

SZÉCHENYI



PÉNZÜGYMINISZTERIUM

MÓDSZERTAN

GINOP-5.3.5-18-2020-00197

„Munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség fejlesztését célzó
tematikus projektek” felhíváshoz

Never Back Down

projekt



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



TARTALOMJEGYZÉK

1. A PROJEKT RÖVID BEMUTATÁSA.....	3
1.1. A támogatást igénylő bemutatása.....	3
1.2. Együttműködő partnerek	4
2. A TÁMOGATÁSI KÉRELEM CÉLJAI ÉS TEVÉKENYSÉGEI.....	4
2.1. A támogatási kérelem céljainak megvalósulása	4
2.2. A fejlesztés célcsoportja.....	6
3. KUTATÁSI ÉS ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZ (6 HÓNAP).....	6
3.1. Toborzó rendezvények	12
4. PILOT PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSA (10 HÓNAP).....	13
4.1. Képzések	13
4.2. Tanácsadások	30
4.3. Statisztikai adatok	31
4.4. Információs napok.....	42
4.5. Munkavállalással kapcsolatos ismeretek.....	43
A munkavállaló jogai, kötelezettségei, felelőssége.....	43
Jogok és kötelezettségek a munkaviszonyban	45
A munkavállaló kötelezettségei.....	47
A munkaviszony megszüntetése	49
Felmondás	49
Azonnali hatályú felmondás.....	51
Közös megegyezés	51
Végkielégítés	51
Munkavédelmi jogok és kötelezettségek.....	52
Ki vállalhat munkát?	52
Mit nem kérhet, ill. kérdezhet a munkáltató az álláskeresőtől?	52
Munkavállaló, megbízott vagy egyéni vállalkozó?	53
Mik azok az atipikus munkaviszonyok?	53
A munkaszerződés.....	53



Munkaidő	56
Szakszervezet = munkavállalói érdekvédelem.....	56
4.6. Kommunikáció	57
Célja	57
A kommunikáció iránya	58
A kommunikáció modellje	60
Akaratlagos és akaratunktól független kommunikáció	62
Verbális kommunikáció	62
Nonverbális kommunikáció	63
Vokális kommunikáció	64
Hangmagasság.....	65
A hangerősség	65
Játék a hanggal	66
Metakommunikáció, mimika	66
Tekintet.....	66
Mimika	67
Gesztikuláció (pantomimika)	67
Velünk született gesztusok	67
Testtartás	68
Kronémika	68
Beszélgetés kezdeményezése, meggyőzés, érvelés	69
Manipuláció kivédése.....	70
Írásbeli kommunikáció.....	71
Az írásos kommunikáció elemei	72
5. KÖTELEZŐ VÁLLALÁSOK, MONITORING MUTATÓK.....	73
6. A FEJLESZTÉS HATÁSAINAK ELEMZÉSE	74



1. A PROJEKT RÖVID BEMUTATÁSA



A fejlesztés (projekt) címe: Never Back Down

A választott ágazat: "Q" – Humán-egészségügyi, szociális ellátás

A választott téma: Munkavállalói ismeretek kidolgozása és oktatása a munkaerőpiacra belépő fiatalok részére

Azonosító: GINOP-5.3.5-18-2020-00197

Támogatás összege: 49.854.390 Ft

Támogatás mértéke: 100%

A Never Back Down projekt kedvezményezettje a Szociális Háló Egyesület, konzorciumi vezetője pedig a Baranya Uniós Felzárkózásáért Egyesület. A projekt megvalósítási időszaka 16 hónap (2021.03.01.-2022.06.30.) volt, mely Baranya megyében, azon belül is elsősorban a Sellyei és Siklói járásban valósult meg, a teljes projektet tekintve 150 fő célcsoportni személy és 10 db munkáltató bevonásával.

Projektünk keretein belül elsősorban az egészségügyi és szociális ellátásokat érintő munkavállalói ismeretek hiányát kívántuk kezelni a munkaerőpiacra belépő fiatalok körében Baranya megyében, de elsősorban a Sellyei és Siklói járásban. A fiatalok tekintetében olyan ismeretanyag átadása is cél volt, amely elősegíti őket a pályán történő maradásban. Vizsgáltuk, hogy milyen kompetenciák szükségesek a fiatalok számára, hogy az elvárásoknak megfeleljenek, hogy a munkavállalói ismeretek oktatása milyen hatékonyságot képvisel. Ezen célok érdekében a projekt keretén belül egyrészt e-learning képzések, másrészt széles körű tanácsadások szolgálták az egészségügyi és szociális szférákban elhelyezkedni szándékozó fiatalokat, fiatal felnőtteket. A projekt eredményei nyomtatott, személyes és online kommunikáció keretében ismertetésre kerültek. A projekt más csatornákon keresztül is a fiatal munkavállalók közelébe jutott, ennek keretében célzott információ nyújtás valamint csoportos tájékoztató rendezvények is megvalósításra kerültek.

1.1. A támogatást igénylő bemutatása

Szervezeteink immáron 8 éve fejtenek ki aktív érdekvédelmi tevékenységet:

- SZOHE: Munkavállalói érdekképviselet látunk el az egészségügyi és szociális területeken belül a nyugdíjas és szociális otthonok, ápolási intézetek, hospice szolgáltatók, házi segítségnyújtó szolgáltatók, tanya- és falugondnoki szolgálatok, illetve egyéb szociális szolgáltatók munkavállalói kapcsán. Ügyfeleink között számottevő a hátrányos helyzetű álláskereső/munkavállaló, teljesen vegyes életkorral akik túlnyomó részt a Sellyei, Pécsi és Siklói járásokban élnek, dolgoznak. Összesen kb. 600 fő, akiknek az elmúlt 5 évben kb. 2.000 órányi szolgáltatást nyújtottunk.
- BUFE: Munkáltatói érdekképviselet ellátása többek között szociális területen, ezen belül is elsősorban a szociális ellátások kapcsán. Számos intézmény, önkormányzat, civil szervezet volt eddig az ügyfelünk van a munkáltatókat érintő érdekképviseleti szolgáltatásunk kapcsán, összesen kb. 40 db, akiknek az elmúlt 6 évben kb. 600 órányi szolgáltatást nyújtottunk saját erőből, forrásból.



1.2. Együttműködő partnerek

A projekt megvalósítása során sok partnerrel működünk együtt. A kapcsolattartás formája elsősorban személyes volt, illetve telefonon és e-mailen tartottuk a kapcsolatot.

- Önkormányzatok (állami szektor):
 - Alsószentmárton
 - Harkány
 - Lúzsok
 - Sellye
 - Siklós
 - Siklós Nemzetiségi Önkormányzata
 - Siklósnagyfalu
 - Vajszló
 - Vajszló Nemzetiségi Önkormányzata
- Civil szervezetek (nonprofit szektor):
 - Alapítvány a Vidék Kis - és Középvállalkozásainak Fejlesztésére
 - Dél-Baranyai Határmenti Települések Egyesülete (LEADER HACCS)
 - Romákkal a Jobb Jövőért Egyesület
 - Szociális Háló Egyesület
 - Újratöltve Egyesület



2. A TÁMOGATÁSI KÉRELEM CÉLJAI ÉS TEVÉKENYSÉGEI

2.1. A támogatási kérelem céljainak megvalósulása

A projekt keretében a szociális és egészségügyi ágazatok területén az aktuális munkaerő-piaci kihívás kezeléséhez járultunk hozzá olyan téma feldolgozásával, amely hosszú távon javítja a foglalkoztathatóságot, alkalmazkodóképességet, termelékenységet és a versenyképességet. A projekt keretében az elért eredményeket olyan módon mutattuk be és tettük elérhetővé, hogy azokat a munkaadók és munkavállalók (tehát a célcsoport) minél szélesebb körben megismerhessék és felhasználhassák.

A kiválasztott munkavállalói célcsoporti személyeknek a projekt során megszerzett képzettségek és kompetenciák segítségével - már ezen az alap szinten is - versenyképes munkaerő-piaci tudásuk realizálódott, melynek segítségével a szociális-egészségügyi szférában képesek tartósan elhelyezkedni. A képzések, valamint a tanácsadások segítségével reális esély van a munkaerőpiacon való tartós jelenlétnek.

A foglalkoztatási helyzet és a jövedelmi viszonyok javítása érdekében olyan fenntartható fejlesztésekre volt és van szükség, amelyek a településközpontok, a helyi közösségek és emberi erőforrások fejlesztéséhez is hozzájárulnak.



Rövid távú célok, melyek megvalósultak:

- A hátrányos helyzetű személyek nyílt munkaerő-piaci elhelyezésének, beilleszkedésének és bennmaradásának elősegítése
- Munkaerő-piaci szempontból előnyös képzések megszerzése
- Munkáltatók érzékenyítése
- A célcsoport munkára kész állapotának megteremtése
- A célcsoport foglalkoztathatóságának javítása
- Foglalkoztatási lehetőségek megteremtése közösségi feladatok ellátásán keresztül
- Munkakörülmények javítása
- A be nem jelentett munkavégzés visszaszorítása
- A jogtudatos magatartás elterjesztése
- A munka minőségének javításának is ösztönzése
- A munkahelyi egészség és biztonság fejlesztésének ösztönzése
- Munkavédelem, egészségfejlesztés ösztönzése a vállalkozások, munkáltatók körében
- A munkavállalók esetében a munkahelyi egészség és munkabiztonság tájékoztatása
- A Sellyei és Siklósi járások területén élők hatékony segítése szociális, társadalmi, érdekvédelmi, és munkaerő-piaci szempontból
- A célcsoportbeli személyek munkaerő-piaci helyzetének javítása, a foglalkoztatási helyzet és a jövedelmi viszonyok javítása
- Piacképes tudás megszerzése a célcsoportbeli személyek számára (munkavállalók)
- A célcsoport életszínvonalának javítása
- Munkatapasztalat szerzés

Hosszú távú célok, melyek megvalósultak:

- A térség foglalkoztatottságának javítása
- Kapcsolódó képzések lebonyolítása
- Új innovatív fejlesztések bevezetése
- A térség versenyképességének fokozása, felzárkóztatása fenntartható eszközökkel
- Partneri viszony kialakítása munkáltatókkal, civil szervezetekkel, az állami és az önkormányzati szférával - társadalmi szervezetekkel való együttműködés hatékonyságának a növelése
- Társadalmi esélyegyenlőség biztosítása - meglévő különbségekből fakadó hátrányok enyhítése
- A térség munkaerő piaci helyzetének javulása
- A roma népesség integrációja, munkaerőpiacon történő elhelyezkedésük elősegítése
- Új innovatív fejlesztések bevezetése
- A térség versenyképességének fokozása, felzárkóztatása fenntartható eszközökkel
- Társadalmi esélyegyenlőség biztosítása - meglévő különbségekből fakadó hátrányok enyhítése



2.2. A fejlesztés célcsoportja

Projektünk elsődleges célcsoportját alkották a Baranya megyében, de elsősorban a Sellyei és Siklói járásokban élő, a projektbe való jelentkezés időpontjában 16-55 év közöttiek (munkavállalók), illetve a szociális ellátást nyújtó intézmények, gazdasági társaságok (munkáltatók). A projektbe a témakör okán a bevonás időpontjában 16-36 év közöttieket vontuk be.

A kísérleti (pilot) projekt megvalósítása során a projekt keretében kidolgozott megoldás gyakorlatba való átültetése érdekében olyan tevékenységet valósítottunk meg, amely egy komplex probléma megoldása érdekében, kis mintán (150 fő munkavállaló és 10 fő munkáltató), illetve szűk, de állandó résztvevői kör bevonásával érte el célját. A kísérleti projekt valós feltételek közt, alacsony idő- és költség-ráfordítással, tehát hatékonyan próbálta ki az adott tevékenységet, ugyanolyan szakmai igényességgel, mint egy hasonló, nagyobb léptékű fejlesztés. Célja a nagyobb léptékű tevékenység megalapozása volt, eredményes beágyazódásának segítése. A kísérleti projekt során létrejött kutatási tapasztalat, fejlesztési produktum inputként és egyfajta modellként szolgált.

A célcsoporti személyek kiválasztására több módszer együttes használatával történt, mivel a célcsoport sajátosságai miatt nem volt alkalmazható egyetlen módszer sem önmagában. A célcsoporti személyekkel szemben támasztott elvárások sokrétűsége, a célcsoportra jellemző összetett specifikációk, továbbá azok a szakmai programok, amelyekben részt vettek, megkívánta, hogy olyanok kerüljenek a projektbe, akikkel minimális lemorzsolódás mellett megvalósítható a projekt.

3. KUTATÁSI ÉS ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZ (6 HÓNAP)

Két alapvető kutatási módszert alkalmaztunk az adatgyűjtés és feldolgozás során. Az egyik a kvantitatív, azaz mennyiségi kutatás, a másik pedig a kvalitatív, vagyis a minőségi kutatás. A kvalitatív módszerek általában mélyebb, árnyaltabb ismeretek megszerzésére irányulnak és viszonylag kis elemszámú mintán történik az adatfelvétel. A kapott eredmények nem számszerűsíthetők, nem mérhetők.

A kvantitatív módszerek azon alapulnak, hogy az emberi hozzáállás, magatartás is mérhető, tehát számszerűsíthető, továbbá az így nyert adatok statisztikai módszerekkel elemezhetőek. A fenti megközelítésből adódóan a kvantitatív eljárást megfelelő elemszámú mintán elvégezve, az eredmények megbízhatósága és pontossága meghatározható. A kvantitatív eljárásoknál a mérhetőség követelményének megfelelő standardizált kérdőív alkalmazása szükséges.

A kutatást során a rétegzett mintavétel szabályait alkalmaztuk melynek lényege, hogy a sokaságot homogén részcsoportha bontjuk, és a sokaság és a minta arányához viszonyított számú elemet választottuk ki. A mintavétel során mindig a véletlenszerű kiválasztásra törekedtünk. A kutatás papír alapú, személyes kérdőívezési módszerrel került lebonyolításra kiegészítve egy személyesebb hangvételű interjúval.



Kutatási kérdőív:

1. Mely településen lakik életvitelszerűen?

--

2. Hány éves Ön?

18 - 24	25 - 30	31 - 39	40 - 49	50 -
---------	---------	---------	---------	------

3. Válaszadó neme: Nő / Férfi

4. Családi állapot:

Hajadon / Agglegény	Párkapcsolatban él	Férjezett / Nős	Elvált	Özvegy
------------------------	-----------------------	-----------------	--------	--------

5. Hányan laknak egy háztartásban? _____ fő

6. Van-e gyermek vagy fiatal felnőtt a háztartásban?

0	1	2	3	4 vagy több
---	---	---	---	-------------

7. Amennyiben igen, a gyermek(ek) vagy fiatal felnőttek életkora:

0 - 5	6 - 12	13 - 17	18 - 24	25 -
..... fő fő fő fő fő

8. Milyen jelenleg a munkaerő-piaci helyzete?

(Nappali tagozatos) tanuló	egyéb képzésben vesz részt	napi 8 órás munkaviszonnyal rendelkezik	részmunkaidős foglalkoztatott	közmunka programban vesz részt
nyugdíjas	egyéni vállalkozó	vállalkozása van	regisztrált munkanélküli	(nem regisztrált) munkanélküli
GYES/GYED-en lévő	rokkantnyugdíjas			



9. Részt venne-e Ön vagy valamely családtagja ingyenes képzésen a következő témakörök valamelyikével kapcsolatban? (több választ is megjelölhet)

<input type="checkbox"/>	Munkavállalói ismeretek
<input type="checkbox"/>	Munkáltatói ismeretek
<input type="checkbox"/>	Család és munka összeegyeztetése
<input type="checkbox"/>	Szociális alapismeretek
<input type="checkbox"/>	Kompetenciafejlesztő képzés
<input type="checkbox"/>	Munkáltatók érzékenyítő képzése

10. Amennyiben lehetősége lenne rá, mely ingyenes tanácsadást venné igénybe Ön vagy családja? (több választ is megjelölhet)

<input type="checkbox"/>	Nem vennék igénybe tanácsadást
<input type="checkbox"/>	Munkavállalói ismeretek
<input type="checkbox"/>	Munkáltatói ismeretek
<input type="checkbox"/>	Munkaerő-piaci tanácsadás
<input type="checkbox"/>	Vállalkozóvá válási tanácsadás
<input type="checkbox"/>	Jogi tanácsadás
<input type="checkbox"/>	Család és Munka összeegyeztetése tanácsadás
<input type="checkbox"/>	Életvezetési tanácsadás

11. Soroljon fel 4 féle szociális ellátási formát!

.....
.....

12. Milyen szociális ellátások találhatók a településén, illetve a járásában?

.....
.....
.....

13. Milyen egészségügyi ellátások találhatók a településén, illetve a járásában?

.....
.....
.....



14. Milyen minőségűnek véli a településén, illetve a járásában a szociális ellátásokat?

.....
.....
.....

15. Milyen minőségűnek véli a településén, illetve a járásában az egészségügyi ellátásokat?

.....
.....
.....

16. Dolgozott már az egészségügyben? Igen / Nem

17. Szeretne dolgozni az egészségügyben? Igen / Nem

18. Dolgozott már a szociális szférában? Igen / Nem

19. Szeretne dolgozni a szociális szférában? Igen / Nem

20. Milyen jellegű egészségügyi vagy szociális munkát végzett már vagy végezne a jövőben? (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....

21. Milyen jellegű munkaviszonyban dolgozott vagy szeretne dolgozni a egészségügyi vagy szociális szférában? (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....

22. Milyen atipikus foglalkoztatási formákat ismer? Soroljon fel néhányat! (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....

23. Úgy érzi, megfelelő ismeretekkel rendelkezik a munkavállalással kapcsolatos jogszabályokat, kötelezettségeket és lehetőségeket illetően? (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....



24. Milyen vállalkozási formákat ismer az egészségügyi vagy szociális szférában? Soroljon fel néhányat! (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....

25. Akadályozza jelenleg valami a munkavállalásban? (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....

26. Milyen atipikus foglalkoztatási formákat ismer? Soroljon fel néhányat! (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....

27. Úgy érzi, megfelelő ismeretekkel rendelkezik a munkavállalással kapcsolatos jogszabályokat, kötelezettségeket és lehetőségeket illetően? (Írja le röviden, saját szavaival!)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Az előzetes felmérés, kutatás során összesen 1042 db kérdőívet töltöttek ki a munkavállalók, továbbá 56 db kérdőívet a munkáltatók. A kutatás eredménye kimutatta, hogy az oktatási intézmények és a munkaerőpiac kapcsolata leginkább az átmenet időszakában elemezhető. A projekt tapasztalatai, eredményei alapján elmondható, hogy a civil, nonprofit szervezetek a leghatékonyabbak a munkaerő-piaci átmenetek megkönnyítésében, leküzdésében, mivel a leghátrányosabb helyzetű célcsoportok számára is képesek helyzetükből való kitörési alternatívákat felmutatni.

A bizonyos területeken megfigyelt csökkenések ellenére Magyarország az egyik olyan uniós ország, ahol a legmagasabb a gyógyítással elkerülhető halálozások arányszáma, ami azt jelzi, hogy bőven van javítanivaló a hatásos egészségügyi ellátáshoz való időbeni hozzáférés terén életveszélyes állapotok esetén. Az egészségügyi és szociális ellátáshoz való hozzáférés esélyegyenlőségét akadályozza a közvetlen lakossági hozzájárulás magas szintje. Viszonylag nagyszámú alacsony jövedelmű magyar háztartás számol be kielégítetlen egészségügyi szükségletekről.

Az egészségügyi, szociális szolgáltatók területi koncentrációja is befolyásolja az ellátáshoz való hozzáférést, így különösen a szakellátáshoz, de az alapellátást biztosító szolgáltatókhoz való hozzáférést is. Magyarország 2004-es európai uniós csatlakozása is növelte a magyar egészségügyi és szociális végzettségűek mobilitását, akik nagy számban hagyták el az



országot, hogy külföldön vállaljanak munkát. Ez leginkább a közszférát érintette, és azt eredményezte, hogy hiány keletkezett az egészségügyi és szociális szakemberekből, amit tovább súlyosbított a folyamatosan bővülő magánszektor, amely egyre nagyobb számban vonzza magához az orvosokat és ápolókat.

Történtek már sikeres erőfeszítések az egészségügyi és szociális szakemberek megtartása érdekében, munkafeltételeik és fizetésük javítása révén. Ezenfelül az alapellátási szolgáltatókat megcélzó ösztönzők kerültek bevezetésre a szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása érdekében, például az ügyeleti ellátás megerősítésével. Ugyanakkor azonban a megfelelő munkaerő biztosítása érdekében még nem került sor átfogó, az alapellátásban dolgozóakra összpontosító, a térségek közötti különbségeket figyelembe vevő emberierőforrás-stratégia kidolgozására.

A nyolcvanas évek eleje óta nem készült olyan átfogó kutatás, amely kimondottan az egyes szakmákra fókuszálva részletesen vizsgálta volna az egyes csoportok pályával kapcsolatos jellemzőit. Jelen projekt fő témája arra a problémára reflektál, hogy milyen módon írható le a fiatal egészségügyi és szociális végzettségű munkavállalók átmenete az oktatásból a munkaerőpiacra, mi jellemzi munkaerő-piaci helyzetüket, illetve mennyire súlyos probléma e területen a pályaelhagyás kérdése. Az egészségügyi és szociális ágazatban a munkaerő-piaci helyzet vizsgálata azért is különösen fontos, mert súlyos emberierőforrás-problémák regisztrálhatóak már hosszabb idő óta, és a trendek nem mutatnak kedvező irányba. A problémát súlyosbítja az egészségügyi és szociális dolgozók elöregedése és a fiatal munkaerő külföldre menetele.

A munkaerő-piaci helyzet egyik legfontosabb „mérőszáma” a jövedelem – akár a főállású, akár az egyéb jövedelmeket tekintjük – illetve ezek egymáshoz való viszonya. A jövedelmi dimenzió mentén érdemes az egyes szakokon végzettek összehasonlítása, és az egészségügyi, szociális képzési terület elhelyezése a képzésterületek közötti jövedelemhierarchiában. Szintén lényeges mutatója a munkaerő-piaci helyzetnek a szubjektív elégedettség. Az oktatási intézmények és a munkaerőpiac kapcsolata leginkább az átmenet időszakában elemezhető.

Az egészségügyi és szociális munkaerőpiac nagyon sajátos, mivel az állások tekintetében „kínálati piac” van. Vagyis, állást könnyen lehet találni, mert az intézmények többsége komoly szakemberhiánnyal küzd. E tény ismeretében feltételezhető, hogy a munkahelykeresés valószínűleg azért tart az átlagosnál több ideig az egészségügyi és szociális végzettségűeknek, mert a számukra legmegfelelőbb állást keresik.

