



MENTORÁLÁS ÉS A MUNKÁLTATÓK BEVONÁSA

MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV AZ ISKOLÁZATLAN ROMA FIATALOK MUNKAPIACI INTEGRÁCIÓJÁNAK TÁMOGATÁSÁHOZ

A kézikönyvben bemutatott módszertan a Budapest Intézet által koordinált Hopes for Low projektben készült el, az Európai Unió Jogok, Esélyegyenlőség és Állampolgárság Programjának (2014-2020) finanszírozásával (projekt ID: 777339). A tréninganyag tartalma csak a szerzők véleményét képviseli, és kizárólagos felelőssége. Az Európai Bizottság nem vállal semmilyen felelősséget a dokumentumban szereplő információk felhasználásáért.

© BAGázs, Budapest Intézet, Salva Vita, 2020 Budapest.
Ez a könyv a [CC BY-NC 4.0 licenz](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) által jogilag védett.



TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	2
2. MÓDSZERTAN	3
2.1. A módszertan fő elemei	3
2.2. Közös munka a mentorokkal	3
A mentor koordinátorok és mentorok szerepe	3
Mentorok és mentoráltak toborzása, kiválasztása	5
A mentorok támogatása – esetmegbeszélő csoportok.	6
2.3. Az ügyfél támogatása	7
A mentorálás folyamata – a koordinátor és a mentor egyéni esetkezelése	7
Ügyfelek toborzása	7
Az ügyfél felmérése	8
Egyéni Munkavállalási Terv	10
Az ügyfél felkészítése	11
Munkakeresés	15
Az ügyfél munkahelyi beilleszkedésének támogatása	15
A munkahely megtartásának támogatása (utókövetés)	16
A kapcsolat lezárása	17
A mentorálttal folytatott munka dokumentációjának általános szabályai	18
2.4. Munkáltatók toborzása és támogatása	19
Munkáltatók toborzása	19
Kapcsolatfelvétel a munkáltatóval	20
Munkáltatói érzékenyítés	21
Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, utókövetés	22
3. TRÉNING ANYAGOK	24
1.1. MODUL: Ismeretszerzés a terepről	25
2.1. MODUL: Munkavállalói felkészítés 1	27
2.2. MODUL: Munkavállalói felkészítés 2	30
3.1. MODUL: A mentorálás folyamata	32
3.2. MODUL: Módszertani eszközök a mentorálás folyamatában	34
4.1. MODUL: Csoportdinamika	37
5.1. MODUL: Munkáltatói előítéletek, kommunikáció, konfliktuskezelés	39
6.1. MODUL: Érzékenyítés 1	41
6.2. MODUL: Érzékenyítés 2	42
4. TRÉNINGEK MENETE ÉS LEBONYOLÍTÁSA – MINTA	43
4.1. Három napos mentor tréning menete és tartalma – minta	43
4.2. Érzékenyítő tréning menete és tartalma – minta	45

1. Bevezetés

Az iskolázatlan roma fiatalok munkába állását számos hátrány akadályozza: sok esetben támogatásra van szükségük az alapkészségek elsajátításához, alacsony az önbizalmuk, vagy kevés álláskeresői- és munkatapasztalattal rendelkeznek. A romákat segítő helyi civil szervezetek általában az alapszükségletek kielégítésére fókuszálnak és nincs kellő kapacitásuk, vagy módszertani tudásuk a munkakeresés támogatására és a munkáltatók bevonására. Megfelelő támogatás és tanácsadás nélkül a munkáltatók sokszor előítéletesek a hátrányos helyzetű, fiatal roma munkavállalókkal szemben. Emellett a toborzási gyakorlatok is megnehezíthetik az álláskeresőket a képzetlen roma fiatalok számára: például az álláshirdetés bonyolult megfogalmazása, a szükséges orvosi vizsgálatok, beszerzendő hivatalos igazolások és bizonyítványok miatt költséges és hosszadalmas jelentkezési folyamat, vagy az online hirdetési csatornák kizárólagos alkalmazása miatt.

Az alábbiakban bemutatott módszertan az iskolázatlan fiatalok mentorálása mellett a munkáltató megszólítására, érzékenyítésére is hangsúlyt fektet. A módszertant a projektben résztvevő partnerek, non-profit szervezetek már meglévő eszköztárát továbbfejlesztve Magyarországon és Szlovákiában teszteltük. A projekt 2018 és 2020 között valósult meg, az Európai Unió Jogok, Esélyegyenlőség és Állampolgárság Program (2014-2020) finanszírozásában. A projekt során tesztelt szolgáltatáscsomag kvalitatív értékelését a Budapest Intézet készítette.¹

A módszertani kézikönyv első része a szolgáltatáscsomag leírását, míg a második része a mentor koordinátorok, mentorok, és a munkáltatói érzékenyítés tréning anyagait tartalmazza.

A mentorálás módszertana Both Emőke és a Bagázs Közhasznú Egyesület korábbi tapasztalataira épül. A munkáltatói érzékenyítés a Salva Vita és a Bagázs már létező gyakorlatainak továbbfejlesztése. Az érzékenyítő módszertan kialakítása elsősorban Both Emőke és Izsák Dóra, Németh Zsófia, Pekár Dóra HR szakértők hozzájárulása. A módszertani kézikönyv anyagait Both Emőke, Jásper Éva és Kocsis Krisztina állította össze, melyhez Harangi Rita, Scharle Ágota és Zuzana Vojtasova megjegyzéseivel, javaslataival járult hozzá. A MEF tagok további észrevételeikkel segítették a kézikönyv létrejöttét. A kézikönyvet Scharle Ágota és Vass-Vígh Veronika szerkesztette.

A módszertani leírás célja, hogy kézzel fogható segítséget, iránymutatást adjon a roma fiatalok munkaerőpiaci elhelyezését támogató szakembereknek. A szolgáltatásban résztvevőket a továbbiakban ügyfélnek vagy munkáltatónak nevezzük, a velük foglalkozó szakembereket pedig mentornak, illetve mentor-koordinátornak.

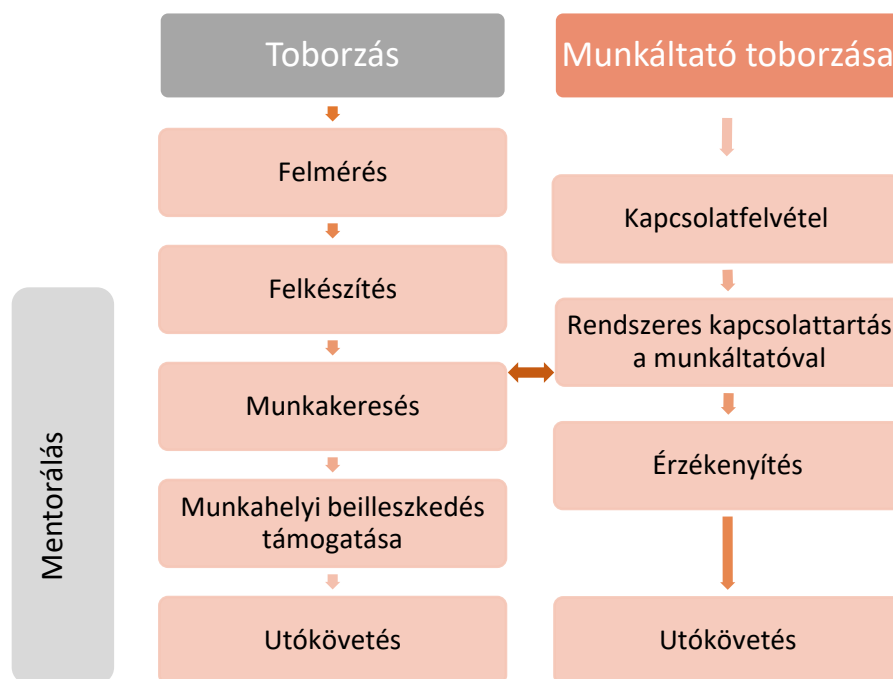
¹ Budapest Institute (2020) Lessons of a pilot on supporting the employment of low-skilled Roma youth http://www.budapestinstitute.eu/uploads/H4L_qualitative_evaluation_report_2020.pdf (magyar nyelvű összefoglalóval).

2. Módszertan

2.1. A módszer fő elemei

A módszer különböző elemekből áll, melyek a fiatalok és a résztvevő munkáltatók szükségleteihez igazíthatóak. A módszertan a szolgáltatásnyújtó és a bevont roma közösség közti bizalmi légkörre épül. A módszer teljes folyamata az alábbi ábrán látható.

1.ábra. A módszertan fő elemei



A mentorálást, közös munkakeresést megelőző felkészítő terepmunkának rendkívül fontos szerepe van a hátrányos helyzetű közösségekkel való munkában. A felkészítő munka elsősorban a bizalmi légkör kialakítására szolgál, és a roma közösség bevonására épül. Emellett a felkészítő terepmunka a potenciális mentoráltak egyéni eseteire is fókuszál: a mentoráltak helyzetének felmérésére, készségfejlesztésre és a program iránti elköteleződésük fejlesztésére is szolgálhat.

A következő rész az ügyfelekkel, roma fiatalokkal folytatott munkát írja le.

2.2. Közös munka a mentorokkal

A módszertani megközelítésben a mentor és a tanácsadók (mentor koordinátorok) közösen támogatják az ügyfelet. Ez az alfejezet a mentor koordinátorok és mentorok közti munkamegosztást, és a mentorokkal kapcsolatos munka legfőbb elemeit mutatja be.

A mentor koordinátorok és mentorok szerepe

Kezdetben a mentor koordinátorok végzik az ügyfelek toborzását, motiválását, felmérik a munkavállalás potenciális akadályait és felkészítik a mentoráltakat a munkakeresésre. Amennyiben a jelölt nagyjából készen áll az elhelyezkedésre, a folyamat további részében a mentorok foglalkoznak a mentoráltak motiválásával. A mentorálást vagy önkéntesek, vagy a

mentorkoordinátor (tanácsadó) végzi. Az alábbi táblázat tisztázza a mentorok és mentorkoordinátorok munkamegosztását.

1.táblázat. A mentorkoordinátorok és mentorok munkamegosztása

Koordinátor	Mentor
Mentoráltak toborzása.	A mentorált egyéni munkavállalási tervének elkészítése a mentorálttal közösen (SMART célkitűzések, lépcső modell).
Mentoráltak helyzetének felmérése (kompetenciamérés, bemeneti attitűdmérés).	A mentorált támogatása a munkavállaláshoz szükséges egészségügyi vizsgálatok elvégzése során (motiválás, illetve kísérés, amennyiben szükséges). A mentorált támogatása a munkavállaláshoz szükséges hivatalos ügyintézés során (motiválás, hivatali eljárásrend elmagyarázása, illetve kísérés, amennyiben szükséges).
Felkészítés a mentorálásra. A koordinátor egyéni esetkezelést végez, amelynek célja, hogy a felmérést követően fejlessze a mentorált jelölt készségeit (kommunikációs, konfliktus-kezelés), amíg az alkalmassá nem válik a mentorálásra. Ha a mentorált jelölt készségei a helyi viszonyokhoz mérten magasabb szinten vannak, a koordinátor mindaddig végzi az állásfeltárást, a munkavállalásra való felkészítést és a pályorientáció támogatását, amíg a mentorok belépnek.	Felkészítés a munkavállalásra. (A koordinátor munkáját folytatva.)
Állásfeltárás. Ha a mentorált jelölt „készen áll” az elhelyezkedésre, vagy minimális támogatásra van szüksége, mert nem talál munkát vagy az idegen helyzet (állásinterjú) miatti félelmet/feszültséget nem tudja egyedül feloldani.	Állásfeltárás és a pályorientáció támogatása, álláskeresési technikák elsajátításának támogatása. (A koordinátor munkáját folytatva.)
Mentorok támogatása. (Esetmegbeszélés, egyéni konzultáció/szupervízió alkalmával.)	A mentorált munkahelyi beilleszkedésének támogatása. Kísérés – amennyiben szükséges –, kapcsolattartás a munkahelyi mentorral, mediáció a munkahelyen – ha szükséges –, mentorált megjelenésének felmérése, fizikai környezet felmérése, munkahelyi mentor és természetes segítők megismerése, munkahelyi társas viselkedés, kommunikáció, munkatársi kapcsolatok, hierarchia felmérése (akként, hogy a munkahelyi mentorral és a mentorálttal is beszél erről), munkáltatói elvárások (egyeztetve a munkahelyi mentorral és vezetővel, ha nyitott rá), jogok és kötelességek, munkafolyamat és munkaeszközök megismerése (munkahelyi mentor által elmondottak alapján.)
Mentoráltak utókövetése. Mentorok esetenaplóin keresztül, illetve egyéni családlátogatások alkalmával a mentoráltaknál.	Mentorált önellenőrzésének támogatása.
	Mentorált utókövetése a munkahelyen. Kapcsolattartás a munkahellyel: vezetővel és a munkahelyi mentorral.

A mentorok addig dolgoznak egy mentorálttal, ameddig a mentorálás célja meghatározható. Amennyiben nincs olyan cél, amelynek elérésében a mentor támogatni tudja a mentoráltat (vagy két hónap alatt sem tudnak megállapodni egymással a célok terén), akkor a mentorálást le kell zárni és új párt keresni a mentornak, illetve a mentorálnak is, ha folytatni szeretné a programot

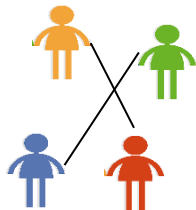
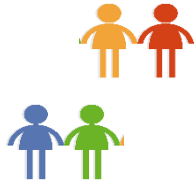
Mentorok és mentoráltak toborzása, kiválasztása

A mentorok toborzására sor kerülhet a közösségi médián, a szervezet weboldalán vagy akár személyes kapcsolatokon keresztül. A mentorokat sztenderd jelentkezés (CV, motivációs levél) és az ezt követő személyes beszélgetés alapján választjuk ki. Mentoráltakat úgy toborozhatunk, hogy a telepre látogatva bemutatjuk a programot, személyesen meglátogatunk, motiválunk potenciális mentoráltakat a mentorkoordinátor segítségével. A kiválasztás alapja a mentoráltak személyes motivációja és önkéntes elköteleződése.

