

Humán közszolgáltatások és egyéb humán szolgáltatók szakemberhiányát enyhítő, térségi és intézményközi együttműködések és kapacitásfejlesztések programja

Készítette:

Társadalmi Összetartozásért Alapítvány

Herpainé Márkus Ágnes

2018.

Tartalomjegyzék

A megbízás keretei.....	4
A pályázat által kijelölt keretek.....	4
Célok és tevékenységek rendszere.....	5
A humán szolgáltatások együttműködésének szakmai keretei.....	8
Humán ökörendszer modell a helyi gyakorlatban.....	8
Humán szolgáltatók az érintett településeken.....	10
A projekt szakmai együttműködéseibe bekapcsolódó humán szolgáltatók.....	13
A család- és gyermekjóléti szolgálatok törvény által előírt feladatai és ezek megvalósításának elősegítése a jelenlegi projekt által.....	15
Kompetenciahatárok, felelősségek, feladatok.....	19
A szakmai program elindítása és megvalósítása során felmerülő kérdések.....	23
Kiket érintenek ezek a szolgáltatások és együttműködések? Hátrányos helyzetűek meghatározása.....	23
Milyen programelemek érhetőek el azokon a településeken, ahol nem alkalmaztak sem mentort, sem közösségsszervezőt?.....	26
Hogyan illeszthetőek be a mentorok és családsegítőként alkalmazott projekt-munkatársak a két kulcsintézménybe?.....	27
A humán szolgáltatások együttműködését szolgáló fejlesztések.....	27
Szektorközi együttműködések elősegítése.....	27
Együttműködés a helyi társadalmi szereplőkkel.....	28
Együttműködés a helyi piaci szereplőkkel.....	29
Együttműködés a közösségsszervezőkkel.....	29
Szakma-, intézmény- és településközi együttműködések.....	30
Együttműködés humán szakterületek képviselőivel.....	30
Együttműködés a mentorokkal.....	31
Településközi együttműködések.....	31
Műhelymunkák az együttműködési rendszer kialakítása érdekében.....	31
1. Műhelymunka: Kompetenciák és feladatok tisztázása.....	33

2. Műhelymunka: Hatékonyságot és eredményességet elősegítő információs, jelző és működési módszerek közös értelmezése.....	34
3. Együttműködések a legsérülékenyebbek érdekében – bűnmegelőzési stratégia megalapozása.....	35
4. Együttműködések a legsérülékenyebbek érdekében – áldozatok felismerése, áldozattá válás megelőzése, áldozatsegítés.....	35

A megbízás keretei

Jelen dokumentum a „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” EFOP-1.5.2-16-2017-00020 pályázat keretében készült. A megbízó Komárom Város Önkormányzata, a szakmai tevékenység megvalósítója a Társadalmi Összetartozásért Alapítvány. A feladat a „Humán közszolgáltatások és egyéb humán szolgáltatók szakemberhiányát enyhítő, térségi és intézményközi együttműködések és kapacitásfejlesztések programjának kidolgozása”.

A pályázat által kijelölt keretek

Hogy értelmezni tudjuk, milyen kérdésekkel foglalkozik jelen módszertani segédanyag, mindenképpen szükséges áttekinteni magát a projektet.

A projekt tevékenységei 8 települést érintenek. Közülük a Nyergesújfalu-Lábatlan-Süttő-Bajót-Nagysáp körzet egy földrajzilag is összefüggő, kapcsolatrendszerüket tekintve is összetartozó egységnek tekinthető. Komárom városa önálló egység, a humán közszolgáltatások szempontjából pedig különálló Dunaalmás és Neszmély.



A pályázati kiíráshoz kapcsolódóan a projekt céljait tekintjük át első körben.

Célok és tevékenységek rendszere

Átfogó cél:

A **helyi közösségekre alapozó, minőségi humán közszolgáltatások fejlesztésével** megerősített **társadalmi felzárkózási folyamatok segítése** a Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén

Részcélok:

- A **humán közszolgáltatások** terén jelentkező **szakemberhiány enyhítését** szolgáló ösztönző programok megvalósítása
(Itt a fő elem a család- és gyermekjóléti szolgálatok és családsegítő munkatársak eszköztárának és kapacitásainak a fejlesztése.)
- A **hátrányos helyzetű** csoportok **foglalkoztathatóságra való felkészítésének**, munkaerő-piaci eszközökben való részesedésének és munkaerő-piacon való megjelenésének elősegítése
(Itt a fő elemet a **mentorok** munkája és a különféle, sokak által igénybe vehető, a **család- és gyermekjóléti szolgálatok, a civil szervezetek és az OFA** által biztosított **szolgáltatások**, programok jelentik)
- A sokszínű és kultúráját megőrizni képes **helyi kisközösségek társadalom-szervező szerepének megerősítése** a Duna-menti térség népességmegtartó képességének erősítése érdekében
(Itt jelennek meg döntően a **civil és egyházi közösségek** programjai, valamint a humán kapacitások bővítése és helyi közösségfejlesztés elősegítésére alkalmazott **közösségszervezők** tevékenységei)

A három rész cél alá rendezhetőek a szakmai tevékenységek, amik felfoghatóak úgy, a pályázati kiírásnak megfelelő módon, hogy egy piramist alkotnak. Egyre szűkebb réteget érintenek a tevékenységek, és a programelemek egymásra is épülnek, egymás eredményeire támaszkodnak.

A célok és tevékenységek rendszere:

C) Foglalkoztathatóság/
foglalkoztatási esélyek javítása:
Önismereti, kommunikációs,
stresszkezelő tréningek, nyelvtanulási és
digitális írástudás képzések, munkáltatók
szemléletformálása, együttműködésük fejlesztése...

Akiket érinthet a C) programcsomag:

az itt élők széles köre, olyan aktív korú felnőttek, akiket a lenti meghatározás szerint hátrányos helyzetűnek tekintünk.

Szolgáltatásban részesítendőik száma: 1.070 fő

B) Életminőség javítását segítő programok:
Új programok, szolgáltatások kidolgozása,
szakemberek alkalmazása a humán szolgáltató intézmények
kapacitásainak bővítésére (családsegítők, mentorok,
szupervízor, pszichológus) infrastrukturális és eszközfelveztetések,
önkéntesek bevonása stb.

Akiket érint a B) programcsomag:

helyi humán szolgáltató szakemberek és intézmények, kiemelten a család- és gyermekjóléti szolgálatok, közvetlenül érintett 48 fő szolgáltató, szakember, önkéntes és az intézményrendszer

**A) A települések társadalmát *széles körűen érintő*
közösségi fejlesztések:**
közösségi igények felmérése, közösségi terek felszerelése, közösségsszervezők
alkalmazása, civil szervezetek megerősítése, önkéntesek mozgósítása, felkészítése,
programok, rendezvények, események, fesztiválok megvalósítása, gyermekétkeztetési,
ifjúsági, prevenciós és egészségfejlesztési programok megvalósítása stb.

Akiket érint az A) programcsomag:

a 8 település teljes társadalmi, gyerekek, fiatalok, felnőttek, idősök egyaránt, összesen bevonandó: 3.100 fő

A programok egymásra épülése látható, és a humán szolgáltatásokban dolgozó szakemberek érintettsége is nyilvánvaló. A **család- és gyermekjóléti szolgálatok** munkatársait valamennyi terület érinti, és a hazai humán közszolgáltatási rendszerben **ez az intézmény kulcsszerepet tölt be**, ám erőforrásai ehhez mérten rettentően szűkösek országos szinten. Annak ellenére igaz ez, hogy a komáromi intézmény szakember ellátottsága igen jó, és megfelel az előírásoknak. (Ennek jogszabályi hátterét később részletezzük.)

A civil és közösségi programok biztosítják, hogy a kezdeményezések minél szélesebb kört elérjenek. Az A) blokkba tartozó közösségi felmérés és a nagy közösségi rendezvényekhez

kapcsolódó programok (egészségvédő, prevenciós, tájékoztatást és helyi együttműködéseket szolgáló események, stb.) szolgálják

- egyrészt azt, hogy a települések helyi társadalmának különböző szereplői találkozzanak, közös programokon vegyenek részt, a közösségi aktivitások, természetes **kapcsolatok erősödjenek;**
- másrészt, hogy a helyi kisközösségek az általuk érzékelt és beavatkozást igénylőnek érzékelt ügyekben **aktívak lehessenek**, és közös programokon, kezdeményezéseken keresztül más civilekkel és a helyi szakemberekkel **együttműködhessenek;**
- harmadrészt pedig a helyi humán szolgáltató közintézmények, vállalkozások és szervezetek munkatársai **találkozhassanak** a helyiek olyan csoportjaival, tagjaival, akikkel egyébként még nem kerültek kapcsolatba a szakemberek, bár lenne kérdésük, problémájuk, vagy akár felajánlható segítségük, pl. **önkéntesként**.