Ahhoz, hogy a munkavállalók megfelelő teljesítményt tudjanak nyújtani, produktívak és hatékonyak legyenek, fontos, hogy széleskörű ismeretekkel rendelkezzenek a területen. Ugyanakkor nem csak az egyéni tudás és képességek teszik alkalmassá a munkavállalót egy feladat elvégzésére, hanem a társas kapcsolatok megfelelő kezelésének képessége is. Gyakran hosszú távon meghatározza az egyén társadalmi pozícióját, munkaerő-piaci helyzetét, ezért gazdasági és szociális szempontból egyaránt fontos, hogy az iskolapadból kikerülő fiatalok szakmailag felkészülten jelenjenek meg a munkaerőpiacon, az iskolában elsajátított ismereteik összhangban legyenek a technológiai követelményekkel, a piaci igényeknek megfelelő szintű és szakirányú képzettséggel, konvertálható ismeretekkel rendelkezzenek.



A kísérleti projekt a kutatással megalapozott kihívás kezelését célzó, a projekt keretében kidolgozott módszertanon alapuló megoldási javaslat gyakorlatban történő kipróbálása volt. A pilot projekt megvalósítása kapcsán megvalósított tevékenységek:

- Célcsoporttal kapcsolatos előkészítő tevékenységek (toborzás, kiválasztás, bevonás)
- Módszertan részletes kialakítása, kipróbálása, adaptálása
- Képzés
- Szolgáltatás, tanácsadás munkavállalók számára
- Szolgáltatás, tanácsadás munkáltatók számára
- Tájékoztató anyagok, információs füzetek készítése
- A kísérleti projekt tapasztalatainak strukturált feldolgozása, értékelése és közzététele



3.1. Toborzó rendezvények

A projekt megvalósítása során összesen 5 db munkavállalóknak szóló és 4 db munkáltatóknak szóló toborzó rendezvényt valósítottunk meg. A rendezvények segítségével összesen 150 fő célcsoporti személyt (munkavállalót) és 10 munkáltatót sikerült a projektbe vonnunk.

Toborzó rendezvény munkavállalók számára	2021.11.25	Baranyahídvég	30 fő
Toborzó rendezvény munkavállalók számára	2021.11.16	Matty	26 fő
Toborzó rendezvény munkavállalók számára	2021.12.07	Drávaszabolcs	17 fő
Toborzó rendezvény munkavállalók számára	2021.12.07	Kémes	21 fő
Toborzó rendezvény munkavállalók számára	2021.12.13	Drávapalkonya	16 fő
Toborzó rendezvény munkáltatók számára	2021.12.01	Kémes	9 fő
Toborzó rendezvény munkáltatók számára	2021.10.04	Drávapalkonya	7 fő
Toborzó rendezvény munkáltatók számára	2021.10.06	Baranyahídvég	5 fő
Toborzó rendezvény munkáltatók számára	2021.10.11	Siklós	8 fő





4. PILOT PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSA (10 HÓNAP)



4.1. Képzések

A projektbe összesen 150 fő célcsoportti személy (munkavállaló) került bevonásra. Mind a 150 fő sikeresen elvégezte a Szociális alapismeretek 1, illetve a Szociális alapismeretek 2 képzést is. A résztvevők a Szociális alapismeretek 1 képzés esetében megismerkedhettek a szociális alapszolgáltatások rendszerével, továbbá az informatikai eszközökben rejlő lehetőségekkel, ezáltal a digitális kirekesztettséget is tudtuk csökkenteni, kiemelten az Ügyfélkapu rendszerét és szolgáltatásait tekintve. A Szociális alapismeretek 2 képzés esetében a résztvevők megismerkedtek a házi segítségnyújtás rendszerével, továbbá az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) rendszerével és szolgáltatásaival is. A Munkáltatók érzékenyítő képzése a munkavállalókhöz való megfelelő hozzáállást segítette és a jogi ismereteket bővítette.

A megvalósított képzések a következők voltak:

- Szociális alapismeretek 1 (23 óra)
- Szociális alapismeretek 2 (23 óra)
- Munkáltatók érzékenyítése (30 óra)
- Munkahelyi kommunikáció (10 óra – belső képzés)

A képzési programok a következők voltak:

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Szociális alapismeretek 1.
1.2.	A képzési program célja	A résztvevők megismertetése a szociális alapszolgáltatások rendszerével. További cél az informatikai eszközökben rejlő lehetőségek és előnyök felismertetése, ezáltal a digitális kirekesztettség csökkentése, kiemelten az Ügyfélkapu rendszerének és szolgáltatásainak megismertetése.
1.3.	A képzési program célcsoportja	A képzés iránt érdeklődő 18-65 év közötti felnőttek.

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A képzés sikeres elvégzésével a résztvevők

2.1.	ismerik a szociális alapszolgáltatások rendszerét.
2.2.	képesek a személyi számítógép/laptop alapszintű használatára (számítógép biztonságos ki- és bekapcsolása, újraindítása, belépés).
2.3.	képesek az operációs rendszer alapvető funkcióinak használatára (ikonok és ablakok kezelése).
2.4.	képesek böngészőprogram, továbbá egy felhasználóbarát, könnyen kezelhető online tanulást támogató távoktatási keretrendszer alapvető funkcióinak használatára.



2.5.	megismerik az Ügyfélkapu szolgáltatás rendszerét, az Ügyfélkapu segítségével intézhető legjellemzőbb ügyeket.
------	---

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	nem szükséges
3.2.	Szakmai végzettség	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem szükséges
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	nincs
3.6.	Egyéb feltételek	-

4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Haladási napló, a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok.
4.2.	Megengedett hiányzás	nem releváns
4.3.	Egyéb feltételek	-

5. Tervezett képzési idő

5.3.	Összes óraszám	23 óra
------	----------------	--------

6. Tananyagegységekóraszámja és a tananyagegységek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák

	A tananyagegység megnevezése	Óraszám
6.1.	Szociális alapszolgáltatások rendszere	20
6.2.	Digitális alapismeretek	3

6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	Szociális alapszolgáltatások rendszere
6.1.2.	Célja	A résztvevők ismerjék meg a szociális alapszolgáltatások rendszerét.
6.1.3.	Tartalma	A szociális szolgáltatások rendszere A szociális alapszolgáltatások szerepe Az Étkeztetés célja szerepe, jellemzői A Házi Segítségnyújtás célja szerepe, jellemzői A Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás célja szerepe, jellemzői A Családsegítés célja szerepe, jellemzői A Falugondnoki és Tanyagondnoki Szolgáltatás célja szerepe,



		jellemzői A Közösségi Ellátások célja szerepe, jellemzői A Támogató Szolgáltatás célja szerepe, jellemzői Az Utcai Szociális Munka célja szerepe, jellemzői
6.1.4.	Terjedelme	20 óra
6.1.5.	Alkalmazott munkaforma	zárt rendszerű elektronikus távoktatás
6.1.6.	Alkalmazott képzési módszerek	önálló tanulás, online tananyagok feldolgozása, konzultáció
6.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő írásos kérésére igazolás adható, amennyiben sikeresen kitöltötte a tananyagegységet záró feladatsort.

6.2. Tananyagegység

6.2.1.	Megnevezése	Digitális alapismeretek- Ügyfélkapu
6.2.2.	Célja	Az informatikai eszközökben rejlő lehetőségek és előnyök felismertetése, ezáltal a digitális kirekesztettség csökkentése. A résztvevő legyen képes <ul style="list-style-type: none"> • a számítógép alapszintű használatára (számítógép biztonságos ki- és bekapcsolása, újraindítása, belépés). • az operációs rendszer alapvető funkcióinak használatára (ikonok és ablakok kezelése). • böngésző program használatára. • felhasználóbarát, könnyen kezelhető online tanulást támogató távoktatási keretrendszer alapvető funkcióinak használatára. • ismerje meg az Ügyfélkapu szolgáltatás rendszerét, az Ügyfélkapu segítségével intézhető legjellemzőbb ügyeket.
6.2.3.	Tartalma	Első lépések A számítógép elindítása, belépés A számítógép ki és bekapcsolása, újraindítása megfelelő módszerekkel A távoktatási keretrendszer felépítése, főbb funkciói, használata Az operációs rendszer kezelése Az operációs rendszer megismerése Munka az ikonokkal Ablakok használata Internet alapismeretek Az Internethez csatlakozás módjai



		<p>A legismertebb böngészők ismertetése A böngésző bemutatása, alapvető funkciói: kezdőképernyő részei, címsor, gombok, lapok A könyvjelző, kedvencek szerepe és használata Az Ügyfélkapu használata Az Ügyfélkapu elérése Az Ügyfélkapu szerkezete Az Ügyfélkapun keresztül intézhető ügytípusok Az Ügyfélkapu főbb funkcióinak használata</p>
6.2.4.	Terjedelme	3 óra
6.2.5.	Alkalmazott munkaforma	zárt rendszerű elektronikus távoktatás
6.2.6.	Alkalmazott képzési módszerek	önálló tanulás, online tananyagok feldolgozása, konzultáció
6.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő írásos kérésére igazolás adható, amennyiben sikeresen kitöltötte a tananyagegységet záró feladatsort.

7. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	nem releváns
------	-------------------------------	--------------

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A résztvevő teljesítménynek értékelése zárt rendszerű képzésmenedzsment rendszer segítségével történik, amely adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alrendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.
A képzés nem zárul vizsgával, a tanúsítvány kiadásának feltétele a tananyagegységeket záró, értékelő feladatsorok sikeres teljesítése.

9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzés sikeres elvégzése esetén a résztvevő a képző intézmény által kiállított tanúsítványt kap. A tanúsítvány kiadásának feltétele a tananyagegységeket záró, értékelő feladatsorok sikeres teljesítése.
------	--	---



10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	A képzésben oktatóra, tutorra vonatkozó követelmények: <ul style="list-style-type: none"> felsőfokú végzettség és a képzés tartalmához kapcsolódó legalább két éves oktatói gyakorlat
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	A képzés személyi feltételeiről a képző intézmény gondoskodik. Az oktatókra előírt alkalmazási feltételt a képző intézmény munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel igazolja.
10.2.	Tárgyi feltételek	Résztvevőnként laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel, webkamerával és mikrofonnal Az oktató részére laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel, webkamerával és mikrofonnal. Zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment rendszer: a képzésben részt vevő személy képzését tervező, szervező és ellenőrző, a képzéshez szükséges digitális tananyagot valamint kiegészítő ismeretanyagot a képzési program szerint számára eljuttató (webböngészőben megjelenítő), minősített és tanúsított zárt informatikai rendszer, amely a képzésszervezésen túl adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alrendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A képző intézmény biztosítja, vagy arról más szervezetekkel, intézményekkel együttműködve, szerződésben rögzített módon gondoskodik. A résztvevők részére előírt tárgyi feltételeket a résztvevők vagy a képző intézmény biztosítja. Az oktató részére előírt feltételeket az oktató vagy a képző intézmény biztosítja.
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-



KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Szociális alapismeretek 2.
1.2.	A képzési program célja	A résztvevők megismertetése a házi segítségnyújtás rendszerével. További cél az informatikai eszközökben rejlő lehetőségek és előnyök felismertetése, ezáltal a digitális kirekesztettség csökkentése, kiemelten az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér rendszerének és szolgáltatásainak megismertetése.
1.3.	A képzési program célcsoportja	A képzés iránt érdeklődő 18-65 év közötti felnőttek.

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A képzés sikeres elvégzésével a résztvevők

2.1.	ismerik a házi segítségnyújtás célját, szerepét, jellemzőit, a házi segítségnyújtás keretében nyújtott szolgáltatásokat.
2.2.	képesek a személyi számítógép/laptop alapszintű használatára (számítógép biztonságos ki- és bekapcsolása, újraindítása, belépés).
2.3.	képesek az operációs rendszer alapvető funkcióinak használatára (ikonok és ablakok kezelése).
2.4.	képesek böngészőprogram, továbbá egy felhasználóbarát, könnyen kezelhető online tanulást támogató távoktatási keretrendszer alapvető funkcióinak használatára.
2.5.	megismerik az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) szolgáltatás rendszerét, az EESZT-n igénybevehető jellemző szolgáltatásokat.

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	nem szükséges
3.2.	Szakmai végzettség	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem szükséges
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	nincs
3.6.	Egyéb feltételek	-

4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Haladási napló, a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok.
4.2.	Megengedett hiányzás	nem releváns
4.3.	Egyéb feltételek	-



5. Tervezett képzési idő

5.3.	Összes óraszám	23 óra
------	----------------	--------

6. Tananyagegységekóraszámja és a tananyagegységek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák

	A tananyagegység megnevezése	Óraszám
6.1.	Házi segítségnyújtás	20
6.2.	Digitális alapismeretek- Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér	3

6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	Házi segítségnyújtás
6.1.2.	Célja	A résztvevők ismerjék meg a házi segítségnyújtás célját, szerepét, jellemzőit, a házi segítségnyújtás keretében nyújtott szolgáltatásokat.
6.1.3.	Tartalma	<p>A házi segítségnyújtás, mint szociális alapszolgáltatás</p> <p>A házi segítségnyújtás, célja szerepe, jellemzői</p> <p>Személyi gondozást és szociális segítség</p> <p>A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés</p> <p>Takarítás</p> <p>Mosás</p> <p>Vasalás</p> <p>A háztartási tevékenységben való közreműködés:</p> <p>Bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása</p> <p>Segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében</p> <p>Mosogatás</p> <p>Ruhajavítás</p> <p>Közkútról, fürtkútról vízhozás</p> <p>Tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)</p> <p>Télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt</p> <p>Kísérés</p> <p>Az időskor sajátosságai, jellemző szükségletei</p> <p>Alapvető kommunikációs ismeretek.</p> <p>Az öregedés folyamata és a kommunikáció</p> <p>Idős emberekkel történő kommunikációt nehezítő tényezők</p>



		ismertetése. Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
6.1.4.	Terjedelme	20 óra
6.1.5.	Alkalmazott munkaforma	zárt rendszerű elektronikus távoktatás
6.1.6.	Alkalmazott képzési módszerek	önálló tanulás, online tananyagok feldolgozása, konzultáció
6.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő írásos kérésére igazolás adható, amennyiben sikeresen kitöltötte a tananyagegységet záró feladatsort.

6.2. Tananyagegység

6.2.1.	Megnevezése	Digitális alapismeretek- Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér
6.2.2.	Célja	Az informatikai eszközökben rejlő lehetőségek és előnyök felismertetése, ezáltal a digitális kirekesztettség csökkentése. A résztvevő legyen képes <ul style="list-style-type: none"> • a számítógép alapszintű használatára (számítógép biztonságos ki- és bekapcsolása, újraindítása, belépés). • az operációs rendszer alapvető funkcióinak használatára (ikonok és ablakok kezelése). • böngésző program használatára. • felhasználóbarát, könnyen kezelhető online tanulást támogató távoktatási keretrendszer alapvető funkcióinak használatára. • ismerje meg Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) szolgáltatás rendszerét, az EESZT-n igénybevehető jellemző szolgáltatásokat.
6.2.3.	Tartalma	Első lépések A számítógép elindítása, belépés A számítógép ki és bekapcsolása, újraindítása megfelelő módszerekkel A távoktatási keretrendszer felépítése, főbb funkciói, használata Az operációs rendszer kezelése Az operációs rendszer megismerése Munka az ikonokkal Ablakok használata Internet alapismeretek Az Internethez csatlakozás módjai



		<p>A legismertebb böngészők ismertetése</p> <p>A böngésző bemutatása, alapvető funkciói: kezdőképernyő részei, címsor, gombok, lapok</p> <p>A könyvjelző, kedvencek szerepe és használata</p> <p>Az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) használata</p> <p>Az EESZT elérése</p> <p>Az EESZT szerkezete</p> <p>Az EESZT-n elérhető információk</p> <p>Az EESZT keresztül intézhető ügýtípusok</p> <p>Az EESZT főbb funkcióinak használata</p>
6.2.4.	Terjedelme	3 óra
6.2.5.	Alkalmazott munkaforma	zárt rendszerű elektronikus távoktatás
6.2.6.	Alkalmazott képzési módszerek	önálló tanulás, online tananyagok feldolgozása, konzultáció
6.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő írásos kérésére igazolás adható, amennyiben sikeresen kitöltötte a tananyagegységet záró feladatsort.

7. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	nem releváns
------	-------------------------------	--------------

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A résztvevő teljesítményének értékelése zárt rendszerű képzésmenedzsment rendszer segítségével történik, amely adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alrendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.

A képzés nem zárul vizsgával, a tanúsítvány kiadásának feltétele a tananyagegységeket záró, értékelő feladatsorok sikeres teljesítése.

9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzés sikeres elvégzése esetén a résztvevő a képző intézmény által kiállított tanúsítványt kap. A tanúsítvány kiadásának feltétele a tananyagegységeket záró, értékelő feladatsorok sikeres teljesítése.
------	--	---



10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek



10.1.	Személyi feltételek	A képzésben oktatóra, tutorra vonatkozó követelmények: <ul style="list-style-type: none"> felsőfokú végzettség és a képzés tartalmához kapcsolódó legalább két éves oktatói gyakorlat
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	A képzés személyi feltételeiről a képző intézmény gondoskodik. Az oktatókra előírt alkalmazási feltételt a képző intézmény munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel igazolja.
10.2.	Tárgyi feltételek	Résztvevőnként laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel, webkamerával és mikrofonnal Az oktató részére laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel, webkamerával és mikrofonnal. Zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment rendszer: a képzésben részt vevő személy képzését tervező, szervező és ellenőrző, a képzéshez szükséges digitális tananyagot valamint kiegészítő ismeretanyagot a képzési program szerint számára eljuttató (webböngészőben megjelenítő), minősített és tanúsított zárt informatikai rendszer, amely a képzésszervezésen túl adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alrendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A képző intézmény biztosítja, vagy arról más szervezetekkel, intézményekkel együttműködve, szerződésben rögzített módon gondoskodik. A résztvevők részére előírt tárgyi feltételeket a résztvevők vagy a képző intézmény biztosítja. Az oktató részére előírt feltételeket az oktató vagy a képző intézmény biztosítja.
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-



KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Munkáltatók érzékenyítése
1.2.	A képzési program célja	A képzés célja, hogy bemutassa a résztvevők számára azokat a hátrányos helyzetű munkavállalókat, akiknek kiemelten támogatásra van szüksége a munkaerő-piacon történő elhelyezkedés során. A képzés megismerteti a résztvevőkkel a hátrányos helyzetű munkavállalók alkalmazásának rugalmas munkaszervezését. A képzés keretében a résztvevők megismerik a megváltozott munkaképesség fogalmát és ezzel összefüggésben a munkahelyi környezet kialakításának szükségességét és lehetőségeit. Megismerik a megváltozott munkaképességű munkavállalók munkavállalással összefüggő speciális szükségleteit. A képzés célja, hogy bemutassa a családbarát munkahely fogalmát, kialakításának lehetséges módjait. Megismerteti az atipikus foglalkoztatási formákat, az adott célcsoportnak megfelelően.
1.3.	A képzési program célcsoportja	Cégek, intézmények vezetői, munkatársai, magánszemélyek, akik hátrányos helyzetű munkavállalókat foglalkoztatnak, terveznek foglalkoztatni.

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A képzés sikeres elvégzésével a résztvevők megismerik:

2.1.	A megváltozott munkaképesség fogalmát és ezzel összefüggésben a munkahelyi környezet kialakításának szükségességét és lehetőségeit. a megváltozott munkaképességű munkavállalók munkavállalással összefüggő speciális szükségleteit.
2.2.	A hátrányos helyzetű munkavállalók alkalmazásának rugalmas munkaszervezését.
2.3.	Az atipikus foglalkoztatási formákat, az adott célcsoportnak megfelelően.
2.4.	A családbarát munkahely fogalmát, kialakításának lehetséges módjait.

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	nem szükséges
3.2.	Szakmai végzettség	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem szükséges
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	nincs
3.6.	Egyéb feltételek	-



4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Haladási napló, a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentumok.
4.2.	Megengedett hiányzás	Nem releváns
4.3.	Egyéb feltételek	-

5. Tervezett képzési idő

5.3.	Összes óraszám	30 óra
------	----------------	--------

6. Tananyagegységekóraszámja és a tananyagegységek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák

	A tananyagegység megnevezése	Óraszám
6.1.	Munkáltatók érzékenyítése	30

6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	Munkáltatók érzékenyítése
6.1.2.	Célja	A résztvevők ismerjék meg a megváltozott munkaképesség fogalmát és ezzel összefüggésben a munkahelyi környezet kialakításának szükségességét és lehetőségeit. Ismerjék meg a megváltozott munkaképességű munkavállalók munkavállalással összefüggő speciális szükségleteit. Ismerjék meg a hátrányos helyzetű munkavállalók alkalmazásának rugalmas munkaszervezését, az atipikus foglalkoztatási formákat, az adott célcsoportnak megfelelően. Ismerjék meg a családbarát munkahely fogalmát, kialakításának lehetséges módjait.
6.1.3.	Tartalma	Hátrányos helyzetű munkavállalók fogalma Megváltozott munkaképességű munkavállalók fogalma, csoportjai Családbarát munkahely fogalma Az atipikus munkaformák típusai A rugalmas munkaszervezés biztosításának módjai A képzések támogatásának formái (képzés díjának, útiköltségének átvállalása, szabadnap biztosítása). A kisgyermekes szülők támogatása (pl.: gyermekek napközbeni felügyelete, rugalmas munkaidő, osztott munkarend) A szabadságolási eljárások igényekhez, szükségletekhez igazítása A férfi munkavállalók szülői szerepeinek megerősítése



		Mozgáskorlátozott vagy egyéb fogyatékkal élők foglalkoztatásának lehetőségei, speciális feltételei, eszközigényeik. Hátrányos helyzetű munkavállalók munkába illesztésének lehetséges megoldásai
6.1.4.	Terjedelme	30 óra
6.1.5.	Alkalmazott munkaforma	Zárt rendszerű elektronikus távoktatás
6.1.6.	Alkalmazott képzési módszerek	Önálló tanulás, online tananyagok feldolgozása, konzultáció
6.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő írásos kérésére igazolás adható, amennyiben sikeresen kitöltötte a tananyagegységet záró feladatsort.

7. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	nem releváns
------	-------------------------------	--------------

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A résztvevő teljesítményének értékelése zárt rendszerű képzésmenedzsment rendszer segítségével történik, amely adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alrendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.

A képzés nem zárul vizsgával, a tanúsítvány kiadásának feltétele a tananyagegységeket záró, értékelő feladatsorok sikeres teljesítése.

