

A MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT HARMADIK ORSZÁGBELI ÁLLAMPOLGÁROKAT TÁMOGATÓ MUNKAPIACI TAPASZTALATAI

ELŐD ÁGNES – KOVÁCS GÁBOR

Absztrakt

A 2015 nyarán és őszén kialakult menekültkrízisre reagálva a Magyar Máltai Szeretetszolgálat alapításában működő Máltai Gondoskodás Nonprofit Kft. 2016-ban munkaerőpiaci programot indított harmadik országbeli állampolgárok számára. A programot a Belügyminisztérium Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alapja támogatta. A származási országukban üldözésnek kitett, aktív korú, Magyarországon nemzetközi védelemben vett személyek nem találták a kapcsolatot a magyar munkaerőpiaccal. Nem beszéltek magyarul, jellemzően alacsony iskolai végzettségűek, amiről nem rendelkeznek bizonyítható okirattal, vagy az nehezen konvertálható, nem az európai munkakultúrában szocializálódtak, és kiszolgáltatottak. A 2016 és 2018 között megvalósult program keretén belül migránsspecifikus munkaerőpiaci szolgáltató irodát állítottunk fel, ahol az érintettek személyre szabott támogatást kaptak. A tanulmány a program fejlesztéseit és az itt szerzett tapasztalatokat mutatja be.

Kulcsszavak: menekültfoglalkoztatás, kulturális érzékenyítés, munkapiaci mentoráció, piaci szempontú munkaközvetítés, munkáltatói kapcsolattartás, toborzás-kiválasztás módszertana

A „Munkát neked – Job for you” megnevezésű projekt elindítása nem az első lépése volt a szükségét szenvedő menekültek segítségének. Előreláthatólag nem is fejeződik be e szép projekt, amely újdonság volt minden résztvevő, támogató és távolabbról minket figyelő ember számára, a Magyar Máltai Szeretetszolgálaton belül és kívül egyaránt.

2015 nyarán országunkban olyan jelenségeknek lehettünk tanúi, amelyekről korábban nem voltak tapasztalataink. A budapesti pályaudvarok környékén, majd a déli, délnyugati határok mentén hatalmas létszámú migráns érkezett, majd indult tovább a nyugati határ felé. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat gyorsan reagált a helyzetre, és komplex szociális

munkával, egészségügyi ellátással segítette a rászoruló embereket. Ezekben a hetekben nem láttuk, hogyan alakul a migrációs útvonal, ugyanakkor sejtettük, hogy a korábbi évekhez képest ez a folyamat nemcsak az állami hivatalokkal szemben támaszt jelentős kihívást, de olyan problémák is felszínre kerülnek, amelyek csak innovatív, rugalmas eszközökkel és – nem mellékesen – nagy lelki odaadással, elkötelezettséggel és sztereotípiáink legyűrésével oldhatók fel.

Míg 2015-ben 177 135 fő nyújtott be hazánkban menedékkérelmet, addig az ezt megelőző két évben összesen 61 677 fő (KSH, 2018). Ez a szám azonban jóval kisebb a Magyarországon ténylegesen áthaladó migráns emberek teljes létszámához képest. Ebben az évben még nem tudhattuk, hová tart e létszámnövekedés, ezt csak a következő években összegezhettük, amikor is a Szeretetszolgálatnál megállapíthattuk: „2015. év végére a hazánkon áthaladó migránsok száma meghaladta a 400 000-et” (Solymári–Győri–Dani, 2016: 7).

A 2015-ben – a közvélemény számára meglepetésszerűen és minden előzmény nélkül – érkező migránsok nagy létszámú, csoportos megjelenése után 2016 enyhébb, majd a 2017-ben belépők száma jóval alacsonyabb volt (Eurostat, 2018a). 2017-ben az első alkalommal menedéket kérő személyek száma az EU-ban csökkenést mutat (Eurostat, 2018b), ez körülbelül 705 ezer fő, míg 2016-ban még közel 1,3 millió fő volt.

A Magyarországra belépő menedékkérők száma az azóta eltelt években is csökken, a fentieknek ez csupán a töredéke. A menedékkérők száma 2018 negyedik negyedévében 111 fő, 2019 azonos időszakában már csak 88 fő volt (KSH, 2020). Ugyanakkor tapasztalataink alapján elmondhatjuk, hogy a magyar állam menekültügyi eljárásában részt vevő, menekültnek, oltalmazottnak vagy befogadottnak elismert harmadik országbeli állampolgárok munkaerőpiaci elhelyezkedését segítő szolgáltatások további fenntartása indokolt, noha igénybevételük esetleges, a korábbi igényekhez képest alig érezhető. Az ilyen szolgáltatások nélkül a legális munkavállalás elérése sokkal nehezebb, és megnövekszik annak esélye, hogy a szürke- vagy a feketegazdaság szívja el az érintetteket. Ha ez megtörténik, e csoportok a társadalom periferiájára kerülhetnek, ami jelentősen csökkenti az integráció esélyét, s nagy valószínűséggel akadályba lehet a társadalom főáramába való bekerülésnek.

A tevékenység etikai és racionális dimenziói

Mind az európai, mind a hazai jogszabályok egyértelműen rögzítik, hogy a menekültként elismert személyeket a magyar állampolgárok jogai illetik meg (Met, 2007). A rendezett jogállású személyek, akik együttműködnek a hatóságokkal, a munkavállalás tekintetében is

azonos jogokkal bírnak, amit csak kivételes esetekben korlátoznak a nemzeti jogszabályok.¹ Minden közösség, társadalom elemi érdeke, hogy az általa befogadott személyek lehetőséget kapjanak kötelezettségeik és jogaik gyakorlására, ezáltal megismerjék a társadalmi normákat, elsajátítsák azokat a szabályokat, amelyek megalapozzák és biztosítják a társadalmi együttélés feltételeit. A Szeretetszolgálat hivatásának megfelelően, sajátos tevékenységi körében, munkaerőpiaci és foglalkoztatási integrációval foglalkozó nonprofit gazdasági társasága keretein belül, elsősorban szaktudására és kompetenciájára alapozva kívánta elérni célkitűzéseit: a rászoruló, jelen esetben a származási országukat elveszítő, eredeti közösségükből kiszorult, megélhetési gondokkal küzdő személyek integrációját a munkaerőpiaci segítő szolgáltatás eszközrendszerével. Meggyőződésünk, hogy a személyes szükségletekre reagáló támogató szolgáltatások révén nem csupán munkához és megélhetéshez juttathatuk ügyfeleinket. A projekt során szerzett tapasztalatok, amelyeket egyrészt a munkába helyezett emberek, másrészt az őket befogadó munkahelyek vezetői, munkatársai révén szereztünk, igazolták, hogy valódi befogadó közösségek megtalálásával és fejlesztésével létezik sikeres integráció.