A mentorálási folyamat időtartamát kilenc hónapban ajánlott meghatározni, hogy a mentorok a jelentkezéskor előre tudjanak tervezni az idejükkel és elköteleződésükkel. Viszont a kilenc hónap alatt több különböző mentoráltjuk is lehet, akiket eltérő időintervallumokban mentorálnak, az egyes kapcsolatok dinamikájától függően. A kilenc hónap a leteltét követően egyszer meghosszabbítható és a mentor folytathatja a munkát, amennyiben azt a koordinátor is javasolja.

Minden mentorálttal egy mentor foglalkozik. A mentor – mentorált párok kialakítása egyéni preferenciák alapján történik, ld. Részletesen az alábbi táblázatban.

2.táblázat. A mentor-mentorált párok kialakítása

	Közös program a mentoroknak és a mentoráltaknak: lehetőség szerint vegyes képzés, illetve csoportos találkozó a telepen (ez lehet a mentorképzés utolsó napján is.) A közös program célja, hogy a mentoroknak legyen lehetőségük saját benyomást szerezni a telepről, a mentoráltakról, a mentoráltak pedig megismerhessék a mentorokat.
	Egyéni preferenciák jelzése: a mentor – mentorált párokat a mentor koordinátorok javaslata alapján kell kialakítani, akik javaslattétel előtt összegyűjtik mind a mentorok, mind a mentoráltak visszajelzéseit, egyéni preferenciáit (ki az, akivel szívesen dolgoznának és ki az, akivel semmiféleképpen nem szeretnének együtt dolgozni). A kölcsönös szimpátia és bizalom nagyon sokat segít mindkét félnek a mentorálás során.
	Mentor – mentorált párok kialakítása: a mentorkoordinátor a visszajelzések és egyéni preferenciák alapján segíti a mentorok és potenciális mentoráltak első találkozását. Egy mentor a mentorálási folyamat során több mentorálttal is dolgozhat együtt, különböző intenzitással, az egyes mentorálási folyamatok dinamikájától függően. Illetve a mentoráltak személye a mentorálási folyamat időtartama alatt meg is változhat, amennyiben időközben „kilépnek” a programból.

A mentorok támogatása – esetmegbeszélő csoportok.

A mentoroknak folyamatos támogatásra van szüksége a motivációjuk megtartásához és a nehéz helyzetek megoldásához, különösen, ha nem rendelkeznek korábbi szociális munka tapasztalattal. A mentorok támogatásának elsődleges eszköze az esetmegbeszélő csoport, mely a mentorkoordinátorok és mentorok részvételére épül. Az esetmegbeszélő csoport célja a segítő tevékenység tervezésével, az esetkezeléssel kapcsolatos problémák „teamben” történő megbeszélése, illetve az, hogy a team segítséget adjon az esethez személyes érzelmeinek megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához. Az esetmegbeszélés a konkrét esetről szól, azaz komplexen a mentoráltról (ez jelenti az egyént, a családját, az őt körbevevő közösséget), a problémáról (mi a mentorált elakadása, nehézsége), a cselekvési tervről és az ehhez kapcsolódó akcióról. Az esetmegbeszélés célja segíteni és megerősíteni a szakmai csapat segítő kérdésekkel, a dilemmák közös reflexiójával, új ötletekkel, nézőpontokkal. Nagyon fontos, hogy az esetmegbeszélésnek mindig a konkrétumok és a realitások szintjén kell maradnia.

Az esetmegbeszélés lépései:

- az eset ismertetése– az eset bemutatása, illetve a résztvevők érzelmi viszonyulásának feltárása az adott nehézséggel kapcsolatban,
- aktuális probléma megfogalmazása;
- az eddig kapott segítség feltárása: kik azok, akik foglalkoztak már a mentorált problémájával? Miért nem sikerült megoldani a problémát?
- kompetenciák átgondolása: ki milyen szinten lehet kompetens a beavatkozás során? A beavatkozásba hogyan kap szerepet a mentorált? A beavatkozástól milyen változás remélhető?
- a lehetséges akadályok átgondolása: milyen akadályokra kell előre számítani? Hogyan lehet ezeket csökkenteni, esetlegesen kikerülni?
- az esetgazda érzelmi viszonyulása: hol van ő a történetben? tanácsok azzal kapcsolatban, hogy hogyan tudjuk elválasztani saját személyiségünket, személyes céljainkat a mentoráltétól? határtartás kérdései

Az esetmegbeszéléseket a mentor koordinátor vezeti. A mentor koordinátor a beszélgetést finoman kézben tartva, irányítva tudja minél eredményesebbé tenni az esetmegbeszélést. Az alábbi lista segítséget nyújthat a leggyakoribb hibák elkerülésében.

Mit kerüljünk el az esetmegbeszélő csoport vezetésénél?

- A koordinátor nem irányítja az eseményeket, nem figyel arra, hogy mindenki szót kapjon;
- A segítség helyett inkább a számonkérés hangja dominál, egyfajta fegyelmi tárgyalás hangulata van az esetmegbeszélésnek;
- Nem maradnak a résztvevők a realitás talaján, nem a mentorálthoz, hanem saját elvárásaikhoz igazítják a kitűzött célt;
- Nem veszik figyelembe a mentorált érdekeit, sajátosságait;
- Elbeszélnek egymás mellett a résztvevők,
- Érzelmek alapján döntenek, sokszor a probléma megoldása helyett inkább megszeretnének szabadulni attól, a felelősséget igyekeznek egymásra hárítani.
- az esetmegbeszélés az operatív, szervezési teendők megbeszéléséről szól, nem a személyes problémákról

Érdemes a fentiekre odafigyelni annak érdekében, hogy kiküszöböljük az esetleges hibákat, és az esetmegbeszélés valóban a segítő folyamatnak célirányos, szakmai színtere legyen.

2.3. Az ügyfél támogatása

A mentorálás folyamata – a koordinátor és a mentor egyéni esetkezelése

Az egyéni esetkezelés és mentorálás három fő szakaszból áll, lásd az alábbi táblázatban (Táblázat 3). A kézikönyv következő része a folyamat lépéseit részletezi.

3.táblázat. A mentorálás folyamata

A kapcsolat megalapozása	Bizalomépítés: ismerkedő beszélgetések, benyomások gyűjtése, helyzetfelmérés. Megállapodás: egymástól való elvárások, a keretek tisztázása.
Együttműködés	Célkitűzés (SMART cél): a cél eléréséhez lépések meghatározása, az esetleges akadályok feltérképezése, folyamatos megoldáskeresés, nyomonkövetés és felülvizsgálat. Kapcsolattartás: hetente, személyesen, kb. másfél órában előre egyeztetett időpontban és helyszínen (telep, mentorált háza, mentorált munkahelye, stb. – fontos szempont, hogy a mentor és a mentorált is biztonságban érezze magát és kettesben, nyugodtan tudjanak beszélgetni.)
A kapcsolat lezárása	A mentorálás értékelése: további lépések átbeszélése. Búcsúzás vagy megállapodás a folytatásban.

Ügyfelek toborzása

A toborzás célja, hogy a dolgozni vágyó roma fiatalok és családjaik tudomást szerezzenek arról, hogy lakóövezetükben létezik és igénybe vehető a hosszú távú elhelyezkedésüket támogató munkaerő-piaci szolgáltatás. A toborzás során általános információkat és szakszerű felvilágosítást nyújtunk a szolgáltatás adta lehetőségekről.

Az ügyfelek tájékoztatása különböző csatornákon keresztül valósulhat meg

- Tájékoztató szóróanyagok
- A helyi és országos szintű média felhasználásával;
- Tájékoztató előadások tartásával.

A tájékoztatáshoz érdemes igénybe vennünk azon intézmények által adott lehetőségeket, melyeket potenciális ügyfeleink rendszeresen látogatnak. Ezek a következők lehetnek:

- A munkaügyi kirendeltségek (rehabilitációs ügyintézőkön keresztül);
- Általános és középiskolák, ahol autizmussal élő gyermekeket nevelnek;
- Speciális iskolák;
- Családsegítő Központok;
- Egészségügyi intézmények (házi orvosok, védőnői hálózat, pszichiátriai ellátó hálózat);
- Gyermejjóléti Központok
- Roma önkormányzatok
- Roma szervezetek stb.

Tájékoztatásunk minden esetben a következőket tartalmazza:

- A szolgáltatást nyújtó szervezet rövid bemutatása: nevünk, küldetésünk.
- Az általunk nyújtott szolgáltatás célcsoportjának pontos meghatározása.
- Az általunk nyújtott munka-erőpiaci szolgáltatás módszertanának rövid ismertetése.
- A dilemmák és tisztázó kérdések megvitatása, megválaszolása.
- Elérhetőségünk közzététele.

Az ügyfél felmérése

A felmérés célja, hogy átfogó képet kapjunk a leendő ügyfél képességeiről, nehézségeiről, támogató környezetéről, eddigi munkatapasztalatairól és a munkájával, jövőjével kapcsolatos elképzeléseiről.

A felmérés során több lehetséges eszközt felvázolunk, ezek közül az ügyfél szükségletei mentén kell kiválasztani a legmegfelelőbbeket. Elképzelhető, hogy van olyan ügyfél, akivel elég egy interjú lefolytatni, míg egy másik ember esetében a felmérés minden elemét szüksége elvégezni ahhoz, hogy megfelelő képet kapjunk a leendő munkavállaló jelenlegi helyzetéről.

Az alábbi táblázat segítséget nyújt a használt módszerek áttekintéséhez. Ezt követően az eljárásokat és eszközöket részletesen is ismertetjük.

4.táblázat. A felmérés területei, módszerei

Terület	Módszer
előzetes általános tájékozódás	előzetes adatgyűjtő kérdőívek, egyéb dokumentumok áttekintése, a kapcsolatfelvételkor történt első benyomások elemzése
iskolai karrier, munkatapasztalat feltérképezése	ügyfél interjúk, orvosi papírok áttekintése információkérés iskolából, előző munkahelyről
általános értelmi képességek	Weschler Intelligenciateszt Problémamegoldó készségek felmérése
tanulási és munkakészségek, munkamotiváció	interjú, informális felmérések, munkapróba
családi háttér feltérképezése	szülői/gondozói interjú, családlátogatás

Ügyfél interjú

Az interjú félig-strukturált, kérdező-alapú.

Az interjúban az alábbi területekre kell kitérni.

1. Személyes adatok
2. Iskolai pályafutás, szakképzettség, iskolai szociális kapcsolatok
3. Eddigi munkatapasztalatok, munkahelyek, munkakörök, munkatársi kapcsolatok
4. Családi kapcsolatok, körülmények
5. Baráti, kortárs kapcsolatok
6. Szabadidő
7. Önállóság

Az ügyfél felmérése strukturált feladathelyzetben

Ezt a felmérési módot alacsony iskolázottságú, tanulási nehézségekkel küzdő emberek esetében javasoljuk. A feladatokat úgy alakítottuk ki, hogy mind a munkakészségekről, mind pedig a szociális és kommunikációs készségekről megfelelő információt gyűjthessünk. A feladatok érintik az alapvető olvasási, számolási, írási készségeket, a térkép, a naptár és a számítógép alapszintű ismeretét, az instrukciók megértését és követését, az önálló, folyamatos munkavégzési készségeket. A feladatok megoldása során a vizsgálat vezetőjének arra kell törekednie, hogy az ügyfél minél önállóbban oldja meg a feladatokat. Természetesen a szakember adhat segítő kérdéseket, iránymutatást, de ezeknek a nagyon általános segítségektől kell haladnia a nagyon konkrét, célzott támogatásokig. Ennek segítségével az is kiderülhet, hogy ügyfelünk milyen segítségeket képes hasznosítani.

Intelligenciateszt

Az intelligenciateszt segítségével képet kapunk az ügyfél általános értelmi képességeiről, amelyek jelentősen befolyásolhatják munkavállalását. Az intelligenciamérést a Wechsler Intelligenciateszttel (WAIS-IV) célszerű elvégezni. (Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, átmenetileg a teszt korábbi változata (MAWI) is megfelelő). Az eredmények értelmezésénél nem csak a számszerű adatokat, hanem relatív erősségeket és gyengeségeket, a teljesítményprofil is figyelembe kell venni. A teszt elvégzéséhez és értékeléséhez pszichológusi végzettség szükséges. A pszichológust konzulensként kell bevonni a folyamatba, és tőle a teszt eredményeiről írásos véleményt kell kérni (amelyet az összefoglaló véleménybe be kell építeni).

Munkapróba

A munkapróba a felmérés olyan eleme, mely során valódi nyílt munkaerő-piaci környezetben, gyakorlati helyzetben szerezhethetünk információt ügyfelünkről. A munkapróba célja, hogy olyan készségeket, illetve viselkedésformákat figyeljünk meg, melyeket más felmérési módszerekkel nem tudunk felderíteni.

A munkapróba során nem csak ügyfelünk munkavégző képességéről szerezhethetünk pontosabb információkat, hanem személyiségéről és munkatársi kapcsolatairól is.

A munkapróba legfőbb módszertani eszköze a megfigyelés.

A munkapróba során, a mentor elkíséri ügyfelét egy nyílt munkaerő-piaci munkahelyre, ahol 2- 4 órát együtt dolgoznak. A munkapróba előtt a mentor részletesen ismerteti ügyfelével a munkapróba célját, helyszínét, időpontját és az elvégzendő feladatok körét.

A munkapróba során az alábbi három területre fokozottan kell figyelmet fordítani.

- *Kommunikációs viselkedés, munkahelyi társas kapcsolatok értelmezése* (pl. főnök-beosztott viszony, belső szokások, humor értékelése).
- *Konkrét munkavégzéshez kapcsolódó információk* (pl. az ügyfél mennyire érti meg a feladatot; hogyan fog a megoldáshoz; feladatkezdés és befejezés jellegzetességei (magabiztos, megerősítést vár, tétova stb.); munkához való hozzáállás; munkavégzés közben milyen a figyelme, tempója, munkamódja; mit tesz, ha nehézségek merülnek fel; utasítások teljesítése; üzenetközlés, önellenőrzés; kritika elfogadása; feladattudat, üres járatok kitöltése stb.).

Az ügyfél felmérése közvetett módszerekkel

Egyes esetekben szükségessé válhat a közvetlen felméréseken túl egyéb, közvetett információforrások igénybevétele. Az ügyfelet erről minden esetben tájékoztatni kell és írásos engedélyét kérni.

Orvosi konzultációra lehet szükség olyan kifejezetten testi vagy pszichiátriai betegségek, problémák esetében, ahol a munkatevékenység típusát, időtartamát, a fizikai munka mennyiségét, stb. befolyásolják a betegség tünetei (pl. epilepszia, pszichiátriai gyógyszerek, allergia, stb.)