9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzés sikeres elvégzése esetén a résztvevő a képző intézmény által kiállított tanúsítványt kap. A tanúsítvány kiadásának feltétele a tananyagegységeket záró, értékelő feladatsorok sikeres teljesítése.
------	--	---

10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	A képzésben oktatóra, tutorra vonatkozó követelmények: A képzésben oktatóra, tutorra vonatkozó követelmények: felsőfokú végzettség és a képzés tartalmához kapcsolódó legalább két éves oktatói gyakorlat
-------	---------------------	---



10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	A képzés személyi feltételeiről a képző intézmény gondoskodik. Az oktatókra előírt alkalmazási feltételt a képző intézmény munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel igazolja.
10.2.	Tárgyi feltételek	Résztvevőnként laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel, webkamerával és mikrofonnal Az oktató részére laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel, webkamerával és mikrofonnal. Zárt rendszerű távoktatási képzésmenedzsment rendszer: a képzésben részt vevő személy képzését tervező, szervező és ellenőrző, a képzéshez szükséges digitális tananyagot valamint kiegészítő ismeretanyagot a képzési program szerint számára eljuttató (webböngészőben megjelenítő), minősített és tanúsított zárt informatikai rendszer, amely a képzésszervezésen túl adatbázisában manipulálhatatlanul rögzíti és értékeli – valamint a regisztrációs és tanulmányi alaprendszer számára közvetíti – a képzésben részt vevő személy képzési programban rögzített előrehaladását, ellenőrző kérdésekre adott válaszait, eredményeit, tevékenységét és végrehajtja – a képzésben részt vevő személy teljesítményének értékelése alapján – a képzési program szerint lehetséges navigációs kéréseit.
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A képző intézmény biztosítja, vagy arról más szervezetekkel, intézményekkel együttműködve, szerződésben rögzített módon gondoskodik. A résztvevők részére előírt tárgyi feltételeket a résztvevők vagy a képző intézmény biztosítja. Az oktató részére előírt feltételeket az oktató vagy a képző intézmény biztosítja.
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-



KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Kommunikáció eszközei
1.2.	A képzési program célja	A kommunikáció eszközeinek megismerése, gyakorlása révén a résztvevő szóbeli és nem szóbeli kifejezése sikere- sebbé válnon.
1.3.	A képzési program célcsoportja	A képzés elsődleges célcsoportját az aktív munkavállalók alkotják.

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

2.1.	A kommunikáció lényegének, formáinak, szabályszerűségeinek megismerése és gyakorlása révén a résztvevők szóbeli és nem szóbeli kifejezése sikeresebbé válik, erősödik a szóbeli és nem szóbeli kommunikációjuk közti összhang. A résztvevők eredményesebben fejezik ki gondolataikat, véleményüket, képviselni tudják az érdekeiket a munkaerő piacon és a mindennapi életben, szóban és írásban.
------	--

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	nem szükséges
3.2.	Szakmai végzettség	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem szükséges
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	nincs
3.6.	Egyéb feltételek	-

4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Jelenléti ív, haladási napló
4.2.	Megengedett hiányzás	A hiányzás nem haladhatja meg a kontakt órák 20%-át. <i>Támogatott képzés esetén a támogatást nyújtó által meghatározott, a támogatási szerződésben / együttműködési megállapodásban, munkáltatói megrendelés esetén a megrendelővel kötött szolgáltatási szerződésben meghatározott szigorúbb hiányzási feltételek (20%-nál kisebb megengedett hiányzás) az irányadóak.</i>
4.3.	Egyéb feltételek	-

5. Tervezett képzési idő



5.3.	Összes óraszám	10 óra
------	----------------	--------

6. Tananyagegységek óraszama és a tananyagegységek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák

	A tananyagegység megnevezése	Óraszám
6.1.	Kommunikáció eszközei	10

6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	Kommunikáció eszközei
6.1.2.	Célja	A kommunikáció lényegének, formáinak, szabályszerűségeinek megismerése és gyakorlása révén a résztvevő szóbeli és nem szóbeli kifejezése sikeresebbé váljon.
6.1.3.	Tartalma	- Verbális kommunikáció eszközei: Fogalma, jellemzői, tényezői, modellje. Nyelvi rétegek-köznyelv, szaknyelv, hivatali nyelv, szleng, tájnyelv. Típusai: párbeszéd, csoportos beszélgetés. Írásbeli és szóbeli közlés. - Nonverbális kommunikáció eszközei: Mimika (szem és száj közötti izmok mozgása) Tekintet Mozgásos kommunikáció (kézfogás, gesztusok, térközsabályozás, testtartás). Emblémák, szignálok.
6.1.4.	Óraszám	10 óra
6.1.5.	Alkalmazott munkaforma	kontaktórás képzés
6.1.6.	Alkalmazott képzési módszerek	Előadás, magyarázat, szemléltetés, megbeszélés, szituációs gyakorlat
6.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tanúsítvány kiadásának feltétele az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel.

7. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	24 fő
------	-------------------------------	-------

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása



Nyitott, irányított oktatói kérdésekkel történő interaktív ismeretellenőrzés. A helyzetgyakorlatok, végrehajtását követően visszajelzés az oktató részéről az elsajátított ismeretek megfelelő alkalmazására vonatkozóan. A csoportos munka során az oktató (tréner) és a csoport állandó visszajelzéseket ad a csoporttag számára. A képzés nem zárul vizsgával, a tanúsítvány kiadásának feltétele az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel.

9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzés sikeres elvégzése esetén a résztvevő a képző intézmény által kiállított tanúsítványt kap. A tanúsítvány kiadásának feltétele a hiányzási küszöböt meg nem haladó hiányzás és a foglalkozásokon való aktív részvétel.
------	--	---

10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	A képzésben oktatóra vonatkozó követelmények: Felsőfokú végzettség, legalább 2 éves, a képzési tartalomnak megfelelő oktatói/tréneri gyakorlat
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	Az oktatókra előírt alkalmazási feltételt a képző intézmény munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel igazolja.
10.2.	Tárgyi feltételek	Tanterem az alábbi felszereltséggel: tábla/flipchart, székek és asztalok vagy írólapos székek a résztvevők számának megfelelően, tanári asztal, szék.
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A tárgyi feltételeket a képző intézmény biztosítja, vagy arról más szervezetekkel, intézményekkel együttműködve, szerződésben rögzített módon gondoskodik.
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-





4.2. Tanácsadások

A projektben a Kísérleti (pilot) program megvalósítása során összesen 1500 óra tanácsadást biztosítottunk a célcsoporti személyek számára, továbbá 150 óra tanácsadást a munkáltatók részére.

- Munkavállalói ismeretek (300 óra)
- Munkaerő-piaci tanácsadás (400 óra)
- Jogi tanácsadás (400 óra)
- Család és Munka összeegyeztetése tanácsadás (400 óra)
- Munkáltatói ismeretek (150 óra)

Munkavállalói ismeretek: A tanácsadás célja a munkavállalói jogi ismeretek, továbbá az elhelyezkedést akadályozó tényezők feltárása volt. Ennek keretében a munka világával, az aktuális munkaerő-piaci viszonyokkal, a munkaviszony létesítésével és megtartásával, a jogi környezettel, a munkaerő-piaci helyzet javítására rendelkezésre álló támogatási formákkal és lehetőségekkel kapcsolatos információnyújtás, valamint a továbblépési irányok, lehetőségek meghatározása valósult meg.

Munkaerő-piaci tanácsadás: A tanácsadás célja a célcsoporti személyek felkészítése volt a számukra megfelelő és a munkaerő-piaci igényekhez illeszkedő célállás megtalálására, valamint az ehhez szükséges álláskereső technikák elsajátítása (pl.: önéletrajz, motivációs levél írása, különböző technikák, stb.).

Jogi tanácsadás: Tanácsadás nemcsak a munkaügy területén, hanem pl.: pénzügyi, egyéb peres eljárások kapcsán is, a vállalkozóvá válás terén.

Család és munka összeegyeztetése tanácsadás: A magyar kultúrkörökben még mindig erősen él a hagyományos családmóddel: a gyermekek ellátása, a háztartás vezetése inkább női feladat, így a nők esetében a munka és a magánélet közötti egyensúly megteremtése még nehezebb és csak kemény kompromisszumokkal lehetséges. Ennek eléréséhez nemcsak a munkavállalói, hanem a munkaadói oldal támogató hozzáállása is szükséges. A hátrányos helyzetű rétegek esetében leginkább jelentkező probléma pedig a gyermekfelügyelet megoldása. A család és munka összeegyeztetése a kisgyermekes munkavállalók mellett az idős vagy beteg hozzátartozót gondozó, a megváltozott munkaképességű és az idősebb munkavállalók számára is lehetőséget teremtett az eredményes munkavégzésre. Ennek a figyelembe vételével lehet csak igazán beszélni arról, mi szükséges egy adott időszakban a munka és a magánélet közötti egyensúlyhoz és ezt hogyan könnyítheti meg a munkáltató.

Munkáltatói ismeretek: A munkáltatók számára a munkavállalókkal kapcsolatos érzékenyítés, a jogi ismeretek, illetve a kapcsolódó szabályok, szabályzatok, törvények megismertetése volt a tanácsadás célja.

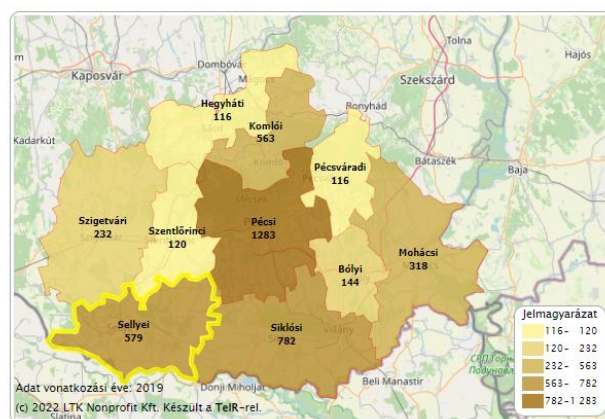
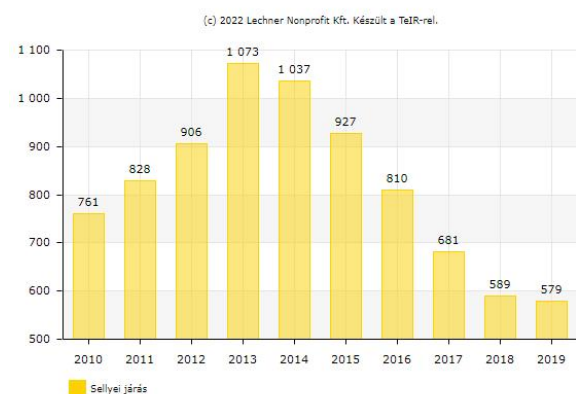
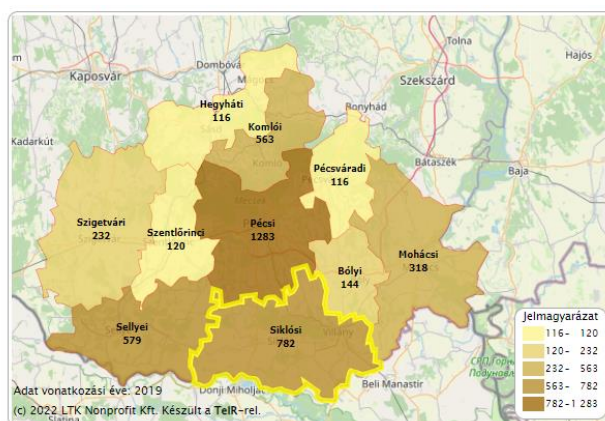
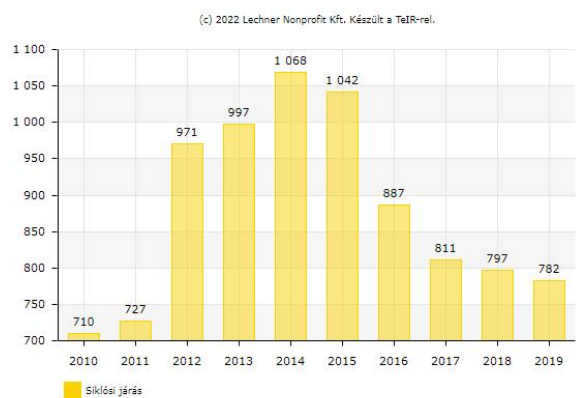


4.3. Statisztikai adatok

A projekt megvalósítása és a módszertan elemzése során nagy mennyiségű statisztikai adatot elemeztünk, illetve egyéb forrásokból szereztünk információkat a végső konklúziók levonásához. Többek között a következő adatokat használtuk fel:

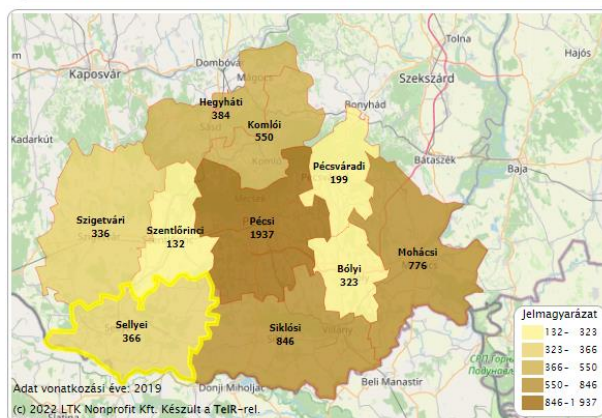
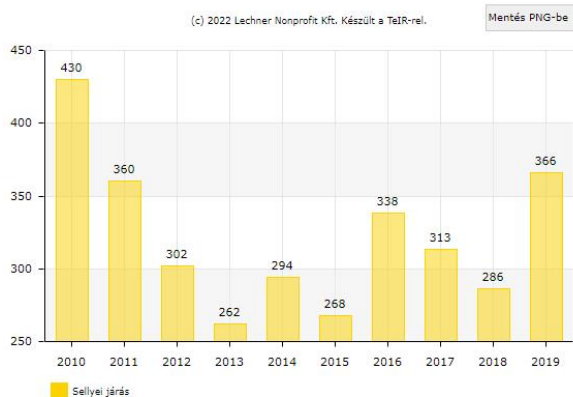
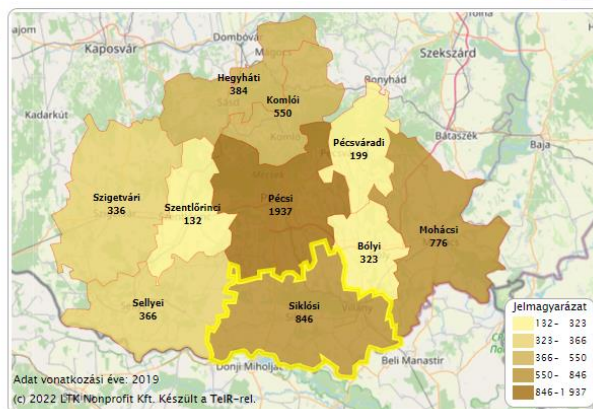
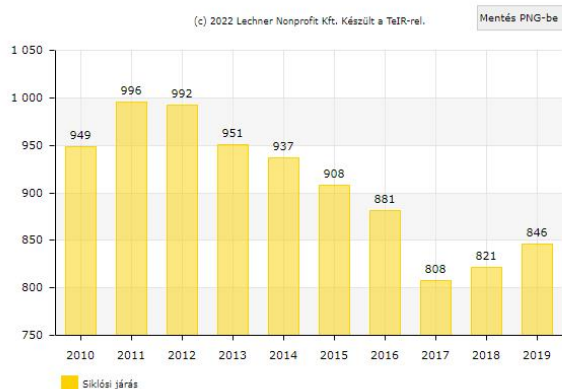
Házi segítségnyújtásban részesülők száma (fő)

A házi segítségnyújtás olyan szociális alapszolgáltatás, melynek keretében gondoskodni kell azokról az időskorúakról, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, ill. azokról a fogyatékos személyekről, pszichiátriai betegekről, szenvedélybetegekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de amúgy képesek önmaguk ellátására.



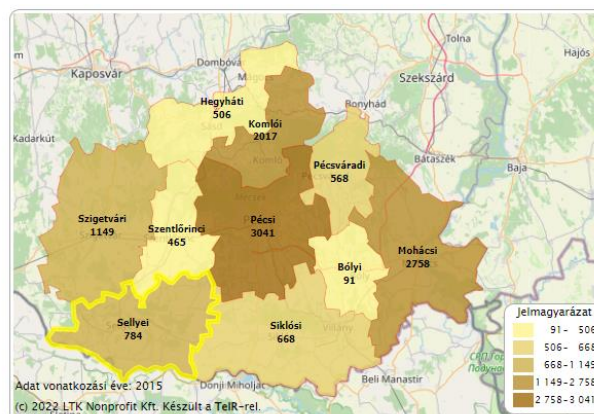
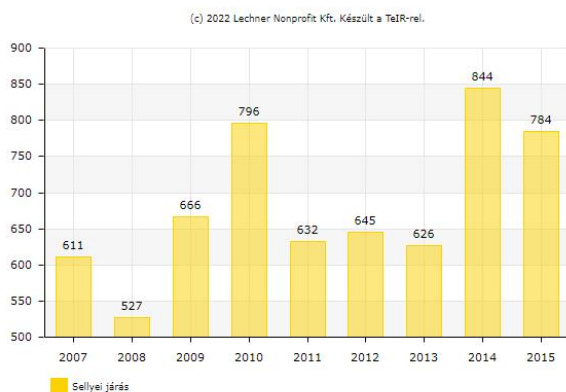
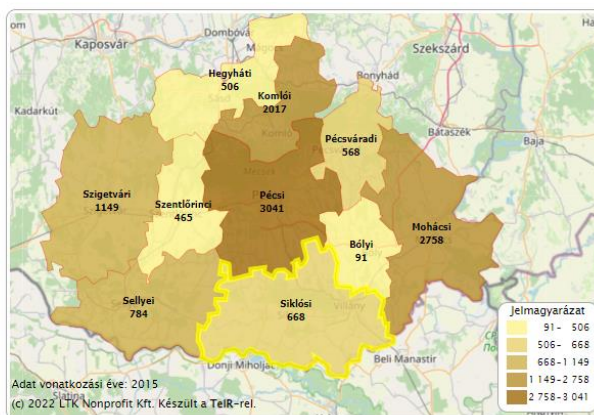
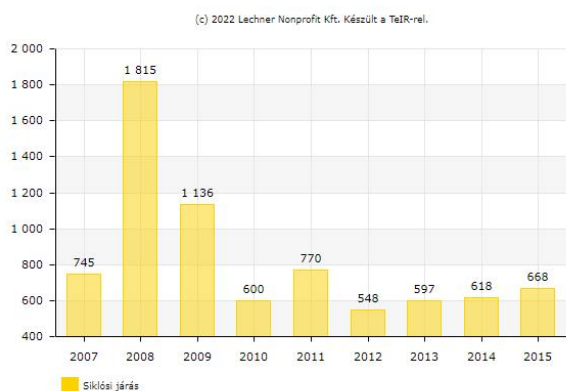


Szociális étkeztetésben részesülők száma (fő)
A szociális étkeztetés olyan alapszolgáltatás, melynek keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkeztetéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve eltartottaiknak tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.





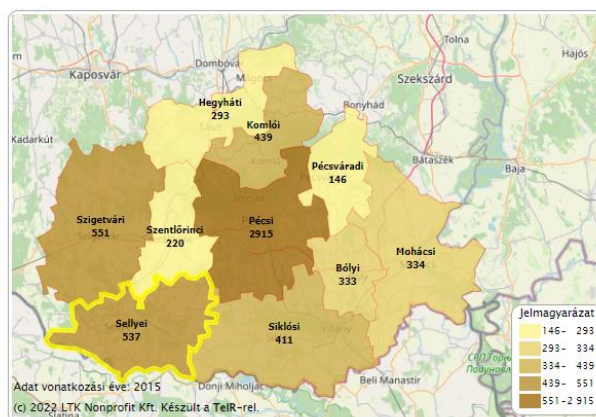
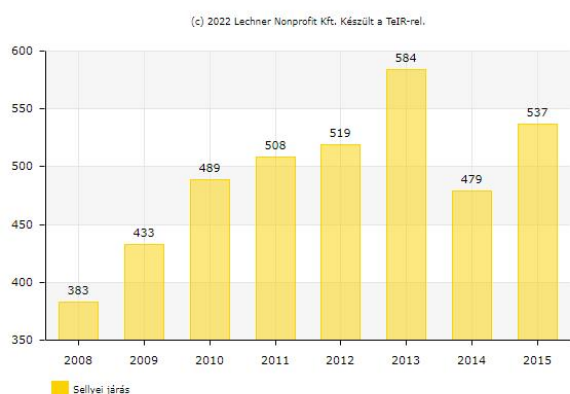
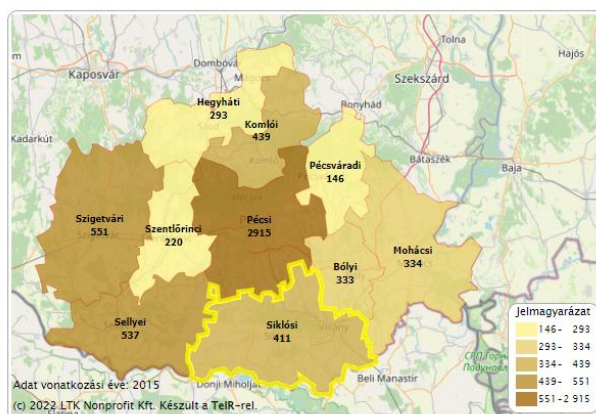
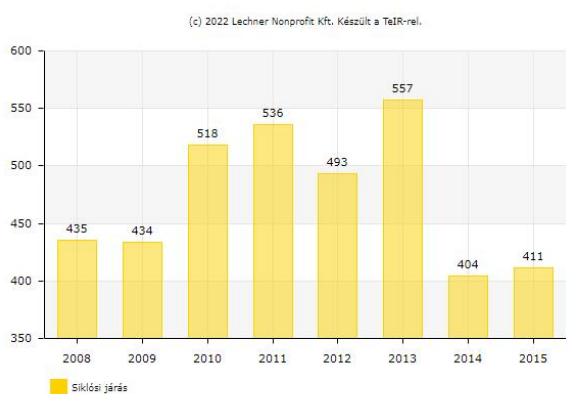
Családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma (fő)
A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. (A 2012-es adat kizárólag azokat az igénybe vevőket tartalmazza, akik esetében a szakmai tevékenység az első találkozás kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, tehát akikről a családsegítő szolgálatok esetnaplót vezettek).





