



Munkaerő-piaci szolgáltatás modul az Útitársak projektben

Készítette:

Török Zoltán
Winklerné Nagy Judit
Jakus Csilla Hajnalka

Győr, 2011.

TARTALOMJEGYZÉK

A) A modul megvalósításának előfeltétele	3
B) Kézikönyv formátum a modul tanárainak.....	4
C) Tartalom	5
D) Learning Activities - Képzési formák.....	11
E) Study Actions - Tanulási tevékenységek	12
F) Instrukciók	13
G) Értékelés:	15
H) A tanulási formák időkeretei	16
I) Irodalomjegyzék	17
J) Mellékletek.....	18

A) A modul megvalósításának előfeltétele

Fontos, hogy a hallgató birtokában legyen azon alapkészségeket kiegészítő kompetenciák összességének, ami képessé teszi arra, hogy

- új tudásra tegyen szert, illetve, hogy tudását az új követelményekhez hozzáigazítsa
- tudását, készségeit a tanuló szervezetek követelményeihez igazítsa, és hozzájáruljon a tanulószervezetek kibontakozóban lévő új formáihoz
- alkalmazkodjon a változó életpálya-kialakításhoz, s az egész életen át tartó tanulás révén növelje mobilitását.

Lényeges továbbá a professzionális segítő kapcsolatban alapvető jelentőségű személyiségjegyek megléte. Ezek közül a legfontosabbak:

- Jó kommunikációs képesség.
Nagy szerepe van a verbális, és nonverbális eszközök és lehetőségek megfelelő használatának, a folyamatos odafigyelésnek, szemkontaktusnak, aktív hallgatásnak a beszélgetés alatt, illetve a folyamatos visszajelzésnek
- Problémamegoldó gondolkodás, ötletesség, kreativitás.
Jó átlátó képesség, ötletesség, ami segíti a hallgatót az önálló döntésben, és az ön maga számára elfogadható megoldás kialakításában.
- Konfliktuskezelő képesség
Ellentmondások, összetűzések kezelésének képessége
- Együttműködési készség
Tud azonosulni partnerei gondolataival, képes saját elképzeléseit a közös céloknak alárendelni.
- Alkalmazkodó képesség
A csapatmunka során lényeges a közös célok érdekében történő együtt munkálkodás, egymás eredményeinek elismerése, az egyéni sikerek alárendelése magasabb céloknak
- Empátia-készség
A hallgató képes legyen beleélni magát az esetelemzések során ügyfele helyzetébe, illetve azonosulni az adott élethelyzettel.

B) Kézikönyv formátum a modul tanárainak

A kurzus célja, hogy a hallgatók korábbi, a munkanélküliségről szerzett tudására alapozva bemutassa és rendszerezze azokat az ismereteket és módszereket, amelyek a munkanélküli vagy a munkanélküliség által veszélyeztetett egyének és csoportok körében végzett szociális munkát jellemzik. A képzés célja, hogy a szociális szakemberek, olyan ismeretekhez jussanak, mely segítségével hatékonyabban tudnak segítséget nyújtani munkanélküli, különösen tartós munkanélküli klienseiknek. A hallgató ismerkedjen meg a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyok tartalmával, valamint a munkanélküliség kezelésével kapcsolatos állami feladatokkal. Legyen tisztában a munkaerő-piaci programok és humán szolgáltatások rendszerével. Legyen képes az alapvető munkajogi, foglalkoztatáspolitikai ismeretek birtokában a vele ügyfélként kapcsolatba kerülőknek segítséget nyújtani.

A kurzus céljai:

- A szociális és foglalkoztatási szakemberek közötti együttműködés fejlesztése.
- Pedagógusok és foglalkoztatási szakemberek közötti együttműködés javítása.
- Komplex több szereplős esetkezelések módszereinek fejlesztése.
- Gazdasági szereplők és foglalkoztatási szakemberek közötti együttműködés fejlesztése
- Civil szervezetek és foglalkoztatási szakemberek közötti együttműködés fejlesztése.
- Az interprofesszionális nemcsak tevékenység, hanem szemlélet, gondolkodásmód a kurzus fő célja ennek a szemlélet módnak a kialakítása.

