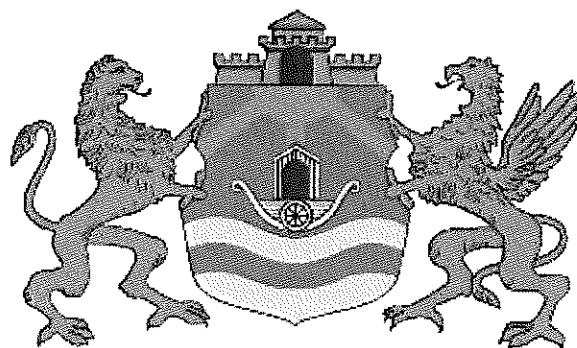


2019

**A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ
szakmai beszámolója**



**OTTHON, VÁROS
FERENCVÁROS**

Dobák-Kiss Tímea
FESZGYI CSGYJK
2019.12.31.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	2
A FESZGYI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÖSSZEGZŐ BESZÁMOLÓJA	6
A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT 2019 ÉVI SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE A STATISZTIKÁK TÜKRÉBEN	12
BESZÁMOLÓ A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ESETMENEDZSERI TEVÉKENYSÉGÉRŐL.....	22
SZOCIÁLIS DIAGNÓZIS.....	44
BESZÁMOLÓ A VESZÉLYEZTETETTSÉGET ÉSZLELŐ-ÉS JELZŐRENDSZER 2019. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL.....	50
EGYÉNI ÉS CSOPORTOS SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK	78
KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET.....	78
CSALÁDI ÉLET SZOLGÁLTATÁBAN EGYESÜLET 2019. ÉVI BESZÁMOLÓJA	89
PÁR- ÉS CSALÁDKONZULTÁCIÓ	91
KÖZVETÍTŐI ELJÁRÁS (MEDIÁCIÓ), KONFLIKTUSKEZELÉS	94
PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS	97
FEJLESZTŐ- ÉS GYÓGYPEDAGÓGIAI TANÁCSADÁS	100
ADDIKTOLÓGIAI KONZULTÁCIÓ	106
JOGSEGÉLYSZOLGÁLTAT, JOGI TANÁCSADÁS	107
H52 IFJÚSÁGI IRODA ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR	108
ÓVODAI-ISKOLAI SZOCIÁLIS SEGÍTŐ CSOPORT.....	138
MELLÉKLETEK.....	153

Bevezetés

A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szervezetileg és szakmailag önálló intézményegységeként látja el feladatait a IX. kerületben. A szakmai munkát a következő jogszabályok alapján végzi az intézmény – csak a legfontosabbakat felsorolva:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban Szt.),
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban Gyvt.),
- 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról,
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről,
- és helyben a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének többször módosított 24/2011. (IX.26.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról.

A Gyermekjóléti Központ felett szakmai, gazdasági, bér- és munkaügyi kérdésekben a FESZGYI Igazgatósága gyakorolja a felügyeletet. A Család- és Gyermekjóléti Központ a 1091 Budapest, Üllői út 69. szám alatti telephelyen működik. Szervezetileg a Központhoz tartozik a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi tér, a 1096 Budapest, Haller utca 50-52. szám alatt, valamint az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport, a 1095 Budapest, Gát utca 25. szám

alatt. A jogszabály alapján a Központ biztosítja a Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatását, illetve egyéb speciális szolgáltatásokat, melyeket részben közvetlenül a Központ biztosít, részben a FESZGYI Igazgatósága. Ezek később kerülnek felsorolásra.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a jogszabályban meghatározott illetékességi területen, vagyis a járás, *Budapest IX. kerület közigazgatási határain belül* látja el feladatait. Ez a feladatellátás integrált, vagyis a családsegítés és a gyermekjóléti alapellátás keretébe tartozó feladatokat látunk el, és bizonyos speciális szolgáltatásokat, tanácsadásokat kell biztosítanunk.

Egyrészt tehát az Szt. 64. § (1) bekezdésében foglalt személyes gondoskodást nyújtja szociális alapszolgáltatásként, ezen belül is családsegítést. A *családsegítés keretében* biztosítani kell szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, valamint közösségfejlesztő programok szervezését, egyéni és csoportos készségfejlesztést. Tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását, kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

A Központ emellett ellátja a Gyvt.-ben meghatározott *gyermekjóléti alapellátási feladatokat*. A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését. E szolgáltatási feladat keretében, a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a szolgáltatás tájékoztatást nyújt, segíti a támogatásokhoz való hozzájutást, családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást nyújt vagy az ezekhez való hozzájutást megszervezi. Támogatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát, segíti elhelyezését átmeneti otthonban.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében *a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer koordinálását* járási szinten, segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában, megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

- utcai és - ha a helyi viszonyok azt indokolják - lakótelepi szociális munkát (H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Téren keresztül),
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítói eljárást, ide nem értve a 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítói eljárást,
- ha a helyi viszonyok azt indokolják - kórházi szociális munkát (ezt a feladatot esetünkben a jelzőrendszeri felelős és tanácsadó látja el),
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot (ügyfélfogadási időn kívül működtetett, elsősorban telefonos információnyújtás és mozgósítás),
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet,
- valamint elkészíti a szociális diagnózist az Szt. 64/A. §-a szerint.

A FESZGYI a fenti szolgáltatásokon kívül biztosít fejlesztő- és gyógypedagógiai tanácsadást, mediációt és addiktológiai konzultációt, illetve maga a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi tér mint prevenció, gyermekeket és fiatalokat segítő, szabadidejüket hasznosan és fejlesztoen kitöltő tér is ide tartozik.

A Család- és Gyermekjóléti Központban dolgozó *esetmenedzserek a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló szociális segítő tevékenységet látnak el*, amelynek keretében

- kezdeményezik a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét, szociális segítőmunkát koordinálnak és végeznek, koordinálják a bevont más segítő vagy egyéb szakembereket, akiknek feladatuk lehet a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésében,
- javaslatot készítenek a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködnek a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- javaslatot tesznek családbafogadásra, a családba fogadó gyám személyére,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinálnak és végeznek - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végeznek - a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a 86. § (1) bekezdés f) pontjában foglaltak szerint - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészítik a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinálnak és végeznek, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készítenek.

A jelenleg hatályos jogszabályok szerint 2018. január 1-től kötelezően ellátandó feladatként a Központokhoz került a *szociális diagnózis*, a szükségletek felmérése és szükségletekhez igazított szolgáltatások kijelölése, szervezése.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma közzétette a család- és gyermekjóléti szolgáltatások működésével kapcsolatos szakmai szabályozó dokumentumokat, az ún. protokollokat és

szakmai ajánlásokat, melyek tulajdonképpen módszertani útmutatók. A protokollok betartása a törvényben rögzítettek szerint kötelező, melynek legfőbb oka, hogy minden gyermeknek és családnak joga van ahhoz, hogy ügyükben egységes elvek, módszertan és eljárásrend szerint járjanak el, vagyis egységesen magas színvonalú és az emberi, gyermeki jogokat szem előtt tartó segítő szolgáltatást kapjanak. Különösen igaz ez a gyermekek bántalmazásának megelőzésére, jelzésére és megszüntetésére.

A szociális munkában továbbiakban és nem elhanyagolható módon jelentősége van az *etikai kódex*nek. A Család- és Gyermekjóléti Központ mindenkor szem előtt tartja, hogy a szociális munka hivatásrend, professzionális munka, melyben megkerülhetetlen az etikai kódex be- és megtartása az esetvitelben. Ez biztosítja az autonómiát a szakemberek számára, az intézményvezetés és a területen dolgozó szakemberek, valamint a szakemberek közötti kapcsolatrendszer, a döntések és eljárások etikai hátterét. Nem másodsorban meghatározza a munka fő célitűzéseit az értékeken keresztül, a kliensek és döntéshozók közötti közvetítő kapcsolat etikai milyenségét és érték béli alapjait, a segítői és nem regulatív, vagy elvtelen kiszolgáló szerepet.

A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ összegző beszámolója

A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ tehát az alábbi szervezeti egységkeretben működik:

Szervezeti egység	Létszám	Végzettség	Feladat	Üres álláshely
Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Bp., Üllői út 69.)	2 fő asszisztens, 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser, 7,5 fő esetmenedzser, 1 fő szakmai vezető	mindenki jogszabály által előírt szakirányú végzettséggel rendelkezik (továbbiakban: szakirányú)	gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó családsegítés, gyermekjóléti alapellátás, valamint szociális diagnózis felügyelt kapcsolattartás (segített, folyamatos jelenléttel segített és ellenőrzött)	1 fő asszisztens, 3 fő esetmenedzser (nem a teljes évben)
Kapcsolattartási Ügyelet (1096 Bp., Haller u. 50-52.)	1 fő jogász, mediátor, 1 fő szociális munkás	szakirányú	kapcsolattartás (segített, folyamatos jelenléttel segített és ellenőrzött)	-
Jelzőrendszeri tanácsadó	1 fő szociális munkás, mediátor	szakirányú	járási szintű jelzőrendszeri	-

(1091 Bp., Üllői út 69. és 1096 Lenhossék u. 7-9.)	1 fő jogász, 2 fő klinikai szakpszichológus és családterapeuta, 2 fő pszichológus (klinikai szakpszichológus és tanácsadó pszichológus), 2 fő fejlesztő és gyógypedagógus (több diplomával), 1 fő mediátor, 1 fő addiktológiai konzultáns	szakirányú	koordinálás Gyvt 40/A §: a családsegítésen és gyermekjóléti alapellátáson túli szolgáltatások, a szociális segítőmunkán kívül eső, családot, egyént megerősítő, segítő szolgáltatások
Speciális szolgáltatások (1091 Bp., Üllői út 69. és 1096 Bp., Lenhossék u. 7-9. – utcai ifjúsági munka: H52)			
Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport (1095 Bp., Gát u. 25.)	1 fő koordinátor, 13 fő óvodai és iskolai szociális segítő	2 fő nem rendelkezik szakirányú végzettséggel	a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújtása a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és pedagógusainak ifjúságsegítés, gyermekvédelmi prevenció tevékenység, közösségfejlesztés
H 52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér (1096 Bp., Haller u. 50-52.)	1 fő koordinátor, 4 fő ifjúságsegítő	nincs a jogszabályban előírt szakirányú végzettség	

Fluktuáció

A Központ szakmai vezetését 2016 nyara óta egy személy látja el. A központhoz tartozó szakmai egységeket, főként az esetenedzsereket évek óta elkerülte a munkát akadályozó *fluktuáció* (kivéve a H52-t, de ott mindig szinte azonnal sikerült a szakembereket pótolni). 2016 óta az óvodai és iskolai szociális segítő koordinátorának személyében történt változás, illetve 2018 szeptembere óta volt olyan szociális segítő, akitől próbaidő alatt kellett megválnunk, illetve egy személy, aki más kerületbe ment tovább dolgozni. 2019-ben hosszú

idő után először, felbomlott a szakmai csapat az esetmenedzserek körében, 2 fő más intézményben folytatta tevékenységét, illetve 2 fő gyermekvárás miatt maradt otthon. A szakemberek pótlása az óvodai és iskolai segítség terén kezdetben nem volt nehéz, azonban a szolgáltatás bevezetése utáni kezdeti lelkesedés múltával egyre nehezebb a pótlásuk. Ennél sokkal nehezebb az esetmenedzserek pótlása, egyrészt a kevés számú (1-2-3 fő) jelentkező van, másrészt szakmailag, tapasztalatilag nem, vagy alig érik el azt a szintet, ami ennél a nem csak nehéz, de nagyobb múltú tapasztalatot, szakmai múltat és tudást igénylő munkakörben szükséges. Nem elhanyagolható az sem, hogy olyan kollégák távoztak, akiknek már nem csak a sok éves tapasztalatuk, de helyismeretük, helyi kapcsolatrendszerük is megvolt – ez pótolhatatlan.

Terepgyakorlat

Intézményünk fogadja a terepgyakorlatra érkező egyetemista hallgatókat, illetve a közösségi munkát végző középiskolásokat. Mindkét körben a legnépszerűbb természetesen a H52, profilja miatt. Legritkábban az esetmenedzserei tevékenységet nyújtó intézményegységet választják a gyakornokok, a leggyakoribb oka az, hogy a képző intézmények a régi, 2016 előtti struktúrában szervezik és adják ki a gyakorlatokat, amikor külön szakmai és szervezeti egység nyújtotta a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatásokat. Ezt a problémát, vagyis a negyedik éve fennálló integrációt jeleztük több képző intézmény felé is. Minden esetre a korábbi, 2016 előtti időszakhoz képest drasztikusan csökkent a gyakornokok száma, és ők is általában úgy nyilatkoznak, hogy a későbbiekben nem fognak itthon a szakmában elhelyezkedni.

Intézményen belüli és kívüli együttműködés rendszere

A Család- és Gyermekjóléti Központ, különösen, ha az összes hozzá tartozó szakmai egységet nézzük, rendkívül számos partnerrel dolgozik együtt, mind intézményen belül, mind azon kívül. Alább csak azokat a partnereinket sorolom fel, akikkel rendszeres a kapcsolatunk.

Intézményen belüli együttműködés rendszere:

- Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység,
- Gyermek Átmeneti Otthona,
- Díjhátralék Kezelő Csoport,
- H52, óvodai és iskolai szociális segítők egymással és az esetmenedzserekkel,

- speciális szolgáltatásokat nyújtó szakembereink egymással és a szociális szakemberekkel,
- Írisz Klub.

Intézményen kívüli együttműködés rendszere:

- védőnők, gyermek háziorvosok, kórházi szociális munkások, különösen a gyermekeket ellátó intézményekből,
- gyámhivatalok, pártfogó felügyelők,
- köznevelési intézmények, bölcsődék,
- Fővárosi Gyermekvédelmi Központ,
- bíróságok (kapcsolattartás ügyében),
- CSÉSZE Egyesület,
- rendőrség,
- Montázs projekt, fogyatékosügyei tanácsadás,
- Horizont Szociális Alapítvány, az évenként folyamatosan adományozó ferencvárosi magánszemélyek, Bakáts Téri Általános Iskola (karácsonyi adomány),
- Egyszülős Központ,
- illetve a H52 civil partnerei, melyek ott kerülnek részletes felsorolásra.

A szolgáltatás igénybevevői

A szolgáltatásainkat a legkülönbözőbb demográfiai jellemzőkkel bíró, különböző társadalmi-gazdasági helyzetű kliensek (a kirekesztettségben élő, deprivált csoportoktól a magasan kvalifikált, diplomás családokig), a legkülönbözőbb mentális-egészségügyi állapotú ügyfelek veszik igénybe. A részletes adatokat a statisztikai részben lehet megtalálni.

A legjellemzőbb probléma típusok:

- gyermekek (elsősorban érzelmi) elhanyagolása,
- tankötelezettség elmulasztása,
- lakhatási szegénység, alacsony munkaerőpiaci státusz, adóssághalmozás,
- mentális problémák: magatartászavar, tanulási nehézség, személyiségzavar, szenvedély- és pszichiátriai betegség,
- családi diszfunkciók, elhúzódó válás és gyermekelhelyezés, családi konfliktusok,

- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség,
- fiatakkori bűnelkövetés, „bandázás”, csavargás, szerhasználat,
- párkapcsolati erőszak, gyermekbántalmazás,
- negatív diszkrimináció, kirekesztés.

A problémák mögött húzódó okok a humán ökörendszer¹ minden szintjét érintik, tehát a beavatkozás sok szinten történhet és a leggyakrabban ún, sokproblémás családokkal dolgozunk, akik előéletében gyakran hosszan elhúzódó krízis, trauma vagy trauma sorozatok állnak, gyakorta súlyos diszfunkciókkal küzdenek a velünk kapcsolatba kerülő családok. Mivel bizonyos ellátások rendszerszinten igencsak szűkösen állnak rendelkezésre, illetve munkánkban nap mint nap találkozunk rendszerszintű, a humán ökörendszer külső szintjein azonosítható problémákkal, ezért rengeteg a frusztráció a napi gyakorlati munkánkban. Ilyen hiátusok például a pszichiátriai ellátórendszer hiánya, az oktatási rendszer méltánytalansága, tananyag központúsága gyermekközpontúság helyett és az intézmények kulturális távolsága az őket igénybe vevőktől, illetve a kirekesztés, mely a későbbi társadalmi integráció ellen hat, vagyis a társadalom jóllétének csökkenése felé. Egyre nagyobb probléma az egyének mentális terheltsége, a kényszerű megoldások okozta stresszhelyzetek, traumák és kiüresedések, a szenvedélybetegségek valamilyen formája, és minden előbb felsorolt jellemző hosszan elnyúló fennállása komolyabb pszichés problémákhoz vezet, illetve a gyermekek esetében a későbbi személyiségzavarok megágyazásához.

Telephely állapota, személyi és tárgyi feltételek

A telephelyek közül új telephelyet kapott az *Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport*, ahol megfelelő helységrszámmal és tárgyi környezetben, új és praktikus bútorzattal felszerelt környezetben tudnak dolgozni.

A *H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér* kapott egy új helyiséget, azonban a továbbiakban nagy szükség lenne még egy helyiségre a hangszeres próbákhoz, illetve a népszerű tevékenységhez, a főzőklubhoz egy tankonyha. A legégetőbb, hogy kapjon az Iroda még egy státuszt, mivel nem csak a helyiségét nőtte ki, de tevékenységeinek széles spektrumával és az igénybevevői létszámával a személyi felételeit is.

¹ Welch humán-ökörendszere az ember és az őt körülvevő környezet között fellépő kölcsönhatásokat vizsgálja. A Humán Ökörendszer hét szintje azt írja le, hogy miként működnek a természetes támaszok az egyes szinteken, másrészt, hogy mi történik, amikor ezek összeomlanak. Ez a hét szint: fizikai, intraperszonális (egyéneken belüli), interperszonális (egyének közötti), családi, helyi közösségi, kulturális és társadalmi, állami szint. Az egyén és környezete közötti kapcsolati tér a szociális munka beavatkozási területe.

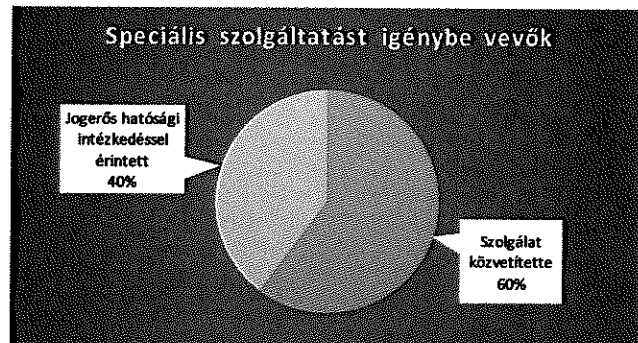
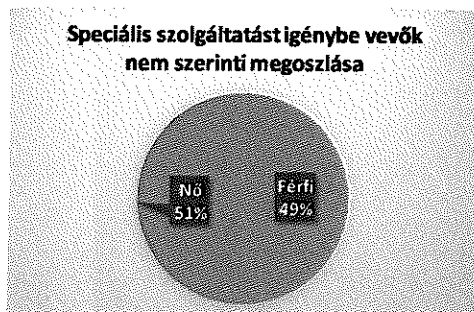
A telephelyek közül a Család- és Gyermekjóléti Központ Üllői úti *telephelye* van a legrosszabb, a legelhanyagoltabb és a tevékenységekhez legalkalmatlanabb helyiségben. Ezen a telephelyen a klienseket nem tudjuk méltó körülmények között fogadni, nincsenek a feladatoknak igazán megfelelő helyiségek, és maguk az itt dolgozó kollégák is a telephely állapotán érzékelik a munkájuk „megbecsültségét”, különösen akkor, ha az intézmény más telephelyein járnak, ahol a dolgozók nem koszos, beázott, repedő falak között, folyton széteső tárgyi környezetben dolgoznak. A speciális szolgáltatások esetében a célnak és kellő intimitásnak megfelelő, a kellő időbeosztást is biztosítani tudó helyiségekre lenne szükség, ez lassan már halaszthatatlan problémává válik.

Mire lenne szükség a kerületben: szolgáltatások, ellátások, prevenciók tevékenységek

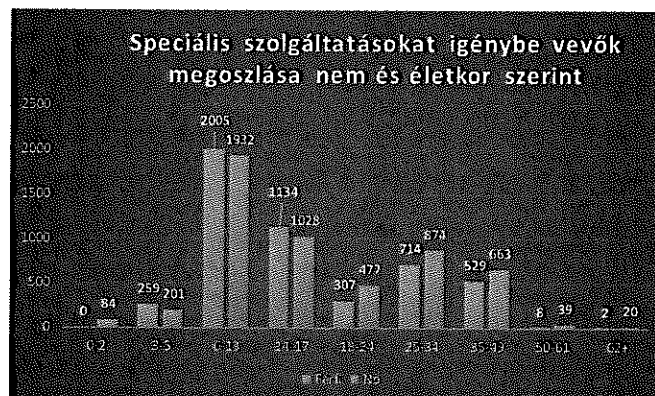
- Gyermek és felnőtt pszichiátriai szolgáltatóval való együttműködési megállapodás.
- Integrált és komplex fiatalkori bűnmegelőzési program, kortárs- és iskolai erőszakot megelőző és kezelő program, négy célcsoportra kiterjedten: gyermek/fiatal, család, köznevelési intézmények és szociális szakemberek.
- Komplex munkaerőpiaci szolgáltatás a szociális szolgáltatásokkal integráltan, kiemelten célozva a megváltozott munkaképességű, részmunkaidőt, otthon végezhető munkát vállalni tudó vagy már hosszabb munkanélküliségben élő kliensekre.
- A demenciával élő kliensek számára szakosított ellátás.
- A fogyatékkal élő, vagy fogyatékkal élő családtagot otthon gondozó kliensek számára speciális tanácsadói, szolgáltatókat integráló és közvetítő szolgáltatásra.
- Családok Átmeneti Otthona anyaotthonnal és krízisközponttal, nagyobb befogadási lehetőséggel az egy gyermeket nevelő családok, szülők számára – komplex szolgáltatással a képessé válást segítve.
- Adományok és adományozók koordinálása, adományok szállítása és tárolására szolgáló helyiség – a jelenlegi lehetőség nagyon behatárolt, nagyobb mértékű bővítésre lenne szükség.
- Krízissegély olyan esetekre, amikor egy gyermeknek sürgősen gyógyszerre lenne szüksége, vagy a család váratlanul bevétel nélkül marad hétvégére és nincs miből főzni, vagy védett otthonba történő utazáshoz.

A Család- és Gyermekjóléti Központ 2019 évi szakmai tevékenysége a statisztikák tükrében

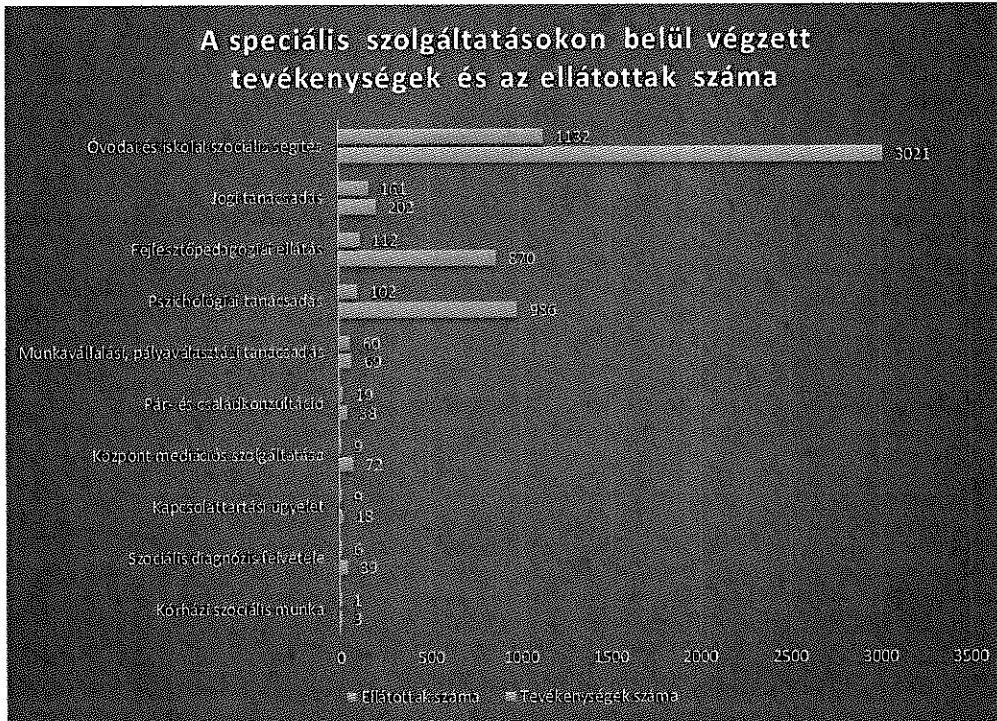
A speciális szolgáltatások



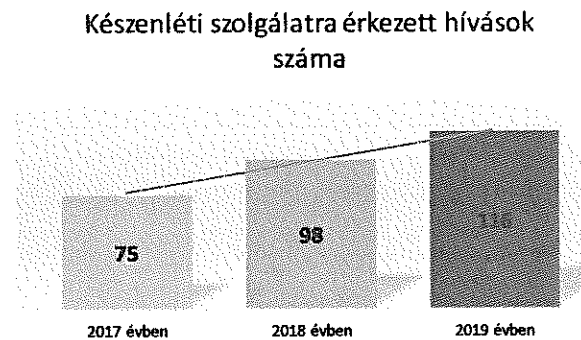
- A speciális szolgáltatásokat igénybevevők nem szerinti megoszlása 2018 évhez képest kiegyenlítődött, a korábbi években jellemző volt, hogy többségében nők vették igénybe (70%-ban voltak felülreprezentáltak a nők a férfiakhoz képest).
- Az is változott 2018-hoz képest, hogy míg korábban növekedett a szolgálat által közvetített kliensek száma, addig 2019-ben csökkent, a tavalyi 70%-ról 60%-ra csökkent a szolgálat által közvetített kliensek száma, míg a hatósági ügyvel érintett kliensek száma 30%-ról 40%-ra nőtt.



- Mivel a 2019-es statisztikába bekerült a H52 Ifjúsági Iroda és közösségi Tér is, ez jelentősen megváltoztatta különösen a korosztályi megoszlást: a korábban főleg a közép-korosztálybeli nők voltak felülreprezentáltak, 2019-ben a 6-13 és 14-17 éves korosztály. Azonban, ha levesszük az ifjúsági iroda közönségét, akkor továbbra is marad a középkorosztály mint jellemző igénybevevő, de a nemek aránya látványosan változik a férfiak javára.

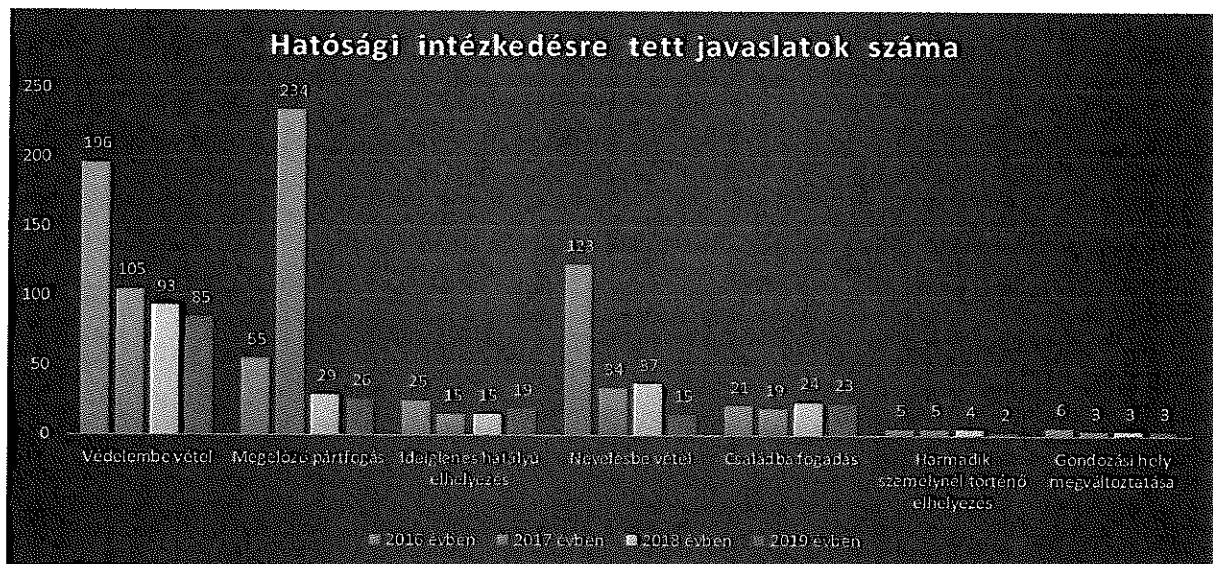


- A fejlesztőpedagógiai és pszichológiai tanácsadásoknál jól látszik, hogy az együttműködések elhúzódóak: tehát kevés számú kliens hosszan veszi igénybe a szolgáltatást.

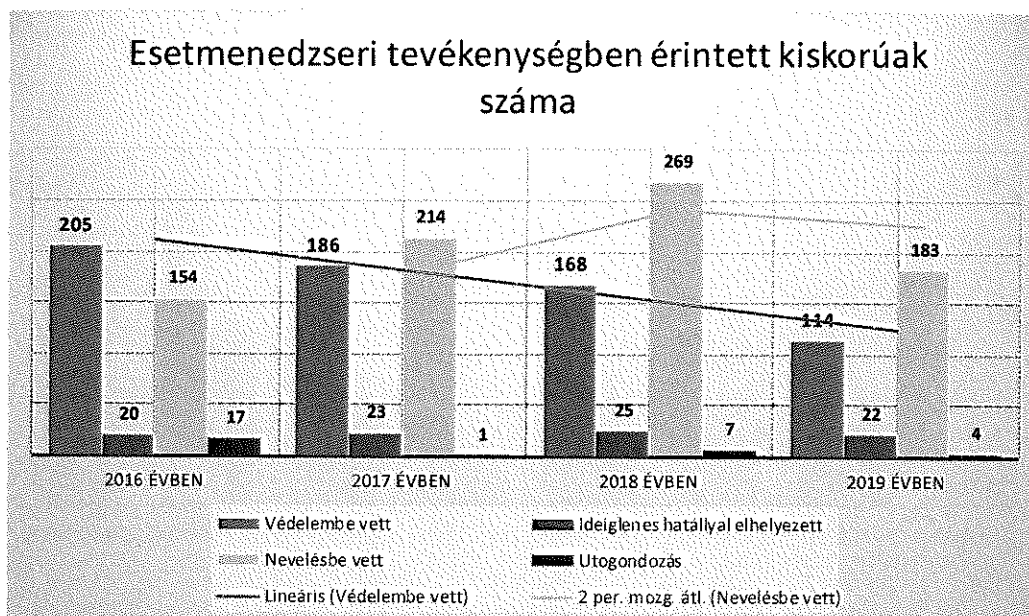


- A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálathoz érkezett hívások száma tovább növekedett, 2018-hoz képest 18%-kal. A hívásokra továbbra is jellemző, hogy javarészt nem az illetékességi területünkről érkeznek hívások, hanem továbbra is az ország legkülönbözőbb szegleteiből.

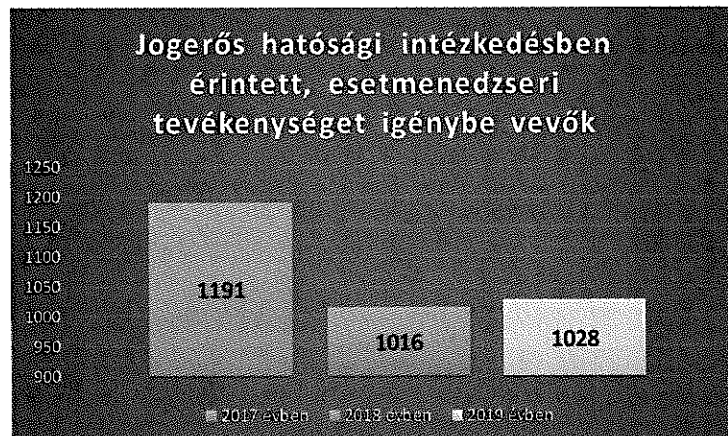
Az esetmenedzseri tevékenység a statisztikák tükrében



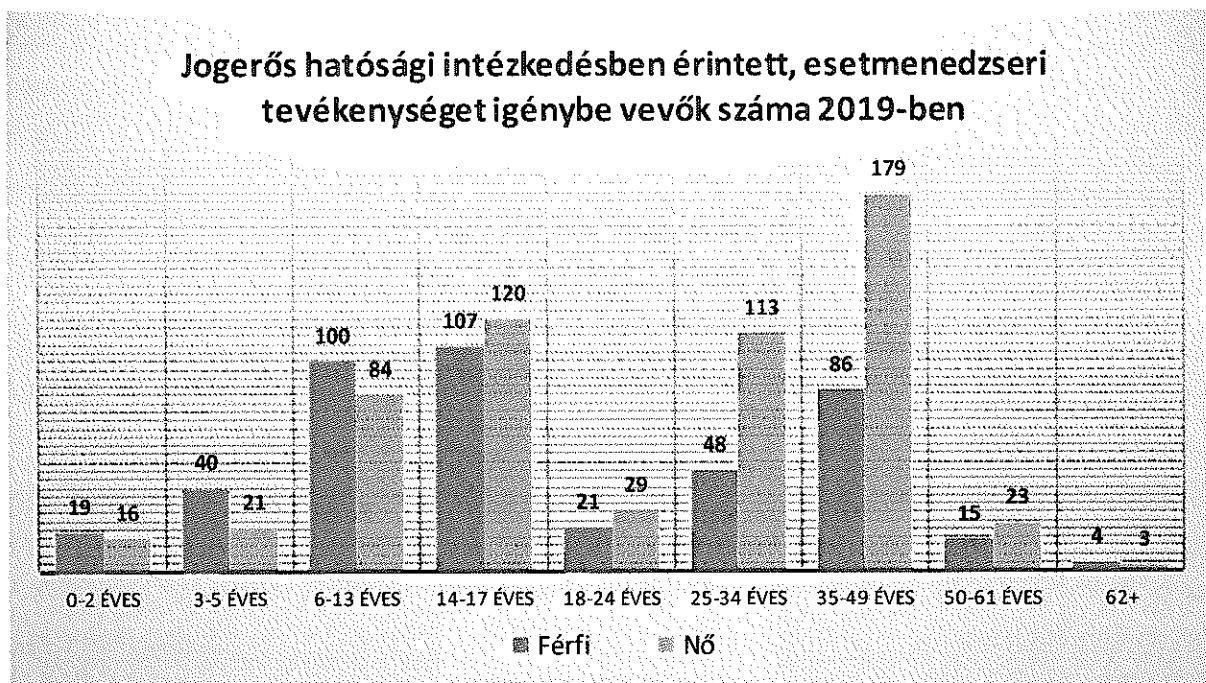
- Az elmúlt négy év statisztikáját nézve jól látható, hogy a védelembe vételre és nevelésbe vételre tett új javaslatok száma folyamatosan csökken, de a 2017 évi kiugrást leszámítva a megelőző pártfogásra tett javaslatok száma is csökkenő tendenciát mutat. A nevelésbe vételre tett javaslatok száma 2016 évről 2017-re látványosan csökkent, ez akkor 72%-os csökkenést jelentett. Ugyanezt az időszakot nézve, tehát 2016-ról 2017-re 46%-kal csökkent a védelembe vételre tett javaslatok száma. A többi hatósági intézkedésre tett javaslatok száma nagyjából stagnál az elmúlt négy év számainak tükrében.



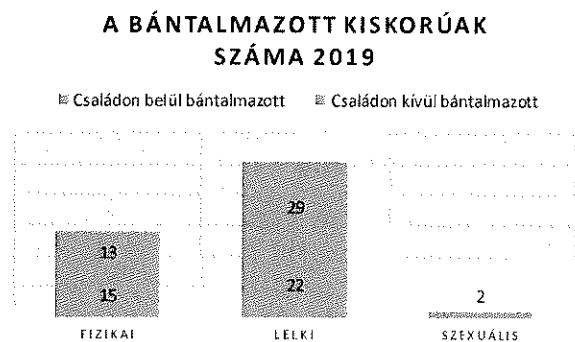
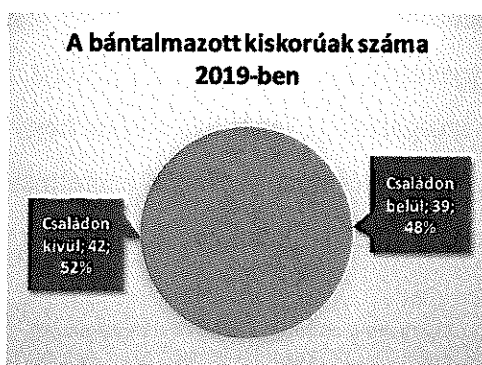
- Az esetmenedzserekhez tartozó kliensek száma a nevelésbe vett gyermekek körében a legmagasabb, ez az elmúlt három év arányaival megegyezik, míg 2016-ban a védelembe vett gyermekek voltak felülreprezentálva. A védelembe vett gyermekek száma 2016-hoz képest 45%-kal csökkent. A nevelésbe vett gyerekek száma ugyan három évig folyamatosan nőtt, de 2018-hoz képest 31%-kal csökkent, azonban a négy évvel ezelőttihez képest 19%-kal nőtt még így is.



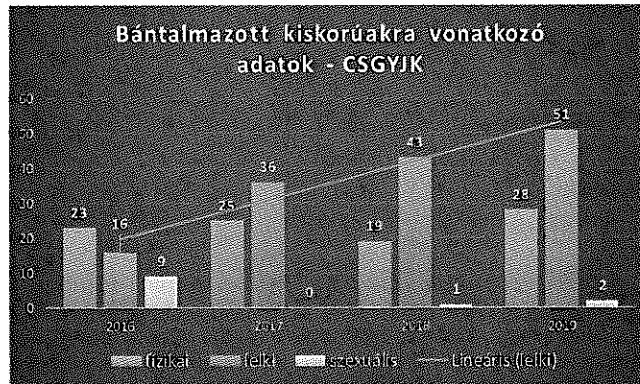
- Az összes igénybevevőt nézve (kiskorúak és nagykorúak), három év alatt ugyan 13,6%-kal csökkent az igénybevevők száma, azonban 2018-ról 2019-re némi emelkedés megfigyelhető, kérdés, hogy a továbbiakban hogyan alakul.



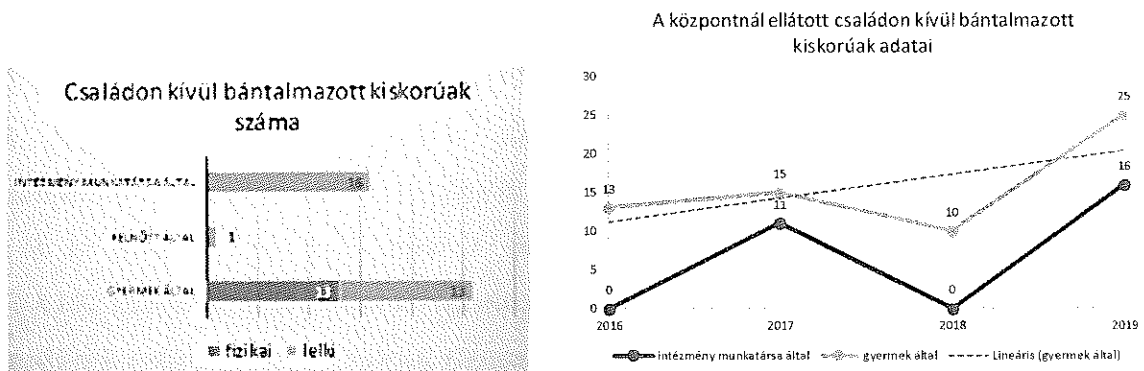
- Az igénybevevő szülők között továbbra is felülreprezentáltak a nők, ez a legjellemzőbb korosztályban, 35-49 éves kor között kétszeres különbséget jelent a nők javára, míg a másik szülői korosztályban, 25-34 év között több, mint kétszeres a különbség a nők javára.
- A kiskorúak között hatósági intézkedésre leggyakrabban 14 és 17 éves kor között kerül sor, itt valamivel (12%-kal) a lányok felülreprezentáltak. A másik jellemző kiskorú igénybevevői korosztályunk a 6-13 éves korosztály, itt viszont a fiúk felülreprezentáltak (19%-kal). Mindösszesen a legveszélyeztetettebb korosztály a 6-17 éves gyermekek, ezen belül is a 14-17 éves kamaszok.



- **A bántalmazott kiskorúak száma tehát a családon belül és kívül bántalmazottak között nagyjából megegyezik, kis aránybéli eltolódással a családon kívül bántalmazottak felé. A szám 2019-ben összesen 81 fő volt. Vessük össze ezt az adatot a jelzőrendszeri adatokkal: a Központ 2019 évben a jelzőrendszeri tagoktól 2 jelzést kapott kiskorú bántalmazása ügyében. Az Alapellátási Egység is csak 8 esetben, ez összesen tehát még mindig csak 10 jelzés, ha feltesszük, hogy az Alapellátásos esetek a Központba kerültek át valamikor az év folyamán. Mít mond ez el a jelzőrendszerről és annak érzékenységéről a bántalmazással kapcsolatban??**

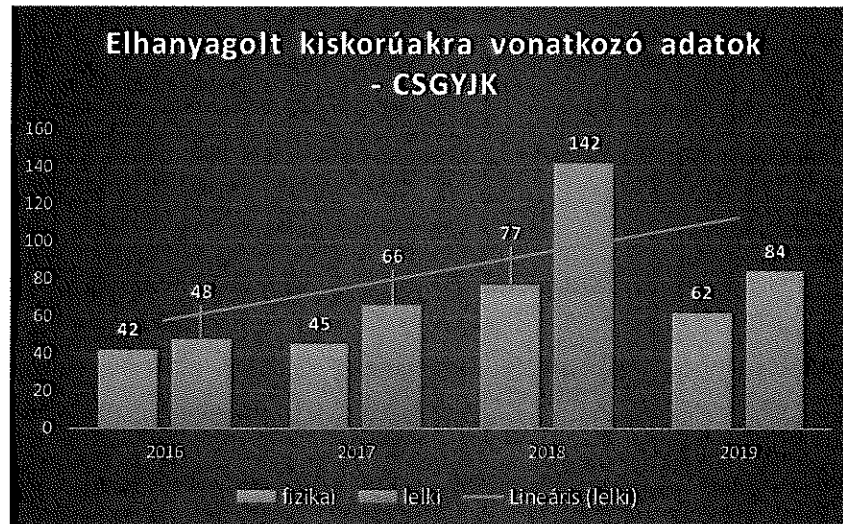


- A szexuális bántalmazás csökkent, legalábbis a tudomásunkra jutott esetek száma. A lelki bántalmazások száma azonban folyamatosan növekszik, 2016-hoz képest 2019-re ez 218,7%-os emelkedés, tehát több, mint 3-szoros a növekedés négy év alatt. A lelki bántalmazások számának figyelembe kell vennünk azt a tényt, hogy az adatot maguk a szociális szakemberek szolgáltatják, tehát lehetséges, hogy az ő érzékenységük változott a lelki bántalmazás észlelésében. A fizikai bántalmazások száma egy év visszaesését leszámítva szintén nőtt 2016-hoz képest 2019-re.