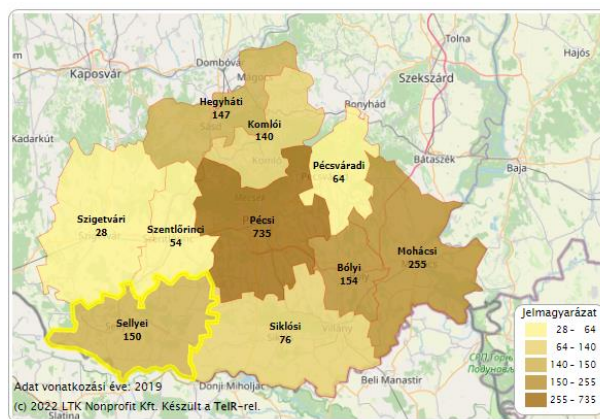
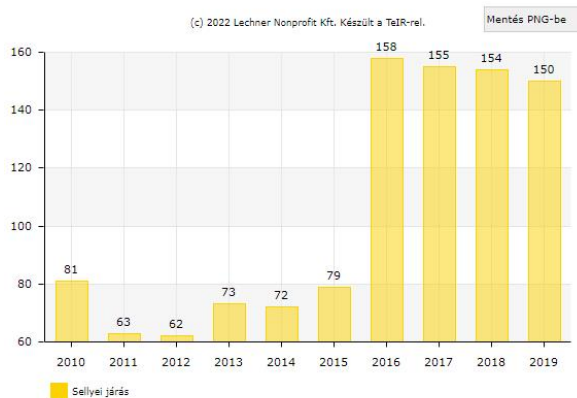
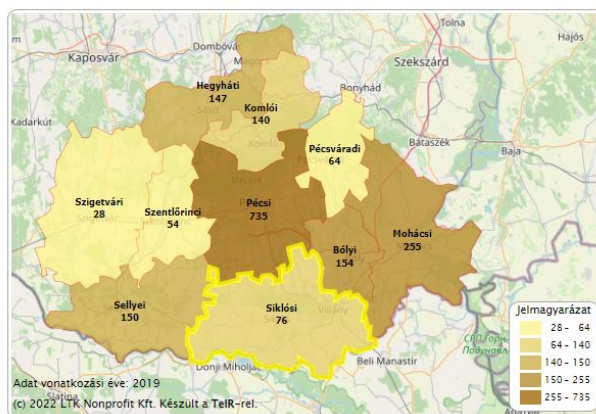
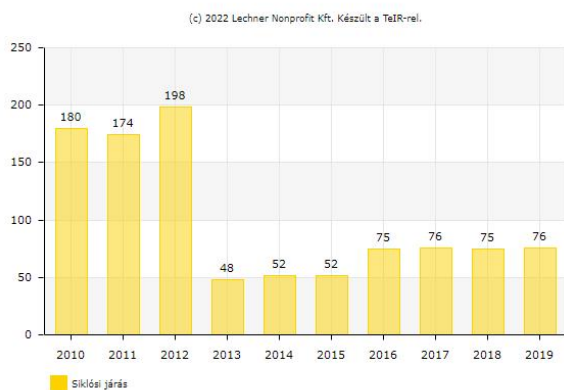
Gyermekjóléti szolgálat által gondozott kiskorúak száma (fő)

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan (a gyermekjóléti alapellátást biztosító), a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával segíti elő a gyermek testi és lelki egészségét, családban történő nevelkedését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését. A gyermekjóléti szolgáltatás főbb feladatai: tájékoztatás, tanácsadás, segítségnyújtás a hivatalos ügyek intézésében, a gyermek veszélyeztetettségét jelző rendszer működtetése, családgondozás, utógondozás, szabadidős programok szervezése.





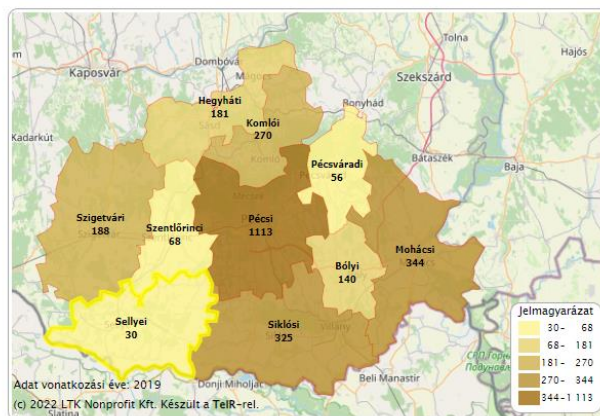
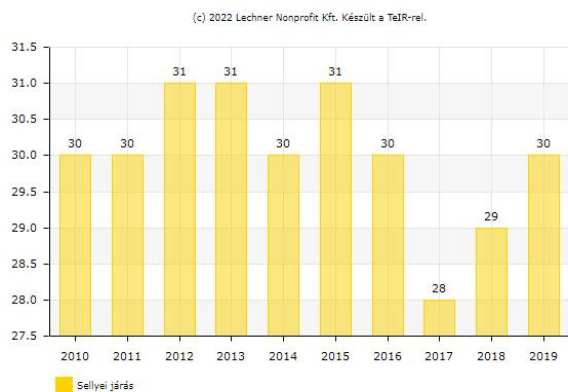
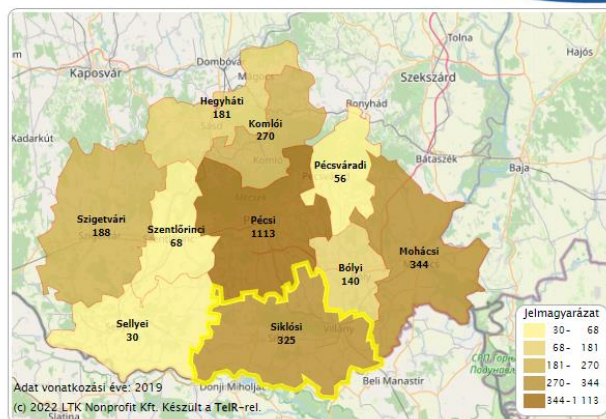
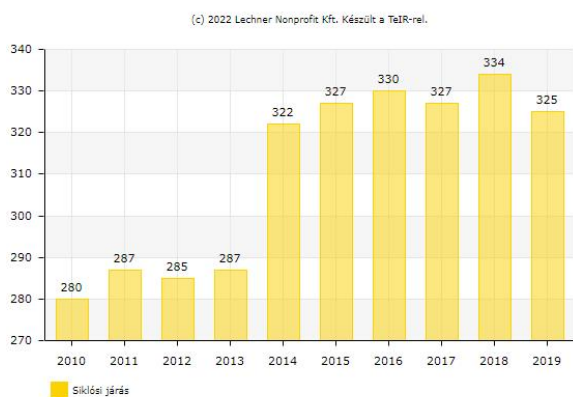
Idősek nappali ellátásában részesülők száma (fő)
Meghatározóan a saját otthonukban élő, szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes idősorúak számára napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, étkezésre, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére lehetőséget biztosító ellátást igénybevevők száma.





Időskorúak otthonaiban ellátottak száma (fő)

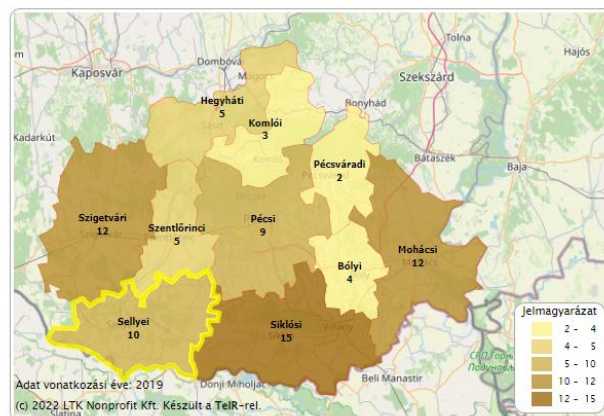
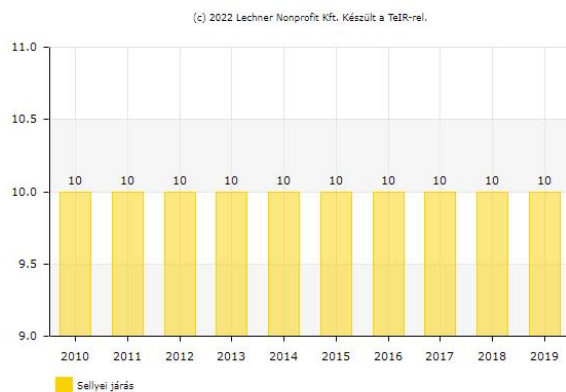
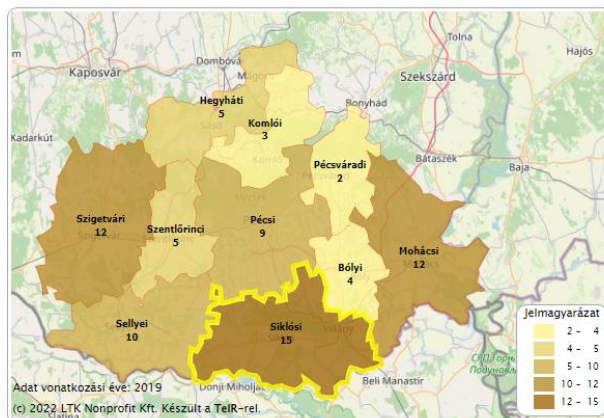
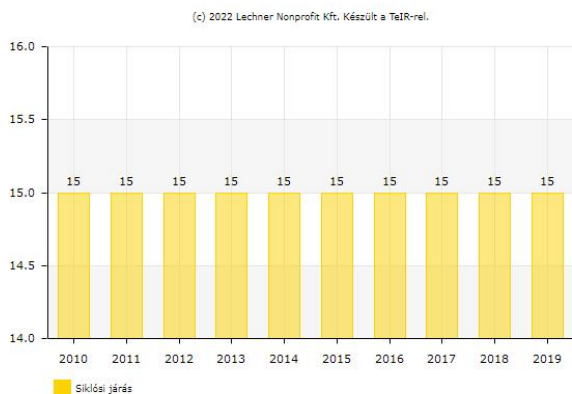
Ápolást, gondozást nyújtó tartós bentlakásos szociális intézmény. Elsősorban azoknak a nyugdíjkorhatárt betöltött személyeknek az ápolására, gondozására szolgál, akiknek az egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel.





Felnőttek és gyerekek részére szervezett háziorvosi
szolgálatok száma (db)

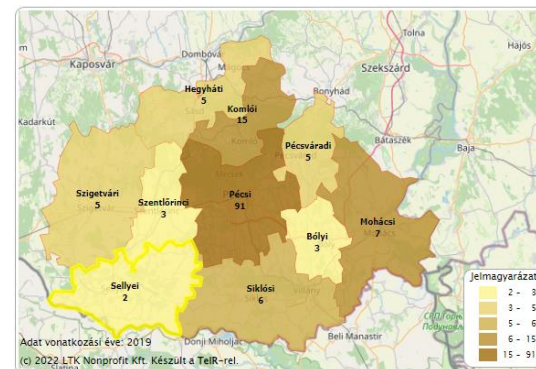
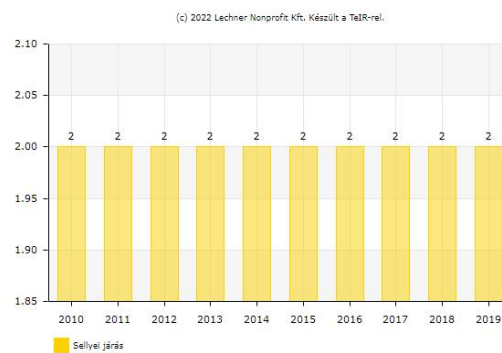
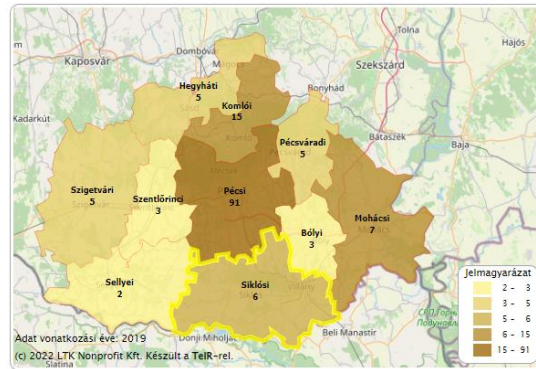
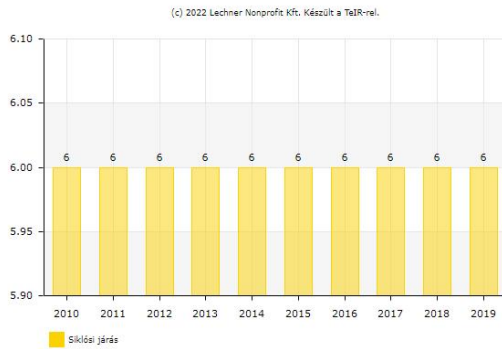
A háziorvosi szolgálat az adott településen a település
önkormányzatának, önkormányzati feladatot ellátó egészségügyi
intézményének, egészségügyi vállalkozójának, tevékenysége, amely a
lakosság egészségének megtartására és helyreállítására, valamint a
betegségek megelőzésére irányul.





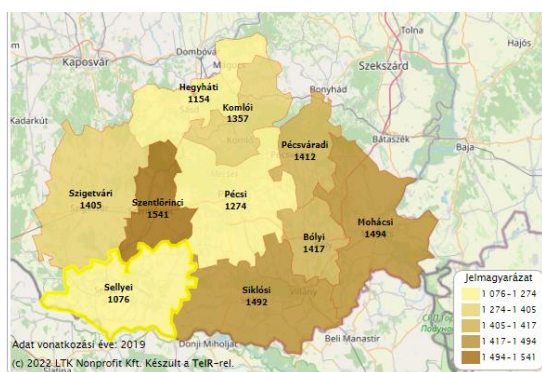
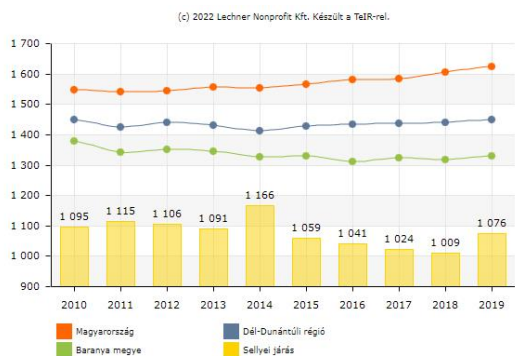
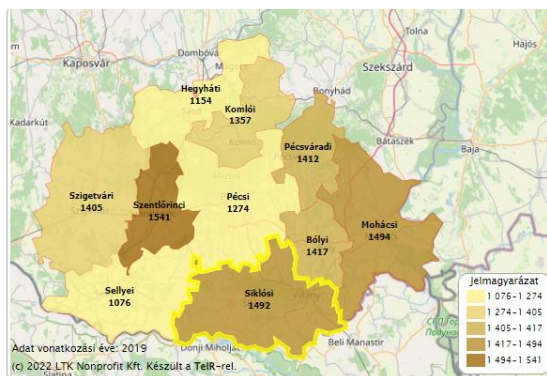
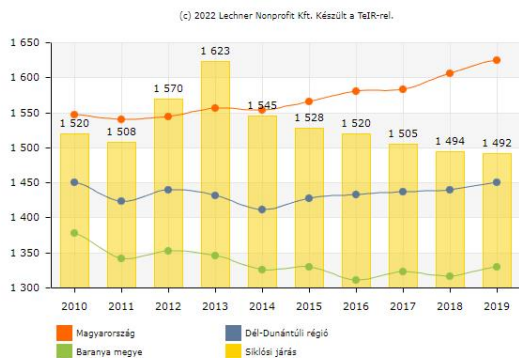
Csak felnőttek részére szervezett háziorvosi szolgálatok száma (db)

A házi gyermekorvos a háziorvosi ellátást a 14. életévét be nem töltött személyek számára biztosítja.



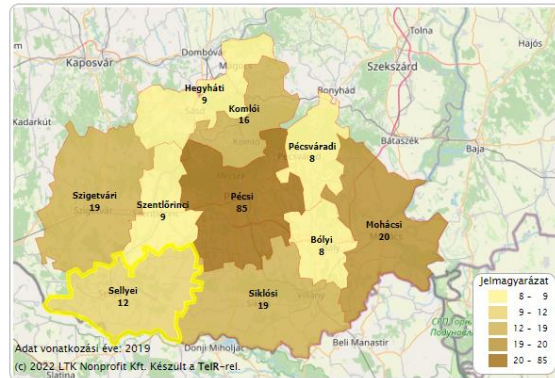
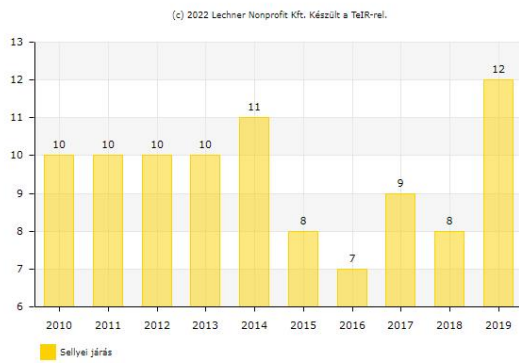
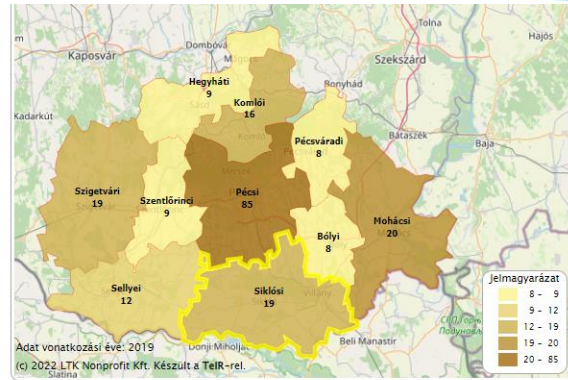
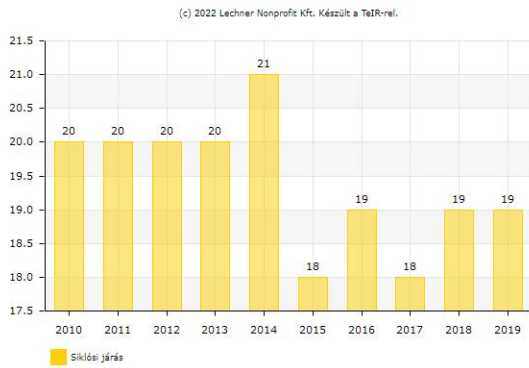


Egy házi- és házi gyermekorvosra jutó lakosok száma (fő)
 A lakosság száma a házi és házi gyermekorvosok együttes számára
 vetítve.



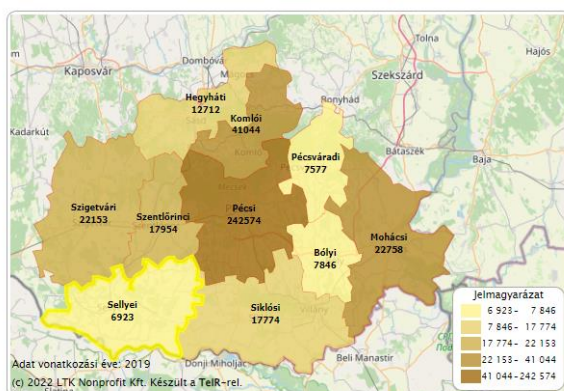
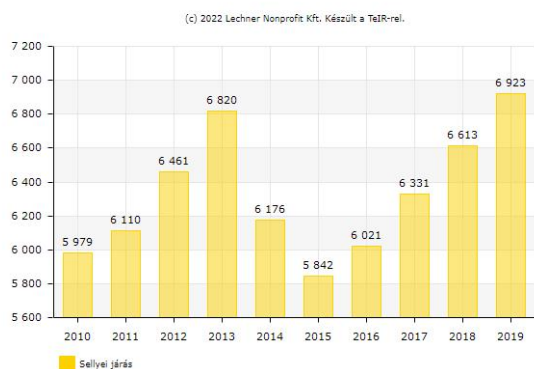
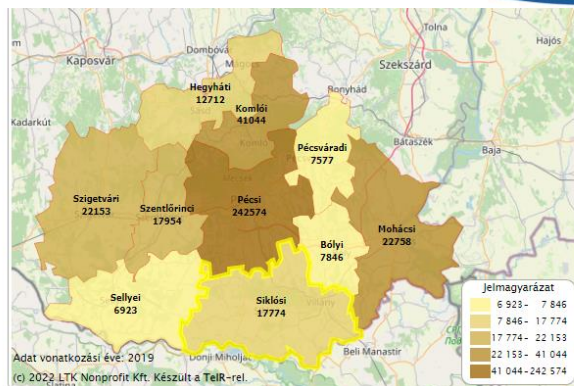
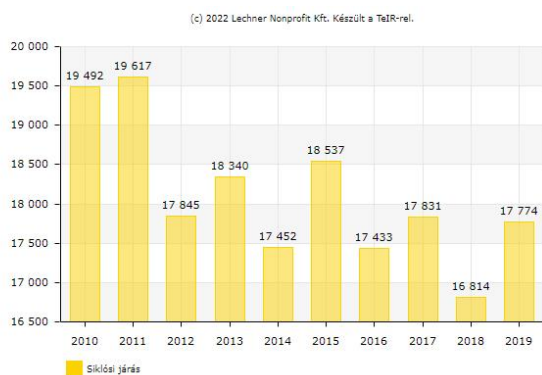


Betöltött védőnői álláshelyek száma (db)
A betöltött állás a kinevezett körzeti védőnők állásainak száma az év végén, a teljes munkaidőben foglalkoztatottak munkaidejére átszámítva.





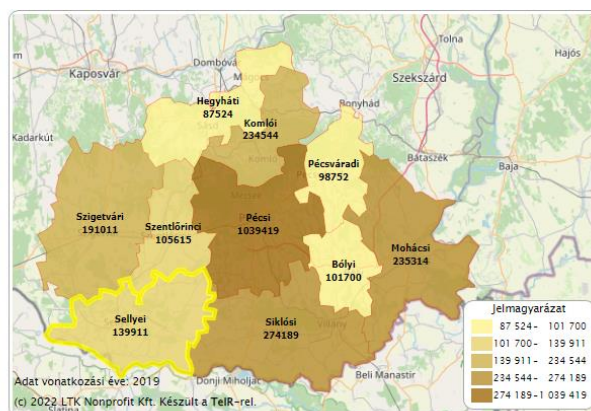
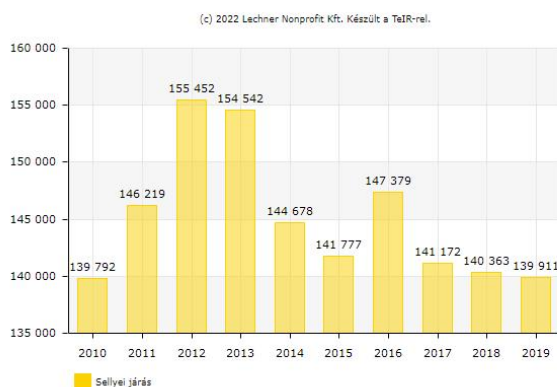
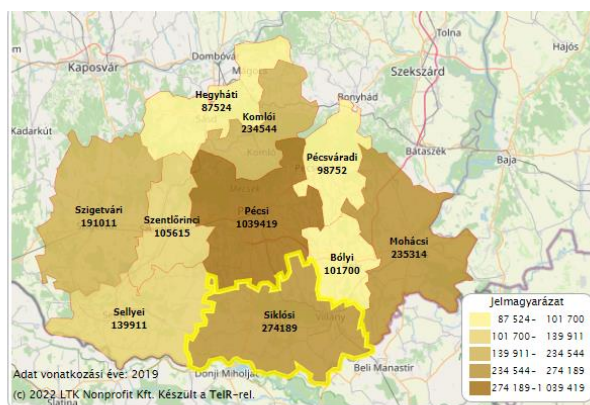
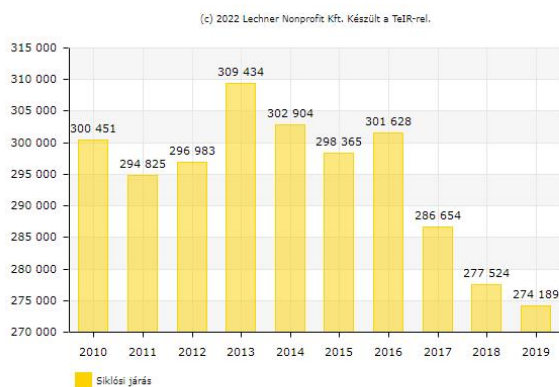
Házi gyermekorvosi ellátásban a megjelentek és a meglátogatottak száma összesen (fő)
 A házi gyermekorvosi rendelésen való megjelenések száma és a házi gyermekorvos által végzett beteg- és preventív látogatások száma.





