

**A „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése
Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” című
EFOP-1.5.2-16-2017-00020 pályázati projekt
keretében működő
családsegítői és mentori hálózat, valamint a
családsegítői és a mentori tevékenység módszertana**

Készítette:

Csöngei Ildikó
szociológus, szociálpolitikus

2018. február

Tartalomjegyzék

A megbízás keretei.....	3
A pályázati projekt és céljainak, tevékenységeinek áttekintése.....	3
A mentori és családsegítői tevékenység szakmai keretei.....	5
Rövid munkaerőpiaci helyzetértékelés.....	5
A projekttől függetlenül elérhető szolgáltatások: családsegítést és mentori szolgáltatást biztosító humán szolgáltatók áttekintése	6
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás lehetséges tartalma és a szolgáltatást nyújtó intézmények, szervezetek a projektben részt vevő településeken.....	6
A mentori szolgáltatás lehetséges tartalma és a projektben részt vevő településeken élők számára ilyen szolgáltatást nyújtó intézmények, szervezetek.....	8
A projekt keretein belül biztosított mentori és családsegítő szolgáltatás.....	11
A családsegítő és mentori tevékenység helye és szerepe a pályázati programban.....	11
A mentori és a családsegítő szolgáltatás lehetséges célcsoportjai.....	13
Szervezeti viszonyok, a családsegítők és mentorok munkájának alapvető szervezési kérdései, függelmi viszonyok.....	14
A hatékony munkavégzéshez szükséges alapvető ismeretek és tapasztalatok	15
A munkavégzés szakmai tartalma munkakörönként.....	19
Családsegítő munkakör.....	19
Mentori munkakör.....	21
Kompetenciahatárok.....	25

I. A megbízás keretei

„A „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” című EFOP-1.5.2-16-2017-00020 pályázati projekt keretében működő családsegítői és mentori hálózat, valamint a családsegítői és a mentori tevékenység módszertana” elnevezésű, jelen dokumentum a „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” EFOP-1.5.2-16-2017-00020 pályázat keretében, Komárom Város Önkormányzata megbízásából készült.

II. A pályázati projekt és céljainak, tevékenységeinek áttekintése

Mivel e módszertani segédanyag a „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” EFOP-1.5.2-16-2017-00020 pályázat által meghatározott célkitűzések elérése érdekében készült, mindenképpen szükséges bemutatni a pályázati projekt legfőbb elemeit, céljait és az ezek megvalósítására szánt tevékenységeket.

A projekt Komárom Esztergom megyének nyolc, a Duna mellett fekvő települését (Komárom, Dunaalmás, Neszmély, Nyergesújfalu, Lábatlan, Süttő, Bajót, Nagysáp) érinti. A települések közigazgatási szempontból, humán közszolgáltatásaik szervezési módja és napi kapcsolataik alapján is három egységre tagolhatók, amely tükrözi a járási felosztást. Az első egységet a Komáromi járás központja, Komárom Város alkotja, amelynek lakónépessége a projektbe bevont nyolc település összlakosságának nagyjából a felét adja. A második egységhez az Esztergomi járáshoz tartozó 5 település, Nyergesújfalu, Lábatlan, Süttő, Bajót és Nagysáp tartozik, és különálló egységnek tekinthető a Tatai járásnak a projektbe bevont két települése, Dunaalmás és Neszmély.



A projekt céljai és tevékenységei a pályázati projektben megfogalmazottak és egy, a projekttel összefüggésben korábban elkészült módszertani segédanyag alapján a következőképpen foglalhatók össze:

„Átfogó cél:

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

Részcélok:

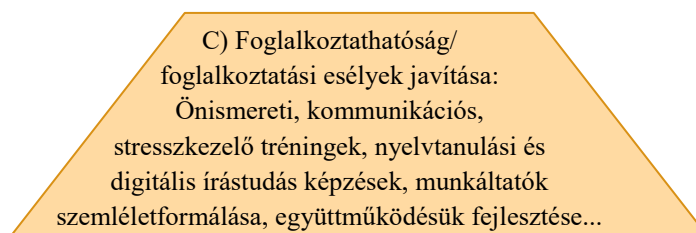
1. A **humán közszolgáltatások** terén jelentkező **szakemberhiány enyhítését** szolgáló ösztönző programok megvalósítása

A **hátrányos helyzetű** csoportok **foglalkoztathatóságra való felkészítésének**, munkaerőpiaci eszközökben való részesedésének és munkaerő-piacon való megjelenésének elősegítése

A sokszínű és kultúráját megőrizni képes **helyi kisközösségek társadalom-szervező szerepének megerősítése** a Duna-menti térség népességmegtartó képességének erősítése érdekében”¹

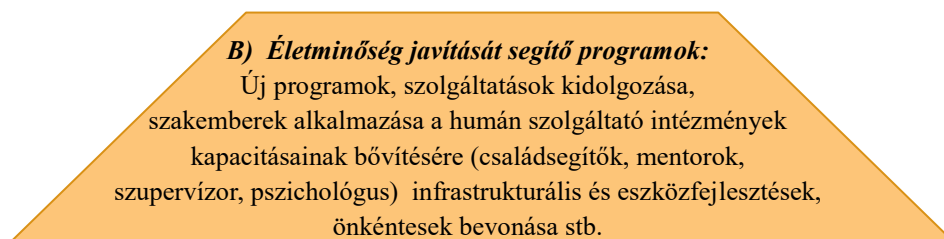
„A három rész cél alá rendezhetőek a szakmai tevékenységek, amik felfoghatóak úgy, a pályázati kiírásnak megfelelő módon, hogy egy piramist alkotnak. Egyre szűkebb réteget érintenek a tevékenységek, és a programelemek egymásra is épülnek, egymás eredményeire támaszkodnak.

A célok és tevékenységek rendszere:



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



¹ HBH Stratégia és Fejlesztés Kft. Lebovits Ágnes, Deme Lóránt (2017.): Helyi emberi erőforrás fejlesztési terv. Készült az EFOP-1.5.2-16 „Humán szolgáltatások fejlesztése térségi szemléletben” c. pályázati felhívásra kidolgozott, „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” c. projekt keretében, 49. p.

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, idősek egyaránt, összesen bevonandó: 3.100 fő²

III. A mentori és családsegítői tevékenység szakmai keretei

A családsegítők és mentorok munkája a projekt szolgáltatásbővítő B.) programcsomagjának (életminőség javítását célzó programok) projektelemeként jelenik meg, amely az e dokumentumban részletezettek szerint a C.) programcsomag (foglalkoztathatóság/foglalkoztatási esélyek javítása) kapcsán is szerepet kaphat. Ahhoz, hogy a családsegítés és a mentori szolgáltatás (amely a projekt céljait tekintve munkaerőpiaci mentori szolgáltatásként értelmezhető) a projekten belüli lehetséges feladatait pontosan meghatározhassuk, szükséges áttekinteni a projektben érintett terület munkaerőpiaci helyzetét, valamint azokat a projekten belüli szolgáltatástípusokkal rokonítható szolgáltatásokat, amelyek a terület lakossága számára elérhetők.

