

BÖRDŐS KATALIN – KOLTAI LUCA

SÉRÜLÉKENY CSOPORTOK A MUNKAÜGYI SZERVEZET GYAKORLATÁBAN

A cikkben a Hétfa Kutatóintézet által készített „Módszertani kutatás az NFSZ (Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat) jellegzetes célcsoportjainak hatékony munkaerőpiaci segítségének érdekében” című kutatás során készült interjúk alapján foglaljuk össze a foglalkoztatási osztályok gyakorlati tapasztalatait az álláskeresők jellegzetes célcsoportjai kapcsán. A kutatás a 25 év alatti fiatalokra, az 50 év feletti álláskeresőkre és a tartós álláskeresőkre fókuszált. A felhasznált módszer következtében kutatásunk alapvetően kvalitatív. A cikk bemutatja, hogyan látják az NFSZ megkérdezett ügyintézői e célcsoportokat, milyen tapasztalataik vannak a fiatalok, 50 feletti és a tartósan álláskeresőkkel kapcsolatban. Bemutatjuk azt is, hogy milyen gyakorlati tapasztalataik vannak a munkaerőpiaci szolgáltatásokról és azok nehézségeiről. Emellett tekintünk a szolgáltatások kiszereződésével kapcsolatos vélekedésekre is.

A kutatás módszerei és a cikk felépítése

Jelen cikk a Nemzetgazdasági Minisztérium (majd jogutódja, a Pénzügyminisztérium) megrendelésére zajlott, a „Módszertani kutatás az NFSZ jellegzetes célcsoportjainak hatékony munkaerőpiaci segítségének érdekében” című projekt tapasztalataira épül. A projekt során két tanulmány készült: egyrészt egy kutatásra alapuló jelentés, másrészt egy konkrét ügyfélkezelési módszertani gyakorlatokat bemutató ötlettár.²⁵ A kutatás során a 25 év alatti fiatalokat, az 50 év feletti álláskeresőket és a tartós álláskeresőket vizsgáltuk, természetesen annak tudatában, hogy a célcsoportokon belül nagy a változatosság, illetve hogy e célcsoportok közt átfedés is van.

Ebben az írásban a foglalkoztatási osztályok gyakorlati tapasztalatainak bemutatására koncentrálnunk. Az első részében bemutatjuk a kutatás módszertanát, majd az IR (Az NFSZ Integrált Informatikai Rendszer) adattárház aggregált adatai alapján részletezzük a célcsoportokkal kapcsolatos legfőbb trendeket. A cikk további részeiben pedig a foglalkoztatási osztályok gyakorlataival kapcsolatos kvalitatív tapasztalatainkat összegezzük.

A célcsoportokkal kapcsolatos adatok vizsgálatakor a nyilvántartott álláskeresők létszámának és összetételének alakulását vizsgáltuk meg. A Pénzügyminisztérium munkatársai által rendelkezésünkre bocsátott az IR adattárházából lekért adatok alapján dolgoztunk²⁶.

A foglalkoztatási osztályok jelenlegi ügyfél-kiszolgálási gyakorlatának, valamint a célcsoportokkal kapcsolatos sajátosságok és lehetőségek megismerése érdekében 28 személyes interjút készítettünk 2019. február és április között. Az interjú alanyok közt voltak a járási hivatalok foglalkoztatási osztályain dolgozó, ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők; a megyei kormányhivatalok

Bördös Katalin elemző, Hétfa Kutatóintézet.

Koltai Luca irodavezető, Hétfa Kutatóintézet.

A publikáció változatlan formában az Új Munkügyi Szemle 2020/2. számában jelenik meg.

²⁵ A két tanulmány letölthető: <http://hetfa.hu/2019/10/31/a-komplex-hatrannyokkal-kuzdo-allaskeresok-munkaeropiaci-integraciojanak-lehetosegeit-vizsgalja-a-hetfa-uj-kutatasi-jelentese-es-modszertani-utmutatoja/>

²⁶ Szeretnénk külön megköszönni Ruzskai Zsolt segítségét, aki az adatokat leválogatta és azok pontos tartalmának értelmezésében is hasznos segítséget nyújtott.

foglalkoztatási főosztályán dolgozó, a munkaerőpiaci programokra rálátó kollégák; a Pénzügyminisztériumban dolgozó szakemberek; a szociális szakrendszerben dolgozó szakértők; munkaerőpiaci szolgáltatásokat nyújtó civil szervezet képviselői és munkáltatók is. Az interjúk 10 járásban 7 megyében zajlottak (vizsgált járások: Siklói, Gárdonyi, Csornai, Hevesi, Kunszentmárton, Salgótarján, Pásztói, Nagykátai, Szigetszentmiklósi, Balatonalmádi). A tapasztalatok összegzésekor a személyes interjúk mellett további, szakemberekkel történő beszélgetésekre, fókuszcsoporthoz is támaszkodtunk.