C) Tartalom

1. Munkaerő-piaci jogi és foglalkoztatáspolitikai ismeretek

1.1 Elmélet

- A munkaerőpiac elméleti alapjai:
 - munkabér, munkaerő-kereslet és a munkaerő-kínálat
 - a munkaerő-kínálatot befolyásoló tényezők
 - a munkaerő-keresletet (szükségletet) befolyásoló tényezők
- A munkaerőpiac tartalma és kategóriái:
 - a munkaerőpiac egyensúlyi viszonyai
 - a munkaerőhiány
 - munkanélküliség
- A munkanélküliség elméleti csoportosítása:
 - Súrlódásos munkanélküliség
 - Keresési munkanélküliség
 - Strukturális vagy szerkezeti munkanélküliség
 - Diszkriminációs munkanélküliség
 - Globális eredetű (ciklikus) munkanélküliség
 - Krónikus, vagy állandósult munkanélküliség
 - Konjunkturális munkanélküliség
 - Idényszerű, vagy szezonális munkanélküliség
- A foglalkoztatás és a munkanélküliség számbavétele:
 - A népességstatisztika kategóriái (számítási feladattal)
 - Gazdaságilag aktívak és gazdaságilag inaktívak
 - Foglalkoztatottak
 - Munkanélküliek
 - Munkaképes koron kívüliek
 - Munkaképes korúak
 - Lakossági munkaerő-felmérések
 - Foglalkoztatási Hivatal munkanélküli regisztrációja
 - Számítási feladat elvégzése önállóan

1.2 Gyakorlat

- Munkanélküliek helyzete, foglalkoztathatóság jellemzői:
 - munkanélküliség hatásai
 - a munkanélküliség hatásait módosító személyes és környezeti tényezők
- Ügyfélcsoportok sajátosságainak megismerése:
 - a munkanélküliség forrásai
 - a munkanélküliség súlyosbodása és alakváltozásai
 - a munkanélküliek/álláskeresőek csoportosítása
 - a munkaerőpiacon hátrányos rétegek
- A munkanélküliség kezelése a munkanélküliek ellátási formái:
 - álláskeresői járadék
 - álláskeresői segély
 - az elhelyezkedés ösztönzése
 - aktív korúak ellátása
 - rendszeres szociális segély
 - bérpótló juttatás
- A munkanélküliekkel foglalkozó állami, önkormányzati és civil szervezetek:
 - a foglalkoztatáspolitikai intézményrendszere
 - Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat
 - az ÁFSZ feladatai
- Munkaerő-piaci szolgáltatások:
 - Munkatanácsadás
 - Pályatanácsadás
 - Pályaválasztási tanácsadás
 - Pályamódosítási tanácsadás
 - Álláskeresői tanácsadás
 - Egyéni álláskeresői tanácsadás
 - Álláskeresői technikák
 - Álláskereső Klub
 - Rehabilitációs tanácsadás

- Pszichológiai tanácsadás
- Helyi (térségi) tanácsadás
- Információt nyújtó szervezeti egységek
- FIT (Foglalkozási Információs Tanácsadó)
- RIC (Rehabilitációs Információs Centrum)
- Foglalkoztatást elősegítő támogatások:
 - információnyújtás, tanácsadás, munkaközvetítés
 - képzések elősegítése
 - foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatások
 - közfoglalkoztatás támogatása
 - önfoglalkoztatás támogatása
 - mobilitási támogatások
 - munkahelyteremtés és megőrzés támogatása
 - megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának támogatása
 - munkaerő-piaci programok támogatása
 - egyes általánostól eltérő foglalkoztatási formák támogatása
 - a válság következtében munkahelyüket elvesztő személyek foglalkoztatásának elősegítését célzó támogatás
 - szakképzettséggel rendelkező, pályakezdő álláskereső munkatapasztalat szerzésének támogatása
- Munkaközvetítés:
 - az állami foglalkoztatási szolgálat munkaerő közvetítési tevékenysége
 - a munkaerő közvetítés folyamata
- Munkajogi alapok:
 - a munkaviszony alanyai
 - munkaviszony létesítése
 - munkaszerződés módosítása
 - a munkaviszony megszűnése