A korábbi iskola, munkavállalásra felkészítő program (pl. Munkahelyi Gyakorlat) *vagy előző munkahely felkeresése*, vagy az ottani szakemberekkel való konzultáció indokolt lehet, ha valamilyen okból kevés információnk van az ügyfél munkakészségeiről (pl. nehezen kommunikál, stb.)

Családlátogatásra egyéni megítélés alapján lehet szükség, például olyan esetekben, ha az ügyfél munkavállalását komolyan befolyásolják családi körülményei, kapcsolatai, és ezek nem fejthetők fel megfelelően a kétszemélyes szülői és/vagy ügyfél-interjú során.

A felmérés eredményei

Összefoglaló vélemény: A felmérés eredményeképpen olyan átfogó és strukturált vélemény alakul ki az ügyfélről, amely a munkavállalásra koncentrál, és amely konkrét javaslatokat ad a felkészülés és munkavállalás folyamatához. Ezt a felmérés végén a résztvevő szakemberek közösen készítik el, szükség esetén a pszichológus vagy pszichiáter konzulens véleményét is beágyazva.

Ugyanakkor a felmérés alapinformációkat ad, amelyek a folyamat elindításához elegendőek, de az ügyféllel folytatott munka során ez a kép tovább finomodik, és ennek megfelelően kell meghatározni a szükséges támogatás lépéseit.

Egyéni Munkavállalási Terv

Az Egyéni Munkavállalási Tervben a munkavállaláshoz alapvetően szükséges, legfontosabb részcélokat határozzuk meg a felmérés eredményei alapján. Ezekhez rendeljük a fejlesztendő területet és az elvégzendő feladatokat.

A terv elkészítésekor hangsúlyt kell fektetni a határidők meghatározására, és arra, hogy konkrét, elérhető célokat tűzzünk ki. Fontos, hogy minden érintett elfogadja a tervet, és tisztában legyen saját feladataival.

Az Egyéni Munkavállalási Tervet az jellemzi, hogy a munkára való felkészítés során bármikor változhat - sőt, szinte törvényszerű, hogy változzon, alakuljon - annak függvényében, hogy a felkészítés folyamatában mit tapasztalunk ügyfelünknel, milyen ütemben haladunk, milyen új

információkra teszünk szert, milyen új problémákra kell megoldást találnunk stb. Elengedhetetlen tehát, hogy az egyéni munkavállalási terv kitűzött lépéseit rendszeresen (legalább 2 havonta) felülvizsgáljuk, értékeljük és korrigáljuk.

A terv felülvizsgálata azért is szükséges, hogy időről időre közösen 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 körülményeiben, a megcélzott munkakör is változhat, ahogy a jelentkező önmagával kapcsolatos ismeretei bővülnek. Ilyenkor bátran újrafogalmazhatjuk a tervet.

Természetesen előfordulhat, hogy erőfeszítéseink ellenére sem sikerül a kitűzött időre elérni a célokat. Itt elsősorban nem a munkakeresés esetleges eredménytelenségéről van szó, hanem arról, hogy a kitűzött rész cél (pl. kommunikáció javítása, közlekedési készségek javítása, stb.) nem valósult meg. Ilyenkor meg kell keresnünk azt a problémát, ami akadályozta a cél teljesítését.

Az ügyfél felkészítése

Ennek a szakasznak a célja, hogy felkészítse a leendő munkavállalót a munkaerőpiac elvárásaira. A felkészítésnek döntően a felmérés eredményeire, az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatokra, célkitűzésekre kell épülnie.

Hivatalos ügyintézés

A munkavállalás szerves része a hivatalos iratok rendezése, beszerzése. A legtöbb jelentkezőnél feltehetőleg rendben vannak a munkavállaláshoz szükséges iratok, velük ezen a téren a továbbiakban nincs dolgunk. Azoknál azonban, akik nem rendelkeznek megfelelő iratokkal, és úgy látjuk ez szükséges, ajánljuk fel segítségünket az ügyintézéshez. A hivatalos iratok megszerzése felkészülési lehetőséget jelenthet a munkavállaláskor szükséges ügyintézés terén. Szükséges lehet az ügyfél álláskeresőként történő regisztráltatása is, valamint a kapcsolódó jogosultságok ismertetése. (Mivel ezek a szabályok időről időre változnak, a kapcsolódó legfrissebb jogszabályi hátteret a www.munka.hu honlapon mindig ellenőrizni kell.)

Egészségügyi vizsgálatok (ha szükséges)

Ezzel a területtel csak abban az esetben kell foglalkozni, ha az egészségügyi probléma/állapot az elhelyezkedést vagy munkavégzést döntően befolyásolja. Remélhetőleg ezek a problémák, már a felmérés szakaszában felszínre kerülnek és a felkészítés megkezdésekor már megnyugtatóan rendeződnek.

Alapvető készségek / viselkedés / motiváció

a. Megjelenés

Ügyfeleink körében találkozhatunk ápolatlansággal, elhanyagolt külsővel, igénytelenséggel, alapvető higiéniai hiányosságokkal. Különös figyelemmel kell foglalkoznunk a súlyosan hátrányos helyzetű családokból érkező ügyfelekkel, ahol nem támaszkodhatunk e tekintetben a család erőforrásaira, a munkavállaláshoz. Itt elképzelhető, hogy be kell vonni más segítő szervezetek támogatását is.

b. Érdeklődés, tevékenységek, szakmák (pályaorientációs szakasz)

Sok esetben előfordulhat, hogy az ügyfél munkavállalási elképzelései nagyon szűk körűek, elsősorban a környezetükből ismert szakmák, munkatevékenységek ellátását tartja elképzelhetőnek saját maga számára. Ebben az esetben az elképzelések tágítása, rugalmasabbá tétele a cél, melynek leghatékonyabb módja, ha lehetőséget biztosítunk az ügyfél számára, hogy minél több munkakörben kipróbálhassa magát, illetve több látogatást is szervezhetünk különböző profilú cégekhez. Ugyanakkor az érdeklődési területet, az azzal kapcsolatos magasabb szintű ismereteket érdemes figyelembe venni a munkatevékenység kiválasztásakor.

c. *Álláskeresői technikák – önéletrajzírás, motivációs levél, telefonálás potenciális munkahelyre, felvételi interjún való megjelenés*

Az önéletrajzt a felkészítés szakaszában írja meg ügyfelünk, amelyhez a tanácsadó minden szükséges segítséget megad számára. A munkavállaláshoz manapság szinte elengedhetetlen a jól megírt önéletrajz. Alapkövetelmény, hogy számítógépen készítsük el, és érdemes fényképet is beleszerkeszteni.

Az önéletrajz tartalmazza a személyes adatokat: az ügyfél nevét, születési adatait, lakcímét, telefonszámát, vagyis az elérhetőségét. Ezt általában az iskolai végzettség(ek) és a munkatapasztalatok feltüntetése követi. Nagyon fontos rész az erősségek, illetve az érdeklődési területek felsorolása, ahol röviden meg kell fogalmazni a munkahellyel szemben támasztott elvárásokat is. Az áttekinthetőség érdekében érdemes időrendbe szedni a felsorolásokat.

Amire nincs lehetőség az önéletrajzban, de ügyfelünk feltétlenül szeretne közölni, annak a kísérőlevélben vagy motivációs levélben lesz a helye. A kísérőlevél lehet kicsit személyesebb hangvételű, benne az ügyfél leírja azokat a tulajdonságait, amelyek ugyan nem tartoznak szervesen a szakmai részhez, de fontosnak ítéli őket a megpályázott állás elnyerése érdekében

Azokat az ügyfeleket, akiknél reményt látunk arra, hogy képesek lesznek valamikor az önálló álláskeresősre, érdemes megtanítani az álláshirdetések értelmezésére, a lényeges adatok kiszűrésére valamint a telefonos bejelentkezés, információ szerzés mikéntjére. Rögzíteni kell a telefonos bejelentkezés lépéseit (bemutatkozás, jelentkezésének oka, célja, kérdések) illetve közösen meghatározni azokat a körülményeket és feltételeket, amelyek segítségével az ügyfél képessé válik az információk feldolgozására. Előfordulhatnak olyan esetek, amikor nem javasolt bevonni az ügyfelet az álláskereső folyamatába, ilyenkor elfogadható, hogy az álláskeresőt a szakemberek végzik.

Az álláskereső elkerülhetetlen és döntő lépése az állásinterjún való megjelenés. A felkészítés során tisztázni kell az interjú technikai körülményeit (helye, ideje, hossza), a legfontosabb szabályokat, azt, hogy milyen információt kell átadni a munkáltatónak, illetve milyen kérdéseket lehet feltenni. Sok esetben szükség van ezek írásos rögzítésére valamint nagyon hasznos védett helyzetben szimulálni és gyakorolni az interjút.

d. *Jogok és kötelezettségek*

A munkáltatói és munkavállalói jogokkal és köteleességekkel kapcsolatos alapfogalmak (pl. munkaszerződés, munkaköri leírás, próbaidő, felmondási idő stb.) tisztázása a felkészítés során mindenképpen szükséges. A fogalmak tisztázása megtörténhet az egyéni és a csoportos felkészítés során is.

e. *Kommunikáció, problémák jelzése a munkáltató felé*

A hátrányos helyzetű munkavállalókra többségében jellemző, hogy problémáikat, elakadásukat nehezen kommunikálják, mert félnek a másik fél reakciójától, hogy ezzel végérvényesen bizalomvesztettek lesznek. Emiatt előfordulhat, hogy nem is jelzik a problémát (pl: „lekéste a buszt”, „orvoshoz kellett vinni a gyereket”, „nem találja meg a helyszínt”, sb.), hanem egyszerűen csak nem mennek be a munkahelyre és várják, hogy a munkáltató jelentkezzen. E tekintetben érdemes azzal foglalkozni, hogy mi a kellő szerepe, célja, kellő ideje és módja a problémák jelzésének.

f. Munkahelyi társas viselkedés, kommunikáció, munkatársi kapcsolatok, hierarchia

A legnagyobb jelentőségű, és egyben leginkább személyre szabott felkészítési terület. Célja a felmérés alapján kiemelkedő szociális és kommunikációs nehézségek kezelése, hangsúlyozottan olyan mértékben amennyire ez feltétlenül szükséges a munkahelyi beilleszkedéshez. Az ügyfélnek képesnek kell lennie arra, hogy munkahelyén betartsa mind a munkavégzésre, mind a szociális viselkedésre vonatkozó írott és „íratlan” szabályokat (pl. szociális hierarchia ismerete, annak megfelelő szociális viselkedés; segítségkérés szabályai, munkaidő, szünetek rendjének megtartására, megengedett beszélgetési témák betartása; szünetekben/pihenőidőben megfelelő aktivitás kiválasztása és gyakorlása, kulturált étkezés, öltözőhasználat, stb.)

g. Munkatevékenységgel kapcsolatos munkáltatói elvárások

Az ügyfélnek a felkészítés végére képessé kell válnia egy adott munkatevékenység megfelelő minőségű elvégzésére, a feladat megszervezésére, az elvárások megértésére, a hibák kijavítására. Idetartozik a balesetvédelmi szabályok ismerete és azok betartása, valamint az értékvédelem és vállalati lojalitás.

A felkészítésnek több lehetséges formája van, ezek részben a fent említett felkészítési területeket célozzák meg, részben vannak jellegzetes célterületeik.

Az egyéni felkészítés történhet irodai helyzetben az ügyfél és segítője részvételével. Itt nyugodt körülmények között van mód az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatok feldolgozására, gyakorlására. Kifejezetten ide tartozik például az önéletrajz és a motivációs levél megírása, állásinterjúra való felkészülés, személyes higiéné kialakítása (ha szükséges), szociális-kommunikációs szabályok gyakorlása, stb.

A terepgyakorlat valós munkaerő-piaci körülmények között történik és a felkészítés igen lényeges eleme. Általános célja a gyakorlati munkakészségek elsajátítása, a munkahelyi társas beilleszkedés szabályainak megtapasztalása.

A terepgyakorlat az ügyfél számára lehetőséget teremt arra, hogy

- a gyakorlatban, saját tapasztalatok szerzésével készüljön fel a későbbi munkavállalásra, ezáltal reálisabban ítélje meg saját lehetőségeit.
- több egymást követő napon ugyanazon a terepgyakorlati helyen dolgozva megtapasztalja a folyamatos munkavégzést, fejlődjön koncentráció és fizikai állóképessége.

Ezzel párhuzamosan a szakembereknek

- segít felismerni és megtalálni azt a területet, munkakörnyezetet, munkakört, ahol ügyfele a képességeinek legmegfelelőbb munkát tud végezni

- bizonyos háttér-segítséggel ki tudjuk zárni azoknak a kudarchelyzeteknek egy részét, amelyek veszélyeztetik a munkába állás sikerét, tartósságát.

A terepgyakorlati munkahely kiválasztása erősen függ az ügyfél egyéni szükségleteitől.

Olyan ügyfelek esetében, akiknek nincsen számottevő munkatapasztalatuk, illetve reális elképzelésük leendő munkahelyükről, érdemes többféle, különböző munkakör kipróbálására lehetőséget adni (akár egy munkahelyen belül is). Javasoljuk 3 különböző munkakör megtapasztalását.

Ha olyan ügyfelünk van, akinek vannak preferenciái, reális elképzelései vagy speciális képzettsége a munkára vonatkozóan, akkor ezekhez kell igazítani a terepgyakorlati helyszín kiválasztását. Itt is legalább 3 alkalom javasolt.

Abban a speciális esetben, amikor ügyfelünk számára már a felkészítés során megtaláltuk a megfelelő munkahelyet, úgy a terepgyakorlat helyszínül választhatjuk ezt is

A csoportos felkészítési forma munkatapasztalattal még nem rendelkező ügyfelek esetében több szempontból hatékony és előnyös lehet. Számos olyan szabály, elvárás, szokás feldolgozható, amely munkahelytől függetlenül minden munkavállalóra vonatkozik és általános érvényű. A csoport tagjainak különbözősége eltérő problémákra világíthat rá, ugyanakkor annak megtapasztalása, hogy mások is hasonló nehézségekkel küzdenek, vállalhatóbbá teszi azokat. A tagok támogatást nyújthatnak egymásnak személyes beszámolóikkal, változatosabb megoldási javaslatokat, viselkedési stratégiákat kaphatnak egy-egy problémára, vagy akár mintaként tűnhetnek fel egymás előtt (pl. kitartás, problémakezelés, motiváció stb.).