A találkozások kultúrája

Tanulmányunk további részében ennek nagyon egyszerű, mindennapi tapasztalatát szeretnénk megosztani. Látható, hogy a bármilyen szempontból segítségre szoruló emberrel végzett munka csak akkor lehet sikeres, ha vele együtt, közösen valósítjuk meg, emberi méltóságának messzemenő tiszteletben tartásával. Számos, olykor valóban lényeges kulturális és tradicionális különbözőség ellenére is előmozdíthatja munkánk sikerét az a viszonyulás, hogy a másik embert egyszerűen „csak” a maga természetességében ismerjük fel, elemi szükségleteivel, vágyaival, motivációival. XVI. Benedek pápa az elvándorlók és menekültek világnapja alkalmából 2010 szeptemberében megfogalmazott szavait támasztják alá munkánk során szerzett tapasztalataink: „Az emberek közötti testvériség olyan – néha meglepő – kapcsolat megtapasztalása, amely szorosan egyesít a tőlem eltérő másikkal, egyszerűen abból a tényből kifolyólag, hogy emberek vagyunk. Ha ezt a kapcsolatot felelősséggel elfogadjuk és átéljük, akkor erősíteni fogja a közösség életét és a javak elosztását mindenki, különösen az elvándorlók között; támogatni fogja önmagunk odaajándékozását másoknak, mások javára, minden ember javára, a helyi, az országos és az egész világra kiterjedő politikai közösségben” (XVI. Benedek, 2010).

Ugyanitt olvashatjuk: „...mindenkin segíteni kell, aki otthona vagy hazája elhagyására kényszerült, hogy így megtalálhassa azt a helyet, ahol békében és biztonságban élhet,

1 – Met. 10. § (2): „A menekült b) nem tölthet be olyan munkakört, illetve feladatkört, továbbá nem viselhet olyan tisztséget, amelynek ellátását jogszabály magyar állampolgársághoz köti.”

dolgozhat a vendéglátó országokban, magára veheti a fennálló jogokat és kötelességeket, részt vehet a közjó építésében, nem feledve az élet vallási dimenzióját sem” (XVI. Benedek, 2010). Szakmai teamünk tudásának megfelelően az egyéni élethelyzethez és lehetőségekhez igazodó munkahely megtalálásában és az abba való sikeres beilleszkedésben vállalt támogató feladatokat. Projektünk megtervezésekor szem előtt tartottuk, hogy ebben a munkában csak egyéni, személyre szabott módon, körültekintően szabad dolgoznunk. Az aprólékos előkészítés és a teljes integrációs folyamat közben tartása elengedhetetlen feltétele a sikernek. Sikernek nem csupán egy megfelelő állás megtalálását és gyors betöltését tekintettük, hanem a lehető legszélesebb, de még éppen szükséges környezet bevonását is ebbe a személyes munkába. Így lehet elérni, hogy a leendő munkatársak ne idegenként, hanem társként várják ügyfeleinket. Mindig meg kellett találni a megfelelő személyt, aki vezetőként, mentorként támogatta őket. A felkészítés folyamata során különös figyelmet fordítottunk a munkahelyi kultúra megismertetésére, a helyi normák bemutatására. E munkaszocializációs folyamat révén nem csupán egy-egy konkrét munkahely szabályai ismerhetők meg, hanem általuk a munka világában megnyilvánuló és egyben annál alapvetőbb társadalmi normarendszer is feltérképezhető. Véleményünk szerint leginkább így várható el, hogy ne csupán a környezet, de a támogatott személy is befogadóvá váljon, és interiorizálja a hagyományosan európai, illetve sajátosan magyar közösségi normákat. A befogadó környezet, munkahely és a segített személy kölcsönös elfogadása, tisztelete és az együtt dolgozó emberek személyének megbecsülése biztosíthat csak esélyt a valódi integrációra.

Ebben a kontextusban érthető meg Benedek pápa utalása Szent II. János Pál 2001-es béke világnapi üzenetére: „...a bevándorlók kötelessége, hogy beilleszkedjenek a befogadó országba, tiszteletben tartva annak törvényeit és nemzeti azonosságát” (XVI. Benedek, 2010). Az egyéni szükségleteket figyelembe vevő, időigényes személyes munka ad lehetőséget arra, hogy a beilleszkedésnek ezeket a feltételeit biztosítsuk, még akkor is, ha tevékenységünk nem lépi túl a munka világának határait.

A támogatásra szoruló embert csak személyes találkozások révén tudjuk kimozdítani nyomasztó helyzetéből. Ez a tapasztalat minden eddigi programunk révén egyre erősebb meggyőződést alakított ki bennünk. Erre utal Ferenc pápa is, amikor a találkozások kultúrájáról beszél: „Sürgetem továbbá annak szükségességét, hogy minden módon ösztönözzük a találkozás kultúráját, megsokszorozva ezáltal a kultúrák közötti csere lehetőségét, dokumentálva és elterjesztve az integráció jó gyakorlatait, és olyan programokat fejlesztve, melyek a helyi közösségeket előkészítik az integrációs folyamatokra” (Ferenc pápa, 2017).

A migráns- és menekültspecifikus munkaközvetítő és tanácsadó iroda indítása és működtetése

A legálisan Magyarországon tartózkodó, integrálódni akaró harmadik országbeli állampolgárok (jellemzően menekültek, oltalmazottak, befogadottak)² elhelyezkedési, munkahely-megtartási segítése volt a célja annak a projektnek, amelyet 2016-ban indítottunk el.

