

3.8. Munka- és Szervezetpszichológia Szakmai Protokollja Munkaerő-piaci Szolgáltatások

I. Általános szabályok, módszertani keretek

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvényben (Ft.) foglalt felhatalmazás alapján a 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet szolgál a megyei munkaügyi központok által nyújtott pszichológiai tanácsadás egységes módszertani keretei kidolgozásának alapjául.

A GM rendelet lehetőséget teremtett a munkaerő-piaci szolgáltatások feltételrendszerének módosítására.

Jelen anyag arra törekszik, hogy meghatározza a megyei munkaügyi szervezetben a munka- és pályatanácsadáshoz kapcsolódó pszichológiai tanácsadás kereteit, módszereit, összefoglalja a pszichológusok egyéb szakmai tevékenységeit, valamint a nyújtott szolgáltatások által érintett munkakapcsolatait.

A munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtása az egyes megyékben a szervezeti és működési szabályzattól és a pszichológusoknak a megyei munkaügyi szervezetben elfoglalt helyétől, szervezeti hovatartozásától függően valósul meg.

II. A pszichológiai tanácsadás helye a munkaerő-piaci szolgáltatások között

A pszichológiai tanácsadás a munka- és pályatanácsadás, álláskeresési tanácsadás, rehabilitációs tanácsadás tevékenységéhez, és a munkaerőpiaci-képzéshez kapcsolódóan valósul meg.

A munkaerő-piaci szervezetben dolgozó pszichológus az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatását rendszerint **tanácsadás** formájában végzi.

Hogyan történik a tanácsadás?

A tanácsadás a tanácsadó és a tanácskérő személyes kapcsolata során valósul meg. A tanácsadás során törekedni kell, hogy a tanácsadás személyre szabottan történjen.

A tanácsadás típusai

A tanácsadás munkatanácsadás, pályatanácsadás, álláskeresési, rehabilitációs és pszichológiai tanácsadás formájában valósul meg.

a.) A **munkatanácsadás**: a tanácskérő munkavállalással, munkahely megtartással kapcsolatos problémáinak feltárása, a problémák megoldásának, a sikeres elhelyezkedés megvalósítási tervének kidolgozása.

b.) A **pályatanácsadás** célja, hogy támogassa a tanácskérőt érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő-piaci igényeknek megfelelő pályaterv kialakításában és

megvalósításában. A pályatanácsadás során a tanácskérő a pályaválasztáshoz, illetve a pályamódosításhoz kap segítséget.

b.1.) A *pályaválasztási tanácsadás*: a pályaválasztási döntés elősegítése, olyan tanulási-képzési lehetőség kiválasztása, amely a tanácskérő igényeinek és a munkaerő-piaci keresletnek megfelel. A pályaválasztási tanácsadás *alanya* minden olyan természetes személy, aki alapfokú vagy középiskolai végzettséggel rendelkezik és tanulmányait iskolai vagy iskolarendszeren kívüli képzésben kívánja folytatni.

b.2.) A *pályamódosítási tanácsadás*: a nem piacképes szakmai végzettséggel rendelkező tanácskérő támogatása új képzési irány vagy foglalkozás megtalálásában. A pályamódosítás *alanya* minden olyan szakképzettséggel rendelkező személy, akinek a pályaválasztása nem volt megalapozott, vagy szakképzettsége nem piacképes.

c.) Az *álláskeresési tanácsadás* célja, hogy támogassa azok elhelyezkedését, akik készek munkába állni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel és készségekkel. Az álláskeresési tanácsadás formái: egyéni álláskeresési tanácsadás, álláskeresési technikák oktatása, Álláskereső Klub. Az *álláskeresési technikák oktatásának alanyai* közé a közép, illetve felsőfokú tanulmányaikat folytató elhelyezkedés előtt álló tanácskérők is beletartoznak.