Ez egy nagyon fontos összefüggés, amit napi szinten gyakran nem vesznek figyelembe maguk a szakemberek sem, annak ellenére, hogy evidens és unalomig ismert alapvetése a segítő szakmáknak. Ennek a potenciálnak a kiaknázhatósága az egyik kérdése jelen módszertani anyagnak.

A humán szolgáltatások együttműködésének szakmai keretei

Humán ökörendszer modell a helyi gyakorlatban

Érdemes összevetni fentieket a legalapvetőbb szakmai beavatkozási modellel, a **humán ökörendszerével**. Welch¹ **modellje azt összegzi, hogy a magasan képzett szociális munkások milyen összefüggés-rendszerrel dolgoznak**. Mit tekintenek át, amikor egy problémája miatt hozzájuk forduló ember helyzetét megérteni próbálják.

A szociális munka lényegét tekintve egy olyan szakma, amelynek végzése során nem csak ezen alrendszerek alapvető működését kell ismerniük a szakembereknek, de munkájuk során nagyon sok speciálisan felkészült szakemberrel dolgozhatnak együtt attól függően, hogy adott ember helyzete milyen segítséget kíván. **A szociális munkások felelőssége annak felismerése, hogy mikor van szükség megfelelő szakember bevonására.**

A lenti táblázat két oszlopa azt jelzi, hogy adott szinteken **mi tekinthető megfelelő működésnek**, és **mi jelzi adott szint problémáit**, hiányosságait, diszfunkcionalitását, összeomlását.

A hagyományos modellt kiegészítettük azzal az oszloppal, amely megjeleníti, milyen szakterületek képviselői tudnak segítséget nyújtani az adott szinten jelentkező problémák esetén.

A modell alapvetően azt feltételezi, hogy a természetes támaszok közé sorolhatjuk a laikus segítőköt, a civileket, de mi most a szakemberek között jelentjük meg azokat a szervezeteket, amelyek potenciálisan releváns segítők, értelemszerűen csak akkor, ha valóban felkészültek, megfelelő szolgáltatásokat, támaszt nyújtanak a segítséget kérőknek.

Ebben a mostani programban ez az ábra pontosan rávilágít, hogyan kapcsolódnak össze a helyi közösség aktivitásai, a civil szervezetek tevékenységei a szociális munka segítő lehetőségeivel és a többi humán szakember és intézmény munkájával.

1 Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységének egy lehetséges rendszerezése In.: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Általános szociális munka Szerk.: Hegyesi Gábor Talyigás Katalin Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 33. oldal

A szociális munka beavatkozásait igénylő és összefüggéseinek felismerését segítő humán ökörendszer modell áttekintő ábrája:

Szint	Jól működő természetes támasz	Nem jól működő természetes támasz	Adott szinteken beavatkozó humán szakemberek és segítő civilek
I. Fizikai	Kielégített fizikai szükségletek (étel, hajlék, biztonság). A test jól működik, a betegség kezelhető.	Az alapvető fizikai szükségletek kielégítetlenek. A betegség gyakoribb, mint az egészséges állapot. Fogytékosság lehetséges.	Egészségügyi szakemberek Egészségvédelemmel foglalkozó civilek
II. Intra-perszonális	Hangulat és érzelmek pozitívak, önértékelés jó. Negatív érzelmek lehetségesek, de nem dominálnak.	A hangulat és érzelmek általában negatívak. Alacsony önértékelés. A problémamegoldó és döntéshozó képesség fogyatékos	Pedagógusok Pszichológusok Mentálhigiénikusok Önsegítő csoportok
III. Inter-perszonális	A kapcsolatok vegyesek és általában pozitívak. Küzdelem van, de kezelhető. A szexuális igények kielégítettek.	Hiányoznak az alapvető támaszt és szeretetet nyújtó kapcsolatok, ill., ha vannak, akkor destruktívak.	Pszichológusok Jogászok Sorstárs közösségek Jogvédő csoportok
IV. Család	A család vagy más kiscsoport melegséget és hozzátartozás érzését nyújtják, a problémák idején pedig támaszt.	Hiányzik a család vagy más kiscsoport, vagy a bennük lévő kapcsolatok destruktívak. Nincs közeli hálózat, amihez fordulhatna, amikor erre szüksége lenne.	Pszichológusok Jogászok Karitatív civilek
V. Helyi közösségek	A helyi környezet intézményei és szervezetei alapvető társadalmi szükségleteket elégítenek ki, pl. munka, oktatás, lakás, egészségügy, stb.	Közösségi intézmények és szervezetek hiányoznak vagy nem jól működnek. Alapvető szociális szükségletek részben vagy egészben kielégítetlenek.	Közösségszervezők Civil szervezetek, fejlesztők Rendőrség, polgárőrség
VI. Kulturális	Az egyén egy kultúra vagy szubkultúra részének érzi magát, amely viselkedésmintát nyújt, különösen a döntéshozatalok időszakában	A kulturális identitás zavart vagy konfliktusos. Dominál a rasszizmus, a diszkrimináció és/vagy az egyén peremre szorul. A gyors társadalmi változás kulturális vákuumot vagy a kultúra elsorvadását idézi elő.	Kulturális, közművelődési szakemberek Művészek Egyházi vezetők Művelődésszervezők Kulturális, hagyományőrző és sportegyesületek

Szint	Jól működő természetes támasz	Nem jól működő természetes támasz	Adott szinteken beavatkozó humán szakemberek és segítő civilek
			Szociológusok
VII. Állam, nemzet	Az adott ország törvényei és szociálpolitikája általános biztonság- és igazságszeretetet nyújtanak. Az élet- és vagyonvédelem megoldott.	A szociális, politikai, gazdasági rendszer nem működik, igazságtalan vagy totalitárius. Háború vagy polgárháború nehezíti az együttélést	Döntéshozók

A modell és a bevonható szakemberek köre és a lehetséges közösségi, civil támaszok rendszere jelzi, mennyire erősen kapcsolhatóak a civil és közösségi programok a helyi humán szolgáltató intézmények és szakemberek munkájához. A beszínezett háttér jelzi, milyen ügyek mentén és milyen szakmai és civil hálózaton belül dolgoznak a szociális munkások/családsegítők.

Jelen módszertan arról szól, hogyan segítheti, támogathatja a helyi humán, kiemelten a család- és gyermekjóléti területen dolgozó szakemberek munkáját és fokozhatja hatékonyságát és eredményességét a

- tudományterületek, szakmák közötti (interdiszciplináris)
- a többféle szakterület képviselőjének együttműködésével megvalósuló (multidiszciplináris)
- a civilek, vállalkozók és közintézmények közötti (szektorközi)
- és a falvak és városok közötti (településközi)

együttműködések megfelelő működése.

Humán szolgáltatók az érintett településeken

Az érintett településeken a következő **humán közszolgáltató intézmények** működnek önkormányzati fenntartásban:

Komárom

- Komáromi Tám-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézmény (család- és gyermekjóléti szolgáltatás tekintetében Komáromon kívül ellátja a projekt által nem érintett Mocsá és Kisigmánd településeket, a család- és gyermekjóléti központhoz rendelt feladatok

tekintetében pedig a Komáromi járás kilenc települését, amelyek szintén nem érintettek a projektben)

- Komárom Város Egyesített Szociális Intézménye
- Komárom Város Egészségügyi Alapellátási Szolgálat (házi orvosok, házi gyermekorvosok, védőnők, fogászok)
- Komáromi Aprótalpak Bölcsőde
- Komáromi óvodák (6 intézmény)
- Jókai Mór Városi Könyvtár
- Komáromi Klapka György Múzeum

Lábatlan

- Kuckó Család- és Gyermekejóléti Szolgálat (ellátja Nyergesújfalut, Süttőt, Bajót és Nagysápot is)
- Gondozási Központ (szociális alapellátások intézménye)
- Vitéz Sággy Antal Városi Könyvtár és Közművelődési Intézmények
- Lábatlani Zengő Óvoda és Bölcsőde

Nyergesújfalu

- dr. Tábori Lajos Rendelőintézet (házi orvos, gyermekorvos, védőnő, iskolavédőnő, fogorvos, szakrendelések)
- Ady Endre Művelődési Központ és Könyvtár (Kálmán I. tér 1.)
- Nyergesújfalui óvodák (2 intézmény)
- Nyergesújfalui Bóbita Óvoda és Bölcsőde

Süttő

- Százszorszép Kétnyelvű Óvoda, Bölcsőde
- Szépkorúak Idősek Otthona

Bajót

- Bajóti Hétszínvirág Óvoda

Nagysáp

- Nagysápi Napsugár Óvoda

Neszmély

- Cseperedő Napközi Otthonos Óvoda

Dunaalmás

- Kék Duna Óvoda
- Művelődési Ház és Könyvtár
- Neszmélyen és Dunaalmáson a Tatai Család- és Gyermekjóléti Szolgálat látja el a család- és gyermekjóléti alapfeladatokat.