Munkaképes korú, rasszuk, vallásuk, nemzetiségük, politikai nézeteik vagy meghatározott társadalmi csoporthoz tartozásuk miatt a származási országukban üldözésnek kitett, Magyarországon nemzetközi védelemben vett személyek nem találták a kapcsolatot a magyar munkaerőpiacsal. Nem beszélnek magyarul, iskolai végzettségük nincs, nem rendelkeznek bizonyítható okirattal, vagy az nehezen konvertálható, nem az európai munkakultúrában szocializálódtak, és kiszolgáltatottak. Munkavállalói jogaikért nem tudnak kiállni, és jórészt arról sincs információjuk, hova fordulhatnának megélhetést biztosító, legális munkáért. Ugyanakkor egy nemzetközi védelemben részesülő személy vagy hozzátartozója révén tartózkodási kártyával rendelkező harmadik országbeli állampolgár jogilag egyenrangú a magyar álláskeresővel. A foglalkoztatóknak azonban erről nincs tudomásuk, márpedig ők az általános munkaerő-hiányos állapottal küzdenek, amely a hazai gazdaság fejlődésének az egyik legnagyobb gátja. Nem talál egymásra a két oldal. Munka és jövedelem nélkül nem valósulhat meg a sikeres integráció, de még a létfenntartás sem.

Szolgáltatásunkkal azokon segítettünk új megközelítéssel, kreatív eszközökkel, akik Magyarországon kívántak megtelepedni.

A hátrányos helyzetű munkavállalói csoportokkal kapcsolatban szerzett korábbi tudást hasznosítottuk a menekültekkel és migránsokkal végzett munka során. Ezt a tapasztalatot egészítettük ki a forprofit HR-es és a célcsoport-specifikus szociális szaktudással, és vágunk bele valami egészen új konstrukcióba. Azt gondoltuk, egy külföldi állampolgár magyarországi integrációja akkor valósul meg, ha a munkaerőpiacon is teret kap a beilleszkedésre. Ez egyrészt biztonságos, hivatalos, saját munkajövedelmet jelent, másrészt a munka által az érintett megtalálja azt a másodlagos szocializációs teret, ahol tudást, kapcsolatokat gyűjthet. A felnőtt, munkaképes korú emberek számára ma Magyarországon ez a tér a munkaerőpiacon keresztül érhető el a legadekváttabban.

Ezért pályáztunk a Belügyminisztérium Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alapjának (MMIA) „A munkaerőpiaci szükségletekre reflektáló képzési programok és szolgáltatások kidolgozása, illetve működtetése a harmadik országbeli állampolgárok számára”

2 – A tevékenységünk által támogatott ügyfeleink legnagyobb részben olyan harmadik országbeli állampolgárok, akik a menedékjogi törvény szerint védelemben részesített menekült, oltalmazott, valamint befogadott emberek. A nemzetközi jog értelmében rájuk a visszaküldés tilalma (*non-refoulement*) vonatkozik.

elnevezésű kiírására. Ezzel lehetőséget kaptunk egy pilotprojekt megvalósítására, „Munkát Neked!” címmel.

További szolgáltatási elemként anyanyelvi tolmácsok segítették működésünket arab, farszi, pastu, dari, szomáli, francia és spanyol nyelven. Ők általában olyan külföldi állampolgárok, vagy külföldön született, de az évek során magyar állampolgárságot szerzett emberek, akik az integráció folyamatában előrébb tartanak a most érkezetteknel. Munkájukkal, tanulmányaikkal, elért eredményeikkel, megszerzett nyelvi kompetenciájukkal sikeres életpályát, jövőképet mutatnak, és sokkal hitelesebb segítséget nyújthatnak, mint ha csak a nyelvi készség alapján választanánk szolgáltatót.

Újdonság: migráns- és menekültspecifikus munkapiaci tanácsadó iroda

Célunk olyan iroda nyitása volt, amely szektorok és gazdasági szférák közti együttműködésen alapszik oly módon, hogy közben elsősorban az ügyfeleknek (többségükben menekült és oltalmazott státuszú embereknek) biztosít integrációs lehetőséget a nyílt munkapiacon. Ugyanakkor a munkáltatói partnerek számára olyan motivált, tájékozott és felkészült munkavállalókat tudunk közvetíteni, akik a piaci igényeknek megfelelő, magas minőségű munkát képesek és szeretnének végezni.

Szolgáltatásunk középpontjában az egyén áll. Nem azt néztük, honnan érkezett, és – a letelepedési szándékon kívül – még az sem fontos, mi volt az eredeti úti célja a menekülőnek. Azt látjuk, hogy segítségre van szüksége. Nincs vagy korlátozott az ismeretségi hálója, nincs szakmai kapcsolatrendszere, nem beszéli a nyelvet, és nincs vagyona, amelyre támaszkodhatna.

A közvetlen gazdasági előnyökön túl segíteni kell az embert tehetségének, megküzdési képességének kibontakoztatásában és önálló egzisztenciája újraépítésében. Végül segíteni kell, mert ha a legális munkapiacról valaki nem tudja megszerezni a szükséges anyagiakat, akkor máshogyan kell megszereznie azokat. A feketemunka még kiszolgáltatottabbá teszi az egyént.

Migráns- és menekültspecifikus munkaerőpiaci tanácsadó és toborzó irodánkat 2017. január elején nyitottuk meg. Ez az iroda, mely projektünk fő megvalósítási helyszíne lett, a legfontosabb bázisa az általános tájékoztatói és alapvető mentorálási feladatok ellátásának, a toborzásnak és a kiválasztásnak, valamint a munkáltatókkal való egyeztetéseknek. Kifejezetten utcáról – a forgalmas, nyolcadik kerületi Népszínház utcáról – nyíló, budapesti üzlethelyiséget kerestünk, amelyet könnyen meg tud találni minden segítségre szoruló személy.