Háziorvosi ellátásban a megjelentek és a meglátogatottak száma összesen (fő)

A háziorvosi rendelésen való megjelenések száma és a háziorvos által hívásra, illetve a folyamatos ellátás végett végzett lakáson történt látogatások száma.



4.4. Információs napok

A projekt zárása képpen 4 db információs rendezvény került megszervezésre a szakmai módszertani fejlesztések publikálása céljából.

Egyéb célzott szemléletformáló és/vagy információs rendezvény	2022.05.23	Gordisa	30 fő
Egyéb célzott szemléletformáló és/vagy információs rendezvény	2022.05.31	Kémes	52 fő
Egyéb célzott szemléletformáló és/vagy információs rendezvény	2022.06.09	Baranyahídvég	28 fő
Egyéb célzott szemléletformáló és/vagy információs rendezvény	2022.06.17	Drávapalkonya	37 fő
Egyéb célzott szemléletformáló és/vagy információs rendezvény	2022.06.24	Matty	23 fő



4.5. Munkavállalással kapcsolatos ismeretek

A munkavállaló jogai, kötelezettségei, felelőssége

Legfontosabb jogszabályok:

- a Munka Törvénykönyve
- a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény (KJT)

A munkavállaló:

- 16. életévét betöltött személy
- kivételek:
 - 15. életévet betöltött nappali tagozatos, iskolai szünet alatt;
 - tanköteles fiatal munkavállaló külön jogszabályban meghatározott tevékenységekre (pl.: sport-, hirdetési-, modell-, művészeti tevékenység – gyámhatósági engedéllyel!)

A munkaviszony:

- létesítését mindig írásba kell foglalni! (ennek elmulasztása esetén, 30 napon belül érvénytelenségre hivatkozhat a munkavállaló);
- a munkaszerződésben, a munkaviszony létesítésekor próbaidő köthető ki:
 - tartama: 30 nap - 3 hónap;
 - meghosszabbítása tilos!
 - a próbaidő alatt a munkaviszony - bármely fél részéről – azonnali hatállyal megszüntethető
- munkaszerződés tartalma (kötelező elemei):
 - *felek neve, megnevezése, a munkaviszony szempontjából lényeges adatai;
 - *személyi alapbér;
 - *munkaköri leírás;
 - *munkavégzés helye;
 - a fentiekén kívül bármely más kérdésben is megállapodhatnak a felek: pl.:
 - munkáltatói érdek védelme a munkaviszony megszűnése után;
 - munkarend stb.)
 - munkaviszony időtartama
 - teljes vagy részmunkaidő;
 - határozott vagy határozatlan idő;

Munkaköri leírás:

- munkakör megnevezése;
- munkakör azonosítója; (nagyon sokféle lehet az egyszerű sorszámozástól a különféle nyilvántartási számokig, amelyek lehetnek szervezet specifikusak vagy általánosan használtak (pl. FEOR-szám), illetve ezek kombinációi)
- munkakör szervezeti helye;
- munkakör besorolási kategóriája (ez a munkakör helyét mutatja a szervezeti hierarchiában, a szervezet által alkalmazott besorolási rendszeren belül);
- munkakör célja;



- kulcsfelelősségek és feladatok (itt foglalják össze a munkakörünk lényegét tömören);
- munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség, gyakorlat, készségek, képességek, kompetenciák;
- teljesítménymutatók (ez azt mutatja meg, hogy a munkánk eredményét miben mérik);
- egyéb információk (itt foglalhatják írásba például a helyettesítés rendjét, a különböző jogosultságokat, hozzáféréseket, kötelezettségeket);
- kötelező formai elemek (mint például a dátum, aláírások a munkáltató és a munkavállaló részéről)

Munkavállaló joga tudni:

- a munkáltatói jogokat és kötelezéseket gyakorló szerv vagy személy nevét (mert a munkáltatói jogok, vagy azok egy részének gyakorlása átruházható);
- jogosult megkövetelni az előírt védőeszközöket, a védőberendezés működőképességét;
- jogosult és köteles a munkavégzéshez szükséges ismeretek elsajátítására;
- jogosult a munkavégzéshez szükséges ismeretek elsajátítására betanulási időre;
- munkáltató foglalkoztassa őt a munkaszerződésben foglalt keretek között;
- az egészséges és biztonságos környezetben történő munkavégzésre;
- munkájáért megillető munkabér kifizetéséhez;
- jogosult, sőt köteles a munkát megtagadni abban az esetben, ha olyan munkát kellene végeznie amikor az előírt feltételek (védőeszköz , védőberendezés) hiányzik, amely saját vagy mások testi épségét közvetlenül és súlyosan veszélyeztetné;
- a munkavállaló nem mondhat le előre munkabérét és személyiségének védelmét biztosító jogairól;

A munkavállaló köteles:

- Munkát végezni a munkaszerződése, a jogszabályok és a kollektív szerződés előírásai szerint, valamint a munkáltató utasításai alapján
- A munkaidő alatt, munkára képes állapotban, mindvégig a munkáltató rendelkezésére állni.

A munkáltató köteles

- a munkavállalót a munkaszerződés és a munkaviszonyra vonatkozó szabályok szerint foglalkoztatni,
- a munkavégzéshez szükséges feltételeket biztosítani,
- a munkavállaló munkavégzés során felmerült indokolt költségeit megtéríteni, biztosítani az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményeit,
- ingyenesen biztosítani a munkavállaló alkalmassági vizsgálatát,
- a fogyatékossgal élő személy foglalkoztatása során gondoskodni az ésszerű alkalmazkodás feltételeinek biztosításáról,
- a munkavállalót olyan munkára alkalmazni, amely testi alkatára és fejlettségére tekintettel rá hátrányos következményekkel nem jár.



Jogok és kötelezettségek a munkaviszonyban

Amikor egy munkáltató és egy munkavállaló egymással munka-viszonyt létesít (munkaszerződést kötnek), akkor egymással szemben kölcsönösen kötelezettségeket vállalnak, illetve jogokat szereznek. A munkaviszony teljesítése során e jogok és kötelezettségek egyensúlya és kölcsönös érvényre juttatása mindkét fél érdeke, továbbá ez az, amit a munkaügyi felügyelet is ellenőriz. E jogok és kötelezettségek rendeltetés ellenes gyakorlása és teljesítése megalapozza a másik fél rendkívüli felmondását, illetve esetleges kártérítési igényét, megfelelő gyakorlásuk illetve teljesítésük ugyanakkor a hatékony és eredményes munkavégzés záloga. De lássuk, hogy mik is ezek a jogok és kötelezettségek, illetve honnan származnak.

A munkaviszony során elmondhatjuk, hogy a feleket kölcsönösen terhelő illetve illető jogok és kötelezettségek egymás párjai: tehát az egyik felet terhelő kötelezettség a másik fél joga, és megfordítva. Így e jogok és kötelezettségek egymással párba állíthatók, egymásnak megfeleltethetők.

A legalapvetőbb jogot és köteleességet az Mt. 42. § (2) bekezdése tartalmazza: egyrészt a munkavállaló köteles a munkáltató irányítása szerint munkát végezni, másrészt a munkáltató köteles a munkavállalót foglalkoztatni, és bért fizetni.

Láthatjuk, hogy ez alapján ha bármelyik tényezőt eltávolítjuk, akkor a munkaviszony értelmét veszíti. Ha a munkavállaló nem lenne köteles (a munkáltató irányítása szerint) munkát végezni, akkor a munkaviszony fenntartása a munkáltatónak nem lenne érdeke, ha pedig a munkáltató nem lenne köteles mindezért bért fizetni, akkor nem munkaviszonyról, hanem rabszolgaságról beszélhetnénk.

Ehelyütt tehát 2-2 alapvető jogról, és azok párjaként, köteleességről beszélünk.

1. A munkavállaló köteles munkát végezni, és ez azt is jelenti, hogy a munkáltatónak joga van a munkavállaló munkájához.

2. A munkavállaló köteles munkáját a munkaadó irányítása szerint, annak megfelelően végezni, tehát e szerint a munkaadónak joga van ahhoz, hogy a munkavállalót irányítsa, a munkavégzés körében akár részletekbe menően utasítsa és az utasítások végrehajtását ellenőrizze is.

Azonban kötelezettségei nem csupán a munkavállalónak, hanem a munkaadónak is vannak.

1. A munkáltató köteles a munkavállalót foglalkoztatni, ebből kifolyólag a munkavállalónak joga van ahhoz, hogy foglalkoztassák. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a munkaadó mindig köteles a munkavállalót munkával ellátni. Amennyiben a munkáltató bármilyen ok miatt nem képes (vagy nem akar) e kötelezettségének eleget tenni (mondjuk egy beérkező szállítmány csúszása vagy egyéb ok miatt), akkor erre az időre úgynevezett “állásidőt” kell fizetnie a munkavállaló számára. A munkavállalót abból kifolyólag, hogy a munkaadó munkaszervezési, gazdasági, vagy bármilyen másik okból kifolyólag nem tudja





foglalkoztatni, kár nem érheti. A munkaviszonyban tehát ennek kockázatát egyedül a munkaadó viseli, tekintettel arra, hogy egyedül ő van abban a helyzetben, hogy bármilyen ráhatása legyen az eseményekre. Amennyiben a munkáltató foglalkoztatási kötelezettségét megszegi (jellemző például, hogy egy eltávolítandó munkavállaló alól “kiszervezik” a munkát, és gyakorlatilag házon belüli munkanélküliségként várják, hogy a munkavállaló feleslegesnek érezze magát, és felmondjon) a munkavállaló jogosan élhet a rendkívüli (most már azonnali hatályúnak hívott) felmondás lehetőségével, annak minden, a munkáltató számára hátrányos következményeivel együtt.

2. A munkáltató köteles bért fizetni, a munkavállaló tehát jogosult arra, hogy munkabért kapjon.

Ezek azok a legalapvetőbb jogok és kötelezettségek, amelyek a munkaadót és a munkavállalót terhelik, illetve illetik, és amelyek megszegése esetén a másik fél jogszerűen mondhatja fel rendkívüli módon (azonnali hatállyal) a munkaviszonyt, annak minden következményével együtt.

Mindezek mellett azonban még egyéb, szintén alapvető jogok és kötelezettségek terhelik a feleket. Ezeket az 51-52. §-ok szabályozzák. Itt szintén elmondható, hogy az egyik fél kötelezettségei automatikusan a másik fél jogát képezik, és az a fél, akinek jogát így megsértik, azonnali hatállyal felmondhatja a munkaviszonyt.

A munkáltató köteles a munkavállalót jogszerűen, a törvények és a munkaszerződés rendelkezéseinek megfelelően foglalkoztatni, és köteles biztosítani a munkavégzéshez szükséges feltételeket.

A munkáltató köteles megtéríteni a munkavállaló olyan költségeit, amelyek a munkaviszony teljesítésével kapcsolatban merültek fel, tehát a munkavállaló ésszerű keretek között köteles e költségeket a munkaadó számára meghitelezni. Itt általában napi szintű apróbb kiadásokról, anyagbeszerzések költségéről beszélünk: a munka nem állhat meg azért, mert éppen nincs jelen a munkaadó, aki pénzt adhatna egy szükséges, alacsony összegű eszköz vagy anyag beszerzéséhez. Hangsúlyozom, hogy itt mindig az ésszerűség és az elvárhatóság keretein belül kell maradni.

A munkavállalót nem lehet olyan munkára igénybe venni, amelyet fizikai korlátai miatt nem képes elvégezni. Tehát mondjuk a 40 kilós titkárnőt nem lehet egy vagon kirakodásához vezényelni, mert arra nyilvánvalóan képtelen.

A munkaadó köteles a munkát úgy megszervezni, olyan munkafeltételeket biztosítani, hogy az a munkavállaló életét, egészségét és biztonságát ne veszélyeztesse. Ez jelenti mind a fizikai munkakörülményeket, a klasszikus értelemben vett munkavédelmi szabályok betartását, de a munkaadó e kötelezettségét szegi meg akkor is, ha nem tartja be a munkaidőre vagy a pihenőidőre vonatkozó szabályokat.

A munkavállaló ezzel szemben köteles az előírt helyen és időben, munkára képes állapotban megjelenni, munkaidő alatt a munkaadó rendelkezésére állni, munkáját személyesen,



gondosan és megfelelő szakértelemmel, a vonatkozó előírásoknak és a munkaadó utasításainak megfelelően végezni, megfelelően viselkedni és munkatársaival együttműködni.

Fontos, hogy bármely, itt említett kötelezettség a másik fél joga is egyben, amelynek megsértése esetén a sértett fél a munkaviszonyt azonnali hatállyal megszüntetheti, illetve a munkaügyi felügyelethez vagy munkaügyi bírósághoz fordulhat. Ezért tehát nagyon fontos, hogy munkaadóként tisztában legyünk azzal, hogy milyen kötelezettségek terhelnek, és munkavállalóink mire is jogosultak.

A munkavállaló kötelezettségei

A munkavállalónak kötelessége a szerződésben foglaltakat betartani. A munkáltató által előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni. Tilos alkohol, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt állni. Ezen felül még a munkavállaló kötelessége munkáját a tőle telhető legnagyobb szakértelemmel és gondossággal elvégezni. Munkáját megfelelő magatartással, munkatársaival együttműködve kell elvégeznie.

A munkavállaló köteles megtagadni a munkavégzést, ha az más egészségét, vagy életét veszélyezteti.

A munkavállaló megtagadhatja a munkavégzést, ha az az ő életét és egészségét veszélyezteti, illetve, ha a teljesítés munkaviszonyra vonatkozó szabályzatba ütközik.

A munkavállalónak a munkavégzés megtagadása esetén is köteles rendelkezésre állni.

A munkavállalókat megillető szabadság lehet

- rendes (alap- és pótszabadság)
- rendkívüli szabadság.

A rendes szabadság minden munkavállaló részére jár, a rendkívüli szabadságok pedig azok részére, akik valamilyen speciális helyzetben vannak (pl. szülési szabadság, apasági szabadság, betegszabadság, gyermek nevelési, gondozási szabadság, stb). A rendkívüli szabadságokra nem jár munkabér, azok fizetés nélküli szabadságok, de a munkavállaló jogosult lehet erre az időre is társadalombiztosítási ellátásra.

A rendes szabadság: alap- és pótszabadságból áll. Az alapszabadság mértéke évente 20 munkanap (amely a munkavállaló életkorától függően további pótszabadságokkal fokozatosan emelkedik: a maximum 45 éves kortól 30 munkanap).

Pótszabadság illeti meg az egyes speciális helyzetű-, illetve körülmények között dolgozókat, továbbá a gyermeket nevelő szülőket (választásuk szerint). A szabadság idejére a munkavállaló részére jár a munkabére (távolléti díj). Betegszabadság mértéke: évente maximum 15 nap (távolléti díj 70%)



Szabadságok:

- 25 év: + 1 nap
- 28 év: + 2 nap
- 31 év: + 3 nap
- 33 év: + 4 nap
- 35 év: + 5 nap
- 37 év: + 6 nap
- 39 év: + 7 nap
- 41 év: + 8 nap
- 43 év: + 9 nap
- 45 év: + 10 nap

Először vegyük az alapokat. Minden munkavállalónak húsz szabadnap jár. Ez az alapszabadságok száma. Ezen felül bizonyos életkor elérésével pótszabadságot kapunk. Ez a következőként alakul. A pótszabadság abban az évben jár a munkavállalónak először, amelyikben az adott életkort betölti.

A pótszabadságot még a tizenhat évnél fiatalabb gyermekek száma is befolyásolja. Egy gyermek esetén ez plusz kettő, két gyermek esetén ez plusz négy pótszabadsággal jár. Két gyermek felett pedig plusz hét pótszabadság illeti meg a munkavállalót.

Az apáknak gyermekük születésekor öt nap pótszabadság jár, ikergyermekek esetén ez a szám hétre növekszik. A pótszabadságokat a gyermekek születésétől számított legkésőbb két hónapon belül meg kell adni, akkor mikor az apa szeretné.

A munkavállaló hét szabadság nappal gazdálkodik szabadon, amit tizenöt nappal a kijelölt szabadságolási időpont előtt egyeztetnie kell a munkaadójával.

A munkaadónak szabadság többi részét, úgy kell kiosztania, hogy az egybefüggően tizennégy nap legyen, ám ezen közös megegyezéssel változtathatnak.

A szülési szabadság időtartamának egybefüggően 24 hétnek kell lennie. Kötelező ebből két hetet igénybe venni. Ezt az intervallumot egyéb megállapodás hiányában a szülés dátuma előtt négy héttel kell kiadni.

Munkavállaló kötelességei:

- meghatározott helyen és időben, munkára képes állapotban megjelenni és munkaidejét munkában tölteni;
- elvégezni a munkaviszonyra vonatkozó szabályban vagy a munkaszerződésben megállapított, a munkaköréhez kapcsolódó előkészítő és befejező munkákat (akkor is, ha ez csak a munkaidején túl végezhető el!)
- a munkáltató utasításait (a törvényben meg határozott kivételekkel) a tőle elvárható szakértelemmel és gondossággal végrehajtani, személyesen munkát végezni;
- a munkavégzés során együttműködni munkáltatójával és munkatársaival;
- a munkáját úgy végezni, hogy az a saját és mások életét, egészségét, testi épségét ne veszélyeztesse és ne idézzen elő anyagi károsodást;



Munkavállaló felelőssége:

- kártérítési felelősséggel tartozik, az általa elkövetett károkozásért;
- megőrzési felelőssége van a rábízottakért P leltár felelősség;

A munkaszerződés módosítása:

- sem a munkavállaló, sem a munkáltató nem kötelezhető arra, hogy a munkaszerződést kizárólag a másik fél akaratának megfelelően módosítsa;
- a munkáltató köteles ajánlatot tenni;
- amennyiben a munkavállaló meghatározott okoknál fogva tartósan fizetés nélküli szabadságot vett igénybe, ismételt munkába állását követően a munkáltató köteles a munkaszerződésben meghatározott munkabérét korrigálni;
- amennyiben várandós munkavállaló a gyermeke egyéves koráig orvosi vélemény alapján nem foglalkoztatható korábbi munkakörében (ilyen körülmények között a munkáltató köteles a munkavállalónak olyan másik munkakört felajánlani, melyben egészségi állapotára tekintettel biztonságosan foglalkoztatható);

A munkaviszony megszüntetése

A munkaviszony megszüntetésének három típusát ismerhetjük. A felmondást, az azonnali hatályú felmondást és a közös megegyezéssel történő munkaviszony megszüntetést. Mindegyik típusra más, más szabályok érvényesek.

A törvény a munkaviszony megszűnése alatt azokat az eseteket szabályozza, amelyeknél a munkaviszony automatikusan, a felek akarata és bármely nyilatkozata, tevékenysége nélkül is bekövetkezik valamely tény beállása esetén

- a munkavállaló halálával a halál napján (a munkáltató halála nem szünteti meg a munkaviszonyt, ebben az esetben a munkáltató jogutód nélküli megszűnéséről lehet csak szó, ha ennek feltételei fennállnak.)
- a munkáltató jogutód nélküli megszűnésével (a munkavállalót megilleti a munkáltatói felmondás esetére megállapított felmentési időre járó távolléti díj)
- a határozott idejű munkaszerződés lejártával

Felmondás

A munkaviszonyt mind a munkavállaló, mind a munkáltató megszüntetheti felmondással. A munkáltató köteles a felmondását megindokolni.

Közös megegyezéssel történő felmondás: a munkaadó és a munkavállaló (bizonyos jogszabályi előírások betartása mellett [pl. a munkaviszony megszüntetés írásba foglalása]) lényegében szabadon állapotodhatnak meg a megszüntetés feltételeiben (ez azonban azt is jelenti, hogy megállapodás hiányában a munkavállalót nem illetik meg a felmondás esetére előírt járandóságok [pl. felmondási idő, végkielégítés, stb.]



Felmondási védelem: a munkavállaló munkaviszonya nem szüntethető meg felmondással a törvényben meghatározott bizonyos esetekben (pl. a várandósság, a szülési szabadság vagy a gyermek gondozása céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadság időtartama alatt)

A sima felmondást mind a két fél gyakorolhatja. A munkaadó abban az esetben nem élhet a felmondással, ha a munkavállaló várandós, szülési szabadságon van, gyermeke gondozása céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadságon, (128. §, 130. §) vagy az emberi reprodukciós eljárással összefüggő kezeléseket vesz igénybe.