1. Rövid munkaerőpiaci helyzetértékelés

A pályázati projekt C) programcsomagja tervezésének és megvalósításának kiindulópontja, hogy Komárom-Esztergom megye életminőség-mutatói és foglalkoztatási helyzete kedvező, ugyanakkor speciális problémákkal küzd: a munkanélküliségi ráta, azaz az álláskeresőknél a gazdaságilag aktív népességen belüli aránya Komárom-Esztergom megyében az országosnál jóval alacsonyabb, 2018. II. negyedévének végén például az országos 3,6-os

² Társadalmi Összetartozásért Alapítvány, Herpainé Márkus Ágnes (2018.): Humán közszolgáltatások és egyéb humán szolgáltatók szakemberhiányát enyhítő, térségi és intézményközi együttműködések és kapacitásfejlesztések programja, 4-5. p.

értékkel szemben Komárom-Esztergom megyében 2,1% volt. A munkanélküliségi rátát tekintve a megye járásai közül évek óta az Esztergomi járásban a legkedvezőbb, a Dorogi járásban pedig a legkedvezőtlenebb a helyzet, a Komáromi járásban pedig a megyeinél alacsonyabb a munkanélküliségi ráta.

A regisztrált álláskereső korcsoportonkénti összetételét tekintve elmondható, hogy a legkedvezőtlenebb munkaerőpiaci pozícióban a 45 év felettek vannak, akik a regisztrált álláskeresők alig kevesebb, mint felét (47,6%-át) alkotják. Az 50 év feletti álláskereső elhelyezkedése különösen nehéz, egyrészt mert esetükben az idegen nyelv ismerete és a megfelelő számítástechnikai ismeretek hiánya lényegesen gyakrabban fordul elő, mint más korcsoportok képviselőinél, másrészt a munkáltatók nem tartják előnyösnek alkalmazásukat feltételezett rugalmatlanságuk és egészségi problémáik miatt. Nehéz ugyanakkor a fiatal munkavállalók elhelyezkedése is, amely esetükben a kellő munkatapasztalat hiányára vezethető vissza. A Munkaügyi Központ és a Komáromi Tám-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézmény tapasztalatai szerint mind a nagyon fiatal, mind az idős munkavállalók esetében egyaránt jellemző a mobilitás, a motiváltság a megfelelő álláskeresői technikák, valamint a munkajogi és egyéb munkavállaláshoz szükséges információk, ismeretek hiánya.

2. A projektől függetlenül elérhető szolgáltatások: családsegítést és mentori szolgáltatást biztosító humán szolgáltatók áttekintése

2.1. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás lehetséges tartalma és a szolgáltatást nyújtó intézmények, szervezetek a projektben részt vevő településeken

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény által meghatározott *gyermekjóléti szolgáltatási*, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény által meghatározott *családsegítési* feladatokat minden, a projektben részt vevő településen család- és gyermekjóléti szolgálat látja el.

A Szolgálatok a lakóhelyszintű szociális minimumszolgáltatásokat, a – jogszabályok által meghatározott kereteken belül – a klasszikus professzionális szociális munkán alapuló általános segítő feladatokat biztosítják, úgymint:

- információnyújtás,
- pénzbeli és természetbeni ellátásokhoz való hozzáférés segítése,
- jelzőrendszer működtetése (esetmegbeszélés, esetkonferencia)
- kríziskezelés,
- szociális szükségletfelmérés,

- szociális, életvezetési, mentális, háztartási-gazdálkodási tanácsadás,
- egyéni esetkezelés (esetmunka),
- szociális csoportmunka,
- közösségfejlesztés,
- gyermekvédelmi prevenciók tevékenység.

A szolgálatok kötelezően ellátandó feladataik mellett általában önként vállalt tevékenységeket is elvégeznek. Ilyen lehet pl. az adományok gyűjtése és osztása, élelmiszersegélyezés, kríziskamra működtetése, önkéntesek foglalkoztatása (iskolai közösségi szolgálat keretében is), felsőoktatási intézmények hallgatói számára gyakorlati lehetőség biztosítása stb.

A családsegítéssel közvetlen szakmai kapcsolatban álló tevékenységet a család- és gyermekjóléti központok által ellátott feladatok alkotják. Ezek egyik részét jelentik a hatósági tevékenységhez kapcsolódó feladatok (pl. a gyermek védelembe vételével, ideiglenes hatályú elhelyezésével, valamint a nevelésbe vétellel kapcsolatos esetenedzseri feladatok, mint például a javaslattevés, a gyámhatóság előtti megjelenés, részben vagy egészben a hatósági intézkedést követően a családokkal való munka, a családjából kiemelt gyermek vér szerinti családjába való visszahelyezését követő utógondozói munka).

A család- és gyermekjóléti központok látják el ezeken kívül az ún. speciális szolgálati feladatokat is, amelyek a következők:

1. pszichológiai tanácsadás,
2. pár- és családterápia, családkonzultáció, családi döntéshozó konferencia,
3. jogi tanácsadás,
4. utcai szociális munka gyermekekkel,
5. lakótelepi szociális munka,
6. kapcsolatügyeletet és mediáció,
7. iskolai és óvodai szociális segítség,
8. készenléti ügyelet,
9. kórházi szociális munka.

2.1.1. Komárom

A családsegítést és a gyermekjóléti szolgálatot Komárom Város, valamint Kisigmánd és Mocsai Község területén a Komárom Város Önkormányzata fenntartásában levő Komáromi Tám-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézmény Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményegysége biztosítja. A Szolgálat ellátási területéhez tartozó települések (Komárom, Mocsai, Kisigmánd) közül a projektben csak Komárom érintett.

A járási központokban működő család- és gyermekjóléti központok jogszabály által meghatározott feladatait a Komáromi járás területén (Almásfüzitő, Ácsa, Bana, Bábolna,

Csém, Kisigmánd, Komárom, Nagyigmánd és Mocska tekintetében) ugyancsak a Komáromi Tm-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézmény, de az ún. Család- és Gyermekjóléti Központ nevű intézményegységével látja el. A központ ellátási területéhez tartozó települések közül ugyancsak kizárólag Komárom érintett a projektben.

A Komáromi Tm-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézmény jelenleg összesen 18 fővel látja el feladatait, jelenleg három álláshelye betöltetlen. A család- és gyermekjóléti szolgáltatást átmenetileg 4 fő családsegítő (akik közül egy fő a szakmai vezetői és az intézményvezető-helyettesi teendőket is ellátja) és egy fő szociális asszisztens munkaidejének 50%-ában látja el. Tekintettel a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet létszámelőírásaira és az ellátandó feladatokra, a jelenlegi létszámhoz képest indokolt lenne még két fő családsegítő, illetve egy fő, kizárólag a szolgálat szakmai tevékenységét segítő szociális asszisztens alkalmazása (ebből 2 státusz betöltéséhez szükséges eljárás folyamatban van).

2.1.2. Lábatlan, Nyergesújfalu, Süttő, Bajót, Nagysáp

A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást mindegyik településen a Lábatlan Város Önkormányzata által fenntartott Kuckó Család- és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja. A települések mindegyike az Esztergomi járáshoz tartozik, így a család- és gyermekjóléti központ által ellátandó feladatokat az esztergomi székhelyű HÍD Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ biztosítja a lábatlani, nyergesújfalu, süttői, bajóti, és nagysápi lakosok részére.