Nem önkormányzati fenntartású humán szolgáltatók és kapcsolódó intézmények

Komáromban több feladatot is ellát a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Házának Mentálhigiénés Központja. Kiszereződéssel vagy más formában több nem komáromi intézmény vagy szervezet is ellát Komárom tekintetében feladatokat, a gyermekek átmeneti gondozását pl. a kislétszámú Őszi Napfény Családok Átmeneti Otthona, amely intézmények központjai fizikailag szintén nem a projekt által érintett települések területén találhatóak.

Az önkormányzatok által fenntartott intézményeken túl működnek még a településeken az általános iskolák (Komárom, Lábatlan, Nyergesújfalú, Süttő)

Nevelési tanácsadó Komáromban és Nyergesújfalun működik, amik a KEM-i Pedagógiai és Gyermekvédelmi Szakszolgálati Intézmény telephelyei.

Rendőrség illetve körzeti megbízott

Polgárőrség

A civil szervezetek közül több is érdemi aktivitást végez szociális, egészségprevenciós, karitatív területeken, és az egyházközségek is tevékenyek. A pályázat előkészítése során készült

igényfelmérésből világosan kiderült, hogy a humán területen aktív civil szervezetek és közszolgáltatók igényei, fejlesztési elképzelései jelentősen eltérnek. A civilek, akik leginkább hagyományőrzés, sport és polgárőrség, önkéntes tűzoltóság terén aktívak, önkénteseket, társadalmi ismertségük és elismertségük növelését, közösségi tereket és aktívabb közéletet élő társadalmi közeget szeretnének, a humán szolgáltatók igényei prózaibbak. Alapvetően az **eszköz, szakmai kapacitás és erőforrás biztosításának** igénye jelentős. Ez az, amire most a pályázat lehetőséget kínál az alkalmazottak számának növelésével, eszközfejlesztésekkel (ami főként az egészségügyi és kulturális szolgáltatásokat érinti) és új szolgáltatások megjelentetésének lehetőségével. Ezek pontosításához tekintsük át az együttműködésben számba vehető, veendő humán szolgáltatókat.

A projekt szakmai együttműködéseibe bekapcsolódó humán szolgáltatók

A fentiekben számba vettük a helyben jelen lévő intézményeket, szolgáltatókat, amelyek potenciális együttműködő partnerei lehetnek a család- és gyermekjóléti szolgálatoknak. Itt most azt tekintjük át, melyik intézmény és hány, a **projekt segítségével** alkalmazott új munkatárs dolgozik a szakmai feladatok hatékonyabb ellátásán.

A projekt térségébe tartozó települések ellátottsága család- és gyermekjóléti szolgáltatással

Komárom:

- Tám-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézmény
- Család- és gyermekjóléti szolgálat, gyermekvédelmi központ

Nyergesújfalú, Lábatlan, Süttő, Bajót és Nagysáp

- Lábatlani Kuckó Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
- Család- és gyermekjóléti központ: Esztergom

Dunaaalmás, Neszmély

- Tatai Család- és Gyermekjóléti Központ (nem érintett a jelenlegi fejlesztésben)

A projekt keretében alkalmazott/alkalmazni tervezett új munkatársak:

Közösség-szervező (7 fő) (főként az A) feladatokban érintettek)		Családgondozó és mentor (8 fő) (főként a B) és a C) feladatokban érintettek)	
Komárom	2	4 (2 családsegítő, 2 mentor)	
Dunaalmás	-	-	
Neszmély	-	-	
Nyergesújfalú	1	1 mentor	
Lábatlan	1	2 (1 családsegítő, 1 mentor)	
Süttő	1	1 mentor	
Bajót	1		
Nagysáp	1		

A táblázatból látható: a két kisebb, szolgáltatási körzeteket tekintve máshova kapcsolódó településen sem mentort, sem közösség-szervezőt nem alkalmaznak a projektben. Erről a felvetődő kérdések pontban írunk.

Előbb áttekintjük a családsegítők jogszabályban előírt feladatait, tekintettel arra, hogyan szolgálja ezek teljesülését ennek a projektnek a speciális eszköztára és rendszere, majd utána pontosítjuk a projektre vonatkozó konkrétumokat az egyes szakemberekre vonatkozóan.

A család- és gyermekjóléti szolgálatok törvény által előírt feladatai és ezek megvalósításának elősegítése a jelenlegi projekt által

A család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatait a szociális és a gyermekvédelmi törvény határozza meg. Tekintettel arra, hogy jelen projektben a segítő intézmények által elérendő emberek felnőttek, ezért arra szükséges figyelni, amit az őket érintő szociális törvény előírásai szabályoznak.

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról kimondja:

„86. § (1) A települési önkormányzat köteles biztosítani

- a) **a családsegítést**, ha polgármesteri hivatalt működtet vagy a közös önkormányzati hivatal székhelye a településen van,
- b) étkeztetést,
- c) házi segítségnyújtást,
- d) állandó lakosainak számától függően a (2) bekezdés szerinti szociális szolgáltatásokat,
- e) az a)-d) pontban **nem említett szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférést.**”

Mit is jelent ez az utolsó mondat?

Ez azért is nagyon érdekes kérdés, mert nem pontosítja jogszabály, ugyanakkor ez egy olyan kötelezettségük az önkormányzatoknak, amelyet szankció híján nem szoktak nagyon komolyan venni, de ez az egyik kulcsa a halmozódó, nehezen megoldható helyi szociális problémáknak. Ami mögött részben a **szolgáltatások helyben való hiánya**, a távoli és **nehéz elérés**, a **szakemberhiány**, és nem utolsósorban **az információhiány** állnak.

Ez a mostani projekt alkalmas arra, hogy a széles körű civil és humán szolgáltatói együttműködés hatására valódi információs hálózatot építsen ki olyan szereplők között, akik elérik azokat, akiknek szociális szolgáltatásokra lehet szükségük, így ez a jogszabályban előírt feladat is hatékonyabban látható el, mint eddig. Ugyanis a szociális problémák ilyen értelemben nagyon hasonlóak az egészségügyiekhez. Egy elhanyagolt, szövődményekkel teli betegség sokkal nehezebben, drágábban, kevésbé biztonságosan kezelhető, mint egy időben felismert és megfelelően ellátott. Egy olyan családi probléma, ami évek, évtizedek óta terheli az érintetteket, mindig sokkal nehezebben megoldható helyzeteket eredményez, mint az esetleg akut krízisben, nagy indulatokkal terhelt eset, ahol azonban a benne élőknek is megvan az erős motivációja, hogy megoldást keressenek. Ha ehhez megfelelő segítséget kapnak szakemberektől és természetes támaszaiktól, az a család és környezete számára egyaránt megnyugtató.

Annak érdekében, hogy pontosan érthető és meghatározható legyen, milyen együttműködések és feladathatárok segíthetik jelen projekt megvalósítását, muszáj megvizsgálnunk, mit is írnak elő a jogszabályok a családsegítésről.

„Családsegítés

64. § (1) A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára **az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése**, a krízishelyzet **megszüntetése**, valamint az **életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás**.

(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő **jelzőrendszer** működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

(3) A (2) bekezdés szerint kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

(4) A családsegítés keretében biztosítani kell

- a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- c) a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- d) a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,

f) a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
i) a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők
utánkövetését biztosító eszményrendszeri feladatokat.”

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról

A családsegítők feladatainak nagy része megjelenik olyan formán a pályázatban is, hogy a hiányzó programfinanszírozás, a hiányzó szakmai kapacitások és szakértelem (pl. pszichológus) biztosítását teszi lehetővé. Tehát nem duplán finanszírozza a tevékenységeket, hanem a hiányok pótlására vagy a kapacitások bővítésére ad esélyt.