- Csoport létszám: 10-14fő (páros munka esetén jó, ha mindenkinek van párja)
- Ülések gyakorisága, ideje: 6-8 héten keresztül, heti egy alkalommal, 60 perc
- Csoportvezetők: 2 vezető, akik mindketten képzettek jelen módszertan alkalmazásában is

A csoportülések során alkalmazható technikák, módszerek

- szituációs gyakorlatok (modellálni lehet az egyszerű helyzetektől az egyéni probléma felvetésig bármilyen szituációt, fontos, hogy példaértékű, akár „betanulandó” mondatok hangozhatnak el)
- feladatlapok (általános, illetve egyéni problémafelvetés történeteinek leírása, feladatlapszerű feldolgozása)
- videó-technikák
- csoportos ülések témaköreinek gyűjteménye, gyakorlati hasznosíthatóság szempontjai alapján

Az alkalmazott technikák szabadon, kreatívan és rugalmasan bővíthetők, az egyedi igényeknek megfelelően.

Munkakeresés

Ennek a szakasznak a célja, hogy az álláskereső megtalálja a képességeinek és lehetőségeink leginkább megfelelő munkahelyet.

Az állásfeltárás történhet önállóan és támogatott módon.

Ha támogatásra van szükség akkor állásinterjúra a tanácsadó kíséri el az ügyfelet. Természetesen ezt időben megelőzi (amennyiben szükséges), hogy munkáltatót felkészítettük az interjúra, illetve általánosan feltérképeztük az adott munkahelyet és munkatevékenységet abból a szempontból, hogy az feltehetően megfelel-e ügyfelünknek. A sikeres állásinterjút, az üzemorvosi vizsgálat illetve a munkaszerződés megkötése követi.

Az ügyfél munkahelyi beilleszkedésének támogatása

Ennek a szakasznak a célja, hogy az ügyfél zökkenőmentes beilleszkedését támogassuk. Ebben a szakaszban különösen oda kell figyelni arra, hogy ügyfelünk kéri-e ezt a támogatást és ha igen milyen mértékben. Ezt azért szükséges tisztázni, mert ha ügyfelünk megbélyegzőnek érzi a tanácsadó tevékenységét, akkor ahelyett, hogy jelenlétünkkel ügyfelünk beilleszkedését támogatnánk, inkább gátoljuk azt.

A betanulás és beilleszkedés időtartama nagyon változó, személyfüggő. Van, akinél erre a fajta segítségre egyáltalán nincs szükség, van, akinek pedig fokozott támogatás szükséges. Itt most a támogatási területek teljes spektrumát bemutatjuk, természetesen az ügyfél igényei alapján kell megválasztani a számára szükséges elemeket.

a) A fizikai környezet megismerése, a munkafolyamat elsajátítása

A munkavégzés, illetve az ügyfél által használt egyéb helyszínek megismerése

A munkavégzés első napján az ügyféllel az őt kísérő szakember végigjárja az összes olyan színteret, ahol az ügyfél megfordulhat, tisztázni kell azok funkcióit (pl. konyha, dohányzó helyiség), technikai eszközök (pl. lift, légkondicionáló), használatát, speciális munkaterületek megjelölését (pl. biztonsági sávok, egyedi jelölések). Feltehetően szükséges lesz ennek többszöri ismétlése, illetve vizuális támogatása (pl. térkép).

A munkaeszközök megismerése

Az ügyfélnek pontosan tudnia kell, hogy a munkahelyi szokások szerint melyik munkaeszközt mire kell használni, hogyan kell alkalmazni, hol a helye, illetve milyen módon kell tisztán tartani, stb. Szükség lehet arra, hogy ezeket az információkat is egyénre szabottan rögzítsük (pl. a munkaeszköz helyét az arról készült fénykép vagy egyszerűsített rajz segítségével lehet kijelölni)

A munkafolyamat elemeinek elsajátítása, begyakorlása

Ebben a szakaszban az előkészített munkafolyamat és a személyre szabott támogatások megtanítása zajlik. Egyre több cég rendelkezik a különböző tevékenységekről készült folyamatábrával, ezt érdemes megszerezni, és ügyfelünkkel átbeszélni.

Önellenőrzés bevezetése

A jó minőségű munkavégzés során elengedhetetlenül fontos, hogy az ügyfél képes legyen saját munkavégzésére reflektálni, észrevegye hiányosságait, és ki tudja azokat javítani. Ügyfeleinket úgy segíthetjük ebben, hogy készítünk számukra egy ellenőrző listát, amelyen az

adott feladat elvégzését követően lépésről, lépésre haladva ügyfelünk képes önmaga ellenőrzésére.

b) A szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása

Ez talán az egyik leginkább hangsúlyos, mégis nehezen definiálható terület. A munkahelyi beilleszkedést leghatékonyabban a mentor/ koordinátor személyes jelenléte, példamutatása, munkatársakra való odafigyelése segíti elő.

Bemutakozás, ismerkedés a munkatársakkal

A munkatársakkal való személyes megismerkedés fontos megalapozása a későbbi támogató attitűd kialakulásának. A szakember elsősorban mintát nyújt, mind az ügyfél, mind pedig a munkatársak számára a kapcsolattartás megfelelő formáiról, szabályairól. Fontos, hogy ügyfelünk nagy vonalakban azt is átlássa, hogy munkatársainak mi a feladata. Különösen pontosan kell ismernie azoknak a munkatársaknak a tevékenységét, akikkel munkatevékenysége valamely ponton összekapcsolódik a saját munkájával. Kiemelt fontosságú a másokkal való – akár egészen apró – munkatársi együttműködés formájának, helyének, idejének, szabályainak részletes megbeszélése, rögzítése. Ezt természetesen az érintett munkatárssal egyeztetve, közösen érdemes kidolgozni.

A belső mentor megismerése, a mentori funkció definiálása

Belső mentornak nevezzük azt a munkatársat, aki közvetlenül irányítja ügyfelünk munkavégzését, kiadja és ellenőrzi a feladatokat, és akihez problémáival vagy bármilyen elakadásával fordulhat. Ez sok - de nem minden - esetben a közvetlen munkahelyi főnök. A beillesztés során segíteni kell, hogy az ügyfél és mentora között az együttműködés zökkenőmentes legyen.) A mentor nem nélkülözhető egy munkahelyen sem.

Természetes segítő

A mentor mellett nagy hangsúlyt kell fektetni azoknak a közvetlen kollégák megnyerésére is, akik elfogadják ügyfelünket és hosszabb távon segíthetik beilleszkedését. Őket nevezzük természetes segítőnek.

Beszélgetés munkáltatóval a felmerülő problémákról

A sikeres elhelyezéshez és munkában tartáshoz, szükséges, hogy felkészítsük a munkáltatót a várható problémákra, és arra, hogy mi állhat ezeknek a problémáknak a hátterében.

A munkahely megtartásának támogatása (utókövetés)

A betanítás időszakát követi az utókövetés szakasza. Ebbe a szakaszba akkor léphetünk át, ha az ügyfél és a munkáltató is ezt jelzik vissza, hogy sikeresen megtörtént a beilleszkedés és a munkafolyamat elsajátítása. Az utókövetés célja az ügyfelek hosszantartó foglalkoztatásának elérése. A körülmények mérlegelésével kell eldönteni, hogy milyen gyakran és milyen hosszú ideig van szükség utókövetésre.

Az utókövetés lehet egyéni vagy csoportos.

Az ügyfél egyéni utókövetése

Ügyfelünknek a beilleszkedést követően is szüksége lehet támogatásunkra a munkahelyi problémák, szituációk kezelésében. Ezért javasolt a betanulás után is felkeresni őket a munkahelyükön.

Különösen is fontos lehet a tanácsadó jelenléte, ha:

- új munkatársa lesz.
- új munkakört és/vagy feladatot kell betanulnia.
- megváltozik a cég telephelye.
- új munkaeszközt kap.
- a közvetlen főnöke változik meg
- egyéb

Az ügyfelek utókövetésekor van még egy fontos terület, amelyre mindenképpen figyelmet kell fordítanunk. Előfordulhat, hogy a tanácsadó munkahelyet vált vagy valamilyen más ok miatt át kell adnia ügyfelét egy munkatársának. Ez a váltás érzékenyen érintheti az ügyfelet, fontos, hogy az ügyfél átadása előre jelzett és fokozatos legyen.

Csoportos utókövetés

A csoportos utókövetés alatt azt értjük, hogy a szolgáltatás során elhelyezkedett ügyfeleink számára rendszeres találkozási lehetőséget biztosítunk. A csoportokat két csoportvezetésben képzett szakember irányítja. A csoportfoglalkozásokat kéthetente, lehetőség szerint meghatározott napon és időpontban javasolt tartani.

Az érzelmileg biztonságos légkörben a csoportmunka eszközeit felhasználva az ügyfelek kommunikációs és konfliktuskezelő készségeit fejleszthetjük, valamint segítséget nyújthatunk a munkahelyi konfliktusok megoldásában.

A csoportnak fontos funkciója viselkedésminták nyújtása az ügyfelek számára, hiszen megtanulhatják, hogyan kell konfliktushelyzeteket konstruktívan megoldani. Ezen a területen a legjobban bevált módszer, ha a csoportvezetők saját konfliktuskezelő magatartásukkal adnak mintát a csoporttagok számára.

A készségfejlesztés mellett a csoport különféle szabadidős programokat (mozi-, színházlátogatás stb.) is kínálhat.

A kapcsolat lezárása

Az utókövetés befejezésével szükségszerűen felmerül a segítő folyamat lezárásának kérdése.

Az ügyféllel folytatott munka lezárására a folyamat bármely pontján szükség lehet. A módszertan szempontjából a felmérés szakasza egy olyan fordulópont, amely elvégzése során kiderül, hogy ügyfelünk számára megfelelő az a szolgáltatás, amelyet nyújtani tudunk vagy sem. Ha a felmérés azzal az eredménnyel zárul, hogy az ügyfél szükségletei túlmutatnak a szolgáltatásunk kompetenciáján, akkor le kell zárni a folyamatot. A folyamat előre haladtával, ha az ügyfélről valami olyan információ vagy állapotváltozás derül ki, ami akadályoztatja a munkavállalását, akkor is szükségessé válhat a közös munka lezárása vagy felfüggesztése.

A folyamatot lezáró beszélgetésnek, mindig nyugodt körülmények között, személyesen az ügyféllel foglalkozó szakember jelenlétében kell megtörténnie. A beszélgetés során végig kell tekinteni az eddigi történéseket, az ügyfél aktív részvételével. Érthetővé kell tenni az okokat, amelyek a folyamat lezárását indokolják. Ha más fajta segítségformát ajánlunk, akkor lehetőség szerint erről is adjunk információt az ügyfélnek. Amennyiben csak felfüggesztjük a segítőfolyamatot, vagy az utókövetést lezáró beszélgetésről van szó, tisztázzuk, hogy az ügyfél milyen esetben és kihez fordulhat a későbbiekben.

A mentorálttal folytatott munka dokumentációjának általános szabályai

A szolgáltatás nyújtása során a mentoroknak/koordinátoroknak folyamatosan dokumentálniuk kell tevékenységeiket. Ennek egyrészt keretet ad, a mentoráltakkal kötött írásbeli megállapodás, melyben rögzíteni kell a mentor és mentorált közötti viszonyrendszert, elvárásokat, feladatokat, időkeretet. Másrészt eseménynaplót kell vezetni, melyben a szakemberek a történéseket, megfigyeléseiket, következtetéseiket, értelmezéseiket rögzítik. Az ügyfél eseménynapló egy példányát az ügyféllel történő minden találkozásnál fel kell használni, ebből áll össze az ügyfél kronológiai sorrendbe rendezett "foglalkoztatási története". Ezt lehet tárolni papíron, kinyomtatva, lefűzve, vagy elektronikusan.

Az ügyfelekkel zajló munkával párhuzamosan dolgozni kell az őket fogadó munkáltatókkal is. A következő részben a munkáltatókkal végzett munkát fejtjük ki bővebben.

2.4. Munkáltatók toborzása és támogatása

Munkáltatók toborzása

A toborzás célja a potenciális munkáltatók tájékoztatása a szolgáltatásról. A szolgáltatás által nyújtott lehetőségek ismertetése mellett arról is informáljuk a munkáltatókat, hogyan vehetik igénybe ezeket a lehetőségeket. A toborzás lehetőséget ad széleskörű társadalmi szemléletformálásra és a felelősségvállalás növelésére, hozzájárulhat az egyes munkáltatók elköteleződésének kialakításához.

A munkáltatók több különböző csatornán keresztül is megszólíthatók. A módszer tesztelése során a munkáltatók elérése szempontjából két különösen hatékony módszert azonosítottunk. Az első a közeli munkáltatók azonosítására épül, azaz azokat a munkáltatókat tudtuk nagyobb eséllyel megszólítani, amelyek a romatelepek közelében helyezkednek el, és valamilyen információval már rendelkeznek a roma közösségről. Különösen azokat a cégeket érdemes keresni, amelyek munkaerőhiánnyal küzdenek. A második módszer a népszerű szakmai fórumok használata. A tesztelés során a kifejezetten HR vezetőkre célzott üzenetek és programok nem, vagy csak korlátozott mértékben keltették fel a célcsoport figyelmét, azaz a HR vezetők nem szántak időt arra, hogy információt szerezzenek a roma munkavállalók toborzásáról. Azonban amikor HR vezetők számára fontos szakmai fórumokon, eseményeken mutattuk be a programot, sokkal nagyobb sikerrel jártunk.

Szakmai események. A szakmai fórumokon, HR vezetőknek szóló konferenciákon tartott előadások, műhelyek és ismertető lehetőséget nyújtanak, hogy a munkáltatókat a roma munkavállalók toborzásának előnyeiről informáljuk, meggyőzzük. Az előadások felkelthetik az érdeklődést a célcsoportban, és ha már sikerült felvenni a személyes kapcsolatot a munkáltatóval, akár egyéni ügyfelek elhelyezésére is sor kerülhet. A tesztelés során úgy tapasztaltuk, hogy a munkáltatók sokkal könnyebben elérhetőek, ha mi megyünk el azokra a szakmai fórumokra, melyeken egyébként is részt vesznek, mintha saját eseményeket szervezünk a potenciális érdeklődőknek.