A Kuckó Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatát összesen 7 fővel látja el, melyből a családsegítői feladatokra 5 főt foglalkoztatnak. Ez a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet létszámelőírásainak megfelel.

2.1.3. Dunaalmás, Neszmély

A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást és a család- és gyermekjóléti központi tevékenységet egyaránt Szociális Alapellátó Intézmény biztosítja mindkét, a projektben részt vevő településen csakúgy, mint a tatai kistérség összes településén.

A pályázati projekt kapcsán családsegítő és mentor munkatárs foglalkoztatása e településeken nem tervezett.

2.2. A mentori szolgáltatás lehetséges tartalma és a projektben részt vevő településeken élők számára ilyen szolgáltatást nyújtó intézmények, szervezetek

Az állami foglalkoztatási szervek által és a támogatásukkal folytatott munkaerőpiaci szolgáltatások fajtáit a munkaerőpiaci szolgáltatásokról valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet határozza meg. Eszerint a munkaerőpiaci szolgáltatások fajtái a következők:

1. Munkaerőpiaci és foglalkozási információ nyújtása

Célja az elhelyezkedés és az üres álláshelyek betöltésének elősegítése a foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a régió, a megye, valamint a kistérség munkaerőpiaci helyzetére, a munkaerő-kereslet és -kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információk nyújtásával, a foglalkoztatást elősegítő támogatások és a munkanélküli ellátásokra vonatkozó lehetőségek ismertetésével, továbbá a foglalkoztatással összefüggő jogszabályokkal kapcsolatos tájékoztatással.

Fő formái az önálló információnyújtáson kívül a tanácsadás, állásbörze, munkaerő-toborzás és munkaközvetítés.

2. Munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs, helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás (amely pszichológiai tanácsadással is kiegészíthető)

Formái:

- munkatanácsadás (az igénybe vevő elhelyezkedését akadályozó körülmények feltárása, valamint az azok megszüntetésére, a sikeres elhelyezkedés megvalósítására irányuló terv kidolgozása)

- pályatanácsadás (az igénybe vevő személy pályaválasztásának, pályamódosításának elősegítése, és számára érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerőpiaci igényeknek megfelelő pályaterv kialakítása pályaválasztási vagy pályamódosítási tanácsadással).

- álláskeresési tanácsadás (azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel. Lehetséges formái: egyéni álláskeresési tanácsadás, álláskeresési technikák oktatása, álláskereső klub)

- rehabilitációs tanácsadás (foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározása megváltozott munkaképességű személyek számára, akik képzettségi szintjüknek megfelelő munkakörbe nem közvetíthetők)

- mentori szolgáltatás: személyes segítség az együttműködési kötelezettség teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételéhez, az állami vagy más

szervekkel való kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez.

3. Helyi (térsgyi) foglalkoztatási tanácsadás (szakmai, módszertani segítségnyújtás a térségi foglalkoztatási helyzet javításához, a gazdasági élet résztvevői közötti együttműködés kialakulásához, a foglalkoztatási feszültségek kezeléséhez, a vállalkozási tevékenység élénküléséhez, továbbá új munkahelyek teremtéséhez)

4. Munkaközvetítés (az álláskeresőnek a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeinek feltárása, tájékoztatás a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről. A foglalkoztatást akadályozó körülmény megállapítása esetén egyéni vagy csoportos helyzetben tanácsadás a megfelelő szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan, kapcsolattartás az álláskínálókkal, a munkát keresők és az álláskínálók találkozásának elősegítése annak érdekében).

Korábban a Közép-Dunántúli Regionális Munkaügyi Központ Komáromi és Esztergomi Kirendeltsége (jelenleg mint a járási hivatalok Foglalkoztatási Osztályai) pályázati projekt keretében (TÁMOP 1.1.2.) több éven keresztül biztosítottak munkaerőpiaci mentori szolgáltatást, ez azonban 2015. október 31-től nem elérhető.

2.2.1. Szt. Cirill és Method Alapítvány

Az Alapítvány pályázati forrásból több éve biztosít speciális munkaközvetítést aktív korú, megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő/egészségkárosodott álláskereső számára a munkaerő-piaci integráció, reintegráció céljából. Tevékenységüket a Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás sztemderdje szerint folytatják.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek mind a munkáltatók, mind pedig a (leendő) munkavállalók számára személyre szabott támogatást biztosítanak, amely minden olyan segítséget magában foglal, ami szükséges a munkába álláshoz és a hosszú távú munkában maradáshoz szükséges.

Az Alapítvány a tevékenység keretében a munkavállalóknak a következő szolgáltatási elemeket nyújtja:

- Pályaválasztási tanácsadás
- Személyre szabott gyakorlati támogatás a munkára való felkészülés során
- Segítség a megfelelő munkahely és munkakör kiválasztásában
- Segítség az önéletrajzíráshoz, és az állásinterjúkon való részvételhez
- Támogatás a betanulás és a munkahelyi beilleszkedés ideje alatt
 - Segítség minden, a munkával, munkahellyel kapcsolatos probléma megoldásában
- Támogatás a munkavállalást befolyásoló családi nehézségek megoldásában

Az Alapítvány a Komáromi Tám-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézménnyel való együttműködése keretében a Komárom-Esztergom megyében élők számára az Intézmény székhelyén, térítésmentesen biztosítja szolgáltatását.

3. A projekt keretein belül biztosított mentori és a családsegítő szolgáltatás

3.1. A családsegítő és mentori tevékenység helye és szerepe a pályázati programban

A projekt keretein belül foglalkoztatandó családsegítők és mentorok munkája elsősorban a projekt szolgáltatásbővítő B.) programcsomagjának (életminőség javítását célzó programok) és a C.) programcsomag (foglalkoztathatóság/foglalkoztatási esélyek javítása) projektelemeként jelenik meg, de az A.) (helyi társadalom) programcsomag kapcsán is szerepet kap.

A pályázati projekt szerint a mentorok és családsegítők az alábbi tevékenységekben működnek közre³:

A) 1.c	Közösségi terek kihasználtságát fokozó programok	Valamennyi települést érintő közösségi felmérés, Nyergesújfalu koordinálásában. 50 fő felkészítése a felmérés elvégzésére, valamint közösségben való szerepvállalásra (tréning és folyamatsegítés).
A)4.d	Prevenációs csoportok, klubok, tréningek a két családsegítő intézmény kezelésében	A komáromi TÁM-PONT Család- és Gyermekjóléti Intézmény programjai; A lábatlani Kuckó Család- és Gyermekjóléti Szolgálat programjai
C)1.a	Egyéni kompetenciák felmérése és személyre szabott fejlesztési tervek készítése, megvalósítása	300 térségben élő, a helyi viszonyok közt hátrányos helyzetűnek tekinthető személy személyes, egyéni fejlesztésben részesítése
C)1.b	Munkaszocializáció megszerzését segítő konstruktív és értékteremtő programok	10 fő bekapcsolása a helyi életminőséget javító humán szolgáltatások önkéntes programjaiba

^{3 3} HBH Stratégia és Fejlesztés Kft. Lebovits Ágnes, Deme Lóránt (2017.): Helyi emberi erőforrás fejlesztési terv. Készült az EFOP-1.5.2-16 „Humán szolgáltatások fejlesztése térségi szemléletben” c. pályázati felhívásra kidolgozott, „Minőségi humán közszolgáltatások fejlesztése Komáromtól Nyergesújfaluig, a Duna mentén” c. projekt keretében, 182. p.