A feladatok ellátására alkalmazni tervezett munkatársak kapcsán ugyanakkor figyelembe kell venni a következő előírásokat is, amelyeket az „1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről” szabályoz. E jogszabály előírja az általános személyi feltételek kapcsán a következőket:

6. § (1) Az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek (...)

c) **száz százalékanak szakképzettnek kell lennie** családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében

A szakképzettség ezekben az esetekben a következőket jelenti, a jogszabályban szociális munkatársként nevezett munkakörre:

- okleveles szociális gazdasági szakember
- okleveles egészségügyi szociális munkás
- szociális munkás
- okleveles szociálpolitikus
- szociálpedagógus
- szociális menedzser
- szociálpedagógus
- gyermek- és ifjúságpszichiátriai és addiktológiai konzultáns

Tehát kizárólag releváns diplomával rendelkező szakemberek lehetnek családsegítők, illetve e diplomás munkakörnek megfelelő feladatokat ellátó mentorok.

Összegezve tehát:

A projekt célkitűzései arról szóltak, hogy az alkalmazásra kerülő 8 családsegítő és mentor megfelelő végzettséggel rendelkező szakember lehet, akik szakértelmüknek köszönhetően alkalmasak azoknak a feladatoknak az ellátására, amely a család- és gyermekjóléti szolgálatok alapfeladatai körében megjelennek, illetve felelősen el tudják látni a mentori feladatokkal járó teendőket az intézmények (jelen esetben két intézmény: a Kuckó és a Támpont) munkatársaiként. Annak biztosítása, hogy ez teljesüljön, a projekt szakmai vezetése részéről komoly egyeztetési feladatokat igényel, amíg megnyugtatóan be nem áll ezen intézmények működése a projekt szakmai feladatainak ellátása érdekében.

A közösségi fejlesztésekhez kapcsolódó projektbeli tevékenységek lehetőségeket teremtenek arra e két alapintézmény számára, hogy a civil és egyházi szervezetekkel együttműködve elérjék, és minél előbb segítséget kínálhassanak olyan egyéneknek, családoknak, akik problémák megoldásához eddig nem találtak megfelelő szakmai segítséget. Ezt segítik az eddig hiányzó szakemberek is (pszichológus, szupervízor) és a civil szervezetek támogató, közösségi programjai illetve az egyéni fejlesztési tervek alapján biztosítható tréningek, fejlesztő szolgáltatások, programok egyaránt.

A következő pontokban áttekintjük, hol húzódnak az egyes intézményekben, munkakörökben dolgozók kompetencia-határai annak érdekében, hogy pontosabban érthető legyen az együttműködések erőforrás-növelő hatása.

Kompetenciahatárok, felelősségek, feladatok

A jelenlegi humán közszolgáltatási rendszerben vannak bőséggel olyan feladatok, amelyeket a jogszabályok és a szakmai előírások, protokollok nem határoznak meg egyértelműen, és a különböző területek között vannak átfedések, illetve homályos határvonalak. Értelmszerűen nem a nagyon nyilvánvalóan egy adott szakterülethez tartozó jellegzetes feladatokról van szó. Ahogyan nem jut eszébe fogat húzni a védőnőnek, ugyanúgy nem képviseli ügyfeleit egy szociális munkás a bíróság előtt, hiszen ehhez ügyvédnek kell lennie, de ettől még alapvető jogi információkat nyújthat, sőt, elvárás felé, hogy legyen tisztába az ügyfeleinek jellegzetes ügyeit érintő jogszabályokkal, helyi rendeletek előírásaival. Ezért itt most nem arra fókuszálunk, amik evidensek, hanem ezekre a határterületekre, amelyek többeket is érintenek, és amelyek tisztázása segítheti a helyben rendelkezésre álló erőket, tudásokat, kapacitásokat minél hatékonyabb használatát.

A legfőbb olyan tématerületek, ahol nincsenek merev kompetenciahatárok, többféle szakterület képviselője is végzi, végezheti:

- információnyújtás humán szolgáltatásokról, ellátásokról
- tájékoztatás jogokról, lehetőségekről, lehetséges támogatásokról programokról
- információkérés élethelyzetről, adatokról, problémákról, amelyek megoldásához az ügyfél segítséget keres
- prevenciós programok szinte bármiféle témakörben
- közösségi események, rendezvények amelyek segítik a problémák megértését, megismerését, elfogadását, megoldását
- a humán szakemberek látóterébe kerülők igényeinek, kéréseinek első körös feltárása.

A szociális munkások alapfeladata az információnyújtás. Eközben az önkormányzatnak is kötelessége biztosítani a helyben el nem érhető szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférést, aminek első lépése az informálás.

V.ö.: 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról 86. § (1) A települési önkormányzat köteles biztosítani (...) e) az a)-d) pontban nem említett szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

Itt nagyon sok feladat van, és ez az a terület, ahol a mentorok, projektben alkalmazott családsegítők felkészülése és a térség ellátórendszerének megismerése után megnövekedett kapacitásokkal lehet ellátni a tájékoztatási feladatokat. Különösen fontos az adott területen aktív

civil szervezetek felkészítése arra, hogy maguk is információkat közvetítsenek, és ehhez legyenek kellően felkészültek.

Bizonyos értelemben ide kapcsolódik a **jelzőrendszer működtetése** is. Ez a család- és gyermekjóléti szolgálat feladata, ami szintén sok tájékoztatást, információnyújtást igényel. Funkcióját tekintve a jelzőrendszer lényege éppen az, hogy a szolgáltatókat, segítő szakembereket tájékoztassák arról, ha segítségre szoruló emberekről, családokról értesülnek. Azonban ez nehezen várható el, ha az érintett szereplők (társszakmák képviselői, rendfenntartó intézmények, pedagógusok, egészségügyi szakemberek, stb.) sincsenek teljesen tisztában azzal, milyen jelzéseket tehetnek, milyen segítségeket tudnak közvetíteni azok számára, akik valami problémával küzdenek. Fontos feladat tehát ennek a széles körű partnerségnek az informálása is, annak érdekében, hogy a megfelelő jelzések megtétele reálisan elvárható legyen tőlük.

A szakmai köztudatban évtizedek óta élő, és a törvényben is megjelenő jelzőrendszer működésének újragondolása 2016-ban történt meg, ekkor erősített rá az ágazati irányítás erre a kérdésre. A jogszabály (a már többször idézett szociális törvény) világos, egyértelműen felsorolja, kikre irányul a jelzési kötelezettség:

64. §

(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő **jelzőrendszer** működik.

- A jegyző,
- a járási hivatal,
- továbbá a szociális,
- egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint
- a pártfogói felügyelői és
- a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi,
- az egyesületek,
- az alapítványok,
- a vallási közösségek és
- a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A felsorolás tördelése segíti az áttekintést. Tehát közintézményeknek kötelező, a civil társadalomnak joga jelzéseket eljuttatni segítségre szoruló emberekről, családokról az információt a család- és gyermekjóléti szolgálatokhoz. Mivel ez még mindmáig nem vált a közismertté, nem csupán a családsegítők jelzőrendszeri felelősének dolga ennek a rendszernek a megerősítése.

Az EMMI által 2016-ban kiadott módszertani ajánlás (Szakmai ajánlás A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól) részletesen kidolgozott protokollt ír le. E módszerek alkalmazása, az elvárt események (esetkonferenciák, éves tanácskozás, stb.) világosak, ám a valódi kérdés az, hogyan lehet minél több szereplőt érdekeltté tenni az érdemi együttműködésben. Itt is kulcskérdés a megfelelő információk eljuttatása minél szélesebb körbe.

Ebben nem csak a kijelölt jelzőrendszeri felelős, tanácsadó feladata jelentős, de a jelen projektben alkalmazásra került **közösségszervezők és mentorok szerepe kiemelkedően jelentős**. Nem csak a szélesebb nyilvánosság elérése okán (erre hamarosan visszatérünk) de azért is, mert segítségükkel szervezhetőek a projekt szakmai programjainak témaköreiben olyan szakmaközi konzultációk, amelyek erősíteni képesek a különböző helyi szakemberek együttműködését. Erre kiválóak a projektben tervezett egészségnapok, családi napok, különféle civil rendezvények, de akár a helyi munkáltatók szemléletformálását célzó események is.

A projektbeli civil, **közösségi események, rendezvények** mind alkalmat kínálnak arra, hogy a helyi társadalom olyan szereplőjéhez jussanak el az intézmények, akikhez eddig nem sikerült. Ez is olyan feladatkör, ami nem jelenik meg világosan az egyes szakterületek és intézmények esetén. Közösségi programok szervezése ugyanúgy feladata a család- és gyermekjóléti szolgálatnak, mint a művelődési háznak, és a projekt közösségszervezőinek, valamint a támogatott civil szervezeteknek.