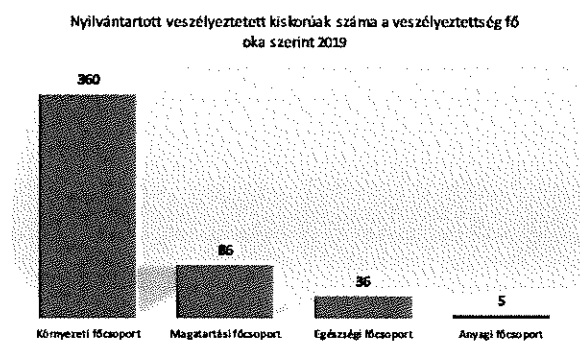


- A családon kívül bántalmazott kiskorúak esetében szembeötlő a kortárs bántalmazás túlsúlya, az intézmény munkatársa általi bántalmazáshoz képest 62,5%-kal több a kortárs bántalmazás. Szembeötlő az is, hogy a kortárs bántalmazás fele-fele arányban lelki és fizikai bántalmazás. Az intézmény munkatársai azonban kizárólag lelkileg bántalmazzák a gyerekeket.
- A kortárs bántalmazás az elmúlt négy évet vizsgálva, egy évi visszaesést nem tekintve, folyamatosan nő, 2016-hoz képest 2019-re 92%-os a növekedés.

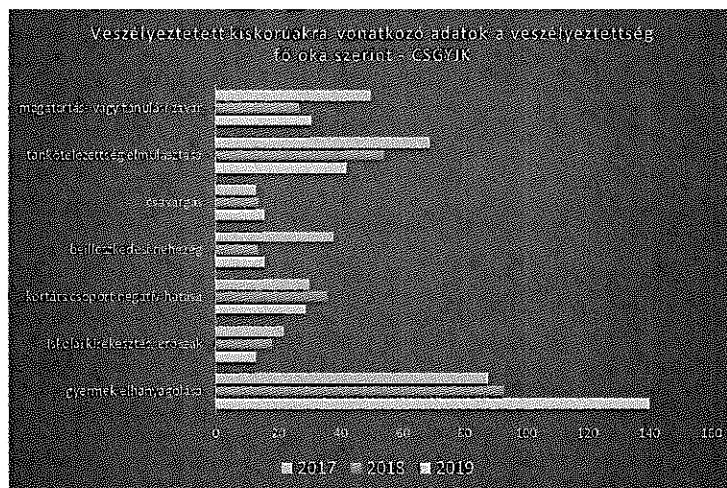
- Intézmény munkatársa általi bántalmazásról két évben, 2016-ban és 2018-ban nem volt tudomásunk, 2017-et 2019-cel összehasonlítva azonban mégis látható egy növekedés: 66%-os a növekedés.



- A lelki és fizikai elhanyagolás is folyamatosan nő az elmúlt négy évet tekintve. 2018-ban voltak a számok a legmagasabbak mindkét kategóriában, 2016-hoz képest a fizikai elhanyagolás 47,6%-os az emelkedés. míg a lelki elhanyagolás tekintetében 2016-hoz képest 2019-re 75% az emelkedés. Tavaly előtthöz képest azonban idénre 33%-os a csökkenés.



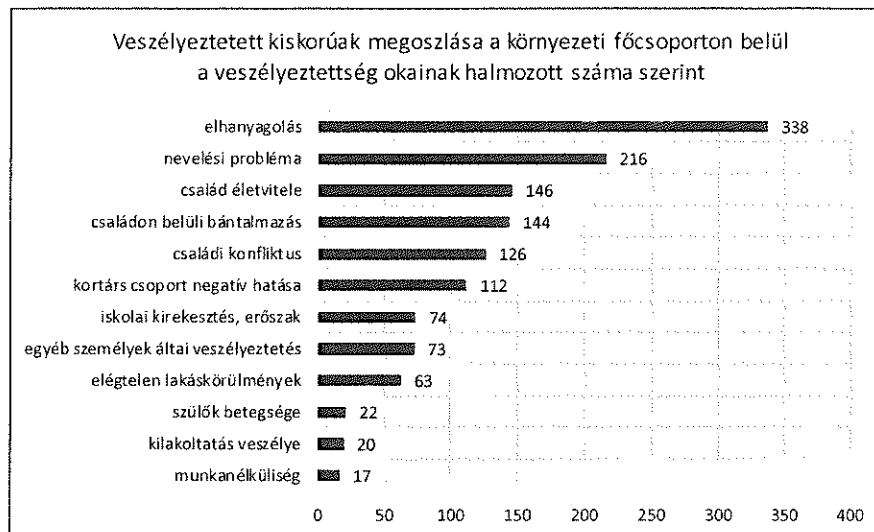
- A veszélyeztetettség fő oka szerint a leginkább veszélyeztető források a környezeti főcsoportban találhatóak, a másik három főcsoporthoz képest a különbség 2,8-szoros. Az elmúlt három évet tekintve ez az arány nagyjából azonos. Minden főcsoportban csökkent a veszélyeztetett kiskorúak száma.



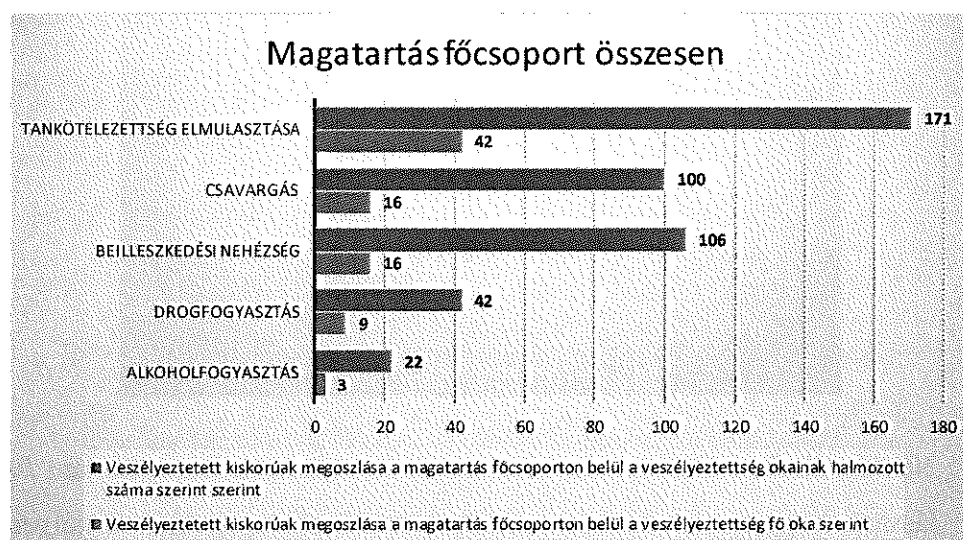
- Érdekes lehet a fő okok összevetése néhány alcsoporton belül három évet vizsgálva. Látszik, hogy a gyermekek elhanyagolását látják az esetmenedzserek egyre nagyobb fő problémának. Látjuk, hogy a fenti kategóriák a lemorzsolódás szempontjából fontos veszélyeztető tényezők, melyben egyre nagyobb felelősségét látják a szakemberek a szülőktől/családtól eredő veszélyeztetésének, vagyis az elhanyagolásnak, mindemelett mérsékelten, de nő a csavargó gyerekek száma.



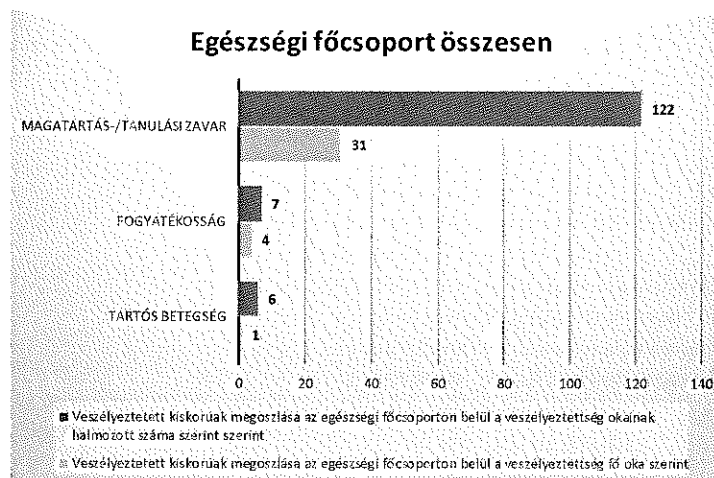
- Ha csak a környezeti főcsoportot vizsgáljuk, a fő ok az esetmenedzserek szerint a már említett szülői elhanyagolás, az összes másik kategóriának valamivel kevesebb, mint fele. az első hat kategóriában magasan felülreprezentált a családból eredeztethető veszélyeztető ok, s a legtöbb ok mindenképpen valamilyen mentálhigiénés problémakörre utal.



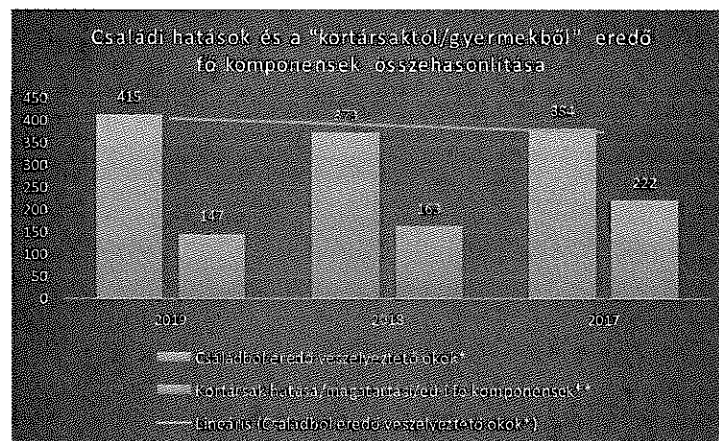
- Ha a halmozott okokat nézzük, igaz, hogy arányaiban kissé más a kép, azonban a probléma eredői nagyrészt megegyeznek az előzőekben leírtakkal, tehát a kiskorúak elsősorban a családjukból eredően, és azon belül is az elhanyagolás miatt veszélyeztetettek, nagyobb arányban tetézve ezt nevelési problémával. Itt is, mint minden ebben a kategóriában tett megállapításhoz hozzátartozik, hogy nem egzakt adatokról van szó, hanem a kollégák megítélésén múlik a besorolás.



- A magatartás főcsoporton belül fő és halmozott okként egyaránt vezető tünet a tanköteletesség elmulasztása. Ehhez leggyakrabban csavargás és beilleszkedési nehézség társul, s érdekes, hogy halmozott okként mennyivel gyakrabban jelenik meg az alkohol és drogfogyasztás, de ezek más fő okok mellett inkább társult veszélyeztetettségi faktorként jelennek meg: vagyis tünetek inkább és nem önálló okok.



- Az egészségi főcsoportban leggyakoribb vezető és halmazott ok a magatartási- és tanulási zavar. A halmazott veszélyeztető ok között magasan a legtöbb gyermek itt érintett, több, mint 9-szeres a különbség az itt tárgyalt másik két kategóriával összehasonlítva a halmazott okok között. Az előző táblákkal összevetve látható, hogy nem önálló, egészségügyi problémáról van szó véleményem szerint, hanem az előzőekből egyenesen következő tünetről.



- Néhány általam önkényesen kiválasztott komponenst hasonlítottam össze, hogy lássam, hogyan alakulnak a családból eredő elhanyagolás, veszélyeztetés és a gyermekekből eredő veszélyeztetőfaktorok egymáshoz képest. Míg az egyik, a családból eredő faktorok mint fő okok enyhén csökkenő számúak, addig a másik, a gyerekek tünete erősebben emelkednek.

Beszámoló a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzseri tevékenységéről

Az itt következő beszámoló az esetmenedzserek beszámolóí, tevékenysége alapján készült. Az esetmenedzserek szociális munka módszertana, eszközei segítségével végzik munkájukat, komplex szemléletű megközelítésben, vagyis a különböző kapcsolódó társterületekkel együttműködésben, interprofesszionális jelleggel. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a veszélyeztetett gyermekek veszélyeztettségének csökkentésére törekedve nem csak a saját szakmájuk interdiszciplináris tudáson alapuló eszközeit használják, hanem bevonják a segítő folyamatba más segítő szakmák, egészségügyi vagy nevelési-oktatási intézmények szakembereit és azok tevékenységét koordinálják.

A szakmai tevékenység tapasztalatai

A beszámolót készítette Dobák-Kiss Tímea az esetmenedzserek, Móra Gabriella, Nagy Klára, Péter Kinga, Szalay Andrea és Szendrei Ilona beszámolója alapján

Mint már fentebb említésre került, **az esetmenedzserek** – kivéve a szociális diagnózist készítő esetmenedzsert – **olyan családokkal és kiskorúakkal dolgoznak együtt, akik a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó valamely hatósági intézkedésben érintettek.** Éppen ezért a munkájukban nagyfokú a leterheltség, ami nem számszakilag mérhető és mérendő, hanem az esetek minőségi jellemzőiben: a hozzájuk kerülő ügyek gyakorta hosszas előzménnyel rendelkeznek, ahol valamilyen okból kifolyólag a családsegítés nem tudta a kiskorúak veszélyeztettségét nemhogy megszüntetni, de mérsékelni sem. Gyakori az is, hogy az esetmenedzserek olyan sokproblémás, komplex ellátást és rálátást igénylő, súlyos problémákkal küzdő családokkal dolgoznak, melyek esetvitele szellemileg és lelkiileg igen megterhelő, mindemellett – mivel itt hatósági ügyekről beszélünk – a döntések meghozatala is alapos, több szempontú megfontolást igényel, és ennek felelőssége és következménye mind az esetmenedzsert terheli: a gyermek, a család további sorsa. A hatóságok jellemzően felelősséget nem vállalnak, a döntést áthárítják a gyermekjóléti alapellátásra és sok év után is egyértelműen látszik, hogy örök hivatkozási és felelősségi alap maradunk. Ezt évek óta jól mutatják a gyámhivatalok döntési folyamatai, amikor súlyos döntéseket kell meghozni, és ahol azt az elvet a legkevésbé követik, aminek a független bizonyítási eljárásokat jellemeznie kellene. Ennek a folyamatnak a végkifejlete maga a döntés, vagyis határozat, melynek indoklása a felelősség áthárítását gyakorta ékesen mutatja.

Fentiek mellett terhet jelent az esetmenedzserek munkájában a hozzájuk már előzménnyel kerülő esetek feltáratlansága. Hiányos adminisztráció, kitöltetlen és aláírás nélküli adatlapok, a prevenció hiánya: az intézkedési tervek hiánya vagy dátum nélkülsége, a megtett intézkedések hevenyészettsége például tankötelezettség elmulasztása esetén, a gyermeket érintő ügyekben a gyermek aláírásának hiánya mind arra utalnak, hogy a valódi és mélyreható megelőzés, kezelés elmaradt. Emellett fontosnak tartom még a rendszerszemléletű gondolkodás alacsony szintjét (mely az ökológiai elmélet ismeretét és gyakorlati alkalmazását nem nélkülözheti), az együttműködési készséget előmozdító segítő munka hiányát, és e körben az oly fontos segítői kommunikáció formai és tartalmi tudatosságot igényel, félretéve a személyes érzelmeket, és nem a fenyegető-büntető hatalmat kell, hogy képviselje, de nem is az elvtelen és önző megmentőét. Fontos lenne tehát a prevenció és korai felismerés, korai beavatkozás szakmaiságának, tudatosságának, célzottságának és terhelhetőségének javítása.

Az esetmenedzserek munkájával kapcsolatban a szakmai vezető számára igen szomorú, de még inkább elgondolkodtató, hogy ebben az évben nem tudtak a kollégák sikerekről beszámolni. A bőrükön érzik azokat a nagyobb társadalmi folyamatokat, melyek megoldására a szociális segítőmunka nem kompetens, mert kívül esik az esetmunka hatáskörén – vagyis a humán ökörendszer olyan szintjein vannak komoly és mélyreható problémák, melyek kívül esnek az egyes szakemberek és egyének, közösségek hatókörén és rendszerszintű, komplex megoldást kívánnának. **Mindemellett egyre inkább érzem magamon és a kollégákon is, hogy pusztán eszközök, mégpedig egy büntetőállam eszközei. Olyan célokat kellene szolgálniuk, melyek nem a szociális munka és gyermekvédelem céljai, olyan értékeket, melyek nem értékei azoknak (sőt ellentétesek azzal), s végül olyan elveket és intézkedéseket kellene szolgálniuk és végrehajtaniuk, melyek nem tartoznak a szociális munka és gyermekvédelem elvrendszerébe és azok eszközei közé sem. Arról nem is beszélve, hogy felhígult maga a szakma is a nagymértékű elvándorlás miatt, a szakmai tudás és tapasztalat úgyszintén. Az erőfeszítések, amik még megmaradtak és tudáson-tapasztalaton-gyakorlaton alapulnak, elhalnak más rendszerek hibái és súlyos hiányosságai miatt. Mindennapi küzdelem, hogy az emberhez egyedül méltó, éssen és szíven alapuló rendszert tudjunk fenntartani.**

Társadalmi-gazdasági helyzet

2019-ben az esetmenedzserek úgy érezték, hogy a magasabb iskolai végzettségű, stabil középosztálybeli kliensek számának növekedése megállt a korábbi évekhez képest. E

klienskörben a jellemző probléma a kamaszkori, szabálysértési vagy már büntető eljárási köbe tartozó rendőrségi ügyeket is maguk után vonó kihágások, válás körüli problémák, lelki elhanyagolásból eredő gyermekproblémák, a mentális egészség körébe tartozó problémák, lelki bántalmazás. Jellemző erre a csoportra még az együttműködési készség alacsony foka, az elzárkózás a gyermekvédelem elől. Az alacsonyabb iskolai végzettségű, vagy általános iskolai végzettség nélküli klienskörben gyakori a gyerekek iskolai lemorzsolódása, csavargás, fiataalkori súlyosabb, erőszakosabb bűnelkövetés, droproblémák, mentális zavarok.

A jövedelmi helyzetet tekintve a klienskörünkre 2019-ben az volt leginkább jellemző, hogy a többség rendelkezett stabil munkahellyel. A kétszülős családokban nem jellemző, hogy egyik szülőnek sincs munkahelye, és legalább az egyik szülő biztos jövedelmet hozó munkahellyel rendelkezik. Klienseinkre egyre inkább jellemzőnek mondható az is, hogy ha munkahelyet váltanak, akkor azt vagy a magasabb jövedelem elérésért teszik, vagy a kedvezőbb munkaidő beosztásért, ami már egy más preferencia és szükséglet szintet jelez, mint a pusztán megélhetésért való küzdelmet. Mélyszegénységet nem tapasztaltak a kollégák, vannak kollégák, akik érezhetően kevesebbszer találkoztak munkanélküliséggel, kilakoltatással, eladósodással. Az egyszülős családok továbbra is nagy terhekkel küzdenek, különösen, ha az az egyszülős az anya. Ha apa nevel egyedül gyerekeket, nagyobb eséllyel tud olyan munkahelyet találni, ahonnan van elegendő jövedelme, míg a gyermekeiket egyedül nevelő anyák jellemzően több munkahelyen kell, hogy dolgozzanak, az anyagi kiszolgáltatottságuk nagyobb, és a több munkahelyből adódóan nagyobb a gyermekek lelki elhanyagolásának veszélye is, melynek gyakran súlyos következményei vannak. Nehéz, gyakran segítség nélkül szinte lehetetlen a gyermekek felügyeletének kellő megoldása, ebből adódóan az intézményekkel való együttműködés, a lakóközösséggel való együttélés is konfliktusos, a család kiszolgáltatott, gyakori mind az intézmények, mind a közösség részéről a megbélyegzés: milyen szülő az „ilyen szülő”, hisz elhanyagolja a gyermekeit, figyelmen kívül hagyva a kényszert, a napi túlélésért folytatott küzdelemnek való kiszolgáltatottságot, az instabil munkahelyi, anyagi és lakhatási helyzetet – vagyis mindazt, ami társadalmi.

2019-ben volt több olyan esetünk, amikor a szülőt be nem fizetett szabálysértési bírság miatt elzárásra ítélték, illetve megjelentek a börtönben lévő családtagok börtönkörülmények miatti kártérítési eljárásai is a klienskörünkben.

Egyre nagyobb aggodalomra ad okot a társadalombiztosítás hiánya a klienskörünkben. Gyakori az a munkahely, ahol nem jelentik be az ügyfelet, ezért nincs társadalombiztosítása,

emiatt nem ritka, hogy a felnőtt családtagok nem mennek el orvoshoz egészségügyi probléma miatt. Ide is kapcsolódik, hogy emelkedik azon kliensek, felnőttek és gyerekek száma, akiknek nincs állandó bejelentett lakcíme, gyakori, hogy nem tud a fiktiválásról. Ez az egészségügyi ellátás szempontjából fontos, hisz állandó lakcím nélkül még a kiskorúak sem jogosultak csak azonnal ellátást igénylő esetek kezelésére az orvosnál. Korábban volt egy olyan esetünk, ahol emiatt egy évet késett egy gyermek szemműtéte, akinek emiatt maradandóan károsodott a szeme.

A József Attila lakótelepen azt tapasztaltuk, hogy sok a fiatal, kisgyermekes középosztálybeli család. Ezen a területen mindig is sok volt az albérlő kliensünk, azonban a korábban jellemző vándorlás, a bérleti díjak növekedésének megállása miatt, mérséklődött. Gyakoribb, hogy nem az albérlési, hanem a rezsi díjakat nem fizették a családok, s ebben maradt utánuk jelentősebb hátralék. A saját lakással rendelkező családoknál tapasztaljuk, hogy a lakásfelújításra, tartalékképzésre már nem telik a fizetésből, ezért a lakások egy része meglehetősen lelakott. Előzőekből adódik, hogy itt is arra kényszerülnek a szülők, hogy több munkahelyet vállaljanak, ami leginkább a gyerekek érzelmi-lelki elhanyagolását hozza maga után, ebből adódóan az iskolai hiányzások, bünelkövetések. Az Aszódi lakónegyed és Gyáli út lakossága előregszik. A gyermekvédelmi esetek ebből a körből a családba fogadások, illetve a szenvedélybetegségek következtében voltak.

A hajléktalan szállókról leggyakrabban az Aszódi úti szálló volt érintett a munkánkban. Szinte minden esetben a védőnő jelzett felénk, hiszen sok volt 2019-ben is a gondozatlan terhesség, illetve az ideiglenes hatályú elhelyezésbe került csecsemő. A rendszer azonban – úgy tűnik – 2019-ben hatékonyabban tudott reagálni a hajléktalan várandósok és párjaik problémájára és nagyobb arányban sikerült a munkahelyszerzés és lakhatásuk megoldása. Jellemző még a hajléktalanszállókon élő ügyfeleink esetében a nevelésbe vett gyermekeik felülvizsgálati ügyében hozzánk kerülő eset. Mind összességében a segítő folyamatot nehezíti a szállókon élők együttműködési készségének, változásra való motiváltságának hiánya, hisz javarészt több betegséggel küzdenek, gyakran mentális problémákkal, egészségi állapotuk általában véve rossz és nincs jövedelmük, ezáltal nincs hosszú távú perspektívájuk.

A 0-18 éves korosztály helyzetének alakulása

Az elmúlt évben folytatódott a nem tanköteles korú gyerekek oktatási rendszerből való nagyszámú kiesése. Egyre gyakrabban tapasztaljuk, hogy a lemorzsolódó gyerekek még az általános iskolát sem fejezik be, 5-6 osztályról szereznek végzettséget. Ezeket a

gyerekeket már szociális segítőmunkával és egyéb szolgáltatások bevonásával sem lehet visszaterelni az oktatási rendszerbe. A szülők, a család világa igen távol esik az oktatás világától, ahol siker, elismerés, pozitív, támogató és értő felnőtt-gyermek kapcsolatokat, a saját világukhoz, tág értelemben vett kultúrájukhoz alkalmazkodó, annak jellemzőit tanulásba-oktatásba integráló intézményt nem tapasztalnak meg. Így a család sem érdekelt a további tanulás támogatásában, hisz a gyermeket szinte csak szenvedni látták. A korai iskolaelhagyás hátterét vizsgálva gyakorta megjelenik a szerhasználat, a csavargás és bűnelkövetés, valamint a korai és felnőtt párkapcsolatok, korai gyermekvállalás.

Meghatározó lehet az oktatásban eltöltött pályafutásra a lakóhely, vagyis az iskolai körzetesítés. kerülhet a gyermek pusztán a körzete miatt olyan intézménybe, ahol tanulmányai folyamán igen alacsony színvonalú oktatást kap, a közeg és intézmény jellege miatt maradandó lelki és érzelmi károsodást szenved, az oktatási pályafutása egy-egy intézmény miatt stigmatizált lesz, nem tud iskolát váltani. Több tényező függvénye, hogy ezekből a kiskorúakból áldozat vagy elkövető válik, de a rendszerből előbb vagy utóbb lemorzsolódik.

A HÍD programot kevés intézmény indít, és a kollégák tapasztalatai szerint az oda kerülő gyerekek hamar kiesnek onnan is.

Az egyéni munkarenddel kapcsolatban aggasztó tendenciát jeleztek a kollégák: egyre fiatalabb korban az iskola nyomására, mert a gyermeknek súlyos vagy nem kezelt magatartásproblémája van, a gyereket a szülő egyéni munkarendbe kéri, vagy ellenkező esetben a szülőnek másik iskolát kell keresnie. Az elmúlt évben a legfiatalabb e problémakörben érintett gyermek első osztályos volt.

A pedagógus hiány egyik következménye, hogy az iskola, az iskolavezetés a gyermek helyett a szakemberek megtartását tartja szem előtt. Már eleve válogat a beiratkozáskor, ha teheti, illetve azokat a gyerekeket igyekszik megtartani, akik problémamentesek, jó képességűek. Viszont egyre többnek érezzük a magatartásproblémás gyerekeket, és a pedagógusok egyre tehetetlenebbek, kiégettebbek, pedagógiai módszertan és eszközök nélküliek, ez pedig tovább erősíti az elvándorlást. Tehát marad az, hogy minden, bármilyen eszközt bevesse, hogy a problémás gyerek elkerüljön az iskolából. Aki bármiben is más, olyasmiket tapasztalhat meg az iskolában, olyan hatások érhetik (felnőtt és kortárs csoport részéről egyaránt) az esetleges diszharmonikus családi élet mellett, hogy valóban

magatartászavaros lesz, pszichés problémákkal terhelt, és akár súlyosan veszélyeztetett az intézményrendszer hatására. Nagyon elszomorító, hogy ezekben az esetekben a prevenció hiányát tapasztaljuk.

Mindent összevéve elmondható, hogy a befogadó intézmények befogadó kapacitása véges, megteltek. Nincs rá igény, nincs rá idő és energia, nem tart számot érdeklődésre, vagy rosszabb esetben nincs „rá” szolidaritás, hogy hosszú távon és széles spektrumban gondolkodjunk (értem ez alatt azt, hogy itt valójában nem elszigetelt problémáról van szó, hanem társadalmi problémáról, a jövő nemzedékéről, így a saját jövőnkéről is)? Végül is az oktatási háló veszni hagyja ezt az egyre növekvő számú, kirekesztett réteget, a gyermekek jólétét célzó rendszer igyekszik pótolni a hiányos oktatási rendszert, de a kiesőket sok-sok energiával is csak a tanköteles korhatárig tudja megtartani és pótolni mindazt, amit a rendszer nem tud megadni (egyéni figyelem, egyénre szabott segítő és oktató-fejlesztő munka, alkalmazkodás és rendszerszemlélet stb.).

Klienseink között megjelentek azok a gyerekek, akik iskolai erőszakot szenvedtek el vagy követtek el. Egy ilyen esetünkben az áldozatnak kellett iskolát váltania. Olyan esetek is egyre többször kerülnek a látókörünkbe, amikor a diákok megalázzák egymást, és közben valaki filmre veszi, majd felteszi a közösségi hálóra.

A kamasz gyerekek ismét igen komoly számban követtek el gyakran igen komoly, akár ember ellen elkövetett bűncselekményt, ami nemritkán szerhasználattal is párosul. Ez már olyan lakókörzetekben is megjelent, ahol korábban nem volt jellemző (lakótelep és környéke). Emelkedő tendenciát mutat még a párban vagy csoportosan (bandákban) elkövetett, többször fegyveresen, vagy védekezésre képtelen személyek ellen elkövetett bűncselekmények száma is. A bűnelkövető kortárs csoportokban az az igen veszélyes, hogy a szocializáció, a társadalmi vagy felnőtt élet integrációs terepeivé válnak, és ez leginkább az oktatási rendszerből már így-vagy úgy kiesett gyerekek esetében jellemző. Ilyenkor tapasztaljuk, hogy az elkövetett cselekmény súlyosságát sem a szülő, sem a gyermek nem érzékeli, elbagatellizálja, s ehhez az is hozzájárul, hogy az igazságszolgáltatás nagyon lassan működik, az eltelt hosszú idő pedig még inkább erősíti ezt a hozzáállást. Mindeközben lehetőség van újabb cselekmények elkövetésére is. Az eljárás indítás és büntetékiszabás között jön a védelembe vétel és a megelőző pártfogás elrendelése, melyeknek semmilyen visszatartó ereje nincs, a védelembe vételi tárgyalás oly erőtlen intézmény, hogy gyakorta a tárgyalásra maga az elkövető gyermek el sem jön. A megelőző pártfogás intézménye pedig nem tud semmit

nyújtani a korrigálás terén: nincsenek szolgáltatásai, terápiás lehetőségei, koncepciója és mindemellett nagyon leterheltek, és az előzőek miatt nagy a kiégés, kifáradás kockázata.

Lakhatási szegénység

A lakhatási szegénység óriási problémát jelentett 2019-ben is, nem csak önmagában, hanem mint a gyermekeket veszélyeztető okok fontos eredője is. Itt gondolunk egyrészt magára a fizikai-egészségügyi veszélyekre is, úgymint penészes falak, kiirthatatlan ágyipoloska, amivel egész lakótömbök fertőztek. A kisméretű, zsúfolt lakásokban nincs senkinek saját tere, saját élete, nincs lehetőség elvonulásra, intimitásra, nemhogy tanulásra, túl sok az inger, a személyes teret pedig szinte lehetetlen kontrollálni. Itt összemósodik az intim és személyes tér, gyakorta pedig az intim, a személyes és a szociális tér is – a konfliktusok pedig az emberek között csattannak, nem a konfliktust kiváltó kicsiny téren vezetődnek le. A gyerekek pedig elkezdenek csavarogni, lemorzsolódnak az iskolából, bandázni és kriminalizálódni, vagy felelőtlen kapcsolatokba menekülni. És nem ritka a szenvedélybetegségek kialakulása sem.

A lakhatási szegénységben élő ügyfeleink az egyre magasodó megélhetési költségek miatt döntési helyzetbe kerülnek: fizetik a bérleti díjat és rezsit, vagy esznek, öltözködnek, tisztálkodnak. Elindul az adósságszpirál, ami az elején még jól kezelhető a kerületi támogatásokkal, azonban, ha magasabb összeget elér, már nem lehet adósságkezeléssel megoldani, valamint ehhez szükséges egy folyamatos fegyelem, melyet a napi megélhetésért való, egyik napról a másikra való megmaradás küzdelme nem tesz lehetővé. Ha pedig ügyeket intéz, akkor távol marad a munkahelyétől, amit az nem tolerál. Ezt a folyamatot súlyosbítja, ha az elektromos áram kikapcsolását megoldandó a család szabálytalanul vételez áramot, aminek következtében magas büntetésre számíthat, ami tovább, már kezelhetetlen méretűre növeli a tartozás összegét. Ezután következik a kilakoltatás veszélye, vagy maga a kilakoltatás, ami a Középső-Ferencvárosban dolgozó eszményesek beszámolója alapján jelentősen növekedett 2019-ben. Ezek a családok hajléktalanná váltak, vagy effektíve vagy bűjtatottan, mert vidéki rokonhoz, ismerősökhöz, fővárosi családtaghoz költöztek. Ezeknek a családoknak a jövőben a jelenlegi rendszerben esélyük sincs lakáshoz jutni.

A kényszerből összeköltözőknél ez a megoldás szinte mindig átmeneti marad. Hamar megjelennek a konfliktusok, melyek igen hamar felőrlik ezt a kényszerű életközösséget. Éppen ezért népszerűek az ún. munkásszállók, ahová lehet gyermeket is vinni, napi fizetés van, nincs kaució, azonban csak viszonylag magas és stabil jövedelemmel elérhető. Az átmeneti gondozást biztosító intézményekbe nehéz a bejutás a várólisták miatt, és sok család

számára a számukra szigorú, társadalmilag és kulturálisan nagy távolságban lévő szabályrendszer miatt sem vállalható, hisz vagy van már tapasztalatuk, vagy már előre belátják, hogy számukra ez a szabályrendszer nem vállalható, életidegen és házirendszegés miatt egyik napról a másikra utcára kerülhetnek ismét.

Harmadik megoldás lehet egy új albérleti forma megjelenése is: egy több szobás lakásban a tulajdonos minden szobát más-más családnak ki. Ezzel gyakorta élnek gyermekes családok, sőt egyszülős családok is. Az alacsony jövedelmek mellett ez lehet egy megfizethető lakhatási forma, de az egyik kolléga felhívja arra a figyelmet, hogy ezekben az esetekben, különösen, ha egyszülős családról van szó, igen magas lehet a gyermekabúzus kockázata a sok idegen ember miatt, akivel kénytelenek együtt élni.

Nem figyelmen kívül hagyható az az észrevétel sem, hogy **amikor megszűnik egy család lakhatása, megszűnik az a család is, ami védelmet, biztonságot, visszavonulási lehetőséget ad még felnőtt korban is, így a lakásvesztés generációkra meghatározhatja egy család jövőjét, életútját, stratégiáit és (disz)funkcionálását is.**

Válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás

A különélő szülőkkel való segítő munka mindig különös terhet jelent a szociális szakembereknek, hiszen egy olyan alaphelyzetből kell kiindulniuk, ami a gyermekvédelmi szemlélettel alapvetően ellentétes: tudniillik azzal, hogy a gyermek érdeke, szükséglete, joga a legutolsó a szülők számára, ha egyáltalán figyelembe veszik. A gyermek számukra pusztán eszköz, nem tudnak és már nem is akarnak szempontot váltani és átlépni akár csak egy pillanatra is a gyermek cipőjébe, onnan körülnézni és megélni, hogy mi is zajlik a gyermek körül és ez milyen hatással van rá. Csak a harc számít, hogy mindenki a maga vélt vagy valós igazát bizonyítsa, hogy a másik fölé kerüljön, csak nyertes-vesztes játszmát ismernek. És ennek a játszmának igyekeznek minden velük kapcsolatba kerülő személyt megnyerni, az oldalukra állítani, de nem együtt dolgozni a gyermek érdekében, és olyan megoldást találni, ami számára a lehető legjobb, a lehető legkonfliktusmentesebb.

Az esetmenedzserek tapasztalata szerint **a kevésbé iskolázott, alacsonyabb társadalmi státuszú ügyfelek esetében lényegesen nagyobb az esély a közös megegyezésre**, a gyermek érdekeinek nem csak figyelembevételére, hanem elismerésére is. A magasabb társadalmi státuszú kliensek esetében gyakrabban tapasztaljuk az elhúzódó, súlyosan megterhelő és elmérgesedő válási és gyermekelhelyezési folyamatot. Az egyik kolléga meglátása szerint

ennek egyik oka lehet a nagyobb nyomás a megfelelés irányában, hisz nagyobb az odafigyelés a környezet felől a folyamatra, arra, hogy ki volt a hibás, ki a felelős a jelenlegi helyzet kialakulásáért: ezt követi a család, a barátok, az ismerősök, a szomszédok és még a közösségi oldal is. Mindenki véleményt mond, ítélkezik, hibáztat, bűnbakot keres és talál, tanácsol és sustorog – valóban káros lehet egy olyan intim folyamatra, mint a válás, ami a család életében jelentős megterhelés és krízis.

Lelki jóllét

A szociális segítőmunka minden területén, de a lelki jóllét megőrzése, helyreállítása terén különösen fontos az együttműködés, a team szemléletben való munka. Ahogy a pszichológusaink is írták beszámolóikban, a szociális segítőmunka nem érhet véget, nem szünetelhet azzal, hogy szolgáltatásba közvetítjük a klienst. Szükséges a szociális segítőmunka további fenntartása, az együttműködés, a folyamatos kommunikáció, a feladatmegosztás és a közös irányok meghatározása.

A mentális problémák terén az esetmenedzserek ügyfélköre legnagyobb részben érintett, így a mentálhigiénés megsegítés is majd mindig része a segítő munkának valamilyen formában. **A hatósági ügyekben érintett gyerekek, szülők, családtagok esetében örök nehézség és dilemma a kötelezés kontra önkéntesség feloldása.** A kötelezett ügyfelek vagy nem jelennek meg, vagy megszakítják a terápiás folyamatot, nem motiváltak az önmagukkal folytatott munkára, nincs belátásuk, tudatosságuk, és nem alakul ki elköteleződés a terápiás folyamatra. Mindezek mellett a várólista is gondot okoz, hiszen gyakorta közben elköltözik a kliens, vagy addigra már máshol tart, más dolgok lesznek a fókuszban, mire a segítő kapcsolatban kerülhet egy pszichológussal, családterapeutával. Az sem ritka, hogy lenne ugyan igény és szükséglet például pszichés megsegítésre, azonban van egy kizáró ok: szenvedélybetegség, aminek megoldásában azonban a kliens nem motivált még.

A szülők körében tapasztalható a túlhajszoltság, kimerültség, idegesség, rohanás, feloldhatatlan anyagi konfliktusok és lecsúszás, pszichés zavarok, mentális betegségek, szenvedélybetegség. A szülők kevés hasznos időt töltenek a gyerekeikkel, nem figyelnek a gyerekek igényeire, szükségleteikre, gondjaikra, nem követik az iskolai életüket, baráti társaságukat, nem veszik észre a figyelmeztető jeleket, és nem is reagálnak adekvátan a gyerekekre. Megterhelő és feszültséget okozó szülői attitűd, amikor a felnőtt minden felnőtt problémájába beavatja a gyermeket. Mindeközben a felnőttet és gyermeket egyaránt kínozza a szeretetelenség, az intimitás hiánya, a törődés és kölcsönösségen alapuló szeretetkapcsolat

hiánya. A nevelési-oktatási intézményekben a gyerekek ugyanezt élik meg a leterhelt, sokszor bizony kiégett pedagógusok között. Ha pedig nincs odafigyelés, nincs megértés, nincs igény és szükségletkielégítés, nincs ezekre való adekvát reagálás, helyette csak elvárások, rosszul értelmezett szabadság vagy büntető szankcionálás, akkor folyamatos kudarcban él a szülő, a pedagógus és a gyermek is.

Az esetmenedzseri tevékenységben egyre több a már mentális betegséggel küzdő, vagy annak jeleit mutató kliens. Számukra igen problémás segítséget találni, hisz **a gyermek- és felnőtt ellátórendszer hiányos, kevés kapacitással bír, sokára lehet időpontot kapni, nincs valódi, adekvát és hatékony terápiás megsegítés.** Ha van is, és ebben van változás az elmúlt évtizedben, azért nem ritka ma sem a terápiákkal, pszichológusokkal és pszichiáterrel szembeni ellenállás, a különböző okokkal való háritás – nincs valódi igény, vagy nem magától értetődő része az életnek, hogy önmagukra is időt szánjanak az emberek.

Szenvedélybetegekkel végzett segítőmunka

A beszámolók alapján a szenvedélybetegekkel végzett szociális segítőmunka sikerét leginkább a következő tényezők befolyásolják: betegségtudat, motiváció hiánya (bagatellizálás, szépítés, tagadás), a baráti kör és családi dinamika. Betegségtudat, motiváció hiánya esetén jellemző a munkánkban, hogy inkább a környezet jelez. A visszaesés, ahogy az elmúlt évben egy kamasz kliensünk eddigi életútja mutatja, hosszabb rehabilitáció után is, melyet maga az intézményi szakmai team is sikeresnek vélt, a családi-baráti környezetbe visszatérve ismét súlyos visszaesést tapasztaltunk. Egy másik kamasz esetében tapasztaltunk valódi önismeretet, önkritikát, önmagáért való valódi aggodást, így nála sikeres lehet az addiktológiai konzultáció, de ez a szakember véleménye szerint leginkább annak köszönhető, hogy a kamasz már hosszú ideje járt pszichológiai tanácsadásba.

Az egészségügyi ellátórendszerrel kapcsolatos tapasztalatok nem csak, hogy rosszak, néhány kolléga beszámolója alapján drámai. Értve ezalatt az orvoshiányt, szakember hiányt, a beteg ide-oda passzolgatását, és nem utolsó sorban a beteg, a beteg sorsa iránti érdektelenséget.