C)1.f	Álláskeresésre felkészítő tanácsadás (mentorok tanácsadó tevékenysége)	Módszertani anyagok és képzési tematikák kidolgozása: A mentori hálózat működésének módszertana; Munkáltatók érzékenyítése; Munkaerőpiacra jutási folyamat támogatása, karrierfejlesztés.
C)2.b	Munkavállalók mentorálása a munka és magánélet terén egyaránt	A térség 4 településén alkalmazni tervezett mentorok tanácsadó, támogató, fejlesztő, segítő munkája, 200 ember egyéni fejlődésének, személyiségfejlődésének pozitív változása érdekében

A fenti táblázatban feltüntetett feladatok megvalósításához a projektben részt vevő települések a tervek szerint a projektben vállalt célok megvalósítására összesen 5 fő mentort és 3 fő családsegítőt alkalmaznak, az alábbi bontásban:

Település	Mentor (fő) /családsegítő (fő)
Komárom	2/2
Bajót	0
Dunaalmás	0
Lábatlan	1/1
Nagysáp	0
Nyergesújfalu	1/0
Süttő	1/0
Összesen	5/3

A pályázati projekt szerint a felveendő 8 fő kapcsán elvárás a (vonatkozó jogszabályok szerint előírt) felsőfokú végzettség és a humán közszolgáltatásokban szerzett legalább 2 éves tapasztalat.

3.2. A mentori és a családsegítő szolgáltatás lehetséges célcsoportjai

A projekten belül az egyes célterületeknek a célcsoportja értelemszerűen eltér egymástól.

A legtágabb célcsoporttal a közösségfejlesztés programcsomag rendelkezik, mivel ez a projektben részt vevő településeknek a teljes lakosságát célozza.

Az életminőség javítására összeállított programcsomagnak a hátrányos helyzetű lakosság a célcsoport a célja, aktív korú, vagy az életkoránál fogva hátrányokat szenvedő lakosság (a 16-24 év közötti fiatalok és az 55 év felettiek), a nemzetiségekhez vagy etnikai kisebbségekhez tartozók, valamint azon alkalmazottak vagy potenciális munkavállalók, akik a helyi közszolgáltatásban dolgoznak.

A foglalkoztathatóságot javító csomag esetében a célcsoport a hátrányos helyzetű csoportokhoz tartozó aktív korú népesség. Mivel azonban a projekttel érintett életminőségmutatók és a foglalkoztatási helyzet az országos adatoknál kedvezőbbek, a hátrányos helyzet fogalma tágabban értelmezhető. A másutt is hátrányos helyzetűnek tekinthető társadalmi csoportok tagjain (mélyszegénységben élők, jövedelemmel nem rendelkező, állástalan vagy regisztrált álláskereső, alacsony iskolázottságú, egészségkárosodott, vagy roma emberek, a munkahellyel ugyan rendelkező, de dolgozói szegénység által érintett, alacsony jövedelemmel rendelkező emberek, az egyszülős családok, azok az emberek, akik végzettségüknek megfelelő állást helyben nem találnak, vagy élethelyzetük, családi körülményeik miatt nehezen boldoguló emberek (idős, beteg, fogyatékkal élő családtagot gondozó családok, egyedülállók, olyanok, akik magukban nem tudják megteremteni annak feltételeit, hogy képességeiknek és elképzeléseiknek megfelelő módon fejlesszék magukat, tanuljanak, tanfolyamokon, kulturális programok vegyenek részt.

A hátrányos helyzet meghatározásánál kiindulópont A 2014-2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet meghatározása, miszerint

Hátrányos helyzetű személy

- a foglalkoztatást megelőző 6 hónapban rendszeresen fizetet alkalmazásban nem álló személyek,
- az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők, akik nem szereztek középfokú végzettséget vagy szakképesítést (ISCED 3),
- az 50 éven felüli életkorú személyek,
- a megváltozott munkaképességűek,
- a gyermekgondozást segítő ellátásról, a gyermekgondozási díjról, a gyermeknevelési támogatásról, ápolási díjról visszatérők,
- a pályakezdő, vagy 25 év alatti életkorú fiatalok,
- az egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőttek,

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

3.3. Szervezeti viszonyok, a családsegítők és mentorok munkájának alapvető szervezési kérdései, függelmi viszonyok

A családsegítők és mentorok alkalmazása a projekt életminőség javítását célzó programcsomagjának a része, melynek a funkciója a helyben elérhető humán szolgáltatásokban, vagy annak emberi erőforrás oldalában fellelhető hiányosságoknak a pótlása a projektben részt vevő települések közül négyben: Komáromban, Lábatlanon, Nyergesújfalun és Süttőn. A projekt keretében alkalmazni kívánt szakemberek aránya tükrözi a korábban bemutatott hiányosságokat: a mentori szolgáltatás területén jóval nagyobb hiátusok tapasztalhatók, mint a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás területén.

Az első tisztázandó kérdés a projekt kapcsán alkalmazandó családsegítő és mentor munkatársakkal összefüggésben a függelmi viszonyok, azaz a munkáltatói jogok gyakorlása és a szakmai irányítás kérdése. Bár a családsegítésen belül a mentorok alkalmazása a vonatkozó jogszabályok szerint nem követelmény, a családsegítőkkel közel azonos képesítési előírások, az egymást részben átfedő, részben pedig kiegészítő munkaköri kompetenciák, a szolgáltatások lehetséges célcsoportjainak hozzávetőleges azonossága, valamint a családsegítés területén – mindkét érintett intézménynél, a Komáromi Tám-Pont Család- és Gyermekjóléti Intézménynél és a Kuckó Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál – már meglévő humán erőforrás (nagy tapasztalattal bíró vezetők és dolgozók) egyaránt azt támasztja alá, hogy az alkalmazandó mentorok és családsegítők munkáltatói jogkörét a két érintett intézmény intézményvezetője gyakorolhassa. Ez egyben a projekt keretében foglalkoztatott új munkatársak, a mentorok és családsegítők szakmai munkája minőségének a garanciáját is jelentené.

Ehhez elengedhetetlenül fontos lenne a már meglévő és az alkalmazandó munkatársak fizikai közelsége, vagyis az új munkatársak munkavégzési helye ideális esetben a két érintett intézménynek kellene lennie. Fontos megjegyezni azonban, hogy az új munkatársak munkatapasztalatainak megszerzése/bővítése, a szakmai szttenderdek elsajátíttatása, a szakmai munka felügyelete/ellenőrzése körén kívül a szakmai teamon belül várhatóan zajló, esetlegesen negatív folyamatok és a jelentkező bérfeszültség az intézményvezetőkre és a szakmai vezetőkre is nagy felelősséget hárít majd.