Hirdetések. A munkahelyek elérésének egyik formája, ha a szolgáltatásról hirdetést teszünk közé újságokban, szórólapokon, az interneten, vagy telefonkönyvben. A marketing e típusának előnye, hogy nem igényel sok munkaerőt. Nagyszámú munkáltatót célozhatunk meg vele, és a munkaadók potenciálisan széles köréhez juttathatjuk el az üzenetet. Az írott formában közzétett hirdetés azonban számos hátránnyal is jár: általában nehéz felmérni, milyen hatást tett a vásárlókra, esetenként komoly költségei ellenére, nem tudjuk folyamatosan ellenőrizni a hatását. További nehézséget jelent a közérdekű reklámanyagokkal és az e-mailen közzétett hirdetésekkel kapcsolatban az úgynevezett „papírkosár effektus”: sokan belefáradtak már a levelesládájukban felszaporodó reklámzömbbe, ezért ezek a reklámok legtöbbször a kukában kötnek ki.

Az írott és elektronikus sajtóban formálisan meghirdetett munkahelyek, az információ szerzéshez szintén használható források. Ide tartoznak az egyre szaporodó munkaerő-kölcsönző és munkaközvetítő irodák kínálatának folyamatos monitorozása is. Ezen irodák előnye, hogy mindig tudnak ajánlani valamilyen munkát, sőt, legtöbbször olyat, ami alkalmas lehet alacsony iskolai végzettségű emberek számára is.

Cégjegyzékek, telefonkönyvek, helyi kiadványok (Kisokos stb.), internetes cégbázisok is használható információkat tartalmazhatnak - akár a HR-es nevét és címét is megszerezhetjük belőlük -, így gyorsan és sok céget el tudunk érni a segítségükkel.

Szakmai kiadványok. A munkáltatók számára készülő szakmai kiadványokat javasolt a munkáltatók szemszögéből írni. Ezekben érdemes reálisan ismertetni a várható nehézségeket, de az előnyöket, pozitívumokat is. Ez nagyon fontos, ezért lenne szükséges ezt részletesen és tételesen is kifejtetni. A kiadványban szerepelnie kell a tipikus problémákra vonatkozó egyszerű megoldási módoknak, a szolgáltatás részét képező garanciáknak (pl. probléma esetén mindig elérhető szakember).

A kiadványok készítésénél törekedjünk a minél teljesebb és részletesebb tájékoztatásra, ugyanakkor ne feledkezzünk meg a terjedelem ésszerű korlátairól sem. Igyekezzünk esztétikus, figyelemfelkeltő útmutatókat kiadni, amely azonban nem szoríthatja háttérbe a tartalom, a szakmaiság követelményeit.

Egy jól elkészített kiadvány megnyithatja számunkra a munkáltatók ajtaját, és a személyes találkozáshoz is kitűnően előkészíti a talajt.

A telefonos kapcsolatfelvétel azt jelenti, hogy a szolgáltatás munkatársa körbetelefonálja a helyi munkáltatókat, és időpontot kér személyes találkozóra. Előfordulhat, hogy ez „hideg hívás”, azaz az első kapcsolat, amelyet a munkáltatóval létesítünk. A telefon propaganda célja nem feltétlenül az, hogy ott és azonnal munkát találjunk. Inkább arra törekedjünk, hogy időpontot kapjunk egy személyes találkozóra, amelynek során a munkáltatóban felmerülő kérdések megfelelően tisztázhatók. A telefonos kapcsolatfelvétel előnye, hogy „előkészíti a talajt” a munkáltatónál, így a szolgáltatás képviselőjének könnyebb bemutatkozni, amikor végül találkozunk.

Tájékoztató, bemutatkozó fórumok szervezése. A munkáltatóknak tartott előadás is hatékony módja lehet annak, hogy informáljuk őket a roma emberek foglalkoztatásához kapcsolatos speciális tudnivalókról, valamint hogy meghallgassuk aggodalmaikat és kételyeiket. Az előadás lehetőségét számos módszerrel meg lehet teremteni, beleértve, ha meghívjuk őket promóciós alkalmakra, mint konferenciák és házon belüli események (pl. üzleti reggeli vagy ebéd), vagy akár egy nagy helyi munkáltató vezetőségének is előadást tarthatunk.

A munkáltatóknak tartott előadás előnye, hogy fogékony közönség előtt történik, és az előadás végén bármely felmerülő kérdésre válaszolhatunk. Az előadás során a szolgáltatással kapcsolatos általános és leglényegesebb információk átadására kell törekedni, alkalmazkodva a kérdésekhez, és konkrét, személyre szabott válaszokat adni az esetlegesen felmerülő ellenérzésekre, ellenvetésekre.

Kapcsolatfelvétel a munkáltatóval

A kapcsolatfelvétel célja, hogy a munkáltatót megnyerjük az „ügynek”: hosszútávon munkapróbás, illetve terepgyakorlatos helyszínt vagy befogadó munkahelyet biztosítson ügyfeleink számára. Lehetőséget ad arra is, hogy információkat szerezzünk a munkáltató igényeiről, és személyre szabott tájékoztatót adjunk a lehetőségekről.

Különös figyelmet kell fordítani a tájékoztatás során a cigánysággal kapcsolatos közkeletű, sok esetben sztereotip - akár negatív, akár pozitív - elképzelések módosítására, tisztázására.

A munkáltatókkal való személyes találkozó legfontosabb célja, hogy tisztázzuk, mit vár el a munkáltató a munkaerő-piaci szolgáltatásunktól. Az elvárások mentén visszajelezhetjük a munkáltatónak, milyen hatékonyan tudja szolgáltatásunk kielégíteni az igényeit.

Személyes tárgyalás esetén nagyon fontos előre tájékozódni a cégről, és informálódni az adott cégnél uralkodó munkahelyi légkörről, öltözködési, viselkedési szabályokról.

A munkáltatókkal való személyes találkozó során fellépésünkkel, megjelenésünkkel, kommunikációnkkal árnyaltabban és több oldalról, meggyőzően tudjuk képviselni az roma munkavállalók érdekeit, a társalgáson keresztül kapcsolat alakulhat ki közöttük, ami elősegíti a kölcsönös együttműködés megvalósulását.

Ennek a módszernek hátránya, hogy mindkét fél részéről sok időt igényel, és valószínűleg nem mindenki engedheti meg magának, hogy annyi időt fordítson egy kapcsolat kiépítésére, amennyit szeretne. Az előadás során a szolgáltatással kapcsolatos általános és leglényegesebb információk átadására kell törekedni, alkalmazkodva a kérdésekhez, és konkrét, személyre szabott válaszokat adni az esetlegesen felmerülő ellenérzésekre, ellenvetésekre.

Munkáltatói érzékenyítés

Olyan országokban, ahol kiterjedt a romákkal szembeni diszkrimináció és előítéletesség, a roma munkavállalók felvétele előtt érdemes a munkáltatót érzékenyíteni. Különösen szükség lehet az érzékenyítésre a kék galléros munkakörökben, ahol a kollégák jóval nagyobb eséllyel előítéletesek (bár sok fizikai munkás nyitott és toleráns, statisztikailag az előítéletesség gyakoribb az iskolázatlan emberek között).

Az érzékenyítés nagyon hasznos lehet, ha a roma munkavállalók leendőfeletteseinek és kollégáinak negatív hozzáállásuk, félelmeik, ellenérzéseik, esetleg korábbi negatív tapasztalataik vannak a roma munkavállalókkal kapcsolatban. Ugyanakkor az érzékenyítés rosszul sülni lehet, ha a leendő munkatársak számára plusz terhet jelent, vagy úgy gondolják, ez indokolatlan kivételezés a roma munkavállalókkal.

Az érzékenyítő tréning mellett fontos a munkáltató toborzási folyamatának felülvizsgálata, azon belül pedig az olyan elemek azonosítása és eltávolítása, melyek hátráltathatják a roma pályázók jelentkezését. Akadályt jelenthet például, ha az álláshirdetés szövege kevésbé tapasztalt jelentkezők számára nehezen érthető, nem tartalmaz minden fontos részletet, vagy lehetővé teszi a kisebbségi jelentkezőkkel szembeni (akár nem tudatos) diszkrimináció érvényesülését a toborzási folyamat adminisztratív és kiválasztási szakaszában (pl. a munka végzéséhez nem szükséges igazolások, vagy szokatlanul hosszú kiválasztási folyamat).

Az érzékenyítő tréning célja, hogy a résztvevők a) reflektáljanak a jelenlegi toborzási gyakorlataik roma jelentkezőket hátráltató elemeire, b) felmérjék a saját és kollégáik nyitottságát, esetleges elképzeléseiket a roma kollégákkal közös munkáról, c) az ehhez kapcsolódó félelmeikre és kérdéseikre választ kapjanak és d) beszéljenek a lehetséges konfliktusok megoldásairól.

Az érzékenyítő tréning befektetés a cég munkavállalóiba, illetve fizetett munkaidőt vesz igénybe, így a tréning időtartama nem lehet hosszú. A tréning rövidege miatt fontos szem előtt tartani az érzékenyítés két fő üzenetét, és ezekre fókuszálni, ahelyett, hogy több témát felszínesen érintenénk. Az első legfőbb üzenet, hogy a roma munkavállaló esetleges „problémás viselkedése” mögött számos ok állhat, így fontos először személyesen, nem fenyegető stílusban beszélni az érintettel az adott problémáról, nyitottan meghallgatni a magyarázatukat, majd közösen megoldásokat keresni. A második legfontosabb üzenet, hogy

a roma munkavállalók – a nem roma munkavállalókhoz hasonlóan – egyéni képességeik és motivációjuk tekintetében különbözőek, így akár hosszabb időt is igénybe vehet a megfelelő jelölt megtalálása.

Az érzékenyítő tréning interaktív formájú, és a jelenlévők aktív részvételére épül, az önreflexióra inspiráló közeget teremtve.

Ugyanakkor fontos látni, hogy a tréning nem tudja és nem fogja megváltoztatni a résztvevők alapvető hozzáállását, szemléletmódját. A tréning legjobb esetben segít a résztvevőknek azonosítani saját, romákkal szembeni negatív előítéleteiket, ellenérzéseiket.

A tréning több csoport számára is hasznos lehet: 1) felsővezetőknek és a toborzási, kiválasztási folyamatokban résztvevő HR munkatársaknak és 2) a felveendő személyéről döntő középvezetőknek, akik az újonnan belépő roma munkavállalók felettesei lesznek. 3) Amennyiben szükséges, a tréning a majdani munkatársaknak is felajánlható.

A tréning anyagokat 4-6 órás alkalmakon teszteltük. A résztvevők meghívásakor érdemes kerülni a közvetlen utalást az „érzékenyítésre”, mivel ezt egyes résztvevők sértőnek találhatják. Ehelyett célszerűbb a munkahelyi sokszínűséget, vagy más, semlegesebb jelzőt használni.

Vannak munkavállalók és csapatok, melyek jobban fel vannak készülve a roma munkavállalók felvételére, míg mások kevésbé. A kevésbé felkészült csapatoknak általánosabb tréningre van szüksége, mely a félelmeikre, felmerülő problémákkal kapcsolatos elképzeléseikre fókuszál, míg a felkészültebb csapatok elkezdhetnek dolgozni olyan gyakorlati elemeken, mint a roma kollégák toborzása és megtartása. A csapatok sokszínűsége rámutat a tréninget megelőző kérdőív (ld. alább) hasznosságára, mely felméri a résztvevők hozzáállását. Továbbá, nagyon fontos egy olyan szakember, képzett tréner bevonása, aki a jelenlévők szükségleteihez tudja igazítani a tréning anyagot.

A résztvevőknek szánt tréning előtti kérdőívet elérheti [ezen a linken](#) (kérjük írjon nekünk, ha problémát észlel a szerkeszthető másolat létrehozásában).

Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, utókövetés

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás, utókövetés célja, hogy elősegítsük a hosszantartó foglalkoztatást. Ezért a munkáltatók számára nyitva kell hagyni a lehetőséget annak, hogy szükség esetén segítséget kérjenek. Ezt a szempontot olyan mértékben komolyan kell venni, hogy ha például a tanácsadó személyében változás történik, akkor értesíteni kell a munkáltatót a változásról, és közölni kell vele, hogy a jövőben kit kereshet.

Az utókövetés gyakorisága nagymértékben függ a körülményektől. Kezdetben célszerű hetenként többször felkeresni a munkáltatókat, hogy megbizonyosodjunk arról, minden rendben megy. Később lehet ritkítani a látogatásokat, de szükséges a további rendszeres kapcsolattartás.

Tipp: Ha a munkáltató megkeresett bennünket egy problémával az ügyféllel kapcsolatban és tanácsokkal láttuk el, érdemes pár nap elteltével, vagy akár másnap (a probléma jellegétől

Az aktív kapcsolattartás legfontosabb formája a személyes utókövetés. A személyes kapcsolattartás hatékonyabb, mint a telefonon történő, a munkáltató számára nagyobb biztonságot nyújt. Ráadásul a személyes találkozás során sokkal több információt nyerhetünk, mint telefonbeszélgetés útján. Ha a munkáltatónak terhet jelent a személyes találkozó

(időmenedzsment), akkor nem szükséges ehhez ragaszkodni, a telefonos megkeresés is be tudja tölteni a támogató funkciót.

Intenzívebb odafigyelést igényelhet egy-egy krízis helyzet megoldása. Vezető váltás, illetve új munkakör betanulása esetén is gyakran kérnek segítséget a munkáltatók. Ezekben a helyzetekben előfordulhat, hogy ügyfelünk és a munkáltató ismét igényli, hogy jelen legyünk a munkahelyén.

Az intenzív utókövetés lezárásaként, ha erre nyitott a munkáltatót, érdemes a mentorálttal együtt leülni, átbeszélni és kiértékelni az eltelt időszakot. Ezen a találkozón az együttműködés további formáit is rögzíthetjük.

3. Tréning anyagok

Ez a fejezet a mentor koordinátorok és mentorok képzésében, illetve az érzékenyítő tréningek során használt tréningmodulok leírását tartalmazza. A résztvevők korábbi tapasztalatai és képesítései alapján egyes modulok elhagyhatóak vagy rövidíthetőek. Az alábbi táblázat a tréningmodulok áttekintését tartalmazza. A 4. fejezet két mintát mutat a tréningmodulok felhasználására, melyek tréningek megtervezéséhez és kivitelezéséhez használhatóak.