Egy évek óta súlyos mentális zavarral, drogproblémákkal küzdő, deviáns kamasz kliensünk már évek óta ideiglenes hatályú elhelyezésben van, folyamatosan szökik, a szakértői vizsgálat ellenére nincs elhelyezve, nincs döntés – diszfunkcionális, erőszakos családban, negatív kortárs kapcsolatokkal, a társadalmon kívül, valójában elszigetelődve, megtartó emberi

kapcsolatok nélkül egyre súlyosabb és erőszakosabb bűncselekményeket követ el, vélhetően önpusztítással párosítva – pedig amikor a problémák elkezdődtek, még csak tíz éves volt, és ma sincs még tizenhat...

A nők helyzete

Tapasztalataink szerint a női ügyfeleink munkaerőpaci lehetőségei bővültek az utóbbi években, még az alacsony iskolázott nők körében is jellemző, hogy elhelyezkednek. Ezek a lehetőségek valójában csekély számú munkalehetőséget jelentenek, jellemzően konyhai, takarítói vagy egyéb szállodai munkát. Ami pedig a legnagyobb hátrányuk, hogy alacsony bérezésért, nem bejelentetten, a munkaadónak kiszolgáltatva (munkakörülmények, munkaidő, túlmunka elrendelése, hétvégi-esti munka) kell dolgozni, és semmiképpen nem jellemző ezekre a munkahelyekre a stabilitás, kiszámíthatóság. Előző jellemzők miatt ezeket a munkákat csak alacsony társadalmi helyzetű munkavállalók, leginkább nők vállalják el, azon belül is roma nők, s talán éppen ezért az előítélet kevésbé sújtja a romákat, hisz az alacsony presztízsű munkákat csak ők végzik el. Jellemző még, hogy roma nőket más kisebbségi/bevándorló csoportok szívesen foglalkoztatnak, mert nekik nincsenek negatív előítéleteik velük szemben. A pozitív folyamatok ellenére mégis látható és érzékelhető egy tartós és elmélyülő egyenlőtlenség a többség-kisebbség viszonyában. Mindemellert a kettős teher – munka és magánélet/háztartás/gyermeknevelés – gyakorta vezet ki- és lemerüléshez, a szülői szerep és hatékonyság gyengüléséhez, a kényszermegoldások és kényszerdöntések meghozatalához: s ennek szinte mindig, szinte kivétel nélkül a gyermek lelki-érzelmi elhanyagolása az ára.

A családokban, akikkel kapcsolatba kerülünk, még mindig jellemzőnek mondható, hogy a férfiak kihátrálnak a gyermeket érintő kérdések elől, az anya dolga és felelőssége a gyereknevelés, s véleményem szerint – többek között – ez a kizárólagos felelősség és az apa kivonulása vezet sokszor a kritikátlan tünő, mindenért felmentő, soha nem szembesítő és szétfolyó, határokat nem kijelölő „rossz szeretethez”. Meglátásom szerint sokat változott az előbb felvázolt családi modell az elmúlt években a középosztálybeli családokkal végzett segítőmunka emelkedésével klienseink körében. Ott már gyakori, különösen a magasban iskolázott férfiak körében, hogy a gyermek körüli tevékenységekben szervesen részt vesznek (bár gyakorta ezt egyfajta irányító, érték meghatározó szerepben óhajtják tenni).

A családon belüli, vagy párkapcsolati erőszak áldozatai továbbra is javarészt nők és a családban nevelkedő gyerekek, akik mindig áldozatai az erőszaknak és tartósan befolyásolja a

személyiségfejlődésüket. A bántalmazott nők elhelyezése különösen akkor nehéz, ha egy gyermekük van, illetve az egész rendszer kevéssé, vagy egyáltalán nem érzékeny a lelki bántalmazással szemben – gyakorta tapasztaljuk annak el nem ismerését, és ezáltal a szolgáltatás, intézkedés (pld távoltartás) megtagadását is. Továbbra is jellemző, hogy az elhelyezett nő hamar, sokszor túl hamar visszatér a bántalmazóhoz, mert nem tud megbirkózni a magánnyal, az elszigeteltséggel a szociális kapcsolatok hiányával, s leginkább a „mindent előlről kell kezdenem” helyzetével. A bántalmazó kapcsolatban élő nők szinte kivétel nélkül kiszolgáltatottak a bántalmazónak mind fizikailag, mind lelkileg, mind anyagilag.

Ebben a problémakörben még mindig hiányoljuk a hatékony és érzékeny hatósági reagálást, a társadalmi értékrendszer férfiközpontúságát és a nők hatalommal való ellátatlanságát, az életlehetőségek szűkösségét.

Bántalmazás, párkapcsolati erőszak áldozataival végzett segítő munka tapasztalatai

A családon belül történt bántalmazásokkal kapcsolatban javarészt verbális, lelki bántalmazásokról, sőt lelki terrorról tudunk, ezek száma növekedni látszik. A félelmen élő embereknek nagy szüksége lenne jogi képviseletre a bíróságon, amit ők maguk a legtöbbször nem tudnak megfizetni. **Továbbra is jellemző, hogy az elhelyezett menekülő szülők részben egzisztenciális okokból, a további biztos lakhatás megoldatlansága miatt visszatérnek a bántalmazóhoz.** Vagy el sem mennek, és egy kiégett, rideg kapcsolatban továbbra is kényszerűen együtt élnek velük, belenyugodva a testi-lelki kiszolgáltatottságba, vagy egymásnak idegenekként nevelik gyermeküket. Tapasztaljuk azt is, hogy a bántalmazások még mindig sokszor nem kerülnek felfedésre, azokat csak sejtjük, mert érzékeljük valamelyik fél fenyegetett helyzetét. Az is előfordul még, hogy a bántalmazást a környezet jelzi, akkor is előfordult ez, amikor volt rendőri intézkedés. Bírósági távoltartásokról értesültünk az elmúlt évben a gyámhivaltól, azonban rendőri távoltartásról továbbra sem tudunk. Azonban jelzés már érkezett rendőrségtől bántalmazás ügyében, ahol kiskorú is tanúja volt a bántalmazásnak, azonban a jelzőrendszeri beszámolóban a rendőrség nem tudott pontos adatokat szolgáltatni a kerületi eseteket illetően, mert nincs erről nyilvántartásuk. Továbbra is azt gondoljuk, hogy a korábbi gyakorlat visszahozatala, nevezetesen a „csipogók” rendszerének felélesztése jelentősen javítani tudná a bántalmazottak helyzetét.

A gyermek bántalmazását leginkább a válással-gyermekelhelyezéssel kapcsolatban tapasztaljuk. Ezekben az esetekben az egyik probléma, hogy valamelyik szülő nem egyezik bele a pszichológiai megsegítésbe, vagy maga a pszichológus nem vállalja a gyermek megsegítését arra hivatkozva, hogy amíg a szülő nincs stabil pszichés állapotban, addig a gyermekkel nem dolgoznak. Sajnos ezekben az esetekben a szülők későn, vagy nem fognak olyan pszichés állapotba kerülni, hogy ez megtörténjen, az elhúzódó, elmérgesedő válásokkor olyan mélyen sérülnek.

Minden kolléga tapasztalta az elmúlt évben a kortárs erőszak eseteinek növekedését. Ezek megtörténtek iskolán belül és azon kívül is. Sajnos több olyan esetünk is volt, ahol a gyermeket hatalmi helyzetben lévő felnőtt, intézményi dolgozó részéről érte bántalmazás. Mindkét esetben volt nem egy olyan cselekmény, amit **bűncselekménynek tekinthetünk.** Nem tapasztaljuk azt ugyanakkor, hogy maguk az intézmények fellépnének, tennének a kortárs bántalmazás vagy intézményi abúzus ellen, és sejtethető, hány eset marad rejtve, felfedetlenül. Egy olyan esetünk volt, ahol a hatékony segítőmunka (pszichológiai segítség mind az anyának, mind a gyermeknek és a szociális segítőmunka) intézményváltással egybekötve segített a gyermeknek az intézményi bántalmazást feldolgozni és egészségesen továbblépni. A támogató közegben a bántalmazott fiú megerősödött, tanulmányi eredménye jelentősen javult és a korábbi folyamatos hiányzás megszűnt.

Ennél a témánál fontos szót ejteni a szakemberek ügyfelek általi bántalmazásáról, ami verbális fenyegetésekben, szidalmazásban, gyakorta ügyvédek által koordináltan valósul meg panaszok vagy fellebbezések formájában. **Ezekben az esetekben valójában a szociális segítőmunkától való elzárkózásról van szó, az együtt nem működésről, sőt a szakmai munka akadályozásáról, leggyakrabban párosulva a gyermek érdekeinek figyelmen kívül hagyásáról és a saját ego mindenek fölé való helyezéséről.**

Kisebbségek helyzete

Az esetmenedzserek tapasztalatai, mint minden évben, megoszlanak e témában. Van, aki nem tapasztalt (vagy nem érzékelt) negatív diszkriminációt, de van olyan kolléga, aki kiemelte az oktatási intézményekben a negatív diszkriminációt, sőt kirekesztést és megalázó bánásmódot azokkal a gyerekekkel kapcsolatban, akik vagy bőrszínük és kultúrájuk miatt térnek el a többségtől, vagy egyéb okból mások, mint az átlagos gyerekek.

A hajléktalan ellátás és esetmenedzserek kapcsolata

A kerületi hajléktalan szállókkal már kétszer leültünk szakmai egyeztetésre, aminek két témája volt: a nevelésbe vett gyermekek szüleivel való segítőmunka és a hajléktalanságban élő várandósok. Annak ellenére, hogy megállapodás született, az elmúlt évben többször előfordult, hogy az írásos megkereséseinkre nem kapunk választ, illetve a várandósokat nem jelzik, helyettük a védőnő, amikor a terhesgondozás során kapcsolatba kerül velük.

A gyámhivatal működésével és az együttműködéssel kapcsolatos tapasztalatok

Nagy probléma a védelembe vétel intézményével kapcsolatban, hogy annak nincs, vagy nincs kellő súlya a családok számára, az intézkedést nem veszik komolyan. Sem a tárgyalásnak, sem a meghozott döntésnek nincsen visszatartó és együttműködést, változást- változtatást ösztönző ereje. Azoknál a családoknál eredményes, ahol az együttműködés, a kívánt változás egy intenzív alapellátásban is megvalósulna, hatósági döntés nélkül.

A kommunikáció az előző évekhez képest javult a kollégák véleménye szerint. Több az informális egyeztetés, több az előkészítő munka és a partneri egyeztetés, ami mindig segíti a család további sikeres segítői folyamatban való részvételét, annak hatékonyságát. Szerencsés lenne a jövőben, ha a tárgyalási időpontokról minden esetben egyeztetnének a gyámhivatal ügyintézői, hiszen érdekeltek vagyunk abban, hogy a tárgyaláson az illetékes szakember vegyen részt. A tárgyalások minősége mindig a tárgyalást vezető ügyintéző egyéni adottságaitól függ, nem lehet egységes képzettségről és irányvonalról beszélni.

Fontos lenne továbbá, hogy az eljárás folyamán megtett közbelső intézkedésekről is kapnánk tájékoztatást (például a család jegyzőkönyvi meghallgatása az esetmenedzser bevonása nélkül), ez azokban az esetekben különösen fontos, ahol már huzamosabb ideje van folyamatos szociális segítőmunka, hiszen az eljárási cselekmények is beavatkozások és így hatással vannak a család működésére, szándékaira, további cselekedeteire és természetesen a szociális segítőmunka mint folyamat további alakítására.

A fluktuáció a gyámhivatalt is nagyban terheli, tetéződik ez a 2019-es évben az esetmenedzserek hiányával is (3 kolléga távozott az intézménytől, ebből ketten felmondással). Emiatt mindkét oldalon csúszhatnak a határidők, szervezési nehézségek adódnak és óhatatlan a hibázás, mulasztás a zavar és leterheltség miatt.

Ideiglenes Hatályú elhelyezéssel, nevelésbe vétellel kapcsolatos tapasztalatok

Általában elmondható a két hatósági eljárással kapcsolatban az elhúzóadás, van, amikor ismerjük az indokait (bár szakmailag óriási kérdőjelek vannak bennünk annak indokoltságát tekintve), és gyakorta nem ismerjük, legfeljebb sejtjük az elhúzóadás eljárások okát. Az ideiglenes hatályú elhelyezéseket vélelmezhetően a másodfok miatt nemigen vállalják a hatóságok, két-három esetünkben súlyos veszélyeztetés esetén is megalapozatlanságra hivatkozva állt az eljárás, vagy a gyors beavatkozás helyett közbeiktatott eljárási cselekményekkel lassították, majd ezekre hivatkozva szüntették meg eljárást. Ezek az elhúzóadások voltak, hogy hónapokat jelentettek súlyos veszélyeztetés esetében is. Joggal merül fel a kérdés, hogy a gyermek érdeke hol van? Ez általában is igaz minden ilyen vagy olyan okból elhúzóadásra.

A nevelésbe vételi eljárásokra sajnos ugyanez jellemző. Az egyik észrevétel, hogy többször fordult elő az elmúlt évben, hogy mind a TEGYESZ, mind a gyámhivatal olyan ügyekben kereste meg az esetmenedzsert, amit már évekkkel ezelőtt átadott más kerületbe költözés miatt. Emelkedő számot mutat azoknak a nevelésbe vételi felülvizsgálati eljárásoknak a száma, amikor a szülő vagy mert létesít egy kerületi állandó lakcímet, vagy bemond egy tartózkodási helyet a gyámhivatalnak, azonban valójában nem tartózkodik kerületünkben, vele és gyermekével kapcsolatban sehonnan semmilyen előzményt nem is kaptunk. Emelkedik azoknak a megkereséseknek a száma is, ahol a szülő egy-két éjszakán megfordult az éjjeli menedékhelyen, a gyámhivatal pedig az éjjeli menedékhelyet tartózkodási helyként kezeli, onnan tőlünk környezettanulmányt kér és megkérdi, hogy visszagondozható-e a gyermek. Hajléktalan ellátásba? Ezen esetek többségében meg sem találjuk a szülőt, jó, ha kapunk a BMSZKI-tól információt arról, hogy a szülő éppen hol alszik és erről tájékoztatni tudjuk a hivatalt, de gyakori az is, hogy a szülő a BMSZKI rendszeréből is már jó ideje eltűnt. **Ezeknek a szülőknek az ügyében valódi segítség nincs (akár csak a gyermekkel való kapcsolattartás segítségével), azonban rengeteg papírmunka van.**

A speciális, vagy kettős szükségletű gyermekek elhelyezése a szükségleteinek megfelelő gondozási helyre nem megoldott. Ha ilyen szükséglet nem áll fenn, akkor is húzóódik a helyezés, gyakorta fél évet is, míg megjelölsre kerül a végleges gondozási hely. A helyezési tanácskozásokon pedig rendszeresen részt vesznek a gyermekjogi képviselők, ám némák maradnak. A másik probléma az elhelyezéssel, ha a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezés alatt szökik és a szakértői vizsgálat elmarad, ezért akár évekig nincs a kiskorú elhelyezve.

Összességében tapasztaljuk, hogy nincs elég és megfelelően specializált gyermekotthon, nincs elegendő, főleg speciális tudással rendelkező szakember a rendszerben, különösen a speciális gyermekotthonokban magas a fluktuáció, vagy akár a pályaelhagyás.

Tapasztalataink szerint az olyan családokban, ahol mindennapi a létfenntartásért a küzdelem, hamar belenyugszanak, hogy a gyermek szakellátásban nő fel. Általában véve is egy, maximum két év után szinte esélytelen a hazagondozás, elvész a családban a motiváció, megszokják az új életet, a nehéz helyzetben ez akár racionalitáson is alapulhat. Ezért gyakorta nem a hazagondozás körül folyik a velük végzett szociális segítőmunka, hanem a kapcsolattartás finomítása körül. Az esetmenedzsereknek általában véve csak hosszas utánajárás után van érdemi információjuk a szakellátásban lévő gyermekről. Ha változás történik, például gondozási hely megváltoztatása van folyamatban, vagy akár meg is történik, a gyámtól nem, hanem a szülőtől kapunk erről információt. Tehát semmilyen hivatalos megkeresést, értesítést nem kapunk arról, hogy mi történt a gyermekkel, mi a gondozási hely megváltoztatásának az oka, különösen igaz ez a nevelőszülőknél elhelyezett gyermekek eseteire. Ha kapunk is kevés érdemi információt, nem jellemző a nyílt kommunikáció, inkább a maszatolás. Például így történt, hogy egy nevelőszülő egy gyermeket két hónap után visszaadott, mert „nem bír vele”, vagy nem hivatalos úton tudtuk meg egy nevelőszülőnél lévő kislány ellen elkövetett abúzus kísérletről. Azokban az esetekben, mert ilyen is van, ahol tudott szakmailag kölcsönös információátadással kommunikálni a gyám, helyezési ügyintéző az esetmenedzserrel, ezek sikeresebb és hatékonyabb esetvitelek voltak minden esetben.

Az esetmenedzseri szerep és feladat – nehézségek és sikerek

2016-óta mára letisztázódni látszanak a szerepek, a kompetenciahatárok mind maguk a szociális szakemberek számára, mind a jelzőrendszeri tagok számára. Egyre hatékonyabban kapcsolódik össze a szociális segítőmunka és a hatósági eljárásokhoz kapcsolódó tevékenység. A koordináló szerepünkkel még érezhető némi bizonytalanság, bár ezt nagyban személy függőnek látom: van, akinek ez természetes, van akinek tanulnia-gyakorolnia kellett és van aki még mára is bizonytalan ebben a szerepében. Az is személyfüggő, hogy mely intézményi szakember ismeri vagy ismeri el ezt a szerepünket.

A családsegítők esetvitelbe való bevonása szintén erősen személyfüggő: függ az esetmenedzser habitusától, munkamódszerétől és munkatempójától, és függ a bevonandó családsegítő személyétől, munka minőségétől is, amit az általa küldött javaslat, összefoglaló

és adatlap minősége is határozottan körvonalaz. Ezen a téren egyre több lenne a kollégák pozitív tapasztalata, ha egyrészt nem lennének olyan esetek, ahol már hatékony és gyors beavatkozásra van szükség, amit a családsegítők bevonása általában lelassít. A másik jelenség, ami árnyalja az esetmenedzserek pozitív tapasztalatát, az a családsegítők körében folyamatos fluktuáció, helyettesítések – ez megakasztja a közös munkát, a közös gondolkodást, megtörik az esetvitel íve és adott esetben félreviszi vagy széttördeli a folyamatot.

A külső szakemberekkel való közös munka, az ő koordinálásuk szintén több pozitív változást jelez mindkét fél részéről, tekintve, hogy sikerült közösen gondolkodni, közös célokat megfogalmazni és áramoltatni az információt, összedolgozni. Ez esetkonferenciákon is megmutatkozik, az esetfeltárásnál és az esetvitelben is – mind összességében ezek határozottan pozitív tendenciát mutatnak, és legalább valamelyest enyhíteni tudja a jelentős rendszerhibákat és hiányosságokat.

Szakmai vezetőként elmondhatom, hogy az elmúlt négy évben az esetmenedzserekkel közös munkában, a közös gondolkodásban sikerült kicsiszolni az új szerepünket, feladatainkat, folyamatainkat, és ebben tudatossá válni. Mindeközben nem felejtettük el, hogy a kliensekért, legfőképpen a gyerekekért vagyunk itt, az ő szükségleteik állnak a középpontban, nem felejtettük el, hogy szociális munkát végzünk, s annak etikai, szakmai elveit továbbra is ugyanúgy szem előtt tartjuk, továbbra is a közös jóért, mindenki jóllétéért dolgozunk. A jelen jogszabályi környezetben ezért szinte minden nap meg kell dolgozni, újra és újra elő kell venni, és ebben egymást erősítjük a kollégákkal, hiszen olyan feladatokat ró ránk a szabályzás, melyek számonkérő, kontrolláló és büntető jellegűek. Ezúton is köszönettel tartozom a kollégáknak, hogy ebben a közel négy évben velem együtt, néha engem támogatva és őszintén kimondva a problémákat sikerült egy jól működő, magas szakmai színvonalú csapatot építenünk, akikre bármelyik vezető méltán lehet büszke. A jövőben is számítok rátok, az egyenességetekre, a kérlelhetetlenségetekre és büszkék lehettek ti is magatokra! (Annak ellenére, hogy van néhány problémás terület, amin még dolgoznunk kell, de ez így van jól: a tanulásnak sosincs vége. ☺)

Ebben a munkában nagyban segített tudásával, tapasztalatával és emberségével az Alapellátási Egység szakmai vezetője, kiegészítette a jelzőrendszeri felelős és tanácsadó, valamint az óvodai és iskolai szociális segítő koordinátora. Egyfajta szakmai műhelyt sikerült kialakítanunk az elmúlt évben, ami – úgy érzem – mindannyiunk hasznára volt és nem

utolsó sorban erőt, tartást és hitet adott a további szakmai munkát és emberi értékeket illetően.

Az esetmenedzserek és a speciális szolgáltatások együttműködése

A tanácsadások és speciális szolgáltatásokkal való együttműködést, team munkát az esetmenedzserek megfelelőnek ítélik meg. A szakemberek lehetőséget biztosítanak arra, hogy személyesen is konzultálhassanak velük az esetmenedzserek, nem csak a tanácsadás megkezdése előtt, hanem a segítő munka teljes folyamatában.

A szociális segítőmunka hatékonyságát és a motiváció fenntartását nagyban segítette egész évben Szeri Orsolya pszichológus, aki naprakész információkkal látta el a szociális szakembereket, a megfelelő pontokon jelez, ahol és amikor szociális segítőmunkával kell belépni a folyamatba és a team munkában már vannak pozitív eredmények a gondozott családoknál, több gyermeknek ez a szolgáltatás adott sikerélményt, ezzel erősítve énjüket, pozitívba fordítva az önmagukról alkotott képet.

Adorján Erzsébet fejlesztő- és gyógypedagógusunk munkája nélkülözhetetlen, mert egyre több gyermek marad le az iskolai tanulmányokban, az iskola nem tud egyéni tanulmányi programokat-fejlesztési tervet biztosítani, több évismétlő gyerekünk van, illetve többen egyéni munkarendben tanulnak, amiben nem kapnak támogatást az intézményektől. Mivel ezeknél a magatartás- és tanulási nehézséggel küzdő, nemritkán SNI-s gyerekeknél a korrepetálás mellett speciális tudásra is szükség van, hogy fejlődni, teljesíteni tudjanak. Az iskolarendszerben dőcögő, tanulási kudarcokat elszenvedő, motivációt veszített gyerekek körében is szép eredményeket ér el, több szempontból tud hatással lenni rájuk, benn tudja őket tartani a szolgáltatásban, folyamatosan konzultál és együttműködik a szülőkkel, esetmenedzserekkel, felveszi a kapcsolatot az oktatási intézményekkel – így munkája hatékony tud lenni, a gyerekeknek pedig sikerélménye lesz.

Addiktológiai konzultánsunk, Móra Gabriella munkáját is kiemelték azok a kollégák, akik vele közösen dolgoztak szenvedélybeteg kliensekkel. Ez a közös munka mind a szülők, mind a kiskorúak számára hatékonynak bizonyult, s valójában az egészségügyi ellátórendszer hiányosságait pótoljuk intézményi szinten, eddig – megfelelő belső motiváció esetén – hatásosan.

Általában véve minden speciális szolgáltatást biztosító szakemberrel való együttműködés megfelelő, mára elmondható, hogy kialakult és be is gyakorlódott a teamben való

gondolkodás, a teamben való közös munka, miközben mindenki végzi a saját feladatát. Érezhetően nagyobb szükség lenne a pszichológiai tanácsadás óraszámának bővítésére, valamint a korrepetálási-fejlesztési lehetőségek óraszámának növelésére, különösen a délutáni órákban.

Az esetmenedzserek és a jelzőrendszeri tagok együttműködése

A köznevelés színterén az oktatási intézmények tapasztalataink szerint igyekeznek eleget tenni jelzési kötelezettségeiknek. Azonban azt is mutatja a tapasztalat, hogy a jelzések, pedagógiai vélemények gyakorta bátortalanul vagy nem is fogalmazzák meg a valódi veszélyeztetettséget, annak tényszerű okát. Ilyenkor a későbbi szakmai együttműködés nem lehet hatékony, sőt el is lehetetleníti azt az elkendőzést. Ezt megelőzendő az estemenedzserek az iskolai szociális segítőktől igyekeznek információkat kapni, azonban ez vezethet a központ és az intézmény bizalmi kapcsolatának megrendüléséhez. A védelemben vételhez kapcsolódóan tapasztaljuk, hogy a jelzés kimerül az igazolatlan hiányzások számának felírásában, annak sem az okai, sem a hiányzásokkal kapcsolatos saját hatáskörben megtett intézkedések nem jelennek meg a jelzésen. **Összességében elmondható, hogy a jelzések száma a központ felé megcsappant, mind az óvodák, mind az iskolák részéről.** Mintha azután, hogy a gyermeket védelemben vennék, már nem lenne szükség a további jelzések megtételére, pedig ez a hatékony szakmai munka miatt nélkülözhetetlen. Az óvodák jellemzően nem jeleznek, lehetséges, hogy továbbra is félnek a jelzések megtételétől. Volt olyan esetünk, ahol ijesztően nem érzékelték hosszú időn át a család problémáját és csendben végig asszisztáltak egy igen nehéz családi helyzetet anélkül, hogy a gyermek érdekében beléptek volna. Az óvodai jelzések általában véve is sokszor elbizonytalanítóak, homályosan és elkenve fogalmazznak, nem jelölnek meg konkrét veszélyeztetettséget, illetve annak az okát. Sajnos ez néhány esetben iskoláknál is megjelent. **A pedagógiai vélemények hozzánk nem, vagy késve érkeznek meg, az utóbbi időben gyakori, hogy az eljárás folyamán a gyámhivataltól kapjuk meg és ekkortól tudunk dolgozni vele. Azonban a gyámhivatal is jelezte már felénk, hogy van olyan intézmény, ahonnan ők is csak többszöri felszólítás után kapják meg a pedagógiai szakvéleményt.**

A védőnői szolgálat jelzései viszont nagyon jól használhatóak, a jelzések időben érkeznek, azok tatalma adekvát, pontos és szakmailag megalapozott, a súlypontokat jó helyen fogják meg, a közös szakmai nyelv kialakult. Ők az a jelzőrendszeri csoport, akik számára

természetes, hogy a közös munka nem áll meg a jelzés megtételénél, több kolléga jelezte vissza, hogy kiemelkedő a további együttműködés minősége és hatékonysága.

A rendőrség mint jelzőrendszeri tag, általában elintézi az együttműködést azzal, hogy bekéri az iratanyagot, ezzel a jelzésnek is eleget tett. Kérdés azonban, hogy ez a jelzés mikor történik meg? Még mindig gyakori, hogy akár a mi, akár a gyámhivatal tudomására a cselekmény elkövetése után csak fél - egy évvel jut az eset. Ekkor indul védelembe vétel és megelőző pártfogó eljárás, vagy csak megelőző pártfogói eljárás, és nagyon kellemetlen helyzetet teremt az, hogy a gyermekkel egy jóval korábbi cselekedete miatt akar foglalkozni esetmenedzser, gyámhivatal, különösen akkor, ha a rendőrség már le is zárta az esetet, mire tárgyalásra kerül sor.

A jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés során fontos a közös hang megtalálása, a személyes kapcsolatok fenntartása, a közös szakmai nyelv kialakítása, a látásmódok közelítése és a belső motiváció megléte, vagy felélesztése a gyermek érdekében történő lépések megtételére. Egy eset kapcsán felmerült az is, hogy a jelzőrendszeri tagokat (például gyermekorvosokat) nekünk is „védenünk” kellene hasznos gyakorlati tanácsokkal a téren, hogy hogyan jelezzenek: a tények és a gyanú megkülönböztetését és mindkettő adekvát megfogalmazását. A jelzőrendszer rossz tapasztalatai a gyermekvédelemmel esetlegesen eltántoríthatja őket a további jelzések megtételétől.

Az esetmenedzserek és a H52 szakmai kapcsolata

Véleményem és munkatársaim szerint is **a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér tevékenysége nagyon hasznos**. A gyermekvédelemmel kapcsolatban leírták, hogy jelzési kötelezettségeiknek maximálisan eleget tettek az utóbbi évben, folyamatos az együttműködés, a jelzések és tájékoztatások szakmai tartalma jól hasznosítható és nagy jelentőséggel bír a segítő folyamatban, gyakran olyan információkat tudunk meg általuk, amit sem a veszélyeztetett gyermektől, sem a szüleitől nem tudunk meg, azonban a hatékony munkához elengedhetetlenek. A kölcsönös együttműködés hatékony és gyors reagálású.

Mindemellett a gyerekek számára mint hasznos szabadidős tér és lehetőség jól funkcionál az iroda.

Az esetmenedzserek és az óvodai és iskolai segítők szakmai kapcsolata

A szociális segítők által közvetített információkat az esetmenedzserek személytől függően hasznosnak ítélik, bár előfordult, hogy a segítő-segítő/intézmény/ vezetői körében eltorzult az információ és legutoljára maga az esetfelelős szerzett tudomást a családban bekövetkezett változásról. Az, aki még nem építette be szervesen vagy sehogy sem az esetvezetésbe a munkájukat, a többi kolléga tapasztalatai alapján ennek ellenkezőjére szándékozik törekedni a jövőben. Megfogalmazták azt is a kollégák, hogy jelzéseik időben, és az esetmenedzsereket ténylegesen érintő problémák esetében jeleznek, például egyéni tanrend kérdésében, szülő vagy gyermek konfliktusáról az iskolában, illetve szabadidős tevékenységekben való ötletelésnél. Egyre jobban körvonalazódik közvetítő, információt adó és hatékony intézményi szerepük, és mindemellett információik, feljegyzéseik részletgazdagabbak, finomabbak és jobban használhatóak a gyermekvédelemi szociális munka számára.

Az esetmenedzserek és az átmeneti gondozás intézményeinek szakmai kapcsolata

A Gyermek Átmeneti Otthona az esetmenedzserei tevékenységben hatékony és rugalmas rendszerként van jelen, a gondozási folyamat a velük való közös szakmai munkában eredményes. Egy ponton hathat a hatékonyság ellen az elhelyezés: ha a szülő az elhelyezés idejére visszavonul és szülői aktivitása csökken vagy esetleg teljesen leáll.

A leggyakoribb okok, amikor a gyermek bekerült ebbe az ellátási formába: lakhatási problémák (kilakoltatás vagy rossz lakhatási körülmények), gyermek-szülő közötti súlyosabb konfliktus, csavargás és iskolai hiányzás, átmeneti gyermek- vagy inkább kamaszkori mentális problémák, netán szuicid kísérlet.

Azt hiszem mára elmondható egy közös szemlélet, közös hang és szakmai együtt gondolkodás az átmeneti otthon szakembereivel, ezért a gondozási folyamatban jól és eredményesen lehet használni ezt a szolgáltatást – de azt gondolom, hogy az átmeneti gondozás esetében is, mint más szolgáltatások esetében is kettőn áll a vásár: nem lesz eredményes akkor, ha a szociális segítő szakember a problémát megoldottnak, elintézettnak tekinti azzal, hogy elhelyezi ott a gyermeket. Emellett különösen fontos, hogy bármilyen szolgáltatásba kerül is a gyermek, a szolgáltatás szakembereivel való munka eredményességét az is negatívan befolyásolja, hogy az esetfelelős és a bevont szociális szakember tudjon együttműködni, tudjon kommunikálni egymással, közösen alakítsák ki a gondozási folyamat célját, eszközeit és lépéseit, tiszteletben tartásuk egymás kompetenciáit, tiszteletben tartásuk a klienssel kötött együttműködési megállapodást és legyenek következetesek, tehát ne egy versengő helyzetet teremtve vigyék az esetet. Ez utóbbi ugyanis a legkevésbé szól a kliensről – úgy gondolom,

hogy ez kizárólag magáról a segítőről szól, önmaga áll a folyamat középpontjában és nem a gyermek érdeke és szüksége.

A készenléti telefontal kapcsolatos tapasztalatok

A készenléti telefonra érkezett hívások száma nőtt az az elmúlt évben is, azonban leggyakrabban nem az illetékességi területünkről érkeznek a hívások, vagy nem a gyermekvédelemmel-szociális területtel kapcsolatos a hívás, vagy munkaidőben hívják a telefont a vonalas számok helyett, illetve a legritkábban van szó krízishelyzetről.

Mivel az ország minden szegletéből érkeznek hívások a telefonra, a kollégák meg szokták kérdezni, hogy miért minket hívtak például Debrecenből, s a válasz mindig ugyanaz: ezt a számot dobja ki az internet.

Az egyik legjellemzőbb hívási ok a válóperrel, gyermekelhelyezéssel kapcsolatos hívás volt az elmúlt év során.

Mire lenne még szükség a kerületben?

- Egyre égetőbb a hiánya a megfelelő gyermekpszichiátriai és felnőtt pszichiátriai ellátásnak, ez mindenképpen megoldandó lenne.
- Felmerült egy olyan „szociális szolgáltatóház” ötlete, mely komplex ellátást biztosíthatna a kerület és az egy szakmacsoporthoz tartozó, például család- és gyermekjóléti szolgáltatások és tanácsadások egy helyen lennének elérhetőek.
- Olyan krízis segély lehetőségre, mely azonnal tud reagálni a helyzetre: például gyógyszer kiváltásra, bántalmazott személyek anyaothonba történő utaztatására, élelmiszervásárlásra.
- A már meglévő pszichológusi és fejlesztőpedagógiai szolgáltatás bővítése.
- A Család- és gyermekjóléti Központ egy egyre súlyosabban lelakott, a szolgáltatásnyújtásra alkalmatlan, a kollégák számára nem megfelelő munkakörülményeket biztosító, rossz felszereltségű helyiségben működik. Az elmúlt évben volt olyan elképzelés ami ezen a helyzeten reális változást jelentett volna, ezt szeretnénk elérni.
- Nagyobb anyagi megbecsülés: sok kolléga több munkahelyen kénytelen dolgozni, s ez a leterheltség nem segíti a pontos, alapos és elmélyült segítő folyamat biztosítását, a

kiegészéshoz nagyban hozzájárul. Ez részben, a szakszervezet helyi csoportjának és az intézmény vezetésének kezdeményezésére a kerület vezetőinek köszönhetően 2020-ra megvalósult, azonban az állami bérrendezés még várat magára.

Szociális diagnózis

A beszámolót készítette Korponai Rita szociális diagnózist készítő esetmenedzser

A család- és gyermekjóléti központokban 2018. január 1-től bevezetésre került a szociális diagnózis mint a szociális segítő munka új eszköze. Új munkakör jött létre, a szociális diagnózist készítő esetmenedzser. A **szociális diagnózis** nem egy szolgáltatás, hanem egy eszköz: **komplex, mindenre kiterjedő szükségletfelmérés, ami a klienssel közösen, vele egyetértésben és az ő hozzájárulásával készül el.**

A szociális diagnózis készítését az alább felsorolt jogszabályok alapján végzi a Központ:

- Szt. 64. § (8), 64/A. §
- 1/2000 SzcsM rendelet 30. §
- Gyvt. 40/A (2) d)
- 15/1998 Nm 1. és 2. melléklet – munkakörre vonatkozó szabályok
- 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet - képzés

Szociális diagnózis bemutatása

A szociális diagnózis célja:

- az igénylő problémájának megismerése, definiálása, és ennek alapján szükségleteinek meghatározása és a szükségleteinek megfelelő szolgáltatások megállapítása
- a járásban, illetve a járásban élő igénybevevők számára elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése
- az igénylőnek a szolgáltatókhoz történő elirányítása, eljuttatása
- a kliens út lerövidülése: tehát cél, hogy az ügyfél rövidebb úton jusson el a számára megoldást vagy segítséget nyújtó szolgáltatáshoz

Az igénybevétel módja - közvetítéssel vagy önkéntesen történik:

- családsegítő közvetíti az ügyfelet

- esetmenedzser közvetíti az ügyfelet
- önkéntes megkereséssel maga az ügyfél kéri
- az Szt. szerinti jelzőrendszeri tag kezdeményezi

A szociális diagnózis elkészítése kiterjed

- a családi állapotra, a család helyzetére és a családi kapcsolatokra, úgymint:
 - az egyén kommunikációs jellemzőire,
 - az egyén/család anyagi/vagyoni helyzetére,
 - az egészségi (fizikai/mentális) állapotra,
 - a lakhatási körülményekre,
 - a munkaerőpiaci státuszra és a mindennapi életvitelre;
- az egyes képességek hiányából fakadó nehézségekre
- a krízis helyzetek kezelésére vonatkozó képességeinek vizsgálatára
- illetve annak felmérésére, hogy az élet mely területén szükséges az egyén/család számára a támogatás és milyen mértékben.²

Hogyan készül a szociális diagnózis?

- Csak az ügyféllel közösen és vele egyetértésben készülhet el.
- Módszertana: irányított mélyinterjú (1-3 alkalom, alkalmanként maximum 60 perc hosszúságú).
- Helye: Család és Gyermejkölési Központ vagy más intézmény területén, vagy szükség szerint az ügyfél otthonában. (Ez utóbira mindenképpen sor kerül egyszer a lakhatási és családi környezet megismerése érdekében.)

A közvetített kliensek köre

2019 évben a szociális diagnózisba bekerült ügyfelek túlnyomó részét a Család- és Gyermejkölési Alapellátási Egység családsegítői közvetítették, de érkezett eszmenedzsertől és jelzőrendszeri tagtól is közvetítés. A közvetítés oka a legtöbb esetben elakadás volt, esetleg

² Ez utóbbi felmérés már a szociális diagnózis összefoglaló részébe tartozik, tehát itt az ún. ökológiai szemlélet érvényesül és a jó elemzés a humán ökoszisztéma mentén történik. Ez alapozza meg a szociális diagnózis rendszerszemléletét, annak multidiszciplináris jellegét. Fontossága azonban az interdiszciplináris kapcsolatok mozgósításában van: tehát a különböző tudományterületek gyakorlati szakembereinek meghatározásában, elérhetővé tételében és magának az ügyfélnek a mozgósításában, irányításában azon szükségletek mentén, melyeket ő maga is szükségletnek ismer el.

az esetvitel folyamán új szolgáltatás igénybevétele vált szükségessé. A közvetített ügyfelek egy kivételével együttműködők voltak.

Egy közvetített ügyfélnél nem készült el a diagnózis, mert nem szeretne volna ezt a segítséget igénybe venni. Itt feltehetőleg a közvetítő részéről nem történt meg a teljeskörű tájékoztatás arról, hogy mit takar pontosan, miben lehet segítségére a szociális diagnózis.

A szociális diagnózis elkészítését nagyban segíti, hogy ha készségesek a kollégák és szívesen működnek együtt szociális diagnózist készítő esetmenedzserrel a folyamat során, vagy annak előkészítő szakaszában. Nem minden esetben kerül sor egyéb szakember, vagy segítő kolléga bevonására, de volt rá példa, hogy esetmegbeszélő konferencia összehívása vált szükségessé, az ügy összetettsége miatt.

A szociális diagnózis felvétele még nemrégben kezdődött el a kerületben, de máris jelentkeznek az ellátórendszer hiányosságai. Azon demens személyek ellátása, akik nem képesek önellátásra, az ügyeik önálló vitelére, nem megoldott a kerületben, sőt fővárosi szinten is komoly hiátusokra derült fény. Egyre több idős személynek lenne szüksége ilyen típusú intézményi elhelyezésre, akár első lépésben átmeneti ellátásban, a későbbiekben pedig tartós elhelyezésben. A kerületben a FESZGYI Időskorúak Átmeneti Gondozóháza áll rendelkezésre, de ez is csak átmeneti jellegű elhelyezést biztosít (1 év + 6 hónap), de ide is a részben önellátásra képes, rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igénylő személy kerülhet be. A demens személyek ellátásához nincsenek meg a szükséges feltételek a megfelelő személyzet, ezért nem is kerülhet be ilyen személy. Mindezek mellett az is komoly problémát okoz a családsegítésben, hogy az ügyeinek önálló vitelére képtelen, a mindennapi életvitelét megoldani nem képes személyek gondnoksági eljárást megszüntetik, például azért, mert nincs vagyona, ugyanakkor gondnokság nélkül lakásvesztésre kerülhet sor, ezáltal pedig a hajléktalanság vár a kliensre vagy a hajléktalan ellátórendszernek kell megoldani e személyek ellátását. Szociális diagnózisba lett közvetítve például olyan idős, demens ügyfél, akinek már évekkal ezelőtt el lett indítva a gondnokság alá helyezése, de elutasításra került. Ebből kifolyólag teljesen kilátástalan helyzetbe került: a közműveket kikapcsolták, jelentős lakbérhátralékot halmozott fel, ami jelenleg peresítés alatt van, a közüzemi hátralékok miatt pedig nyugdíjának egy része letiltás alatt áll. A gondnokság alá helyezés elutasításának indoka a következő volt: nincs vagyona a kliensnek. Azt gondolom, hogy attól mert nincs ingó és

ingatlan vagyona az ügyfélnek, ez nem lehet indoka az elutasításnak, hiszen vagyontól független, hogy képes-e magát ellátni vagy sem, képes e önállóan döntések meghozatalára.

A szociális diagnózis felvétele után általában több szükséglet kerül beazonosításra, jellemző, hogy sokproblémás kliensek kerülnek közvetítésre, akik már a gondozási folyamat kezdetétől azok, ezért is van elakadás később az esetvezetésben. Az esetek döntő többségében nagyon leterheltek a kollégák és van mikor nem minden probléma kerül általuk beazonosításra, másrészt nem minden esetben van idejük és lehetőségük felkutatni, megtalálni azt a konkrét szolgáltatást, amelyre a kliensnek szüksége van. Tapasztalom, hogy ez nagyon időigényes munka, sok telefonálást, levelezést, adott esetben személyes megkeresést jelent. A szociális diagnózist készítő esetmenedzser helyzete ebből a szempontból „könnyebb”, mert egy sokproblémás kliensnél/családnál lehetősége van arra, hogy csak arra az egy adott esetre koncentrál.