A családsegítők és mentorok munkájának kereteit a lábatlani és a komáromi intézményekben alapvetően a már kialakult rendszerhez szükséges igazítani (heti 40 órás munkaidőkeret, rugalmas munkavégzés, fogadási idők megtartása, törzsidő, és terepen eltöltendő idő, team időpontja stb.), azzal, hogy a helyettesítést szükség esetén a projekt keretén belül dolgozóknak egymás között kell megoldani, lehetőség szerint helyettesítő párok létrehozásával. Az alkalmazandó új munkatársak arányai miatt (Lábatlanon 3 fő mentor, 1 fő családsegítő) részben a helyettesítés zökkenőmentes biztosítására, részben pedig a kompetenciahatárok rögzülése okán minden alkalmazott mentornak és családsegítőnek alapos betekintést kell kapnia a saját munkakörén kívül a másik munkakörbe is.

3.4. A hatékony munkavégzéshez szükséges alapvető ismeretek, tapasztalatok

A projekt keretén belül alkalmazandó munkatársak a projektidőszak teljes ideje alatt a szakmai team teljes jogú tagjai, és minden szakmai segítséget meg kell kapniuk az eredményes és hatékony munkavégzéshez.

Ennek különös jelentősége van a projekt indulásakor, attól függően, hogy az alkalmazandó munkatársak milyen jellegű és mértékű szakmai gyakorlattal rendelkeznek. A projekt időkeretei miatt mihamarabb képessé kell válniuk a tudatos, tervszerű szakmai munkára. Ennek érdekében biztosítani kell számukra azt az időszakot, amelynek során megismerik a munkahely belső értékeit, szervezeti kultúráját, meghatározott módszertan alapján támogatást kapnak annak érdekében, hogy megtalálják helyüket a munkaszervezetben, gyakorlati tudásra tesznek szert, és mintát kapnak a feladatok hatékony elvégzéséhez.

A projekt keretében alkalmazott családsegítők és mentoroknak a következő ismeretekre, tapasztalatokra van szükségük a hatékony és minőségi szakmai munkavégzéshez (ezek egy része ideális esetben belépéskor már a munkakört betöltő birtokában van, más esetben a belépés után szerezhetők meg). A mentor munkakörnél az alapvető ismeretek elsajátítása – speciális lehetőség híján – a családsegítő munkakörben dolgozó munkatársak mellett (ún. bevezető családsegítő) lehetséges.

- Ismerje meg a vonatkozó jogszabályokat:
 - A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényt, különösen a következő részeket:
 - a) A szociális igazgatás szervei
 - b) Pénzbeli ellátások (az ellátások formái, szociális rászorultságtól függő pénzbeli ellátások, időskorúak ellátása, aktív korúak ellátása, ápolási díj, települési támogatás),

- c) Természetben nyújtott szociális ellátások (köztemetés, közgyógyellátás, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság),
- d) Szociális szolgáltatások (az ellátások formái, ebből különösen a szociális alapszolgáltatásokra vonatkozó rész, ezek közül is különös tekintettel a családsegítésre),
- e) Az intézményi jogviszony (általános szabályok, az ellátottak jogai, az ellátottjogi képviselő, a szociális szolgáltatást végzők jogai, tájékoztatási kötelezettség, a jogosultak érdekvédelme, az intézményi jogviszony megszűnése, a térítési díjra vonatkozó rész, ebből különösen a térítésmentesen biztosítandó ellátások)
- f) ismerje meg a fenti tartalmi súlypontokkal a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló I/2000. (I.7.) SZCSM rendeletet,
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényt, különösen a következő részeket:
 - a) Általános rendelkezések (a törvény célja és alapelvei, hatálya, értelmező rendelkezések),
 - b) Alapvető jogok és köteleességek (gyermeki jogok, a gyermeki jogok védelme, szülői jogok és köteleességek)
 - c) A gyermekek védelmének rendszere, ellátások (pénzbeli, természetbeni ellátások, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások közül különösen a gyermekjóléti szolgáltatás, a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ, az alternatív napközbeni ellátás és a gyermekek átmeneti gondozása). A gyermekvédelmi szakellátások célja, formái, főbb jellemzőik),
 - d) A gyermekvédelmi gondoskodás (különös tekintettel a hátrányos és a halmozottan hátrányos helyzet megállapítására, a védelembe vételre, a megelőző pártfogás elrendelésére, az ideiglenes hatályú elhelyezésre, a nevelésbe vételre és az utógondozásra),
 - e) ismerje meg a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet fenti témákra vonatkozó szabályait,

- A munkaerőpiaci szolgáltatásokról valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendeletből a munkaerőpiaci szolgáltatások fajtáit és tartalmát.

f) a szakmai protokollokat,

- A Szociális Munka Etikai Kódexét,
- Az intézmény szervezeti és működési szabályzatát és minden tevékenységtípus szakmai programját, házirendjét,
- A munkavédelemre, tűzvédelemre vonatkozó szabályokat,
- Az intézmény gyakornoki szabályzatát,
- Az intézmény felépítését, az általa ellátott és a munkája során az intézmény részéről felajánlható tevékenységi formákat, erőforrásokat, és ezekről szerezzen személyes benyomásokat, ismereteket,
- Az intézmény fő igénybe vevői körét, a jellemző problémátípusokat,
- Az intézményi team és a munkacsoportonkénti team munkáját, annak szerepét a szakmai fejlődésben,
- A jogszabályokban foglaltak gyakorlati megvalósítási módját,
- A más munkakörökben foglalkoztatott munkatársak fő tevékenységi formáit, munkaköri feladataik tartalmát,
- A hivatalos levelezés módját,
- A városban, a járásban és a megyében működő, a járás területén ellátási kötelezettséggel bíró szociális és gyermekvédelmi, vagy ahhoz kapcsolódó tevékenységet folytató intézmény, szervezet, személy tevékenységét és megfigyelői minőségben lehetőség szerint kerüljön személyes kapcsolatba is velük (esetmegbeszélések, esetkonferenciák, szakmaközi megbeszélések stb. alkalmával).

Gyakorlati követelmények munkakörönként

1. Családsegítő munkakörben

- Személyes tapasztalatok útján szerezzen ismereteket az intézmény családsegítői által alkalmazott szociális munkaformákról,
- Ismerje meg a családsegítők munkáját, ezen belül vegyen részt lehetőség szerint minél több családlátogatáson, a családdal külső helyszínen történő találkozáson, első interjún, esetmegbeszélésen, esetkonferencián,
- Kövesse nyomon a problémamegoldó modell használatát és a modell egyes lépéseit,
- Esetnaplók tanulmányozásán keresztül ismerje meg az egyes családok helyzetét, a családgondozás folyamatát, lehetséges kimeneteleit,

- Ismerje meg az esetlegesen megvalósuló hatósági intézkedésekhez vezető okokat, a hatósági intézkedés után a család- és gyermekjóléti szolgáltatást végző szakemberek lehetséges szerepeit,
- Ismerje meg az esetmenedzserek szerepét, munkaköri feladatait, az esetmenedzser és a családsegítő közötti hatékony együttműködés módjait,
- Ismerje meg a családgondozáshoz kapcsolódó teljes dokumentációs rendszert az iktatástól az esetdokumentációig,
- Ismerje meg az egy találkozásos (egyszeri) esetkezelés tartalmát és dokumentációját,
- Szerezzen személyes tapasztalatot az ügyeletes munkájáról, tevékenységéről,
- Programokon való aktív részvétellel szerezzen tapasztalatot a szociális csoportmunkában és prevenciók programok szervezésében.