Munkánkat azzal kezdtük, hogy a nonprofit szférában teljesen újszerű elképzeléssel állítottuk össze stábunkat, amely a szociális és a humánerőforrás-oldalon egyaránt hatékonyan működik. A speciális tudások azt szolgálják, hogy naprakészen be tudjunk avatkozni, akár az ügyfél, akár a munkáltató oldalán mutatkozik kihívás. Munkánk attól újszerű, hogy fókuszunkban munkáltatói partnereink is éppen annyira jelen vannak, mint álláskereső ügyfeleink. Külön szolgáltatási csomagot dolgoztunk ki munkakereső ügyfeleinknek és munkáltatói partnereinknek.

A mentorálási, tanácsadási és asszisztenciafeladatokat kifejezetten erre a projektre érkezett szociális munkások látják el, akik sokéves tapasztalattal rendelkeznek a migránsokkal végzett segítőmunka terén. A munkáltatói kapcsolattartást, munkahelyfeltárást, a kiválasztást és szűrést pedig a forprofit szférából érkező HR-tanácsadó végzi, aki szintén erre a feladatra szerződött.

Kihívások a munkáltatói oldalon

A nemzetközi védelemben részesülő egyének Magyarországon személyi igazolványt, lakcímkártyát, társadalombiztosítási és adóazonosító jelet kapnak, és munkavállalás szempontjából a magyar állampolgárokéval megegyező jogkörrel, illetve kötelezettségi viszonyrendszerrel rendelkeznek. Azonban a munkáltatók nagy része erről nem tudott. Ettől a ponttól kellett elindítani a munkáltatói oldal érzékenyítését és megnyerését. Ha egy-egy szervezet megnyílt számunkra, fel kellett tárni a lehetőségeket és az együttműködés fókuszpontjait, majd bevonással, információadással és folyamatos támogatással kellett erősíteni a közvetlen munkahelyi vezetőket. A szervezetbe való bekerülésről a menedzsment dönt, de azért, hogy az adott személy megtartása sikeres-e, a közvetlen vezető a felelős. Éppen ezért az információadást két irányból, a felső vezetés és a közvetlen felettes irányából is le kellett folytatni.

Az elhelyezéseknél lényeges szempont volt, hogy minden esetben jól bevált protokollt követünk. Irodánkban csak valós és legális pozíciókra toboroztunk, és a folyamatban a legelejétől (információnyújtás, toborzás, önéletrajzírás) a közepén át (interjúk, felkészítés, kísérés, személyes asszisztencia) egészen a végéig (betanulás és próbaidő vége) részt vettünk.

Ezzel a piacorientált elváráskövetéssel azt előztük meg, hogy a gondosan toborzott, kiválasztott személyek a tényleges munkahelyükön feleslegesnek érezzék magukat. Hozzáadott értéket teremtő munkákat kerestünk, ahol értelmes minden nap, és amelyet piaci fizetéssel ellentételeznek. Csak ezzel a hozzáállással lehetséges valóban beépíteni egy-egy munkavállalót a munkahelyi, illetve tágan értelmezett társadalmi viszonyrendszerbe.

A Magyarországon jelen lévő idegenellenesség miatt nagyon kockázatosnak tartottuk a teljesen ismeretlen munkaadókkal való kapcsolatfelvételt. Elérhetőségünket elsősorban

a szakmai hálózatokon, meglévő, biztonságos utakon keresztül kezdtük kiépíteni. Hosszas tárgyalássorozatok, informálás, a tévhitek elosztatása és sok esetben a felesleges indulatok feloldása is a feladatunk volt.

Néhány tévhit:

1. Nagyon nehéz megfelelni a törvényességi feltételeknek. Bonyolult engedélyeztetési procedura alá tartozik a menekültek, oltalmazottak foglalkoztatása.
2. Nem lehet kommunikálni a menekültekkel. Nem tudnak magyarul.
3. A menekültek nem hajlandók elfogadni a női irányítást. Ki tudja, munkahelyi helyzetben hogy fogadják a nőktől érkező feladatokat?

Ezzel szemben a valóság:

1. A menekülteknek és oltalmazottaknak, a letelepedett státuszúaknak (és bevándoroltaknak), valamint az EGT-állampolgároknak (és az ő hozzátartozóiknak) nem kell engedély – azt csak az egyéb státuszokban lévő harmadik országbeli állampolgároknak kell kiváltaniuk. Ez benne van az engedélymentes foglalkoztatásról szóló rendeletben.³ Rendelkeznek a munkavállaláshoz szükséges összes dokumentummal, melyet a magyar állam bocsátott ki (személyi igazolvány, lakcímkártya, adókártya, tájkaártya), így foglalkoztatásuk a magyar állampolgárokkal megegyező módon történik. E csoportok esetében csak egy kitöltött regisztrációs célú űrlapot kell postázni a foglalkoztatás helye szerinti munkaügyi központnak.
2. Sokuk beszél magyarul. Az tény, hogy akik csak három-négy hónapja vannak itt, nem tudnak magyarul, de az, hogy nem lehet velük kommunikálni, már nem mondható el. Egyrészt nyitottak a nonverbális kommunikációra, ehhez hozzászoktak. Másrészt a magyar viszonyokhoz képest a legtöbben jól beszélnek angolul. Sok, zömében alacsony iskolai végzettségű menekült/oltalmazott háttérű ember folyékonyan beszéli ezt a nyelvet, és szinte mindent ért, ami angolul hangzik el, és sok esetben otthonról már két-három nyelv tudását hozzák magukkal. A hosszú út során, míg Európába érnek, számtalan hatás éri őket, ezért a gyakorlatban tanulnak meg az angol mellett még egy-két másik nyelvet. Sokkal hamarabb kezdik el használni az új tudást, mint mi, magyar állampolgárok. A magyar nyelv csak egy lesz a már elsajátított hat-hét idegen nyelv mellett, amelyet hamar, jó kiejtéssel és elfogadható nyelvhelyességgel tanulnak meg.