Mivel ez egy teljesen új munkakör, az indulás nem volt könnyű, remélhetőleg hamarosan elkészül egy szakmai ajánlás a szociális diagnózist készítő esetmenedzserek számára, mely a módszertani útmutató hiányát is pótolni fogja reményeim szerint. Kisebb-nagyobb „mankók” vannak szociális diagnózist készítő esetmenedzserek számára, de ezek még nagyon kezdetleges stádiumban vannak. Nem igazán lehet szakmai tapasztalatot cserélni a más kerületben ugyanebben a munkakörben dolgozó kollégákkal, mert kevés diagnózist készítették eddig, vagy olyan kerületek is vannak, ahol még mindig nem töltötték be ezt a munkakört. Gyakorlatilag a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője tud segítséget nyújtani a szociális diagnózist készítő esetmenedzsereknek, más senki.

A kezdeti nehézségek közé sorolnám, hogy az adatvédelmi tisztviselővel közösen kellett kidolgozni a szociális diagnózis adatvédelmi részét, az ezzel járó nem kevés adminisztrációt. Nagyon sok a szenzitív/különleges adatra kell rákérdezni a diagnózis kérdőív részében, és ez alapján kerül kitöltésre az értékelő lap, amin a beazonosított problémák vannak feltüntetve súlyossági sorrendben. Ahhoz, hogy a diagnózis végeredménye valóban gyakorlati haszonnal járjon mind a kliens, mind az esetgazda számára, nagyon sok mindent kellett átgondolni adatvédelmi szempontból is.

2019 szeptember 8-án került megrendezésre Siófokon a MACSGYOE éves konferenciája, ott külön szekciója volt a szociális diagnózisnak. Itt lehetett némi tapasztalatot cserélni az ország

különböző részeiről érkezett kollégákkal. Jelenleg a szociális diagnózis felvételének és alkalmazásának megkönnyítésére a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya kiadta a Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) dokumentumot, ebben vannak az alapok összegyűjtve, legfontosabb része, hogy hogyan és mikor kerülhet sor a szociális diagnózis felvételére. Jelenleg az a szabály, hogy amit nem tilt a GYIK, azt szabad alkalmazni. Nagyon hiányos ez a kiadott keretszabályozás, és sok kérdésre a konferencián sem tudtak választ adni. Heteket vett igénybe míg a szakmai vezetővel kidolgoztuk, hogy fog ez a gyakorlatban működni, az összes anyagot össze kellett gyűjteni, ami a szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkájához szükséges, vagy segítséget nyújthat számára módszertani szempontból, nem kevésbé gyakorlati, megvalósíthatósági és eredményességi szempontból.

Mivel a szociális diagnózis egy teljesen új eszköz a szociális segítő munkában, így a kollégáknak is, külön minden szakmai egységünkben be kellett mutatni, hogy mire és miért jó ez az új eszköz. Közvetítő lapokat kellett készíteni a családsegítők, esetmenedzserek és jelzőrendszeri tagok részére. Tájékoztató anyag készült a kollégák, jelzőrendszeri tagok és a lakosság részére is. A kezdeti indulást ezek az aprólékos munkák lassították, de ezek elengedhetetlen feltételei voltak a munka megkezdésének.

2019. november 21-én a kerületi szociálpolitikai kerekasztal keretében, előadás formájában ismertethettem a hallgatósággal a diagnózisra vonatkozó minden fontos információt, ahol több jelzőrendszeri tag is jelen volt és így nagyobb körben népszerűsíthettem a „szolgáltatást”.

Nagyban nehezíti a szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkáját, hogy még mindig nem indult el a „szociális diagnoszta” képzés. 2020 januárra ígérték, de jelenlegi információ szerint csak márciusban indul a képzés, ami 90 órás lesz a tervek szerint. Ezenkívül – a tervek szerint – még lesz két képzés 2020 folyamán, ami segítség lesz szakmai munkám során.

Sikerek a szakmai munkában

Az indulás nagyon nehéz volt, mert előtte a szociális szférának teljesen más területén dolgoztam. Az első két hónap gyakorlatilag tanulással telt, konferenciára és team-re jártam a FESZGYI különböző egységeiben, hogy bemutassam a szociális diagnózist, mint a segítő szakma új eszközét.

Szakmailag sokat fejlődtem, ismereteim bővültek. Mivel a szociális diagnózis elkészítéséhez pontosan és behatóan ismerni kell az ellátó rendszert, nem pusztán azt az egy szegmensét, ahol dolgozok, így mindenképpen fejlődésként éltem meg az új munkakört. A kezdeti nehézségek ellenére azt érzem, hogy kezdik „megszokni” a kollégák ezt az új eszközt. Egyre a több a közvetített ügyfél, minden új ügyfél valahol kihívás, mert nincs két egyforma eset. Folyamatosan kerülök kapcsolatba a FESZGYI-n kívül különböző civil szervezetekkel, akik jó néven veszik a megkeresésem.

A szakmai sikerek közzé sorolnám még, hogy elkezdtem egy szociális térképet készíteni, ahova a FESZGYI összes egysége bekerült és azok a szervezetek, alapítványok is, akiktől tudok/tudunk segítséget kérni. Miután elkészül ez a térkép, amely tartalmazza a segítő szervezet vagy egység telefonos elérhetőségét, email címét, ügyfélfogadási idejét, a kapcsolattartó elérhetőségét és a bekerülési feltételeket, az adott szolgáltatás igénybevételének feltételeit, feltöltésre kerül a honlapra nyilvánosan elérhető és használható formában, hogy a kollégák, kliensek is tudják hasznosítani az információkat. Ez a szolgáltatási térkép reményeim szerint folyamatosan bővülni fog és valódi segítséget fog nyújtani a kollégáknak az esetvitelben.

Mire lenne szükség a kerületben?

Az idősellátás terén a bentlakásos (tartós elhelyezésre) a kis jövedelműeknek nagyon kevés lehetőség áll rendelkezésre, ilyen ellátást a kerület nem is működtet tehát „külső” férőhelyeket kell találni ami sokszor nagyon nehéz feladat. Kritikus a helyzet a demens ellátás terén, gyakorlatilag ez teljesen megoldatlan a kerületben jelenleg. Egyre több az egyedül élő, idős demens személy, sokszor meglehetősen alacsony jövedelemmel, akinek intézményi elhelyezésre lenne szüksége. **Ilyen intézmény nincs a kerületben és országos szinten is minimum egy éves a várólista.** Segítene a helyzeten ha valamelyik nappali klubot jelölné ki a fenntartó demens személyek fogadására, így legalább nap közben lenne megoldott az ellátásuk.

A másik nagyon fontos dolog a fogyatékossgal/tartós betegséggel élő személyek számára ezen a területen járatos szakpszichológus, nincs jelenleg a FESZGYI-ben, de indokolt lenne ennek a szolgáltatásnak is a léte. Ami pedig talán a legfontosabb: hogy a közlekedni nem vagy alig tudó kliensek számára nem találunk pszichológusi segítséget, hiszen nincs, aki házhoz menne.

BESZÁMOLÓ A VESZÉLYEZTETETTSÉGET ÉSZLELŐ-ÉS JELZŐRENDSZER 2019. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

(A beszámolót készítette Gergely Gabriella jelzőrendszeri felelős és tanácsadó)

Az észlelő-és jelzőrendszer működésének jogszabályi háttere:

A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló **1997. évi XXXI. törvény** (továbbiakban: Gyvt) alapján a gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése.

A Gyvt. 17.§-a jelzési, együttműködési kötelezettséget állapít meg a gyermekvédelemhez kívülről kapcsolódó egyes szervek számára.

17. § (1) Az e törvényben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látják el – a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében – a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében

- a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- c) a köznevelési intézmények,
- d) a rendőrség,
- e) az ügyészség,
- f) a bíróság,
- g) a pártfogó felügyelői szolgálat,
- h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- j) az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- k) a munkaügyi hatóság,
- l) a javítóintézet,

- m) a gyermekjogi képviselő,
- n) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- o) az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv.

Továbbá a **1993 évi III. törvény** „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról” is nevesíti a jelzőrendszeri tevékenységet: „a családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás keretén belül a családok segítése érdekében a veszélyeztetettséget és krízishelyzeteket észlelő- és 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 szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.”

Az **Emberi Erőforrások Minisztériuma** 2016. május 2-i nappal közzétette, valamint 2017 augusztusában frissítette a család- és gyermekjóléti szolgáltatások működésével kapcsolatos **szakmai szabályozó dokumentumokat**.

1. Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól (2. kiadás)
2. Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2. kiadás)
3. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” - 3. kiadás)

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint a személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 6.§. (1)** bekezdés alapján a fenti módszertani útmutatók betartása kötelező és számon kérhető.

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetése 2016.01.01-től a család- és gyermekjóléti szolgálatok, valamint a kötelékükben működő jelzőrendszeri felelős kötelezően ellátandó

feladataként van meghatározva, melyben segítséget nyújt számára a család- és gyermekjóléti központ, és jelzőrendszeri tanácsadója.

Szervezetünkben a jelzőrendszeri felelős, illetve jelzőrendszeri tanácsadó egy személyben látja el a feladatait 2018. év elejétől. Erre a szakmai ajánlás is lehetőséget ad a fővárosi kerületek tekintetében, hiszen a fővárosban egybeesik a település és a járás közigazgatási területe, szemben a vidéki járásokkal, ahol egy járáshoz több település is tartozik. A jelzőrendszeri felelős-és tanácsadó feladatait részletesen szintén a szakmai ajánlás rögzíti.

A 2017. január 1-én hatályba lépett jogszabályi előírások új elemeket is bevezettek a jelzőrendszer hatékonyabb feladatellátása érdekében. Ennek köszönhetően kialakult a jelzőrendszer harmadik és negyedik szintje is. A harmadik, vagyis megyei szint a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalt, a negyedik, vagyis országos szint pedig a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságot jelentik a jelzőrendszeri munka működtetésében. Ezzel a jelzőrendszeri tevékenység országos szinten is megvalósul.

A beszámoló elkészítése

A jelzőrendszeri felelős és tanácsadó éves beszámolót, valamint intézkedési tervet készít, a fentebb már felsorolt jogszabályi előírásoknak megfelelően. Az elmúlt években a beszámolót egy kidolgozott, országosan elvárt szempontsor alapján készítették a jelzőrendszeri felelősök és tanácsadók. Ezt a szempontsort az elmúlt években több szakmai fórumon, köztük a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Egyesülete (MACSGYOE) hagyományos éves konferenciáján is megvitatták a szakma.

2020. januárban a fővárosi hálózati szakértőtől kaptak a fővárosi intézmények tájékoztatást arról, hogy a fentebb említett szempontsor helyett a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya, mint a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer negyedik szintje által kidolgozott és megküldött „Szempontok a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer 2019. évi működéséről készítendő beszámolóhoz” elnevezésű dokumentum alapján készítendő a beszámoló.

A beszámoló elkészítése a fenti dokumentum, valamint az intézményünkben használt jelzéseket összesítő adatbázis alapján készült.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás fejlesztése révén tapasztal-e változást a jelzésekben (minőség, mennyiség)?

2019-ben mennyi jelzés érkezett, milyen típusúak? Ez miben jelent változást az előző évek tapasztalataihoz képest? Tapasztal-e változást a jelzések tartalmában, módjában, a jelzések körüli kommunikációban/együtműködésben, illetve a jelzések tárgyában? Mi az oka a változásnak?

Az előző évekhez képest elmondható, hogy a jogszabályi változások okán, tehát a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer megerősítését követően, mára a rendszer települési és járási szintjén is érzékelhető kerületünkben a jelzésekkel kapcsolatos minőségi változás és az együtműködés erősödése.³

Jelzőrendszeri felelős és tanácsadóként munkám során hangsúlyt fektetek a szakmaközi szintű feladatokra, az információáramlásra, megosztásra, a közös szakmai nyelv kialakítására, fogalmak tisztázására, valamint a gyermeki jogokra és azok érvényesülésére.

A jelzőrendszeri tagok közül a kerületi óvodák és a köznevelési intézmények esetén a pozitív változáshoz nagyban hozzájárult az óvodai és iskolai szociális segítők tevékenységének megkezdése. A többi jelzőrendszeri tag esetén pedig a jelzőrendszeri felelős és tanácsadó által végzett feladatok, személyes kapcsolatteremtés és -tartás vezet és vezethet a jövőben is pozitív irányú változásokhoz.

Az óvodáktól, köznevelési intézményektől érkező jelzések tartalmilag sokkal tényszerűbbek, összefüggéseket feltáróbbak, kevesebb hiányos adatot tartalmaznak az előző évekhez viszonyítva.

A jelzőrendszeri tagokkal tartott kötelező (pl.: szakmaközi megbeszélések), valamint az aktualitásokhoz köthető egyeztetések is segítik az együtműködés folyamatát, a kölcsönös szakmai eszmecserét.

Ettől függetlenül azonban még 2019-ben is előfordultak alapvető hiányosságok, például: nem jelzőlapon küldött jelzések, az igazolatlan hiányzások nem időben való megküldése, a jelzés megküldése nem az illetékes család-és gyermekjóléti szolgáltató felé történt.

³ A javulás egyrészt köszönhető a területen gyakorlatban dolgozó kollégáknak, úgymint családsegítőknak, esetmenedzsereknek és óvodai és iskolai szociális segítőknek, valamint – és nem utolsósorban – a beszámolót jegyző jelzőrendszeri felelős és tanácsadónak. Jogszabályok csak akkor működnek, ha vannak, akik végrehajtsák, tehát a mindennapi munkájukban tesznek is a változásért.

A jelzés és tájékoztatás fogalmának tisztázatlansága is okoz még nehézséget a jelzőrendszeri tagok egy részének, valamint intézményünkön belül is újra és újra a tisztázandó kérdések közé tartozik. Ennek a tisztázási folyamatnak köszönhető, hogy az elmúlt évekhez képest csökkent a jelzések száma, ugyanakkor ez a kép már a valódi jelzéseket, ún. „első jelzés” takarja.⁴

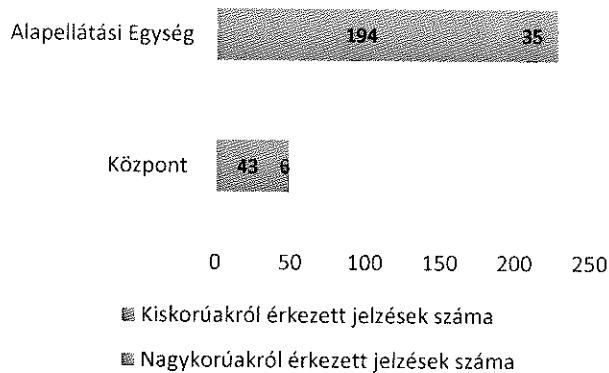
A jelzésekről készült intézményi statisztika elkészítéséhez évek óta egységes adatbázist használunk, a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységnél és a Család- és Gyermekjóléti Központban. Az adatbázist évről évre igyekszünk fejleszteni, és a számunkra szükséges érdemi információk kinyerése érdekében az adatok bővítését célozni.

Jelzések száma

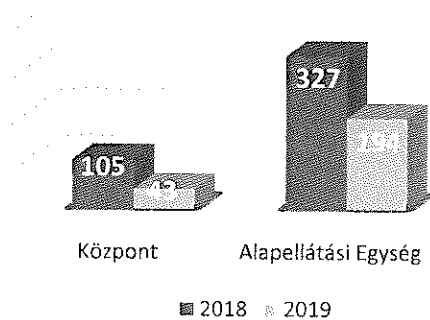
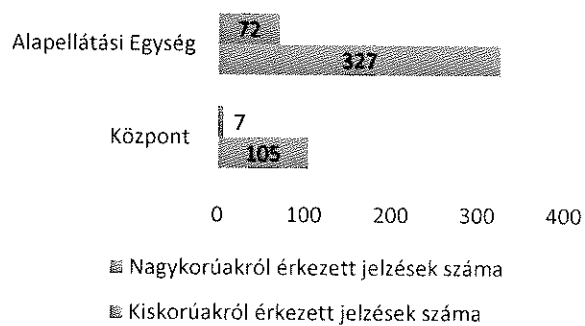
A két szakmai egységnél – egységesen – használt *jelzéseket összesítő Excel táblázat* adatai alapján készültek az alábbi kimutatások.

- A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységhez 229 jelzés érkezett 2019-ben,
- a Család- és Gyermekjóléti Központhoz pedig 49.
- A két szakmai egységhez összesen 278 jelzést küldtek az észlelő-és jelzőrendszeri tagok.
- Az összes jelzést tekintve kiskorúakról az Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység 194, míg a Család- és Gyermekjóléti Központ 43 esetben kapott jelzést.
- Összesen a két szakmai egység **237 jelzést** kapott **kiskorúakról**.
- **Nagykorúak** tekintetében az Alapellátási Egység 35, a Központ 6, összesen tehát **41 jelzést kaptak a szakmai egységek**.

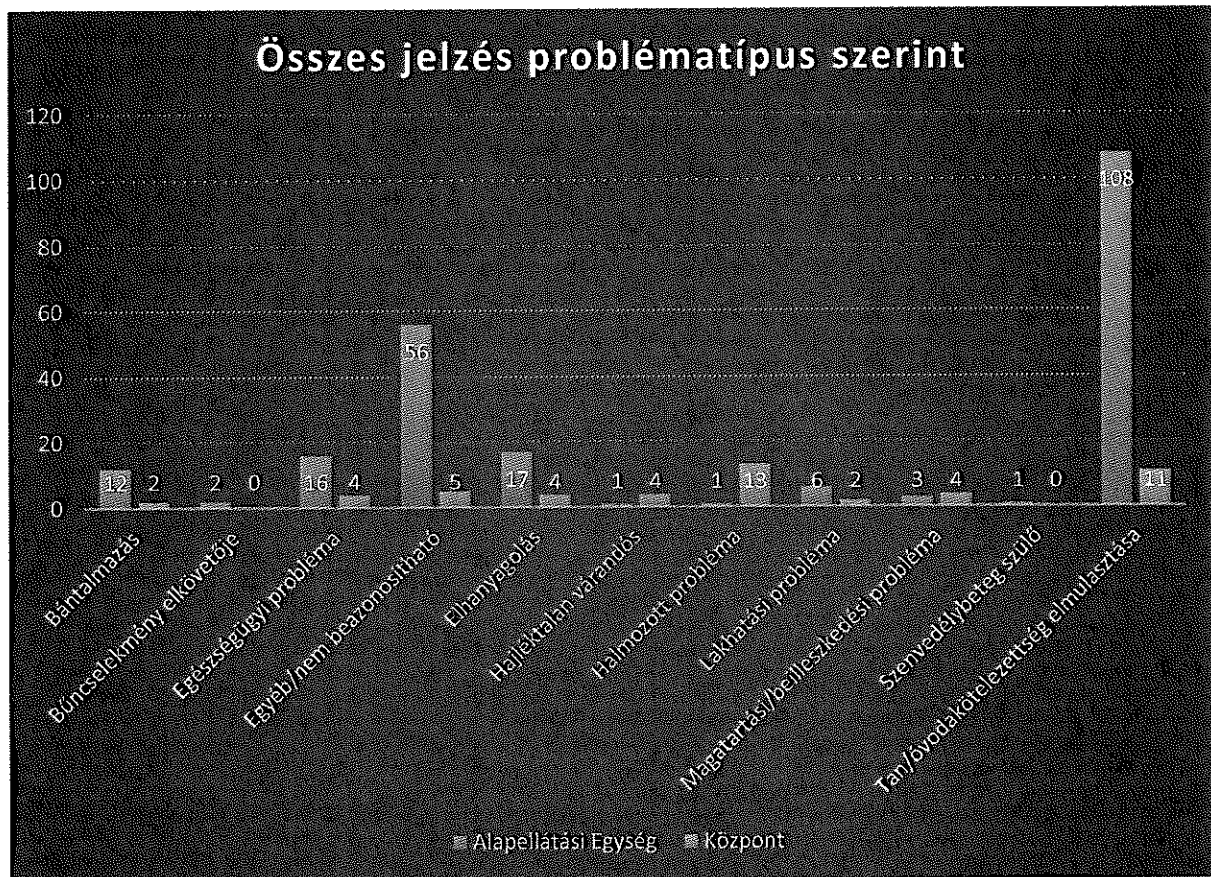
⁴ „Első jelzésen” azt a jelzést értjük, ami egy nyilvántartásunkban nem szereplő (nem ismert) igénybevevő személy/család ügyében érkezik, vagy egy már igénybevevő személy/család ügyében új probléma merül fel.



Összehasonlításképp 2018-ban a két szakmai egység 511 jelzést fogadott. A fentebb leírt értelmezési folyamat során történt egyértelműsítés érzékelhető az említett két adat között.



A 2019-ben érkezett összes jelzés (278) problémátípusra és a két szakmai egységre bontva:



A fenti ábrán jól látszik, hogy a leggyakrabban előforduló jelzett probléma mindkét szakmai egységnél a tan/óvodakötelezettség elmulasztásával van összefüggésben, az Alapellátási Egység 108, a Központ 11 esetben kapott e témában jelzést.

Az Alapellátási Egységnél az egyéb/nem beazonosítható problémákkal kapcsolatban érkezett jelzések száma 56, míg a Központnál 5. A beérkezett egyéb/nem beazonosítható jelzések összege 61.

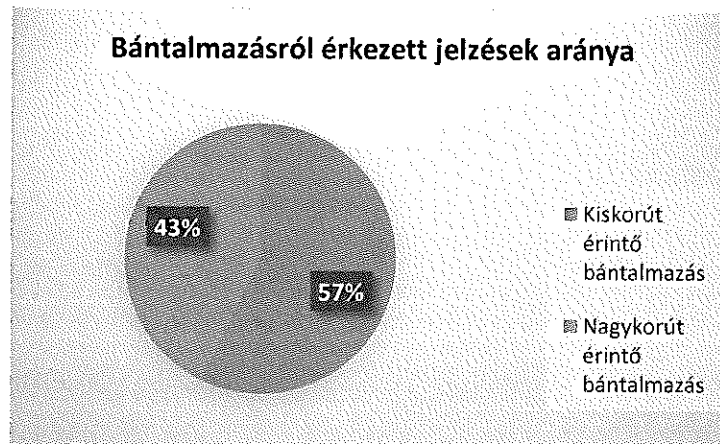
A halmazott problémák megjelenése az Alapellátási Egységnél 1 esetben, a Központnál 13 esetben tűnik fel. Tehát összesen 14 esetben kapott intézményünk jelzést halmazott problémáról.

Az utóbbi két problémacsoport összefüggése kérdőjeles, hiszen nem tudjuk kikövetkeztetni, hogy a jelzést tevő nem tudta pontosan behatárolni a problémakört, vagy intézményünk adatbázisa nem tartalmazta a jelzett problémát, ezért a nem beazonosítható probléma kategóriába volt logikus megjeleníteni.

Egészségügyi probléma az Alapellátási Egységnél 16 esetben, a Központnál 4 esetben jelent meg jelzésekben. Ez a két szakmai egységet tekintve 20 jelzést jelent.

Bántalmazással összefüggő jelzést az Alapellátási Egység 12 esetben, a Központ 2 esetben kapott. Összesen a két egység 14 jelzést kapott bántalmazásról.

A 14 bántalmazás közül 8 esetben kiskorú volt a jelzett személy.



Elhanyagolás miatt az Alapellátási Egység 17 esetben, a Központ 4 esetben kapott jelzést, összesen 21 esetben.

A 21 elhanyagolást tekintve minden esetjelzés kiskorút érint.

Lakhatással összefüggő problémát az Alapellátási Egységnek 6, a Központnak 2 esetben jeleztek a jelzőrendszeri tagok.

A problémátípusok szerint végig gondolva az észlelő- és jelzőrendszeri működést, levonható az a következtetés, hogy komoly társadalmi problémákat is érzékelhetünk a megküldött jelzések háttérében. Az oktatással összefüggő problémák a lemorzsolódásban, a tan/óvodakötelezettség elmulasztása számadataiban jelentkezhetnek.

A lakhatási vagy halmozott problémák összefüggésben lehetnek más problémacsoportokkal is, például az egészségügyi problémátípussal, vagy az előbb említett oktatásügy nehézségeivel, valamint anyagi problémákkal is.

A bántalmazást, elhanyagolást jelző esetek számai szintén nagyon komoly ossztársadalmi problémát jelenítenek meg, pedig számuk feltehetően még a látencia határán mozog. Gyakran merül fel kérdésként a jelzőrendszeri tagokkal folytatott egyeztetések során is, hogy a

bántalmazás, elhanyagolás nem egyértelmű ténye esetén van-e jelzési kötelezettség, miközben évek óta jelzési kötelezettségük van a tagoknak elhanyagolás, bántalmazás gyanúja esetén is.

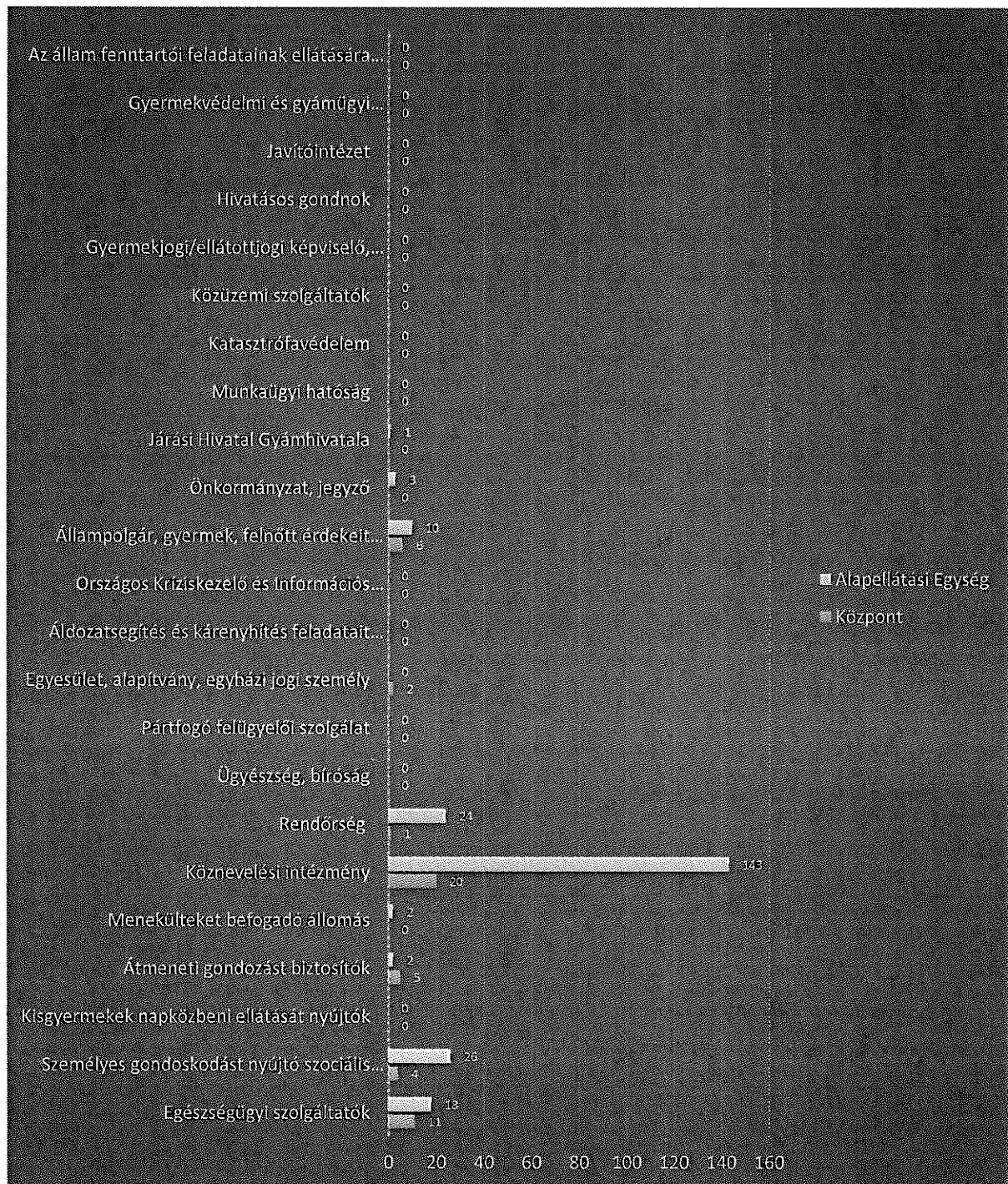
Ebből is látható, hogy a bántalmazás társadalmi megítélése, a bántalmazásra, elhanyagolásra adandó egyértelmű válasz, a zéró tolerancia még nem egyértelmű reakció.

Jelzőrendszeri felelős és tanácsadói feladataim közül az egyik legfontosabbnak az e témában való tabuk ledöntését, az egyértelmű, határozott szerepvállalásra ösztönzést, ugyanakkor gyermekközpontú és gyermekbarát eljárások kialakításában való közreműködést tartom.

A beérkezett jelzések (278) a jelző intézmények szerinti bontásban a következőképp alakult 2019-ben:



Külön bontva a két szakmai egységet:



Az egészségügyi szolgáltatók (gyermekorvosok, orvosok, kórházak, védőnői szolgálat) a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységnek 18 esetben jelzett, ebből 16 kiskorút, 2 nagykorút érintő jelzés volt.

A Család- és Gyermekjóléti Központ 11 esetben kapott jelzést az egészségügyi szolgáltatóktól, ebből 6 kiskorúval, 5 nagykorúval összefüggésben érkezett.

A két szakmai egység összesen 29 jelzést kapott egészségügyi szolgáltatóktól, ebből 22 kiskorút, és 7 nagykorút érintő jelzés volt.



2018-ban e számok hasonlóan alakultak, az Alapellátási Egység 25, a Központ 11 esetben kapott jelzést egészségügyi szolgáltatótól.

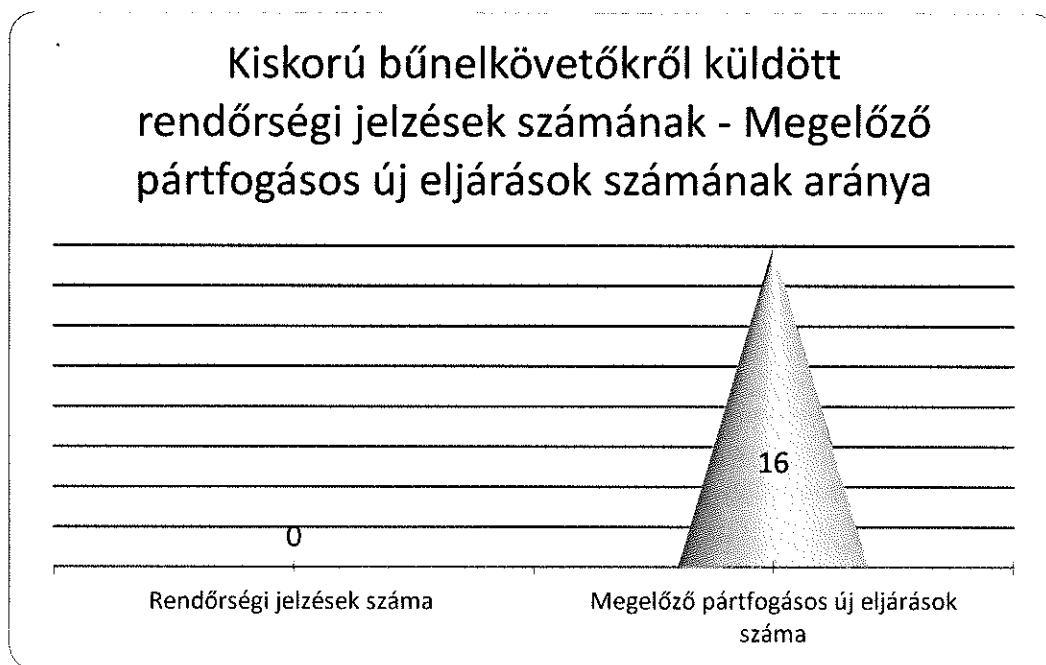
2019-ben az egészségügyi szolgáltatók közül a Védőnői Szolgálat az Alapellátási Egységnek 11 jelzést küldött, abból 9 kiskorúra, 2 nagykorúra vonatkozott. A Központhoz a Védőnői Szolgálattól 8 jelzés érkezett, ebből 3 kiskorút és 5 nagykorút érintő jelzés volt. Az Alapellátási Egység és a Központ összesen 19 jelzést kapott, abból 12 kiskorúra, 7 pedig nagykorú személyre vonatkozott.

A kerületi bölcsődéktől 2019-ben sem az Alapellátási Egység, sem a Központ nem kapott jelzést.

A rendőrségtől az Alapellátási Egység 24 jelzést kapott, ebből 4 kiskorúra vonatkozott, 20 pedig nagykorúra. A kiskorúak esetében a 4 jelzésből 1 esetben jelzett bántalmazásról a rendőrség, 1 esetben bűnelkövetésről, 1 egészségügyi problémáról 1 nem beazonosítható problémáról küldött jelzést. A Központ 1 esetben kapott jelzést a rendőrségtől, melyben egy kiskorút érintő elhanyagolást jeleztek.

Összesen a két szakmai egység 25 jelzést kapott a rendőrségtől, melyből 5 kiskorút, 20 nagykorút érintett.

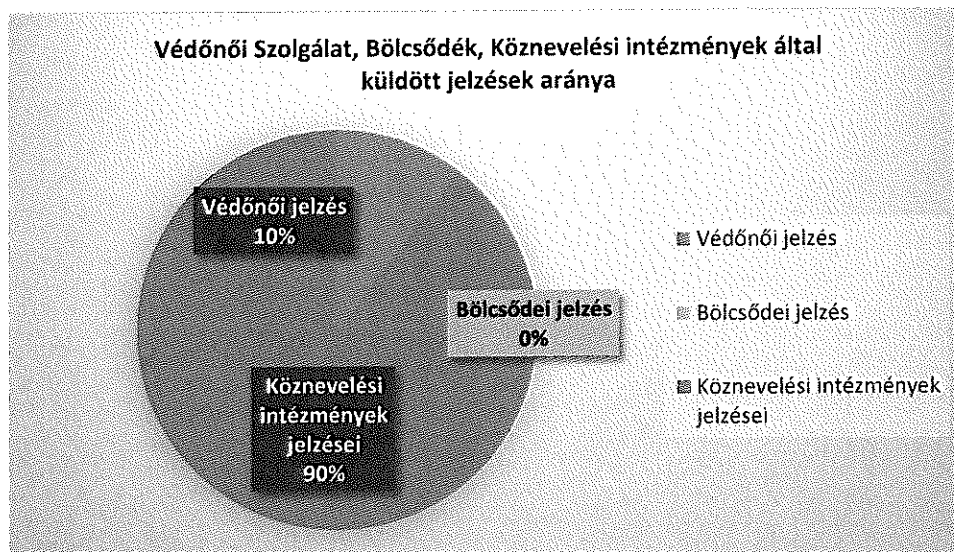
A Család- és Gyermejjóléti Központ a rendőrségtől 2019-ben nem, vagy későn kapott jelzést kiskorú bűnelkövetőről, miközben az év során 16 megelőző pártfogásos új eljárás indult, így ezek a jelzések nem kerültek be az új jelzések közé, hiszen első kézből gyámhivataltól értesült a Központ a bűnelkövetésről. (Az előző évről áthozott megelőző pártfogásos esetek száma 10 volt, így összesen 26 megelőző pártfogásos eljárás volt 2019-ben.)



A köznevelési intézményektől (óvodák, iskolák) érkezett 2019-ben is a legtöbb jelzés, mindkét szakmai egységhez. Az Alapellátási Egység 142 jelzést, a Központ pedig 21 jelzést kapott. Összesen a két szakmai egység 163 jelzést fogadott a köznevelési intézményektől.

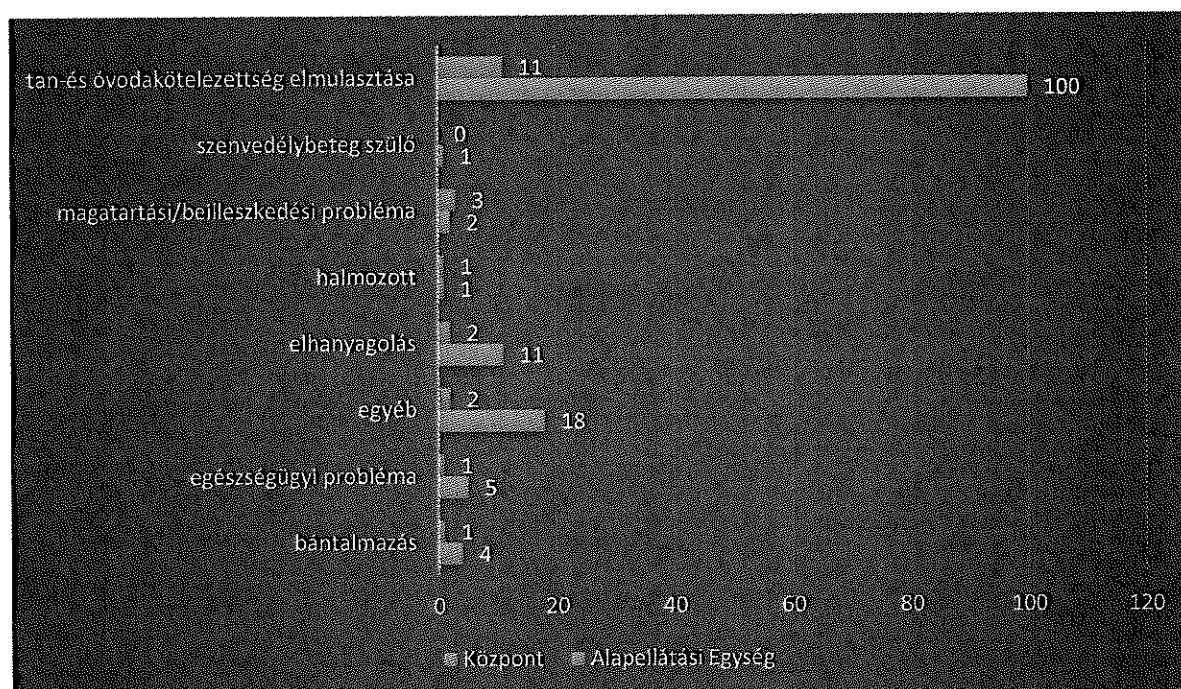
A köznevelési intézmények kategóriában 2019-ben még együtt szerepeltek az óvodák és iskolák, de a 2020-ban használandó adatbázisban már ketté vettük a két intézménytípust.

A fenti adatokból ennek ellenére látszik, hogy a védőnői jelzések (19), a bölcsődei jelzések (0) száma nagy eltérést mutat a köznevelési intézmények által küldött jelzésekhez (163) viszonyítva.

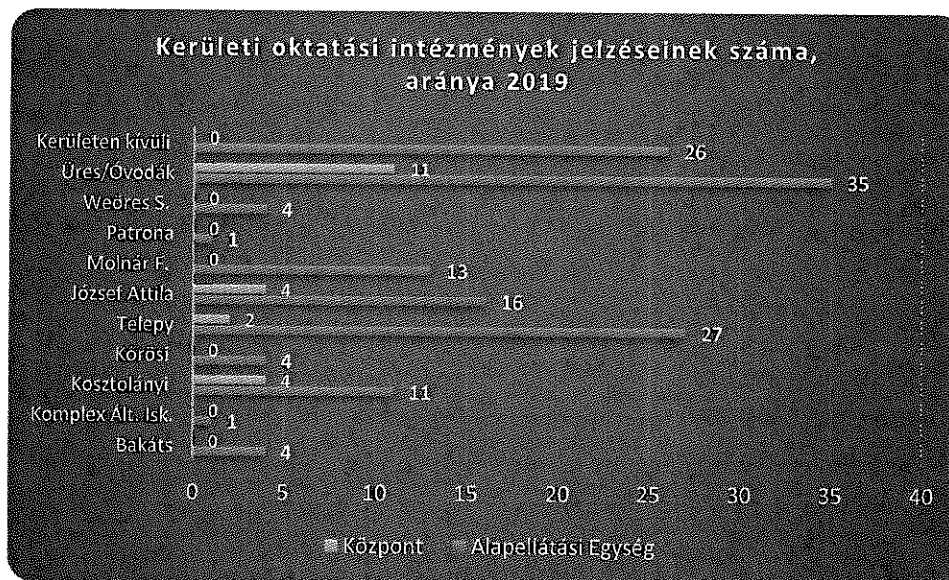


Mivel a gyermekvédelmi problémák korai felismerése (családi diszfunkciók, gyermekgondozási vagy gyermeknevelési problémák) kiemelten fontos jelzőrendszeri szempontból is, és az adatokat elemezve látszik, hogy ez valóban erősítendő terület, így a jelzőrendszeri munka során erre szeretnék figyelmet fordítani.

A köznevelési intézmények által megküldött jelzések problématípus szerint a következő képet mutatják:



A kerületi oktatási intézmények (óvodák, iskolák) jelzéseinek száma és egymáshoz viszonyított aránya a következőképp alakult 2019-ben:



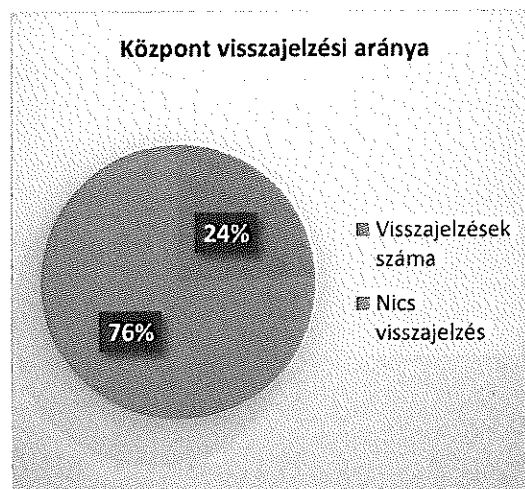
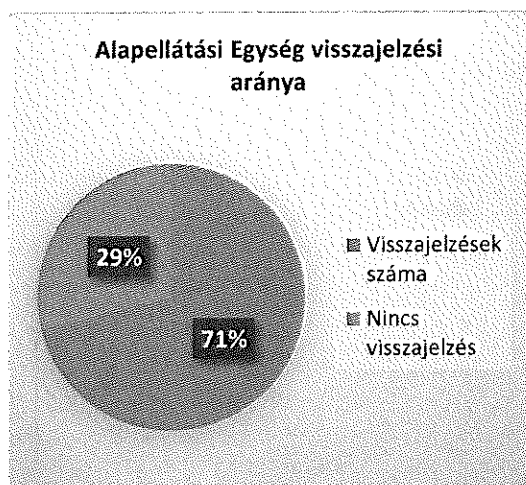
Járási hivataltól érkező jelzések száma 2019-ben 1 volt, az Alapellátási Egység egy nagykorú személyről kapott jelzést.