Fontos együttműködési felületet jelentenek **a projekt közösségi felméréshez kapcsolódó folyamatai**. (Erről egy másik részletes módszertani anyag készül a közösségszervezés módszertanára, most csak a fő érintkezési pontokat jelenítjük meg a közösségszervezőkkel való együttműködést taglaló alpontban.)

Nagyon fontos kérdés **a projektben alkalmazásra kerülő mentorok felkészültsége és integrálása a meglévő intézményekhez**.

Mentorként is olyan szakemberek alkalmazása indokolt, akik a családsegítő munkatársaktól elvárt végzettséggel rendelkeznek. Megfelelő szakmai tapasztalat híján még az elvárt végzettségekkel bíró kollégák számára is jelentős betanulást igényel a közös munka megkezdése. Amennyiben azonban a mentorok végzettsége elmarad a jogszabály által előírtaktól, és nem rendelkeznek releváns (tehát hasonló munkakörben szerzett) munkatapasztalatokkal, mindenképpen indokolt egyénileg tisztázni a konkrét feladatköröket. A mentorok és családsegítők munkavégzésének helyeként egyértelműen a családsegítő szolgálatok kijelölése indokolt és szükséges. Ennek hiányában nem jön létre az a napi szintű együttműködés és kommunikáció a gyakorlott szociális munkás kollégákkal, ami ahhoz szükséges, hogy érdemi és valóban az intézmény munkáját támogató tevékenységeket végezhesse a munkatársak.

Ettől eltérő megoldás a lábatlani intézménynél képzelhető el, bizonyos eltérésekkel, hiszen a több települést ellátó intézményi modellben a kisebb településeken helyben alkalmazott családsegítők és mentorok helyi beágyazottsága is új lehetőségeket képes mozgósítani. Komárom

esetében azonban indokolt az intézményhez kapcsolódó munkavégzési hely kijelölése, és az új munkatársak közvetlen szakmai irányítója mindegyik esetben a családsegítő intézmény szakmai vezetője. Ez annál is inkább indokolt, hiszen jelenleg gyakorlati, napi szinten nincs olyan szakmai vezetője a projektnek, aki valamennyi szakmai részterületet napi szinten áttekintené. Ezért ennek a két kulcselemnek (A) és B) tevékenységcsomag) kapcsán mindenképpen szükséges a kulcsintézmények szakmai irányítása.

Összegezve a projektben alkalmazásra kerülő családsegítő és mentor munkatársak feladatait:

- Kulcsszerepük van a **megkereső, elérő munkában**. Az ő feladatuk megtalálni olyan új ügyfeleket, akik a tágan értelmezett (és semmiképpen nem szűkre szabott!) hátrányos helyzetű célcsoportba tartoznak, és számukra relevánsak lehetnek a tervezett szolgáltatások, programok, képzések, stb. Az ő felelősségük olyan tevékenységet végezni (rendezvényekre, eseményekre járni, célzottan felkeresni potenciálisan érintett embereket, kapcsolatot építeni civil szervezetek képviselőivel, őket a jelzőrendszeri feladatokról tájékoztatni, és az általuk ajánlott embereket felkeresni, a családsegítő munkatársaival való egyeztetés után)
- adategyeztetés és egyéni fejlesztési tervhez szükséges **alapinformációk felvétele** és a mentori módszertanban részletezésre kerülő módon, amennyiben indokolt, a képzett és tapasztalat szociális munkás kollégáknak átadni az információkat és kapcsolatot építeni a segítségre szoruló és a családsegítők között, hogy **az egyéni fejlesztési tervet** elkészíthessék, tehát ezek **előkészítése**
- a mentori módszertanban előírtak szerint a mentorok az **egyszerűbb esetekben egyéni fejlesztési terveket is elkészítik**
- az **egyéni fejlesztési tervek egyeztetése** az érintettekkel, **fejlesztési megállapodás megkötése**, és a **releváns szakmai szolgáltatás-csomag felkínálása a család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival való konzultáció után**, amennyiben az szükségesnek látszik (Ezek lehetnek a projektben megjelenő tanácsadások, képzések, tréningek, egyéni fejlesztések, életvitelt támogató csoportprogramok, családi nehézségek megoldását segítő közszolgáltatásokhoz való hozzáféréstől tájékoztatás, szükség esetén ügyintézés, hozzáférés segítése stb.)

A szakmai program elindítása és megvalósítása során felmerülő kérdések

Kiket érintenek ezek a szolgáltatások és együttműködések?

Hátrányos helyzetűek meghatározása

Összesen 39.000 ember él az érintett területen, és minden tizediket el kell érnie a projektnek, tehát kb 4.000 főt. A városok alapvetően kicsik itt: Komáromban 19.000, Nyergesújfalun 7.500, Lábatlanban 5.000, Süttőn 2.000, Bajóton, Dunaalmáson, Nagysápon és Neszmélyen 1.500 ember él hozzávetőlegesen. A család- és gyermekjóléti szolgálatok programjainak közel 700 főt kell összesen elérniük. Pontosabban: az összes programon megjelent összes embernek kell ennyit kitennie, tehát ha valaki háromféle programon is részt vesz, akkor 3 főnek számít.

De kik lehetnek ők?

A projektben alkalmazott családsegítők/mentorok a településeken élő hátrányos helyzetű emberekkel foglalkoznak, a pályázat definíciója szerint. A hátrányos helyzetű emberek **meghatározása nem azonos a közvélekedésben** elterjedttel! Nagyon fontos annak pontosítása, hogy itt és most kiket tekintünk hátrányos helyzetű résztvevőnek.

A pályázat szakmai programjában a következő gondolatmenetet használtuk.

A **pályázat célja a humán szolgáltatások területi kiépületlenségéből adódó hiányosságok, szolgáltatások pótlása**. Az érintett szolgáltatásoknak a kapacitásbővítése azt jelenti, hogy 8 családsegítő/mentor alkalmazásával nő a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokban dolgozók létszáma, a kapcsolódó szakemberek (pszichológus, szupervízor) pedig a speciálisabb felkészültségű kollégák megjelenését jelentik. Az intézmények saját munkájának a végzéséhez szükségesek ezek az új erőforrások.

A támogatható programelemek köre pedig egy kiemelt célcsoportra irányul. Őket nevezzük **hátrányos helyzetűnek**, a térség lakosságának összetételéhez viszonyítva rosszabb helyzetben lévőket értve ezalatt. Ez **egy széles kört érint**, a hátrányos helyzetű, aktív korú lakosság, a fiatal korú lakosság, az idősek, a helyi közszolgáltatásban dolgozók, illetve a potenciális alkalmazottak, továbbá nemzetiségek, etnikai kisebbségek.

(Fontos: nem a teljes lakosságot értjük ezalatt, de igen széles kört! Bár a pályázat **az egész helyi lakosságot érinti** a társadalmi együttélés, felzárkózás, **közösségfejlesztés** tekintetében, hátrányos helyzetűnek egy nagyon széles kört, de nem mindenkit tekinthetünk.)

A foglalkoztathatóságot javító tevékenységcsomagnál a célcsoport a kiírás szerint **a hátrányos helyzetű csoportokhoz tartozó aktív korú emberek körét** jelenti.

- Ennek kapcsán fontos kiemelni, hogy **ez nem foglalkoztatást támogató pályázat, a foglalkoztathatóság javítása mást jelent**: egyfelől éppen a megalapozó szolgáltatások fejlesztését, másfelől sok esetben jelenleg is állásban lévők képzését, segítését, ami nem kompatibilis a szűken értelmezett hátrányos helyzettel.²
- Mivel a konstrukció nem jelöl meg konkrét ágazatokat, amelyekre koncentrálna, így nem lehet hozzá kötni ágazati jogszabályok értelmezését, definícióját (ezek ugyanis sokféleképpen értelmezik a hátrányos helyzetet). Ugyanakkor a pályázat egyértelműen kijelöli a legfontosabb intézménytípust, amelyiknek a fejlesztése és a kliensköre a cél, nevezetesen a család- és gyermekjóléti szolgálatokat. Ezek „alacsony küszöbű szolgáltatásoknak” mondhatóak, azaz olyan szolgáltatásoknak, amelyet gyakorlatilag bárki igénybe vehet.
- A kiírás formai, jogi oldalról nem tartalmaz ennél több, erősebb kikötést, ezért szakmai megközelítést alkalmaztunk, vagyis az adott beavatkozási területek figyelembe vételével definiáltuk, kit is tekintünk célcsoportnak, a pályázat leírásában (alább az idézet a HEEFT vonatkozó része):