A vizsgált célcsoportokkal kapcsolatos trendek

Magyarország a 2010-es kormányváltáskor és azóta folyamatosan elkötelezettséget vállal a foglalkoztatási szint növekedése mellett. (pl. Magyarország 2019. évi országjelentése) Ennek záloga – az országjelentés szerint – a **közfoglalkoztatottak, valamint az inaktív személyek bevonása és munkaerőpiaci programokon keresztül** és a nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedésük. Így kiemelkedően fontosá válik, hogy a munkaügyi rendszernek milyen eszközei és szolgáltatásai vannak annak érdekében, hogy a munkaerőpiac periferiájára sodródott ügyfeleket segítsék. Nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt sem hogy a keresleti munkaerőpiacon megváltozott az NFSZ nyilvántartásában tartósan jelen lévők összetétele is. Az NFSZ informatikai rendszeréből származó aggregált adatok alapján a regisztrált álláskeresők száma az elmúlt 8 évben (2010-2018 közt) csökkent, és ez igaz volt mind a három vizsgált – a 25 év alatti, a 25-49 éves és az 50 feletti – korcsoportban. Az álláskeresők létszáma és aránya leginkább a középkorosztályban (25-49), a legjobb munkavállalási korúak között, csökkent. Vagyis a regisztrált álláskeresők **korösszetétele megváltozott**. Az idősebbek (50 év feletti) aránya relatíve megnőtt, míg a 25-49 éveseké lecsökkent, a fiatalok aránya pedig többé-kevésbé állandó maradt. Ezek a trendek minden megyében hasonlóan alakultak.

Az iskolai végzettség tekintetében is kirajzolódnak különbségek a három korcsoport esetében: a 25 éven aluli regisztráltak körében magasabb az alacsony (legfeljebb általános iskolai), és alacsonyabb a diplomás végzettségűek aránya, mint a másik két korcsoport esetében, ráadásul ez a trend erősödött az időszak alatt. Ennek hátterében több tényező is állhat. Egyrészt a tankötelezettség korhatárának lecsökkentése kapcsán a fiatalok oktatási részvételének aránya csökkent, de a nem tanuló nem dolgozó fiatalok aránya jelentősen megnövekedett (5-6%-ra), így a fiatalok alacsonyabb végzettséggel kerülnek ki az oktatásból. (Köllő–Sebők, 2019). De a fiatalok között több a pályakezdő is, akik – az álláskeresési járadékra való jogosultság híján – kevésbé valószínű, hogy regisztrálnak, így a rosszabb munkaerőpiaci helyzetű fiatalok többségbe kerülnek a regisztráltak közt.

A profiling kategória szerinti megoszlás tekintetében elmondhatjuk, hogy **a fiatalok túlnyomó részét a 2-es** (segítséggel elhelyezhető), míg **az 50 év feletti jelentős részét a 3-as** (közfoglalkoztatásba bevonandó) kategóriába sorolták az ügyintézők. A profiling besorolás természetesen korrelál az iskolai végzettséggel is, de emellett utalhat arra is, hogy az egyes korcsoportokba sorolt ügyfelek munkaerőpiaci pozícióját hogyan látják az ügyintézők. De meg kell említenünk, hogy a profiling besorolás nem mentes a torz ösztönzőktől, így a besorolást eltérítheti az induló programok feltöltési nyomása. (Bördös et al, 2018)

A tartós munkanélküliek aránya a vizsgált időszak (2010-2018) alatt összességében csökkent, azonban az 50 éven felüli álláskeresők között jelentősebb mértékben növekedett (38 százalékról 46 százalékra). A fiatalok körében a másik két korcsoporthoz képest inkább a rövidebb, 0-3 hónapos regisztrációs időszakok túlsúlya jellemző. A nyilvántartásban eltöltött idő hossza az iskolai végzettséggel is összefügg: a magasabb iskolai végzettségűek nagyobb arányban kerülnek ki hamarabb a nyilvántartásból. Ez minden korosztályra igaz, bár az 50 év felettiéknél a középfokú

és a felsőfokú iskolai végzettségűek között hasonló arányban figyelhetünk tartós munkanélkülieket.

A kutatás során kitekintést tettünk a vizsgált csoportok részvételére néhány munkaerőpiaci programban. Az Ifjúsági Garancia programban a 20-24 éves, míg az Út a Munkaerőpiacra programban a 25-29 év közöttiek részesülnek a legnagyobb arányban a támogatásokból. Ez utóbbi programba a 45 év feletti korosztályból relatíve kevesebben kerültek be, annak ellenére, hogy az 50 feletti álláskeresőket kiemelt célcsoportja a programnak. Legfontosabb megfigyelésünk, **hogy a legalacsonyabb iskolai végzettségűek erősen alulreprezentáltak, a közép- és felsőfokú végzettségűek pedig felülreprezentáltak** a támogatásban részesülők között mindhárom korcsoport esetében (ahhoz képest, mint amit a regisztrált álláskeresőkön belüli megoszlás indokolna). A fiatalok és az 50 év feletti esetében az eltérés még látványosabb. Az aránytalanságok mögött több ok is húzódhat. Például a támogatott képzések követelménye sok esetben a középfokú végzettség, vagy a felvételi teszt során szelektálódnak ki az alacsonyabb végzettségűek. Lehetséges, hogy a legalacsonyabb iskolai végzettségűek alkalmazására még bér- vagy bérköltségtámogatás mellett sincs elegendő kereslet. Az is előfordulhat, hogy a foglalkoztatási osztályok erőteljes nyomásként érzékelik a programok indikátorainak teljesítését, ezért inkább az eleve jobb helyzetű álláskeresőket válogatják be a programokba (lefölözés). Végül, az is lehetséges, hogy a legalacsonyabb iskolai végzettségűek gyakrabban utasítják vissza a programrészvételt, például önbizalomhiány vagy motiválatlanság miatt.²⁷