Felmondási idő legkorábban a felmondást követő napon kezdődik. A felmondási idő harminc nap. Ez a szám az adott munkáltatónál aktív munkaviszonyban töltött évektől függően növekszik. A munkáltató felmondása esetén köteles a munkavállalót felmentenie a felmondási idő fele alól. Határozott idejű szerződés esetén a felmondási idő a szerződés végével lejár:

- 3 év: + 5 nap
- 5 év: + 15 nap
- 8 év: + 20 nap
- 10 év: + 25 nap
- 15 év: + 30 nap
- 18 év: + 40 nap
- 20 év: + 60 nap

Felmondási idő:

- a felmondási idő legalább harminc nap, amely legkorábban a felmondás közlését követő napon kezdődik;
- a felmondási idő munkáltatói felmondás esetén a munkaviszonyban töltött idő függvényében emelkedik;
- a felek a jogszabályban előírtnál hosszabb, de legfeljebb hat hónapos felmondási időben is megállapodhatnak;
 - a felmondási idő a határozott idejű munkaviszony felmondással történő megszüntetése esetén legfeljebb a határozott idő lejártáig tarthat;
 - felmentés a munkavégzés alól;
- munkáltató felmondása esetén köteles a munkavállalót (legalább a felmondási idő felére) a munkavégzés alól felmenteni (a töredéknapot egész napként kell figyelembe venni);
- a munkavégzés alól a munkavállalót a kívánságának megfelelően (azonban legfeljebb két részletben) kell felmenteni;
 - a munkavégzés alóli felmentés tartamára a munkavállalót távolléti díj illeti meg, kivéve, ha munkabérré egyébként nem lenne jogosult
- a munkavállaló munkaviszonya megszüntetésekor (megszűnésekor) munkakörét az előírt rendben köteles átadni és a munkáltatóval elszámolni;
- munkakör átadás és az elszámolás feltételeit a munkáltató köteles biztosítani);



Azonnali hatályú felmondás

A munkahely elhagyásának szélsőséges módja. Mind a két fél élhet ezen jogával, abban az esetben, ha valamelyik fél szándékosan vagy súlyos gondatlanságból eredendően kötelességét megszegi, vagy olyan magatartást tanúsít, amellyel ellehetetleníti a további munkavégzést. A munkaviszony azonnali hatállyal és indoklás nélkül felmondható a próbaidő alatt. A munkavállaló azonnali felmondása esetén, ha rendelkezik legalább három év munkaviszonnal az adott cégnél, és a bizonyítani tudja a cég mulasztást a fent említett tényezők terén, végkielégítést is kaphat.



Közös megegyezés

Ebben az esetben nem is igazán elbocsájtásról beszélünk, csupán ahogy a neve is mondja, a két fél megegyezik egymással a téren, hogy külön folytatják ezután. Ezt a formát a munkáltatók és a munkavállalók is kedvelni szokták. A felmondás feltételeiről egyénileg állapodunk meg munkaadónkkal. Érdemes odafigyelni, hogy mit fogadunk el, ugyanis így nem lehet kötelező a végkielégítés megfizetése. Fontos, hogy egyik fél sem kényszeríthet a másikat közös megegyezéssel elbocsájtásra.

Végkielégítés

A munkavállalót végkielégítés illeti meg, ha a munkáltató felmond, vagy jogutód nélkül megszűnik. A mértéke változó:

- 3 év: + 1 hónap
- 5 év: + 2 hónap
- 10 év: + 3 hónap
- 15 év: + 4 hónap
- 20 év: + 5 hónap
- 25 év: + 6 hónap

A munkavállalót végkielégítés akkor illetheti meg, ha munkaviszonya megszűnésének oka a munkáltató rendes felmondása, jogutód nélküli megszűnése vagy, ha az őt foglalkoztató gazdasági egységet olyan munkáltató veszi át, aki nem a Munka Törvénykönyve hatálya alá tartozik.

Nem jár végkielégítés, ha a felmondás közlésének vagy a munkáltató jogutód nélküli megszűnésének időpontjában a munkavállaló nyugdíjasnak minősül, illetve, ha a felmondás indoka a munkavállaló munkaviszonnal kapcsolatos magatartása vagy a nem egészségi okkal összefüggő képessége.

A végkielégítés mértéke főszabályként a munkáltatónál munkaviszonyban töltött időhöz igazodik, azonban a mértéke emelkedik, ha a munkavállaló munkaviszonya a munkavállalóra irányadó öregségi nyugdíjkorhatár betöltését megelőző meghatározott időn belül szűnik meg



Munkavédelmi jogok és kötelezettségek

A munkavállalónak jogában áll megkövetelni munkaadójától a biztonságos, egészségét nem veszélyeztető munkavégzés feltételeit. A munkaadónak kötelessége minden, a biztonságos munkavégzéshez szükséges eszköz biztosítása a munkavállaló számára. A megfelelő, és naprakész munkavédelmi oktatás nyújtása. Valamint figyelmeztetni a munkavállalót az egészségét és biztonságát fenyegető tényezőkről. Ezen felül a munkavállalónak kötelezettségé ellenőrizni munkaeszközét, hogy az alkalmas-e a munkavégzésre.

A munkavállaló csak olyan feladatok ellátására alkalmazható, melyekre élettani, és egészségügyi szempontokból alkalmas, illetve a munkavégzése nem folyásolja be ezeket a tényezőket negatívan. Többféle vizsgálatot különböztetünk meg egymástól. Ezek a szakmai, személyes- higiénias, munkaköri, és soron kívüli. A szakmai az egyén munkába állása előtti egészségügyi vizsgálatot takarja. A személyes- higiénias a mostani vírus helyzet miatt lett kiemelkedően fontos. A munkavállaló egészségügyi helyzetét vizsgálja, hogy esetleges betegségei veszélyt jelentenek- e más munkavállalók számára. A munkaköri azt méri fel, hogy a munkavállaló megfelel-e a munkaköri leírásban foglaltaknak. Illetve az utolsó a soron kívüli, amit akkor alkalmaznak, ha a munkavállaló életében olyan egészségügyi változások állnak be, amik miatt valószínűleg nem képes a munkakörének megfelelő ellátására

Ki vállalhat munkát?

A munkavállalóvá válásnak általános és speciális feltételei vannak. Általános feltétel: 16. életév betöltése. Tizennyolc éves kor alatt azonban a munkaviszony létesítéséhez, módosításához és megszüntetéséhez szükség van a törvényes képviselő hozzájárulására is. Munkaviszonyt létesíthet cselekvőképtelen személy is, de az ő nevében csak törvényes képviselője tehet nyilatkozatokat.

Speciális feltételek egyes munkakörök betöltéséhez külön előírhatók: pl. meghatározott iskolai végzettség vagy szakképzettség, magasabb életkor elérése, büntetlen előélet, egészségügyi alkalmasság, meghatározott gyakorlati idő (tapasztalat), stb. Ezen speciális feltételek teljesítéséről igazolás kérhető!

Mit nem kérhet, ill. kérdezhet a munkáltató az álláskeresőtől?

Olyan nyilatkozat megtételét vagy alkalmassági vizsgálaton való részvételt, ami sérti a munkavállaló személyiségi jogait. pl. emberi méltóságát Olyan nyilatkozat megtételét, ami nem minősül a munkaviszony szempontjából lényeges adatnak pl. családi állapot, a gyermekek száma, életkora, mikor szeretne gyermeket, vagy, hogy vár-e kisbabát, milyenek az anyagi körülményei, milyen a politikai beállítottsága, tagja-e szakszervezetnek vagy bármilyen más társadalmi szervezetnek, mi a hobbija, milyen vallású, stb.





A munkakör betöltéséhez szükséges orvosi alkalmassági vizsgálatok elvégzése sem sértheti a munkavállaló személyiségi jogait, azok elvégzéséhez is szükséges a munkavállaló beleegyezése.

Hazugságvizsgáló berendezés vagy grafológiai vizsgálat nem alkalmazható az állásinterjún.

Munkavállaló, megbízott vagy egyéni vállalkozó?

Munkát végezni lehet munkaviszony keretében munkavállalóként, de önálló vállalkozóként, megbízottként is, vállalkozói- vagy megbízási jogviszonyban. A vállalkozási és megbízási jogviszony ugyan nagyobb önállóságot biztosít a munka végzése során, de lényegesen kevesebb olyan jogosultsággal jár, amelyek a munkaviszonyban álló munkavállalót megilletik (mint pl. a fizetett éves szabadság, a korlátozott munkaidő vagy a végkielégítés).

Mik azok az atipikus munkaviszonyok?

Egy-egy, a munkaviszony szempontjából lényeges körülményben eltérnek a hagyományos munkaviszonytól.

Formái:

- részmunkaidő
- határozott idejű munkaszerződés
- távmunka
- egyszerűsített foglalkoztatás
- alkalmi munka
- munkaerő-kölcsönzés
- platform alapú munkavégzés, stb.

A munkaszerződés

A munkaszerződést írásba kell foglalni!

- Az írásba foglalás a munkáltató kötelezettsége.
- A munkaszerződést a munkavállalónak személyesen kell megkötnie és aláírnia, az új Mt. azonban lehetőséget ad a képviselőre akár a munkaszerződés megkötésénél is!
- A munkavállalónak is kapnia kell 1 példányt az aláírt munkaszerződésből!

A munkaszerződésben meg kell jelölni a felek nevét és a munkaviszony szempontjából fontos egyéb adataikat. (pl. a munkavállaló lakhelyét, anyja nevét, születési adatait, adószámát, társadalombiztosítási azonosító számát, a munkáltató címét, adószámát, cégnyilvántartási bejegyzési számát, stb.)



Tartalmi elemek (kötelező és lehetséges tartalmi elemek):

- alapbér
- munkakör
- a munkaviszony időtartama (határozott és határozatlan)
- a munkavállaló munkahelye

Az alapbér és a munkakör ún. kötelező tartalmi elemek, ami azt jelenti, hogy ezek hiányában a munkaszerződés nem jön létre, ezért legalább ebben a két feltételben, elemben meg kell állapodni ahhoz, hogy a felek között a munkaszerződés létrejöhessen.

A felek a munkaszerződésben bármely kérdésben megállapodhatnak, az azonban jogszabállyal, illetve kollektív szerződéssel nem lehet ellentétes. A felek leggyakrabban a következő feltételekben szoktak még megállapodni: Pl. a munkaviszony hossza, a munkaidő mértéke, a munkabéren a személyi alpbéren felüli elemei, próbaidő esetleges kikötése, a munkaidő beosztása és a pihenőidők, a főálláson kívüli egyéb munkavégzés lehetősége, a munkavállaló kártérítési felelőssége, stb.

A munkavállalóra kedvezőbb feltétel lehet pl: a felmondási időnek a jogszabályi minimumnál hosszabb időtartama, vagy a végkielégítés magasabb összege, a szabadság nagyobb mértéke, az egyes bérpótlékok magasabb összege, vagy olyan juttatások nyújtása, amelyet a jogszabály nem is ír elő kötelezően, stb.

Ha a felek a kötelező elemeken kívül más munkafeltételben nem állapodnak meg, az azt jelenti, hogy a munkaviszonyra a jogszabályokban meghatározott feltételeket kell alkalmazni.

A munkáltató a munkaszerződés megkötésével egyidejűleg, legkésőbb azonban tizenöt napon belül, arra is köteles, hogy írásban tájékoztassa a munkavállalót a munkavégzés további olyan feltételeiről is, amelyek ismerete fontos lesz a számára.

A tájékoztatás az alábbi kérdésekre terjed ki:

- a napi munkaidő
- az alpbéren túli munkabér és egyéb juttatások
- a munkabérről való elszámolás módja, a munkabérfizetés gyakorisága, a kifizetés napja
- a munkakörbe tartozó feladatok,
- a rendes szabadság mértéke, számítási módja és kiadásának
- a munkáltatóra és a munkavállalóra irányadó felmondási idő megállapításának szabályai
- a munkáltató kollektív szerződés hatálya alá tartozik-e
- ki a munkáltatói jogkör gyakorlója.

A munkáltató ezeknek a körülményeknek, szabályoknak a változásáról, az azt követő tizenöt napon belül írásban is köteles lesz a munkaviszony fennállása alatt írásban tájékoztatni a munkavállalót!



A próbaidő célja az, hogy a felek megismerhessék egymást a munkaviszony elején, és amennyiben bármely okból egyik vagy másik félnek nem felel meg a munka, a munkakörülmények, stb, akkor ezt még időben a másik fél tudomására hozva, a munkaviszonyt gyorsan, könnyen meg lehessen szüntetni.

A próbaidő kikötésének és alkalmazásának szigorú szabályai vannak:

- csak a munkaszerződés megkötésekor köthető ki (később már nem, még a munkavállaló beleegyezésével sem),
- időtartama korlátozott (legfeljebb 3 hónap, kollektív szerződés esetén 6 hónap).
- a három hónapnál rövidebb próbaidőt a felek (munkáltató és munkavállaló) legfeljebb egy alkalommal meghosszabbíthatják, a próbaidő időtartama azonban a meghosszabbítással együtt sem haladhatja meg a három hónapot.
- A próbaidő alatt a munkaviszonyt bármelyik fél, bármikor, indokolás nélkül, azonnali hatállyal megszüntetheti!

A munkaviszonyok általában határozatlan időre létesülnek. Ha a felek a munkaszerződésben nem határozzák meg a munkaviszony időtartamát, az automatikusan azt jelenti, hogy határozatlan időre kötöttek szerződést. A határozatlan időre kötött munkaszerződést csak a jogszabályban meghatározott esetekben és módokon lehet megszüntetni.

A felek megállapodhatnak határozott időtartamban is, amelynek maximális mértéke ugyanazzal a munkáltatóval legfeljebb öt év lehet. A határozott idő lejártakor a munkaviszony azonnali hatállyal automatikusan megszűnik. Határozott idő alkalmazása esetén a munkavállaló égiszűntetésre, felmondási időre nem lesz jogosult.

A munkaszerződés csak közös megegyezéssel módosítható, ahhoz tehát szükség van mindkét fél egyértelmű és kényszermentes akaratnyilatkozatára. A munkáltató nem alkalmazhat semmilyen retorziót a munkavállalóval szemben amiatt, hogyha nem egyezik bele a munkáltató által javasolt módosításba. Ha a módosítást a munkáltató rákényszeríti a munkavállalóra, vagy bármelyik fél a módosítás során megtéveszti a másik felet, a módosításra vonatkozó megállapodásuk 30 napon belül megtámadható: bíróságtól lehet kérni annak érvénytelenítését.

Nem módosítható a munkaszerződés egyoldalúan a munkáltató rossz gazdasági helyzetére, vagy éppen általános gazdasági válságra hivatkozással sem, de a munkavállaló méltányolható egyéni körülményeire tekintettel sem. A munkaszerződés módosítása is csak írásban történhet, ez szintén a munkáltató kötelezettsége, ha azonban az írásba foglalás bármely okból elmarad, de a változást a felek ténylegesen végrehajtják, akkor később egyik fél sem hivatkozhat a módosítás érvénytelenségére amiatt, hogy az szóban történt.

Megszűnés esetei:

- a munkavállaló halálával a halál napján.
- a munkáltató jogutód nélküli megszűnésével a határozott idő lejártával
- ha a munkáltató személyében olyan módon történik változás, hogy a gazdasági egységet átvevő munkáltató nem tartozik a Munka Törvénykönyve hatálya alá
- a törvényben meghatározott más esetben



Megszüntetés esetei: kétoldalú akarategyezés esetén:

- közös megegyezéssel egyoldalú akaratnyilvánítással:
- felmondással (felmondási időhöz kötött)
- azonnali hatályú felmondással (felmondási idő nélkül - indokolási kötelezettséggel vagy indokolási kötelezettség nélkül a próbaidő alatt)

A munkaviszony megszüntetésére irányuló megállapodást, illetve nyilatkozatokat írásba kell foglalni!

Felmondási tilalmak:

- a várandósság időtartama (erre a körülményre a munkavállaló csak akkor hivatkozhat, ha erről a munkáltatót a felmondás közlését megelőzően tájékoztatta)
- a szülési szabadság időtartama
- a gyermek gondozása céljából igénybe vett fizetés nélküli szabadság – ez csak az anyát illeti meg
- a tényleges önkéntes tartalékos katonai szolgálat teljesítésének ideje
- a nő jogszabály szerinti, az emberi reprodukciós eljárással összefüggő kezelésének időtartama, de legfeljebb az ennek megkezdésétől számított hat hónap (ha erről a munkavállaló a felmondás közlése előtt tájékoztatta a munkáltatót)

Munkaidő

A munkaviszonyok főszabály szerint teljes munkaidőre létesülnek, ami azt jelenti, hogy napi 8, heti 40 óra a törvényes teljes munkaidő (rendes munkaidő). A munkáltató ezen felül – szigorú törvényi feltételek és korlátok betartása mellett – indokolt esetben elrendelhet rendkívüli munkavégzést is (pl. túlmunkát, vagy a heti pihenőnapokon vagy munkaszüneti napon történő munkavégzést, valamint készenlétet vagy ügyeletet is). Létezik még emellett az ún. készenléti jellegű munkakör, ahol a – felek megállapodása alapján – a munkaidő legfeljebb napi 12 órára emelhető.

Az is rendkívüli munkavégzés, ha a munkáltató az előre (legalább 7 nappal) közölt munkaidő-beosztástól eltérően kötelezi munkavégzésre a munkavállalót. A rendes és rendkívüli munkaidő (amibe az ügyelet ideje is beszámít!) együttes mértéke azonban nem haladhatja meg a napi 12, heti 48 órát (ez az előbb említett készenléti jellegű munkakörökben 24, illetve 72 óra). A rendkívüli munkavégzésért mindig jár többletmunkabér (bérpótlék) vagy – a munkavállalóval való megegyezés alapján – szabadidő. A felek azonban megállapodhatnak abban, hogy a teljes munkaidőnél kevesebb, ún. részmunkaidős munkaviszonyt létesítenek egymással.

Szakszervezet = munkavállalói érdekvédelem

A szakszervezet a munkavállalók szervezkedési szabadsághoz való joga alapján önkéntes tagságon alapuló szervezet, amelynek célja a munkavállalók munkaviszonnyal kapcsolatos érdekeinek védelme. A szakszervezet legfőbb törekvése olyan kollektív szerződés kötése a



munkáltatóval, amely a munkavállalók számára a jogszabályokban meghatározott jogokon felül többletkedvezményeket biztosítanak a munkavállalók számára. A szakszervezetek munkahelyi jogait jogszabályok határozzák meg és garantálják. A szakszervezetek jogosultak képviselni tagjaikat a munkáltató, valamint – meghatalmazással – a bíróságok és hatóságok előtt. A munkavállalók, és képviselőikben a szakszervezetek – a jogszabályok korlátai között – demonstrációt, ill. sztrájkot is szervezhetnek.

4.6. Kommunikáció

A kommunikáció a mai világban mindenki által használt, gyakran hallott kifejezés. A kommunikáció nélkül nem lehet lépést tartani a fejlődéssel. Az ember már születése előtt is kommunikál, gondoljunk az anya és a méhében lévő magzat kapcsolatára!

Az egyik legalapvetőbb emberi tevékenység a kommunikáció. Kommunikálunk, ha otthon, családi körben beszélgetünk, ha vásárolunk, ha hivatalos ügyeket intézünk, a munkahelyen tárgyalunk. De kommunikációnak tekintjük a televíziós műsorszórást, az internetet, a reklámot, a levélírást, de még a divatot is. A kommunikáció olyan szerteágazó, összetett jelenség, hogy nem is lehet egyetlen definícióval leírni.

A szó jelentésének ismeretében már nem nehéz a fogalmat megmagyaráznunk, miszerint a kommunikáció tájékoztatást, információk cseréjét, közlését jelenti valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével. Tehát a kommunikáló felek a bennük, illetve a körülöttük zajló történéseket egy önkényesen kialakított jelrendszer segítségével (pl. nyelv, gesztus) közölni képesek, s ily módon szabályozzák, befolyásolják egymás viselkedését, hatnak egymásra, Földön, amióta ember és ember között kapcsolat van.

A kezdetektől azonban többször és gyökeres változáson ment át maga a kommunikáció, és az őt segítő, létrehozó eszközök rendszere. A kommunikációs eszközök változását, bővülését egy-egy újabb kommunikációs forradalomnak szoktuk nevezni. Az ember megszületése óta a kommunikációban használt eszközök bővülését figyelembe véve négy kommunikációs forradalomról beszélhetünk, illetve jelenleg az ötödiket éljük.

A kommunikáció fogalma napjainkban bővült, mivel az információcserét, közlést nemcsak az emberek közötti folyamatra kell értenünk, hanem ez a kapcsolat létrejöhet más élőlények (állatok, növények), illetve emberek és gépek, de csupáncsak gépek között is (pl. számítógépes rendszerek).

Célja

- Tájékoztatás
- Hírközlés



Mai értelemben a kommunikáció jelentése:

A kommunikáció információk, ismeretek, érzelmek átadása, cseréje, valamilyen eszköz illetve jelrendszer segítségével.

A kommunikációnak a beszédhelyzettől, az üzenettől függően más és más célja lehet. Amikor a feladó valamit közölni akar, valamiről informálni akarja a címzettet, akkor a kommunikáció tájékoztató szerepe az elsődleges. Ilyenkor a feladó főleg kijelentő mondatokat használ. A kifejező szerep kerül előtérbe akkor, amikor a feladó az érzelmeit, a hangulatát, az érzéseit kívánja közölni.

Ezeket gyakran felkiáltó és óhajtó mondatokkal fejezi ki. A feladó gyakran cselekvésre késztetni, befolyásolni akarja a címzettet, és ennek kifejezésére sok felszólító mondatot használ. A felszólításokat, felhívásokat tartalmazó üzenetekben elsődlegesen a felhívó szerep érvényesül.

Minden kommunikációt valamilyen formában megnyitunk, például köszönünk, megszólítjuk azt, akihez szólni kívánunk. Ilyenkor a kommunikáció kapcsolatteremtő szerepe érvényesül. A beszélgetés során többször élünk a kommunikáció kapcsolatfenntartó szerepével, azaz megszólítjuk partnerünket, megkérdezzük tőle, érti-e azt, amit mondunk, figyel-e ránk. Minden beszélgetést illik lezárni, elbúcsúzni a másiktól, tehát fontos a kommunikáció kapcsolatzáró szerepe is. Gyakran előfordul, hogy egy-egy üzenetnek a közlés mellett a gyönyörködtetés is a célja (pl. versek, novellák, regények). Ezt a kommunikáció esztétikai szerepének nevezzük.

A kommunikáció értelmező funkciójának nevezzük (idegen szóval metanyelvi funkciónak) azt, amikor magáról a nyelvről a nyelv segítségével beszélünk. Amikor valamit nem értünk meg, például nem ismerjük a szó jelentését, a nyelv segítségével érdeklődünk a nyelvről, a nyelvhasználatról. De idesoroljuk a nem nyelvi jelek értelmező szerepét is. Azaz egy kimondott üzenet befogadását, értelmezését erősen meghatározza az, hogy milyen nem nyelvi jelek kísérik. Például hiába mondom a kollégámnak valamire, hogy „Köszönöm!”, ha ezt az üzenetet egy ajakbiggyesztés, egy gúnyos hang kíséri, akkor ezt biztos, hogy nem fogja elismerésnek, szívből jövő köszönetnek értelmezni.

A kommunikáció funkciói általában együtt vannak jelen, együtt hatnak. Mindig a kommunikáció céljától, a kommunikációs tényezőktől, a szöveg típusától függ, hogy melyik szerep kerül előtérbe.