5.táblázat. A tréning modulok áttekintése

	Cím	Fókusz	Időtartam	Célcsoport*		
				MK	M	MU
1.1	Ismeretszerzés a terepről	Tapasztalatszerzés egy élő roma közösségről	8 óra	x	x	
2.1	Munkavállalói felkészítés 1	Toborzás, készségek felmérése, Recruitment, skill assessment, preparing for job search	2 óra	x	x	
2.2	Munkavállalói felkészítés 2	Konfliktus megoldás, visszajelzés és utókövetés	2 óra	x	x	
3.1	A mentorálás folyamata	A mentorálási folyamat lépései	2 óra	x	x	
3.2	A mentorálás módszertani eszközei	A mentorálás eszközeinek gyakorlása	4 óra	x	x	
4.1	Csoportdinamika	Esetmegbeszélés lebonyolítása	3 óra	x		
5.1	Munkáltatói előítéletek	Az előítéletes munkáltatók meggyőzése	2 óra	x		
6.1	Érzékenyítés 1	Roma munkavállalókkal kapcsolatos személyes tapasztalatok, hatékony interjúzás	3 óra			x
6.2	Érzékenyítés 2	Lehetséges problémák áttekintése és megoldása	3 óra			x

*MK=mentor koordinátor; M=mentor; MU=munkáltató

1.1.MODUL: Ismeretszerzés a terepről

Modul rövid tartalma	Tapasztalatszerzés egy élő roma közösségről. A résztvevők figyeljék meg a cigány kultúra jellegzetességeit, szokásokat, dinamikákat
Modul célja	Személyes élmény, tapasztalat megszerzése a célcsoportról és környezetükről.
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor) és mentor.
Milyen modul(ok)ra épül	-
Mikor hagyható el	Nem hagyható el, kivéve, ha a résztvevők mindegyikének vanromatelepeken szerzett szociális munka tapasztalata.
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	csoportvezetés, tananyag ismeret, szociális munka alapjai, terepismeret
Kb időtartam	8 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 8-12
Infrastruktúra igény	Valamilyen közlekedési eszköz, amivel a terepre ki lehet jutni. A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc.
Módszertani háttér	online tananyag – A cigányság története

Feladat címe	A terepgyakorlat
Célja	A résztvevők belső motivációjának feltárása, élmények feldolgozása (előítéletek, félelmek, elvárások), ismeretszerzés a célcsoportról és a környezetéről.
Eszköz-igénye	post-it, filc, flipchart papír
Formája	csoport, kiscsoport

1. Terepgyakorlat: roma közösség meglátogatása, beszélgetés a közösség tagjaival.
2. A résztvevők válasszanak ki egy-egy témát, ami számukra meghökkentő volt és ezt osszák meg a csoporttal. Utána 2-3 fős csoportban dolgozzanak tovább: hogyan győznének meg egy (cigányokat elítélő, cigányokat túlzottan segítő) személyt arról, hogy miért fontos, hogy vannak önkéntesek a cigánytelepen, miért fontos, hogy ne adományozzanak a telepen.
 - A. A résztvevők prezentálják a munkájukat.
 - B. A résztvevők játszásk el az adott szituációt.

Tréneri instrukció:

A prezentációkat és játékot. mindig kövesse megbeszélés, feldolgozás. A trénernek lépjenek közbe, ha szükséges. Nagyon vigyázzanak, hogy senki ne sérüljön a gyakorlat során.

Felhasználható anyag: online tananyag – A cigányság története.

2.1. MODUL: Munkavállalói felkészítés 1

Modul rövid tartalma	<u>módszertani folyamatok:</u> • <u>toborzás, motiválás:</u> munkavállalók/mentoráltak bevonásának eszközei • <u>ügyfél felmérése:</u> kommunikációs és más eszközök a munkavállaló/mentorált erősségeinek és gyengeségeinek felmérésére • <u>ügyfél felkészítése az álláskeresésre:</u> gyengeségek fejlesztésének eszközei, kompetenciafejlesztés eszközei, módjai • <u>egyéni esetkezelés a folyamat során</u>
Modul célja	a koordinátor érzékenyítése, a módszertan gyakorlása, kommunikációs készségfejlesztés
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor), Mentor
Milyen modul(ok)ra épül	-
Mikor hagyható el	Nem hagyható el, kivéve, ha a résztvevők rendelkeznek egyéni esetkezelési és rehabilitációs tapasztalattal
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	csoportvezetés, tananyag ismeret, munkaerőpiaci ismeret, szociális munkás attitűd és eszközkészlet
Kb időtartam	2 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 8-12
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc
Módszertani háttér	online tananyag – munkavállalói felkészítés - módszertani folyamat

Feladat címe	Munkavállalói kompetenciák feltárása, motiválás, felkészítés álláskeresésre
Célja	Komplex látásmód megerősítése és a fejlesztői szemlélet gyakorlása.
Eszköz-igénye	post-it, flipchart, filc, esetleírások
Formája	csoport, kiscsoport, szimulációs játék

1. Szituációs játék: Elhelyezkedéssel küzdő roma élettörténeteket kapnak előre a koordinátorok, hogy olvassák el, a feladat ismerete nélkül. A trénerek felkészülnek egy-egy élettörténet lényegi összefoglalójával (előre eldöntve, hogy a trénerek közül ki, melyik témakörre figyel), hogy röviden be tudjanak mutatkozni és a 3 témakörben (motiválás, ügyfél felmérése – erősségek, gyengeségek kiderítése, az ügyfél felkészítése álláskeresésre) szituációs játék keretében eljátsszák az interjúalanyt.

2. Szituáció feldolgozása: A résztvevők 2-3 fős csoportban dolgozzanak. Gyűjtsék össze, hogy az ismertett esetek kapcsán milyen munkavállalói kompetenciákat kell fejleszteni a program során a koordinátornak, a témák mindegyikében (a témák azokra a feladatokra vonatkoznak, amelyeket a koordinátornak a mentorálás megkezdése előtt kell elvégeznie). Gondolkozzanak olyan módszereken, eszközökön, amelyeket az egyes témában összegyűjtött szükséges kompetenciák fejlesztésére ajánlanának.

Feladat: Olvasd el a történeteket. Ezeket használva és akár kreatívan kiegészítve szereplőkkel, élettörténetekkel, a trénerek segítségével játsszátok el a szituációkat, a megjelölt témakörökre koncentrálna.

Esetleírások

Élettörténet 1 – Toborzás, motiválás

Hát, amikor Dányba jöttem lakni már akkor elég idős voltam. 15 évesen szöktem el a mostani férjemmel, hát mert el akartam jönni otthonról. Nem volt nekünk rossz, hát hogy is mondjam, kijöttünk. Anyósomnál laktunk, de volt egy kis külön részünk a házba, nem sok, egy szoba, konyha. De jól elvoltunk. A férjem elment a bátyjával dolgozni minden nap és keresett is napi 10 ezret. A drogból jött nekünk a baj, merthogy a férjem olyan rossz társaságba keveredett, azok csinálták. Azok csinálták vele ezt, velünk ezt. Amikor a férjem is csinálni kezdte, már vártam a lányomat. Kellett volna a pénz nagyon, gyerekekkel kellett volna. De onnantól, hogy a férjem elkezdte csinálni, már nem ment dolgozni vagy, ha ment is, volt is neki egy-egy kisebb munka, akkor sem adott haza sok pénzt. A gyerek után volt valamennyink, de az alig elég, alig... Gondolkoztam rajta, hogy keresni kellene valami munkát magamnak is, csak hát nem is tudom. Én ugye soha nem dolgoztam, otthon is arra neveltek, hogy egy lány dolga a háztartás és a család ellátása. Meg itt van a gyerek is, az sem marad el rajtam kívül senkivel sem... Most adjam oda bölcsődébe? Meg hát hogyan kezdhethék neki ennek az egésznek?

Élettörténet 2 – Ügyfél felmérése, erőforrások feltérképezése

Ó, hát én már sok helyen dolgoztam, voltam itt is, ott is. A legjobban a szalag mellett tetszett, mert voltunk sokan innen és jókat lehetett beszélgetni. Úgy eltelt az idő, nem unatkoztunk. A munka is könnyű volt, csak semmi nehézség. Nem kell félreérteni, bírom én a kemény munkát is, korábban olyan gyárban is voltam, ahol tizenketteztünk a szalag mellett, ott tudni kell ám állni. Ha lenne választásom, akkor egy olyan munkát szeretnék, ahol sok pénzt kapok és szeretek. Sajnálom, hogy nem tanultam tovább a nyolc után, pedig nem voltam én buta gyerek. Sőt a tanárok is azt mondták, hogy okos vagyok, szépen írok, ügyes a kezem. Elmehettem volna szakmára, de csak nem mentem, ugye akkortájt jobban tetszett az iskolán kívüli élet. Most meg már késő, hova mehetnék... mi lehetne belőlem?

Élettörténet 3 – Ügyfél felkészítése az álláskeresésre

Soha életemben nem voltam még állásinterjún, mindig tudtam, hogy hova megyek. Volt már olyan, hogy nem rögtön a munka volt, hanem tesztet kellett írni, de nekem az is könnyű volt. Vág az eszem, könnyen gondolkodok. De attól nagyon félek, amikor beszélni kell, hogy nem tudom úgy kifejezni magam és nem értik meg rendesen, hogy mit akarok. Az a baj, hogy könnyen bekattanok ilyenkor és elvesztem a fejem és így elkezdek kiabálni, meg mocskos szájjal beszélni. De hát nem tehetek róla, ha egyszer nem értik meg, ahogy elmondom, nem tudok nem tiszta ideg lenni tőle.... és hát valahogy ki kell adnom magamból. De lehet, hogy másként is könnyebb lenne, de inkább ne kelljen beszélgetni.

Tréneri instrukció:

Az egyik tréner mutatkozzon be, a leírt élettörténet alapján, a másik tréner pedig kísérje figyelemmel a résztvevők reakcióját. A feladat végén minden csoport prezentálja a megoldásait.

2.2. MODUL: Munkavállalói felkészítés 2

Modul rövid tartalma	Konfliktuskezelés, visszajelzés, utókövetés
Modul célja	a koordinátor érzékenyítése, a módszertan gyakorlása, kommunikációs készségfejlesztés
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor) és mentor
Milyen modul(ok)ra épül	2.1
Mikor hagyható el	Nem hagyható el
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	csoportvezetés, tananyag ismeret, munkaerőpiaci ismeret, szociális munkás attitűd és eszköztár
Kb időtartam	2 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 8-12
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc
Módszertani háttér	Online tréning anyagok

Feladat címe	Kapcsolattartás a munkáltatóval, munkavállalók/mentoráltak utánkövetése
Célja	Program komplex ismerete, egyensúly megtalálása a munkavállaló és a munkaadó között és ennek képviselete, konstruktív visszajelzés gyakorlása.
Eszköz-igénye	post-it, flipchart, filc
Formája	csoport, kiscsoport

- A. 2 csoportban dolgozzanak a koordinátorok, az egyik csoport gyűjtse össze munkavállalók/mentoráltak nehézségeit, a másik csoport pedig a munkáltatók nehézségeit, amik a sikeres állásinterjút követően a munkába állás során felmerülhetnek. Majd összedolgozva keressenek ok-okozati összefüggést munkavállalói és munkáltatói nehézségek között (pl: munkáltatói nehézség: sosem ér be pontosan, ok-okozati összefüggésben áll azzal a munkavállalói nehézséggel, hogy nehéz a közlekedés, nincs

megszokott napirendje, stb.). Ezt jelenítsék meg kreatívan (poszt-it-ek egymásra láncba ragasztása vagy valami hasonló).

- B. A trénerek kiválasztanak az előző feladathoz kapcsolódva 3-4 munkaadói problémát és hozzá kapcsolnak egy a munkahelyen szokásos gyakorlatot (lehetőség szerint olyat, ami fejleszthető.) Telefonos szituációban megkeresik a koordinátort a problémával, a munkahelyen szokásos gyakorlatot is ismertetve. Pl: a munkáltató problémája, hogy rendszeresen 10 perc szünetet tart a munkavállaló dohányzás miatt, de náluk az a gyakorlat, hogy az 1 órás ebédszünetben lehet dohányozni → fejleszthető: a dohányzó alkalmazottak tarthassanak két óránként egy 10 perces cigiszünetet, de csak fél óra ebédszünetet (a feladat közben visszajelzést lehet adni a munkáltatónak, hogy miért okoz problémát a munkavállalónak a cigi megvonása és támogatni abban, hogyan találhat ki olyan megoldást, ami a munkavégzésre és nem a szabályszegésre motiválja a munkavállalót)

Tréneri instrukció:

A tréner a feladat végén beszéljék át a résztvevőkkel, hogy ki-hogy élte meg a gyakorlatot.

3.1. MODUL: A mentorálás folyamata

Modul rövid tartalma	A résztvevőkkel megismertetni a mentorálás folyamatát, és az online tananyag ismereteit elmélyíteni.
Modul célja	A résztvevők ismerjék a mentorálás folyamatát, eszközeit és képesek legyenek azokat a gyakorlatban alkalmazni.
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor) és mentor.
Milyen modul(ok)ra épül	-
Mikor hagyható el	Nem hagyható el.
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	Csoportvezetés
Kb időtartam	2 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	8-15 fő
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc.
Módszertani háttér	online tananyag – A cigányság története A mentorprogram keretei

Feladat címe	Mentorálás lépései
Célja	A mentorálási folyamatnak megértése, elmélyítése
Eszköz-igénye	post-it, filc, flipchart papír
Formája	csoport, kiscsoport

A mentorálás folyamata, kettős gondolkodás a mentorálás során

- a) *a jelentkezők kiscsoportban dolgozzák ki az online tananyag alapján, hogy milyen lépések vannak a mentorálási folyamatban*
- a feladat rámutat arra, hogy a jelentkezők mire emlékeznek, mit tartanak fontosnak
 - miután a jelentkezők összegyűjtötték a tudnivalókat, közösen dolgozzuk fel. Szempontok a feldolgozáshoz: a gyakorlati megvalósítás eszközei, egyéni

esetkezelés és mentorálás közötti hasonlóságok, különbségek, prioritások mentorálásnál és egyéni esetkezelésnél,

b) kettős gondolkodás megértése, gyakorlati alkalmazása

- a mentorálás vagy egyéni támogató típusú élményekből, valamint a mentorálási folyamat lépéseiből kiindulva gyűjtsék össze a jelentkezők (a konkrét példák segítik a feladatot), hogy a mentorálás során mit-miért tesznek.
- trénereknek instrukció: közösen dolgozzuk fel a feladatot és amennyire csak lehet jelenítsük meg szemléletesen/kreatívan a kettős gondolkodást.pl: mi az, ami látható és mi az, ami mögötte van?

c) szituációs gyakorlatok a mentorálási folyamat lépésire, esetek elemzése:

- a feladat célja, hogy a lépések közül elsősorban a feltérképezést és a célkitűzést gyakorolják a résztvevők
- tréneri instrukció: lehetőleg olyan „bőrébe bújjanak” a szituációs gyakorlat során a trénernek, akik potenciális mentoráltak. Az esetek feldolgozásánál figyeljünk arra, hogy átbeszéljük a résztvevőkkel, hogy: mit kell feltérképezni? mire használhatjuk majd? mi vitte előre az esetet? mit csináltunk volna másképp? stb...