Átmeneti gondozást biztosítóktól az Alapellátási Egységhez 2, a Központhoz 5 kiskorúakat érintő jelzés érkezett, tehát összesen 7 jelzést kapott intézményünk.

Az állampolgárok vagy gyermek/felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet 10 esetet jeleztek az Alapellátási Egységnek, ebből 5 kiskorúról, 5 pedig nagykorú személyről szóló jelzés volt. A Központ pedig 6 kiskorút érintő jelzést kapott a fentebb megnevezett jelzőrendszeri tagoktól.

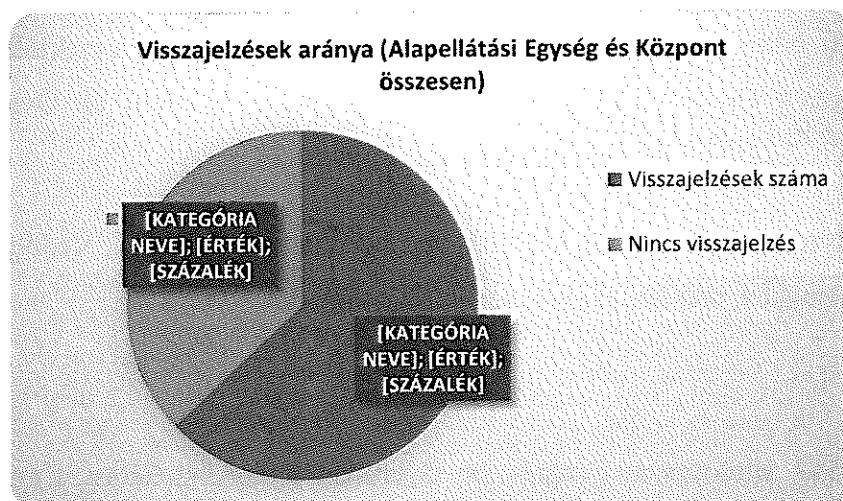
A jelzésekre adott visszajelzési arányok a két szakmai egységnél

A jelzésekre küldött visszajelzések tekintetében a következő adatokat lehet látni az adatbázisban:

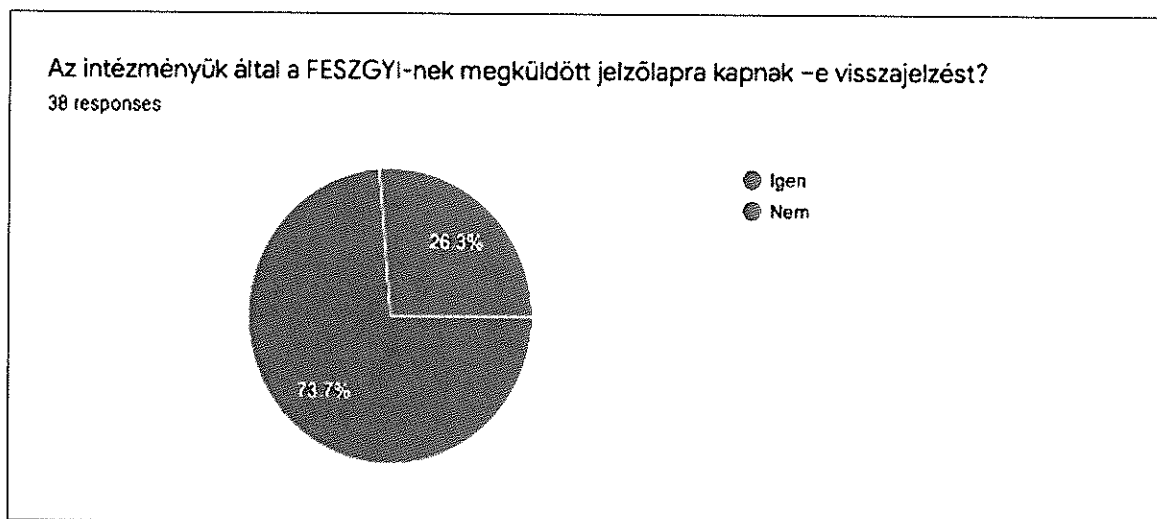


Számomra nem egyértelmű, hogy az adatbázisba nem kerültek be a visszajelzési dátumok, vagy nem születtek visszajelzések, ezért hiányosak az adatbázis erre vonatkozó sorai. Azon esetekben, mikor a jelző személyét nem ismerjük, tehát anonim a jelzést tevő, visszajelzni sem tudnak a kollégák a számára. Az is előfordul, hogy maga a javaslat a visszajelzés hatósági ügyekben. Arra is van példa, hogy a rendőrség csak iratanyagot kér intézményunktől, de amennyiben nem tudunk az esetről, akkor jelzésnek is vesszük. Azonban a rendőrség ezekben az esetekben nem a visszajelző lapra kíváncsi, hanem magára a gyermekvédelmi előzményre.

Annak érdekében, hogy minimálisra csökkenthessük a jövőben a hiátusokat, illetve megnézzük, hogy mi lehet az oka azoknak, egyrészt belső képzést tartottunk, mely a jelzésben szereplő probléma kategorizálására fókuszált, illetve házon belül a nyilvántartás fejlesztésre is hangsúlyt fektetünk.



Az észlelő-és jelzőrendszeri tagok beszámolóí alapján ez az arány a következő:



Az eltérés oka lehet, hogy a visszajelzések megtörténtek a jelzőrendszeri tagok felé, ugyanakkor a jelzéseket összesítő adatbázisunkba nem kerültek rögzítésre.

A szakmaközi megbeszélések témáinak kidolgozása mely szempontok alapján történik?

2019-ben mik voltak a jelzőrendszeri megbeszélések témái? Mi alapján kerültek ezek a témák meghatározásra – aktualitások, elakadások, jelzőrendszeri tagok javaslatai? Mikor történik a téma meghatározás: év elején előzetesen, vagy év közben, egy-egy megbeszélést megelőzően? Ha előzetes tervezés történik, akkor abban előfordult-e témamódosítás? Ha igen, mi volt az oka? A megbeszélések témáit a gyermekjóléti szakemberek határozták meg, vagy megjelentek a szociális ellátás szakemberei, illetve a jelzőrendszer tagjai? Voltak-e ismétlődő témák a megbeszéléseken? Ha igen, mi az oka?

A 2019-ben megtartott szakmaközi megbeszélések

1. Kerületi bölcsődék és óvodák, a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, a Család- és Gyermekjóléti Központja, valamint az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoportja részvételével: 2019.04.25.

A megbeszélésre a 2018-ban, a kerületi bölcsődékkal és a FESZ Védőnői Szolgálattal megtartott szakmaközi megbeszéléseken merült fel az igény.

Témák:

- FESZGYI struktúrája: Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység/Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai, esetgazda fogalma, szolgáltatások

- A kerületi intézmények észlelő- és jelzőrendszeri együttműködése: jelzési kötelezettség – prevenció – szolgáltatások ajánlása, jelzések-visszajelzések kérdése
 - Óvodai felvétel előkészítése, bölcsőde-óvoda közti információáramlás: esetátadások beiratkozás előtt
 - Óvoda kötelezettség alóli felmentés kérdése
 - Szülői felügyeleti jog kérdései a beiratkozás kapcsán, valamint a Gyermek Átmeneti Otthonában élő gyermekek esetén
 - Hiányzások kérdése
 - Az óvodai és iskolai szociális segítők munkájával kapcsolatos tapasztalatok, szükségletfelmérés stb.
2. *BMSZKI kerületben található hajléktalanszállói (Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, Átmeneti Szállás Gyáli út, Külső Mester Átmeneti Szállás, Táblás Átmeneti Szállás és Nappali Melegedő) és a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, Család- és Gyermekjóléti Központja részvételével: 2019. 05.29.*

Szintén a 2018-ban megtartott szakmaközi megbeszélésen merült fel az igény a szállók részéről a rendszeres személyes egyeztetésre.

Témák:

- Az észlelő- és jelzőrendszeri együttműködés részletei (az előző megbeszélés óta eltelt időszakban történt változások kérdése)
 - Jövőbeli tervek: eljárásrendekre vonatkozó információk, protokollok stb.
3. Kerületi házi gyermekorvosok és a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, a Család- és Gyermekjóléti Központ, valamint az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoportja részvételével: 2019. 08.07.

A tavalyi szakmaközi megbeszélést követően 2019-ben az egészségügyi szolgáltatóknak is írásban küldtünk tájékoztató levelet a jelzési kötelezettségről és annak elmulasztásának következményeiről, ezért szükségesnek tartottuk, hogy személyesen is legyen lehetőség az

egyeztetésre. Valamint az óvodai és iskolai szociális segítők célja, hogy az oktatási intézményekben mentálhigiénés teamekben hatékonyan tudjanak dolgozni az egészségügyi szolgáltatókkal is, hiszen a védőnővel, az iskolaorvossal együtt ők is részei az oktatási intézménynek. Így az egy intézményben dolgozó szakemberek (pedagógus, pszichológus, védőnő, iskolaorvos, óvodai és iskolai szociális segítő) az intézményben felmerülő problémákra, helyzetekre adekvát választ tudnak kidolgozni, teammunkában.

Témák:

- Az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport bemutatkozása, eddigi tapasztalatok összegzése
 - Egyeztetés az iskolaorvosi és gyermekorvosi kompetenciákról
 - Jelzési kötelezettség, GYSZ4 gyermekvédelmi adatlapokkal kapcsolatos tapasztalatok
 - Tapasztalatok a gyermekorvosok által megtett javaslatokról (a szakorvoshoz irányítás kérdésében)
 - Adatvédelem és a jelzési kötelezettség összefüggései
4. Kerületi kórházak (SOTE, Dél-Pesti Centrumkórház, Gottsegen György Országos Kardiológiai Intézet) és intézményünkkel kapcsolatban álló kórházak (Heim Pál Gyermekkórház, Péterffy Sándor Utcai Kórház-Rendelőintézet és Manninger Jenő OTRI) több osztályának szociális munkásai, valamint a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, Család- és Gyermekjóléti Központja és az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoportja részvételével: 2019. 08.07.

Az elmúlt években felmerült az igény intézményünk szakembereiben, hogy személyes egyeztetésre is legyen lehetőség a kórházi szociális munkásokkal.

Témák:

- Bemutatkozás, a kórházakban működő szociális munka ismertetése
- Az észlelő- és jelzőrendszeri együttműködés részletei, szektor semleges protokoll alapján

5. A kerületi alapfokú oktatási intézmények (általános iskolák), a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, a Család- és Gyermekjóléti Központ, valamint az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoportja részvételével: 2019.11.25.

Az óvodai és iskolai szociális segítők oktatási intézményben folytatott tevékenysége előbbé tette a FESZGYI kapcsolatát az oktatási intézményekkel és aktuálissá vált, hogy a tapasztalatokról és a jövőképről diskurzust folytathassanak a szakemberek.

Témák:

- Óvodai és iskolai szociális segítők munkájával kapcsolatos tapasztalatsere (nehézségek, jó gyakorlatok, jövőkép stb.)
- Jelzési kötelezettség (illetékesség, igazolt-igazolatlan hiányzások stb.)
- Pedagógiai vélemény (szempontsor)
- GDPR (tisztázandó kérdések, a Kntv. változásai)
- Iskolai próbaidő kérdése (próbanap kérdésének tapasztalatai, fókuszban a gyermek érdeke)
- HÍD program (információgyűjtés, tapasztalatok)
- Magántanulói jogviszony-egyéni tanrend kérdése (az új eljárás tapasztalatai)
- Fegyelmi tárgyalások (előzetes egyeztetés, információgyűjtés szükségessége a tárgyalás előtt)

6. Kerületi középfokú oktatási intézmények, a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egysége, a Család- és Gyermekjóléti Központja, valamint az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoportja részvételével: 2019.11.26.

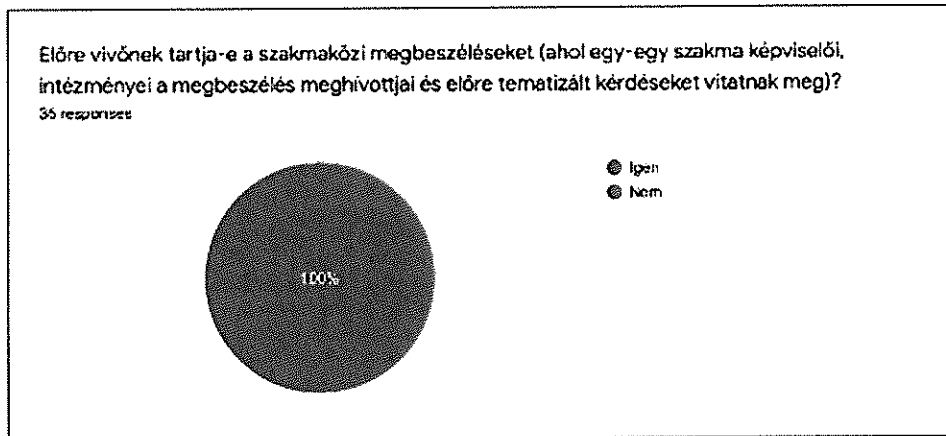
A megbeszélés indoka az alapfokú oktatási intézményekével azonos, tehát elsődlegesen az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység, valamint a jelzőrendszeri együttműködés részletei.

Témák:

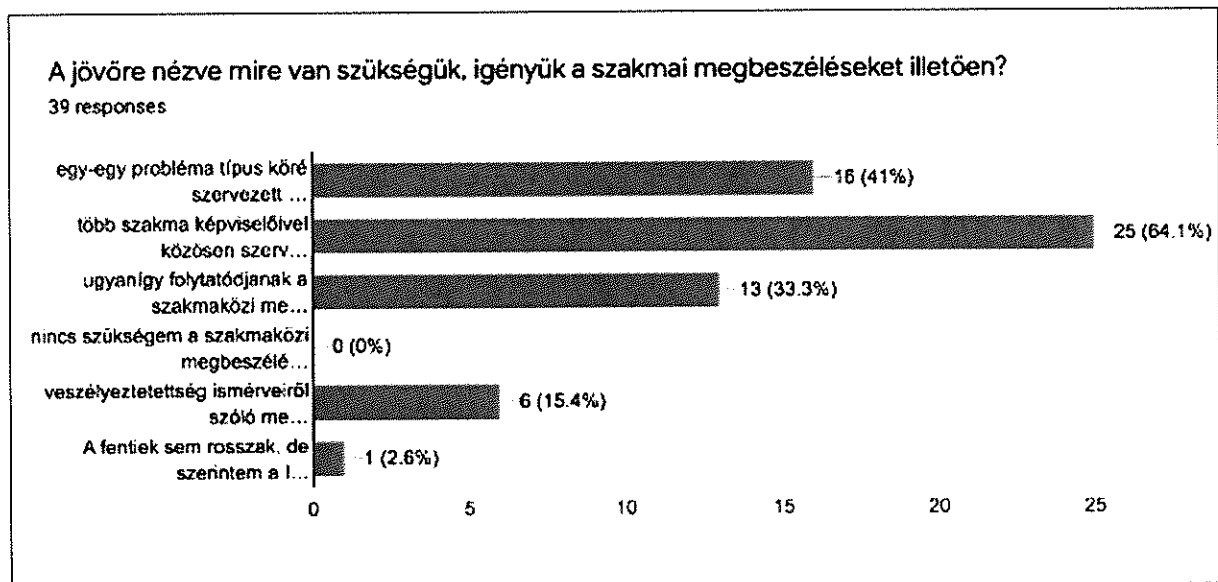
- Óvodai és iskolai szociális segítők munkájával kapcsolatos tapasztalatsere (nehézségek, jó gyakorlatok, jövőkép stb.)
- Jelzési kötelezettség (illetékesség, igazolt-igazolatlan hiányzások stb.)
- Pedagógiai vélemény (szempontsor)
- GDPR (tisztázandó kérdések, a Kntv. változásai)
- Iskolai próbaidő kérdése (próbanap kérdésének tapasztalatai, fókuszban a gyermek érdeke)
- HÍD program (információgyűjtés, tapasztalatok)
- Magántanulói jogviszony-egyéni tanrend kérdése (az új eljárás tapasztalatai)
- Fegyelmi tárgyalások (előzetes egyeztetés, információgyűjtés szükségessége a tárgyalás előtt)
- Ifjúsági tagozattal összefüggő kérdések
- Diákmunka vállalásával kapcsolatos tapasztalatok megvitatása
- Már nem tanköteles, 16. életévét betöltött diákok helyzete (szolgáltatásokba delegálás-közvetítés jelentősége)

A fenti felsorolásból látható, hogy a szakmaközi találkozók témáit egyrészt év elején összeállítjuk, figyelembe véve az előző évi jelzőrendszeri tagoktól érkező igényeket, témajavaslatokat. Másrészt pedig igyekszünk rugalmasan alkalmazkodni a felmerülő új igényekhez, változásokhoz.

A jelzőrendszeri tagok – visszajelzésük alapján – fontosnak és előre mutatónak tartják a szakmaközi megbeszéléseket:



A jelzőrendszeri tagokat az év során a személyes találkozások során, valamint az év elején a beszámolóik megkéréskor írásban is megkérdezzük a témajavaslatokról. Az elmúlt két évben, így 2020. januárban is Google kérdőív formában kérdeztük az erre vonatkozó véleményüket, javaslatukat.



Ismétlődő kérdésekkel évek óta találkozunk a szakmai megbeszéléseken, melyek a bántalmazással kapcsolatos jelzési kötelezettség, a zárt adatkezelés, a jelzőlap használatával kapcsolatos kérdések, a hiányzásokról való jelzés kérdése, a pedagógiai vélemény és egyéb szakvélemények tartalmára vonatkoznak.

Az ismétlődően felmerülő kérdések okai lehetnek a társszakmákban is megjelenő fluktuáció és a leterheltség.

A kötelező szakmai kereteken túl, milyen kapcsolatot tart a jelzőrendszeri tagokkal?

Az együttműködés fejlesztése érdekében, a jogszabályban meghatározott feladatokon túl, milyen módon és sűrűségben tartottak kapcsolatot a tagokkal? Mennyire bevonhatóak a jelzőrendszeri tagok a segítő munkába?

Személyes konzultációk, telefonon történő egyeztetések, és írásos tájékoztatók küldésével próbáljuk tágítani a kötelező szakmai kereteket, egy-egy aktuális eset, helyzet kapcsán.

2019-ben a jelzőrendszeri tagokat írásban is tájékoztattuk a jelzési kötelezettségről és annak elmulasztásával összefüggő jogkövetkezményekről. Az írásos tájékoztató kiküldését megelőzték a szakemberekkel való személyes találkozások, melyeken cél volt a szakemberek megnyerése a gyermekek érdekét képviselő szemléletnek, gondolkodásmódnak. Azt tapasztaltuk, hogy ezek a személyes találkozási alkalmak fontosak voltak az alapvető közös célok megfogalmazása miatt, valamint a gyermek/kliensközpontú működésmód, szemlélet átadását tekintve. Ezt követően az írásos tájékoztatók is emészthetőbbek és kézzel foghatóbbak talán. E tájékoztató levélben arról is informáltuk a szakembereket, hogy intézményünk, a jövőben, amennyiben jelzési kötelezettség elmulasztásával szembesül, úgy írásban tájékoztatja a megfelelő szerveket, és eljárást kezdeményez.

A személyes találkozásokat már nemcsak mi kezdeményeztük, hanem 2018-hoz hasonlóan minket is hívtak egyeztetésre jelzőrendszeri tagok, történtek konzultációk az ő kezdeményezésükre is.

A találkozások sűrűsége változó, míg volt olyan jelzőrendszeri tag, akivel 2018-ban minimum 4 alkalommal találkoztunk személyesen, 2019-ben vele csak egy alkalommal. Igyekszünk az aktualitásokat figyelembe venni a kapcsolattartás során.

Továbbá a jelzőrendszeri tagokat az év folyamán írásban tájékoztatjuk az őket érintő képzési lehetőségekről, konferenciákról, információkról.

Egy megbeszélés során a kerületi óvodák képzési igénye kapcsán elkezdődött egy valódi együttműködés, az óvodák és intézményünk közösen tervezi a „Nyugi Ovi” Program képzés megvalósítását, megosztva annak költségeit az intézmények között. Feltételezhetően sokat lendített az együttműködés minőségén az óvodai és iskolai szociális segítők munkája.

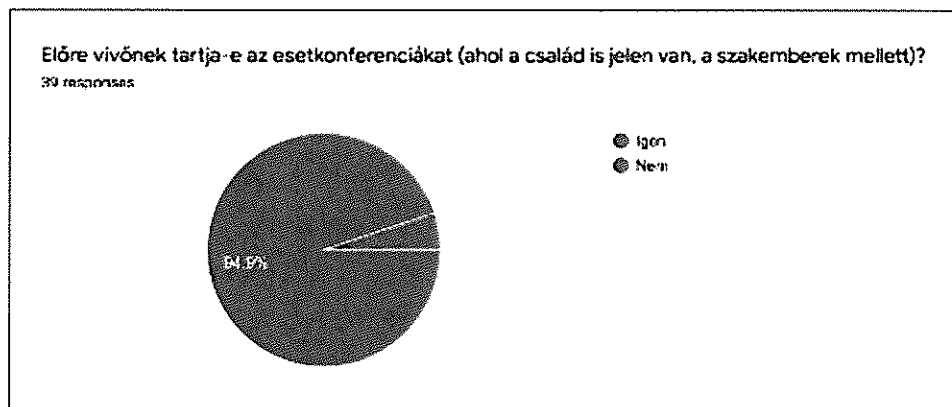
2019-ben az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport a felmenő rendszerben való építkezés során az óvodák és az alapfokú oktatási intézmények után, a középiskolákban is megkezdte a tevékenységét. Az előzetes egyeztetések lehetőségét megragadva, a tavalyi évhez hasonlóan

igyekeztem a Csoport koordinátorával együtt megjelenni a középiskolákkal folytatott tárgyalásokon és a jelzőrendszeri együttműködés részleteit is ismertetni. Volt olyan középiskola, ahol már az első beszélgetésnél az intézmény részéről a gyermekvédelmi feladatokat is ellátó szakember is jelen volt az iskola igazgatóján kívül.

Összességében elmondható, hogy a személyes kapcsolatépítés és -tartás alapja a jelzőrendszeri tagok segítő munkába való bevonásának. A jelzőrendszeri tagok már említett beszámolóiban meg is jelenik az igény a személyes egyeztetésre és az együttműködésre:

„Előre vivőnek tartja-e az esetkonferenciákat (ahol a család is jelen van a szakemberek mellett)? Ha igen, mit nyert belőle, mint szakember?”

„Hatékonyabbnak érzem a kommunikációnak ezt a formáját a család felé. A család jobban elfogadja több szakember egyöntetű véleményét (többnyire), ha pedig nagy az ellenállás, akkor a szakemberek egymást támogatják.”



Egyéb szakmai találkozók:

1. Éves gyermekvédelmi jelzőrendszeri tanácskozás: 2019. február 28.
2. Meghívásra részt vettünk a Védőnői Értekezleten 2019. március 22.
3. Esetkonzultáció több óvoda részvételével a Kerekerdő Óvodában egy, a szakmaközi megbeszélésen felhozott konkrét eset miatt: 2019. május 14.
4. Pesti Központi Kerületi Bíróság: 2019. május: A bíróság kezdeményezésére immár negyedik évben vettünk részt az általuk szervezett kerekasztal megbeszélésen, ahová a kerületek gyámügyi csoportjait, a család- és gyermekjóléti központok munkatársait hívta a PKKB.

5. Szakmai egyeztetés a jelzőrendszeri működésről a BGSZC Szily Kálmán Műszaki Szakközépiskolája, Szakiskolája és Kollégiumában, az óvodai és iskolai szociális segítő, az iskola pszichológus és gyermekvédelmi szakember teamjén, 2019.szeptember 10-én.
6. Szakmai egyeztetés a jelzőrendszeri működésről a BGSZC Harsányi János Gazdasági Szakközépiskola és Szakiskolában az óvodai és iskolai szociális segítő, valamint az iskola tantestületével, 2019.szeptember 16-án.
7. Meghívásra részt vettünk az óvodavezetői értekezleten: 2019. október 16.

Az éves intézkedési terv elkészítése, hogyan, mely szempontok alapján történik?

Mi volt a 2019. évi intézkedési terv elkészítésének módja? A tervben megfogalmazott célkitűzések hogyan születtek meg? A megvalósult és meg nem valósult célok értékelése, felülvizsgálata és módosítása mikor és hogyan történt?

Az éves intézkedési terv elkészítésénél az Alapellátási Egység és a Központ szakmai vezetőivel és Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport koordinátorával történik egyeztetés, figyelembe véve az év közben, a jelzőrendszer tagjaitól érkező igényeket, kéréseket, valamint a fejlesztendő területekre, együttműködésekre fókuszálva igyekezünk a tervet és az érintendő témákat összeállítani.

A megvalósult/nem megvalósult célokat, elmaradt programokat szintén év elején vesszük sorra, illetve az aktualitásoknak megfelelően beemelve az éves tervbe.

A 2020. évi intézkedési terv

2019-ben elmaradt *a felnőtt egészségügyi szolgáltatókkal* való kapcsolatfelvétel, így a 2020-as jelzőrendszeri tennivalók elsődleges feladata lesz ennek pótlása. Ezt az a tény is sürgeti és indokolja, hogy a szociális diagnózis felvevő esetmenedzser kollégám az egészségügyi szolgáltatóktól is várja a diagnózisba közvetítést. Célszerűnek látjuk, és ezt 2019-ben egyeztettük is, hogy együtt keressük fel a szolgáltatókat. Egyrészt tájékoztatjuk őket az észlelő-és jelzőrendszeri együttműködés részleteiről, másrészt pedig a szociális diagnózis jelentőségéről, annak feltételeiről.

Már 2019-ben is terveztük, hogy a 2018-as szakmaközi megbeszélést folytatjuk *az első és a másodfokú gyámhivatalokkal*, ugyanakkor 2019-ben elhalasztottuk ezt a megbeszélést, mert mindkét hivatalban személyi változások történtek. A járási hivatal esetében a vezetőváltás miatt szükségesnek láttuk későbbi időpontban megtartani a megbeszélést, így ez 2020-ban válik aktuálissá.

A bölcsődékkal, védőnőkkel, gyermekorvosokkal, óvodákkal és oktatási intézményekkel való megbeszélések esetében felmerült, hogy a nevelési elhanyagolás kérdéseit részletesebben is érdemes lenne körül járni, például meghívott pszichológus segítségével, hiszen a jelzések értékelésekor kapott adatok is ezt az igényt támasztják alá.

A *TEGYESZ különböző egységeit* is terveztük meghívni szakmaközi megbeszélésre, ennek részleteit szintén szükséges átbeszélni az intézkedési tervek készítése előtt.

A *Pedagógiai Szakszolgálattal* való személyes kapcsolattartásban a szakmaközi megbeszélést tekintve kimaradt a 2019-es év, ugyanakkor más jellegű szakmai rendezvényeken együtt vettünk részt. 2020-ban ismét szükséges a közös szakmaközi megbeszélés megszervezése.

A részletes (időpontok megjelölése, témajavaslatok, helyszínek stb.) intézkedési terv készítése még folyamatban van.

A szakmaközi megbeszélések módszertana

Az elmúlt években a jelzőrendszeri tagoktól érkező igényeket figyelembe véve, előre tematizált témakörökről, jogszabályi értelmezésekről, egymás szakmai eljárásrendjéről, aktualitásokról egyeztettünk a szakmaközi megbeszéléseken. Ugyanakkor mindig felmerült egy-egy konkrét eset, és annak feldolgozása iránti igény is.

Ezért az esetmegbeszélő módszerének bevitele a szakmaközi megbeszélésekre tervként merült fel. Ezt a jelzőrendszeri tagok is visszajelezték, a 2019-ről szóló éves értékelésükben.

Ugyanakkor az esetmegbeszélés, esetfeldolgozás speciális tudást igényel, és célként fogalmaztuk meg a szakmai vezetőimmal, hogy a következő években szükséges lesz ilyen irányú képzésben részt vennünk, vagy esetleg pályázati úton esetmegbeszélő lehetőségéhez juttatni a jelzőrendszeri tagokat.

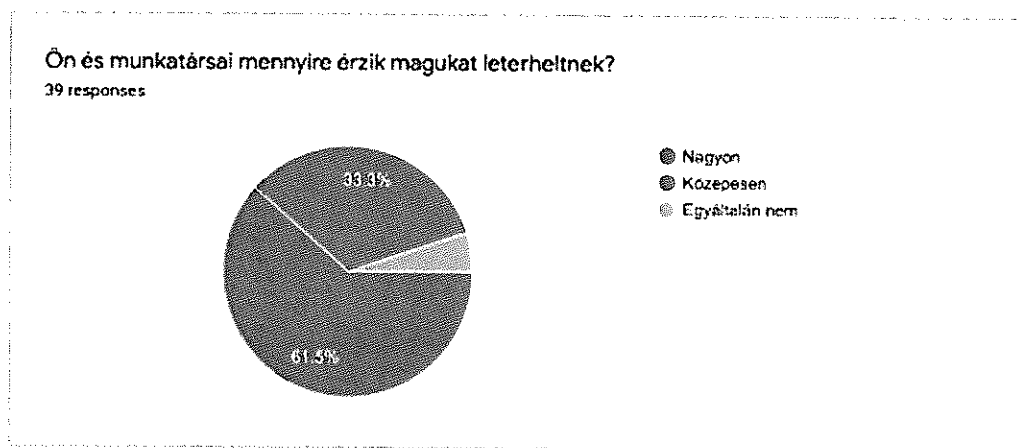
Véleménye szerint mi segítené a jelzőrendszer jobb működését?

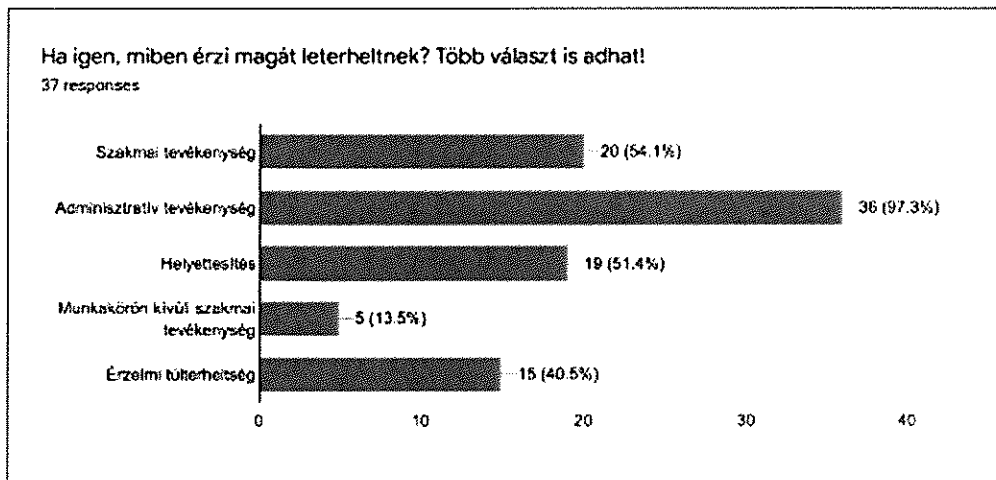
2019-ben is jelen volt és van a *fluktuáció*, mely megnehezíti a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködést, hiszen a szociális segítő munka egy folyamat, amiben a gyakori személyi változások nem tudják garantálni a minőségi munkavégzést, és a szükséges információáramlást és széttöredezetté, átláthatatlanná válik a munka.

Véleményünk szerint a megfelelő információáramlást, a rendszeres kapcsolattartást, a szakmai felelősségvállalást a stabil szakemberállomány megléte kiegyensúlyozottabbá tenné. Ezzel összefüggésben a *munkaerőmegtartás* kell, hogy a jövőben fókuszba kerüljön, az *anyagi és erkölcsi elismerést* is beleértve.

Hosszú távon az észlelő- és jelzőrendszeri tevékenység minőségét is javíthatja a pályán maradó szakemberek bérének emelése, a folyamatos fluktuáció megállítása. Hiszen a szakemberek közérzete, állapota a veszélyeztetett gyerekek érdekében végzett munka minőségével és a szakemberi szerepvállalással is összefügg. Az észlelő- és jelzőrendszeri tagok fluktuációjának oka lehet többek között, a folyamatos helyettesítések miatti leterheltség, a túlzó adminisztratív feladatellátás, a nagy érzelmi megterhelés, mely kiegészítéshez, pályaelhagyáshoz is vezethet.

A jelzőrendszer tagjait a beszámolójukban megkérdeztük arról, hogy mennyire érzik magukat leterheltnek. A 39 válaszadó 94.8%-a érzi magát közepesen és nagyon leterheltnek.





A leterheltség miatt, valamint az esetek rendszerszemléletű megközelítése miatt mindenképp szükséges volna az *egészségügyi szolgáltatók, a köznevelési intézmények esetén esetfeldolgozó csoportra, vagy szupervízióra.*

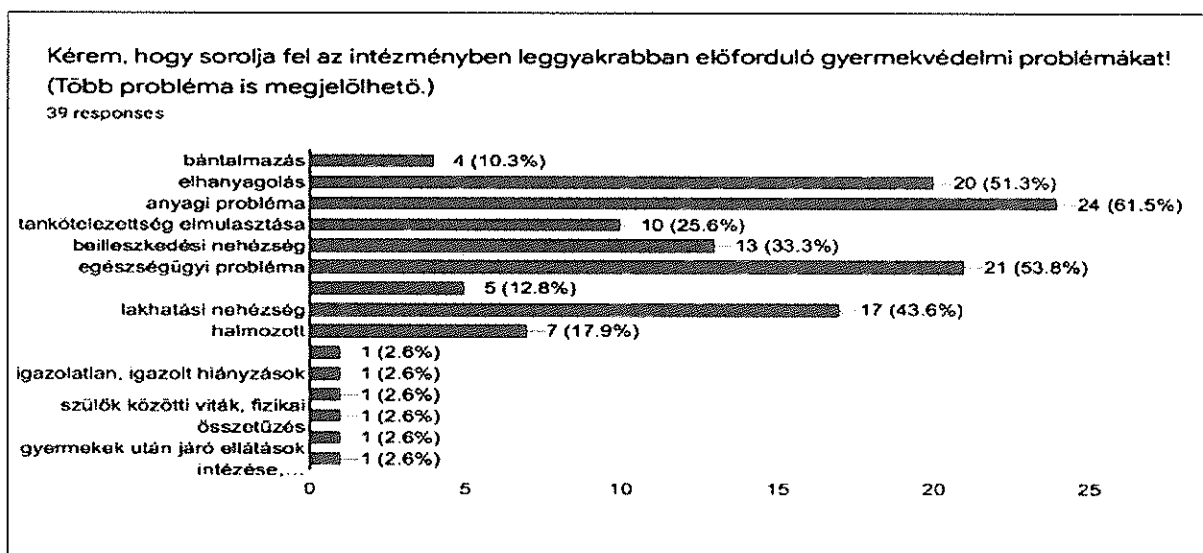
A jelzőrendszeri együttműködést a fentiek alapján megkönnyítené, ha kipihent, megfizetett kollégákkal lehetne a jelzőrendszerrel együtt gondolkodni, akik befogadóan, nyitottan állnának e kérdéshez. Jelenleg azonban a jelzés megtétele még nagyon sokaknak púp a hátán, és csak a kényszert, a kötelezettséget, de nem feltétlenül a gyermek érdekét látják a jelzőrendszeri munka lényegének. Elmondható, hogy több szakterületen nagyrészt „tűzoltó” munka zajlik, így a rendszerszemléletű, a sok egyeztetést igénylő innovatív közös gyermekvédelmi vízió, jövőkép megfogalmazása és létrehozása a jelzőrendszeri tagoktól ma még nem elvárható.

Nagyban megkönnyítené a saját és a jelzőrendszeri tagok munkavégzését is, ha a *jogszabályok összehangolása* megtörténne, és nem fél évente változnának a szabályozók. Ez szintén megakasztja a már működő mechanizmusokat, és mire egy új jogszabály értelmeződik és beépül az intézményeknél a mindennapi rutinba, addig egy újabb jogszabályi változást kellene értelmezni, és a gyakorlatba átkonvertálni.

A fentieken túl hosszú távon szükség lesz a szakmáink újra értelmezésére/újraépítésére – köztük az egészségügyi, az oktatásügyi és a szociális-gyermekvédelmi szakterületeket is értem –, hiszen a megváltozott társadalmi viszonyok, folyamatok már nem lekövethetők a szakmáinknak, ezért érezhető, hogy sok szakember megfogalmazza, hogy nincs eszköze a problémák megoldására. Ahogy a feszültség nő a klienseinkben, úgy a szakemberek is egyre frusztráltabbak, valódi választ nem tudnak adni a problémákra, hiszen azok átfogó, rajtuk

túlmutató megoldásokat követelnek. Az erőszak, az agresszió folyamatos jelenlétével szembesülök a jelzőrendszeri munka során.

Az észlelő- és jelzőrendszeri tagok által küldött jelzések arról is tükröt mutatnak, hogy a jelzések mögött milyen súlyos társadalmi kérdések lehetnek, melyek nem feltétlenül orvosolhatók csak az észlelő- és jelzőrendszeri együttműködés keretein belül. Ezt mutatja a következő ábra:



Tehát a jelzőrendszeri tevékenység talán hozzájárulhat ahhoz, hogy átfogó szociálpolitikai változásokra kerüljön sor a következő években, valamint, hogy a joghézagok, az egyik napról a másikra hozott jogszabályi változások helyett átlátható, racionális, logikus, szakmai egyeztetések után megszületendő, a gyermekek érdekeit, szükségleteit előtérbe helyező jogszabályi környezetben végezhesék munkájukat a szakemberek.

A jelzőrendszeri feladataim kapcsán nehézségként emelem ki a kötelezően, jogszabályban rögzített időpontig, minden év február 28-ig megrendezendő éves gyermekvédelmi jelzőrendszeri tanácskozás megszervezését.

Az intézményünknek, mint általában az önkormányzati fenntartású intézményeknek nem minden esetben van új költségvetése, így nagyon nehéz az év elején a konferencia pénzügyi részét tervezni. A pénzügyi tervezés pedig összefügg a tartalmi minőséggel is, hiszen évek óta fontosnak tartjuk, hogy jó szakembereket tudjuk hívni a tanácskozásra.

Szintén nehézséget jelent a beszámoló intézményen belüli leadásának február 10-i határideje, és mint most is látszik, az intézményünk vezetése felé nem tudtam határidőre leadni, és még a

leadást követően is tervezem javítani, hiszen a jelzőrendszeri beszámolót, intézkedési tervet március 31-ig kell a jogszabályban előírtak alapján leadni. Igaz, idén először a hálózati szakértőnk fogja összesíteni a fővárosi kerületek beszámolóit, (március 7-ig kell számára megküldeni), és megküldeni a jelzőrendszeri negyedik szintnek, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságnak, március 31-ig.

Egyéni és csoportos speciális szolgáltatások

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl

a) a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos **speciális szolgáltatásokat**, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

aa) utcai és - ha a helyi viszonyok azt indokolják - lakótelepi szociális munkát,

ab) kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,

ac) ha a helyi viszonyok azt indokolják - kórházi szociális munkát,

ad) gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,

ae) jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,

af) családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,

ag) óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet;

b) a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el

Fentiekén kívül intézményünk mediációt, addiktológiai konzultációt és gyógy- és fejlesztőpedagógia szolgáltatást is biztosít.

Kapcsolattartási Ügyelet

A beszámolót készítették: Bázsza-Mosó László szociális munkás, Gergely Gabriella szociális munkás, mediátor, Lukács Luca szociális munkás, pszichológus, valamint dr. Urbán Liliána

jogász, mediátor

A FESZGYI Kapcsolattartási Ügyelete (továbbiakban Ügyelet) immáron tizenegyedik éve biztosítja a szolgáltatást, jelenleg a 1096 Budapest, Haller u. 52-54. szám alatti H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér („H52”) telephelyén.

A szolgáltatás levelezési címe: 1091 Budapest, Üllői út 69.

A szolgáltatás helyszíne: 1096 Budapest, Haller u. 52-54.

Jelen beszámolóban néhány fő szempontot kiemelve mutatjuk be az Ügyeletünkön zajló munkát, amely a 2019. év tapasztalatait foglalja össze.

2019-ben a Kapcsolattartási Ügyelet sem került el a helyszín és az ezzel összefüggő személyi változásokat, ugyanakkor a szolgáltatás folytonosságát garantálni tudtuk.⁵

A szolgáltatás rövid bemutatása, általános célja

Az Ügyeleten dolgozó kollégák szakmailag és emberileg kitűnően helyt állnak. Ennek része a remek kommunikáció, a szakmai képzettség és gyakorlat, valamint az ide vonatkozó jogszabályok, módszertani útmutatók ismerete.

Az Ügyelet az alábbi jogszabályok alapján nyújt szolgáltatást, amelyek alapján és figyelembevételével szabályozhat ide a döntéshozó (gyámhivatal vagy bíróság) kapcsolattartást.

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) [vonatkozó rendelkezés(ek): 40/A.§ (2) bekezdés ab) pont]
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (Gyer.) [vonatkozó rendelkezés(ek): 27. § (1) bekezdés(4a), (4b) és (4c) pont]
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998.

⁵ Előjáróban a kapcsolattartási végzések végrehajtásával kapcsolatosan fontos felhívni egy fontos közel jövőbeni változásra a figyelmet, mégpedig arra, hogy 2020. március 1-től az 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról 180/B §-a szerint a kapcsolattartásokkal összefüggő végrehajtási eljárások a bíróság hatáskörébe kerülnek a gyámhatóságoktól. E szerint, amennyiben a kötelezett fél neki felróható okból akadályozza a jogosult fél kapcsolattartását, a bíróság elrendelheti a gyámhatósági és rendőri közreműködést helyszíni eljárás keretében. Ezen eljárás, a jogsértő magatartás következménye lehet a gyermek elhelyezésének megváltoztatása, illetve a kapcsolattartást akadályozó gondozó szülő ellen kiskorú veszélyeztetése miatt eljárás indítása.