A későbbiekben, az önálló munkavégzésre való képesség megalapozásaként:

- Családsegítői tevékenység és ügyeleti munka, amelynek egyre több szegmensét önálló munka keretében, de utólagos ellenőrzés és megbeszélés mellett láthatja el,
- A bevezető családsegítő irányítása mellett esetdokumentációk vezetése, hivatalos levelezés,
- Hospitálás, megfigyelő részvétel útján – lehetőség szerint több típusú – elsősorban mediáció, és a kapcsolatügyeleti – tevékenység utólagos megbeszélés mellett,
- Intézményi és csoportteam munkájában való részvétel,
- Az ellátási területen működő szociális és gyermekvédelmi, vagy ahhoz kapcsolódó tevékenységet folytató intézményekkel, szervezetekkel, személyekkel élő, de még nem önállóan tartott személyes kapcsolat.

2. Mentor munkakörben

- Személyes tapasztalatok útján szerezzen ismereteket az intézmény családsegítői által alkalmazott szociális munkaformákról,
- Ismerje meg a családsegítők munkáját, ezen belül vegyen részt lehetőség szerint minél több családlátogatáson, a családdal külső helyszínen történő találkozásokon, első interjún, esetmegbeszélésen, esetkonferencián,
- Szerezzen közvetlen tapasztalatot a professzionális tanácsadásról, ismerje meg a speciális tanácsadási módszereket: a beszélgetésvezetést, az öndefiníciós módszereket, a mérlegelési eljárásokat,
- Ismerje meg a tanácsadás három alapmodelljét, különös tekintettel a folyamatorientált modellre,
- Kövesse nyomon a problémamegoldó modell használatát és a modell egyes lépéseit,

- Esetnaplók tanulmányozásán keresztül ismerje meg az egyes családok helyzetét, a családgondozás folyamatát, lehetséges kimeneteleit,
- Ismerje meg az egy találkozáson (egyszeri) esetkezelés tartalmát és dokumentációját,
- Szerezzen személyes tapasztalatot az ügyeletes munkájáról, tevékenységéről,
- Programokon való aktív részvétellel szerezzen tapasztalatot a szociális csoportmunkában és prevenciós programok szervezésében.

A későbbiekben, az önálló munkavégzésre való képesség megalapozásaként:

- Mentori tevékenység és ügyeleti munka, amelynek egyre több szegmensét önálló munka keretében, de utólagos ellenőrzés és megbeszélés mellett láthatja el,
- A bevezető családsegítő irányítása mellett esetdokumentációk vezetése, hivatalos levelezés,
- Intézményi és csoportteam munkájában való részvétel,
- Az ellátási területen működő szociális és gyermekvédelmi, vagy ahhoz kapcsolódó tevékenységet folytató intézményekkel, szervezetekkel, személyekkel élő, de még nem önállóan tartott személyes kapcsolat.

3.5.A munkavégzés szakmai tartalma munkakörönként

3.5.1. Családsegítő munkakör

3.5.1.1. A projekthez kapcsolódó feladatok

A.) 1. c. Közösségi terek kihasználtságát fokozó programok kapcsán:

- elsajátítja a közösségi felmérés alapvető céljait, az ehhez kapcsolódó ismereteket,
- a közösségi felmérés kérdőívét nyilvánossá teszi a település honlapján,
- információgyűjtéssel segíti, hogy a település fő véleményformálóihoz és a társadalmi szerepvállalásban aktív lakosokhoz eljusson a kérdőív,
- közreműködik a kérdőívek válaszainak és az interjúk tapasztalatainak összesítésében.
- a közösségi szerepvállalásra felkészítő tréningek létrejöttét és lebonyolítását szervező munkával segíti (potenciális résztvevők megkeresése, helyiségről és szükséges berendezésről való gondoskodás stb.)

A.) 1.d. Közösségi, kötődést erősítő és kulturális programokban való részvétel
Komáromban:

- Éjszakai Sportbajnokság szervezési munkáiban és a lebonyolításban való részvétel (alapanyagok beszerzése, a rendezvénysorozat népszerűsítése stb.)

- Tanulókör: hátrányos helyzetű gyermekek korrepetálása.

Lábatlanon:

- Éjszakai Sportbajnokság szervezési munkáiban és a lebonyolításban való részvétel (alapanyagok beszerzése, a rendezvénysorozat népszerűsítése stb.)
- Gyermeknapi rendezvény szervezési munkáiban és a lebonyolításban való részvétel (játszóházak szervezése, mintadarabok elkészítése, alapanyagok beszerzése, a rendezvénysorozat népszerűsítése stb.)
- Egészséges táplálkozás témakörben előadás (az előadás szervezésében való részvétel, a rendezvény népszerűsítése stb.)

C.)1. a. Egyéni kompetenciák felmérése és személyre szabott fejlesztési tervek készítése, megvalósítása:

- a helyi viszonyok között (a projekt értelmezésében) hátrányos helyzetűnek számító emberek felkutatása, felkeresése,
- a felkeresett emberek projektben való részvételi lehetőségéről való tájékoztatás
- a projekt kapcsán igénybe vehető szolgáltatásokról való tájékoztatás
- egyéni kompetenciák felmérése tesztlappal vagy interjúval,
- személyre szabott egyéni fejlesztési tervek elkészítése,
- az egyéni fejlesztési tervben foglaltak egyeztetése az érintettel,
- a fejlesztési megállapodás megkötése,
- személyre szabott fejlesztési programcsomag felkínálása,
- családi problémák megoldásában hozzáférhető közszolgáltatások ajánlása, hozzáférés segítése, ügyintézés stb.)