Az *álláskereső klub alanyai*: a 6 hónapnál régebben munkanélküliek.

d.) A *rehabilitációs tanácsadás* célja a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározása, amikor a tanácskérő korábban betöltött munkakörébe - megváltozott egészségi állapota miatt - nem közvetíthető. A rehabilitációs tanácsadás segítségnyújtás a megváltozott munkaképességű tanácskérő - egészségi állapotának, képességeinek, érdeklődésének figyelembevételével - a megfelelő foglalkozás megtalálásához, a képzési-átképzési irány kiválasztásához.

A rehabilitációs tanácsadás *alanyai*: a munkaügyi központ nyilvántartásában szereplő, a foglalkozási rehabilitációs eljárásba vont ügyfelek.

e) A *pszichológiai tanácsadás* célja, hogy segítsen feltárni a munkanélküliek számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést vagy a munka megtartását akadályozó körülményeket. Segítsen a tanácskérőnek érzelmi nehézségeinek kezelésében, a munkába állást akadályozó személyes problémák megértésében, feldolgozásában, illetve megoldásában. Ezt követően támogatást nyújt ahhoz, hogy az ügyfél erőforrásait mozgósítsa a probléma megoldása érdekében.

A pszichológus a pszichológiai tanácsadás folyamatában végezhet pályatanácsadást is, amelynek célja az ügyfél számára személyiségének megfelelő pályaut megtalálása. A pályatanácsadási munka folyamatába tartozhat képzések, átképzések előtti tanácsadás, vizsgálatok elvégzése is. Mindezekkel segíti az ügyfél valós önértékelésének kialakulását, a számára valóban megfelelő képzés megtalálását, hogy nagyobb valószínűséggel kerülhessen vissza a munkaerőpiacra.

III. A pszichológiai tanácsadás jellemzői és módszerei

Célcsoport: A munkaügyi központ által vagy támogatásával nyújtott pszichológiai tanácsadást az a természetes személy veheti igénybe, akinek a *munka-, pálya-, álláskeresési és rehabilitációs tanácsadáshoz, továbbá a munkaerő-piaci képzéshez kapcsolódóan pszichológiai tanácsadásra* van szüksége. (GM rendelet 9. § (1) bek.)

Tartalom: Az ügyfél esetvezetésének folyamatában feltárja az ügyfél személyiségéből fakadó problémákat, amelyek akadályozzák őt a munkavállalásban, vagy a munka megtartásában és feloldja azokat személyes, támogató beszélgetések során. Segít a munkanélküliség megélését kísérő érzelmi és lelki hatások feldolgozásában, valamint hozzájárul az önértékelés és önbizalom javításához. A pszichológiai tanácsadás az esetek többségében igen összetett tevékenység. A munkanélküliség hatásaként jelentkező érzelmi krízis feldolgozása elősegíti a munkahelykeresést és a munkába állást. A megfelelő pszicho-diagnosztikai eszközök alkalmazása és az eredmények értékelése hozzájárul a tanácskérő egész személyiségének, képességeinek, érdeklődésének teljesebb megismeréséhez, a megfelelő döntés meghozatalához, és a további képzés irányának megválasztásához.

A **pszichológiai tanácsadás fajtája** szerint lehet: krízis, szupportív (én-erősítő), életvezetési tanácsadás.

A pszichológus a pszichológiai tanácsadás mellett alkalmasság-vizsgálatokat is végezhet.

Személyi feltételei: „...pszichológus végzettség, vagy munka- és pályatanácsadó szakpszichológus végzettség, vagy szervezet és munka szakpszichológus végzettség...” (GM rendelet 4. sz. melléklet „c” pontja).