- a munkaviszony megszüntetése
- rendes felmondás, végkielégítés
- eljárás a munkaviszony megszűnése, illetve megszüntetése esetén
- a munkavégzés szabályai

2. Ügyfelekkel való bánásmód I. interjú

2.1. Elmélet

- Ügyfélkezelés, ügyfélszolgálat szabályai, alapelvei
- Az interjú
- Az interjú fogalma, célja
- A helyzetfeltáró interjú típusai
- Az interjú tárgyi feltételei
- Az interjúkészítéshez szükséges ismeretek, készségek, attitűdök
- Az interjú folyamata, felépítése, szakaszai
- A probléma azonosítása:
 - a beszélgetés előkészítése
 - a kapcsolatfelvétel
 - a probléma megfogalmazása és a beszélgetés céljának közös megállapítása
- Információk feltárása, tisztázása, elemzés
- Az interjú során megszerzendő információk fő területei:
 - az ügyfél személyes profilja
 - az ügyfél szakmai profilja
 - az ügyfél igényei, elképzelései, tervei
- Az interjú során megszerzett információk elemzése:
 - összhangvizsgálat
 - igények ésszerűsítése
- Együttműködési terv készítése:
 - együttműködési terv fogalma, célja
 - együttműködési terv tartalma

2.2. Gyakorlat

- Interjú készítés előre megadott instrukciók alapján 3 fős csoportokban:
 - 1 fő álláskereső ügyfél
 - 1 fő közvetítő munkatárs
 - 1 fő megfigyelő

3. Tanácsadás

3.1. Elmélet

- A tartós munkanélküliség pszichológiai vonatkozásai
- A tanácsadás folyamata munkanélküli ügyfél esetében
- Egyéni tanácsadási típusok álláskeresőknek a fontosabb problémakörök mentén:
 - munkatanácsadás
 - álláskeresési tanácsadás
 - pályatanácsadás
 - rehabilitációs tanácsadás
 - pszichológiai tanácsadás
 - eures tanácsadás
- Csoportos tanácsadási típusok álláskeresőknek:
 - pályaválasztási és pályamódosítási tanácsadás
 - álláskeresési tanácsadás (álláskereső klub, álláskeresési technikák)
 - motivációs tréning
 - tanulástechnikai tréning
- Célja, tartalma, módszere

3.2. Gyakorlat

- Tanácsadást támogató módszerek bemutatása, kipróbálása:
 - Foglalkozások egészségi tényezői tanácsadó program rehabilitációs tanácsadás támogatására
 - Choices tanácsadó program pálya-és álláskeresési tanácsadás támogatására
- Motivációs tréning blokk megismerése (saját élmény alapján)

4. Munkahelykeresés, motiválás

4.1. Elmélet

Álláskeresési technikák

- Célállások meghatározásának fontossága
- Állásinformációs források megismerése
- Nyílt-rejtett munkaerő-piac meghatározása, arányainak bemutatása
- Önéletrajz szerepe, jelentősége
- Önéletrajz készítésének főbb szabályai
- Önéletrajz típusai:
 - kronológiai
 - funkcionális
 - kombinált
- Motivációs levél tartalmi és formai követelményei
- Spekulatív telefonálási technika lényege. Előnyei, hátrányai.
- Személyes találkozó:
 - információgyűjtés a személyes találkozóra
 - „Aranyszabályok”
 - Személyes megjelenés, viselkedés fontossága
 - Tipikus kérdések-válaszok
 - Béralku
- Interjú típusai:
 - strukturált interjú
 - stressz interjú
 - szituációs interjú
- Álláskereséssel kapcsolatos tudnivalók
- Munkajogi kérdések, munkaszerződés
- Munkahely megtartása

Motivációs eljárások

- Motiváció fogalma

- Maslow-féle motivációs hierarchia
- Egyéni és csoportos motivációs technikák

4.2. Gyakorlat

- Önéletrajz, és motivációs levél elkészítése, megbeszélése
- Spekulatív álláskeresés gyakorlása (helyzetjáték)
- Személyes találkozó a munkaadóval (helyzetjáték)
- Maslow-féle motivációs kérdőív kitöltése (saját munkamotiváció megismerése)