„Az érintett térség életminőség mutatói és foglalkoztatási helyzete jobb az országosnál. A hátrányos helyzetet a helyi viszonyok fényében a helyiek tágabban értelmezik a hagyományosnál. A hátrányos helyzetű emberek körét a térség adottságait tekintve, a helyi társadalom egészéhez mérten a következőkkel írhatjuk le:

- ***a másutt is hátrányosnak tekinthető csoportok tagjai, mint a mélyszegénységben élő, jövedelemmel nem rendelkező, állástalan, regisztrált álláskereső, alacsony iskolázottságú, súlyosan egészségkárosodott, roma emberek,***
- ***a munkahellyel rendelkező, de dolgozói szegénység által érintett, tehát alacsony munkajövedelemmel bíró emberek és családjaik, az***

2 Itt hívjuk fel a figyelmet arra, hogy a projektnél nem elvárt kimenet és indikátor a projektbe bevont emberek foglalkoztatása! A cél az, hogy azoknak, akik megfelelnek a hátrányos helyzet jelen projektben igen tágan értelmezett definíciójának, azoknak a foglalkoztatási esélyeinek, karrierépítésének, foglalkoztatási előmenetelének, stb. lehetőségeit javítsuk. Tévedés csak álláskeresőkre gondolni, tévedés a mostanában gyakori munkaügyi intézménnyel való együttműködésen alapuló programban gondolkodni. Éppen az a lényeg, hogy olyan tevékenységek történjenek, ami segíti bárkinek a továbblépését, legyen állásban lévő vagy nem.

egyszülős családok, a végzettségüknek megfelelő állást helyben nem találó emberek,

- *élethelyzetük, családi körülményeik miatt **magukban nehezen boldoguló emberek**, mint például idős, beteg, fogyatékossgal élő családtagot gondozó családok, különösen, ha egyedülálló nők vagy férfiak stb.,*
- *olyan családok, szülők, egyedülálló emberek, **akik magukban nem tudják megteremteni annak feltételeit, hogy** képességeik és elképzeléseiknek **megfelelő módon fejlesszék magukat**, tanuljanak, tanfolyamokon, kulturális programok vegyenek részt.”*

Ez a meghatározás, bár más formában, de gyakorlatilag megegyezik azzal a hátrányos helyzet értelmezéssel, amelyet az uniós támogatások felhasználására vonatkozó rendelet használ. Bár a jogszabály, jelen esetben zavaró módon, a bértámogatások érintettjeit specifikálja, de más definíció hiányában ezt az értelmezést lehetséges itt használni. A 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet a 2014-2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről a 4.5 Bértámogatás pontja szerint:

4.5.3. Hátrányos helyzetű személy

4.5.3.1. a foglalkoztatást megelőző 6 hónapban rendszeresen fizetett alkalmazásban nem álló személyek,

4.5.3.2. az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők, akik nem szereztek középfokú végzettséget vagy szakképesítést (ISCED 3),

4.5.3.3. az 50 éven felüli életkorú személyek,

4.5.3.4. a megváltozott munkaképességűek,

4.5.3.5. a gyermekgondozást segítő ellátásról, a gyermekgondozási díjról, a gyermeknevelési támogatásról, ápolási díjról visszatérők,

4.5.3.6. a pályakezdő, vagy 25 év alatti életkorú fiatalok,

4.5.3.7. az egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőttek,

4.5.3.8. az olyan ágazatban vagy szakmában dolgozó személyek, amelyben 25%-kal nagyobb a nemi egyensúlyhiány, mint a valamennyi gazdasági ágazatra jellemző átlagos egyensúlyhiány, és ezen személyek az alulreprzentált nemi csoportba tartoznak, vagy

4.5.3.9. az etnikai kisebbséghez tartozó személyek, akiknek szakmai, nyelvi képzésük vagy szakmai tapasztalatuk megerősítésére van szükségük ahhoz, hogy javuljanak munkába állási esélyeik egy biztos munkahelyen.

Kicsit talán a jogszabályi szövegnél érthetőbben érdemes összefoglalni, kikről is lehet szó. Akik tehát a tág értelmezésből kimaradnak a jogszabályi felsorolás szerint, azok a 25 és 50 év közötti férfiak lehetnek, akik nem tartoznak egyik kiemelt csoport tagjai közé sem, tehát nem nevelnek egyedül gyereket, volt állásuk az elmúlt fél évben, diplomások, nem megváltozott munkaképességűek. Ez még így is egy igen tág értelmezés.

Tehát mindenki a hátrányos helyzetű célcsoport tagja lehet, bárki,

- aki 25 év alatti vagy 50 év feletti, akár férfi, akár nő,
- akinek nincs érettségije, nemétől függetlenül,
- nők bizonyos munkakörökben, de elnőiesedett pályákon jelen meghatározás értelmében a férfiak,
- gyerekeiket egyedül nevelő férfiak és nők, de azok is, akik felnőttkorú eltartott családtagjukról egyedül gondoskodnak,
- akik gyerekgondozás után munkát keresnek,
- megváltozott munkaképességű emberek,
- és lehetnek etnikai kisebbségek tagjai is.

Milyen programelemek érhetőek el azokon a településeken, ahol nem alkalmaztak sem mentort, sem közösségsszervezőt?

Mint a projektben megjelenő új szakembereket összegző alfejezetben jeleztük, Dunaalmás és Neszmély két olyan település ebben a programban, amelyik a többiektől eltérő adottságokkal rendelkezik.

A másik 6 településtől eltérően ebben a két faluban nem alkalmaznak sem mentort, sem közösségsszervezőt. Emellett ez a két falu az, ahol nem működik a projektben nevesített család- és gyermekjóléti szolgálat (a másik 6 települést vagy a helyi intézmény – Komárom esetében – vagy a térségi szolgáltató – Kuckó – látja el). Ebből következően a hátrányos helyzetűekre irányuló programok köre ezeken a településeken az OFA által biztosított szolgáltatásokból állnak, illetve a széles réteget célzó helyi közösségi programok, pontosabban rendezvények jelennek meg itt.

Hogyan illeszthetők be a mentorok és családsegítőként alkalmazott projekt-munkatársak a két kulcsintézménybe?

A projekt szervezeti keretei és adottságai miatt ez egy valódi szakmai kérdés, amit érdemes még tovább tisztázni a projektben dolgozó munkatársaknak, leginkább azon kérdések mentén, hogyan oldható meg a legeredményesebben

- az új munkatársak szervezeti beillesztése,
- munkájuk szakmai irányításának biztosítása, illetve a munkájuk utáni szakmai felelősségvállalás kérdéseinek tisztázása
- valamint munkaköreik elnevezésének pontosítása a jogszabályi elvárásoknak megfelelő végzettségek nézőpontjából.

Egy lehetséges megoldás lehet, amelytől eltérőeket is nyilvánvalóan kidolgozhatnak a projekt munkatársai:

amennyiben családsegítő/családgyozdó munkakör ellátásának megfelelő végzettséggel és/vagy munkatapasztalattal nem bíró munkatársak is dolgoznak a projektben, munkakörük elnevezését és feladatkörük lehatárolását indokoltabb lehet esetleg szociális segítő vagy más, a jogszabályi elvárásoknak ellent nem mondó munkakörre alakítani, illetve a még be nem töltött munkakörökre az előírásoknak megfelelő végzettséggel felvenni munkatársakat.

A két, eltérő adottságokkal rendelkező intézmény, a Támpont és a Kuckó esetén ennek áttekintése és a projekt szervezeti, függelmi viszonyainak és a szakmai irányítás kérdésének összehangolása szükségesnek tűnik, és nagyban segítheti a szakmai tevékenységek teljesülését.

A humán szolgáltatások együttműködését szolgáló fejlesztések

Szektorközi együttműködések elősegítése

A közösségi alapokra építő programnak igen sok elemét civil szervezetek valósítják meg. A humán közszolgáltató intézmények együttműködése általában valamilyen formában megjelenik civilekkel, egyházi szervezetekkel történő közös munka formájában, ez itt most külön megerősítést nyer. A civil és egyházi szervezetek elérnek más csoportokat is, mint a szolgáltató intézmények, így a programjaik során közös kommunikáció, a mentorok és közösségsszervezők intenzív jelenléte segítheti a hatékonyabb segítő munka megvalósítását. A szektorok közötti együttműködésnek a jelentősége nem csupán abban rejlik, hogy esély van koncentráltabb módon segíteni, a problémákat összehangolt erőforrásokkal megoldani. Nagyon jelentős a hatása annak, hogy a

közsférában megszokott és elvárt működésmódoktól eltérő a civil, egyházi közösségek és a piaci cégek működésmódja, így ezek a helyzetek új nézőpontok megjelenítését is generálhatják. Ez nagyon hasznos olyan ügyekben, mint amiről jelen projekt is szól, amikor egy helyi társadalom különböző szereplőinek együttműködése nem csak eszköz, hanem tulajdonképpen cél is.