3 – 445/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet, 16. § (1) bekezdés b) pontja: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300445.kor>

3. Gyakori félelem – ami nem is elsősorban nők oldaláról érkező kérdésként jelenik meg –, hogyan fognak a Magyarországon nemzetközi védelemben részesülő emberek (többségében afgán, szír, iraki állampolgárok) (BMH, 2017) beilleszkedni egy olyan munkahelyre, ahol női szeniorok, vezetők vannak. Elfogadják-e a vezetői utasításokat a nőktől? A Magyarországon elismert menekült, illetve oltalmazott emberek onnan kezdve, hogy Európába lépnek, különböző ellenőrző, segély- és ellátórendszerekbe kerülnek be, ahol a dolgozók között egyforma, olykor nagyobb arányban találhatók nők. Ez itthon sincs másképp: a hivatalokban, a segélyszervezeteknél, de még az utcákban, általuk elérhető munkahelyeken is szinte csak női vezetők vannak. Tehát éppen annyi tapasztalatuk van női, mint férfi vezetővel. Aki esetleg nem találkozott hasonló helyzettel, de szeretne beilleszkedni, és új, biztonságos életet kezdeni, annak számára ez (is) normaként jelenik meg. Amit mi látunk, tapasztalunk, az alapján ez egyértelmű sikertörténet. Azok a menekült/oltalmazott státuszú emberek, akik az irodánkat felkeresik, a segítségünket kérik, és akiket munkához segítettünk, egyértelműen elfogadják az irányítást, együttműködők, tisztelettel bánnak a vezetőikkel, kollégákkal, akár férfi, akár nő az illető. Működésünk ideje alatt egyszer sem találkoztunk az említett problémával.

Kihívások a célcsoport oldaláról: elérni, behívni

A célcsoportot elsősorban szakmai útrendszereken keresztül értük el. A munkaerőpiaci mentorálás, közvetítés épp az a tevékenység, amelyet erőforrás hiányában a már a migrációs területen dolgozó szakmai szervezetek nehezen tudnak felvállalni. Ők egy sor más, nagyon fontos integrációs munkát végeznek. Ahol az ő munkájuk véget ér, onnan indul a mi feladatunk. Ha van az egyénnek lakhatása, kapott meleg ruhát, rendben vannak a papírjai, akkor elkezdhetjük a munkakeresés támogatását. Már a kezdetektől együttműködünk az egyéni esetkezelést nyújtó partnerszervezetekkel, hiszen irodánkban akkor indulhat el az álláskeresés, ha ügyfelünk aktuálisan nem küzd krízishelyzettel, és alapvető szükségletei kielégültek.

Az állampolgárságot tekintve legtöbb ügyfelünk afgán, szír, nigériai, szomáliai és iraki volt. Ha azonban a nemzetiséget is a származási ország mellé illesztjük, sokkal színesebb a kép. Segítettünk pastu és dari anyanyelvű afgánoknak, voltak köztük tadzsikok és hazarák is. Volt olyan afgán, aki Afganisztánból érkezett, és volt, aki Pakisztánból. Nem egy afgán ügyfelünk soha nem élt Afganisztánban, mivel Iránban született, de ott afgán állampolgárságot kapott. Szíriából, Irakból és az észak-afrikai térségből egyaránt arab ajkú menekült/oltalmazott emberek érkeztek.

Munkánk előrehaladtával az új ügyfelek sok esetben nem a szociálissegítő-hálózaton keresztül érkeztek, hanem szintén menekült- vagy migránsháttérű ismerőseiktől értesültek szolgáltatásainkról. Nemcsak nemzetiségben, a származási országot tekintve is nagyok az eltérések. Két férfinak is segítettünk elhelyezkedni az egyik munkahelyen. Mindketten Etiópiából érkeztek, és ugyanannak az amhara törzsnek a tagjai. Mégis egészen másfajta segítséget igényelt a matematikatanár, mint a két-három osztályt végzett személy.

Az elért eredmények számokban kifejezve

Ügyfélszolgálati irodánkat 2017. január 1. és 2018. március 31. között 171 fő kereste fel munkakeresés céljából. A kiközvetített személyek száma 32 fő volt.

Az elhelyezettek fele szeretett azon a munkahelyen dolgozni, ahová sikeresen kiközvetítettük. Ez akkor is sikertörténetnek számítana, ha magyar állampolgárokról lenne szó, akik a szóban forgó alacsony képzettségi szintet igénylő munkaerőpiaci szegmensben helyezkednének el. Ez a siker nemcsak az adekvát módszerekkel végzett toborzásnak és kiválasztásnak, hanem a folyamatos mentorációnak, illetve munkáltatói támogatásnak köszönhető. És persze a dolgozni akaró és szerető, alkalmazkodó ügyfeleknek.

A munkánkat maximális hatékonyság mellett végeztük. Két főállású munkapiaci tanácsadó és egy négyórás HR-tanácsadó munkájának az eredménye ez a lista, amely nemcsak a számok terén jelentős, hanem az értékek szintjén is fontos szemléletformálást hozott. Partnereinkről elmondhatjuk, hogy bátor és valóban felelős foglalkoztatóként működnek. Nem, illetve nem elsősorban a CSR⁴ oldaláról fogták meg a helyzetet, amelynek a mai Magyarországon nem is lenne igazán marketingértéke, hanem a felelősséget, a gondoskodást találták meg ezekben a kapcsolatokban. Amit nyertek, azok a részben vagy akár teljes egészében integrálódott – a nyelvet beszélő, a környezet elvárásaihoz alkalmazkodó – kollégák, akik nagyon elkötelezettek a munkájuk és a munkaadójuk iránt. A munkáltatók már folyamatosan keresik a HR-tanácsadó kollégát, és érdeklődnek az új munkavállalói csoport után.

A sikeres elhelyezés lépései

Valós munkahelyek feltárása

Akkor sikeres az integráció, ha a munkaviszony olyan tevékenységre irányul, amely valós és értékteremtő, azaz a szervezet számára releváns. Ezért a valós piaci igényeket kell felmérni, és azokra kell válaszolni. Az ügyfeleink képességeit, tapasztalatait ismerjük, és ezeknek megfelelő iparágakban igyekeztünk megtalálni a foglalkoztatókat, akik nyitottak migránsok fel-

4 – CSR – Corporate Social Responsibility: társadalmi felelősségvállalás.

vételére. Az utóbbi időszakban ez volt az egyik legnagyobb kihívás. De olyan nagy mértékű lett a munkaerőhiány egyes fizikai munkakörökben, hogy a magyarokkal régóta fel nem tölthető pozíciókat külföldieknek ajánlották fel a munkáltatói partnereink.