Felhasználható anyag: online tananyag – A cigányság története, Belső mentor képzés 1-2-3

3.2. MODUL: Módszertani eszközök a mentorálás folyamatában

Modul rövid tartalma	A résztvevőkkel megismertetni a mentorálás során ajánlott módszertani eszközöket, és az online tananyag ismereteit elmélyíteni.
Modul célja	A résztvevők ismerjék azokat a módszertani eszközöket, amelyek segítségével hatékonyabban tudnak dolgozni a mentoráltakkal.
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor) és mentor.
Milyen modul(ok)ra épül	-
Mikor hagyható el	Ha az összes résztvevőnek (pl. korábbi mentorok) van mentorálásban szerzett tapasztalata
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	Csoportvezetés, egyéni esetvezetés
Kb időtartam	4 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	8-15 fő
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc.
Módszertani háttér	online tananyag – A cigányság története A mentorprogram keretei

Feladat címe	Módszertani eszközök megismerése, gyakorlása
Célja	A mentorálás során használható módszertani eszközök kipróbálása.
Eszköz-igénye	post-it, filc, flipchart papír
Formája	csoport, kiscsoport

Kommunikáció

A visszajelzés:

d) visszajelzés, mint az egyik legfontosabb kommunikációs eszköz:

- bevezető játék: kérjük meg a résztvevőket, hogy rajzolják körbe a tenyerüket és írják a lapra a nevüket. A rajzot adják mindig egyel jobbra, miközben a

trénerek kérdéseket tesznek fel, arra a személyre vonatkoztatva, akinek a tenyere a kezünkben van éppen. Mintakérdése: Milyen állat lenne? Milyen szín lenne? Milyen virág lenne? Milyen hangszer lenne? Milyen érzés lenne? Ha visszaért hozzánk a saját tenyerünk olvassuk el, hogy a többiek mit jeleztek vissza nekünk.

- instrukció a trénereknek: a feladat feldolgozását és a visszajelzésekről szóló részt a következő kérdésekkel vezethetjük fel: hogyan érezték magukat a résztvevők? van-e olyasmi a lapra írtak közül, amelyiket bántónak tekintik? van-e olyan, amit kifejezetten jó érzés olvasni? mi a különbség a játék és az igazi visszajelzés között?
- e) *a visszajelzés típusai*: az online tananyag alapján beszéljük át a résztvevőkkel a visszajelzés típusait. A trénerek próbálják arra ösztönözni a résztvevőket, hogy mondjanak saját példákat (amikor ők adtak, vagy amikor ők kaptak) a visszajelzés típusukra.
- f) *vakvezetés*: a résztvevők álljanak párba, az egyikük szemét kössék be. A feladat, hogy a látó vezesse a vakot, majd cseréljenek. A feladatra fejenként 20 perc áll rendelkezésre. A feladatot követően a trénerek vezetésével adnak visszajelzést egymásnak.
- g) *szituációs játékok a visszajelzés gyakorlására*: a trénerek dolgozzanak saját élmény alapú szituációval. A résztvevőknek előzetes feladatként kiadható, hogy küldjenek velük megtörtént eseteket, amikor visszajelzést kellett volna adniuk, de nehézségekbe ütköztek.

Az érzelmi visszatükrözés

- a) *ismételjük át az online tananyagban leírtakat*: A trénerek segítsék a résztvevőket, hogy konkrétan tudjanak megfogalmazni olyan mondatokat, amiben érzelmi visszatükrözés van.
- b) *páros gyakorlat*: kérjük meg a résztvevőket, hogy álljanak párba és válasszanak ki 1-1 gyerekkori történetet a saját életükből. A pár egyik tagja mesél, a másik tagja pedig megpróbálja visszatükrözni az érzelmeit, majd cserélnek. A feladatra fejenként 30 perc áll rendelkezésre és a párok nyugodtan felhasználhatják a korábban gyűjtött példamondatokat.
 - a trénerek vezetésével dolgozzuk fel a feladatot: milyen érzés volt? mi volt benne könnyű? mi volt benne nehéz?
- c) *szituációs játékok érzelmi visszatükrözés gyakorlására*: a trénerek dolgozzanak saját élmény alapú szituációval. A résztvevőknek előzetes feladatként kiadható, hogy küldjenek velük megtörtént eseteket, amikor visszajelzést kellett volna adniuk, de nehézségekbe ütköztek.

Motiválás

- a) *kockacukor torony építése*. A résztvevők 3-as csoportokat alkotnak és kiosztják a következő szerepeket: építő, támogató, megfigyelő. Az építő szemét bekötik. A feladat az, hogy az építő felépítsen egy kockacukor tornyot, bekötött szemmel, úgy, hogy csak az egyik kezét használhatja és a cukrokat egyesével egymásra rakva. A támogató segíti az építő munkáját és motiválja a cél elérésére, a megfigyelő megfigyel. Az építőnek és a támogatónak az építés előtt meg kell határozni egy cél, hogy milyen magasra szeretnék építeni a tornyot. 1-1 építés 5

perc, majd a megfigyelő visszajelzést ad, aztán az építő és a támogató is visszajelzést adnak. A szerepek cserélődjenek a kiscsoportokban. A feladatot a tréner vezetésével nagy csoportban is dolgozzuk fel.

Felhasználható anyag: online tananyag - A mentorálás

4.1. MODUL: Csoportdinamika

Modul rövid tartalma	szerepek, csoportdinamika
Modul célja	Az esetmegbeszélő csoport vezetéséhez szükséges alapvető csoportdinamikai folyamatok áttekintése és gyakorlatba ültetése.
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor)
Milyen modul(ok)ra épül	1.1, 3.1, 3.2
Mikor hagyható el	Nem hagyható el
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	csoportvezetés, tananyag ismeret, szociális munkás attitűd és eszköztár
Kb időtartam	3 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 8-12
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem
Módszertani háttér	online tananyag – Csoportdinamika, Esetmegbeszélés

Feladat címe	Csoportdinamikai helyzetek kezelése
Célja	A csoportdinamikai történések beazonosítása és gyakorlati kezelése
Eszköz-igénye	vetítő, post-it, flipchart, filc, szituációs kártyák
Formája	csoport, kiscsoport, szimulációs játék

- A. A résztvevők kiscsoportban dolgozzanak, és találjanak ki egy olyan játékot, amellyel a leendő mentor csoport tagjai megismerhetik egymást. Nagy csoport előtt mutassák be a feladatot és, ha lehet próbálják is ki.
- B. A résztvevők 3 fős kiscsoportban dolgozzák ki a következő szituációk megoldását:
- Az összeszokott mentor csoportba új tag érkezik. Dolgozzák ki, hogyan segítenék a befogadását.
 - Az esetmegbeszélések során leállíthatatlanul sokat beszél az egyik tag, a többiek nem hagyja érvényesülni. Hogyan kezelnék ezt a helyzetet?

- Az egyik mentorált lopott a mentorától. A mentor nem akarja behozni a csoportba. Győzzétek meg a mentort miért fontos, hogy beszéljen róla a csoportban!
- Van egy csoporttag, aki rendszeresen vezetőként viselkedik az esetmegbeszéléseken és nem engedi, hogy a koordinátor vezesse a csoportot. Mi állhat a viselkedése hátterében és hogyan lehetne ezt kezelni?
- A csoporttagok rendszeresen elkésnek az esetmegbeszélésről. Hogyan lehetne ennek az okait feltárni és kezelni?

C. A résztvevők 3 fős kiscsoportban dolgozzák ki a következő szituációk megoldását:

- Csoportos felkészítést tartotok a mentoráltaknak. Az egyik tag, úgy tűnik hamarosan el tud helyezkedni majd. A többiek nem akarják, hogy kiszakadjon a csoportból, ezért folyamatosan cikizik, hergelik. Hogyan lehetne a csoporttagokkal tudatosítani mi történik éppen? Hogyan lehetne ezt a történetet a csoport javára fordítani?
- Csoportos utókövetés során az egyik mentorált arról számol be, hogy a munkatársai nem fogadják el. Elhúzódnak tőle az ebédlőben, nem mennek vele kávézni. Hogyan tudnátok segíteni neki, a csoport erejét bevonva?
- Csoportos foglalkozáson van egy hangadó fiú, aki nem hagyja, hogy a többiek egyénileg megnyilatkozzanak. Közbeszólásaival, állandóan zavarja a foglalkozást. A csoportot vezető koordinátor legitimitását is gyakran megkérdőjelezi: hogyan tudnál segíteni nekünk, Te nem tudod mit élünk át, nem vagy cigány?

A kidolgozás után ismertessék a megoldásaikat és a csoportban vitassák meg.

D. A B, C feladatot nagyobb csoport esetén, a szituációs kártyák kiosztása után, el is lehet játszani a csoporttal.

Tréneri instrukció:

Szorosan kövessék a kiscsoportok munkáját és facilitálják a beszélgetést. Ha szituációs játékokra kerül sor, akkor szükség esetén állítsák le a gyakorlatot. A játék végén a szereplőket vegyék ki a szerepeikből és kérjenek tőlük visszajelzést, illetve a szituációt megfigyelő szerepből követő csoporttagoktól is.

5.1. MODUL: Munkáltatói előítéletek, kommunikáció, konfliktuskezelés

Modul rövid tartalma	Előítéletek kezelése, munkáltatói elvárások és érdekeltségi rendszer (miért nem akarnak romákat alkalmazni a munkáltatók?) Negatív tapasztalatok roma munkavállalókkal (operatív, pénzügyi és szakmai nehézségek is), miért érné meg nekik romákat alkalmazni? Pozitív tapasztalatok roma munkavállalókkal (pénzügyi, PR, kommunikációs, szakmai előnyök)
Modul célja	A résztvevők érzékenyítése és komplex látásmódjának előmozdítása, kommunikációs készségfejlesztés (érvelés, tárgyalóképesség)
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Tanácsadó (koordinátor)
Milyen modul(ok)ra épül	1.1, 3.2
Mikor hagyható el	Nem hagyható el
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel	csoportvezetés, tananyag ismeret módszertan, munkaerőpiac ismerete
Kb időtartam	2 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 8-12
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc
Módszertani háttér	online tananyag – munkáltatói folyamat módszertani leírása, tárgyalástechnika ppt, munkaerőpiaci és foglalkoztatáspolitikai alapismeretek

Feladat címe	Tárgyalás munkáltatóval
Célja	Feltérképezni a nehézségeket és kitalálni azt a módot, hogy ezekre válaszolva hogyan lehet a programot „eladni” a piacon
Eszköz-igénye	vetítő, post-it, flipchart, filc, munkáltatós kártyák
Formája	csoport, kiscsoport, szimulációs játék

- A. Készüljenek fel a résztvevők arra, hogy egy választott képviselőjük elmegy egy munkaadóhoz és arról tárgyal, hogy kapcsolódjanak a munkaerőpiaci integrációs programhoz. A munkaadók szerepében a trénerek lesznek.
- B. Nagy létszámú csoport esetén, kérjük meg a résztvevőket, hogy alkossanak 3 fős csoportokat. A csoportban beszéljék meg ki játszik munkáltatót, ki koordinátort és ki lesz megfigyelő. A munkáltatót játszó résztvevő húzzon egy kártyát, amelyen instrukciót talál, hogy milyen munkáltatót játsszon el. A koordinátor próbálja meggyőzni a munkáltatót, hogy kapcsolódjon a munkaerő-piaci programhoz. A megfigyelő vizsgálja meg melyek azok a dolgok, amelyek segítették a program eladását és melyek azok, amelyek nehezítették. Ha van rá idő, akkor lehet úgy forgatni a kiscsoportokat, hogy mindenki minden szerepet kipróbáljon.

Tréneri instrukció:

- A. A trénerek különböző attitűdökkel rendelkező munkáltatókat játszanak el (pl. együttműködő, elutasító, pontos, jóteknő, munkamániás stb.). A nem szerepet játszó tréner társ facilitálja a folyamatot, szükség esetén állítsa meg a játékot. A játék végén a trénerek vegyék ki a résztvevőket a szerepből és kérjenek visszajelzést arról, hogy hogyan élték meg a szerepüket.
- B. A trénerek járjanak körbe és kövessék a kiscsoportok munkáját. A feladat végén kérjenek visszajelzést a résztvevőktől. Kinek melyik szerep volt a legkényelmesebb, mi volt könnyű, mi volt nehéz?

6.1. MODUL: Érzékenyítés 1

Modul rövid tartalma	Bemelegítés, roma munkavállalókkal kapcsolatos tapasztalat átbeszélése
Modul célja	Bizalmi légkör kialakítása, saját élmények, történetek elmesélése
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Felsővezetők, toborzási és kiválasztási folyamatokban résztvevő HR vezetők
Milyen modul(ok)ra épül	-
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel?	Lebonyolítás, HR, roma munkavállalók felvételével kapcsolatos tapasztalat
Kb. időtartam	3 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 6-14
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc

Az iskolázatlan, és különösen a szegregált telepeken élő iskolázatlan romák esetében lakóhelyükből vagy családi kötelezettségeikből adódóan a szokásosnál több, illetve másféle korlátok is akadályozhatják munkába állást, illetve a munkahelyre eljutást. Gyakori az is, hogy nem ismerik vagy nem követik a többségi társadalomban megszokott és elvárt kommunikációs mintákat és udvariassági szabályokat. Ugyanakkor, ha a munkáltató ismeri ezeket az akadályokat és a felvételi és beillesztési folyamat során is megfelelő segítséget nyújt, a roma munkavállalók közül is sokan képesek jó munkát végezni és beilleszkedni.