Együttműködés a helyi társadalmi szereplőkkel

Mint látható, a projekt lényegét tekintve a helyi társadalmi szereplők megerősítésére és a velük együttműködő megoldásokra támaszkodik igen erőteljesen. Ennek indoklására és módszereire már több helyütt kitértünk, ezért itt most számba vesszük, témakörönként, milyen együttműködésekre nyílik lehetőség ennek a projektnek a keretein belül.

Gyerek és ifjúsági ügyek:

- nyári gyerekétkeztetés
- tanodai programok
- fiatalok felkészítése
- ifjúsági fesztivál és táborok

Egészségmegőrzés, prevenció:

- drogmegelőző sportesemények
- relaxációs foglalkozások gyerekeknek
- egészségnapok
- egészségvédelmi előadások
- idősek termálfürdő látogatása
- babamasszázs tanfolyam
- ifjúsági egészségprevenciós programok
- szenvedélybeteg és egészségmegőrző csoportfoglalkozások
- azbeszt szűrőprogram
- érvédő programok
- fogyatékossgal élők családi programjai

Sport:

- sportnapok
- bajnokságok

Háztartásvezetés, gazdálkodás családoknak:

- főzőklub fiataloknak
- háztartásgazdálkodási klub
- közösségi kert
- közösségi ebédlőasztal

Személyiségfejlesztés, készségek fejlesztése:

- együttműködés fejlesztése tréning
- munkára való alkalmasság erősítése tréning
- nyelvtanulás
- digitális kompetencia fejlesztés
- eredményes partnerkommunikáció tréning
- időgazdálkodás tréning
- stresszkezelés tréning
- önismereti tréning

Alkotás, művészet:

- kis kézművesek
- kézműves programok nagyobb rendezvényeken

Valamennyi rendezvényt civil vagy egyházi szervezetek, közösségek szervezik, velük való együttműködés a fentiekben leírt új kapcsolatokat erősítheti.

Együttműködés a helyi piaci szereplőkkel

A program keretein belül a munkáltatók érzékenyítése, szemléletformálására is irányulnak programok, ami azt segítheti elő, hogy a nehezebben foglalkoztatható emberek közül is válasszanak munkavállalókat. Minden ilyen együttműködés piaci cégekkel, vállalkozásokkal lehetőséget teremt arra is, hogy eddig még ki nem próbált együttműködések alapozzanak meg (akár a vállalati adományozási vagy önkéntes programokra gondolunk, akár arra, hogy megkönnyíti például a személyes kapcsolat egyes ügyfelek munkahelyi problémái kapcsán az egyeztetéseket).

Együttműködés a közösségsszervezőkkel

A projektben alkalmazásra került 7 közösségsszervező, akiknek alapvető feladata a helyi közösségi kezdeményezések támogatása, a projekt forrásaiból kialakított közösségi terek tartalommal való megtöltésének elősegítése, valamint a közösségi felmérés előkészítésében és

lebonyolításában való tevőleges részvétel. A közösségsszervezők tehát szintén kulcsszereplői ennek a szakmai programnak, az ő tájékoztatásuk, a feladatok közös értelmezése jelentősen növelheti a program eredményességét, sikerességét.

Elsősorban a **közösségi felmérés** során kerülnek olyan helyzetbe, hogy a család- és gyermekjóléti szolgáltatások feladatellátását, illetve tájékoztatását segíteni tudják. A közösségi felmérés során

- első lépésben egyéni feltáró beszélgetések keretében,
- majd a felvetett témákat összegző kérdőív készítésekor,
- ezt követően a közösségi felmérés kérdőíveinek kitöltésekor, lekérdezésekor
- végül az ezeket összegző lakossági fórumokon, beszélgetéseken

nyílik lehetőség arra, hogy a témába vágó releváns információkat eljuttassuk olyan emberekhez, akik készek együttműködni a szociális intézményekkel, mások segítése érdekében.

Ezen túlmenően aktív bekapcsolódásuk a szakmaközi együttműködésekre épülő műhelymunkákba (lásd később) szintén jelentős információs csatorna kialakítását teszi lehetővé. Emellett valamennyi közösségi esemény, civil és egyházi rendezvény, amely tematikájában a családokról, segítségnyújtásról, egymás támogatásáról, stb. szól, olyan terep, ahonnan és ahova fontos híreket szállíthatnak. A települések civil jelzőrendszereinek megerősítése éppen annyira ennek eredménye lehet, mint a helyi társadalom informálása az elérhető szolgáltatásokról, lehetőségekről, programokról, mentorokról, stb.

Szakma-, intézmény- és településközi együttműködések

Együttműködés humán szakterületek képviselőivel

A projekt során nem csupán a jelzőrendszer újragondolása és megerősítése, a közös tématerületek mentén szervezett programok jelentenek találkozási felületek a többi humán szakterület és intézmény képviselőivel. Fontos szakmai megvalósító partner az OFA, a mentorok e külső partner módszertanát is alkalmazzák munkájuk során, elsősorban az egyéni fejlesztési tervek készítésekor.

Emellett a projekt indulása előtt hiányzó szakterületek képviselői is alkalmazásra kerülnek, így pszichológus és szupervízor, valamint mediátor képzésen vesz részt családsegítő munkatárs.

Ezek az új szakemberek nem csupán attól hoznak változást az intézmények működésében és szakmai munkájában, hogy eddig hiányzó szolgáltatások nyújtására lesz lehetőség, hanem azáltal is,

hogy az eltérő szakmai tudások és nézőpontok megtermékenyítően hatnak az esetek átgondolása során, tehát ilyen értelemben is megújulást, szakmai megerősítést jelentenek.

Együttműködés a mentorokkal

A pályázatban alkalmazott új munkatársak kompetenciái, helye ebben a modellben nagyon erősen függ attól, milyen végzettséggel és tapasztalattal bírnak. A készülő mentori módszertan pontosítja feladatkörüket, ami alapján részletesen meghatározhatóak az egyes intézményekben dolgozó munkatársakkal való együttműködések tartalmi.

Településközi együttműködések

Komárom a legnagyobb település ebben a projektben, a legnagyobb szociális intézménnyel. Lábatlan család- és gyermekjóléti szolgálata ellátja a projektbeli 5 települést, és a közös munka a komáromi intézménnyel tapasztalatcserére, közös megoldások kidolgozására ad lehetőséget. Két projektbeli kistépülés esetén az OFA-s programelemmel sikerül elérni a hátrányos helyzetű embereket.

Műhelymunkák az együttműködési rendszer kialakítása érdekében

A projekt indítása során értelemszerűen kezdtek felmerülni azok a szakmai megvalósítást érintő kérdések, amelyek természetes és szükségszerű módon fogalmazódnak meg minden olyan szakmai projekt során, ahol az addig jellemző napi rutinoktól eltérő új megközelítések megjelennek. Ez minden esetben annak a jele, hogy új megoldások, megközelítések jelennek meg, tehát mindenképpen pozitívan értékelhető jelenség. Ennek érdekében került a projekt tevékenységei közé ez a műhelymunka-sorozat, amely egyfajta szakmai folyamat-tanácsadásként segíti a munka elindítását, a módszerek finomítását, és a felmerült szakmai együttműködési lehetőségek megerősítését.

Az első rövid időszak tapasztalatai alapján elkészült és a szakmai résztvevőkkel egyeztettük a műhelymunkák tervezett tartalmát.

1. alkalom – Szakma- és intézményközi együttműködés I.

Cél:

A projektben a dolgozó családgondozók, esetmenedzserek, szociális asszisztensek és mentorok közötti kompetenciahatárok, feladatok és együttműködési lehetőségek tisztázása, pontosítása, támogatása

Tervezett tartalom:

- A projekt tartalmának áttekintése olyan mélységében, hogy segítse az együttműködési igény értelmezését
- A résztvevők szakmai tevékenységeinek áttekintése és az érintkező felületek feltárása
- A feladatok és kompetenciák határainak tisztázása
- Együttműködések megtámogatása, bizalom erősítése, közös munka feltételeinek javítása

2. alkalom – Szakma- és intézményközi együttműködés II.