Nagyon széles spektrumról érkeztek ezek a partnerek: volt köztük multinacionális étkeztető cég magyar leányvállalata, egyházi fenntartású intézmény, magyar kis- és középvállalat, magyar szállodalánc egyik tagja.

A munkahelyfeltárásnál sokirányú tevékenységet kell folytatni. Egyrészt a felső vezetést, a menedzsment egy-egy elkötelezett tagját is be kell emelni a projektbe, aki a legfelsőbb szinten támogatja a sokszínűséget, illetve operatíván meghatározza a kiválasztás folyamatát. Emellett a szervezeti egységek vezetőit is ebben a körben kell tájékoztatni a projektről, illetve mindennemű információs háttérrel meg kell adni ahhoz, hogy nyitottá válhassanak a befogadásra. Az ő feladatuk a későbbiekben a közvetlen csoportvezetők érzékenyítése, meggyerése és a közvetlen kollégák felvilágosítása. Csúcsvezetői elköteleződés nélkül nincs siker, de a kudarc elsősorban a közvetlen vezető és a kollégák hozzáállása miatt következhet be.

Ahhoz, hogy elkezdődhessen a toborzás, elengedhetetlen a megfelelő munkavállalói profil elkészítése. Ennek tartalmaznia kell a szükséges szakmai, személyiségbeli és szociális kompetenciákat. Sok esetben a munkáltató az egyszerű, fizikai munkaköröknél nem gondol arra, hogy ezek szükségesek, mivel csak a féhérgalléros munkáknál tűnik fontosnak a pontos kompetenciatérkép. Azonban azt láttuk, hogy akár egy mosodai alkalmazott vagy egy konyhai kisegítő dolgát is megkönnyíti, ha olyan kompetenciájú egyén érkezik a szervezetéhez, akinek nem esik nehezére a beilleszkedés, hiszen olyan képességekkel bír, amelyek ott kulcsfontosságúak.

Szintén fontos eleme a profilnak a tevékenységlista, ugyanis ez alapján dől el, mennyire lesz motivált az egyén a feladat ellátásában.

Az a személy válik munkaképessé, akinek az alapvető önfenntartási lehetőségei adottak. Ha legalább átmenetileg megoldott a lakhatása, és az étkezése sem a majd megkeresett jövedelemből lesz megoldva, akkor lehet megtenni az első lépéseket a munkaerőpiacon.

A másik fontos szűrési szempontot az egyénnek azok a kompetenciái jelentik, amelyek egy európai munkahelyen alapvetően szükségesek. Például a pontosság, az együttműködési és a megfelelő kommunikációs készség olyan alapkompenciák, amelyek nélkül nem fog tudni beilleszkedni az illető. Az ügyfeleknek a kiválasztási folyamat során többször is vissza kellett jönniük az irodánkba, a kapott feladatokat el kellett végezniük, fel kellett készülniük – nekünk pedig a releváns információkat többször is el kellett ismételniük. Ezáltal önmagában is olyan laborkörülményt biztosítottunk, amely alkalmas ezeknek a képességeknek a fejlesztésére. Olyan kompetenciákra fókuszáltunk az egyéni találkozók alkalmával, melyek-

kel nagy valószínűséggel beazonosítható az egyén időhöz való viszonya, együttműködési készsége, figyelme és összpontosítása, kommunikációs szintje és valódi motivációi.

A szociális munkás szűrése után a HR-tanácsadóhoz olyan személyek kerültek, akikkel a szociális, migránsspecifikus tudással rendelkező szakember már általában minimum egy hónapja dolgozik. Az egyéni mentorálás már elkezdődött, ami a munkaviszony fenntartását is nagyon eredményessé teszi a későbbiekben.

Minden jelölttel minden pozícióra egyenként interjúztunk. Fizikai munkaerő kiválasztása esetén nem szükséges kompetenciaalapú kiválasztási folyamaton végigmenni, ilyenkor inkább csak csoportos toborzás és informálás szokott megjelenni, de mi olyan technikát használunk, amely rendszerint a magasabban kvalifikált munkaerő kiválasztásánál jelenik meg.

Mivel speciális munkavállalói csoportról van szó, ennek megfelelő kiválasztási módszereket is kell használni. Ha angolul nem tud, vagy azt nem anyanyelvként használja a jelölt, akkor minden esetben tolmáccsal kell segíteni a munkát, hogy minden információ tökéletesen átérjen a hallgatóhoz. A munkavégzés helye, a munkaidő beosztása, a fizetés összege, gyakorisága vagy az elvégzendő feladatok sora esetünkben olyan információt jelent, amelyet a folyamat legelejétől kell mondani. Mi nagyon nagy hangsúlyt helyeztünk arra, hogy a rajtunk keresztül felvett munkavállaló már a munkaadói, második körös interjúra úgy jusson el, hogy pontosan tudja, milyen feladatokat fog végezni, milyen időkeretben, hol lesz a munkavégzés helye, és mekkora a kompenzáció. Minden másról csak ezek után lehet beszélni.

Az általunk előinterjúnak nevezett kiválasztási eszköz már minden esetben a munkáltatói igényekre fókuszál.

A munkavállalás és a munkakész állapot másik fontos mozzanata a jelölt mentális felkészültsége a munkába állásra. Menekültekről beszélve a poszttraumás stressz szindróma felismerése nagyon fontos, és azt is látni kell, mennyire képes az egyén feldolgozni a vele történeteket, illetve hol tart a megküzdéssel. Ha akut fázisban van, akkor nagy valószínűséggel nem fog tudni helyállni egy új munkakörnyezetben.