A kommunikáció iránya

Irány szerint:

Egy az egyhez

- párbeszéd
- üzenet átadás

Egy a sokhoz



- nyilvános beszéd vagy előadás (lehet élő vagy felvételtől)
- terület megjelölés pl szag, graffiti, rendőrkordon stb.
- könyvkiadás, és újságkiadás, rádió, TV, számítógép-hálózatok
- propaganda, reklám, public relation, spin doctoring (tömegkommunikáció)

Sok a sokhoz

- számítógép-hálózatok, World Wide Web, Usenet.
- konferenciák
- party vagy más gyűlés
- jelenből a jövőbe
- napló
- blog
- időkapszula

Ha a csatornán át (esetleg felváltva) mindkét irányban haladhat az információ, akkor a kommunikáció két irányú, vagy kölcsönös. Ha a felek egyszerre is adhatnak, akkor teljes duplex, ha csak felváltva, akkor fél duplex.

Ha a csatornán keresztül csak egy irányba folyhat a kommunikáció, akkor a kommunikáció egy irányú. A vevő egy másik csatornán át válaszolhat. Tipikusan ilyen a tömegkommunikáció.

A kommunikáció lehet szinkron, amikor a létrejöttéhez a feleknek meg kell várniuk egymást, vagy a vevőnek az adást (beszélgetés, telefon, rádió, tévé). Lehet aszinkron, amikor az üzenetet a vevő később is olvashatja (levél, e-mail, hangfelvétel, videó), és válaszolnia sem kell azonnal, hanem egy későbbi időpontban is adhat választ akár egy másik csatornán, ha akar.

Résztevők szerint

- Állati kommunikáció
- Személyek közötti (interperszonális) kommunikáció
 - Marketing
 - belső kommunikáció
 - Propaganda
 - Public affairs
 - Public relations
 - Technikai kommunikáció
- Intrapersonális kommunikáció
- nonverbális kommunikáció
- nyelv
- kultúrák közötti kommunikáció
- telekommunikáció
- Computer-mediated kommunikáció



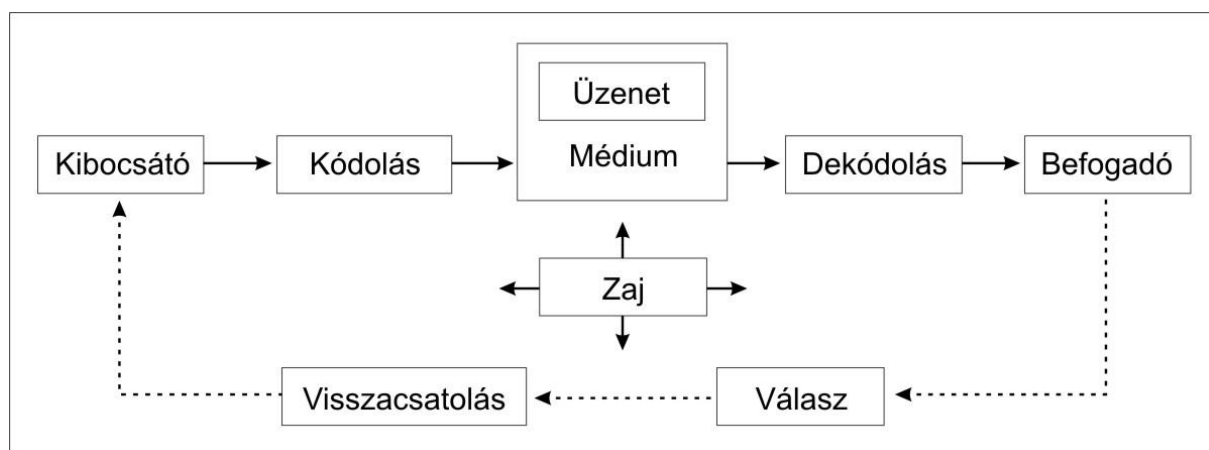
- Artificial Intelligence Agent alapú kommunikáció
- Kód szerint
- Nem nyelvi kommunikáció

Nonverbálisnak vagy nem nyelvinek nevezünk minden olyan kódot, ami nem használ nyelvet. Példa az érintés, a térköz (lásd proxemika), a testbeszéd sok más jele (lásd arcjáték, szemkontaktusok, gesztusok), és az öltözködés. A jelek utalnak az üzenet tartalmára, ami lehet akaratlagos (igen vagy nem intése), vagy akaratlan, mint az izzadás.[1] A beszédet is kísérik a paranyelv elemei, mint a beszéddallam, a ritmus, a sebesség és a hangsúly erőssége. Ide tartoznak a feromonok által közvetített jelek is. A kutatások szerint az emberi kommunikáció 55%-át az arckifejezések adják, és 38%-ot a paranyelv elemei.[2] Legnagyobb része nem tudatos, így nehéz vele hazudni. Az írott, különösen a kézzel írott szövegek is tartalmaznak nem nyelvi elemeket, mint a stílus, a betűk vagy írásjegyek formálása, a szavak elrendezése, vagy az érzelmek kifejezése emotikonokkal.

Az élőlények kiértékelnek minden jelet, amit érzékeikkel fel tudnak fogni.[3] Az emberi kommunikációban a szavak nélküli kommunikáció együtt él a nyelvvel, és azt kiegészíti, kiemeli, vezérli, szabályozza, vagy akár cáfolja, esetleg helyettesíti is a nyelvi eszközöket.

A kommunikáció modellje

A kommunikáció folyamatát számtalan szakembernek sikerült leképeznie, ebben a tananyagban az alábbi modellt ismerhetjük meg:



A résztvevők, azaz a feladó és a címzett.

A feladó az, aki különböző jelek (nyelvi és nem nyelvi jelek) segítségével valamit közöl, valamiről tájékoztatja partnerét, azaz a címzettet.

A címzett ezt az üzenetet felfogja, értelmezi, ha teheti, akkor válaszol rá. Ilyenkor a résztvevők szerepet cserélnek, és a címzettből feladó lesz. A kommunikációhoz legalább két résztvevőre van szükség, de létrejöhet több vagy akár nagyon sok ember között is.

Az üzenet az az információ, amelyet az egyik résztvevő közöl a másikkal.



Az üzenetet kifejező jeleket kódnak nevezzük. A kommunikációs folyamatban nyelvi és nem nyelvi kódokat használunk. A nyelvi kódok írott vagy beszélt formában fordulnak elő. A nem nyelvi kódok közé soroljuk például a hangjeleket, a tekintetet, az arcjátékot, a gesztusokat, a testtartást, a beszélgető partnerek közötti távolságot, az öltözködést.

A megfogalmazott üzenet a csatornán jut el a feladótól a címzettig. A csatorna többféle lehet: hallható (telefonbeszélgetés), látható (egy levél), érezhető (tapintás) vagy egyszerre többféle is (beszélgetés).

Az üzenet akkor tud a csatornán eljutni a címzethez, ha a részt vevő felek között megfelelő kapcsolat (kontaktus) van.

Amikor beszélgetünk, közlünk valamit, mindannyian arra törekszünk, hogy a kommunikációnk minél hatékonyabb legyen. A hatékony kommunikációnak fontos feltételei:

A közös valóság, vagyis a kommunikációban résztvevőknek ismerniük kell a valóságnak, a világnak azt a részét, amelyről beszélnek. Ha ez hiányzik, akkor a megfelelő információk, ismeretek átadásával kell megteremteni azt. Például aki nem ismeri az oktatás helyzetét, egy iskola felépítését, munkarendjét, annak hiába beszélünk az ott előforduló gondokról. Ilyen esetben a valóság ismeretének hiányát pótolnunk kell a helyzet, az állapot bemutatásával, felvázolásával.

A közös nyelvűség közös jelrendszer használatát jelenti. Itt ne csak az azonos nyelv használatára gondoljunk. Hiszen hányszor előfordul, hogy két ember ugyan azonos anyanyelvű, mégsem érti meg egymást. A közös nyelvűség, tehát a kommunikációs partnerek azonos gondolkodásmódját, azonos szóhasználatát, nyelvi stílusát, nyelvi magatartását, nyelvi illetését is jelenti. Így például gátat szabhat a sikeres kommunikációnak az, ha egy új, számunkra ismeretlen tudományterületet csupán a szakszavakkal történő leírásból kell megismernünk.

A közös előismeretek a közös nyelvűségben belül, annak alárendelve további feltétele a sikeres kommunikációnak. Hiába beszélünk valakivel közös nyelvet, ha az adott témáról nincsenek előismereteink. Például egy szakkönyv olvasásakor vagy egy szakelőadás hallgatásakor a szavakat ugyan felfogjuk, de ha nem rendelkezünk kellő előismerettel a tárgyról, akkor bizony nem fogjuk megérteni, hogy miről beszélnek nekünk. A közös előismeretek alatt a közös nyelvi kifejezési módot, a közös stílust, a stílusban való gondolkodás tudását is értjük. Gondoljuk csak meg, mennyivel könnyebb egy velünk azonos tudással rendelkező szakmabelivel tárgyalnunk, mint egy olyan emberrel, aki semmilyen ismerettel nem rendelkezik a mi szakmánkról.

A közös előzmények megkönnyítik a kommunikációt. Hiszen a partnerek olyan dologról beszélnek, amelyeket együtt, közösen éltek át. Ilyenkor jellemző a kommunikációra, hogy a felek már „félszavakból” is értik egymást.

A szöveg, a közlemény (akár beszélt, akár írott) mindig egy adott beszédhelyzetben hangzik el. Ugyanannak a mondatnak más-más helyzetben egészen különböző jelentése lehet. Ebben a jelentésben benne foglaltatik a helyzet külső és belső körülménye, a partnerek viselkedése, nyelvi és nem nyelvi jelei. Az elhangzó üzenetet mindig ott és akkor kell értelmezni.



Ugyanannak a mondatnak más-más helyzetben egészen különböző jelentése lehet. Így a kommunikációnak mindig ott és akkor, az adott helyzetben van jelentése. A közlést nagyban befolyásolja az is, hogyan mondja azt a beszélő, pl. kedvesen, bosszankodva, csalódottan vagy haragosan.

Azokat a tényezőket, amelyek a kommunikációs folyamatot megzavarják, vagy az üzenetet torzítják, eljutásukat a befogadóhoz gátolják, közös néven zajnak nevezzük. A zaj a kommunikációs folyamatot megzavaró olyan tényező, amely befolyásolja, torzítja az üzenet megértését, annak eljutását a befogadóhoz. Így zajként kezeljük azt, ha például egy étteremben a hangos zene miatt nem értjük meg egymást, de az is zaj lehet, ha a közös előismeretek, a közös valóság vagy éppen a közös nyelvűség hiánya miatt értjük félre egymást.

Akaratlagos és akaratunktól független kommunikáció

Amikor szándékosan kommunikálunk, azt mindig valamilyen céllal tesszük. Adott esetben az is cél lehet, hogy csevegéssel üssük el az időt. Ha megvizsgáljuk a különböző kommunikációs aktusokat, kiderül, hogy a kommunikáció tulajdonképpen helyzetmegoldás. A helyzeteket a helyzetben való jártasság, a döntések száma és nehézsége, a normaismeret szerint osztályozhatjuk. Ilyen módon megkülönböztethetünk rutin helyzetet és problémát, konfliktust tartalmazó helyzetet.

Az olyan mindennapos kommunikációs helyzetek lebonyolítása: mint a vásárlás, találkozás a szomszédal vagy egy telefonálás a barátnőnek nem okoz különösebb fejtörést, nem gondolja végig az ember, hogy hogyan is köszönjön, mire mit válaszoljon, milyen ruhát vegyen fel külön erre az alkalomra, hogyan üljön a széken stb. A megoldás módját a kommunikációs partnerek rutinja, tapasztalata, szokásai illetve az ismert társadalmi normák vezérik.

Élethelyzeteinknek azonban nem mindegyike ilyen egyszerű. Sokszor kerülünk váratlan, számunkra ismeretlen helyzetbe. Ezekre a helyzetekre jellemzője, hogy fejtörést okoz a helyzetben való viselkedés, a partnerekkel való kapcsolattartás. Ez adódhat abból, hogy nem ismerjük például a helyben működő illemszabályokat, de abból is, hogy valamilyen konfliktus adódik, amelyet meg kell oldani. Ezeket a helyzeteket Problémahelyzetnek nevezzük.

A problémahelyzetek tartalmazhatnak konfliktust is, de nem okvetlenül. Egy idegen városban való tájékozódás és az útvonal felől való érdeklődés, az idegen nyelven való kommunikáció komoly gondot okozhat, de konfliktust valójában a helyzet nem tartalmaz. Ha valamilyen érdekellentétet kell kommunikációval megoldanunk, akkor már olyan problémahelyzetről beszélünk, amely konfliktust hordoz. Tehát minden konfliktushelyzet problémahelyzet is egyben, de a problémahelyzetek nem feltétlenül konfliktushelyzetek.

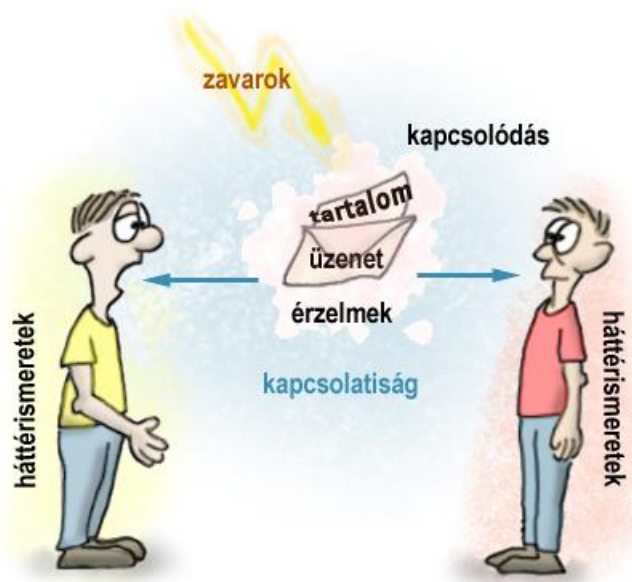
Verbális kommunikáció

A személyközi kommunikáció túlnyomórészt verbális módon történik. Karl Bühler a nyelv 3 funkcióját különböztette meg. Ezek a következők: kifejezés, leírás és felhívás.



Roman Jakobson pedig hat funkciót határozott meg:

- Referenciális funkció: a kontextusra irányul, a megismeréssel összefüggésben. Célja az ismeretátadás.
- Emotív, vagy expresszív funkció: kifejezi az előadó magatartását azzal kapcsolatban, amiről beszél.
- Konatív funkció: felszólítást, parancsot tartalmaz.
- Fatikus funkció: célja a kommunikáció létrehozása, fenntartása, valamint a csatorna megfelelő működésének ellenőrzése.
- Metanyelvi, vagy magyarázó funkció: a kód ellenőrzését jelenti, annak ellenőrzését, hogy a felek értik-e egymást
- Poétikai funkció: a közleményre irányul, a kifejezésre



Nonverbális kommunikáció

A verbális és nem-verbális kommunikáció ritkán fordul elő külön-külön, hiszen a kommunikáció mindig több jelrendszer segítségével történik. Bateson szerint az interperszonális kommunikáció mindig két szinten zajlik egy időben:

- Direkt kommunikáció: lehet nyelvi, verbális, de egyezményes jelekkel zajló nem verbális is.
- Metakommunikáció: az elsővel párhuzamosan létezik, a közlés direkt szintjét minősíti.

M.L. Knapp a nem verbális kommunikáció hét osztályát határozta meg:

- Testmozgás, vagy kinezikus viselkedés: minden, külső mozgásos megnyilvánulás. Ilyenek lehetnek a gesztusok, fej-, és végtagok mozdulatai, arckifejezések, szem viselkedése, testtartás stb.
- Testi jellemzők: pl. testalkat, megjelenés, súly, haj, bőrszín, leheletszag stb.
- Érintkezési viselkedés: összefügg a bőr, mint érzékszerv működésével: sajátos, kifejezőerőben gazdag forma. Kézfogás, simogatás, arcon ütés, stb.
- Paranyelv: nem verbális vokális jelzések



- Proxemika: a beszélgetők közti távolság. Ez gyakran társadalmi és személyes viszonyokon alapul, kultúránként eltérő lehet.
- Készítmények: a személyeken lévő tárgyak, kozmetikumok, amelyek szintén hordoznak üzenetet, de ha nincs jelértékük, akkor is hatással lehetnek a kommunikációra.
- Környezeti tényezők: a kommunikáció környezetének körülményei (pl. a helyiség bútorzata, díszítés, színek, zajok, háttérzene stb.).

Néhány példa az érzelmeket, lelkiállapotot jelző gesztusokra.



Összegezve:

A nem nyelvi jelek funkciói:

- Tájékoztatnak a résztvevő személyekről.
- Irányítják a kommunikáció folyamatát.
- Tagolják, hangsúlyozzák a beszélt szöveget.

A nem nyelvi jelek eredet szerint lehetnek:

- örökölt jelek
- ösztönös jelek
- egyezményes jelek

Vokális kommunikáció

A közvetlen emberi kommunikáció szempontjából a nyelv és a beszéd megkülönböztetése egymástól azért is lényeges, mert a beszédben egy jellegzetes nem verbális kommunikációs csatorna, az úgynevezett vokális kommunikáció is szükségszerűen működik.

A vokális kommunikáció jelenségei is részben ismeretesek voltak, csak nem tisztázták általános jelentőségükben, amíg az ötvenes évek végén meg nem indultak Amerikában vocal behavior vagy linguistic communication néven a modern kutatások. Régóta ismerték, hogy milyen fontos például a mindennapi érintkezésekben a hangnem, a hanghordozás.



Egy sor hanghasználati jelenség embléma jellegűt kapott, annyira tisztázódott és közhasználatúvá vált megfogalmazási változata is van. Így például a magyar nyelvben is mondjuk, hogy valaki kemény hangon beszél, felemeli a hangját, hivatalos hangnemben beszél (bár ez a verbális tartalomra is vonatkozik), nem megfelelő hangot üt meg stb. Természetesen a vokális kommunikáció szorosan összefonódik a beszéd tartalmával, és elsősorban, mint paralingvisztikai megnyilvánulásnak van szerepe.

A hanghordozásban, a hang formális jellemzőiben megmutatkozik annak a közösségnek a hatása, amely a beszélőt a nyelvhasználatra szocializálta (dialektusok).

Hangmagasság

A vokális csatorna jelzéseiben sok olyan jellegzetesség van, ami ismétlődik, illetve huzamos ideig fennáll, és így mintegy az illető személyiségre jellegzetessé válik. Éppen ezért a vokális csatorna szolgáltatja a legtöbb személyiségpercepció támpontot a kommunikációban. Ezt már a rádiózás, illetve a telefonhasználat korai vizsgálatai is tisztázták, a hangból ugyanis nemcsak a beszélő nemét lehet azonosítani, hanem életkorát, sőt bizonyos mértékig természetét, karakterét is.

Ehhez járulnak még az ismétlődő zavarjelek, amelyek ugyancsak hozzásegítenek mindennapi karakter attribúciós következtetésekhez, valamint az aktuális beszédhelyzetből eredő, lényegében metakommunikatív szintet képviselő megnyilvánulások. A köznapi kommunikációs helyzetekben persze a személyiség megítélésében szerepet játszik maga a beszéd is.

Mindebből következtetni lehet arra, hogy a beszélő hol nőtt fel (tájszólás, tájnyelv), milyen társadalmi rétegbe tartozik, mennyire művelt, mennyire értelmes stb.

A hangerősség

A vokális csatorna különösen érzékenyen jelzi a belső ellentmondást, a beszélő kizökkenését a tervezett kommunikációs mederből, a belső feszültség hirtelen emelkedését. Számos vizsgálat mutatja, hogy egyedül a beszédből, a vokális csatorna jeleiből is észlelheti a kommunikációs partner (például rádió- vagy telefonkapcsolaton át), hogy valami baj van, valami izgatja a másikat, valami elvonja a figyelmét.

Ilyen módon a vokális csatorna a pszichikus működésekben mutatkozó zavarok legérzékenyebb kifejezője is. A pszichiátriai diagnosztikában például a vokális csatorna jelzései bizonyultak a legérzékenyebb indikátornak, akkor is, ha ezt a pszichiáter vagy a klinikai pszichológus esetleg nem is tudatosítja, hanem következtetéseit a közléstartalmak vagy a megfigyelt viselkedés sajátosságai magyarázza.

Éppen ezért a nem verbális kommunikáció és különösen a vokális csatorna észlelése, empátiás megértése a segítő szakmákban dolgozók számára nagyon fontos, képzsükben tehát lényeges rész a nem verbális kommunikáció érzékelésének megtanulása.



Játék a hanggal

Általában a hang sem önálló kommunikációs csatorna, bár a telefon és a rádió némileg önállóvá tette. Míg a természetes interakciókban a vokális színezet a nem verbális csatornáknak csak egyike, és a benne futó jelzés több más csatorna jelzésével összeolvadva tud hatni, a telefonban és a rádióban csak a nyelv van mellette, mint támpont, és esetleg a nyelvben magában található néhány formai sajátosság, amelynek hírértéke van. Ilyen a már említett nyomatékosítás a szórend változtatása révén, valamint a mondatrend és a gondolatmenet számos összetettebb struktúrájának jelentése.

A hang emóciókifejező, tehát viszonyulást jelző funkciójánál talán több és lényegesebb jelet hordoz a beszéd folyamatának néhány formalitása, amely teljesen független attól, amit a beszélő mond. Ilyen a hangsúly elhelyezése és tartása a szavak egyes szótagjain vagy a mondat egyes szavain, a mondat dallamváltozása, a szavak közötti szünet stb. Ennek nagy kommunikációs jelentősége van. A vokális kommunikáció egy része normatív szabályozott, például bizonyos szituációkban megfelelő hanghordozás kívánatos, ez például a rádióban hozzásegíthet a beszéd típusának felismeréséhez akkor is, ha magát a szöveget nem is halljuk tisztán ahhoz, hogy megértjük. (Felismerhető a politikai szónoklat, a szavalat, az ige hirdetés, de a rádió története során kialakított sajátos vokalizációk révén a sportközvetítés, a hírbemondás vagy a rádiójáték is.)

Metakommunikáció, mimika

A kimondott üzenet mellett a hanggal is nagyon sok mindent kifejezhetünk. Nem mindegy, hogy amit mondunk, hogyan mondjuk, a beszéd sebessége, a hangmagasság, a ritmus, a hangerő és a beszédtempó nem verbális jelzések, de nagyon szorosan összefüggnek a verbális tartalommal. Ezek: a hangsúly, hanglejtés, beszédtempó, ritmus, szünet, hangerő, hangszín.

Tekintet

"A szem a lélek tükré" halljuk ma is sokszor ezt a szót. A tekintetnek a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepe van. Visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a másik személyhez való érzelmi viszonyról. A tekintet a kommunikációs folyamatban többnyire öntudatlan, de különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet iránya és tartalma. A tekintet erősen kultúrafüggő. A szemkontaktus annyit jelent, hogy akivel beszélünk, annak a szemére, vagy legalább az arcára nézünk. Hibás a túlzott szemkontaktus, a partner túl merev, kutató nézése, de ugyanúgy helytelen tekintetének kerülése is.