A jellegzetes célcsoportokkal kapcsolatos tapasztalatok

Míg Hétfa korábbi kutatásához 2017 harmadik negyedévében felvett NFSZ ügyintézői interjúkon a leggyakrabban elhangzó mondat a „*vannak olyan álláskereső, akikkel nem lehet mit kezdeni*” volt (Bördös_et_al, 2018:134-135), a 2019-ben készült interjúkban „*(ma már) aki akar, az tud dolgozni*” volt a leggyakoribb mondat.

Az interjúalanyok szerint a jelenlegi munkaerőpiaci helyzetben már szinte csak azok az álláskeresők maradnak a regiszterben hosszabb ideig, akik a munkaerőpiac szélére szorultak. A jobb munkaerőpiaci pozíciójú álláskeresők hamar el tudnak helyezkedni akár saját kapcsolataik révén, vagy önálló álláskeresőssel. Ők a for-profit állásközvetítők, fejedelmek elsődleges célcsoportja is. Volt aki úgy vélte: „*A könnyű eseteket a (for-profit) közvetítők elviszik. Ők jobbak is ebben, mindig is a munkáltatókat szolgálták ki, tudják mi kell nekik és gyorsan meg is találják. Akik nekünk maradnak, már nehéz dió*” (NFSZ megyei munkatárs)

Itt az NFSZ szerepe sokszor a toborzóalkalmak szervezésében, ügyfelek odaküldésében a leghatékonyabb.

Legtöbb interjúalanyunk érzekelte úgy érzekelte, hogy a komplex problémákkal küzdő ügyfelek aránya növekszik a foglalkoztatás osztályok ügyfélkörében. Ez az ügyfélkör pedig egyre nehezebben segíthető kizárólag a klasszikus munkaerő-piaci szolgáltatásokkal, és egyre inkább igényli, a szociális munka módszereinek és eszközeinek alkalmazását is. „*Egyre inkább szociális munkává kezd válni a tanácsadás, szolgáltatás-nyújtás.*” (civil szervezet tanácsadó munkatársa)

A 25 év alatti és pályakezdő álláskeresővel kapcsolatos tapasztalatok

A 25 év alatti álláskeresővel kapcsolatban sok negatív véleményekkel találkoztunk az interjúk során, különösen az NFSZ ügyintézői részéről. A korosztályt az ügyintézők gyakran „*csapongó-*

²⁷ A részletes adatelemzést lásd (Bördös–Petróczi, 2019)

nak”, „nem kitartónak” látják, úgy vélik „túl nagy az önbizalmuk”, „túl magasak az elvárásaik” és „nem tudják, mit akarnak”.

Néhány járásban megfogalmazódott hogy a **fiatal célcsoport erősen kontraszelektáltan jelenik meg** az NFSZ ügyfelei körében, ami részben megmagyarázhatja az ügyintézők többségében igen negatív véleményét. Hiszen a jobb munkaerőpiaci helyzetű fiatalok, a pályakezdő diplomások jellemzően nem, vagy csak nagyon kis számban regisztrálnak álláskeresőként. A munkatapasztalat hiánya miatt ellátásokra nem jogosultak, és jobb kapcsolatrendszerrel és készségekkel rendelkeznek az önálló álláskereséshez. Így az NFSZ segítségével is sikeresen el tudnak helyezkedni. A 25 alatti álláskeresők az ügyintézők megfigyelései alapján részben a hátrányos helyzetű, marginalizálódott fiatalok közül kerülnek ki. Ők gyakran **korai iskolaelhagyók**, akik akár tankötelezettségi kor betöltésekor azonnal kiesnek az oktatásból. Vannak, akik a közfoglalkoztatást választják, mások a sok hiányzás és gyenge iskolai teljesítmény miatt morzsolódnak le.

Ezek a fiatalok hátrányos helyzetű családokból érkeznek, ahol jellemző a mélyszegénység, illetve a családon belül nincs foglalkoztatott, így foglalkoztatotti minta sem. Számukra az alacsony iskolai végzettség és a szakképzettség hiánya, valamint a hiányzó munkaszocializáció az, ami az elsődleges akadályokat jelenti az elhelyezkedésben. Emellett sok hátrányos helyzetű fiatalnak már családi kötelezettségei is vannak, így a tanulás és munkavállalás vagy háttérbe szorul számukra vagy a közfoglalkoztatásra koncentrálódnak. A szakemberek nehézségekkel küzdenek e fiatalok képzésbe vonása terén is. Hiszen e fiatalok nem szívesen vesznek részt képzésben, mivel a közoktatásban rossz tapasztalataik voltak, ezért legtöbbször közfoglalkoztatásba kerülnek, vagy pedig kiesnek a munkaügyi rendszerből és inaktívvá válnak.