Alanyai

A pszichológiai tanácsadás ügyfele lehet olyan személy, aki:

- *munkanélkülüként nyilvántartásban szerepel* - „munkanélküli: az a személy, aki a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik, oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik arról, hogy – az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével – munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, valamint a munkaügyi központ munkanélkülüként nyilvántartásba vette.” (Flt. 58. § (5) bek. d) pontja)
- *álláskereső, aki rendelkezik a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel,*
- *iskolarendszerű képzésben résztvevők.*

A munkaügyi szervezetben lévő foglalkozási információs tanácsadók (FIT-ek) szolgáltatásait igénybevevők döntő többsége iskolai tanuló, akik közül előfordulhat, hogy a pályaismeret bővítése mellett a pályatanácsadáshoz kapcsolódóan pszichológiai tanácsadásra is jelentkeznek

Módszerei: Egyéni beszélgetés formájában előre megbeszélt időpontokban történő találkozás, melynek keretében a pszichológia speciális szakmai módszereivel segíti feldolgozni azokat a problémákat, melyek akadályozzák az ügyfelet a munkaerőpiacra történő visszakerülésben.

Az egyéni beszélgetéseken kívül a tanácsadási munkában alkalmazott pszicho-diagnosztikai eszközök:

képességvizsgáló tesztek:

- IST,
- MAWI,
- Raven,
- Eysenck,
- OTIS-II.

figyelemvizsgáló eljárások:

- Pieron,
- Révész-Nagy,
- D2-Brickenkamp

érdeklődésvizsgáló tesztek:

- Csirszka,
- NST,
- DIT(DÉT),

személyiségvizsgáló tesztek, felmérő eljárások:

- Igényszint-felmérés,
- Brengelmann,
- Rorschach,
- MMPI,
- CPI,
- TAT,
- Leary,
- PFT, stb.

A találkozások igény szerint, a tanácsadási esetnek megfelelő számú alkalommal történnek.

IV. A pszichológiai tanácsadás folyamata

A **pszichológiai tanácsadás** – a tanácsadás többi formájához hasonlóan -, a munkaügyi szervezet és az álláskereső, munkanélküliek közötti együttműködési folyamat keretében (az ügyfél útja) valósul meg.

Jelentkezés

Az ügyfél pszichológiai tanácsadásra *jelentkezésének módjai* az alábbiak lehetnek.

1. Az ügyfél a munkaügyi szervezet munkatársának javaslatára jelentkezik, aki lehet:
 - közvetítő,
 - tanácsadó,
 - rehabilitációs csoport munkatársa,
 - álláskereső klubvezető,
 - FIT munkatársa,
 - képzési osztály munkatársa,
 - jogi osztály munkatársa.
2. Az ügyfél saját kezdeményezésére jelentkezik, valamilyen információs forrás alapján.

3. Az ügyfél más intézmények, szervezetek javaslatára jelentkezik:
 - családsegítő központ,
 - nevelési tanácsadó,
 - iskolák, képzőhelyek,
 - regionális képzőközpont,
 - egészségügyi intézmények (pl. háziorvos),
 - civil- és érdekképviselői szervezetek (pl. regionális képző központok tanulási problémák esetén).

Az ügyfél útja pszichológiai tanácsadás igénybevételekor

A célcsoportnak megfelelően a humán szolgálati részleg szolgáltatásait az ügyfelek közvetlenül is igénybe vehetik.

1. Regisztráció

Az ügyfél jelentkezik a kirendeltségen, ahol adatait nyilvántartásba veszik (regisztrálják) majd ezt követően tájékoztatják a munkaügyi központ által biztosított és igénybe vehető támogatásokról és szolgáltatásokról.

2. Első interjú

A tájékoztatót követően az álláskereső személlyel az ügyintéző személyes beszélgetést - közvetítői beszélgetést (interjút) folytat, amely lehet első interjú és ismételt, helyzetfeltáró interjú.