5. Esetelemzések

- Problémahelyzet feltárása, problémairányok meghatározása
- Problémaértelmezés, sok szempontú megközelítés
- A problémák rangsorolása és a prioritások meghatározása
- A probléma kezelési terv különböző alternatíváinak kidolgozása
- Döntés egy alternatíva mellett
- Akcióterv elfogadása
- Az akcióterv elkészítése
- A résztvevők visszajeleznek, és értékelést mondanak a közös munkáról

D) Learning Activities - Képzési formák

A modul előadásokból és gyakorlatokból épül fel, a gyakorlatokon, az előadásokon tanultak alkalmazására kerül sor a gyakorlatvezető szakmai irányításával.

E) Study Actions - Tanulási tevékenységek

Témakör	Tanulási tevékenység
Munkaerő-piaci jogi és foglalkoztatáspolitikai ismeretek	Előadáson való részvétel.
Ügyfelekkel való bánásmód, I. interjú	Strukturált helyzetjáték, oktató által irányított esetelemzés, probléma megoldás
Tanácsadás	Tanácsadást támogató számítógépes programok megismerése kipróbálása, programok használatának gyakorlása. Saját élmény alapján történő tanulás (motivációs tréning, önismeret fejlesztés, önbizalom növelés).
Munkahelykeresés, motiválás	Önálló feladatmegoldás, (önéletrajzírás, motivációs levél elkészítése) Helyzetjáték, saját élmény alapján történő tanulás.(spekulatív álláskeresés, állás interjú) Önismeret fejlesztés, saját munkamotiváció megismerése, motivációs kérdőív kitöltése.
Esetmegbeszélések team munkában	Páros és csoportmunka, esetfeldolgozás,(probléma helyzet feltárása, elemzése, megoldási alternatívák kidolgozása, akcióterv készítése, közös megbeszélés).

F) Instrukciók

A modul témaköreinek sorrendje reprezentálja az ügyfél útját a kirendeltség szolgáltatási rendszerében, ugyanakkor az egyes témakörök tartalmilag sem függetlenek teljesen egymástól. A szolgáltatások egymásra épülő rendszert alkotnak.

1. Instrukció az I. Interjú gyakorlatához:

Az előadás részletesen kitér az ügyfelekkel való bánásmódra és az I. Interjú szerkezetére, (probléma megfogalmazása, profilok, ügyfél terve, összhangvizsgálat, igények ésszerűsítése, Együttműködési Terv) ily módon előkészítve a gyakorlatot.

A gyakorlat szerepjátékkal kezdődik 3 fős csoportokban. 1 fő ügyfél, 1 fő ügyintéző, 1 fő megfigyelő.

Az eseteírások (*lásd. 1. sz. melléklet*) az I. Interjú szempontrendszerét követik (*lásd 2. sz melléklet*). Csak az ügyfélre vonatkozó lényeges elemeket tartalmazzák. Vázlatosságuk és tömörségük teszi lehetővé, hogy szerkezetileg áttekinthetőek és könnyen, gyorsan megtanulhatóak legyenek az ügyfél szerepét vállaló hallgatóknak.

Az ügyintéző szerepkörre vállalkozó hallgatókat fel kell készíteni az I. Interjú szempontrendszere alapján az ügyfél kikérdezésére.

A megfigyelők az interjút követően beszámolnak az interjú menetéről és ismertetik az esetet.

Az Együttműködési Tervet önállóan elkészíteni még nem tudják, mert nem rendelkeznek azokkal a széleskörű háttér ismeretekkel, amelyekkel egy ügyintéző. Így esetcsoportonként haladva közösen a gyakorlatvezető irányításával kell a mindkét fél feladatait tartalmazó Együttműködési Tervet felállítani.

2. Instrukció a Tanácsadás témakör gyakorlatához:

Az előadás részletesen kitér a tanácsadást támogató számítógépes programokra és a csoportos tanácsadási módszerekre ezzel előkészítve a gyakorlatot (utolsó alkalom).