Minden ügyfél egyéni látás- és bánásmódot igényel. Van olyan, aki az életkorából adódóan még soha nem dolgozott munkahelyen. Neki másodlagos szocializációs időszakra kell felkészülnie. Másnál a nyugat-európai munkahelyi minták adnak erős példát.⁵ Náluk épp a magyar valósággal való találkozás lehet sokkszerű. A magyar munkaadó sok esetben nem

5 – Ügyfeleink jelentős része Magyarországról más, nyugati országba távozott, és idővel onnan tért vissza hazánkba.

ugyanolyan feltételekkel alkalmazza a munkavállalót, ahogy azt nemegyszer Nyugat-Európában megszokta a jelölt. A magyar bérszínvonal is nagyon távol van például a svédétől.

Ajánlás a munkáltató felé

Hatékony kiválasztási eszköz az, amit ma már sok munkáltató maga is kér: a személyes ajánlások. Mentori és HR-es szemszögből írunk öt-hat mondatot a munkakörrel kapcsolatos, az interjúztatás vagy a közös munka egyéb fázisában kialakult tapasztalatok alapján. Sok esetben a kész önéletrajz nem tartalmaz minden adatot, tapasztalatot, a jelölt motivációit, az egyéni benyomásokat meg főleg nem. Ennek pótlására, kiegészítésére jó ez a személyes kijáánló levél. Természetesen emellett is előfordul, hogy már a kiválasztásnak ebben a fázisában úgy dönt a munkáltató, hogy mégsem szeretne az adott munkavállalóval megismerkedni.

Az egyik, ha nem a legfontosabb eleme ennek az eszköznek a szakmai és emberi őszinteség. Nem titkoljuk el azt sem, ha az egyén és a munkaköri profil között jelentős eltérést találunk, ha a szakmai tapasztalat csak hasonló ahhoz, amit a munkaadó keres; ahogy azt sem, ha a közös munka során olyan személyiségjeggyel vagy magatartással találkozunk, amely nehézséget vetíthet előre. A munkáltatók – már csak a munkaerő-hiányos időszak miatt is – általában túllendülnek ezeken a nehézségeken. Azonban nem tehetjük meg velük, hogy nem jelezzük azt, amit észleltünk. Nekünk ugyanolyan fontos a velük való kapcsolattartás, az ő partneri hozzáállásuk, mint az ügyfeleink véleménye, bizalma.

Azért is lényeges, hogy szakmai véleményünket eljuttathassuk a munkáltatóhoz, mert ezen a területen is ugyanúgy létezik „namecheck”, mint bármely más munkaközvetítőnél. A munkáltatónak azért kell elküldeni a kijáánlást, hogy visszajelezhessen, ha már egy másik szervezettől kapott ugyanarra a személyre ajánlatot.

Az a jelentős különbség a forprofit kiválasztáshoz képest, hogy ott egymás ellenében kell ezt megtenni, itt viszont egymást segítjük, hiszen a véges erőforrást mindenki inkább arra fordítja, ahol nagyobb a szükség. Ha egy munkáltatót, pozíciót, illetve ügyfelet valaki már kezel, akkor azzal a másik szervezetnek nincs dolga. Illetve érdekes jelenség, ha a kijáánlott egyén több esetben már szerzett tárgyalási vagy akár munkatapasztalatot is az adott munkáltatónál.

Ha az önálló munkakeresésre már képes ügyfél felkeres minket, hogy a munka világával kapcsolatos valamely kérdésben iránymutatásra van szüksége, természetesen megteszünk minden tőlünk telhetőt. Ugyanakkor az irodát elsősorban olyan tevékenységek számára tartjuk fenn, amelyek révén azokat támogatjuk, akik önállóan elvesznének a munkakeresés útvesztőjében.

Helyszíni bemutatkozás

A kiválasztás következő kulcsfontosságú lépése a közvetlen és az esetenként fontos közvetett vezető jelenlétében zajló interjú.

A jelöltet minden esetben fel kell készíteni arra a kiválasztási folyamatra, amelynek részesévé válik. Az a tapasztalat, hogy mindig több személy jelenik meg a foglalkoztató oldaláról, mivel unikálisnak számítanak a menekültháttérű egyének. Ha erre is számít a pályázó, nem éri váratlanul a helyzet. Viselkedésszocializációs szempontból is fel kell készíteni a jelöltet az interjúra: például a sapkát, kabátot le kell venni, a telefont ki kell kapcsolni, Magyarországon milyen ruházatban illik megjelenni – ezek mind-mind fontos tudnivalók. A közlekedés szempontjából is lényeges a helyszín megismerése. Éjszakai, kora hajnali, késő esti munkahelyi érkezésre-távozásra is fel lehet ezzel készülni.

Minden esetben anyanyelvi tolmáccsal kísértük interjúra jelöltjeinket (kivéve persze, ha az angolt anyanyelvként használták). A releváns információkat csak így lehet pontosan átadni nekik.

A helyszín bejárása, a vezető megismerése azért is jelentős esemény, mert sok esetben a jelölt itt kap – még mindig csak hozzávetőlegesen, de – valamennyire meghatározó képet a munkáról. Hol, milyen körülmények közt és mit is kell dolgoznia. A gondos előkészítés ellenére sok esetben csak ekkor körvonalazódnak a feltételek. Az is kiderülhet, hogy van valami, ami riasztó: a zajok, a hangok, a munka természete, vagy a főnök személyiségében, beszédmódjában, mimikájában talál valamit a jelölt, ami ijesztő számára. Sokkal alacsonyabb kiválasztási költséggel jár, ha ebben a helyzetben visszakozik, mint ha végigmegy a teljes beléptetési folyamaton, és az első napok után nem jelenik meg többet a munkahelyén.

A beléptetéshez nyújtott segítség

Magyar munkavállalók esetén is előfordul, de a külföldieknél fokozottan, hogy a beléptetés mozzanatai közt elvész az egyén. Eltűnik a foglalkozás-egészségügyi orvosi vizsgálat – munkaügyi adminisztrációs folyamat közben. Ezért az általunk kialakított protokoll szerint az első interjútól az első munkanap első néhány órájáig személyesen kísérik az ügyfelet. A munkaügyi adminisztráció, a foglalkozás-egészségügyi orvosi vizsgálaton való részvétel, a belépés tennivalóinak megbeszélése és a betanulás első órái tartoznak ebbe a szolgáltatási körbe. Nagyon erős támogatás ez mind az ügyfelek, mind a munkáltatók számára, és nem utolsósorban mindkét fél működésmódjáról fontos információk birtokába kerülünk. A munkáltatói visszajelzések alapján lényegesen jobb a beilleszkedése az így mentorált egyéneknek, mint azoknak, akik nem kapják meg ezt a szakszerű segítséget.