A személyes beszélgetés során az ügyfél által elmondottak alapján az ügyintéző *feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeket (GM rendelet 12. §), a felmerülő munkaerő-piaci szolgáltatási igényeket, amelyekre az ügyfélnek szüksége van, amelyek elősegíthetik az ügyfél munkaerőpiacra való visszakerülését.*

3. Együttműködési terv

A személyes beszélgetés eredményeképpen együttműködési terv készül. Az együttműködési terv célja olyan lépéssor kidolgozása, amely az ügyfél munkába helyezhető állapotának elérését és munkaerőpiacra történő be- vagy visszakerülését segíti, a munkavállaló személyéhez kötött lehetőségek számbavételével.

Az együttműködési terv készítése összetett folyamat, a közvetítő és az ügyfél által megteremtett kapcsolat a közös munka révén válik igazi együttműködéssé. A folyamat során az ügyintéző felkelti az ügyfél érdeklődését a saját helyzetének aktív megváltoztatására, amely reális eséllyel végrehajtható. A közvetítő vállalása az ügyfél aktív segítésére egyben növeli az ügyfél elkötelezettségét.

Az együttműködési tervben - a határidők megjelölésével - rögzítik azokat a tennivalókat, amelyeket a közvetítőnek és az álláskereső ügyfélnek egyaránt szükséges megtennie a mielőbbi munkába állás érdekében.

4. Munkaerő-piaci szolgáltatások ajánlása

A továbblépés irányaként az ügyintéző munkaerő-piaci szolgáltatásokat ajánlhat fel. Általánosságban azokon a megyei kirendeltségeken, ahol dolgozik munkavállalási tanácsadó, ő állítja ki az irányító lapot pszichológiai tanácsadásra az ügyfél számára, ellenkező esetben a közvetítő.

Az ügyintéző (a közvetítő vagy a munkavállalási tanácsadó) *időpontot egyeztet* a munkaügyi szervezet humán szolgáltatásait ellátó szervezeti egysége (Humán Szakszolgálat, vagy Szolgáltatási Osztály, vagy Pszichológiai Szakszolgálat) munkatársával. Fontos, hogy a humán szolgáltatás eredményes megvalósítása érdekében az ügyfél pontosan tudja, hogy mikor és hol veheti azt igénybe.

Az időpont egyeztetése a megye földrajzi jellegzetességeinek megfelelően történik.

Az ügyintéző az ügyfeleket egyéni tanácsadásra Irányító lappal küldi a pszichológushoz. A pszichológus a pszichológiai tanácsadás megtörténtét, eredményét visszajelzi a kirendeltségi ügyintéző számára. Az ügyintéző az együttműködési tervben adminisztrálja a tanácsadás megtörténtét.

5. *Dokumentálás*

Együttműködési terv: az ügyintéző együttműködési terv elkészítésével rögzíti a szolgáltatás igényének „terv állapotát”, majd a foglalkozás igénybevételét követően a számítógépes nyilvántartáson az együttműködési tervet „tény megvalósult” állapotra állítja.

A tanácsadáson részt vett ügyfelek statisztikai célú adatai, a jelentkezés módja és a tanácsadás jellemzői (fajtája, találkozási időpontok) rögzítésre kerülnek.

V. A pszichológiai tanácsadás helyszínei

Pszichológiai tanácsadás az alábbi helyszíneken történik:

- munkaügyi központ humán szolgálati részlegénél,
- a kirendeltségeken, illetve
- a munkaügyi központ támogatásával a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtókkal kötött megállapodásban rögzített helyen.

VI. A pszichológus tevékenységének szervezeti formái, működésének keretei és alapelvei a munkaügyi szervezetben

Tevékenységének szervezeti formái

A munkaügyi szervezet ügyfelei számára pszichológiai tanácsadást nyújthat:

- a szervezet alkalmazásában álló pszichológus,
- a szervezettel szerződéses kapcsolatban álló pszichológus.

A pszichológus(ok) munkája a humán szolgáltatások többi elemével együtt a munkaügyi központ humán szervezeti egységéhez tartozik, amelynek irányítását pszichológus, vagy más humán felsőfokú végzettségű személy látja el.