Az érzékenyítés a HR vezetők probléma-érzékenységet és probléma-megoldó eszközeit fejleszti. Segít a romákkal kapcsolatos előítélek kezelésében, de nem célja a résztvevők attitűdjeinek átalakítása.

Az általános érzékenyítő tréning során áttekintjük és feldolgozzuk a roma fiatalok toborzása és alkalmazása során felmerülő lehetséges problémákat és ezek megoldását, megbeszéljük a résztvevők egyéni kétségeit és kérdéseit és bővítjük a résztvevők konfliktus-megoldó eszköztárát.

A tréning célcsoportja a központi illetve területi HR vezetők és egyes kiválasztott szervezeti egységek HR döntéseit hozó vezetői, a roma fiatalok potenciális közvetlen vezetői, belső mentorai, esetleg munkatársai.

A részletes mintatervet ld. a 4. Fejezetben.

6.2. MODUL: Érzékenyítés 2

Modul rövid tartalma	Kimondhassák a résztvevők az ellenérzéseket, aggályaikat roma munkavállalókkal kapcsolatban
Modul célja	Résztvevők felkészítése a felmerülő problémákra, azok gyakorlati megoldására
Mely szakemberek képzésében / érzékenyítésében használható?	Vezetők, közvetlen kollégák érzékenyítése és felkészítésük a kiválasztási, beillesztési folyamatban
Milyen modul(ok)ra épül	6.1.
Milyen tréneri tudást/tapasztalatot igényel?	Lebonyolítás, HR, roma munkavállalók felvételével kapcsolatos tapasztalat
Kb. időtartam	3 óra
Milyen csoportlétszámmal működik	min/max 6-14
Infrastruktúra igény	A csoport méretének megfelelő terem, projektor, flipchart papír, filc

A részletes mintatervet ld. a 4. fejezetben.

4. Tréningek menete és lebonyolítása – minta

4.1. 3 napos mentor tréning menete és tartalma – minta

1. nap

- BAGázs bemutatása, képzés célja, programja, trénerek bemutatkozása
- Résztevők bemutatkozása három kérdés megválaszolásával (Hogy hívnak? Hol lennél, ha nem itt? Miért jöttél el?)
- elvárások átbeszélése párokban:
 - o mit vár el a képzéstől?
 - o mit vár el magától?
 - o félelmek?
- közös szabályalkotás: hogyan fogunk együtt dolgozni a célok elérése érdekében?
- komfortzóna modell: minél több időt tölts a tanulási zónában, annak érdekében, hogy személyesen fejlődj
 - o intenzív, saját élmény alapú tréning
- tanuló párok alakulnak, akik segítik egymást
- páros beszélgetés: a tanuló párok mondják el és írják le, hogy mi az egyéni céljuk (miben szeretnének fejlődni) a 3 nap alatt
- telepi kihívás párokban:
 - o egy-egy házhoz mennek el
 - o figyeljenek meg minél több mindent: ismerjék meg a házban lakókat: kik ők? milyen programban vesznek részt? kiket találtak otthon?
 - o figyeljék meg a környezetet: milyen a ház? kikkel találkoztak útközben? kivel tudtak kapcsolódni? milyen benyomásaik vannak?
- majd rövid átbeszélése a telepi kihívásnak, az élményekre koncentrálni
- 2+1 csoport alakul – felelősségek átbeszélése, elindulás
 - o főző
 - o tájékozódó, dokumentáló
 - o +1: takarító
- Csoportos találkozó → kirándulás
 - o Létszámtól függően 1 vagy 2 csoport
 - o túra közben: lábösszekötés, vakvezetés (a pároknak)
- túrázós tapasztalatok átbeszélése
- köteles játék (ha még világos van): úgy kell átszaladni a kötélen, hogy nem érhet senki hozzá. Mindenkinek át kell érni és ha valaki ront, akkor előlről kell kezdeniük.
 - o megbeszélés: csoport együttműködése
- főzés + szabad program: vacsi után pedig folytatjuk
- BAGázs:
 - o rész az egészben: elősegítjük a változást a telepen élőkénél
 - o hogyan: tudatos visszajelzés, egyéni figyelem, új minták a megszokott helyett, motiváció (csoportos és egyéni)
 - o komplexitás: egy irányba megyünk, de mindenkinek megvan a saját szerepe (a BAGásznak és a telepieknek is)
 - o esetmegbeszélés: itt egyeztetjük azt, hogy hogyan megyünk tovább az egyes esetekben

2.nap

- a mentorálás folyamata:
 - o ismerkedés
 - o célkitűzés
 - o lezárás
 - o melyikre volt tegnap feladat? mit csináltak? hogyan kapcsolódik?
- visszajelzés:
 - o talpas feladat
 - o mi a visszajelzés? hogyan néz ki?
 - o pozitív és konstruktív visszajelzés: melyiket milyen esetben használjuk?
 - páros gyakorlat: tegnapi napról visszajelzések egymásnak
 - szituáció
- kettős gondolkodás: célok függvényében
 - o mit látok én, hogy mi a neki való irány? → az elhelyezkedés elősegítése az elsődleges
 - o hol tart és mit szeretne ő? → lépcső modell
 - o mitől alakítom ki a fejemben a képet?
 - lakókörnyezet megismerése
 - beszélgetés
 - vissza az első napi teleplátogatásra: válasszanak ki vkit maguknak azok közül, akivel találkoztak: mi van a fejükben az adott emberről? hová lehetne őt eljuttatni és miért gondolják ezt?
 - mikor rajzolom fel a lépcsőt?
 - o akadályozó tényező: kommunikáció
 - más a kép a fejekben
 - feladat: rajzolás párokban, egymásnak háttal, majd ennek megbeszélése
- kockacukor: párban
 - o gondolják végig külön-külön, hogy mennyi legyen
 - o kockacukor felépítése, majd nagykörben megbeszélés, hogy milyen volt: hogyan jelent meg a kettős gondolkodás?
- vacsora
- esti téma: munkaerőpiaci helyzet, mik az esélyek az elhelyezkedésére? ki vehet igénybe támogatást? hogyan?

3.nap

- visszatérés a mentorálás folyamatára
 - o ismerkedés elhúzódása, hogyan alakulnak ki a párok?
 - o célkitűzés, motiválás
 - o lezárás: nem feltétlen 9 hónap
 - o 2 mentorálttal fogunk dolgozni
 - o szabályok átbeszélése
- lezárás, elbúcsúzás

4.2. Érzékenyítő tréning menete és tartalma – minta

Ez az anyag egy alap séma, magát a tréninget a Bagázs és a trénerek személyre szabják. A folyamatnak az első állomása egy egyeztetés a HR-essel, az érintett felső vezetőkkel, az elvárásaik tisztázásának érdekében. A konkrét tréninget minden alkalommal a csapat elvárásaihoz és aktuális állapotára szabjuk.

Kezdés	Időtartam	Program pont	Részletek
9:00	0:15	Megnyitás és csapat ismerkedése	Bemutakozás – tréner(ek) Keretek - egyeztetése "Motto: ma tényleg mondj ki, kérdezz meg mindent" Mivel foglalkozunk ma? - Roma integráció/megfelelés segítése - Előítéleteink és azok megértése, kezelése - Tippek, ötletek arról, hogy könnyítsd meg a saját munkád és a csapatod dolgát - Kiválasztás és interjú - felkészülés, kérdések, értékelés és ami utána jön - Visszajelzés fontossága 0. lépés: Most akkor cigány vagy Roma? 5 percben tisztázni kellene azt is, hogy oké a ""roma"" és a ""cigány"" szóhasználat is. A Londonban, 1971. április 8-12. között megtartott Első Roma Világkongresszuson maguk az ott jelenlévő, különböző cigány népcsoportokhoz tartozó küldöttek konszenzussal azt fogadták el, hogy a világ összes cigány származású emberének közös és hivatalos elnevezése attól kezdve a "rom" többesszámú alakja, azaz a roma legyen.)
9:15	0:45	Ismerkedés, összeállítás - bizalmi légkör kialakítása	0. A céghez csatlakozásod ideje szerint álljatok sorba - név, bemutatkozás (10') 1. A Kiscsoportban (4) keressünk 5 olyan dolgot, ami mindenkire igaz, 1-1 ami csak rád. Nagy közös lista - csapat sokfélesége! 1.B: Mitől lenne hasznos ez a nap számomra? Mit nem szeretnék? Csapatok összegyűjtik, megosztják (15') Nézzük meg, kik vagyunk itt együtt - középen vonal két oldalára állás 2. Csoportalkotós kérdések: (10') Ki honnan jött? Nyugat/Kelet Mo-ról jöttél Sört/bort szeretem Aktív vagy passzív feltöltődés? Foci vagy Rejtvény? Ez az első munkahelyem/korábban máshol is dolgoztam? Szeretem a Barátok köztöt/csak a Jóban-Rosszbant nézem

10:00	0:40	Saját élmények , történetek	Gyakorlat: Cigányok és nem cigányok arccal letakarva - mit látsz? mi jut eszedbe? Mitől cigány valaki? 3-4 fős csoportok dolgoznak (15'), majd kinyitjuk a kört ---> Szintek, rétegek a romák közt!!! Ők milyen élt helyzetben, kikkel találkoznak Feldolgozás:(15') Mit hoz elő benned, hogy most nevének nevezzük a dolgokat? (Feszültség, régi emlékek, felelősség, jó történetek, "mert vannak azért jó cigányok is...") Milyen kérdések merülnek fel benned? Volt-e már olyan tapasztalatod, amikor Téged ért megkülönböztetés? Mit gondolsz a cigányokról? Mit még? Van olyan, amit eddig nem mertél kimondani, vagy megkérdezni? Lezárás: (10') "Hagyma" analógia: Mi látható? // Mi van mögötte? //Hol van az igazság? --> Attól még hagyma marad, hogy tudod a hátterét, de látod, ismered, tudsz VISSZAJELZÉST adni! Ventilálás - rendben van
10:40	0:20	Szünet	--> Fogalmak a falon? "Diszkrimináció //Előítélet//Kirekesztés//Sztereotípiák --> ""Kiállítás"" --> Bagazs online anyagból --> mi jut eszedbe? Milyen személyes érintettséged van? Keress egy párt, akivel végig tudod nézni a kiállítást és írd fel egy-egy szót, mondatot a képek alá, ami eszedbe jut
11:00	0:40	Egyenlő esélyek	Icebreaker, ráhangolás (10') Párban: Érezted már magad valami miatt a munkahelyen hátrányban? Akadályoztatva? Kirekesztve az iskolában? (jó kifejezés?) Mi segített? Pár megosztja: mit éreztél, mikor hallottad ezt a történetet? --> Hogy hat a saját érzésünk arra, ha már átéltünk hasonlót --> ő tudja a kört megtörni és újraírni Munkaerőpiaci diszkrimináció mennyire érint? Nők, idősek/fiatalkorúak, családosok, nem családosok, jófejek/nem jófejek --> klikkek, mi és ők/te és én(kör kinyitva 10') Diszkrimináció --> itt van a felelősség, ez a TE döntésed Bármilyen helyzet is van - adsz-e visszajelzést?

			Tréner: a visszajelzés alapvetése: minél előbb, személyes legyen (helyzet, érzés, hatás), javaslat, hogy változtasson, megállapodás a végén BAGÁZS - mi a jó visszajelzés a roma jelölteknek? Sikersztori: milyen visszajelzésre tudtak változtatni? Equality/Equity kép --> délután mottója
11:40	0:50	Céges gyakorlat (ebéd után?)	Beszéljük át a folyamatot - cégtől info kell (10') Miket tapasztaltok a jelöltek kapcsán? Milyen munkaerőpiaci helyzetben van a boltotok? Számodra mit jelent, hogy szeretnél felvenni és megtartani roma munkaerőt? -- Jelenleg a cégnél hogy működik a kiválasztás, felvétel és munkakezdés? 3-4 fős csoportok, 10 perc, forgás (1 fő marad) 1. csoport: Toborzás - hirdetés, jelöltek felkutatása, kommunikáció 2. csoport - Interjú - mit kérdeztek, hogy értékelték, döntés, felvétel 3. integráció - mi történik onnantól, hogy valaki belép? Ki, hogyan segíti a belépését? Hogy dől el, hogy ő jó lesz-e? Megosztás, kiegészítés (15')
12:30	1:00	Ebéd	
13:30	1:00	Mini interjútechnika tréning	Bemelegítő játék - rajzolás, kommunikáció (15) Kit kerestek ti valójában? Mit keresel az xy bolti/céges munkatársban? - Profilok (20', kiscsoportban) --> a legfontosabb kérdések hogy hangzanak? Milyen válaszokat vártok? Mit jelentek ezek? És a Romáknak mit jelentenek ezek? --> Telepiek és Bagázsosok mondjanak hozzá háttérrel Mi van, ha valaki nem felel meg? Miért nem? NEM kell mindenkit felvenni! <i>Akvárium gyakorlat (15')</i> <i>Interjú helyzetek - feltételezések, amik a kérdésekből jönnek ki</i> <i>Interjú alany nem tud róla (Tréner)</i> 3 portré - BAGi roma, akik elhelyezkedtek - háttér, munka, mitől működik, mi tette számára könnyűvé? Résztvevő és BAGázsos, vagy Tréner/Bagázsos TRÉNER

			(10' - Flipchart, slide) Interjútechnika: Hogyan kérdezel? / Mi segít? / Hogyan adsz visszajelzést? Romák esetében ugyanez: egyszerű kérdések - Kompetencia alapú kérdések, helyzetek, ahol meg tudod őt ismerni Újabb eset - résztvevők kis körben, körbejárás + megosztás, tapasztalatok (15')
14:30	0:10	Szünet	
14:40	0:45	Megtartás és siker	Mit tehetek én azért, hogy megtartsam a roma munkavállalómat? Mit kell tennie a csapatomnak? (10') - kiscsoportban, majd megosztás (15') BAGázs 5 pontja: (10') 1. Visszajelzés és követés 2. Első hét/hónap teendői - bejárás, stb 3. Csapat/mentor szerepe az integrációban 4. Ha valaki NEM jó 5. Megfelelés, fejlesztés, nehézségek kezelése
15:25	0:40	Lezárás, akciók egyénileg	Napösszefoglalója Azt tanultam ma magamról... Azt fogom csinálni, hogy... Kiértékelő
16:05			