Egy másik jellemző csoportként fogalmazták meg az interjúalanyok az általuk **„mamahotelesek”**-nek nevezett fiatalokat. Őket gyakran a szüleik is elkísérik a foglalkoztatási osztályra, szüleikkel élnek és a döntéseiket a szülők elvárásai határozzák meg.

„Tízből öt-hat fiatalot kíséri be a szülője is – ebből három-négy esetben a szülő be is akar ülni a beszélgetésre. És nem csak a 16-17 éveseknél van ez, hanem huszonéveseknél is.” (25 év alattiakkal foglalkozó NFSZ ügyintéző)

Az ilyen fiataloknak sokszor nincs ösztönzőjük az elhelyezkedésre, mivel nem saját elhatározásukból kérik a foglalkoztatási osztály segítségét, és a szülők eltartják őket. Más esetekben ugyan szeretnének elhelyezkedni, azonban nem reálisak az elvárásaik mind a fizetésre, mind pedig a munkakörülményekre vonatkozóan, így a kínáló lehetőségeket nem fogadják el.

A fiatalokkal kapcsolatban gyakran elhangzott, hogy a munkahelyen sokszor hamar felmondanak, akár a 90 napos bértámogatás lejárta előtt is (ami az ügyintézők többsége számára probléma). Valamint képzésbe vonás esetén is magasabb a fiatalok körében a lemorzsolódás. Az interjúalanyok kiemelték azt is, hogy az NFSZ által szervezett képzésekre is sokszor úgy jelentkezik, hogy nem tudják, az adott szakma valójában mit takar.

Az 50 év feletti álláskeresőkkel kapcsolatos tapasztalatok

Az 50 év feletti munkavállalókról kérdezve a legtöbb interjúalany pozitívabban beszélt, mint a fiatalok kapcsán. Sokan említették, hogy **az idősebbek többnyire „megbízhatóbbak”, „kitartóbbak”** egy-egy munkahelyen. Az ügyintézői interjúk során több helyen elhangzott valamilyen formában, hogy *„... bár még mindig igaz, hogy (a munkáltatók) a fiatalokat keresik inkább, de a jelenlegi helyzetben már nem mondható, hogy nem akarják az idősebbeket a munkáltatók. Ma már jobban megbecsülik az idősebbeket.”* (NFSZ ügyintéző)

Több járásban is említették, hogy a **munkáltatók** (akik szinte mindig csak a támogatott munkaerőigényt jelentik be) **kifejezetten 50 év feletti álláskereső közvetítését kérik** a foglalkoztatási osztálytól. Úgy tűnik, hogy azok közül a csoportok közül, akik után jár bértámogatás (például 25 év alatti pályakezdők, tartós munkanélküliek vagy kisgyermekes anyák) leginkább az 50 év felettieket preferálják a munkáltatók. Úgy tűnik az idősekkel szembeni munkáltatói diszkrimináció ez egyre kevésbé jellemző probléma a jelenlegi munkaerőpiaci környezetben. Inkább bizonyos munkáltatói elvárások miatt sorolódna hátrébb az idősebb álláskeresők, ha például a munkáltató jó fizikai állapotú, vagy IT készségekkel rendelkező álláskeresőket jelöl, meg a munkaerőigénynél akkor az ügyintézők kevésbé küldenek idősebb álláskeresőt. Az 50 év feletti álláskeresőket az NFSZ ügyintézői szívesebben vonják be munkaerőpiaci programba (első sorban a bértámogatás kedvéért), mivel az elmondásuk szerint ők gyakrabban „csinálják végig” a bértámogatás minimális idejét, ritkábban mondanak fel a támogatási időszak vége, vagy a kötelező továbbfoglalkoztatási időszak lejárta előtt.

„... (az 50 év feletti álláskeresőkkel kapcsolatban) kedvezők a tapasztalatok. Nekünk van egy ilyen eredményességi kritériumunk: akkor sikeres a program, ha végig viszi az ügyfél a támogatást. Ez a mutató az 50 felettiéknél kedvező, 25 alattiaknál sokkal rosszabb.” (NFSZ ügyintéző)