Szakmai felügyelet

A pszichológusok munkájának szakmai felügyeletét a Foglalkoztatási Hivatal pszichológiai szakreferense látja el.

Működésének keretei

- A pszichológus(ok) tevékenységét az ügyféllel foglalkozás során az adott megyei munkaügyi központ Szervezeti és Működési Szabályzata alapján, valamint a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe által előírt irányelvek és szabályok szerint végzi.
- A pszichológusi munkakör betöltéséhez pszichológusi oklevél, a vezetői munkakör betöltéséhez szakpszichológusi képesítés szükséges.
- A pszichológusnak feladatai megvalósításához az alábbi munkafeltételekkel kell rendelkeznie:
 egyéni és csoportos vizsgálatok végzésére szolgáló elkülönített helyiségek,
 - tárgyi feltételek megléte: számítógép, flipchart tábla, fénymásoló,
 - korszerű és megbízható vizsgálati eszközök és informatikai háttér.
- A pszichológus sokrétű munkájának ellátásához asszisztensre van szüksége.
 Az asszisztens főbb feladatai: egyéni és csoportos vizsgálatok munkaszervezése és bonyolítása, műszeres vizsgálatok felvétele, kompetenciájába tartozó tesztek értékelése, nyilvántartások vezetése, statisztikák vezetése.

Működésének általános alapelvei

- A pszichológus csak a tanácskérő hozzájárulásával kezdi meg tevékenységét.
- Az ügyféllel való foglalkozása során a munkábaállítás, képzés és átképzés szempontjából fontos információk felmérése áll tevékenysége központjában.
- A pszichológus gondoskodik arról, hogy munkája az ügyfél számára érthető és áttekinthető legyen.
- A Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexében szereplő szakmai titoktartáshoz kapcsolódóan fel kell hívnia a megbízó figyelmét arra, hogy a szakmai titoktartás felelőssége az átadott pszichológiai információkkal kapcsolatban őt is terheli.
- A pszichológiai eljárásról és annak eredményéről az ügyfél szóbeli tájékoztatást kap.
- A pszichológus munkája eredményét írásban rögzíti és vezeti a pszichológiai tanácsadáshoz kapcsolódó dokumentációkat.
- Alap- és középfokú iskolarendszerű képzésben részt vevő ügyfelek esetében a szülők beleegyezése, ill. hozzájárulása ajánlott.

VII A pszichológusnak a pszichológiai tanácsadás melletti egyéb tevékenységei, együttműködése és kapcsolattartása

Tevékenységei

Pszichológiai munka- és pályatanácsadás – egyéni és csoportos formában

- Pályaválasztási tanácsadás,
- pályatervezés (karriertervezés), számítógéppel támogatott pályatanácsadási eszközök használata: Choices, Tájéoló
- rétegspecifikus csoportos tanácsadás (pályakezdők, tartós munkanélküliek, megváltozott munkaképességű személyek számára),

Munkanélküliek számára tartott tréningek (motivációs, felzárkóztató képzés előtti felkészítő, tanulási képesség fejlesztő, kulcsképesség fejlesztő, stb.).

Egyéni és csoportos képességvizsgálatok végzése, értékelése

- Képzések előtti szűrővizsgálatok,
- munkáltató számára munkaerő kiválasztás.

Preventív tevékenység

A pszichológus a munkavállalási tanácsadókkal együttműködve a térségbe tartozó iskolák számára pályaaorientációs tevékenységet végez/végezhet.

Kapcsolattartás a humán szolgáltatás szakembereivel (team tanácsadás):

- Esetmegbeszélés vezetése és elemzése a közvetítőkkal és/vagy tanácsadókkal,
- a pszichológiai tevékenységekről az ügyfelek számára nyújtható információ biztosítása,
- részvétel szakmai értekezleteken, megbeszéléseken,
- részvétel új munkatársak kiválasztásában.