2.1 A Foglalkozások egészségi tényezői és a Choices tanácsadó programok: a munkaügyi szervezetben használt módszerek a rehabilitációs -, pálya – és álláskeresési tanácsadás támogatására. Használata a munkaügyi szervezeten belül lehetséges.

A gyakorlat célja a módszer megismertetése, a programok működésének bemutatása, kipróbálása.

2.2 Motivációs tréning modul megismerése.

A munkaügyi központban az ügyfeleknél alkalmazott motivációs tréning saját erősségekre fókuszáló, önbizalom erősítését célzó modulja kerül bemutatásra a hallgatóknak kiscsoportos formában, saját élmény alapján.

3. Instrukció a „Munkahelykeresés, motiválás” gyakorlathoz:

Az előadás részletesen kitér az önéletrajz típusaira, az elkészítésének főbb szabályaira, a spekulatív telefonálási technika lényegére, és egy személyes találkozón való részvételre, ami előkészíti a gyakorlati részét.

3.1 Önéletrajz és motivációs levél elkészítése, megbeszélése:

A hallgatók az előzetes kiosztott önéletrajz és motivációs levelek mintájára, elkészítik a sajátjukat, ami azután egyenként átbeszélésre kerül.

3.2 Spekulatív álláskeresés gyakorlása:

A hallgatók párosával, szerepjáték formájában gyakorolják a spekulatív telefonálási technikákat, mint 1 fő álláskereső és 1 fő munkáltató. (lásd. 3. sz. melléklet) A gyakorlat által nemcsak arról kapnak képet a szerepjátékban résztvevők, hogy egy telefonbeszélgetés által milyen nehéz kieszközölni személyes találkozót a munkáltatóval, hanem képet kapnak saját kommunikációs képességükről, illetve annak hatékonyságáról.

3.3 Személyes találkozó a munkaadóval:

Szorosan kapcsolódik az előbbi helyzetjátékhoz, de itt hármasával dolgoznak a hallgatók, 1 fő álláskereső, 1 fő munkáltató, és 1 fő megfigyelő. Ebben a gyakorlatban

egy állásinterjúra kerül sor, tehát itt már személyes találkozásra kerül sor, amikor is nemcsak a helyes kommunikációs stílust kell megválasztani, hanem oda kell figyelni személyes megjelenésre, a viselkedésekre, és természetesen a nonverbális jelzésekre is.

A megfigyelő az állásinterjút követően előzetes instrukciók alapján értékeli a helyzetjátékot főképp az álláskereső részéről.

3.4 Maslow-féle motivációs kérdőív kitöltése:

A gyakorlat azzal kezdődik, hogy a résztvevők egyénileg kitöltenek egy kérdőívet és elemzik, milyen tényezők motiválják őket jelenleg. Ezután következik a Maslow-féle motivációs elmélet magyarázata. A résztvevők összehasonlítják a kérdőív eredményeit az elmélettel. Ezt követően összekapcsolják az elméletet az értékelési folyamattal és annak megismertetésével, hogyan segíthet a motivációs elmélet a munkahelyi teljesítmény javításában, a célok meghatározásában és a karriertervezésben.

4. Instrukció az „Esetmegbeszélések team munkában” gyakorlathoz:

A hallgatók páronként dolgoznak ki egy-egy estre vonatkozóan akciótervet, amelynek megbeszélése, értékelése közösen történik. Ez már a fél év végi értékelés alapjául szolgáló esetfeldolgozás, akcióterv készítésre is előkészíti a hallgatókat.

G) Értékelés:

Félév végi értékelés:

Párban önálló esetfeldolgozás, akcióterv készítés, melynek értékelése ötfokozatú skálán történik.

A jelest kap az a hallgató, aki képes,

- a kulcsfontosságú információk felismerésére,
- a problémairányok meghatározására,

- prioritások felállítására,
- alternatívák kidolgozására
- akcióterv készítésére.

Elégtelent kap az, aki a kulcsfontosságú információkat nem ismeri fel, mert ezek hiányában a problémairányok meghatározása nem lehetséges és így érdemben megfelelő akcióterv sem készíthető.