(IV. 30.) NM rendelet [vonatkozó rendelkezés(ek):22. §]

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)[vonatkozó rendelkezés(ek): 4:178. §-185. §]

Az Ügyelet a család- és gyermekjóléti központoknak a Gyvt.-ben előírt kötelezően nyújtandó speciális szolgáltatása, amelynek általánosan megfogalmazható és a jogalkotó által is elgondolt célja,

- hogy a válás alatti vagy az azt követő átmeneti időszakban a gyermek(ek) és a különélő szülő számára semleges helyet biztosítson a találkozásokra;
- hogy segítse a gyermek és a különélő szülő kapcsolatfelvételét, majd a kapcsolat fejlődését;
- hogy a gyermek és a különélő szülő mihamarább (néhány hónap elteltével) már külső helyszíneken, vagy a szülő otthonában (természetes közegben) folytassa a rendszeres kapcsolattartást, az Ügyelet munkatársai ezt a folyamatot közvetítéssel (mediációval) segítik. Ez utóbbihoz a gyermek, a gondozó szülő és a különélő szülő kölcsönös együttműködésére van szükség a helyzet mielőbbi normalizálása érdekében.

A fenti célok mellett álláspontunk szerint a szolgáltatásban rejlő értékek messzebb mutatnak egy-egy család megsegítésén, ugyanis – ahogy minden szociális és gyermekjóléti szolgáltatásnak – ennek is nagy a társadalmi jelentősége. A kapcsolattartási ügyelet megadja a gyermekeknek azt a biztonságos környezetet, ahol saját maguk – a másik hozzátartozó befolyásától mentesen, biztonságos környezetben – tudják megtapasztalni a kapcsolattartásra jogosulttal a viszonyukat, és ezzel olyan saját élményt kapnak, amely egy stabil képet alakíthat ki bennük a jogosult szülőről, hozzátartozóról. A kapcsolat a gyermek és a jogosult között el tud mélyülni, illetve a gyermek nagykorúvá válásakor maga dönthet úgy, hogy nem szeretné a kapcsolatot tovább ápolni. Mindkét esetben pozitív az, hogy megszűnteti az örök bizonytalanságot, amely a szolgáltatás által nyújtotta lehetőség nélkül kialakulhatna, tudniillik azt, hogy mit is jelent számukra az a szülő, hozzátartozó, akivel másképp esetleg nem találkozhattak volna.

A fentebb meghatározott célok elérése

A végrehajtható, jól átgondolt döntések után az Ügyeletünkre került ügyek nagy részében tapasztalataink szerint elérhető a kigondozás mint fő cél. A szolgáltatás – ismételten, ahogy a fenti célok meghatározónál is írtuk – abban nyújt segítséget, mintát a szülőknek és a gyerekeknek is, hogy a konfliktusok okozta feszültség közepette, akár egy ideiglenes

szabályozással, a gyermek nyugodt körülmények között találkozhat a tőle külön élő családtagjaival, így nem sérül a gyermek kapcsolattartási joga.

A gyermeknek lehetősége van a kapcsolat további ápolására, vagy – amennyiben évek óta nem találkozott a családtagjával – annak újra építésére, melyhez szakemberek nyújtanak segítséget pszichológiai tanácsadással vagy mediációval. Gyakori, hogy a gyerekek félnek a rég nem látott családtaggal való találkozástól és az új helyzettől, továbbá az sem ritka, hogy a gyerekeket a felnőttek felhasználták saját játszmáik során és fül- és szemtanúi voltak a szülők közti lelki és fizikai bántalmazásnak. Előfordul, hogy a pereskedés során a gyermeket nevelő szülő a külön élő szülő ellen hangolja-neveli a gyereket, aki a lojalitás konfliktus és a megfélemleni akarás miatt nem is akar találkozni a másik szülővel.⁶

Az ezekhez hasonlóan nehéz, megterhelő esetekben van létjogosultsága a szolgáltatásnak. Az Ügyelet munkatársai a gyerekek és szülők számára is folyamatos segítséget nyújtanak és végig kísérik a családtagokat azon az úton, ahol már az Ügyelet nélkül, önállóan tudják a gyermek kapcsolattartását rendezni, és amikor már tudnak egymással erőszakmentesen kommunikálni. A hosszan elhúzódó perek, szülői konfliktusok esetén csak a gyermek életkora lehet a kigondozásnál a mérvadó. (Például egy kamasz már meg tudja fogalmazni, hogy mit szeretne, korlátozottan cselekvőképes, a hivatalok megkérdezhetik a véleményét, vagy már fizikai erejénél fogva nem tart sem ő, sem a gondozó szülő pl. a gyermeklopási kísérlettől.)

Kinek és miben segít a szolgáltatás?

A szolgáltatás összességében abban segít minden résztvevőnek, hogy egymás álláspontját megismerve, a gyermek érdekeit első helyre téve, tehát a gyermek nézőpontjából megértsék, hogy a gyermeknek szüksége van a tőle külön élő családtagokkal való kapcsolattartásra ahhoz, hogy a gyökereit ismerő, a családtagokról saját tapasztalattal bíró egészséges felnőtt váljon belőle. Ehhez a folyamathoz kapnak kommunikációs mintákat, támpontokat, valamint ahhoz, hogy megértsék, a másik hol tart a folyamatban, mit és hogyan érdemes kommunikálni.

A gyerekek és a szüleik közötti kommunikáció beindítását eleinte mindig segítik az Ügyelet

⁶ Itt fontos megjegyezni, hogy a különélő szülőnek a Ptk. 4:178 § (1) és (2) bekezdése alapján nem csak joga, hanem kötelessége is közvetlen és személyes kapcsolatot tartani a tőle külön élő gyermekével, valamint a gyermeket nevelő minden személynek – tehát pl. a családba fogadó gyámnak is – kötelessége a kapcsolattartást biztosítani. Fontos továbbá kiemelni azt, ahogy azt Somfai Balázs írja (in Somfai Balázs: Kapcsolattartás mint a gyermek emberi joga – 2009. hvgorac Lap- és Könyvkiadó Kft.), hogy a gyermeknek a kapcsolattartáshoz való joga emberi jog és nem járulékos rendezést kívánó ügy egy gyermekelhelyezési vagy házasságot felbontó perben.

munkatársai. Gyakran van szükség arra, hogy lefordítsuk a gyermek nekünk elmondott igényeit a szülőknek, vagy be kell segíteni a játéktevékenységbe, mert a gyerekével több éve nem találkozó szülő gyakran hirtelenjében nem tudja, hogy mit kezdjen a kapcsolattartási idővel. A játékon és a beszélgetéseken keresztül a gyerekek megismerik a látogató családtagot, és sokszor voltunk tanúi annak, amikor egy gyermekben nálunk tudatosult, hogy a látogató szülő szereti őt.

Vannak olyan családok, ahol maga a semleges hely megléte a segítség, mert például nincs lakás, ahová vihetné a látogató szülő a gyermeket, mellette pedig nincs anyagi fedezete a gyermekprogramok finanszírozására. Viszont nálunk a szeretetét megismerheti és megélheti a gyermek – és viszont.

Azokban az esetekben is segít a szolgáltatás, ahol a döntéshozó szerv számára nyilvánvalóvá válik a szülők pszichiátriai betegsége vagy szenvedélybetegsége, és a gyermekkel való kapcsolattartás biztonsága a betegség miatt nem garantálható felügyelt kapcsolattartás nélkül. Ezekben az esetekben különösen fontos a szakmai keretek ismertetése, betartatása, valamint a biztonságot nyújtó fizikai környezet.

A gyermek útja a bekerüléstől a kikerülésig

A gyermekek bírósági végzéssel, vagy gyámhivatal által hozott határozattal kerülnek a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásába az őket gondozó szülővel vagy gyámmal, valamint a különélő szülővel vagy más családtaggal egyetemben. A gondozó szülő vagy gyám ez esetben a kötelezett, a különélő szülő/hozzá tartozó a jogosult. A gyermekekkel csak a szülőkkel történő egyeztetés, első interjú keretében lezajló megbeszélés és szerződéskötés után találkozunk, igyekszünk őket az első találkozás alkalmával felkészíteni a kapcsolattartásra, majd folyamatos a megsegítésük a kapcsolattartások során is közvetlenül, de közvetve a szülőkkel végzett munkán keresztül is, illetve – amennyiben ez szükséges – a szociális segítőmunkán, közvetített egyéb szolgáltatásokon keresztül is.

A szülők, hozzátartozók mellett a gyerekek is sok segítséget kapnak az Ügyelet munkatársaitól, de talán a legfontosabb, hogy arra vonatkozóan is kapnak mintát, hogyan kommunikáljanak szüleikkel az igényeikről, vágyaikról. Arra vonatkozóan is megerősítést kapnak, hogy nem ők a felelősei a szülei kapcsolati konfliktusának. Ha a gyerekek már biztonságban érzik magukat az Ügyeleten, valamint a látogató szülő közelében, akkor a kapcsolatuk elmélyülése után természetes igényként merül fel a gyerekekben, hogy már elhagynák az Ügyeletet. Ebben mi is segítünk, hiszen a szülőkkel is folyamatos a

kommunikáció, és amennyiben gyermek igénye szakmai megfontolásunk szerint is reális és megvalósítható, a családtagokkal együtt felkészítjük a gyermeket az Ügyeleten kívüli kapcsolattartásra.

Alkalmazott módszerek és eredmények

- pszichológiai megsegítés szülők (gyermeknevelési tanácsadás, konfliktuskezelés) és gyerekek (a kapcsolattartás közben felmerült pszichológiai nehézségek kezelése) részére
- mediáció (például szülők-gyerekek, esetenként nagyszülő-szülő között)
- komplex szolgáltatás nyújtása (minden résztvevővel külön-külön is foglalkozunk, tehát a kötelezett szülőnek/gyámnak is segítséget nyújtunk, valamint a jogosult szülő/nagyszülő és a gyermekek számára is)

A fenti három szolgáltatási elem egysége teszi hatékonyá és eredményessé az Ügyeletünk működését, és ez teszi lehetővé a folyamatos kigondozást.

Mediációs szolgáltatás a Kapcsolattartási Ügyeleten

Mediáció tekintetében felfogásunk szerint az egész, kapcsolattartással összefüggő folyamat egy mediációs folyamatnak tekinthető, ahol igen gyakran használjuk a *sétáló mediáció* módszerét, főleg, amíg a szülők a régi konfliktusaik, sérelmeik miatt nem akarnak személyesen találkozni. Az Ügyeletünkön sok esetben ezzel a módszerrel próbáljuk a felek álláspontjait megismerni, felhívni a figyelmüket az álláspontok hasonlóságára és gyermekeik érdekeire. *Egy példa: a jogosult szülő szeretné megnézni a gyermek bizonyítványát, a kötelezett szülővel egyeztetésbe kezdünk, mely folyamatban általában képessé válnak a gyermek érdekében elfogadni a másik szülő felől érkező kéréseket, főként közbenjárásunk hatására.*

Mediáció idén egy alkalommal valósult meg az egyik esetünknel, a szülők között, a gyermek jelenlétében a kigondozás érdekében és az Ügyeleten kívüli kapcsolattartások érdekében.

Megkeresések és igénybevevő családok számának alakulása

2019-ben 3 családdal, 3 kapcsolattartás ügyében végeztünk folyamatos munkát.

A 3 kapcsolattartási ügyből a 2019 végéig bezárólag 2 ügy már lezárult. Jelenleg 1, a Pesti Központi Kerületi Bíróság által, az előtte folyamatban lévő per kapcsán elrendelt felügyelt kapcsolattartási ügyet látunk el, amelyben a bíróságot, annak kérése alapján folyamatosan tájékoztatjuk.

1 esetben a Hajdúböszörményi Járásbíróság kereste meg intézményünket, egy, a régebben a IX. kerületben tartózkodó gyerekek felügyelt kapcsolattartása okán. A megkeresésre írásban tájékoztattuk a Járásbíróságot illetékességünk hiányáról, mert időközben a család más kerületbe költözött.

A bírósági, gyámhivatali közvetítések száma 2019-ben

- 1 ügyben a kapcsolattartás 2018-ban indult, amely 2019 márciusában zárult le.
- 1 – 2019-ben – érkezett ügy gyámhivatali megkeresés alapján, amely lezárult 2019. július 10. napján, a szülők egyezsége alapján.
- 2019. augusztus 31. napján indult 1 újabb ügy a Pesti Központi Kerületi Bíróság határozata alapján, amely jelenleg is folyamatban van.

Szerződéskötések száma 2019-ben

- 1 családdal folyamatban lévő ügy esetében 2018-ban megkötött szerződés alapján jártunk el.
- A fentiekben megnevezett másik 2 esetben pedig 2019-ben kötöttük meg a szerződést.

Az igénybevevők száma

Az összes igénybevevő száma 2019-ben 18 fő volt.

A kapcsolatügyeleten megforduló családok helyzetének alakulása 2019. évben

2019-ben jellemzően inkább az alacsonyabb iskolázottságú ügyfelek fordultak meg ügyeletünkön. Ezek közül anyagi körülményeiket tekintve tapasztaltunk több olyan esetet, ahol a család számára rendelkezésre álló anyagi erőforrások nagy mértékben rendelkezésre álltak, ugyanakkor ezek előteremtésének körülményei egy-egy esetben ismeretlenek számunkra.

A rendszeres, kéthetenkénti találkozások miatt Ügyeletünk munkatársai elég gyorsan észlelik a családi konfliktusokat és a családdinamikai tendenciákat. Így a gyerekek aktuális állapotát követni tudják, és ha szükségesnek látják, azonnal jelzik is a családsegítő/ezetmenedzser felé, hogy egy intenzívebb szociális segítő munka vált szükségessé. Ilyen esetekben kérik a kollégák gyors és hatékony együttműködését.

Az ügyelet munkatársai az utánkövetésben leginkább a családsegítő/ezetmenedzser kollégákra tudnak hagyatkozni akkor, ha a döntéshozó a leírt tapasztalatainkat figyelembe véve már nem

tartja szükségesnek a felügyelt kapcsolattartást és újra szabályozza a kapcsolattartást, immár Ügyeletünkön kívülre. A Kapcsolattartási Ügyelet nem tudja nyomon követni az ügyeleten kívül történő kapcsolattartásokat, ugyanakkor a szociális segítő munkát végző kolléga folyamatosan visszajelzéseket kap a családtól, melyről tájékoztatást ad.

A kapcsolattartási ügyelet és a döntéshozó szervek kapcsolata

Tapasztalataink szerint szükségesnek tartanánk továbbra is azt, hogy még szorosabb együttműködés alakuljon ki a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervekkel.

Pesti Központi Kerületi Bíróságtól indult egyik ügyünkben nem érkezett előzetes megkeresés a bíróságtól arról, hogy hozzánk rendeltek ügyet. A bírósági iratok pedig nem tartalmaztak megfelelő és elegendő információt ahhoz, hogy gördülékenyen megkezdhessük az érdemi munkát. Az adatszolgáltatást azért tartanánk lényegesnek, hogy mindinkább elő tudjuk segíteni az érintett gyermek szüleivel való kapcsolattartási jogának az érvényesülését, a békés, konfliktusmentes kapcsolattartást. Megjegyezzük azonban, hogy szakmailag azt tartjuk indokoltnak, hogy kapcsolattartásra jogosult keressen meg bennünket tekintettel arra, hogy a kapcsolattartási ügyelet nem hatóság, így nem rendelkezik azokkal kényszerítő eszközökkel, amelyekkel a gyámhatóság, mint a kapcsolattartást végrehajtó szerv.

Általános problémaként jelentkezik, hogy a kapcsolattartási ügyeletre nem érkeznek meg automatikusan az iratok sem a bíróságtól, sem a gyámhatóságtól. Ezeket az iratokat minden esetben mi, külön megkeresésére kértük be. Szorgalmazni kívánjuk, hogy amennyiben kapcsolattartás elrendelése történik, úgy az iratok érkezzenek be hozzánk. Illetve a jogszabályi követelmények keretén belül küldjék meg részünkre az összes ügyben keletkezett előzményi iratot, amely a szakmai munkánkat - mely nem csupán a helyszín biztosítása, hanem egy segítő folyamat is -, jelentős mértékben elősegítené.

A megvalósult kapcsolattartások típusai

A tavalyi évben nem érkezett konkrét, sem írásos, sem szóbeli visszajelzés az általunk megküldött iratok kapcsán. Ugyanakkor ügyfelünk jelezte, hogy a tárgyalások folyamatában a bíróság felé jelezte, hogy az iratok hozzá megérkeztek és az eljárás folyamán azok tartalmát vizsgálja.

Szakmai kapcsolatok az esetmenedzserekkel, családsegítőkkal

A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ és Alapellátási Egység munkatársaival jó és kiegyensúlyozott a munkakapcsolatunk, az év folyamán több esetben is segítették a kollégák a

munkánkat hathatós szociális segítő munkával. Egymás tájékoztatása az aktualitásokról személyesen, telefonon és emailben történik.

Ezúton köszönnénk meg a családsegítő kollégák egész éves együttműködését, valamint az esetmenedzserek munkáját, illetve a vezetők szakmai támogatását.

Fontos-e a család szociális segítőmunkával való támogatottsága?

A kapcsolattartások esetén is nagyon fontosnak tartjuk, hogy minden érintett családtag hozzájuthasson a számára szükséges szolgáltatásokhoz, valamint, hogy kötelezettsége is legyen, függetlenül attól, hogy hol lakik életvitelszerűen. Mi magunk is azt látjuk célravezetőnek, hogy minden érintettre (ideértve a látogató felet is) ugyanakkora figyelmet fordítunk és ugyanazt a szolgáltatást nyújtjuk, akkor is, ha csak a gyermek lakik a kerületben. Meglátásaink szerint, a felek számára is hasznos, ha nem csak a kapcsolattartásról, hanem az egész folyamatot végig kísérő szociális vagy más jellegű problémákról beszélünk. A 2019. január 1-től hatályos jogi szabályozás szerint a külön élő szülőt is nagyobb figyelemmel kísérik a részben vagy egészben kapcsolattartási nehézségek miatt védelembe vett gyermek esetén, vagyis a más illetékességi területen élő szülőt szociális segítőmunkával és egyéb speciális szolgáltatásokkal, tanácsadással segítik a lakóhelyén, valamint e szolgáltatások igénybevételeiben együttműködésre kötelezett.⁷

Bántalmazás: párkapcsolati erőszak, gyermekbántalmazás vagy súlyos elhanyagolás tapasztalatai

Idén 1 esetben volt jelen a párkapcsolati erőszak az ügyeleti munkában, az édesanya több feljelentést is indítványozott volt élettársa ellen. Az édesanya elmondása szerint, a kiskorú is több esetben jelen volt a bántalmazásokor. Mivel a két fél viszonylag hamar megegyezett a kiskorú láthatását illetően, az ügy további fejleményéről nem rendelkezünk információval.

Az ügyeletről való kigondozások jellemzői 2019. évben

Egy gyermek ügyében 2 kapcsolattartást szabályozott hozzánk egy járásbíróság és a VII. kerületi gyámhivatal, az egyik az apai, a másik a nagyszülős kapcsolattartást. Mindkét esetben 2019-ben történt meg a kigondozás.

Az egyik esetben a nagyszülő és a kötelezett szülő rendezte a kapcsolati problémáját, és

⁷ Mindennek, tehát az előzőekben leírtaknak az a legfontosabb célja, hogy a folyamatban a gyermek ártalma csökkenjen, lehetőség legyen megelőzésre vagy a már meglévő ártalom, kár kezelésre, tehát a gyermekjogi kockázatok figyelembevételével végezzük tevékenységünket.

nyilatkoztak, hogy nem kívánják igénybe venni a továbbiakban a szolgáltatást, melyről a döntést hozó gyámhivatalt is tájékoztatták.

Az apai kapcsolattartásnál pedig a bíróság szabályozta, már csak az átadás-átvételt, eleinte az Ügyelet helyszínére, majd sikerült megegyezni a szülőknek egy mediációs megbeszélés eredményeként. Eszerint a szombat reggeli átadás, majd a délutáni átvétel is a gyermek mindenkori lakhelyén történik.

A nem megvalósult kapcsolattartások okai

Az Ügyeletünkkel folyamatosan együttműködő családok esetében kizárólag betegségek vagy nyári programok miatt maradtak el a kapcsolattartási alkalmak, de ezeket az év folyamán pótolni tudtuk.

2019-ben nem volt jellemző, hogy ne valósult volna meg kapcsolattartás. Olyan eset volt, hogy az egyik esetben a jogosult előre lemondott egy alkalmat, a munkája miatt, de a kötelezett szülővel meg tudtunk állapodni, hogy ezt az alkalmat pótoljuk.

Tapasztalatok a nem végrehajtható végzésekkel, határozatokkal kapcsolatban

A végzésekkel ilyen típusú probléma nem volt 2019-ben, minden végzés végrehajtható volt.

Az előzetes egyeztetés a döntéshozókkal lényeges tehát, mert a szakembereink számára fontos az, hogy az érintett személyekről előzetesen minél több információnk legyen – például mi az eljárás oka, történt-e védelembevétel, ki indította a bírósági eljárást, az érintettek közül van-e szenvedélybeteg stb. Ez nagyban elő tudja segíteni ugyanis a felkészülést a család fogadására, az első interjúk lefolytatására, a gyermek előéletének ismeretében jobban tudjuk majd mire kell figyelniünk a vele való közös munkában – például egy gyermek, aki nem látta hosszú ideje a jogosult szülőt lehet távolságtartóbb lesz, amikor újra találkoznak, esetleg harag van benne a szülője felé stb. ezeket nekünk segíteni kell feloldani.

A fentiekre figyelemmel továbbra is szorgalmaznánk azt, hogy az elrendelő szervek keressenek fel bennünket telefonon, vagy írásban mielőtt meghozzák a felügyelt kapcsolattartásról szóló határozatukat.

Képzések, szakmai fórumok

Pesti Központi Kerületi Bíróság

A bíróság kezdeményezésére immár negyedik évben vettünk részt az általuk szervezett kerekasztal megbeszélésen, ahová a kerületek gyámügyi csoportjait, a család- és

gyermekjóléti központok kapcsolattartási ügyeleteit hívják meg annak érdekében, hogy a szakemberek a tapasztalataikat megoszthassák egymással, és egy egységes gyakorlat alakuljon ki, valamint a szükséges információk mind a döntési, mind a végrehajtási oldalon meglegyenek. Továbbá jogi témakörben a törvényi változásokról értékes tájékoztatást kapjanak a meghívottak.

Képzések

Idén nem vettünk részt képzésen. Viszont részt vettünk a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének Országos Szakmai Konferenciáján, ahol szakembereink szekcióvezetőként számoltak be a kapcsolattartási ügyelet gyakorlatáról és javaslatot tettek mind a gyakorlati, mind a szabályozási szempontok tekintetében.

A kapcsolatügyi munka személyi és tárgyi feltételei, eredményessége és nehézségei.

A szolgáltatás csak akkor fenntartható, ha a biztonságot nyújtó fizikai környezet és a munkatársak megfelelő létszáma és szakmai felkészültsége adott. Amennyiben a két pillér közül valamelyik nem áll rendelkezésre, úgy a szolgáltatás nyújtása az eddigi minőségben nem lehetséges. Ezért nagyon lényeges, hogy a rendelkezésünkre álló tárgyi és személyi kapacitásainkat mérlegelve határozzuk meg azt, hogy milyen keretek között tudjuk a családokat fogadni.

2019. áprilisában el kellett hagyni a Pöttyös u.11. sz. alatt lévő telephelyet és új helyet kellett keresni a szolgáltatásnak. Az új helyszín végül is a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér lett ahol ha nem is a legoptimálisabb, de átmenetileg megfelelő helyet jelent.

A jelenlegi telephely átlátható, belátható terű, kb. 90-100 m². Az egybejárható épület rácsos ablakokkal és ajtóval garantálja a kötelezett szülőtől átvett és a jogosult szülővel kapcsolatot tartó gyermek biztonságát. (pl. gyermeklopási kísérletek)

Az épületben rendelkezésre áll:

- várakozó tér – várakozásra, zsilipes beléptetésre, beszélgetésre és játékokra egyaránt alkalmas
- 1 ügyfélfogadó szoba és egy félszoba, amely azonban kizárólag egyéni konzultációra alkalmas a kis mérete miatt.
- adminisztrációs szoba
- teakonyha

- 2 WC, mosdó

A jelenlegi munkateher mellett a személyi feltétel (két kapcsolattartási munkatárs, szociális munkás és mediátori, illetve jogászi képesítéssel) megfelelő szakmai háttérrel biztosít az elvégzendő munkához, illetve a meghatározott ügyeleti időtartam is elegendő. Ezek mellett a feltételek mellett jelenleg maximum 3 kapcsolattartást tudunk lefolytatni. A szolgáltatás bővítésére amennyiben a jövőben igény mutatkozna, úgy azt kizárólag további munkatárs foglalkoztatása és más ügyeleti helyszín választása mellett lenne lehetséges, ahol több egymástól elzárt, tágas szoba vehető igénybe. Jelenleg ugyanis párhuzamosan nem tudunk családokat fogadni, csak egymást követő időpontokban, mert nem áll rendelkezésünkre elegendő, az előző szempontoknak megfelelő helyiség.

Továbbra is fontosnak tartjuk és törvényi előírás is, hogy a szolgáltatásba bekerülő családok minden esetben tartozzanak egy családsegítő kollégához, amennyiben még nem részesültek szociális segítőmunkában, vagy nincsenek érintve hatósági ügyben. Ez jelenleg maradéktalanul meg is valósul. Itt ismételtén megemlítjük az illetékességet, mint fontos kérdést.

A szolgáltatáshoz előírt, a GDPR-nak is megfelelő dokumentáció (feljegyzés, esetenapló, beszámolók készítése, a döntéshozó szervekkel való folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás) szükségességével maximálisan egyetértünk, a megkövetelt dokumentáció visszakövethető és életszerű. Ezeket a követelményeket a szolgáltatás nyújtása során maximálisan követjük.

Családi Élet Szolgálatában Egyesület 2019. évi beszámolója

A beszámolót készítette Wertán Katalin.

A Családi Élet Szolgálatában Egyesület 2017-ben azzal a céllal jött létre – mint ahogyan a nevünk is jelzi –, hogy szolgálja, és támogassa a családok életének egészségét, harmonikusabb együttélését.

Egyesületünk tíz alapító taggal kezdte el ezt a szolgálatot. Tíz különböző szakember, akikben közös, hogy mindannyian a Semmelweis Egyetem *Mentálhigiénés családtudományi és családterápiás mesterszak* első évfolyamának hallgatói voltunk. A képzés 2015-ben indult a Semmelweis Egyetemen, melyről azt gondoljuk, rendkívül fontos mérföldkő nem csak a mi életünkben, hanem a magyar mentálhigiénés és családterápiás közösség életében is. Büszkék vagyunk rá, hogy a családterapeuták első hazai diplomás képzésének, és a kezdeményezésnek

az úttörői lehetünk. Felelősségünknek tekintjük, hogy a képzés szakmai minőségéhez és szellemiségéhez méltó módon példát mutassunk az utánunk következők, valamint az országban tevékenykedő minden egyéb, családokkal dolgozó szakember számára.

Családi élet szolgálata számunkra egyszerre jelenti a segítő együttműködést, a közös gondolkodást, a család életében jelentkező megpróbáltatások, változások, elfogadó megértését és a megoldáskeresést. Fontos számunkra, hogy azon családok is támogatást kapjanak, akik úgy érzik, hogy nehezebben találnak segítséget. Célunk, hogy olyan szakmai közösséget alkossunk, amely a társadalom különböző színterein teremt összefogást szakmák, intézmények és emberek között. Mindezt lehetővé teszi, hogy egyesületünk sokoldalúan képzett, és számos más szakterületen is jelen lévő tagokból áll.

A CSÉSZE tagjai **okleveles mentálhigiénés családtudományi és családterápiás szakemberek**, akik a SE Mentálhigiéné Intézet Családtudományi és családterápiás MA szakon végeztek 2017-ben.

A tagok egyéb végzettségei: szociális munkás, mentálhigiénés szakember, addiktológiai szakember, tanár, viselkedéselemző, diakónus, kriminológus, drámapedagógus, pszichodráma asszisztens.

További információk és elérhetőségek: www.csesze.org

Család- és párterápiás szolgáltatásunk

Egyesületünk, a FESZGYI-vel kötött megbízási szerződés értelmében család- és párterápiás szolgáltatást nyújtott a kerület lakosai számára.

Az üléseken a szolgálatnál önkéntesen jelentkező családok vettek részt.

Az egyesület részéről öt kolléga dolgozott a családokkal.

A család- és párterápia **helyszíne** a FESZ Ifjómunkás u. 25. sz. alatti rendelójében biztosított vizsgáló szoba, amely csak keddi napokon áll a rendelkezésünkre. A szoba jellege, mérete, berendezése **nem alkalmas** erre a tevékenységre. Maximum egy párral tudunk leülni, ha már gyerekek is jönnek az ülésre, más helyszínt kell keresnünk. További probléma, hogy **hetente csak egy nap** használhatjuk a szobát, ami jelentősen csökkenti a kapacitásunkat. A feladat jobb minőségű és rendszeresebb ellátása érdekében fontos lenne a megfelelő családterápiás helyiség biztosítása.

Sajnos sorozatosak a lemondások és a lemondás nélküli „meg nem jelenés”. Ennek mérséklése érdekében javasoljuk, hogy a családok is járuljanak hozzá egy jelképes összeggel a

konzultációhoz (pl. 1000-2000 Ft./ülés), ami a helyszín költségeinek fedezésére fordítható.

Óvodai és iskolai szociális munka támogatása

A szerződésünkben írt „témaszpecifikus csoportok és a tematikus előadások” megtartására – FESZGYI-vel egyeztetett terveink szerint – az iskolai szociális munka keretein belül került volna sor. Ennek érdekében készítettünk egy előzetes szakmai anyagot, amely az intézményeket tájékoztatta, inspirálta volna arról, hogy milyen témakörökben, képzési formákban kérhetnek tőlünk támogatást.

A szociális munkások csoportjával június 27-én találkoztunk a Gát utcában, hogy bemutatkozzunk és részletesebben bemutassuk a fent említett szakmai anyagot. A nyár folyamán egy részletes árajánlatot is készítettünk.

Október 21-én Pál Csabával együtt (Óvodai – iskolai szoc.segítő csop.koordinátora) a Harsányi János Gazdasági Szakközépiskola és Szakiskola igazgató helyettesével találkoztunk. Bemutattuk az egyesületet, felajánlottuk a segítségünket, de további megkeresés nem történt.

Pár- és családkonzultáció

A beszámolót készítette Muth Vera és Juhász Dániel klinikai szakpszichológusok.

A pár- és családkonzultációs szolgáltatást ketten végezzük, heti 3 órában, ami hetente egy családdal vagy párral való találkozást tesz lehetővé. Mindketten klinikai szakpszichológusok vagyunk és a Magyar Családterápiás Egyesület képzésében résztvevő családterapeuta jelöltek.

A tanácsadás célja, célcsoportjai, az igénybevétel módja, rendszeressége

A családkonzultáció célja a problémát okozó családi kapcsolatok és interakciók elemzése, értelmezése, majd megváltoztatása. Célja új viselkedésminták elsajátítása és a megváltozott belső és külső körülményekhez való alkalmazkodást lehetővé tevő egyensúlyi állapot kialakítása a családban. Szolgáltatásunk célcsoportját olyan családok és párok alkotják, ahol cirkuláló tüneteket (egyik családtag váltja a másikat, vagyis egy tünet vagy feszültség mindig más családtagnál jelenik meg), az együtt élő családtagok között intenzív aktuális konfliktusokat, kommunikációs problémákat, vagy akár kamaszkor vagy gyermeknevelés körüli nehézségeket észlelünk. Fontos beavatkozási lehetőség lehet nagy változások előtt/után álló családok számára (haláleset, gyászfolyamat, életciklus váltások, mozaik családok összeszokása), valamint nevelésbe vett gyermekek visszagondozása esetén is. Kamaszkori leválási problémák, iskolafóbia, szülő-gyermek kapcsolati nehézségek esetén kellett leginkább alkalmaznunk módszerünket 2019-ben. Utánkövetés szakmai okok miatt

nem része a gyakorlatnak, ugyanakkor jelezzük a családoknak és pároknak, hogy probléma esetén, rövid-hosszabb idő elteltével újra tudnak jelentkezni, hiszen előfordulhat, hogy új probléma vagy egy korábbi – nem adaptív - állapotba való visszaesés következik be.

2019-ben 6 családdal dolgoztunk összesen. Ebből az egyik család egész évben járt hozzánk és még most is dolgozunk velük. Ebben az évben többször szembesültünk azzal, hogy várólista alakult ki, a segítséget igénylő családok nem jutottak azonnal segítséghez, amely bizonyos esetekben a későbbi közös munka esélyeit rontotta. Jellemzően kamaszkorral összefüggő vagy nevelésbe vett gyermek visszagondozásához kapcsolódó nehézségek, valamint párkapcsolati problémák miatt kérték segítséget. A terápiás folyamatok hossza változó volt, többnyire 5-20 alkalom között alakult. Fontosnak érezzük hangsúlyozni, hogy a hozzánk kerülő családok majdnem mindegyikében észleltünk valamely családtagnál klinikai vizsgálatot, esetleges kezelést indokló tüneteket, amely újra és újra komplex ellátás szükségességét vetette fel, amely minden igyekezetünk ellenére is csak minimális mértékben valósult meg. Emiatt a hozzánk forduló családok esetében a családterápiás ismeretek mellett klinikai szemszögből is tanulmányoztuk klienseinket, és ennek mentén többször kezdeményeztük egy-egy családtag tovább irányítását pszichiátriai vagy pszichológiai ellátásba.

GYÁO-ban tartózkodó gyerekek családjával nem, de más otthonból vagy nevelőszülőktől nem rég a szülő(k)höz visszakerült gyermekek családjával foglalkoztunk idén. Ezekben az esetekben minden alkalommal szükségesnek és hatékonyan bizonyult a családkonzultáció módszere.

Felnőttekkel – gyerekekkel – családokkal való munka tapasztalatai.

A családkonzultáció keretein belül főként neveléssel kapcsolatos nehézségeket látunk, melyek háttérben magatartás- és viselkedésproblémák, illetve ehhez kapcsolódó határtartási nehézségek láthatók. A gyerekerápiákhoz hasonló módon a kamaszok bevonása a terápiás munkába sok esetben nehézségekbe ütközik, ambivalensek a segítséggel szemben. Mivel a közös munka során a változásra irányuló motivációt kiemelt szempontnak gondoljuk, fontos, hogy lehetőség szerint ne kizárólag a szolgáltatás igénybevételére való kötelezettség miatt kerüljenek hozzánk kliensek, mert az inkább gátló, mint segítő tényezőnek tűnik. Találkoztunk olyan családokkal is, ahol hatékony előkészítő munka után a gyermekek és szülők egyaránt motiváltak érkeztek, ami megkönnyítette a munkánkat. Különös hangsúlyt próbálunk fektetni arra, hogy a hozzánk delegált esetek dinamikájáról, a családok működéséről előzetesen tájékozódjunk.

Kétes motiváció esetén fontos, hogy konzultáljunk a családsegítővel/ezetmenedzserrel arról, miként lehetne előkészíteni a család érkezését annak érdekében, hogy minél könnyebben befogadható legyen számukra a folyamat, az azzal járó feladatok és terhek. Telefonos vagy személyes konzultáció nélkül nem fogadunk emiatt egy családot vagy párt sem, hogy tisztázni tudjuk előre, hogy az adott helyzetben az ellátás valóban

indokolt-e. Amennyiben megtalálható egy olyan közös fókusz, aminek a változásában a család vagy pár minden tagja érdekelt lehet, abban az esetben csökkenthetők az együttműködéssel kapcsolatos problémák.

A szolgáltatás keretein belül lehetőségünk van párokkal is dolgozni. Az e munkák során érintett problémák többnyire a párkapcsolati kommunikáció eltéréseinek jellegzetességeiből fakadnak. Néhány családi probléma esetében is a szülőkkel való munkára fektetjük a hangsúlyt és a folyamat több ülésére csak őket hívjuk. A „sokproblémás” helyzetek, az egzisztenciális, mentálhigiénés és a szocio-ökonómiai helyzethez kapcsolódó problémák jelentős akadályokká tudnak válni, amelyek komplex ellátás szükségességét vetik fel.

Szakmai kapcsolatok az esetmenedzserekkel, családsegítőkkel

Azokkal a kollégákkal, akik eddig delegáltak hozzánk klienseket, hatékonyan és gördülékenyen tudunk kommunikálni. A kezdeti konzultáció során fontos, hogy sikerüljön az egyéni problémákat a családkonzultációban kezelendő problémáktól elkülöníteni. Ez többnyire sikerült, így többnyire olyan családok jutottak el hozzánk, akikkel valóban el tudunk kezdeni hatékonyan dolgozni. *Nagyon fontosnak tartjuk, hogy attól, hogy egy pár- vagy családkonzultációs folyamat elindul, a család gondozás ugyanolyan intenzitással folyjon tovább, hiszen az általunk nyújtott tanácsadás semmilyen módon nem tudja pótolni, csupán csak kiegészíteni tudja azt.* Voltak olyan helyzetek, amelyekben azt éreztük, hogy a kliensek családsegítővel/esetmenedzserrel való kapcsolata a korábbiakhoz képest ritkult, ami nehéz helyzetbe hozta a klienseket, akiknek egy konzultációs folyamat terhei mellett éppen, hogy fokozottan lett volna szükségük a kollégák segítségére, hogy a családon belüli változások végbe mehessenek és stabilizálódni tudjanak a hétköznapi életben. A kétheti család- vagy párkonzultációs alkalmak a sokrétű problémákkal küzdő párok és családok esetében ehhez ugyanis nem elegendőek. Amikor azonban konzultációt kezdeményeztünk a kollégákkal, akkor mindig nyitottságot tapasztaltunk és hatékony párbeszédet tudunk folytatni.

A munkakörön kívül eső tevékenységek

Ebben az évben lehetőségünk nyílt pályázat keretein belül egy háromnapos képzést tartani, „*Segítő munka személyiségzavaros kliensekkel*” címmel. A képzés a meghirdetett maximális létszám mellett zajlott és kedvezően, érdeklődve fogadták a kollégák. Mi is sokat profitáltunk ebből, mert ezáltal jobban megértettük a társszakmákban dolgozó kollégák szempontjait.

A tanácsadói munka eredményessége és nehézségei

A családok működésének dinamikájához köthető nehézségeken túl feltételezzük a módszer adta lehetőségek másodlagosságát a családsegítők/esetmenedzserek eszköz-repertoárjában és szemléletében. Sok esetben feltételezhető, hogy nem jutnak el a szolgáltatás igénybevételéig az abból potenciálisan profitáló családok.

Tapasztalatunk az, hogy azok a kollégák, akik megtapasztalják a módszer hatékonyságát, nagyobb eséllyel küldenek további klienseket hozzánk. Az elmúlt év tapasztalatai ezt igazolják, már csak a kialakuló várólista alapján is. Mivel a közös munka során a változásra irányuló motivációt kiemelt szempontnak gondoljuk, a szolgáltatás igénybevételére irányuló kötelezettség sok esetben kontraproduktívnak tűnik. *A kollégák leterheltségét, az intézmény munkaerő hiányát és a magas fluktuációt mi is saját bőrünkön tapasztaljuk. Gyakori, hogy folyamat közben klienseink életében családsegítő/ezetmenedzser váltás történik, ami nehezíti a team munkát.*

A Központ speciális szolgáltatásai: milyen egyéb szolgáltatás, tevékenység, szolgáltatásbővítés lenne szükséges?

Óriási szükségét érezzük egy pszichiáter kolléga megbízásának. Számos kezeletlen vagy nem kellő odafigyeléssel kezelt pszichiátriai beteg kliens kerül hozzánk, akiket nem tudunk igazából jó szívvvel az egészségügyi ellátásba irányítani, hiszen ott nincs megfelelő team szemlélet, amely szükséges a komplex segítségnyújtáshoz. Tehetetlenül nézzük, ahogyan küszködnek a problémáikkal, amelyekre a pár- és családkonzultációs helyzet nem tud megoldást kínálni. Gyakran felmerülnek egyéni pszichoterápiás igények, amelyekre nem tudunk adekvátan reagálni, hiszen nem tudjuk biztonsággal senkihez/sehova sem tovább küldeni a klienseket. Ideális esetben egy család tagjaival egyszerre dolgozna szociális munkás, pszichiáter és pszichológus/családkonzulens. Ez jelenleg nem megvalósítható és óriási hiányosságként nehezíti munkánk hatékonyságát.

A kerület nagysága, a kliensek száma és a mostani időpontok terheltsége miatt, indokoltnak látjuk a családkonzultációs órák bővítését, amelyet jeleztünk is a vezetők felé tavaly év végén. Következő lépésként a mostani óraszám duplázását (heti 3 óra helyett heti 6 óra) tartanánk kielégítőnek a közeljövőben. Munkamódszerünkben nem tervezünk jelentős változtatást. Különböző képzéseken, szakmai napokon való részvételek segítségével igyekszünk bővíteni szakmai eszközárukat.

Közvetítői eljárás (mediáció), konfliktuskezelés

A beszámolót készítette Szalay Andrea mediátor.

A 2019-es évben is az ügyfelek válaszukkal, különélésükkel kapcsolatos döntésképtelenségüket szerették volna a mediációs technikával orvosolni. Voltak, akik már évek óta elváltak, bírósági végzéssel is rendelkeztek a kapcsolattartást, gyermektartást

illetően, de nem tudott kialakulni és stabilizálódni egy kiegyensúlyozott és kiszámítható, rendszeres kapcsolattartás a gyerekekkel, gyerekekkel, egymással. Voltak, akik házasként már hosszú évek óta külön éltek sajátos kapcsolattartásban mind egymással, mind gyermekeikkel, és ebből az egyik félnek „most” lett elege, és szerette volna konkrétan kimondani ennyi év után, hogy együtt vagy külön, és ha külön, akkor hogyan.