3.5.1.2.A projekthez közvetlenül nem kapcsolódó feladatok

- a kliens igénye és szükség szerint biztosítja a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az 1997. évi XXXI. törvény és a kapcsolódó rendeletek által meghatározott családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást az ellátott település területén,
- fogadja és meghallgatja a Szolgálathoz érkezőket, információkat ad, az új gondozási eseteket bevezeti a nyilvántartásba,
- a személyes találkozások alkalmával megismeri a családok tagjait, a családok belső szerkezetét és környezeti feltételeiket,
- felismeri és felismerteti a konfliktusokat és ezek okait,
- a kliensekkel közösen dolgozza ki a lehetséges konfliktusmegoldó stratégiát,
- meghatározza a személyes együttműködési szükségleteket,

- rendszeresen, folyamatosan és személyesen, a vonatkozó jogszabályban meghatározottak szerint együttműködik a családokkal,
 - tájékoztatja a klienst mindazon jogokról és ellátásokról, amelyekre jogosult, vagy jogosult lehet,
 - ügyintézési segítséget nyújt, kezdeményezi a támogatás megállapítását az illetékes hatóságnál,
 - együttműködik a gondozásban lévő személyekkel kapcsolatban álló nevelési, oktatási, gyámügyi, egészségügyi intézményekkel, a rendészeti és szociális igazgatással, a társadalmi és tömegszervezetekkel, aktivistákkal és laikus segítőkkel,
 - együttműködik az ellátási területen illetékes Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserével és tanácsadóival,
 - javaslatot tesz a klienseknek a kapcsolódó tevékenységet ellátó és társintézmények igénybe vételére,
 - eljár a kliensek érdekében, támogatja őket jogaik érvényesítésében,
 - javaslatot tesz a klienseknek a kapcsolódó és társintézmények igénybevételére,
 - segíti speciális támogató, önszorgító csoportok szervezését, működtetését,
 - részt vesz a kliensek részére szervezett szabadidős tevékenységek szervezési munkálataiban és azok lebonyolításában,
 - széleskörűen megismeri a helyi szociálpolitikai munkában tevékenykedőket és működési területüket,
 - részt vesz a problémamegoldó csoportok munkájában,
 - közreműködik az Intézmény munkacsoportjának munkájában (teammunka, szupervízió),
 - valamennyi, általa elindított családgondozásról esetsnaplót nyit, s abban írásban, folyamatosan rögzíti megfigyeléseit, beszélgetéseinek tartalmát, a szakértők, a kapcsolódó személyek, intézmények véleményét,
 - vezeti a vonatkozó szakmai rendelet által meghatározott adatlapokat, nyilvántartásokat,
-
- klienseivel való találkozásait, valamint ügyeleti óráiban a Szolgálatot felkereső kliensek adatait a forgalmi naplóban rögzíti.

3.5.2. Mentori munkakör

3.5.2.1.A projekthez kapcsolódó feladatok

C.)1. a. Egyéni kompetenciák felmérése és személyre szabott fejlesztési tervek készítése, megvalósítása:

- a helyi viszonyok között (a projekt értelmezésében) hátrányos helyzetűnek számító emberek felkutatása, felkeresése,
- a felkeresett emberek projektben való részvételi lehetőségéről való tájékoztatás
- a projekt kapcsán igénybe vehető szolgáltatásokról való tájékoztatás
- egyéni kompetenciák felmérése tesztlappal vagy interjúval,
- személyre szabott egyéni fejlesztési tervek elkészítése
- az egyéni fejlesztési tervben foglaltak egyeztetése az érintettel,
- a fejlesztési megállapodás megkötése,
- személyre szabott fejlesztési programcsomag felkínálása

C.)1. b. Munkaszocializáció megszerzését segítő konstruktív és értékteremtő programokban való részvétel:

- az egyéni fejlesztési tervben megállapítottak szerint arra alkalmas és más, érdeklődő és motivált emberek bekapcsolása önkéntes munkavégzésbe az ilyen emberek felkutatásával, az önkéntes munkáról és a munkalehetőségekről való tájékoztatás, az önkéntes munkavégzésre való felkészítés, a munkatapasztalatok igény szerinti megbeszélése, probléma esetén segítségnyújtás

C.)1. f. Álláskeresésre felkészítő tanácsadás

- egyéni munkatanácsadás eszközeivel

C.)2.b. Munkavállalók mentorálása a munka és magánélet terén

- munkaerőpiaci mentori szolgáltatás eszközeivel

C.)1.f. Az egyéni munkatanácsadás

A szolgáltatás célja az elhelyezkedést akadályozó körülmények személyre szabott feltárása, az elhelyezkedést akadályozó tényezők azonosítása, terv készítése azok megszüntetésére és a személy elhelyezkedésére. A folyamat végére az álláskereső legyen képes meghatározni a munkaerőpiaci céljait, azokat az eszközöket, amelyeket a cél elérése érdekében igénybe vehet, és képes legyen ezeket használni, azonosítani azokat a tényezőket, amelyek az elhelyezkedését gátolják, és képes legyen erőfeszítéseket tenni ennek elhárítására, legyen képes és hajlandó képzéseken való részvételre.

Az egyéni munkatanácsadás célcsoportja: az aktív korú nem foglalkoztatott (álláskereső vagy inaktív), tanulói jogviszonnyal nem rendelkező személyek, rendszeres szociális járadékban vagy rehabilitációs járadékban részesülők (pl. kisgyermekes anyák, tartós munkanélküliek, 50 év feletti aktív korúak, alacsony iskolázottságúak).

A szolgáltatás igénybevétele történhet önkéntes alapon vagy jelzés alapján.

A szolgáltatás szakmai tartalma: szakmai konzultáció, amelynek keretében a kliens szakember segítségét kapja ahhoz, hogy saját elhelyezkedési tervet készítsen, vagyis reális munkaerőpiaci célokat, és azok eléréseihez szükséges lépéseket határozzon meg a célok elérését támogató és gátló tényezők számba vételével.

A tanácsadás elemei a kliens sajátos igényeihez igazodnak. Ezek az elemek:

1. Megismerés: Intenzív támogató légkör, bizalmi kapcsolat megteremtése, adatgyűjtés, szükséglet,- cél ,- és erőforrásfeltárás
2. Tisztázás, a probléma meghatározása: a probléma szempontjából fontos információk részletesebb tisztázása, képességeinek, érdeklődés, elvárások feltárása.
3. Elemzés: az eddigi életútból, számba vehető erősségek, sikerek és az akadályozó tényezők, hiányok
4. Szintézis: megoldások keresése, az egyes megoldási módok értékelése (lehetséges végkimenetel meghatározása)
5. Megállapodás: az optimális problémamegoldási mód kiválasztása, cselekvési terv elkészítése
6. Értékelés
7. Utánkövetés: a tanácsadás lezárása utáni 180. napon az ügyfél munkaerő-piaci helyzetének regisztrálása.

A szolgáltatás egyéni személyes konzultációt jelent átlag 3, legfeljebb 6, heti gyakoriságú, kb. 1 órás időtartamú találkozási alkalommal. A tanácsadás non-direktív. A tanácsadás során a tanácsadó és a kliens szerződést köt .

A szolgáltatás dokumentációja: adatlap, tanácsadási napló (az ügyféllel végzett munka elemei időrendi sorrendben. A feljegyzések rögzítik a tanácsadás időpontját, időtartamát, a tanácsadás célját, tartalmát, az ügyféllel kötött megállapodásokat. A dokumentum minden feljegyzését a tanácsadó és az ügyfél is aláírja), elhelyezkedésre irányuló terv. Az értékelő beszámoló tartalmazza az utánkövetés dokumentációját.

C.)2.b. Munkaerőpiaci mentori szolgáltatás

A szolgáltatás célja a hátrányos helyzetű aktív korú nem foglalkoztatott személyek munkaerőpiaci helyzetének, reintegrációjának javítása, a munkavállalás és munkahely-megtartásuk segítése. A folyamat során a kliens váljon képessé arra, hogy az egyéni fejlesztési tervében meghatározott feladatokat végrehajtsa, hozzájusson a számára leginkább megfelelő képzéshez, szolgáltatáshoz és támogatáshoz, kedvezőtlen munkaerőpiaci, szociális és mentális helyzetének javítása és az elhelyezkedés akadályainak megszüntetése érdekében megtalálja a megfelelő

szolgáltatásokat, aktívvá váljon az álláskeresőben, képessé váljon az önálló munkába állásra, a megfelelő munkahely megtalálása illetve megtartása érdekében kialakítsa és fenntartsa a támogató kapcsolatrendszerét, munkahelyén beilleszkedjen, és képes legyen a munkaadó elvárásainak megfelelni.