Az 50 év feletti álláskeresők elhelyezkedést gátló leggyakoribb akadálnak a **rossz egészségi állapotot** látják az ügyintézők. A rossz egészségi állapotú, de rokkantsági vagy rehabilitációs ellátásra nem jogosult – ennél fogva a munkaügyi rendszerbe kerülő – ügyfelek problémával kapcsolatban az NFSZ ügyintézői szintén tehetetlennek érzik magukat (Bördös et al, 2018). Az egészségi problémák közt legtöbbször a mozgásszervi vagy gerincproblémák jelennek meg, ami akadályozza a könnyű fizikai munka végzését is az 50 év felettiéknél. De az interjúalanyok tapasztalata szerint gyakran egyéb problémák, például cukorbetegség, magas vérnyomás vagy szívproblémák is nehezíthetik a munkavégzést. Az **önbizalomhiány**, a korábbi negatív munkahelyi tapasztalatok vagy a hosszú álláskeresés kudarcai miatti **elkeseredettség, a gátlásosság és a kudarcoktól való félelem** ugyancsak nehezíti az idősebbek elhelyezkedését. Segítség az ügyfélközpontú, intenzív egyéni és csoportos tanácsadások, önismereti foglalkozások és pszichológiai segítségnyújtás jelentene. Erre azonban a foglalkoztatási osztályokon jelenleg szinte semmi kapacitás nincsen: az ügyintézők egyrészt nagyon leterheltek, egy-egy ügyfélre csak nagyon kevés idő jut, másrészt pedig sokszor az ügyintézői kompetenciák is hiányoznak.

A tapasztalatok alapján az 50 év felettiéknél az **elavult szakképesítések** is problémát jelentenek. Az interjúalanyok szerint az elavult szakképesítéssel rendelkező, illetve a szakmájukhoz ragaszkodó idősebbek csak ritkán vesznek részt szívesen képzésben. Emellett sok járásban a képzések indításakor az ügyintézők is inkább a fiatalabb álláskeresőket preferálják, mivel úgy vélik, az ő esetükben jobban hasznosul a képzés. (Annak ellenére, hogy a fiatalok lemorzsolódását nagyobb arányúnak vélik.) Viszont volt, aki szerint az 50 év felettiiek esetében kifejezetten hasznos lenne a felhasználói szintű informatikai, valamint a nyelvi képzések indítása, ezek azonban ritkábban indulnak, mint az OKJ-s szakképzések.

A nyugdíj előtti álláskeresési segély (NYES) **jelentős ellenőztönzöt** jelenthet az elhelyezkedésre a 60 év körüli álláskeresők számára (volt ahol ugyanakkor pont arról számoltak be, hogy az idősebb álláskeresők motiváltabbak az álláskeresésben). Akadtak olyan járások is, ahol az ügyintézők sorolták hátrébb az ellátásban részesülőket a közvetítés során.

„Az ÁS3-asok (álláskeresési segély 3.; a NYES korábbi neve) legalább kapnak valami kis pénzt, próbálunk azoknak segíteni, akik még ezt se kapják. Pont, mint a járadékosok esetében.” (NFSZ ügyintéző)

Amikor interjúalanyainkat az 50 év feletti álláskeresőkről kérdeztük sokan a tartós munkanélküliség problémájáról is azonnal beszélni kezdtek. Ami nem csoda, hiszen ahogy az adatok is mutatják, az 50 év feletti körében jóval magasabb a tartós munkanélküliek aránya, mint a fiatalabb álláskeresők közt.

A tartós munkanélküliekkel kapcsolatos tapasztalatok

A tartós munkanélküliség okaiként interjúalanyaink leggyakrabban a következőket említették: rossz egészségi állapot (beleértve a mentális betegségeket és szenvedélybetegségeket is), rossz közlekedésű lakóhely, alacsony iskolai végzettség (8 általános vagy ez alatt), „közfoglalkoztatásba való belekényelmesedés”, gyermek vagy beteg családtag gondozásával kapcsolatos feladatok.

Sok járásban a tartós munkanélküliek túlnyomó része a **rossz közlekedési infrastruktúrával** rendelkező kis falvakban élők közül kerül ki. Ezekben a településeken kevés a munkahely, és rosszul szervezett a közösségi közlekedés. Bár a közlekedés megoldását már sok munkáltató saját kezébe vette, de vannak olyan települések ahova olyan rossz minőségű út vezet, hogy a munkáltató nem hajlandó oda buszt indítani, illetve akkor sem éri meg egy-egy településre beküldeni a vállalati buszt, ha ott csak egy-két (potenciális) munkavállaló lakik.

Az alacsony ingázási hajlandóság mögött a **közfoglalkoztatásba történő beragadás** is áll. Mivel a több munkahellyel rendelkező településekre való bejutás amúgy is nehézkes és időigényes, sok álláskereső inkább a helyben lévő közfoglalkoztatást választja. Ugyan a minimálbér és a közfoglalkoztatási bér közötti olló kinyílása (azaz a minimálbér emelkedése és a közfoglalkoztatási bér egyidejű befagyasztása) motiváló a közfoglalkoztatásból való kilépésre, de továbbra is vannak olyanok, akik a nagyobb bérkülönbségek ellenére sem hajlandók (vagy képesek) ingázni. Sok interjúalany szerint vannak akik belekényelmesedtek a közfoglalkoztatásba, az ottani alacsony követelményekhez szoktak hozzá, emiatt már nem is lennének képesek a nyílt munkaerőpiacon helyt állni.