H) A tanulási formák időkeretei

Témakör	Elmélet	Gyakorlat
Munkaerő-piaci jogi és foglalkoztatáspolitikai ismeretek	2 óra	4 óra
Ügyfelekkel való bánásmód, I. interjú	2 óra	2 óra
Tanácsadás	2 óra	4 óra
Munkahelykeresés, motiválás	2 óra	6 óra
Esetmegbeszélések team munkában	--	2 óra

I) Irodalomjegyzék

- A 250 leggyakoribb állásinterjú kérdés Pécsi Direkt Kft-Alexandra Kiadó 1999.
- Bobbi Linkemer: A jó önéletrajz fél siker Park Könyvkiadó Bp.1992.
- Benedek László: Tanácsadás munkanélkülieknek Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Bp. 1996.
- Ritoókné Ádám Magda szerk.: A tanácsadás pszichológiája szöveggyűjtemény Tankönyvkiadó Bp. 1998.3.fejezet 247-256. oldal (Borgen - Amundson tanulmány)
- Szellő János szerk.: Munkaerő-piaci segítő szolgálat Bp. 2003. Módszertani kézikönyv Kiadó: Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium
- Szilágyi Klára: Munka- és pályatanácsadás mint professzió Kollégium Kft. 2007.

Belső anyagok:

- Arthur F. Mills: Álláskereső Klub Kézikönyv I.-II.-III.-IV.
- Az együttműködési folyamathoz kapcsolódó alapismeretek közvetítők részére. Kiadó: Munkaügyi Minisztérium 1997.
- Benedek László: Tanácsadás munkanélkülieknek. Jegyzet a Munkaügyi Hivatal szakembereinek továbbképzéséhez.

J) Mellékletek

1. sz. melléklet

1. sz. Esetleírás

Kor: 56 év

Neme: nő

Szakmai profil:

- ***Képzettség:*** érettségi, kereskedelmi szakközép
- ***Egyéb képzettség:*** nincs
- ***Munkatapasztalat:*** 20 éve nem dolgozik, rokkant nyugdíjas. Előtte boltvezető volt.
- ***Készségek, képességek:*** Jó kezűgyesség, jó kapcsolatteremtő készség
- ***Érdeklődési kör:*** növények, állatok
- ***Szabadidős tevékenység:*** festeget, kertészkedik

Személyes profil:

- ***Családi állapot:*** elvált, középiskolás lányát egyedül neveli
- ***Egészségi állapot:*** 67% -ban megváltozott munkaképességű, ízületei fájnak, nehezen mozog, vérnyomása magas, szívével is problémák vannak. (régebben depressziós volt)
- ***Fizikai kondíciók:*** Törekszik arra, hogy jó megjelenésűnek látszódjon, mintha most is jó módban élne (diszkrét smink, frizura)
- ***Anyagi körülményei:*** 56 000 Ft a rokkant nyugdíja, családi pótlék + gyermektartási pótlék
- ***Lakáskörülményei:*** 2 szobás lakást bérelnek Győrben, de már nem tudják fizetni.
- ***Családi kapcsolatok:*** volt férjével nem jó a kapcsolata, a közelben rokonai nincsenek.
- ***Ismeretségi kör:*** beszűkült

- **Baráti kapcsolatok:** csak néhány laza kapcsolat régebről, kínos, hogy így „lecsúszott”
- **Társadalmi kapcsolatok:** amatőr festő körbe jár.

Terv:

- **Keresett állás:** otthon végezhető munka

Szubjektív információk:

- **Érzelmi állapot:** elkeseredett, időnként sír.
- **Motiváltság:** tudja, hogy dolgozni kell, de otthonról nem akar kimozdulni

2. sz. Esetleírás

Kor: 22 év

Neme: férfi

Szakmai profil

- **Képzettség:** 9 osztály, jelenleg esti gimnáziumba jár hetente 2 alkalommal (1hónapja)
- **Egyéb képzettség:** nincs
- **Munkatapasztalat:** fél év betanított forgácsoló (egészsége nem bírta)
- **Készségek, képességek:** jó a kez ügyessége
- **Érdeklődési kör:** szeret rajzolni, számítógép
- **Egyéb szakértelem:** felhasználói szintű számítógépes ismeret (autodidakta módon tanulta)