Cél:

A területen dolgozó humán (szociális és gyermekvédelmi, egészségügyi, oktatási) szakemberek, a mentorok, a karitatív és gyermekvédelmi munkában érintett civil szervezetek laikus tagjai, önkéntesei körében a jelzőrendszeri feladatok és felelősség pontosítása, felerősítése

Tervezett tartalom:

A jelzőrendszer működésére, működtetésére válaszokat kereső együttműködő műhelymunka

3. alkalom – Szakma- és intézményközi együttműködés III.

Cél:

A bűncselekmények elkövetésének és áldozattá válás megelőzése terén érintett szakemberek és laikusok együttműködésének erősítése, bűnmegelőzési stratégiát megalapozó közös gondolkodás elősegítése, stratégiai irányok kijelölésének támogatása

Tervezett tartalom:

- A résztvevők szemléletmódjának, szakmai szempontjainak, érdekeltségeinek és tevékenységeinek áttekintése
- Közös értelmezések kialakítása
- Együttműködések megtámogatása, bizalom erősítése, közös munka feltételeinek javítása
- Bűnmegelőzési stratégia irányainak közös kijelölése
- „a biztonság minden előtt” (Safety First stratégiák kialakítása intézményekben, közösségekben, településen – hogyan vonjuk be a közösséget kialakításukba és fenntartásukba?) szemléletmód áttekintése

4. alkalom – Szakma- és intézményközi együttműködés III.

Cél:

A humán szakemberek (elsősorban szociális és gyermekvédelmi területen dolgozók) szemléletmódjának tágítása, eszköztárának bővítése

Tervezett tartalom:

- Áldozattá válás megelőzése, kiemelt figyelemmel a családon és iskolán belüli erőszakra; mivel segítünk és mivel nem?
- Poszttraumás stressz rendellenesség felismerése – mit tegyünk, tehetünk a traumatizált áldozattal?
- Áldozattámogatás az intézményrendszer különböző szintjein
- Resztoratív technikák – oktatási és egyéb intézményekben

A tervezet összességében alkalmazkodik a projekt tartalmához, a felmerült és várhatóan későbbiekben felmerülő, együttműködések segíteni képes megközelítéseket alkalmazza. Azok a módszerek, amelyek a műhelymunka során elősegítik a közös szakmai nyelv kialakítását, elősegítik mindeközben annak a közös munkának a megalapozását, amelyik tekintettel van a különböző szektorokban, más-más településeken, eltérő szakmai és intézményi közegben dolgozó, de közös célok eléréseért dolgozó szakemberek és laikusok eltérő elvárásaira. A tématerületek minimális változhatnak a megvalósítás során, alapvetően annak mentén, hogy a résztvevői visszajelzések milyen hangsúlyos kérdéseket, problémákat igényeket fogalmaznak meg annak kapcsán, hogy milyen megerősítésre, új ismeretekre, közös munkára van szükség a sikeres együttműködés megvalósítása érdekében.

1. Műhelymunka: Kompetenciák és feladatok tisztázása

A humán közszolgáltatások és egyéb humán szolgáltatók szakemberhiányát enyhítő, térségi és intézményközi együttműködések és kapacitásfejlesztések implementálását szolgáló első műhelymunka során azokat a legfontosabb kérdéseket dolgoztuk fel a résztvevő helyi családsegítő és mentor, közösségsszervező munkatársakkal, amelyek a közös munka elindítása, a feladatok, felelősségi körök lehatárolása szempontjából alapvetőek voltak. Tekintettel arra, hogy jelen módszertani anyag elkészültét megelőzte az első műhely, így annak tapasztalatai is részben már beemelhetők.

A közös munka során áttekintettük az egymástól a projekt szempontjából jelentősen eltérő adottságokkal dolgozó komáromi és lábatlani intézmény

- szervezeti kereteit,
- a függelmi viszonyokat

- az alkalmazott mentorok és családsegítők helyét ezekben a rendszerekben
- a szakmai irányítás és a projekt irányításának csatornáit
- a családsegítőket, a szociális asszisztenseket, az esetmenedzsereket és a mentorok feladatait
- tisztáztuk az érintett kollégák aktív részvételével kompetenciahatáraikat
- számba vettük a várható szakmai feladataik körét és azokat értelmeztük
- világossá és explicitté tettük a szakmai kompetenciahatárokat és a különböző felkészültségű szakemberek együttműködése esetén az esetek átadásának szükségességét és a felelősségvállalás jelentőségét.

Nyitott kérdések maradtak, amelyek a szakmai munkát irányító intézményvezetőket segítik abban, hogy tisztázzák a projekten belül azokat a kérdéseket, amelyek a napi munka hatékonyabb elvégzése szempontjából elengedhetetlenül szükségesek.

A fő kérdések, amelyek további tisztázást igényelnek a szakmai megvalósító munkatársak között:

- A különböző településeken működő, önkormányzati intézményekben és a projektben az önkormányzati hivataloknál alkalmazott mentor és családsegítő kollégák közös szakmai munkavégzését hogyan és ki irányítja napi szinten, szakmailag?
- Az eltérő adottságokkal működő helyi szolgáltatók együttműködését a projekt szakmai irányítói közül ki felügyeli?

2. Műhelymunka: Hatékonyságot és eredményességet elősegítő információs, jelző és működési módszerek közös értelmezése

A jelzőrendszer megbízható, érdemi működése nem egyszerűen egy jogszabályi elvárásnak való megfelelés miatt kulcskérdése a család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak. Mindkét projektbeli intézmény számára, bár különböző okokból, nehézségeket okoz az általuk megfelelő színvonalúnak és hatékonyságúnak ítélt jelzőrendszer működtetése. Mint a fentiekből nyilvánvalóan kiderült, a helyi társadalom közösségi aktivitásaira alapozó felzárkózási és helyi társadalomfejlesztési tevékenységek kulcsa a különféle társadalmi csoportok, szereplők, intézmények együttműködése, kommunikációja. Ezért mindenképpen kulcselemnek tekinthető a jelzőrendszer dinamizálása, illetve a projekt szakmai programelemeinek, tevékenységeinek olyan egymásra ható és egymást erősítő fejlesztése érhető el, ami jelentős szinergikus hatásokat biztosít és aminek eredményei mindemellett fenntarthatóak is. A megerősített kapcsolatrendszer, a kommunikáció gyakoribb és adekváttá válása a szakmai szolgáltatások és együttműködések minőségi fejlődésének alapja.

3. Együttműködések a legsérülékenyebbek érdekében – bűnmegelőzési stratégia megalapozása

A bűnmegelőzési stratégia látszólag kilóg ennek a projektnek a szakmai logikájából, valójában egyértelműen következik abból a közösségi alapú, együttműködésekre alapozó és a szakmai módszertanok és eszköztár megerősítése mellett a laikusokra, önkéntesekre alapozott szemléletmódból. A helyi társadalom együttműködésének, integráltságának és közösségi működésmódjainak megerősítése feltételezi a tagjai biztonságérzetének és együttműködési hajlandóságának a megalapozottságát.

Mivel az áldozattá válás és bűnmegelőzés olyan szemléletmódot igényelnek, ahol valamennyi, a projektben alkalmazott megközelítés erős, ezért indokolt megerősíteni e területen is az együttműködések. Mindemellett a fenti, jelzőrendszeres témához is erősen kapcsolódik e terület, és egymást kölcsönösen erősíthetik a fókuszált megközelítések mentén erősödő együttműködések. Ezt szolgálja az a műhely, ahol a közös nyelv kialakítása, a már rendelkezésre álló lehetőségek, eszköztár áttekintése (ami azonnali eredményeket képes hozni a közösségek életében) mellett közös stratégiát megalapozó műhelymunkára kerül sor.

4. Együttműködések a legsérülékenyebbek érdekében – áldozatok felismerése, áldozattá válás megelőzése, áldozatsegítés

Az áldozattá válás megelőzése, a már valamiféle támadást, bántalmazást, traumát átélt áldozatok felismerése elengedhetetlenül szükségesek ahhoz, hogy a megfelelő segítséget megkaphassák. Eközben fontos annak a megértése is, különösen a sokakkal dolgozó humán szakemberek számára (családsegítők, mentorok, egészségügyisek, pedagógusok, stb.) hogy felismerjék a jellegzetességeket, fel tudják mérni, milyen beavatkozásokra van szükség és mit tehetnek maguk. Mi az, ami adott esetben többet árt mint használ, és mi az ami segítség lehet az áldozatok számára, valóban. Módszertani eszköztárunk bővítését, tapasztalatcserét és a közös tudás bővítését szolgálja ez a negyedik műhelymunka.