Belső képzésben oktatás, tréneri munka

- Munkatársak részére pszichológiai ismeretek oktatása,
- Megyén kívüli munkatársak számára tréneri, trénerképzési tevékenység.

Pszichológiai szakvélemények készítése (pl. képzések tartalmának véleményezése, stb.)

Módszer- és eszközfejlesztés

- Számítógéppel támogatott pszichológiai eszközök fejlesztése, szupervíziója,
- pszichológiai módszerek fejlesztése,
- pszichológiai kutatómunkában való részvétel.

Statisztikai adatszolgáltatás, beszámolók készítése

Együttműködés, kapcsolattartás

A pszichológus szerteágazó szakmai munkakapcsolatai közül a következők a legfontosabbaknak.

Belső munkakapcsolatok

- Munkavállalási tanácsadókkal,
- közvetítőkkal,
- álláskereső klubvezetőkkel,
- rehabilitációs csoport munkatársaival,
- képzési csoport munkatársaival,
- információs munkatársakkal,
- FIT-munkatársakkal,
- munkaügyi központ más osztályaival.

Külső munkakapcsolatok

- Foglalkoztatási Hivatallal,
- a megyei közép- és felsőfokú oktatási intézményekkel,
- regionális képzőközpontokkal,
- egyéb képző intézményekkel,
- egyéb szociális intézmények (pl. családsegítő központok),
- nevelési tanácsadóval,
- megyei pedagógiai intézettel,
- egészségügyi, mentálhigiénés intézményekkel,
- civil szervezetekkel,
- minisztériumokkal (esetileg)

VII. Működésének általános és etikai alapelvei

1. Pszichológiai Szakszolgálat tevékenységét az adott Megyei Munkaügyi Központ Szervezeti és Működési Szabályzata alapján, valamint a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe által előírt irányelvek és szabályok szerint végzi.
2. Apszichológusi munkakör betöltéséhez pszichológusi oklevél és – főként vezetői munkakör betöltéséhez – szakpszichológusi képesítés, valamint a munkakörhöz kapcsolódó belső képzési programokon való részvétel szükséges.
3. A pszichológusnak biztosítani kell a feladatok megvalósítását lehetővé tevő alábbi munkafeltételeket:
Egyéni és csoportos vizsgálatok végzésére szolgáló elkülönített helyiségek,
Korszerű és megbízható vizsgálati eszközök és anyagok,
Korszerű kommunikációs eszközök és informatikai háttér,
4. Munkája során a pszichológus maximálisan óvja az ügyfél személyiségének méltóságát.
5. A pszichológus csak a tanácskérő hozzájárulásával kezdi meg tevékenységét
6. A pszichológusnak az ügyféllel való foglalkozása során a munkába állás, képzés, átképzés szempontjából fontos információk felmérése áll tevékenysége központjában.
7. A pszichológus gondoskodik arról, hogy munkája az ügyfél számára érthető és követhető legyen.
8. A pszichológus titoktartásra kötelezett minden olyan információval kapcsolatban, amelyre munkája során tett szert. Fel kell hívni a megbízó fél figyelmét arra, hogy a szakmai titoktartás felelőssége az átadott pszichológiai információkkal kapcsolatban őt is terheli.
9. A pszichológus munkája eredményét írásban rögzíti.
10. A pszichológiai eljárásról és annak eredményéről az ügyfél szóbeli tájékoztatást kap.

VIII. A szolgáltatás nyújtásának személyi feltételei

A szolgáltatások nyújtását az alább felsorolt szakirányú végzettség valamelyikével rendelkező szakember nyújthatja:

- ELTE, JPTE, KLTE pszichológia szakán szerzett végzettség.
- Munka- és pályatanácsadó szakpszichológusi végzettség.
Munka- és szervezetfejlesztési szakpszichológusi végzettség.