Munkaerőpiaci szolgáltatási igények és tapasztalatok

A munkaerőpiaci szolgáltatási igények meghatározásakor ki kell emelnünk, hogy az egyes korcsoportokba tartozók nagyon sokszínűek, ezért nem lehet meghatározni olyan szolgáltatást vagy csomagot, amely például minden fiatalra vagy 50 év felettire megfelelő. A munkaerőpiac peremére sodródott ügyfelek számára megoldás csak az **egyéni szükségletek felmérésén alapuló komplex szolgáltatási csomag** lehet megoldás. A tartós munkanélküliek segítségét az NFSZ munkatársai sok esetben kilátástalannak látják. Egy részük úgy látja ezt a csoportot nem a foglalkoztatási szervezet keretein belül kellene ellátni, velük „nem lehet mit kezdeni”, „jobb lenne, ha nem is lennének a regiszterben”. Ezen ügyfelek aránya becslésük szerint a regiszter egyharmad részét tette. (Bördös et al, 2018) Mások azonban a komplex szolgáltatásokban látják a megoldást (legyenek azok akár a foglalkoztatás akár a szociális ellátás keretein belül). Az akár évekig tartó, intenzív reszocializáló szolgáltatások, tanácsadás, képzés és mentorálás kombinációi hozhatnak eredményt. Azonban az ügyintézők egyrészt nem érzik magukat felkészültnek e szolgáltatások nyújtására, másrészt nincs időkeret és kapacitásuk a komplex és időigényes munkára a magas ügyfélszám és adminisztrációs teher miatt.

Az ügyintézők felé nem jelenik meg elvárásként, hogy a tartós munkanélküliekkel kiemelten foglalkozzanak, ezeknek az ügyfeleknek a nagy része a 3-as profil kategóriába esik, így jellemzően közfoglalkoztatásba kerül. Ahogy az adatokból is látszott a programokba sem a legrosszabb esélyű ügyfeleket vonják be, így a becslésük szerint a legnagyobb szolgáltatási igényű ügyfelek kimaradnak. Emellett az elmúlt hónapokban egyre nagyobb volt a nyomás az ügyintézőkön,

a gyors nyílt munkaerőpiaci kiközvetítésre, amire a legtöbb tartós álláskereső nem áll készen. Ezt a nyomást mind az adminisztráció (felettes szervek és önkormányzatok) szervei felől mind a helyi munkáltatók felől érezték az ügyintézők.

„Munkaerőhiány van, azonnal kell a rendelkezésre álló munkaerő, nincs idő, hogy az ügyfelet hónapokig vagy évekig képezzük, tanácsadásokkal felkészítsük.” (NFSZ megyei munkatárs)

Sok munkatárs kiemelt a mentor szolgáltatás hasznosságát, amely jelenleg az EU-s forrásokból finanszírozott programokban elérhető. A tanácsadók és mentorok leterheltsége miatt sok esetben a mentorálás minősége kérdéses, és továbbra sem jut elég idő az ügyfelekre. Interjúalanyaink szerint a mentorálást ki kellene terjeszteni a munkába állás utáni időszakra is. A mentorálás azonban önmagában nem elegendő egy több akadállyal küzdő tartós munkanélküli számára, másrészt pedig az EU-s programokban a tartós munkanélküliek ritkán vesznek részt.

“Mentori szolgáltatást csak akkor tudunk adni, ha elhelyezkednek vagy képzésbe kerültek. De valószínűleg a tartósaknak is jó lenne mentori szolgáltatás, ami most nincs, amíg nem kerülnek bevonásra.” (NFSZ járási kolléga)

Az NFSZ-es interjúalanyok fontosnak tartották még a **kompetencia- és készségfejlesztő tréningeket** a tartós munkanélküliek számára. Az alacsony kulcskompetenciák (például szövegértési nehézségek) sokszor gátat szabnak annak, hogy az álláskereső bekerüljön egy szakmai képzésbe; vagy hamar lemorzsolódik. Azonban az alapkompenciafejlesztésre irányuló képzések jóval ritkábban indulnak, mint szakmai képzések, és a képzések egymásra épülése sem megoldott.

A tartós álláskeresők esetében **több ágazat szolgáltatásainak kombinációja** nyújthat megoldást, a klasszikus munkaerőpiaci szolgáltatások mellett hangsúlyt kell fektetni a szociális, egészségügyi és oktatási szolgáltatásokra is. A szociális szakemberek a hátrányos helyzetű ügyfelekkel való ügyfélkezelés, kommunikáció, bizalomépítés és motiválás terén szerzett tapasztalatai gazdagíthatják a foglalkoztatási osztályok ügyintézőinek eszköztárát. Valamint a helyben és járási szinten elérhető szociális szolgáltatásokba való bevonás segíthet stabilizálni az ügyfél helyzetét, megoldást mutathat különböző problémáira amelyek akadályozzák az elhelyezkedést. Ennek ellenére az interjúalanyok túlnyomó többsége semmilyen együttműködésről, koordinációról nem számolt be a települési Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatokkal vagy más szociális szolgáltatóval. Az intézményrendszerek kapcsolatát az ügyfeleken keresztül érkező szubjektív benyomások és a kölcsönös információhiány jellemzi. Nem ismerik egymás tevékenységét, programjait, eszköztárát és szemléletét. Az együttműködésnek jelenleg sem kapacitásbeli, sem az intézményi és szabályozási feltételei nem adóttak. Mindazonáltal eseti együttműködések több formában is előfordulnak, de ezek sporadikusak és nagy mértékben függenek az egyéni kapacitásoktól és személyes kapcsolatoktól.