A szolgáltatás célcsoportja a nem megváltozott munkaképességű, aktív korú nem foglalkoztatott személyek (elsősorban tartós munkanélküliek, alacsony vagy elavult iskolai végzettséggel rendelkező 50 év feletti aktív korúak, szabadságvesztés után szabadulók, hajléktalanok. Olyan személyek jelentik a fő célcsoportját, akiknek munkavállalói illetve tanulási pályájuk többször megszakadt és nem motiváltak az álláskeresőben, akik személyes, mentori segítségnyújtás nélkül nagy eséllyel lemorzsolódnának. A szolgáltatás igénybevételének feltétele személyes fejlesztési terv megléte.

A szolgáltatás igénybevétele történhet önkéntes alapon vagy jelzés alapján.

A szolgáltatás szakmai tartalma: személyes segítő szolgáltatás. A segített személy végigkísérése a munkaerő-piaci integráció teljes folyamatán.

A tanácsadás elemei:

3. Nyilvántartás vezetése minden olyan információról, ami a kliens számára a folyamat során hasznos lehet (munkalehetőségek, képzések, segítő intézmények, és igénybe vehető ellátásaik)
4. Folyamatos kapcsolattartás minden olyan szervezettel, intézménnyel, amely a kliens számára hasznos lehet.
5. Az ügyfél által a megrendelővel kötött megállapodás tartalmának és az előírt vállalások teljesítésének folyamatos figyelemmel kísérése.
6. Helyzetfeltárás: élethelyzet megismerése
7. Kapcsolatfelvétel, adatrögzítés
8. Egyéni terv megvalósításában való segítségnyújtás: a mentorálás az egyéni terv megvalósításából azokat a fázisokat segíti, amelyre a kliensnek szüksége van.
9. Pályaterv elkészítése a kliens érdeklődése, értékei, alkalmassága figyelembevételével, pályatanácsadás, munkatanácsadás
10. Szolgáltatásokban, képzésekben való részvétel és együttműködés: az egyéni tervnek megfelelő szolgáltatások, képzések felajánlása, a kliens hozzáféréseinek javítása és bennmaradásának támogatása.
11. Álláskereső támogatása hozzáférésben, problémakezelésben, kapcsolatrendszer aktivizálásában információval stb.
12. Munkahelyi beilleszkedés, munkahelymegtartás segítése
13. Utánkövetés: A szolgáltatás lezárása utáni 180. napon az ügyfél munkaerő-piaci helyzetének regisztrálása.

A szolgáltatás formája személyre szabott egyéni szolgáltatás, tevőleges segítségnyújtás, legfeljebb heti 2 óra időtartamban

A mentorálás módszerei: információnyújtás, tájékoztatás, szakmai támogatás, orientálás, irányítás, megerősítés, bizalomépítés, konzultáció, egyeztetés a családtagokkal, a munkáltatóval, a képző intézménnyel stb., tanácsadás, problémakezelés, motiválás, bevonás, döntések elősegítése, (a munka világában érvényes) értékek, elvárások közvetítése, mentális támogatás, személyes segítő háttér biztosítása, személyes kísérés, dokumentumok elkészítése, ügyintézés segítése, kapcsolatrendszer kialakítása és működtetése.

A szolgáltatás dokumentációja: jelentkezési lap vagy irányítólap (a szolgáltatásba kerülés módjától függően), mentori napló (helyzetértékelés, (az ügyféllel végzett munka elemei időrendi sorrendben. A feljegyzések rögzítik a tanácsadás időpontját, időtartamát, a tanácsadás célját, tartalmát, az ügyféllel kötött megállapodásokat. A dokumentum minden feljegyzését a az ügyfél is aláírja), értékelés a munka szakaszaiként, állásfeltárásnál feltárt adatok, problémák rögzítése, megoldási lehetőségek rögzítése, a következő találkozó ideje, helye, adatszolgáltatás eredményének rögzítése. Képzési szerződés, képző igazolása, tanúsítvány, oklevél, szolgáltató szervezet igazolása. Munkaszerződés, munkáltatói igazolás, ügyfél nyilatkozata, Értékelő lap.

A kapcsolódó szolgáltatások köre: egyéni munkatanácsadás, pályaválasztási vagy pályamódosítási tanácsadás állás- és képzési börze, pályaválasztási kiállítás, Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT), vagy Foglalkozási Információs Pont (FIP) igénybevétele, munkaközvetítés, munkapróba, munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése, betanítás, munkahelymegtartás segítése, utánkövetés, álláshelyek feltárása, munkáltatói kapcsolatok erősítése.

3. 6. Kompetenciahatárok

A helyi humán erőforrás minél hatékonyabb kihasználása, a kliens hasznára váló (és kárt nem tevő) szolgáltatás érdekében szükséges a két munkakör között húzódó, helyenként elmosódó kompetenciahatárok kérdésköréről szót ejteni.

A humán közszolgáltatási rendszerben nem egyedülálló módon a családsegítés és a mentori szolgáltatás közötti kompetenciahatár ugyanis nem rajzolható ki élesen, a munkaköri kompetenciák egymást részben átfedik, részben pedig kiegészítik. Az egymást kiegészítő, de a egyértelműen egyik vagy másik munkakörre jellemző kompetenciák azonosítása – legalábbis az e dokumentumban felsoroltakat magában foglaló, elsajátított tudás birtokában – nem jelenthet problémát.

A kompetenciahatárok meghatározásának kérdése tekintetében sok esetben nagy, minden helyzetben érvényes megállapítások nem tehetők, hiszen vannak olyan szakmai tevékenységek, amelyeket sokféle humán közszolgáltatási területen dolgozók végeznek, legfeljebb eltérő

fókusszal. Ilyen lehet például a prevenciós programok szervezése, az igénybe vehető ellátásokról való információnyújtás, tájékoztatás, az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése, ügyintézési segítségnyújtás stb.

Emiatt különösen jelentős a humán közszolgáltatásban az, hogy alapvető információkkal rendelkezzenek a különböző, mégis valamilyen módon rokon szakmák képviselői egymás tevékenységének pontos tartalmáról. Ennek éppúgy jelentősége van a munka- és felelősségmegosztásban is, mint abban, hogy a kliensnek minél magasabb színvonalú ellátást, erőforrást (vagy legalábbis minél több problémára választ jelentő, megbízható válaszokat) tudjon a munkatárs biztosítani, vagy mozgósítani.

Fontos követelmény tehát a amely a projekt kapcsán megjelenő új, vagy legalábbis az eddiginél szélesebb körű szakmai kompetenciákat is megjelenítő mentori tevékenység bevonása a szakmaközi együttműködésbe.