Az előző évben 2 ügyfél is - már az esetük lezárása után vagyunk, esetük 2018-ban volt intenzív - kezdeményezett beszélgetést több alkalommal, amely egy-egy személyes leülésben, illetve telefonos beszélgetésben realizálódott 2019-ben. Ez azzal a szakmai útravalóval szolgált számomra, hogy ezután szánnom kell sokkal több időt, és adhatnék még nagyobb jelentőséget az utánkövetésnek. Ezzel ki is lehet használni az utánkövetésben rejlő jelentős edukációs felületet, mivel az ülések adta feszültség már nincs meg, vagy jelentősen csökkent, így ebben a fázisban a szülők sokkal nyitottabbakká is válnak erre a figyelemre.

Ezeknél az ügyfeleknél még igyekeztem betartani a mediáció klasszikus szerkezetét, tehát vagy nem csináltam előkészítő üléseket (ez a klasszikus iskola), vagy 1-2 előkészítő találkozás volt csak. Viszont folyamatosan tapasztalnom kellett, hogy a kliensek történetei tele vannak kibeszéletlenséggel, és nemcsak a terápiás, de a beszélgetésre, pontosabban a hatékony párbeszédre vonatkozó tapasztalatlanságokkal is. Tapasztalnom kellett továbbá, hogy a válási fázisban lévő szülők jelentős többsége érdemben valójában nem vágyik mély beszélgetésre – amit, elakadásaik drámáját érzékelve, természetesen megérttek –, hanem egy gyors, rapid, viszonylag egyszerű, átlátható megoldást akar, hogy gyorsabban szabadulhasson nyomasztó problémájától. Ezért szívesen fogadják mentőövként a mediációs technikát, mint új módszert, mivel sokkal kevesebb előítélet övezi (még), és azt sejteti, mintha nem neki, az ügyfélnek kellene beletenni az energiát a megoldásba, hanem a mediáció során valaki segít, sőt esetleg megmondja, mit kell csinálni, ill. még jellemző az a hiedelem a kliens részéről, hogy most aztán hamar meg fog oldódni az évekig hordozott probléma.

A Család- és Gyermekjóléti Központban végzett mediációs üléseken, miután szükségszerűen fellazulnak a klasszikus értelemben vett mediációs keretek, kötött formák, az alábbi eszköztárral dolgozom (más szakmai tapasztalatát is ismerve): használom benne a családsegítésből ismert segítő beszélgetés technikát; ventilációs felületet nyújtok; edukációt a megfelelő súlypontokon; használom továbbá a drámapedagógia, pszichodráma egyes elemeit, ill. a családterápia néhány fogását.

A mediációs technikát a családsegítő kollégák is egyre szívesebben ajánlották klienseiknek (és ez egyben jó is), többek között azért, mert látták az ügyfeleik egyéb módszerekkel

szembeni ellenérzéseit. Ezek az előítéletek főleg a családterápiára, párterápiára, egyéni terápiára vonatkoznak, ahol nehezen elfogadható a kliensek számára ezek hossza és mélysége, illetve talán a terápia szó negatív értelmezése is befolyásolja döntéseiket, elutasításukat. Csakhogy mivel szinte minden mediációra küldött eset jelentős számú előkészítő beszélgetést igényel, mivel nyers a probléma-góc, láthatóan nem megspórolható az előkészítő rész – ugyanúgy, mint a terápiás folyamatokban –: tehát a folyamathoz történő lelassulás, az elemző önreflexió, reális célok vizionálása, ill. annak tudatosítása, hogy jelentős veszteségélménnyel kell számolni egy nyertes-nyertes megegyezés esetén is. Egyébként a veszteségélmény tudatosítása az egész mediációs folyamat során az egyik legfontosabb feladata a mediátornak, mert a párok tele vannak illúziókkal, önfelmentéssel, a másik hibáztatásával.

Így tehát jelentőssé vált a mediáció előkészítő szakaszának beemelése a módszertanba. Ezért ebben az évben bátran, bár úgy tűnik, hogy még mindig nem elég bátran használtam az előkészítő beszélgetéseket, ami pedig gyarapodó tapasztalattal a legfontosabb részévé kezd válni a mediációs folyamatnak. Ebben az évben 2 pár esetében elmentünk akár 5-7 alkalomból álló előkészítő szakaszig is, ill. egy eset során eljutottunk odáig, hogy az ügyfelek közös beleegyezésével összeülések is voltak az egyéni előkészítő beszélgetések között, használva mindkét formát (egyéni, közös) a mediációs folyamat során.

Az eset, illetve a kliens azért is nyers, előkészületlen mert valójában a családsegítőjéhez nem tud fordulni, mivel azon kívül, hogy egyszer felvették egymással a kapcsolatot, és a családsegítő delegálta a mediációba, nem folytatódik az esetek nagy részénél a családsegítői munka, illetve az el sem kezdődött. Talán ez jól van így. Ezt semmiképpen nem ellenséges kritikának szánom, de fontos tisztán látnunk, hogy mit várhatunk el a megváltozott gyermekvédelmi rendszeren belül az alapellátási szakmai egységtől (szolgálat), ahol lássuk be, úgy tűnik, hogy nincs, vagy nem fér bele a családgondozásnak az a klasszikus eleme, ami a rövidebb - hosszabb lelkipozíciós munkát jelenti egy-egy családdal. A gyermekvédelem jelenlegi megváltozott rendszerében, az alapellátáson belül nem valósul meg, nem tud megvalósulni a párkapcsolati problémával küzdő családot segítő lelkipozíciós munkát végző családsegítői attitűd, aminek régen helye volt a párkapcsolati válságban levő család megsegítésében. Míg a gyermek nem tünetel, a családsegítő nem gondolja, hogy (ez persze nem helyes esetfeltárás) van munkája a családdal.

Az elmúlt év továbbképzési lehetőségei voltak a XI. kerületi konferenciák, a Partners Hungary képzései. Jövőre más területekkel is megpróbálkozom: Család, Gyermek, Ifjúság Kiemelten Közhasznú Egyesület képzései, vagy már működő mediátorhoz bejelentkezés.

Adminisztráció: készíték feljegyzéseket, s bár ez nem sajátja a mediációs eszköztárnak, viszont így, hogy feltáró munka is van és jelentős az előkészítő szakasz muszáj memoriternek, ill. esetleírásokhoz magamnak. A kötelező dokumentáció beillesztése a folyamatba még nem alakult ki, változó, hogy mindjárt az elején esünk túl rajta, vagy folyamatosan aláírunk valamit.

Pszichológiai tanácsadás

A beszámolót készítette Szeri Orsolya és Juhász Dániel

A feladatellátás adatai

2 szakember látja el a szolgáltatást jelenleg. *Szeri Orsolya* heti 25 kontaktórában, jelenlegi végzettsége: tanácsadó szakpszichológus (ELTE PPK) és *Juhász Dániel* heti 8 kontaktórában, jelenlegi végzettsége: klinikai és mentálhigiénés gyermek- és ifjúság szakpszichológus (PTE ÁOK)

A tanácsadás célja, célcsoportjai, az igénybevétel módja, rendszeressége

A tanácsadás általános céljai a mentális jóllét helyreállítása és növelése, az önismeret fejlesztése és krízishelyzetek utáni pszichés felépülés támogatása. Célcsoportjai: gyermekek, serdülők, felnőttek, szülők, családok. Általában esetmenedzser vagy családsegítő javaslatára és közvetítésével kezdünk el dolgozni a kliensekkel. A rendszeresség változó, igény szerint heti, kétheti, havi rendszerességgel zajlik a folyamat. A folyamat időtartama szintén változó, gyakran hosszabb ideig maradnak a tanácsadói helyzetben, ez problémátípustól függő. A jellemző problémátípusok nagyon szerte ágazóak, tapasztalataink alapján többnyire krónikusan fennálló pszichés problémák és érzelmileg megterhelő élethelyzetek állnak a háttérben.

A Gyermekek Átmeneti Otthonába bekerülő kiskorúak állapotfelmérése által az ott dolgozó kollégák tájékozódhatnak az adott gyermek aktuális pszichés állapotáról, melynek célja elsősorban az ő szakmai munkájuk megsegítése. A 2019-es évben összesen 12 bekerülő gyermek állapotfelmérése valósult meg. A delegáló szakember minden esetben a GYÁO egyik esetfelelőse, általában a bekerülés utáni néhány héten belül történik a megkeresés általuk. A delegálás kivitelezése az ott dolgozók kapacitáshiánya miatt gyakran nehezített.

Felnőttekkel – gyerekekkel – családokkal való munka tapasztalatai

A felnőttekkel való munka sokszor nagyon más jellegű kapacitást igényel, mint a

kamaszokkal vagy gyerekekkel való folyamatok. *Egyre több olyan klienssel találkozunk, akinek hosszútávú, pszichoterápiás igénye merül fel és erre motivált is lenne.* Időnként nehéz ilyen helyzetben határt szabni a közös munkának, mert az ilyesfajta igények túlmutatnak szakmai kompetenciánkon vagy intézményi szerepeinken, holott tudjuk, hogy más ellátóhelyeken sajnos nem feltétlenül lesz lehetőségük adekvát ellátást kapniuk. Ilyenkor felmerül a dilemma: rövid, problémafókuszú, ártalomcsökkentő tanácsadást folytassunk, vagy hosszútávú, szupportív segítő kapcsolatot alakítsunk ki az adott klienssel? Utóbbit akkor tartanánk elképzelhetőnek, ha egy ilyen jellegű munkához szükséges szakmai háttér is elérhető lenne intézményünkben klinikai szupervízió formájában; illetve, ha nem küzdenénk kapacitásbeli gondokkal; valamint, ha lenne pszichiáter konzulens, aki kiegészítő gyógyszeres kezelést tudna nyújtani bizonyos esetekben. Fontos, hogy *a felnőtt kliensek között van egy jelentős csoport, akik egyértelműen súlyos pszichopatológiával rendelkeznek és az ő kezelésük általában túlmutat a kompetenciáinkon és intézményi szerepünkön.* A velük való munka nyilvánvalóan elkerülhetetlen egy ilyen intézményben, viszont más figyelmet és felkészültséget igényel. *A szupervízió hiánya, illetve a pszichiáterrel való rendszeres együttműködés és konzultáció hiánya talán ezen a területen a legégetőbb.* Sok esetben ugyanis a gyermekekkel való munka sem tud haladni, amíg a pszichiátriai beteg szülő állapota nem stabilizálódik, ahhoz pedig általában pszichiáteri és klinikai szakpszichológusi megsegítésre egyaránt szükség van, amely független a gyermek terápiás megsegítésétől vagy akár egy családkonzultációtól is.

A tanácsadók más intézmények szakembereivel való kapcsolata

Mivel minden segítő intézmény extrém módon leterhelt, ezért nehéz rendszeres szakmaközi egyeztetéseket tartani (FESZGYI-n kívüli intézményekkel) és együttműködni ennek érdekében. Az utóbbi évben leginkább azt tapasztaltuk, hogy elérhetőek ugyan más intézmények szakemberei, de nekünk kell kezdeményezni, ha szeretnénk egyeztetni. A kapcsolattartás lassú és nehézkes, de ha sikerül létrehozni egy konzultációt, akkor hatékony szakmai beszélgetéseket tudunk folytatni, melyek során kiderül, hogy hasonlóan látjuk a helyzeteket és hasonlóan gondolkodunk. Az idei évben továbbra is fejlesztésre szorul a társintézményekkel való együttműködés.

Szakmai kapcsolatok az esetmenedzserekkel, családsegítőkkel

Változó, tapasztalataink szerint a kollégák attitűdjétől, szemléletétől és leterheltségétől függ az intézményen belüli együttműködések sikeressége. Saját lelki tehermentesítésük fő oka

lehet még mindig egy-egy pszichológiai szolgáltatásba történő továbbirányítás, de ez a jelenség kezd enyhülni. A szolgáltatásba egyre inkább olyan klienseket küldenek a kollégák, akik megfelelő motivációval rendelkeznek. Ha nem így van, akkor is jobban tudunk együttműködni a megfelelő motiváció kialakításában is. Úgy tűnik, többé-kevésbé egyértelműek a kompetencia-határaink, vagyis átláthatóbb a kollégák számára az, hogy pontosan mivel és mivel nem foglalkozunk, illetve milyen módon lehet igénybe venni a szolgáltatásunkat. Az utóbbi időszakban jellemző fluktuáció néha árnyalja ezt a képet, hiszen az új kollégák nem feltétlenül látják át egyből a rendszer működését, de ez ilyenkor elkerülhetetlen. Ilyen esetben szívesen állunk rendelkezésre, hogy az új kollégák beilleszkedését segítsük, amennyiben szükséges.

Munkakörön kívül eső tevékenységek

Szakmai konferenciákon és szakmai napokon rendszeresen részt veszünk, például a Magyar Pszichoanalitikus Egyesület éves konferenciája, Magyar Családterápiás Egyesület vándorgyűlése vagy Serdülő- és gyermekpszichiátria folyóirat konferenciája.

A tanácsadói munka eredményessége és nehézségei

Az eredményességet egyrészt a kliens elköteleződése és motivációja határozza meg. A kötelezett kliensek esetében gyakran külső motiváció (hatósági intézkedés) áll a háttérben, ami nagyrészt megnehezíti a velük való munkát, a kliensek elköteleződését. Másrészt azt érezzük, hogy *az eredményesség leginkább rajtunk múlik, ami azért megterhelő, mert klienseink nagy része komplex mentálhigiénés ellátást igényelne, nem pusztán heti egy alkalmas pszichológiai tanácsadást.* Azokban az esetekben, ahol komplex ellátás (párhuzamos, aktív családgondozás, esetkonferencia, családkonzultáció) valósul meg, nagyobb hatékonysággal zajlik a részünkről nyújtott pszichológiai tanácsadás is.

Tárgyi feltételek, személyi feltételek, vezetőség felé javaslatok

A pszichológiai tanácsadás tekintetében leterheltek vagyunk, ezért indokolt lenne további kollégák alkalmazása.

A szervezeti kommunikáció a tavalyi évhez képest is javult, de további szervezetejlesztésre szükség volna a különböző szakmai egységek együttműködésének, a tiszta keretek kialakításának és a törvényekhez való alkalmazkodás lelki terheivel való megküzdésének érdekében.

A Központ speciális szolgáltatásai: milyen egyéb szolgáltatás, tevékenység, szolgáltatásbővítés lenne szükséges?

A mediáció és a családkonzultáció továbbra is jelen van, de úgy tapasztaljuk, hogy nem mindig kielégítő mértékben. Mindkét esetben felmerül a kapacitás bővítésének szükségessége. Felnőtt, illetve gyermekpszichiáter alkalmazása feltétlenül indokolt lenne, mint tanácsadó. A pszichológusoknak szóló szupervízió teljes hiánya szakmai szempontból elfogadhatatlan és kockázatos, mind saját mentálhigiénénk, mind hatékonyságunk tekintetében. *Ennek következtében több mint 5 év mentálhigiénés (elsősorban szupervíziós) támogatás nélküli munkavégzés után a kiégés kezdeti jeleit érzékeljük magunkon.* Évek óta kérjük, mégsem kapunk lehetőséget arra, hogy szupervízióban vehessünk részt.

Fejlesztő- és gyógypedagógiai tanácsadás

Az első beszámolót Rabi Nikoletta készítette

A fejlesztő- és gyógypedagógiai foglalkozások fő feladata, hogy személyre szabottan segítse az ellátottakat, az egyének igényeihez igazodva az intellektusok és személyiségük fejlődése mentén.

A fejlesztő- és gyógypedagógusi munkámat a gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzem, segítő és tanácsadói tevékenységet nyújtok a szülők részére, valamint fejlesztő foglalkozásokat és gyógypedagógiai terápiákat biztosítok a gyermekek (3-18 évesek) számára. Minden esetben egyéni megsegítés zajlik, bizalmi, személyre szabott fejlesztési tervvel.

Az ügyfeleket minden esetben családsegítő vagy esetmenedzser kolléga közvetíti a foglalkozásokra. Minden alkalommal először egyeztetek az esetfelelőssel és utána veszem fel a kapcsolatot az ügyfelekkel. Több esetben előfordul, hogy első alkalommal az esetfelelős invitálja meg a klienseket, ezáltal segítve a kapcsolatfelvétel zökkenőmentességét. Ezután az esetfelelős kolléga szolgáltatásba közvetítő lapot küld nekem, melyen röviden összefoglalja, hogy miért találja szükségesnek a fejlesztést/korrepetálást (nagyobb részt pedagógiai vélemény vagy szakértői vélemény alapján). Ezután első szülőkonzultáció (anamnézis felvétel, meglévő szakértői vélemények, pedagógiai vélemények és jelzések átbeszélése, a folyamat áttekintése, szerződés-kötés) és a gyermekkel való első találkozás után kezdem meg a folyamatot az ügyféllel. A folyamat az eset súlyosságától függően fél-egy, de akár másfél évre

is elhúzódhat. A kolléga által megküldött lapon vezetem a megjelenések számát és a lap visszaküldésével zárom le az eseteket.

2019-ben januártól-október végéig heti 10 órában, novembertől pedig heti 5 órában dolgozom az intézménynél, és ezt az időt osztom be a gyerekekkel való foglalkozásokra. Egy kliensre heti egyszer 40-50 perc jut, életkornak megfelelően.

A fejlesztőpedagógiai foglalkozások egyéni foglalkozások, ahol az eltérő képességekhez alkalmazkodva differenciált és személyiségközpontú tanítás és tanulás megszervezés zajlik. A gyermekek fejlődését önmagukhoz és életkorukhoz viszonyítom. Ha szükséges, akkor egyéni fejlesztési terveket készítek. Azoknál a gyerekeknél, akik rendelkeznek szakértői véleménnyel, azt veszem alapul, és az abban foglalt fejlesztési javaslatokat követem. A fejlesztések célja, hogy a gyermekek a többségi iskolákban sikeresen megfeleljenek, értelmi képességeiknek megfelelően tudjanak teljesíteni, tanulási nehézségeik leküzdéséhez segítséget kapjanak, önértékelésük és önbizalmuk helyreálljon. Óvodás korban a fejlesztések fókusza szintén személyiségközpontú, melynek fő területei lehetnek az értelmi és érzelmi képességek, társas kapcsolatok, verbális és testi képességek, kognitív és szociális képességek.

A korrepetálások célja az önálló, otthoni tanuláshoz tanulás-módszertani eljárások megismertetése, valamint a problémás tárgyra fókuszált intenzív pótlás, megértés és gyakorlás.

Minden foglalkozáson megjelenik a játékosság, a játék-, és művészetpedagógia.

A fejlesztőpedagógiai foglalkozások idején felkereshetnek a gyermekek szülei, de ezen kívül is minden ügyfélnél bizonyos időközönként szülőkonzultációt szoktam tartani.

A problémátípusokat illetően ebben az évben legjellemzőbben a következők jelentek meg:

- különböző figyelmi problémák,
- hiperaktivitás,
- teljesítményzavar,
- iskolai problémák és nehézségek,
- részképesség zavarok,
- magatartásproblémák,
- szorongásos érzelmi zavarok

A kliensek életkor szerinti megoszlása:

- 3-5 év: 1 fő
- 6-13 év: 13 fő
- 14-17 év: 5 fő
- 18-24 év: 1 fő

A kliensek nemek szerinti megoszlása:

- 13 férfi
- 7 nő

Delegáló intézmény szerinti megoszlás:

- Alapellátási Egység: 20 fő
- Központ: 0 fő
- Összesen: 20 fő

Összes kiadott foglalkozási időpont: 289 alkalom.

A fejlesztő- és gyógypedagógiai ellátás eredményességét az szolgálja, ha az esetfelelősök megfelelően kézből tudják tartani a családokat, ösztönzően hatnak rájuk, így az esetek nagyobb részében a gyermekek eljutnak a foglalkozásra, ahol személyre szabott, egyéni fejlesztést/korrepetálást kapnak. Nehézséget okoz, hogy vannak helyzetek, amikor nincsenek megfelelő eszközök biztosítva, de jól megtervezve és előre gondolkodva a problémát saját eszközeim bevonásával igyekszem megoldani.

A mindennapi dokumentációt a papíralapú vezetésen túl, online (drive) felületen is végzem, hiszen a statisztikák elkészítése hatékonyabb, illetve így minden nap meg lehet tekinteni, hogy melyik gyermek jelent vagy nem jelent meg a foglalkozáson. A feladataimat mind a két szakmai egységei munkatársaival együttműködésében végzem, személyesen és online felületen keresztül. Esetenként részt veszek szakmaközi megbeszéléseken, esetmegbeszélőkön, esetkonferenciákon. Kapcsolatot tartok a Pedagógiai Szakszolgálat munkatársaival és a kerületi általános iskolákban tevékenykedő pedagógusokkal is. 2019 második felétől több köznevelési intézmény iskolai szociális segítőjével is felvettem a kapcsolatot, akik segítik a gyermekkel a kapcsolattartást, illetve naprakész információkat tudnak biztosítani az iskolában történt eseményekről.

A jövőben szívesen tartanék csoportos foglalkozásokat – akár az intézmény fejlesztőpedagógusával együttműködve is, főleg művészetpedagógia témakörben. Tovább bővíteném a játékos mozgásfejlesztést gyermekjoga tartásával, túrázásokkal vagy biciklis táborokkal.

Továbbá úgy gondolom, hogy érdemes lenne a tanácsadói feladatköröket kiegészíteni egy fő pszichiáterrel, akivel szakmai teamben még hatékonyabban meg lehetne segíteni a kerületi gyermekeket. 2019-ben is több olyan ADHD-s gyerekkel volt dolgom, aki a kórházi várólista miatt kapott megkésve komplex segítséget.

Ahhoz, hogy a szolgáltatásokat minél szélesebb körben, minél hatékonyabban és szakmai tudással felvértezve lehessen bővíteni, 2019-ben az alábbi képzéseket végeztem el, folytattam és fejezek be a közeljövőben:

- ELTE, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Gyógypedagógia-Pszichopedagógia alapképzés, 5. félév, jelenleg végzős státusz.
- Képességfejlesztő falmászás tanfolyam

Az alábbi plusz tevékenységeket végeztem:

- Eötvös József Collegium, Társadalomtudományi Műhelyének, Társadalmi labirintusok című fél éves kurzus tartása
- Workshop tartása az alábbi témákban: alternatív pedagógiai módszerek hátrányos helyzetű és speciális nevelési igényű gyermekek számára, játékpedagógia bevonása az oktatásba, a gyermekvédelmi ellátórendszer működése, az iskola és óvoda, mint jelzőrendszeri tag, a veszélyeztetettség és bántalmazás jeleinek felismerésének irányelvei

A második beszámolót Adorján Erzsébet készítette

A feladatellátás

A Család- és Gyermekjóléti Központ Üllői úti telephelyén heti 8 órában nyújtok fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatást. Végzettségeim: gyógypedagógus, pedagógus II szakvizsga, ezen kívül szociológus, pszichológus diploma nélkül nyelvvizsga hiányában.

A tanácsadás célja, célcsoportjai, az igénybevétel módja, rendszeressége

Cél a gyermekjóléti szolgálat/központ ügyfélkörébe tartozó fejlesztést, tantárgyi megsegítést igénylő gyerekek támogatása. Az iskolai kudarcok, alulteljesítés háttérében álló tanulási-nehézségek, zavarok, akadályozottságok korrekciója. A magatartászavaruk miatt a napi iskolába járásból, oktatásból kimaradó gyerekek számára az iskolai oktatás folyamatosságának biztosítása, az iskolarendszerbe való újbóli bekapcsolódás biztosítása. A pályaválasztás előkészítése, felkészülés a központi felvételire. A szolgáltatás igénybevételét a gyermekjóléti szolgálat/központ családgyógyozói, esetmenedzseri kezdeményezik, és az igénybevevővel kötött megállapodással kezdődik, amiben szerződést kötünk a szolgáltatás igénybevételének az igénybevevő számára is fontos céljáról, a szolgáltatás időpontjáról, rendszerességéről. A lezárást követően az utánkövetés a központon és a gyermekek átmeneti otthonán belül megvalósul.

44 gyermekkel foglalkoztam, akik közül 12 gyermek kifejezetten fejlesztést igényelt. 9 gyermeket osztályozó vizsgára, 2 gyermeket pótvizsgára, egyet szakvizsgára készítettem fel. 16-an a gyenge tanulmányi eredményük miatt javítás céljából jártak hozzám, 2-en pedig megelőző vizsgálaton vettek részt. Az átlag 10 alkalom, a módusz 8 (*a módusz a leggyakrabban megjelenő alkalomszámot jelenti a statisztikai sokaságban*). Szinte a teljes populáció rendelkezik diagnózissal, de a többség BTM-mel, csak 6 gyermeknek volt SNI diagnózisa. Hetente egy alkalommal vettek részt a foglalkozásokon. Továbbra is felülreprezentáltak a kényszerűségből magántanuló/egyéni munkarendes gyermekek. A gyermekek átlagéletkora 14 év volt, a módusz 16 év.

Felnőttekkel – gyerekekkel – családokkal való szakmai munka tapasztalatai

Az önkéntes igénybevevőkkel és a kifejezetten fejlesztésre járó gyerekekkel kölcsönösen elégedetten zárjuk le a kapcsolatot. A kevésbé motivált, kötelezett fiatalokkal való sikeresebb munkához szívesen igénybe venném, fogadnám az iskolai szociális munkások segítségét.

Ez utóbbi gondolat át is vezet a következő kérdésre, vagyis a más intézményekkel való együttműködésre. Az esetmenedzserekkel, családsegítőkkal, az átmeneti otthon szakembereivel, olykor a pszichológussal, a Tanodával és az iskolákkal van kapcsolat. Az iskolai pedagógusokkal, fejlesztőkkel nehézkes az együttműködés, mivel rendszerint órán vannak és van épp elég adminisztratív vagy egyéb feladatuk. E-mailben az osztályozó vizsga anyagát az igazgatótól kapom meg rendszerint, ha neki írok, választ is kapok előbb-utóbb. A BTM-es kötelezett fiatalok motiválhatóbbak lennének, ha gyors visszajelzéseket kaphatnának

a befektetett energiáról, egyeztetni tudnék a tanáraikkal arról, hogy mikor, milyen témakörből kérnék számon a fiatait. *Ha lenne érdemi kommunikáció köztünk, el tudnám magyarázni nekik, hogy milyen egyéb nehézségekkel küzd a fiatal, ami miatt őt esetleg szóban, vagy az osztály nyilvánosságát kizárva, esetleg nagyon egyszerűen megfogalmazott kérdésekkel, vagy számológépet használva stb. kérhetnék számon eredményesen. Nem csak a pótvizsgák kerülhetők el így, de hosszú távú hatása is lenne, hiszen azt látná, hogy a befektetett munka megtérül, aminek a tanulásra való motiváció szempontjából igen nagy jelentősége lenne.*

Szakmai kapcsolatok az esetmenedzserekkel, családsegítőkkal, óvodai és iskolai szociális segítőkkel

Az esetmenedzserekkel változatlanul jó a kapcsolat, a családsegítőkkal is többször beszéltem, de jelenleg is van olyan ellátott gyermekem, akinek a küldő lapja nem érkezett meg az alapellátástól. Az átmeneti otthonban elhelyezett gyerekek esetében ugyanez a helyzet. Az anomália ott abból adódik, hogy a gondozók kérik a foglalkozást, de az esetfelelősnek kellene a közvetítő lapot írnia. Ezek a gyerekek sokszor úgy kapnak speciális szolgáltatást, hogy nincs közvetítőlapjuk.

A tanácsadói munka eredményessége és nehézségei

Jelenleg teljesen kaotikus a számomra, hogy az egyes iskolák hogyan értelmezik az egyéni munkarendet, szívesen megtudnám az iskolai szociális munkásoktól, hogy milyen gyakorlatot vezettek be az iskolák, mert nekem úgy tűnik, hogy némelyik semmilyen. Egyéni tanrendet nem biztosítanak, de kizárják a gyereket az oktatásból. A „magántanuló” gyerekekkel való munka továbbra is sok nehézséget, kevés sikerélményt jelent, de legalább a gyerekek felét vissza lehetne juttatni az iskolába és ott képesek lennének eleget tenni a tanulmányi kötelezettségüknek, ha sikerülne valami jó gyakorlatot kialakítani az iskolákkal együttműködve. Ez az iskoláknak ugyanúgy érdeke, mint a gyermekvédelemnek, feltéve, hogy nem gondolják a résztvevők, hogy ellenségei egymásnak. Ezt a feladatot egyedül nem tudom menedzselni, de szívesen részt vennék egy ilyen munkamegbeszélésen.

Tárgyi feltételek

Rendszerint lemaradok a tárgyi feltételek időben történő leadásáról, de szükségem lenne néhány Logico-ra, Lük-re, oktatóprogramra és fejlesztő játéokra.

Addiktológiai konzultáció

A beszámolót készítette Móra Gabriella.

Egy személyben végzem a feladatot, heti 1 alkalommal, 3 órában.

A tanácsadás célja az állapotfelmérés, segítő beszélgetés és szükség esetén egyéb szolgáltatásba való irányítás kizárólag szenvedélybetegséggel kapcsolatos problémák esetén. A közvetítő lap kitöltését követően személyesen, hetente egyszer jelennek meg nálam a szolgáltatást igénybevevők.

A delegáló szakember 2 esetben esetmenedzser, családsegítő volt. A közvetítő lap kitöltését megelőzően minden alkalommal beszéltünk az érintetről vagy telefonon, vagy személyesen. A közvetítésnek ez a módja lehetővé teszi a részletes esetismertetést, a probléma átbeszélését, ezért nagyon jó gyakorlatnak tartom.

3 fő részesült tanácsadásban az elmúlt évben. Egy fiatal anyuka, akinél az alkoholproblémát az anyai nagymama jelezte. Három alkalommal jelent meg, két alkalmat lemondott. Az állapotfelmérés során kiderült, hogy bár számtalan problémája adódott már alkoholproblémája miatt (közlekedési szabálysértés, kontrollálatlan viselkedés, súlyos és tartós konfliktus az anyai nagymamával és volt élettársával), ezeket nem kapcsolja össze alkoholfogyasztási szokásaival. Mivel végig tagadásban volt a konzultáció során, az Írisz Klub önszegítő csoportjába irányítottam. Tapasztalatom szerint a hasonló helyzetű betegek képesek tükröt tartani egymás számára, és ez lehet az alapja egy eredményes konzultációs folyamatnak a későbbiekben.

Egy kamaszfiú több hónapon át tartó és lezárt drogrehabilitációt követően jelent meg nálam egy alkalommal, miután az esetmenedzser tudomására jutott az újbóli szerhasználat. Elmondása szerint alkalmi használatról volt szó, az absztinencia megszegését nem tartotta problémának. Megállapodtunk a heti konzultációban és tisztáztuk, hogy a rehabilitációba néhány hónap elteltével visszatérhet, ha szükségét érezzük. A továbbiakban nem jelent meg tanácsadáson.

Egy másik kamaszfiú jelenleg is részt vesz a segítő folyamatban. Önreflexiója hiteles és őszinte, reális célokat fogalmaz meg, és tisztában van azzal, hogy szerhasználat akadályozza őt céljai elérésében.

A szolgáltatással kapcsolatos meglátások

Szakmai kapcsolatom mindkét szervezeti egységgel jó. Az elmúlt években kizárólag a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai közvetítettek konzultációra igénybevevőket.

Nehézségek: a dokumentáció vezetése nem jelent nehézséget, mennyisége és tartalma csak a szükséges információkat tartalmazza. Együttműködés hiányát 2 igénybevevő esetében tapasztaltam, de a jövőben ők is visszatérhetnek a konzultációs folyamatba, ezt az esetfelelősök közvetítették felénk.

A tárgyi feltételek adottak, nincsenek igényeim a vezetőség felé.

Szolgáltatásbővítés véleményem szerint nem indokolt, szükség esetén van hová irányítanom az érintetteket.

Jogsegélyszolgálat, jogi tanácsadás

A beszámolót készítette dr. Náday Judit.

A szolgáltatás évtizedek óta stabilan nyújtja a kerület lakóinak az alapvetően jogi tanácsadásból és jogi beadványok készítéséből, jogi iratok értelmezéséből álló szolgáltatását.

A 2019-es években az ügyfelek száma 161 fő volt.

Az ügyek nagy része továbbra is válással, élettársi kapcsolat megszakadásával, szülői felügyeleti joggal, kapcsolattartással és tartásdíjjal kapcsolatos jogi ügy.

Megszaporodtak az új polgári perrendtartás hatálybalépésének következményeképpen előálló feladatok. Az új Pp. szerint ugyanis a jogi képviselő nélkül eljáró fél egy, a bíróság honlapjáról letölthető formanyomtatványon kell, hogy beadja kérelmét, illetve egyéb beadványait. Ez már eleve internetes hozzáférést feltételez, ami a mi ügyfélkörünkre nem feltétlenül jellemző. Magát a formanyomtatványt tehát én töltöm le. A nyomtatvány kitöltése lehetséges egy nyomtatványkitöltő programmal, ami egyrészt rendkívül rossz, majdhogynem használhatatlan, másrészt intézményünkben nem adottak a feltételek ahhoz, hogy az ügyféllel és egy számítógéppel üljek egy interjú szobában. Mindez azt eredményezi, hogy kézzel töltögetjük ki a huszonöt oldalas nyomtatványt.

A nyomtatványt egy laikus egyedül nem tudja kitölteni, mivel olyan kérdések vannak benne, amiket nem ért. Ezek a körülmények azt eredményezik, hogy egy-egy ilyen nyomtatvány

kitöltéséhez több találkozásra (ülésre) van szükség. Előfordul, hogy a hosszú és bonyolult folyamatban az ügyfél kedvét veszti és lemond a jogérvényesítésről. Talán ez volt a jogalkotó célja, ám ez mindenképp negatív fejleményként értékelhető egy egyébként is gyenge jogérvényesítési képességgel rendelkező társadalmi rétegben. Ráadásul a jogérvényesítésről való lemondás a gyermekek jogainak érvényesítéséről való lemondást is jelenti. Hiszen ügyeink és ügyfeleink a gyermekek jogait (tartásdíj, szülői felügyelet, veszélyeztetettség) próbálják érvényesíteni.

További probléma, hogy a huszonöt oldalas nyomtatványt négy példányban kell elkészíteni, ami nagy költség akkor is, ha az ügyfél, akkor is, ha intézményünk vállalja.

A bírósági eljárásban igényelhető költségmentességhez szükséges formanyomtatvány szintén olyan hosszúvá és bonyolulttá vált, hogy annak kitöltése sem megy jogászi segítség nélkül. Sokan inkább lemondanak a költségmentességről, csak hogy ne kelljen kitölteni.

Csekélyebb, de jelentős része az ügyeknek a lakhatással kapcsolatos probléma, bérleti díj elmaradások, bérleti szerződések felmondása, kilakoltatás. Egyre nagyobb szegmense ezeknek az ügyeknek a magánszemélyektől bérelt lakásokkal kapcsolatos jogvita. Az önkormányzati lakásokkal összefüggő ügyek halmaza egyre kisebb, de ezek gyakorlatilag kezelhetetlenek.

Az ügyek most már teljes egészében a Lenhossék utcai helyszínre összpontosulnak, mivel csak itt van jogi ügyekben ügyfélfogadás

Sokat tud segíteni egy-egy ügy megoldásában a családsegítővel, esetmenedzserrel való szoros együttműködés, ami az ügyféllel való kommunikációban és az ügyek bonyolításában is segítségemre lehet, sőt időnként nélkülözhetetlen.

Büntető ügyek szinte egyáltalán nem voltak, ami jobb is, mert ezekben gyakorlatilag e keretek között nem lehet segítséget adni.

H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér

A beszámolót készítették: Bázsza-Mosó László, Beberika Dorina, Tóth Csaba, Kovács Annamária, Szabó Viktória

Visszatekintve meg kell állapítanunk, hogy ismét sikerült egy izgalmas-lendületes-ötletes és

egyben fárasztó évet magunk mögött hagyni. Azt gondoljuk, hogy a szakmai munkánknak köszönhetően egyre több elérést, egyre nagyobb aktivitást és intenzitást sikerült kieszközölni a fiatalok körében. Emellett azonban azt is tapasztaltuk, hogy *jelen létszámmal a stáb már nem tudja kezelni az egyre népszerűbbé váló programokat, a betérő fiatalok igényeit.* Az elmúlt években azon dolgoztunk, hogy változatos és sokszínű lehetőséget biztosítsunk, illetve egyre több fiatalot érjünk el. Úgy tűnik a befektetett munka beérett, hiszen néha azt érezzük, hogy ki kellene függeszteni a „megtelt” táblát a bejáratra.

2019. évben több személyi változás is történt – ez egyrészt nehezítette is a mindennapi munkát, azonban rendkívül pozitív is, hogy mára *öt főállású szakember alkotja a csapatot.* A jelenlegi csapat lelkesedése, kreativitása, illetve az egymás feltétel nélküli elfogadása mindig lendületet ad, így egymást támogatva tudunk megküzdeni a munkánk során előforduló akadályokkal.

Fontosak számunkra a külső képzések, folyamatosan keressük a szakmailag hasznos lehetőségeket. A lehető legtöbb továbbképzési alkalmat megragadtuk, ennek köszönhetően többször jártunk egyéni vagy csoportos tréningeken. Ezek mind rendkívül hasznosak voltak, hiszen jobb szakemberré válhatunk általuk, illetve motiváló-feltöltő hatásuk van. A lehetőségek számát maximalizáltuk, így garantáltan nem mennek a mindennapi munka rovására.

Az Iroda munkatársaiként megtapasztaltuk, hogy *a csapatmunka sok esetben jóval több, mint az egyének munkáinak összessége.* A csapattagok közötti folyamatos interakció biztosítja a lényeges információk rögzülését, a jó ötletek megvalósulását és a visszajelzések lehetőségét. A team magas szintű kollektív tudása nagyban segíti a problémák megoldását, hozzájárul a csapattagok folyamatos fejlődéséhez, és a közös felelősség tudata aktivizál, hiszen csökkenti az egyénre nehezedő nyomást.

Mindezek fényében a 2019-es évet ugyan sikeres folyamatnak tekinthetjük, de a megnövekedő forgalom miatt egyre nehezebben tudunk hasznos alternatívákat biztosítani a fiataloknak, akik egy fáradalmas nap után nálunk vezetik le a még megmaradt energiájukat.

Visszagondolva történetünkre, talán még egyetlen olyan év sem volt, amikor ne történt volna személyi változás, és ahogy már fentebb is említettem, 2019 során is több váltás volt a csapaton belül. Szerencsére nagyon rövid időn belül sikerült új kollégákat találni, akik hasznos és értékes tagjai lettek a csapatunknak.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy az Iroda térbeli bővítése, új feladatokkal és kihívásokkal járt. A csoportszoba használatakor mindig szükség van egy munkatárs jelenlétére, ami egyúttal azt is jelenti, hogy kevesebb figyelem jut az előtérben lévő fiatalokra.

Az évek óta tartó, pályázati forrásból megvalósuló havi egy szupervízió remek alkalom arra, hogy a bennünk felmerülő szakmai nehézségekre, kérdésekre közösen keressünk választ. Emellett teret biztosít a „*mi-időnkre*” is, amely elengedhetetlen a munkatársak mentális egészségének megőrzéséhez.

A 2019-es évben különböző intézményekből és tanulmányi formákban érkeztek hozzánk segítők. Az ELTE Társadalomtudományi Karának szociális munka szakáról érkezett hozzánk egy nagygyakorlatos diák, aki a tavaszi félévet nálunk töltötte. Az őszi félévben három hallgató töltötte nálunk a 30 órás önkéntes gyakorlatát, melyet elsőéves szociális munkás hallgatóként kell elvégezniük az ELTE TÁTK-on. Iskolai Közösségi Szolgálatot a FEGYIÖK (Ferencvárosi Gyermekek- és Ifjúsági Önkormányzat) keretein belül lehetett végezni nálunk, összesen 16 fő élt ezzel a lehetőséggel. Szeptembertől jelentkezett nálunk egy állandó önkéntes is, aki PHD hallgató az ELTE ÁJK kriminológia szakán. Ő heti rendszerességgel jön hozzánk és segíti a napi munkánkat.

Fontos még leírunk, hogy a nyári programjaink megvalósításában (Nyár52 és gyermektábor) rengeteget segítettek nekünk mind személyes részvételükkel, mind ötleteikkel a FESZGYI Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport munkatársai, koordinátoruk pedig e programok megvalósításánál a munkaszervezésben.

Pályázatokon való részvétel

A 2019-es évben Irodánk az ismert pályázati forrásokon kívül új módokon is igyekezett előteremteni a szakmai programhoz szükséges alapot. Egy sikertelen pályázat (MOL Gyermekgyógyító Program) mellett az alábbi nyertes pályázatokból gazdálkodtunk:

• **Új Nemzedék**

A 2018-as évben nyertük el az Új Nemzedék Iroda által hirdetett Új Nemzedék Díjat. A díjjal járó 1 millió forint felhasználása számos adminisztrációs akadály miatt 2019 nyarára csúszott.

- Nyert összeg: 1.000.000 Ft
- Rendelkezésre álló összeg: 1.000.000 Ft
- Megvalósítás: Nyár52 – Minden napra egy program

- **Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Egészségügyi, Szociális és Sport Bizottságának pályázata**
 - Pályázott és elnyert összeg: 680.000 Ft
 - Megvalósítás: Horányi Tündértábor gyermekeknek

- **Önkormányzati támogatás**
 - Kért és kapott összeg: 960.000 Ft
 - Megvalósítás: családos tábor

- **KAB 2019**
 - Pályázott és elnyert összeg: 4.500.000 Ft
 - Kábítószer prevenciós programok megvalósítása
- **Új Nap, Új Remények – Civil Iránytű közösségi finanszírozási kampánya - Horizont Szociális Alapítványon keresztül**
 - Kitűzött gyűjtési cél: 1.500.000 Ft
 - Összegyűjtött adomány: 650.000 Ft
 - Felhasználás: 2020 nyarán gyerektábor a Nyár52 program keretein belül

- **Szubjektív Értékek Alapítvány – a Horizont Szociális Alapítványon keresztül**
 - foglalkozások támogatására 116.000 Ft

- **Kisebbségi adománygyűjtési akciók Horizont Szociális Alapítványon keresztül**
 - kitelepülésekre költött összeg: 80.000 Ft

Mindezekon kívül a 2019-es évben partnerként vettünk részt a „*European Playwork Association*”, röviden *e.p.a.* „Youth Exchange” programjában, ahol 5 résztvevő és 1 csoportvezető teljes ellátást kapott Szlovákiában a program teljes ideje alatt.