A legtöbb szakember kiemelte, hogy a fiatal álláskeresők számára fontos lenne az átfogó a **pályaorientációs tanácsadás** is. Ez a szolgáltatás azonban sok járásban nem vagy csak korlátozottan elérhető. Így a fiatalok anélkül vesznek részt képzéseken, hogy az adott szakma tartalmával és velejáróival tisztában lennének, aminek eredményeképpen sokan hagyják félbe a megkezdett képzést.

A csoportos foglalkozások szintén hasznosak lehetnek (az egyéni tanácsadások mellett). Az egyik civil szervezetnél dolgozó szakértő kiemelte, hogy fontos hogy a csoportok összeállítása változatoságot mutasson, legyen több olyan résztvevő, aki mintegy húzza felfelé a többieket. Ilyen diverz csoportok összeállítása nehézségekbe ütközik, amennyiben kizárólag az NFSZ ügyfélkörére támaszkodhatnak, az ügyfélkör korábban említett kontraszelektáltsága miatt.

Az 50 év feletti (nem tartós) álláskeresők kapcsán merült fel, hogy számukra is szükség lenne az önbizalomhiányt és a korábbi munkaerőpiaci kudarcokat feloldó és a szoft skilllek fejlesztését célzó szolgáltatásokra, valamint **az IT és idegen nyelvi készségeket fejlesztő képzésekre.**

Az interjúk során többször előkerült a szolgáltatások szervezésének kérdése, vagyis, hogy a szolgáltatásnyújtás kiszervezését vagy belső kapacitásból megszervezését (az NFSZ által foglalkoztatott tanácsadók révén) preferálják-e az interjúalanyok. Minden interjúalany egyetértett azzal, hogy **jelenleg elenyésző kapacitás van az NFSZ-en belül a tanácsadásokra**, és a korábbi belső tanácsadói hálózat is leépült az elmúlt néhány évben. Viszont megoszlottak a vélemények azzal kapcsolatban, hogy hatékonyabb-e a kiszervezés. Az NFSZ-es kollégák közül a legtöbben a belső szolgáltatásnyújtást preferálnák, vagyis a tanácsadók saját állományban foglalkoztatását. Elsősorban azért, mert így szerintük kevésbé „vész el” az ügyfél a rendszerben, hiszen mindig helyben van a tanácsadó kolléga. Ezzel szemben a külső szolgáltatóhoz történő irányítást túl bonyolultnak és bürokratikusnak találják, különösen, ha fizikailag más helyen vannak a külső szolgáltatók. Az NFSZ kollégái úgy érzik kevés a rálátásuk a szolgáltatások folyamatára, kevés vagy kizárólag adminisztratív kapcsolatuk van a szolgáltatóval. Így jelentős részük nem bízik a kiszervezett szolgáltatások minőségében sem. De voltak akik pozitívan nyilatkoztak, mert a kiszervezés enyhíti a foglalkoztatási osztály leterheltségét.

A civil szervezeteknél dolgozó interjúalanyok tapasztalatai szintén vegyesek voltak, de ők többségében **a szolgáltatások kiszervezése** mellett érveltek. Szerintük a civil szervezetek tanácsadóit kevésbé kötik a hivatali előírások és a hivatali kultúra, jobban elválasztható a szolgáltató és hatósági funkció is. Itt általában több idő jut egy-egy ügyfélre, így sokkal mélyebbek és ügyfélközpontúbbak lehetnek a beszélgetések. Emellett a civil tanácsadók szinte csak a tanácsadással foglalkoznak, erre specializálódtak. Ugyancsak fontos előny lehet, hogy a civil szervezetek jobban elérik a nehezebb helyzetű álláskeresőket, és a szervezet további szolgáltatásaiba is bevonhatják az ügyfeleket.

A megkérdezett foglalkoztatási szakértők többsége is a szolgáltatások kiszervezését tartja hatékonyabbnak. De nem hagyhatjuk azt sem figyelmen kívül, hogy a kiszervezés projektszerűsége és közbeszerzés-igénye miatt jelenleg nem garantált a szolgáltatások folyamatos elérhetősége, és az elérhető szolgáltatások köre nem vagy csak nagyon lassan tud alkalmazkodni a változó helyi igényekhez. Több szakértő szerint a külső szolgáltatók a szolgáltatási palettát rugalmasabban tudják kialakítani és általában jobb minőségű szolgáltatásokat képesek nyújtani, mint a hivatalok. Ugyanakkor a hatékony munkaszervezés elengedhetetlen feltétele lenne egy olyan háttérinformatikai program, ami biztosítja a megfelelő adathozzáférést a külső szolgáltatóknak. Növelné a szolgáltatások hatékonyságát, ha a szolgáltatók is le tudják hívni az NFSZ által rögzített releváns ügyféladatokat, illetve fel tudnak tölteni információkat a rendszerbe, amit az NFSZ munkatársai is láthatnak. A szolgáltatások nyújtása terén nagyobb folyamatosságot és az ügyfelek változó összetételéhez jobban igazodó rugalmasságot kellene biztosítani.