Az intenzív, tolmáccsal segített mentorálás szolgáltatása alapesetben a próbaidő egésze alatt jár, de ha speciális helyzet merül fel, később is segítünk. A munkáltatók figyelmét arra is fel szoktuk hívni, hogy ha visszajelzést szeretnének adni a dolgozóknak, szintén tudunk tolmácsot vagy szakmai támogatást biztosítani.

További tervek

További innovatív megoldásokon is dolgozunk. A kékgalléros foglalkoztatásban sikerült olyan szolgáltatási szintet elérni, amely biztosan meglegegedettséggel tölti el partnereinket és ügyfeleinket is. Kialakítottuk a meglévő piaci igényekre alapozott toborzási-kiválasztási-mentorálási módszereinket. Az utóbbi időben új szegmensek felé is sikerült kibővíteni tevékenységünket. Magasan iskolázott, nyelveket jól beszélő, a munkát inkább mentális szükségletnek, mintsem életviteli feltételnek tekintő emberekkel is elkezdtünk foglalkozni. Ehhez újabb lehetőségfeltáró módszerekre van szükség, munkáltatói és ügyféloldalon egyaránt.

Az ügyfélkör tekintetében jelentett megújulást a magyar gyökerű, venezuelai születésű személyek munkához segítése. Az ő munkaszocializációs folyamatuk más szintről indulhat, de egyéni karrierelképzeléseik nem feltétlenül egyeznek meg azzal, ami meglévő tanult kompetenciáikkal a hazai munkapiacra elérhető számukra. A célunk nemcsak az elhelyezés, hanem a hosszú távú munkahelymegtartás, illetve a munkaerőpiacon maradás, s így a munkahelyen keresztül maga az integráció.

IRODALOMJEGYZÉK

- XVI. BENEDEK PÁPA (2010): *Egyetlen emberi család – üzenet a vándorlók és menekültek 97. világnapjára*, 2010. 09. 27., <https://regi.katolikus.hu/konyvtar.php?h=244> (letöltve: 2020. 07. 05.).
- BMH (2017): *Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal, Statisztikák*, 2017. február, http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=177&Itemid=1232&lang=hu (letöltve: 2020. 07. 06.).
- EUROSTAT (2018a): *Asylum statistics*, 3. ábra: Európai Unión kívüli menedékjogot igénylők száma az EU- és EFTA-tagállamokban 2016-ban és 2017-ben, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum_statistics (letöltve: 2020. 07. 06.).
- EUROSTAT (2018b): *Asylum applications (non-EU) in the EU-28 Member States, 2006–2017 (thousands)*, 4. tábla: Menedékkérők számának alakulása 2017-ben az öt állam polgárait tekintve, [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Asylum_applications_\(non-EU\)_in_the_EU-28_Member_States,_2006%E2%80%932017\(thousands\)_YB18.png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Asylum_applications_(non-EU)_in_the_EU-28_Member_States,_2006%E2%80%932017(thousands)_YB18.png) (letöltve 2020. 07. 06.).
- FERENC PÁPA (2017) *üzenete az elvándorlók és menekültek világnapjára*, 2017. 08. 15., <http://uj.katolikus.hu/cikk.php?h=2481> (letöltve: 2020. 07. 05.).
- KSH (2018): *Magyarországra érkezett menedékkérők és a nemzetközi védelemben részesülők száma 2013–2017*, http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_wnvn001.html (letöltve: 2020. 07. 06.).
- KSH (2020): *Magyarországra érkezett menedékkérők és a nemzetközi védelemben részesülők száma 2016–2020*, http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_wnvn001.html (letöltve: 2020. 07. 06.).
- MET (2007): *2007. évi LXXX. törvény a menedékjogról: 10. § (1)*.
- SOLYMÁRI DÁNIEL – GYÖRI-DANI LAJOS (2016): *Gondoskodó kíséret – A Magyar Máltai Szeretetszolgálat szerepvállalása a migrációs krízis 2015-ös időszakában*, Budapest, Magyar Máltai Szeretetszolgálat.

EXPERIENCES OF THE HUNGARIAN CHARITY SERVICES OF THE ORDER OF MALTA IN JOBSEEKING AND LABOUR MARKET SUPPORT FOR THIRD-COUNTRY NATIONALS (TCNS)

Abstract

In response to the migrant crisis during the summer and fall of 2015 the Maltese Care Nonprofit Ltd under the aegis of the Hungarian Charity Service of the Order of Malta launched a labor market integration program for third country nationals. The program was supported by the Ministry of Interior's Refugee, Migration and Integration Fund.

Those working age persons who received international protection in Hungary due to being subjected to persecution in their country of origin could not connect with the Hungarian labor market.

They did not speak Hungarian, were typically poorly educated without any proof of record or with one that is not easily convertible, they were not socialized in the European work culture and were vulnerable.

Within the framework of the program implemented between 2016 and 2018 we established a migrant-specific labor market support office, where those affected received personalized assistance. The study portrays the program's developments and the experiences gained therein.

Keywords: refugee employment, cultural sensitisation, labour market mentoring, market-based placement, HR consultancy, recruitment and selection methodology

Előd Ágnes

Okleveles szociálpolitikusként 2002-től dolgozik HR-területen. Elsődleges tevékenységei: toborzás, kiválasztás, elhelyezés, illetve szervezetfejlesztés, képzés, készségfejlesztés. 2016-tól a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnál harmadik országbeliek nyílt munkaerőpiaci elhelyezésével foglalkozik. Feladata a munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel, a döntéshozatal támogatása, az érzékenyítés és a munkáltatás kapcsán a támogatás.

Kovács Gábor

Szociológus, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársa, a Máltai Gondoskodás Nonprofit Kft. ügyvezetője. Innovatív foglalkoztatási és munkapiaci programok és társadalmi vállalkozások fejlesztésével foglalkozik.