Ha egy csoporttal kommunikálunk, akkor is érvényesek ezek a szabályok. Ne sajnáljuk az időt a szemkontaktus felvételére! Beszéd közben szemünkkel érdemes a csoporton, vagy a szülői értekezleten a sorokon végigtekinteni. Sokat segíthet biztonságérzetünk fokozásában, ha megkeressük azokat az arcokat, amelyeken látjuk, hogy tetszik nekik, amiről beszélünk.





Mimika

A tekintet, a nézősmód arc mimikába ágyazva jelent emberismereti forrást. A mimika az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon. Az érzelmek kifejezésében a szemnek, a szemöldöknek és a szájnak van szerepe. Előnyös az élénk mimika, érzelmeink vállalása. Akik azonban érzelmeiket túlzottan átélik, általában túlzott mimikai változásokat mutatnak. A túlzott mimika színpadias, az arc mimika élénkségének hiánya azért zavaró, mert a partner arcából nem látjuk érzelmi reakcióit beszédünkre. Ügyeljünk arckifejezésünkre, hisz az partnereink számára informáló. Fontos, hogy arckifejezésünk ne legyen ellentmondásban mondandónkkal! Ez különösen fontos, ha gyermekekkel dolgozunk, hisz ők elsődlegesen a nem verbális jeleket értik.

Gesztikuláció (pantomimika)

A végtagok mozgásait, gesztusokat, testtartást jelent (kéz, karok, láb, törzs és a fej mozgásai). Az átlagember ritkán van tudatában annak a körülménynek, hogy testtartása, mozdulata, gesztusa közölhet egyvalamit, miközben hangja esetleg merőben mást mond. A nők általában jobb észlelők, mint a férfiak (női megézés). Velük születik, felfogják és megfejtik a nem verbális jelzéseket.

A nem verbális kommunikációnak a gesztus a legkidolgozottabb jelzésrendszere. Megfigyelhetünk tudatos, konvención alapuló jelzést és öntudatlan gesztusokat. A gesztusok szabályozó funkciót is betölthetnek (beszéd megállítás, szerepcseré). A gesztusok közé soroljuk a fej, a kéz, a kar mozgását. A fej gesztusai többnyire jól elkülöníthető, világosan értelmezhető jelek.

A kéz gesztusai nagyon sokféle és árnyalt jelentést hordoznak, például hívhatunk, elutasíthatunk, tiltakozhatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk is velük. A kéz gesztusai közül a nem tudatos jelek egy része a verbális kommunikációt kíséri. Gyakran a kéz mozdulataival fejezzük ki, ha szólni akarunk, ha folytatni, gyorsítani vagy megszakítani akarjuk a beszédet.

Velünk született gesztusok

Alapvető gesztusok:

- Fejrázás, "igen", "nem"
- Mosoly
- Fogvicsorgatás (támadás aktusából, állati eredetű)
- Vállvonogatás (nem értem)
- V-jelzés (kifelé fordított tenyér: győzelem) (Winston Churchill honosította meg a II. világháború idején)
- Felfelé tartott hüvelykujj: élet - lefelé fordított hüvelykujj: halál (Római korból). A manapság népszerű „like”-jelnek is ez az eredete.
- összekulcsolt kar, láb: védekezés, zárás
- Tenyérgesztusok, kézfogás





Testtartás

A testtartás vizsgálata a test álló vagy ülő helyzetével, beszéd közbeni mozgásával foglalkozik. A test mozgása a kommunikáció alatt többnyire tudattalan, hacsak valami miatt nem figyelünk rá. Ügyeljünk rá, hogy testhelyzetünk mindenkor a helyzethez illő legyen.

Egy csoport előtti közlés során mindig állnunk kell, egyrészt a láthatóság-érthetőség, másrészt a közlés fontosságának hangsúlya miatt. Állásunk ne legyen merev, de hanyag sem. Lábaik ne legyenek teljesen zártak, hisz az túl merevnek, természetellenesnek hat. Beszéd közben csak minimális mértékben járkáljunk, ne zavarjuk vele a hallgatókat. Karunkat tartsuk lazán! Segíthet a természetes kézmozdulat. Végső szükség esetén egy odaillő tárgyat tarthatunk a kezünkben. A legfontosabb a szituációhoz való helyes alkalmazkodás.

Ilyen tipikus helyzet a szülői értekezlet, vagy a hallgatótársak, kollégák előtti beszámoló. Manapság sokszor előfordul, hogy felajánlják az ülő testhelyzetet, de ezt udvariasan utasítsa el! Ülve nem lehet ugyanolyan hatékonysággal előadni, bemutatni, meggyőzni.

A gyermekcsoportban való munka során is fontos, hogy a megfelelő testhelyzetet vegyük fel, s ezeket az adott pedagógiai helyzetnek megfelelően változtassuk. Az ülő testhelyzet, a gyermek mellé leguggolás, leülés a közvetlenséget, az egyenrangúságot kommunikálja. Ha a gyermekeket (pl. meséhez, játékhoz) körbe ültetjük a szőnyegre, mi térdelhetünk, illetve térdelő pozíció mellé ülhetünk, így mégis magasabban vagyunk, jobban átlátjuk a csoportot (s nem utolsósorban nők esetében elegánsabb is, mint a törökülés). Az udvaron, vagy szabadban azonban az álló helyzet, a séta a helyes, így a gyerekek is könnyen látnak bennünket, s mi átlátjuk a csoportot. Csoportnak szóló közléseink esetében pedig ez a legcélravezetőbb.

Kronémika

A kommunikáció időfolyamatait, szakaszoltságát vizsgáló kutatási terület. Az egyes interperszonális kommunikáció szakaszaira különböző mennyiségű idő jut. A bemutatkozás, üdvözlés általában rövid ideig tart. Ha valaki hosszúra nyújtja, túlságosan sokáig indokolja a beszélgetés létrejöttének okát, a partnerében türelmetlenséget, esetleg bizalmatlanságot kelt.

Ugyancsak kellemetlen a hosszan búcsúzkodó partner – természetesen, ha az nem mindkét fél igénye, mint a szerelmes párok esetében. A közlésre kell tehát az idő nagyobb részét fordítani oly módon, hogy mindkét fél szót kapjon. Ha ugyanis az egyik magához ragadja a szót, s beszél vég nélkül, a másik a hallgatással, a csönddel vesz részt ebben az egyoldalú kommunikációban. A csönd lehet „jelentőségteljes”, „sokértelmű”, lehet az elutasítás, de a meg nem értés jele is.

Ahogy a szólás mondja: hallgatni tudni kell. Sokszor az elhallgatás, a ki nem mondott szó, mondat tolmácsolja leginkább mondandónkat. Hallgatással – különösen ha szelíd nézéssel, apró fejbólintással egészül ki – néha könnyebb szóra bírni partnerünket, mintha felszólítjuk megnyilatkozásra.





Különösen tudatosan kell hallgatni a segítő szakmák képviselőinek. A pedagógusnak nagy figyelemmel, segítő apróbb gesztusokkal kell nehezebben felelő tanítványait követni. Betegségtől szenvedő vagy szegyenkező beteget hallgatva az orvosnak diszkrét figyelemmel, humánus türelemmel, tárgyyszerűen kell követni beszédpartnerét. Szinte jelenlétét megszüntetve kell a pszichoterapeutának vagy a gyónást fogadó papnak részt venni a beszélgetésben.

Nemcsak hallgatni kell tudni, de érezni kell a partnerünk testbeszédéből, az így kisugárzott pszichológiai állapotból, hogy mikor kell megszólalni. A „kínos csönd” ugyanis nemcsak kellemetlen, de kommunikációs célunkat is tönkretelheti.

Ha tehát rajtunk a sor, kommunikáljunk, ha azonban nincsen mondandónk, s csak illendőségből akarjuk megtörni a hallgatást, jobb ha a beszélgetés befejezését indítványozzuk. Persze vannak helyzetek, amikor „hallgatni arany”. Igaz, ez már inkább a nyelvi illetman körébe tartozik. Mindenesetre: beszélgetőpartnerünket végig kell hallgatni, szavába vágni illetlenség, különösen idősebb partner vagy hölgy esetén.

Ha valamihez nem igazán értünk jobb, ha hallgatunk. A „tüntető hallgatás” olykor az ellenvélemény kifejezésére is szolgálhat. S hallgatunk akkor is, ha a társaságban nem lévő személyről kellemetlen dolgok hangzanak el.

Beszélgetés kezdeményezése, meggyőzés, érvelés

A meggyőzést célzó kommunikáció:

Az egyén tudatos törekvése arra, hogy valamilyen közlemény továbbításával megváltoztassa a másik egyén vagy egyénekből álló csoport véleményét, attitűdét, viselkedését. Célja, hogy a befogadó attitűdjeinek megváltoztatásával befolyásolja a befogadó magatartását.

Kiinduló feltételezés:

- kommunikáció/üzenet
- attitűdváltozás
- magatartásváltozás

A meggyőzést célzó kommunikáció megítélhető aszerint, hogy mennyiben sikerült a kívánt viselkedést előidéznie (hatás, attitűd megváltozása)

Behódolás, engedelmesség: szimpatikus, vonzó a kommunikátor, behódolunk neki, de csak jelentéktelen dolgokban és csak addig, amíg a szociális mezőnkben van.

Azonosulás (identifikáció): a kommunikáció tartalmát igaznak tartjuk és megváltoztatjuk a véleményünket (attitűdünket), azaz hagyjunk magunkat meggyőzni.



Belsővé válás (interiorizáció): a kommunikált értékek saját értékké válnak (szocializáció). A professzionális kommunikátor egyszeri alkalommal nem válthat ki ilyen hatást, legfeljebb azonosulást. Ha valaki megkísérli az interiorizált értékeinket megváltoztatni, azonnal beindul a hallgatóság védekezési mechanizmusa, elutasítást, ellenállást vált ki.

A sikeres meggyőzés tényezői, a kommunikátor.

Kommunikátor akkor sikeres, ha

- A közönség elfogadja érzelmileg (szimpátia), továbbá
- Hitelesnek és meggyőzőnek tartja

Szimpátia azok iránt alakul ki bennünk, akik:

- Kellemes, jó, csodálatra méltó tulajdonságai vannak,
- Hozzánk hasonló érdekeik, véleményük, értékeik van,
- Bizonyos készségekkel, szakértelemmel, nézetekkel rendelkeznek,
- Pozitív attitűdökkel rendelkeznek irántunk (kedvelnek, szeretnek, elismernek bennünket).
- Testi vonzerő (csak lényegtelen dolgokban befolyásol!), az elvárások kultúrafüggőek
- Akkor érezzük szeretetreméltónak a kommunikátort, ha hozzánk hasonló

Hitelesség: a közszereplők egyik leghatásosabb eszköze a hitelesség. A hitelességet, megbízhatóságot:

- a megjelenés
- a viselkedés, valamint
- a reputáció (hírnév) alakítja.

Manipuláció kivédése

Telis-tele van az élet játszmákkal. Az embernek néha az az érzése, hogy az egyikből esik bele a másikba. Még akkor is rendszeresen előfordul, hogy valaki befolyásolni akar, föléd akar kerekedni, hasznot akar húzni belőled, ha te magad nem hiszel benne, és inkább kerülnéd a játszmákat.

Fontos az önvédelem. A manipulátor az erőviszonyokat úgy befolyásolja, hogy azok maga felé billenjenek, és kihasználja áldozatát annak érdekében, hogy a saját céljait elérje. Preston Ni, kommunikációs tanácsadó, frissen megjelent könyvében a manipuláció felismerésére és elkerülésére ezeket az alapvető tippeket adja: Ha egy manipulatív személlyel találkozunk, nagyon fontos, hogy ismerjük, mihez van jogunk, és felismerjük, ha ezeket megsértik. Egészen addig, amíg ezzel nem bántasz másokat, jogod van arra, hogy kiállj magadért és megvédd a jogaidat.

Az alapvető emberi jogok a határainkat is kijelölik. A társadalmunk természetesen (sajnos) tele van olyan emberekkel, akik nem tartják tiszteletben ezeket a jogokat. A manipulátorok különösen arra törekednek, hogy megfosszanak téged ezektől a jogoktól, és ezáltal



befolyásoljanak, ellenőrizzenek téged. Neked viszont tudnod kell, hogy nem a manipulátor irányítja az életedet, hanem te magad.

Tarts távolságot!

Ha azt veszed észre, hogy valaki rendszeresen befolyásolni, manipulálni próbál, akkor – amennyire csak lehet – tarts egészséges távolságot tőle, és törekedj arra, hogy ne kelljen kapcsolatba kerülnöd vele. Nem a te dolgod, hogy megváltoztasd vagy „megmentsd” azt, aki ilyen eszközökhöz folyamodik.

Ne magadat hibáztasd!

Az érzelmi manipulátornak soha nem lehet igazán megfelelni, ezért teljesen érthető, ha veled kapcsolatban (vagy őmiatta) úgy érzed, nem vagy elég jó. Viszont soha ne felejtse el, hogy nem veled van a baj!

Tegyél fel olyan kérdéseket, amelyek lerántják a leplet a manipulációról!

Az érzelmi manipulátor rendszerint olyan kéréseket (elvárásokat) fogalmaz meg, melyek miatt olyat kellene tenned, amiket egyébként nem szívesen tennél. Sokszor már az is segít leleplezni a manipulációt, ha visszakérdezel:

Fordítsd a saját javadra az időt!

A manipulátor sokszor azonnali választ vár tőled, mert így tudja csak igazán kihasználni az erejét, a feletted gyakorolt kontrollt és nyomást. Ezért ha úgy érzed, hogy manipulálni akarnak, akkor próbálj meg időt nyerni, például így:

Tudd, hogyan mondhatsz nemet – udvariasan, de határozottan

A nemet mondás sokszor nem könnyű. De soha ne feledd, alapvető emberi jogod, hogy saját céljaid, prioritásaid legyenek, és azok érdekében büntudat nélkül nem mondhass másoknak.

Írásbeli kommunikáció

Levélnek azokat az írásos üzeneteket nevezzük, amelyek valamilyen közvetítő (futár, küldönc, posta, számítógép stb.) útján jutnak el a címzetthez.

A levelezés története azonos az írás kialakulásával, már az ókori Egyiptomban is találkozunk levelezéssel. Kezdetben csak az írásos parancsokat, értesítéseket, jelentéseket továbbították, de később a Kr.e. XIII-XII. században már a magánlevelezés is gyakori volt. Ezt bizonyítják a feltárt levélszekrények. Az egyiptomiak papirusztekercseken küldték üzeneteiket.

Más népeknél különféle módját találjuk meg a levelezésnek. A sumérok agyagtáblába vésett ékírással, az indiaiak fakérgen, pálmalevélen, bőrön, a kínaiak csonton és teknőspáncélon leveleztek egymással. Az ókori Római Birodalom területén már olyan elterjedt volt a levelezés, hogy az államügyek gyors intézésére az egész birodalmat behálózó portaszolgálat volt.

Annak ellenére, hogy több fejlett birodalomban találkozunk kiterjedt postaszolgálattal, a levelezés széleskörű elterjedése sok-sok évszázadot vett igénybe.



A levelezés csak a XIX. század második felében vált általánossá. A levelezés alapvető két formáját, a magán- és a hivatalos levelet különítjük el. E két levélfajtának nagyon sokféle altípusa van. Közülük itt csak a hivatalos levelek formai és tartalmi sajátosságait, illetve néhány fajtáját mutatjuk be.

Az írásbeli kommunikáció az írásbeli kódot bármilyen típusú interakcióhoz használja. Bár ugyanolyan nyelvi rendszeren alapul, mint az oralitás, tulajdonságai eltérőek. Így, ellentétben másokkal, az írott forma teljesen hagyományos. Ezt követnie kell a nyelv által meghatározott szabályok szerint meghatározott mintákat.

Másrésről az írásos kommunikáció az emberek közötti hivatalos kommunikáció legelterjedtebb formája, és különböző típusú társadalmi feladatokat lát el. Alkalmazásai közül gyakran használják különböző események dokumentálására és interperszonális interakciók végrehajtására.

Ezen túlmenően a legjelentősebb jellemzői közé tartozik, hogy nem igényli a küldő és a vevő jelenlétét ugyanabban a térben és időben. Ezért az üzenet késleltetett formában érkezik, és az író (feladó) és az olvasó (vevő) közötti kölcsönhatás nagyon korlátozott.

Ezen túlmenően a legjelentősebb jellemzői közé tartozik, hogy nem igényli a küldő és a vevő jelenlétét ugyanabban a térben és időben. Ezért az üzenet késleltetett formában érkezik, és az író (feladó) és az olvasó (vevő) közötti kölcsönhatás nagyon korlátozott.

Másrészt az írásos kommunikáció lényegében egy olyan kreatív tevékenység, amely tudatos erőfeszítést igényel. Ez az erő az elme által előidézett ingerekből származik.

Ebben különbözik az oralitástól, ahol a szenzoros receptorok kívülről gyűjtik őket. Az írottak viszont belső szellemi tevékenységből származnak.

Az írásos kommunikáció elemei

Általánosságban elmondható, hogy az írásbeli kommunikáció három fő eleme a struktúra (tartalomforma), stílus (írás) és tartalom (téma)..

A szerkezet tekintetében ez segít az olvasóknak a téma megértésében. Ezért javasoljuk, hogy az írások megkezdése előtt egyértelmű legyen a cél.

A stílust illetően ez elsősorban a kibocsátóval kapcsolatos. Fontos azonban figyelembe venni az írásos anyag lehetséges címzettjeit is. Néha szükség van a mondatok vagy a rövid bekezdések használatára egy egyszerű szókinccsnél. Néha az üzenetnek kicsit hosszabbnak és kidolgozottabbnak kell lennie.

Végül, a témával kapcsolatban ez nagyon sokféle lehet. Az emberi interakció minden területe írásos kommunikáció tárgya lehet. Ez magában foglalja a tudományos tantárgyakat a személyes, a törvények és eljárások révén.



5. KÖTELEZŐ VÁLLALÁSOK, MONITORING MUTATÓK



A kísérleti (pilot) projekt megvalósítása során a projekt keretében kidolgozott megoldás gyakorlatba való átültetése érdekében olyan tevékenységet valósítottunk meg, amely egy komplex probléma megoldása érdekében, kis mintán (150 fő munkavállaló és 10 fő munkáltató), illetve szűk, de állandó résztvevői kör bevonásával érte el célját. A kísérleti projekt valós feltételek közt, alacsony idő- és költség-ráfordítással, tehát hatékonyan próbálta ki az adott tevékenységet, ugyanolyan szakmai igényességgel, mint egy hasonló, nagyobb léptékű fejlesztés. Célja a nagyobb léptékű tevékenység megalapozása volt, eredményes beágyazódásának segítése. A kísérleti projekt során létrejött kutatási tapasztalat, fejlesztési produktum inputként és egyfajta modellként szolgált.

A projekt megvalósítása során vállalt és teljesített indikátorok:

- A munkaerő piaci alkalmazkodást segítő programot pozitív kimenettel záró (munkahelyét megtartott, vagy újból elhelyezkedett és/vagy képzettséget szerzett) résztvevők száma: 150 fő (100 nő és 50 férfi)
- A munkaerő piaci alkalmazkodást segítő programban résztvevők száma: 150 fő (100 nő és 50 férfi)
- A támogatásban részesült, jogszerű foglalkoztatással kapcsolatos intézkedés keretében tájékoztatást és/vagy segítséget kapott munkaerő-piaci szereplők száma: 150 fő

A célcsoport elérésének módját a következő módszerekkel teljesítettük, mely módszerek együttes használata minden korosztály bevonására alkalmasak voltak:

- Toborzó rendezvények segítségével
- A projekt szinte teljes időtartama alatt a települések forgalmas helyein elhelyeztünk (saját forrásból előállított) figyelemfelhívó, toborzó plakátokat
- A helyi polgármesteri hivatalokkal együttműködve az önkormányzat a jegyző adatai alapján tájékoztathatta a projektről a különböző támogatás (ok)ban, vagy egyéb inaktív státuszban lévő embereket, lakosságot
- A térségben működő, megfelelő irányultságú civil szervezetek a saját adatbázisukból merítve továbbítottak információt a lehetséges résztvevők felé
- A saját munkatársaink, önkénteseink bevonásával közvetlenül, plakátokkal, szórólap (brosúra) osztásával
- Saját internetes honlapon való tájékoztatás





6. A FEJLESZTÉS HATÁSAINAK ELEMZÉSE



A támogatási kérelemben megjelölt tevékenységek által elért hatások

Bekövetkezett társadalmi hatás:

- Az érintett járásokból történő elvándorlás csökkenése
- Adaptálható (modell) program kialakítása – egyéb járásokra, földrajzi térségekre való adaptáció lehetősége
- A legális foglalkoztatás pozitív megítélésnek javulása az érintett járásokban
- A fekete és szürke foglalkoztatás csökkenése az érintett járásokban
- A (halmozottan) hátrányos helyzetű célcsoporti réteg alapkompétencia szintjének javulása
- Digitális ismeretek bővülése a célcsoport körében
- A munkáltatók ismereteinek bővülése, munkavállaló megtartó képességük növekedése
- A munkáltatók érzékenyebbek lettek a munkavállalók problémáira, helyzetére
- A megszerzett tudás tovább adása közvetett módon a családok, baráti körök felé
- A Siklósi és Sellyei járásokból történő elvándorlás csökkenése
- Az egészségügyi és szociális munkakörök pozitív megítélésnek megnövekedése
- A munkáltatók munkavállaló megtartó képességének növekedése
- A célcsoporti réteg alapkompétencia szintjének megnövekedése
- Adaptálható programkidolgozás, mely átültethető más térségekbe is
- A megszerzett és átadott tudás és ismeretanyag közvetett módon tovább terjedt

Bekövetkezett gazdasági hatás:

- A mezőgazdaság területén az érintett járásokban csökkent a munkaerő-hiány
- A munkavállalói célcsoporti rétegnek nőtt a munkaerő-piaci „értéke”
- Hosszú távú munkahelyteremtés történt a célcsoporti személyek számára
- A megvalósítási helyszíneket érintő járások esetében növekedett a mezőgazdaságban a foglalkoztatottsági arány a jelenlegihez képest
- A munkavállalói és a munkáltatói igények közeledtek egymáshoz
- Kevesebb munkavállaló vándorolt ki külföldre
- A munkavállalói célcsoporti rétegnek nő a munkaerő-piaci „értéke”
- Az egészségügy és a szociális szféra területén a Sellyei és Siklósi járásokban csökkent a munkaerő-hiány
- A munkavállalói és a munkáltatói igények közeledtek egymáshoz
- Kevesebb lett az elvándorlás

Dátum: Siklós, 2022. 06. 20.

Blas Andrea Krisztina
Kedvezményezett