Személyes profil:

- **Családi állapot:** nőtlen
- **Egészségi állapot:** mellkas műtéten esett át, mozgásszervi problémái vannak (gerinc, ízületek), nehéz munkát nem végezhet, nem emelhet. Tér látása, mélységészlelése károsodott, egyik szemével alig lát, másik szeménél látásélessége szemüveggel korrigálható. Dyslexia, Dysgraphia, Dyscalculia. 67%-ban megváltozott munkaképességű.
- **Fizikai kondíciók:** rendezett, jó megjelenésű, életkorának megfelelő
- **Anyagi körülményei:** szülei tartják el, nem jogosult rokkant nyugdíjra.
- **Lakáskörülményei:** szüleivel él, Győr közelében.
- **Családi kapcsolatai:** testvére nincs, kicsi a család, támogató szülői háttér.
- **Baráti kapcsolatok:** nincs sok barátja, van egy barátnője
- **Ismeretségi kör:** beszűkült, régóta nem tud elhelyezkedni.

Terv:

- **Keresett állás:** szeretne elhelyezkedni, de nem tudja milyen munkát végezhetne az ő egészségi állapotában.
- Ingázást vállal
- **Képzési igény:** Képzés is érdekli, de nem tudja milyen képzés lehetne számára megfelelő

Szubjektív információk:

- **Érzelmi állapot:** dühös, ingerült, mert eltartják, függő helyzetben van, az önálló életet nem tudja elkezdni, esélye sincs rá, pedig már eddig is rengeteget küzdött.
- **Motiváltság:** dolgozni akar.

3. sz. Esetleírás

Kor: 50 év

Neme: nő

Szakmai profil

- ***Képzettség:*** főiskola, történelem – földrajz szakos tanár
- ***Egyéb képzettség:*** nincs
- ***Munkatapasztalat és gyakorlat:*** 28 év tanári
- ***Képességek, készségek:*** jó nyelvérték, jó kommunikációs készség, szeret emberekkel foglalkozni,
- ***Egyéb ismeret:*** társalgási szintű német nyelvtudás, felhasználói szintű számítógépes ismeret
- ***Érdeklődési kör:*** régi bútorok, antik dolgok, kertészkedés

Személyes profil:

- ***Családi állapot:*** férjezett (két felnőtt fia van)
- ***Egészségi állapot:*** jó
- ***Fizikai kondíciók:*** átlagos, rendezett, életkorának megfelelő
- ***Anyagi körülményei:*** rendezettek, adósságuk nincs
- ***Lakáskörülményei:*** győri, rendezett, saját lakásukban élnek
- ***Családi kapcsolatai:*** kicsi a család
- ***Baráti kapcsolatai:*** széles körű
- ***Ismeretségi kör:*** kiterjedt

Terv:

- ***Keresett állás:*** szeretne elhelyezkedni, de tanítani már nem akar, elég volt. Adminisztratív munka is érdekelné.
- Ingázást nem vállal.
- ***Képzési igény:*** képzést vállalna, de nem tudja mi lenne számára megfelelő.

Szubjektív információk:

- ***Érzelmi állapot:*** bizakodó
- ***Motiváltság:*** aktív álláskereső, (internet, újság) együttműködő

2.sz. melléklet

Az ügyfél személyes profilja

Nem	Lakókörnyezet	Társadalmi kapcsolatok
Életkor	Közlekedési lehetőségek	Érzelmi állapot
Családi állapot	Mobilitás	Motiváltság
Fizikai kondíciók	Családi kapcsolatok	Beállítottság
Egészségi állapot	Baráti kapcsolatok	Munkaerő-piaci lehetőségek és feltételek
Anyagi körülmények	Ismeretségi kör	Gazdasági és társadalmi környezet

Az ügyfél szakmai profilja

Iskolai végzettség	Szakmai tapasztalat és gyakorlat	Érdeklődési kör
Szakképzettség	Készségek és képességek	Szabadidős tevékenység
Egyéb képesítések	Egyéb szakértelem	Hobby mely segíthet az elhelyezkedésben

A munkáltatóval folytatott telefonbeszélgetés