Összefoglalás és ajánlások

A jelenlegi keresleti munkaerőpiacon az NFSZ ügyfélkörében nő azok aránya akik komplex problémáik miatt ragadnak be a tartósan álláskeresők körébe. Az interjúk tapasztalatai alapján:

- A fiatal regisztrált álláskeresők köre kontraszelektált, jelentős korlátozó tényező az alacsony képzettség és marginalizált családi helyzet. A fiatalok sokszor nagyon kevés vagy semennyi munkatapasztalattal sem rendelkeznek, ismereteik és elvárásaik a lehetőségeikről nem valóságűiek. A szüleik által eltartott fiatalok munkamotivációja alacsony.

- Az idősebbek aránya növekedett a regisztrált álláskeresők körében. Sokaknak elavult vagy alacsony szintű a képzettsége, állásvesztés esetén pedig nehezebben váltanak. Komoly korlátozó tényezőt jelenthetnek a magasabb életkorral gyakran együtt járó egészségi problémák is.
- A tartós munkanélküli helyzetben ragadás legfőbb okai az alacsonyabb iskolai végzettség, a korábbi hosszabb álláskeresési időszakok, az idősebb életkor (különösen: 55 év feletti) az egészségi problémák és a kevés munkatapasztalat. A tartós munkanélküliek jó részének elhelyezkedését akadályozza a rossz közösségi közlekedés is.

A munkaerőhiány kapcsán nagy a nyomás az ügyintézőkön, arra hogy gyorsan közvetítsenek álláskeresőket, így a jobb munkaerő-piaci pozícióval rendelkezőkre koncentrálnak. Pedig ez az ügyfélkör a for-profit közvetítők célcsoportja is, akik sokszor sikeresebbek az integrálásukban.

A munkaerőpiac peremére sodródott álláskeresők **többféle eszközt kombináló komplex programokat** igényelnek, de nem nőtt azoknak az eszközöknek az elérhetősége, amelyekkel az NFSZ segíteni tudná őket. **Továbbra sincs megfelelő kapacitás arra, hogy a nagy szolgáltatás igényű, csak hosszú idő alatt reintegrálható ügyfelekkel foglalkozzanak.**

Irodalomjegyzék:

Bördős Katalin – Petróczi Andrea (2019): A tartós munkanélküliek, valamint az 50 év feletti és a fiatal álláskeresők munkaerőpiaci integrációjának lehetőségei. Hétfa Kutatóintézet, Budapest.

Bördős Katalin – Adamecz-Völgyi Anna – Békés Judit (2018): A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat ügyfélkategorizálási rendszerének értékelése. A profiling rendszer hatékonyságával kapcsolatos statisztikai és módszertani értékelés. Hétfa Kutatóintézet, Budapest.

Bördős Katalin – Koltai Luca – Petróczi Andrea (2019): Módszertani megoldások, ötlettár a komplex hátrányokkal küzdő álláskeresőkkel folytatott munkához, Hétfa Kutatóintézet, Budapest.

Budapest Intézet (2014a): Tények és javaslatok a tartós munkanélküliségről. Budapest Intézet, Budapest.

Budapest Intézet (2014b) Egységköltség-számítási módszertan kialakítása és alkalmazási lehetőségei.

Budapest Intézet, Budapest.

Koltai Luca – Bördős Katalin – Csoba Judit – Herczeg Bálint – Hamza Eszter – Megyesi Boldizsár – Németh Nándor – Rácz Katalin – Szabó Dorottya – Váradi Mónika – Varga Eszter – Virág Tünde (2018): A közfoglalkoztatás hatása a helyi gazdaságra, helyi társadalomra. Hétfa Kutatóintézet, Budapest.

Köllő János – Sebők Anna (2019): Mivel foglalkoznak azok a 17 évesek, akik nem járnak iskolába? In: Fazekas Károly – Csillag Márton – Hermann Zoltán – Scharle Ágota: Munkaerőpiaci Tükör 2018, Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, 76-77. o.

Magyarország 2019. évi országjelentése (2019): 2019. évi európai szemeszter: az 1176/2011/EU rendelet szerinti értékelés a strukturális reformok terén elért haladásról, a makrogazdasági egyensúlyhiány megelőzéséről és korrekációjáról, továbbá a részletes vizsgálat eredményeiről, Európai Bizottság, Brüsszel.

Strategopolis (2018): Aktív munkaerőpiaci eszközök eredményességének értékelése - Hatásosság, eredmények, javítási lehetőségek: Nemzetközi szakirodalom, hazai eszközök hatásvizsgálata és a rendszer értékelése alapján.