Nemzetközi kapcsolatok, projektek, együttműködések

Nemzetközi tréningek

Az Irodában fontosnak tartjuk a folyamatos fejlődést, más szervezetek megismerését. Ez

biztosít lehetőséget számunkra a kapcsolatépítésre és a jó gyakorlatok megismerésére, ellesésére. Emellett pedig igen fontos tényező, hogy a képzésen részt vevő munkatársak feltöltődve, motiváltan és újult erővel térnek vissza az H52-be. Mindezek miatt igyekszünk megragadni a lehetőségeket és a lehető legtöbb helyre eljutni. Teamen belül megegyezés született arról, hogy évente maximum kettő külföldi képzésen vehetnek részt a munkatársak – így biztosítva van számukra a feltöltődés és fejlődés lehetősége, de egyben elkerüljük a nagy kiesést is.

A 2019-es év során az alábbi külföldi képzéseken, tréningeken vettünk részt:

- 04.12-18. Csehország, Take a Step Out, résztvevő: Beberika Dorina
- 06.08-15. Thessaloniki, Power of the open circle!, résztvevő: Beberika Dorina
- 09.02.04. London, Show Racism The Red Card, résztvevő: Bázsza-Mosó László
- 10.23-29. Hamburg, Power of the open circle! – Hand in Hand, networking for peace and democracy, résztvevő: Szabó Viktória

Pozsonyi partnerünk: Uлита

2017. februárjában léptünk kapcsolatba a szlovák *Uлита* nevű civil szervezettel, akik a „european play work association” által szervezett budapesti szeminárium miatt kerestél fel irodánkat. Ezen a szemináriumon a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér egy delegáltja is részt vett, aminek köszönhetően több tréningre – többek között Thessalonikibe és Hamburgba – is meghívást kaptunk az évek során az e.p.a. jóvoltából.

Azért, hogy tovább erősítsük nemzetközi kapcsolatainkat, néhány fiatallal ellátogattunk Pozsonyba, ahol az Uлита munkatársai fogadtak minket és vezettek körbe a városban. A 2019. nyarán Szlovákiában megrendezett ifjúsági csereprogramon a H52 is képviselte magát. A fiataljaink és az iroda számára is ez volt az első ifjúsági csere, amelyen részt vehettünk, ezért nagy hatása volt munkánkra. A két hét alatt a fiatalok számos ismeretséget kötöttek más nemzetiségű gyermekekkel, fejlődött ön-, és társismeretük, a környezetvédelemmel kapcsolatos tudásuk. A szlovákokkal olyan erős barátság alakult ki, hogy ez év októberében meglátogattak minket, három napig élvezhettük egymás társaságát.

„DeTalks” projekt

2019-ben harmadik ízben került a H52 partnerségbe a Szubjektív Értékek Alapítvánnyal. Az

alapítvány a Roots and Routes Network keretein belül részt vesz egy Erasmus+ stratégiai partnerségi projektben, melynek neve DeTalks. Ennek célja olyan non-formális, művészeti eszközök kifejlesztése és kipróbálása, amelyek játékos keretek között segíthetik a külföldi fiatalok nyelvtanulását. A projektben a külföldi gyerekek helyi - első sorban hátrányos helyzetű - fiatalokkal közösen tudnak részt venni, így a non-verbalitás egy fontos tényező. A partnerség miatt az iroda egyik munkatársa trénerként vesz részt a projektben, valamint a megvalósítás egyes eseményei az irodában lesznek.

Márciusban a görögországi Larissában, szeptemberben a franciaországi Marseille-ben folyt a projekt előkészítése, majd november 12-én a H52-ben volt egy pilot foglalkozás az iroda fiataljai és a Körösi Csoma Sándor Baptista Kéttanítási Nyelvű Gimnázium diákjai részvételével. Ezt követte két foglalkozás a gimnáziumban november 29-én és december 2-án.

A projekt két 1 napos szakember tréninggel fog zárulni 2020. februárjában a H52-ben, ahol a fiatalokkal dolgozók megismerhetik a novemberben kipróbált játékokat.

Szolgáltatások - alkalmazott munkamódszerek és ezek eredményessége

Alacsony küszöbű ellátást végzünk, ezért kifejezetten egyéni esetkezelést nem folytatunk a hozzánk bejáró emberekkel. A mindennapok során ügyintézésel kapcsolatban keresnek meg minket a legtöbbször, melyek például iskolaváltással, egyéni munkarendes tanulóvá válással, vagy éppen egészségügyi problémákkal kapcsolatosak. Legtöbb esetben információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés szükséges, de ha indokolt, felvesszük a kapcsolatot az esetgazda szociális munkással, érintett tanárral, orvossal. Mindezek mellett gyakoriak az életvezetéssel, egyéni célok megtalálásával és azok elérésével kapcsolatos kérdések, amelyekre a pszichológiai tanácsadás lenne a hatékony megoldás – éppen ezért erre nagyobb óraszámban lenne szükség. Az eléreink számát a beszámoló végén található infografikában tüntettük fel.

A mindennapi munkánk során továbbra is használjuk a **klasszikus ifjúságsegítés** eszközeit, majdnem napi szinten segítünk önéletrajzírásban, munkakeresésben, ügyintézésben. Gyakran előfordul az is, hogy klienseinket máshova irányítjuk (pld jogi tanácsadás, családsegítő szolgáltatás stb.). Mindezek mellett munkatársi kollektívánk erősségeit kihasználva, más módszereket is alkalmazunk.

A hozzánk bejáróknak egy része állandó visszatérő “ismerős”. Ezért is tartjuk fontosnak a

közösségfejlesztést, hiszen tudjuk, hogy ők sokszor az Irodán kívül is kapcsolatban állnak egymással.

A nonformális (nem formális) tanulásnak hatalmas ereje van, nem hiába igyekszünk minél jobban megismerni az eszközeit. A módszert mind az osztály foglalkozások, mind a mindennapi munka keretében alkalmazzuk. Nem ritka, hogy rögtönzött **játszóházat** szervezünk a kisebbeknek, amelynek során ők játékos módon fejleszthetik képességeiket, közben “észrevétlenül” közösség formálódik belőlük.

Egyéb munkamódszereink

Egyedi módszernek tekinthetjük a “**morzsaklub**” foglalkozást. Ez mindennapos program az Iroda életében, lényege, hogy a dél és kettő között hozzánk érkező iskolaköteles gyerekek számára nem szabad foglalkozás, hanem játékos tanulás van. Ez bizonyos esetekben távozást indukál, de több alkalommal érdekes beszélgetéseket és vidám hangulatú közös munkát is eredményezett már.

2019-ben is aktív résztvevői voltunk az **Eurodesk hálózatnak**. A képzési szakasz során május 10-én Eurodesk tréninget tartottunk fiataloknak, melynek fő témája a szolidaritási projekt volt – ennek során konkrét projekt ötletek is születtek. Októberben „*Time To Move*” kampány volt, mint minden évben, most is négy eseménnyel járultunk hozzá a hazai eseménysorozathoz. Kitelepültünk a Pályaválasztási Bőrzére, szociális munkás hallgatóknak tartottunk infó napot, standoltunk a FEGYIÖK Dzsembuliján, a Kosztolányi Dezső Általános Iskola egyik osztályának tartottunk foglalkozást, és persze idén is részt vettünk a Támaszpont *MOPKA EU Party*-ján Veresegyházon. Összesen 125 elérés volt ezeken a programokon. A kétévente ismétlődő **Európai Ifjúsági Hét** keretein belül régiós partnereinkkel (Támaszpont MOPKA, Együttható Egyesület, Tudatos Ifjúságért Alapítvány, Cikk Egyesület, Kompanya Alapítvány, Budaörsi Ifjúsági Központ) **vita versenyt** szerveztünk a Ferencvárosi Művelődési Központba. Az eseményen négy csapat volt, a versenyt a H52 nyerte meg. Nyereményük egy nemzetközi ifjúsági cserén való részvétel volt, a négyfős csapatból (három versenyző, egy mentor) végül csak egy fiatal vett részt, aki nagyon élvezte az augusztusi szlovákiai programot.

Életvezetési és pszichológiai tanácsadás - Szécsi Judit pszichológus beszámolója

Az elmúlt évben, mint ahogy eddig is, szerda délutánonként végeztem a pszichológiai

tanácsadást az Ifjúsági irodában 15.00 és 18.00 óra közt. A választott nap és időpont évek óta szerencsésnek bizonyul az iskolás korú fiatalok, fiatal felnőttek szempontjából. Az iroda programját tekintve azonban néha nehézséget jelentenek a közösségi helyiségben zajló események. A gipszkarton válaszfal nem elég hatékony a közös helyiségből bejövő hangosabb zaj kiszűrésére, ami emiatt továbbra is igen zavaró. Fokozott figyelmet és több erőfeszítést igényel tőlem a kliensre való figyelés, illetve néhány esetben a hozzám fordulók is megjegyezték, hogy zavarja őket az, ami kint történik.

A munkámhoz szükséges infrastrukturális feltételek és eszközök rendelkezésemre állnak, a szoba falaira azonban – az utóbbi évek intenzív igénybevételeinek következtében (egyéb foglalkozások számára is nyitott volt a szoba) – ráférne egy tisztasági festés. Nagyszerű lenne, ha nem fehérre festenénk a falakat, hanem színesek lehetnének, de a fehér fal dekorációs tapasztokkal való díszítése is esztétikus volna.

Az egyéni tanácsadást 2019-ban 7 kliens vette igénybe, többségében heti, vagy kétheti rendszerességgel jártak. Néhány esetben rövidebb, pár alkalmas tanácsadás zajlott, illetve egy fiatal havonta egyszer veszi igénybe a szolgáltatást. Mindenki személyes motivációval és önkéntesen érkezett hozzám. Sajnos kisebb gyermekeket nem áll módomban az Ifjúsági irodában ellátni, ugyanis itt nem rendelkezünk a gyermekterápia számára elengedhetetlen eszközökkel és tesztekkel.

Az irodában dolgozókkal megvalósult szakmai kommunikáció a hozzám nem járó, de az iroda klienskörét alkotó gyermekek ügyében, a fiataloknál megfigyelhető csoportfolyamatokkal, vagy problémás magatartás, szülő-gyermek kapcsolati problémák ügyében. Iskolapszichológus kollégával is konzultáltam egy esetben.

A bejelentkezésekben nagyvonalakban a következő problémák szerepeltek: családi konfliktusok, párkapcsolati konfliktusok, magatartási problémák, iskolai problémák, szorongás, önbizalom hiány, életvezetési nehézségek, vagy konkrét életeseménnyel kapcsolatos kérdések.

A rendelkezésre álló, heti 3 órás tanácsadási időintervallum szinte mindig betelik, várólista is szokott képződni. Sajnos néha előfordul adott napon történő lemondás. Azt gondolom, egy önkéntes és ingyenes szolgáltatásnak ez a vele járója, valamint az ide látogató kamaszoknak legtöbbször éppen azzal van nehézsége, hogy elköteleződjenek. Ilyen esetekben igyekszem a közösségi térben részt venni az aktuális programokban, ezzel is segítve, hogy megismerjenek

a fiatalok, illetve én is megismerhessem őket, és a pszichológus ne valami titokzatos, esetleg félelemkeltő személyként szerepeljen az életükben – ezzel is elősegítve, hogy bátran kérjenek pszichológusi segítséget szükség esetén (akár más kollégától is).

Néhány kliensem esetében olyan életvezetési nehézségek is felmerültek, amelyek megoldásához más ügyelő kollégáim együttműködését kértem, akik mindig nyitottak és segítőkészek voltak. Azt gondolom, ez az együttműködés tovább segítette és mélyítette a hozzám járó kliensek bizalmát az iroda iránt.

A saját szakmai fejlődésem és a még hatékonyabb segítség érdekében igyekszem folyamatosan tovább képezni magam: 2020-ben szakvizsgázom a pécsi Klinikai és mentálhigiéniai gyermek és ifjúsági szakpszichológus képzésen, melyen 2019-ben abszolutóriumot szereztem. Ezen kívül 2020-ban fogom megszerezni a Családterápiás Egyesületnél a családterapeuta végzettségemet is. Szükségességét látom egy pszichológiai témájú csoport beindítását is az Irodában, ugyanis azt tapasztalom, a kamasz fiatalok számára ez a csoportos forma, a kortársaktól történő visszajelzések alapján való fejlődés, önismereti munka nagyon hatékony lenne.

Érdeemes volna az Iroda pszichológiai tanácsadás szolgáltatását a kerületi középiskolákban is népszerűsíteni az osztályfoglalkozások alkalmával, ugyanis sokszor a fiatalok nagyobb bizalommal vannak olyan szakemberek felé, akik ismeretlenek, az oktatási intézménytől teljesen függetlenek.

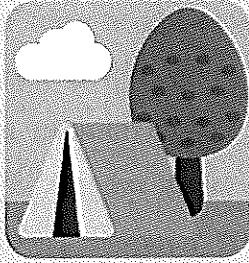
Ebben az évben részt vettem az *Új Nap Új Remények* jótékonyági akcióban is mint az ifjúsági iroda egyik adománygyűjtő követe, a Nyár52 programra gyűjtöttünk támogatást. Megtiszteltetésnek éreztem a lehetőséget, örömmel vettem részt a kampányban és a hajlani sétán is.

Rendezvényeken való részvétel 2019-ben

- március 1. – Dzsembuli
- március 4. – Öröm a zene
- március 8. – Nőnap a H52-ben
- május 2. – Anyák napi kézműves foglalkozás a H52-ben
- május 2. – Te döntesz – vita verseny
- május 25. – Gyereknapi az FMK-ban

- június 5. - Feri Feszt, Mentés Másként pályázat eredményhirdetés – FMK
- szeptember 7. - Lakótelepi Mulatság
- szeptember 19. – Ifi Feszt
- október 1. – Pályaválasztási Börze
- október 17. – Dzsembuli
- november 25. - Számárvezető szabadidőtöltéshez
- november 29. – Az AIDS elleni küzdelem világnapja – FMK
- december 10. – FEGYIŐK karácsonyi rendezvény

2 TÁBOR
44 RÉSZTVEVŐ



ISKOLAI
FOGLALKOZÁSOK

76 ALKALOM
516 RÉSZTVEVŐ

137
KORREP

2019 Éves statisztika

H52 IFJÚSÁGI IRODA ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR



Összlétszám: 9995 fő

18-
6616

18+
3379



50,1%



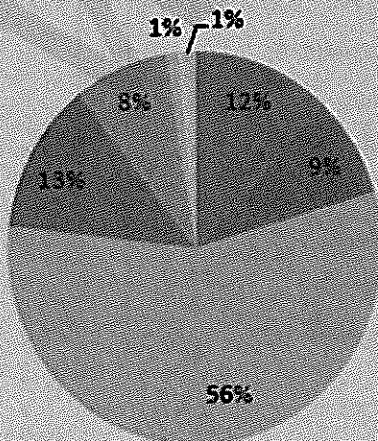
49,9%

44
PROGRAM

629
RÉSZTVEVŐ

NYÁR52

Összes támogatás: 7.976.000



- Családos tábor
- Gyerektábor
- KAB pályázat
- Nyár52
- Sétálós Projekt
- Adománygyűjtés
- Szubjektív Értékek Alapítvány

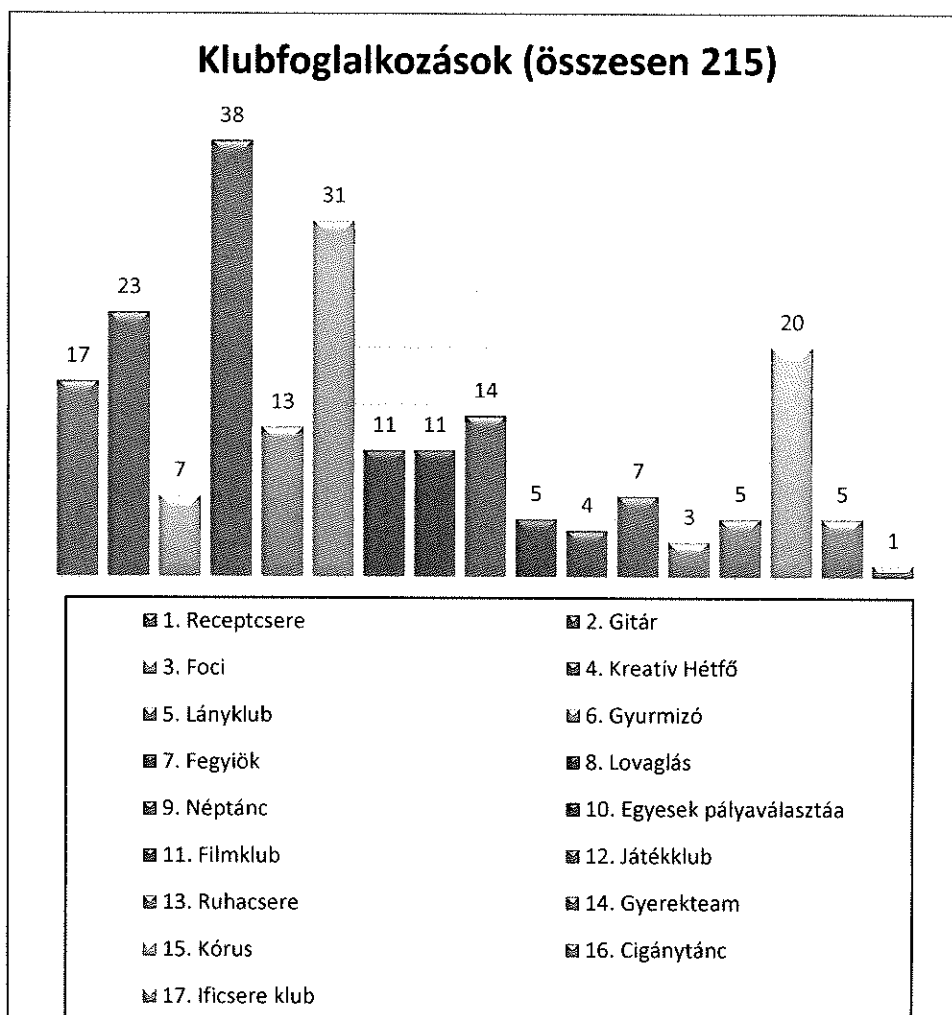
KB 2387
CSÉSZE
KÁVÉ

Klubok, csoportok, projektek

A klub- és csoportfoglalkozások általános célja, hogy a fiatalok (és bizonyos esetben a felnőttek) számára kikapcsolódást és fejlődési lehetőséget biztosítson. Éppen ezért minden esetben igyekszünk olyan programot kitalálni, ami a szórakoztató jelleg mellett hozzáadott értékkel is rendelkezik. A visszajelzések és a részvételi adatok alapján minden esetben felülbíráljuk a program létjogosultságát – ennek megfelelően vagy véget ér, vagy megkeressük a fenntarthatóság legjobb formáját

Klubfoglalkozások

A 2019-es évben összesen 215 klubfoglalkozás volt az Irodában (a Nyár52 programjait nem számítva, azokról egy másik fejezetben lesz szó). Ezek eloszlását mutatja be az alábbi diagram.



A teljes évben zajlott a **Receptcsere** foglalkozás, amelyen egyre több fiatal vett részt – bátran kijelenthetjük, hogy ez a legnépszerűbb foglalkozás az Irodában. Az első félévben kéthetente,

az év végén már hetente egyszer, szerdán gyűltek össze a finomságot készítőik. A megváltozott létszám miatt a foglalkozás kereteit is változtatnunk kellett, motiváló pontrendszer vezettünk be, illetve anyukákat is bevontunk a folyamatba.

A **Gitár** foglalkozás régóta színesíti az Iroda mindennapjait. Az évben tovább folytatódtak a foglalkozások, akadtak új jelentkezők, de az előző évfolyamból is folytatták néhányan a tanulást.

A **Sportfoglalkozás** csütörtökönként volt, hűvösebb időben az FMK tornatermében, tavasztól pedig a Lenhossék parkban. A focin változó létszámban vettek részt a fiatalok. Előnye volt a programnak, hogy volt olyan résztvevő, akit kizárólag ezzel foglalkozással tudtunk elérni.

A **Lányklub** az év első felében volt, a nyári szünet után nem voltak aktív résztvevői a foglalkozásnak, így végül is kikerült a rendszeres programok közül. A foglalkozás célkitűzése a kislányok közösségének erősítése és a velük való munka segítése volt, de hosszú távon nem bizonyult eredményesnek a foglalkozás. Általában csak 1-2 résztvevője volt a klubnak, így a program vége óta sem jelentkezett igény a folytatásra.

2019-ben is szoros együttműködés volt az Iroda és a **FEGYIÖK** között, a felnőtt segítői feladatot az Iroda részéről továbbra is Tóth Csaba végzi. A korábbiaktól eltérően már nem csak a H52 adott teret az üléseknek, más kerületi ifjúsági terekkel is ismerkedtek a fiatalok egy-egy alkalommal.

A szokásos éves programokon túl a képviselők egyes H52-s programba is bekapcsolódtak. A Mentés Másként Kampany során egy képviselő tervezte a plakátot, többen részt vettek a zsűrizésben, valamint népszerűsítették a pályázatot a középiskolákban. Novemberben pedig a H52-ben tartott „DeTalks” foglalkozásba is többen becsatlakoztak.

A FEGYIÖK-kel közös rendezvényeink:

- március 1. – Dzsembuli
- május 2. – Anyák napi kézműves foglalkozás a H52-ben
- május 25. – Gyereknapi az FMK-ban
- június 5. - Feri Feszt, Mentés Másként pályázat eredményhirdetés – FMK
- szeptember 19. – IfiFeszt
- október 17. – Dzsembuli
- november 29. – Az AIDS elleni küzdelem világnapja – FMK

- december 10. – FEGYIÖK karácsonyi rendezvény

A **Lovaglás** az év első felében, a KAB pályázat forrásából valósult meg. Heti rendszerességgel 3-5 gyerek (összesen kb. 8 fő volt érintett) vehetett részt a 14. kerületi Zabszalma Alapítvány lovasterápia foglalkozásain. A gyerekek élvezték a foglalkozásokat, bár a legtöbb esetben külön figyelmet igényeltek azok, akik éppen nem ültek lovon.

Az **Egyesek Ifjúsági Egyesület** munkatársai több alkalommal jártak nálunk, hogy segítsenek a fiataloknak az álláskeresésben. Közösén írtak önéletrajzot, és már meglevő álláslehetőségeket is hoztak az érdeklődőknek. Összesen öt alkalommal tudtak jönni, mert ezt követően az Egyesületben változások történtek.

Az év során összesen 4 alkalommal volt **Filmklub**. Egy időben terveztük, hogy a foglalkozás havi rendszerességgel legyen, de a tapasztalatok szerint ez nem működött, így végül csak esetleges volt a közös filmezés. Általánosságban elmondható, hogy a hozzánk bejáró fiatalokat nem kötötte le a filmezés, ezért csak bizonyos esetekben vetettük be ezt a lehetőséget.

A második félévben egyre nagyobb számban érkeztek hozzánk gyerekek a 7-10 éves korosztályból. Nekik nagy igényük volt a közös játékokra, nekünk pedig fontos volt, hogy tudjunk minél többekkel egyszerre foglalkozni. Ezen gondolatok mentén született meg a **Játékklub** ötlete, amelynek keretében különböző játékokat játszottunk a gyerekekkel.

Az év során összesen 3 alkalommal szerveztünk **Ruhacserét**, amelyet igyekeztünk minél nagyobb körben hirdetni. Ennek lényege volt, hogy a résztvevők elhozhatták saját, már megunt, de jó állapotban lévő ruháikat, amiket a program keretében elcserélhettek. A megmaradtakat pedig adományboltba, vagy rászorulókhöz juttattuk el.

Főleg az első félévben szerveztük meg többször a **Gyerekteamet**. Ennek célja, hogy a fiatalok lehetőséget kapjanak a véleményformálásra, illetve az ötletelésre. Néhány alkalom után azonban megcsappant a lelkesedés, a fiatalok nem akartak vagy nem tudtak élni a lehetőséggel. A tapasztalat azt mutatta, hogy hatékonyabb a személyes megbeszélés, ezért a Gyerekteam idővel elvesztette a lényegét és kiesett a rendszeres programok közül.

Munkatársunknak köszönhetően jutott el hozzánk az *Offbeat* kórus, akik kezdetben zártan működtek az Irodában, de néhány alkalom után több, az Irodába rendszeresen bejáró fiatal is

becsatlakozott a munkába. Így a **Kórus** lényegében rendszeres programunkká vált, az „általános” ügyfélfogadási idő után, kedd esténként gyűltek össze az énekelni vágyók.

A IX. kerületi kisebbségi önkormányzat keresett meg minket a **Cigánytánc** foglalkozással kapcsolatban. A csoport kinötte előző helyét, így jutottak el a H52-be. Mi szívesen fogadtuk a javaslatot, hiszen a bejárók körében nagy népszerűségnek örvendett a lehetőség. Ennek következményeként idén (2020 januártól) rendszeres klubfoglalkozássá vált a cigánytánc.

Irodánk az Eurodesk Hálózat tagja, így feladatunk az Erasmus+ és az Európai Szolidaritási Testület által támogatott programok népszerűsítése. Több nemzetközi ifjúsági szervezettel is kapcsolatban állunk, partnere vagyunk a „*European playwork association*” ernyőszervezetnek is. Mindezeknek köszönhetően számos lehetőségünk adódik részt venni ifjúsági projekteken. Az ifjúsági cserék világa, a nemzetközi környezet, az intenzív tapasztalati tanulás mind olyan tényezők, melyek kihívást jelenthetnek bármely résztvevőnek. Az irodánkba járó kamaszok számára nagy lehetőség és kihívás ez a fajta megmérettetés. Ehhez kínálunk havi rendszerességgel felkészülést az **Ificsere klub** foglalkozás formájában, ahol az interkulturális helyzetekre, nyelvi különbségekre, ön- és társismereti kérdésekre és nem-formális tanulási feladatokra készülünk.

Kreatív Hétfő

Az év elején átadott új foglalkoztató helyiség új dimenziókat nyitott a „**Kreatív hétfő**” program számára. A lehetőség, hogy a foglalkozás akár elszeparálható, fontos a program, ill. a résztvevő gyerekek számára is.

A teremben lévő polcokon és zárt tárolókban helyeztük el az alapanyagokat és eszközöket – így most már külön birodalma van a kézműves foglalkozásnak. Egy nagy asztal áll rendelkezésünkre, amihez egyszerre akár 10-en is le tudnak ülni, és mi segítők még így is könnyen körbejárhatunk. Emellett a kisasztalokon is helyet kapnak a folyamat különböző fázisai. A hatalmas ablakfelület megfelelő fényt ad, és lehetőséget biztosít a dekorálásra.

Az éves program összeállításakor és megvalósításakor a tavalyyival azonosak maradtak az általános célkitűzések. Elsődleges, hogy az élményszerű, önkifejezési lehetőséget nyújtó alkotásokon keresztül fejlődjenek a finom motorikus képességek, a figyelem, a koncentráció és a kreativitás. Szintén fontos, hogy a gyerekek megismerjék az anyagok, a technikák és az eszközök használatát. Másik fontos cél a keretek, szabályok betartása, különféle együttműködési formák megélése és azok szervezésének tanulása, gyakorlása. Továbbá cél –

a program közösségi értelmében –, hogy csoportos alkotásokat készítsünk közösen, a tervezéstől egészen a megvalósításig. Szintén szempont, hogy legyenek több alkalmon átívelő munkafolyamatok, kialakuljon az alkotás befejezéséig tartó motiváció és az megtartsa a gyerekek érdeklődését, akár több héten keresztül.

A program szerkezete az előző év gyakorlatával megegyezően alakult. Az első 3 órában van lehetőség alkotni, a gyerekek többnyire hazaviszik az elkészített műveket. Az utolsó órában hennamintát kaphatnak az aktív résztvevők. Ez a motivációs eszköz elfogadottan jól működik, az újonnan érkezőknek a „régiek” mondják el a bevált szabályokat.

A 2019-es év koncepciója az alkotások kiválasztásánál az újrahasznosított anyagok felhasználása volt. Ebbe beletartoztak a háztartásban felhalmozódó csomagoló anyagok (pl. tojástartó dobozok, PET palackok, befőttesüvegek, WC-papír gurigák, kávé kapszulák), illetve a Haller parkban vagy egy kirándulás alkalmával gyűjtött természetes anyagok (falevelek, gesztenyék, tobozok).

A gyerekekkel kapcsolatos célkitűzésem a 2019-es évre az volt, hogy ők lehetőség szerint mind az előkészítésbe, mind a foglalkozás végi a rendrakásba bekapcsolódjanak. Ebben kiemelkedő és emlékezetes akció volt a kávé kapszulák közös tisztítása, és az új ablakdekorációkat megelőzően az ablakok tisztítása.

Szeptembertől az iskola után egyszerre nagy létszámban jöttek a gyerekek a „Kreatív Hétfőre”. Ezt úgy sikerült megoldani, hogy egy önkéntes minden alkalommal segített a foglalkozás során, és igény szerint egy munkatárs is bekapcsolódott. Nem volt ritka, hogy egyszerre 10-en dolgoztak a gyerekek. Az egyszerű de tetszetős mintadarabok esetén is szükség volt a követő figyelemre és a konkrét segítségre, a gyerekek igényelték a személyes követést. A délutáni-koraesti órákban nehéz megtartani őket a folyamatban, ehhez segít a hennafestés motivációja is. A nagy létszám miatt a hennaminták kínálatában szűkítettem a lehetőségeket, bevezettem az aktuális választékot, ami néhány variációt tartalmaz. Ezzel időt tudunk nyerni, hogy mindenki sorra kerüljön, és nagyobb értéket kapnak azok az alkalmak, amikor a közös alkotások után, bármilyen mintát lehetséges választani.

A rendszeres Kreatív Hétfő alkalmi mellett a **Nyár52** sorozatába is kerültek kézműves programok.

Az alábbiakban két programot emelnék ki, ami a legnagyobb sikert aratta – mind a gyerekek, mind a felnőttek esetében. Az első a pólófestés – idén új kötözéssel mintát próbáltunk ki,

hiszen ez a módszer már hagyománnyá vált. A másik egy szintén visszatérő kedvenc, a trendi karkötők készítése – idén még néhány nagyobb fiú is bekapcsolódott.

Az **Adventi időszakban** is voltak jeles kézműves alkalmak. Kiemelkedően sokan vettek részt – köztük több anyuka is – az adventi koszorú készítésén, amely során az adományba kapott, különlegesen mutatós alapanyagokat hasznosítottuk. Emellett természetesen nem maradt el a mézeskalács díszítés sem.

Mindezek mellett egy délután a karácsonyi **jótekonysági vásár** kézműves sátrának programjába is becsatlakozott a H52, méghozzá hennafestéssel.

„Gyurmizó”: Baba-Mama kézműves foglalkozás

A foglalkozás alapkonceptiója, hogy a mamák a babákkal együtt vesznek részt az alkalmon. A kicsi a szülő ölében ül, a mama mondja a mondókát, és közben rajzol, gyurmázik. A baba utánozza a mamát és a többieket – fogja a krétát és rajzol; gyúrja, fogdossa, próbálgatja a gyurmát.

A foglalkozás első részében a mondókázás ritmusa, a másodikban a készítési fázisok egymásutánisága tartja a figyelmet. A harmadik részben a soron lévő Baba-Mama páros egyéni figyelmet és segítséget kap, a többiek önállóan gyurmáznak a foglalkozáson hallottakat ismételve, vagy saját ötleteiket megvalósítva.

A foglalkozás keretét a feszes strukturáltság adja, a 10 percenként változó tevékenység és a csoportos működés teszi lehetővé a folyamatban maradáást.

Az alkalom kézműves részének **célja:**

- a korai kreativitás fejlesztése és a vizuális nevelés,
- a Baba beszédképességének, ritmusérzékének fejlesztése,
- a Baba taktilis érzékelésének fejlesztése,
- a Baba-Mama kapcsolat erősítése,
- a Mamának a Baba tevékenységére irányuló figyelmének fejlesztése,
- a mondókák, ábrák, formák és figurák alkotásának megtanítása a Mamák részére.

A foglalkozás második része kötetlenebb, játszószőnyegen ülünk és a Babák szabadon játszhatnak. Közben éneklünk és új dalt tanulunk. Ebben a második blokkban lehetőség van az ismerkedésre, beszélgetésre, és a gyermekneveléssel, a Baba fejlődésével kapcsolatos

aktualitások megbeszélésére.

A foglalkozás **második részének célja** a szülői csoport szempontjából:

- szociális kapcsolódások segítése és a közösségformálódás támogatása,
- hasonló élethelyzetből adódó támogató csoport, vagy önszorgító csoport igényének megfogalmazása,
- integráció segítése.

A programismertetőt a kerületi Baba-Mamás facebook csoportokba tettük, valamint felvettük a kapcsolatot a körzetünkben dolgozó védőnővel. Hirdettük a hozzánk járó családoknak is. Programunkról tájékoztattuk a családsegítő kollegákat, és kértük őket, hogy adják tovább a lehetőség információit az érintett klienseknek.

A program januárban indult, hetente 1 alkalommal, hétfőn délelőttönként. A foglalkozás sikeresen működött. Az első félévben szinte már a kezdetektől kialakult egy 3 párból álló mag, akik majdnem minden alkalommal részt vettek. Hozzájuk kapcsolódtak a többiek, esetleges rendszerességgel. A családgondozó kollegák többször közvetítették klienseiket, akik közül többen néhány alkalommal meg is találtak minket. A nyári szünet kezdetén az előző csapat tagjai egy páros kivételével elbúcsúztak a programunktól, és szeptembertől új társaság alakult. A játszótéren adták tovább az Anyukák a program híret. A résztvevők fixálódtak, 1-1 új érdeklődés mindig van, a program kihasználtsága megfelelő, 5-8 páros vesz részt a foglalkozáson.

Az elmúlt év tapasztalatai szerint a programon több Anyuka vett részt közvetlen a bölcsődei beszoktatás előtt néhány alkalommal, tudatosan készülve a közösségi intézménybe kerülésre. Az Anyukák visszajelzései szerint fontos a társasági együttlét nemcsak a Babák, hanem az ő számukra is. A program lehetőséget biztosít egy másfajta, személyesebb együttlétre, mint ami a játszótéren adódik. A Babákkal otthon folytatják a „Gyurmizón” tanultakat, többször gyurmáznak, valamint a mondókák, dalok is folyamatosan előkerülnek. A Babák már várják a megszokott keretek szerinti ismétlődéseket, a foglalkozás elemeit, és többször kérik is az előző alkalommal tanult dolgokat. Az Anyukák közül többen kapcsolódtak a H52 egyéb programjaihoz is: gitároktatás, ruhacsere, karácsonyi fotózás, karácsonyi jótékonysági program. A Mézeskalácsváros 2019-es felhívására a „Gyurmizós” csapattal foglaltunk telket a H52 részéről tavaly. A házikónk elkészült, a Babák-Mamák együtt díszítették. A karácsonyi

kiállítást a szervezők lemondták, előzetes híreik szerint húsvétkor kerül rá sor. Terveinkben szerepel egy Baba-Mamás kiállítás-látogatás, kilépve a foglalkozás kereteiből a „Gyurmizós” közösségnek hagyományt teremtve.

Rendhagyó egynapos programok

A klubfoglalkozások mellett rendhagyó programok is voltak az Irodában 2019-ben. Ezeket egy-egy ünnep vagy különleges alkalom esetében szerveztük meg.

- **Nőnap:** a nemzetközi nőnap alkalmából az Iroda kizárólag a hölgyek számára volt nyitva, nekik szerveztünk különleges napot.
- **Sportverseny:** más ifjúsági irodákat hívtunk meg egy barátságos csocsó- és pingpong versenyre.
- **Fordított nap:** április 1-ére terveztük ezt a napot, amelynek lényege volt, hogy a gyakran bejáró kliensek – szigorú keretek között – megkapták a vezetői szerepet, a munkatársak pedig a bejáró fiatalok szerepét vették volna fel. Ez sajnos nem működött túl jól, de az erre az alkalomra összeállított „munkatársi kvíz” nagyon jól sikerült.
- **Dia de los Muertos:** a halloween-hez és a halottak napjához kapcsolódóan elevenítettük meg a mexikói hagyományt – közös filmezéssel, arcfestéssel és kvizzel vártuk a betérőket.
- **Tököli börtönlátogatás:** néhány fiattal együtt mentek el a munkatársak Tökölre

Különleges programsorozatok a H52-ben

Mentés Másként Prevenációs Kampány

A Mentés Másként-t a H52 hívta életre azzal a céllal, hogy kreatív és művészeti eszközökkel mozgassuk meg a fiatalokat a kábítószer és az erőszakmentesség témájában. A kampány vázát egy középiskolásoknak szóló összművészeti pályázat alkotta, amelynek öt kategóriája (fotó, videó, vers, próza és képzőművészet) volt. A pályázati időszak alatt a munkát workshopokkal kívántuk megtámogatni, volt slam poetry foglalkozás Horváth Kristóffal, fotós workshop Németh Sz. Péterrel, az Index fotóriporterével, valamint videós workshop Szirmai Norberttel, a 9.tv munkatársával. Ezek mellett prevenációs jellegű programokat is szerveztünk. A kampányt partnerségben valósítottuk meg. A Konkáv Közösségi Térben dráma foglalkozások voltak, a Mester Galéria és Közösségi Térben az Itt és Most Társulat Tartott témába vágó improvizációs tréninget, Az Itt és Most Közösségi Térben filmet néztünk a Kék Pont Alapítvány munkatársával, Dávid Ferenc biopolitikai szakértővel. Terveztünk még

drámapedagógiai és képzőművészeti foglalkozásokat, de ezek érdeklődés hiányában elmaradtak. Az esemény promótálásában részt vett a FEGYIÖK is, az egyik képviselő készítette a plakátot, valamint próbálták a középiskolákban népszerűsíteni a pályázatot.

A pályázatra minden kategóriában érkezett pályamű, de kimondható, hogy az elérések száma alacsony.

Az eredményhirdetésre és díjátadóra a Feri Fesztren került sor. A kampány felmerülő költségeit az Önkormányzat finanszírozta.

A kampányban résztvevő szervezetek: H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér, Mester Galéria és Közösségi Tér, Itt és Most Közösségi Tér, Konkáv Közösségi Tér, Ferencvárosi Tanoda, (gyűjtőnéven Ferencvárosi Ifjúsági Terek Társulása, FITT), Kék Pont Alapítvány, Ferencvárosi gyermek és Ifjúsági Önkormányzat (FEGYIÖK)

A kampányt 2020-ban megismételjük, de a tapasztalatokat figyelembe véve más megközelítéssel szervezzük meg.

„Nyár52 – minden napra egy program”

2018-ban született meg a nyári szünidő különleges programjának ötlete. Számos programot szerveztünk, amelyeken szép számmal vettek részt gyerekek, fiatalok és szülők egyaránt. Ugyan a nyár végére eléggé elfáradtunk a folyamatos kapcsolattartásban és szervezésben, de a nagy sikerre való tekintettel újra szeretnénk volna megvalósítani a projektet. Erre a 2018-ban elnyert Új Nemzedék díj biztosított fedezetet.

A tavalyi tapasztalatok fényében időben nekiláttunk a tervezésnek, amelybe az óvodai- és iskolai szociális segítők csoportját is bevontuk. Közös teamek alkalmával állítottuk össze a tervet és osztottuk fel egymás között a feladatokat. Az Iroda folyamatos nyitvatartása mellett valósultak meg a programok, amelyek felváltva voltak külső helyszínen és az Irodában. Igyekeztünk minél színesebb és változatosabb lehetőségeket összeállítani, így végül sikerült megdupláznunk az előző évi részvételi számokat. Összesen 44 program valósult meg (köztük a két tábor), 629 résztvevővel.

Nyári programok voltak többek között: nyitó- és záróbuli, vizes játszótér, kézműves foglalkozás, Parlamenti látogatás, strandolások, sportnap, vízbomba csata, társas nap, Budakeszi Vadaspark, mozi, repülőgép- és selfie múzeumok, cirkusz, ping-pong bajnokság, superfly, szabadulószoza, Tropicarium, Hol nem volt park, Csodák Palotája, gokart,

láthatatlan kiállítás, kirándulás, és bobozás.

A Nyár52 sikere 2019-ben sem maradt el, ezt jól mutatja a magas elézési szám. Jó szokásunkat 2020-ban is szeretnénk megtartani, erre az „Új Nap – Új Remények” pályázatban elnyert összeg lesz segítségünkre. Ebben az évben is tervezzük bevonnai a ÓISZSCS-t, hamarosan megkezdődnek a közös egyeztetések is.

Advent a H52-ben

A Nyár52 osztatlan sikere, illetve az adventi naptár bontogatásának öröme adta meg az adventi különleges programsorozat alapötletét. Az ünnepi hangolódást segítették a közös gyertyagyújtogatások, énektanulás, filmnézés, az Iroda dekorálása. Szintén az adventi programok között szerepelt a fotózás, amelyre kilencedik kerületi családok kaptak meghívást. A programok a két ünnep között is folytatódtak, közös kirándulással, korcsolyázással és mozizással zártuk a 2019-es évet.

Projektek

FradiSuLiga

Az Iroda és az FTC együttműködésének köszönhetően ősszel elindult a FradiSuLiga, amely a ferencvárosi iskolák és amatőr sportegyesületek között meghirdetett focibajnokság. Ez nem egy hagyományos sportbajnokság, hiszen nem csak a pályán nyújtott teljesítmény dönti el, melyik iskola vagy csapat lesz a nyertes a szezon végén.

A Ferencvárosi Torna Club a FradiSuLiga megnyitóján le is igazolta a gyerekeket. A H52 a programban szereplő szakmai workshopok lebonyolítását végzi, illetve a csapatok közösségé formálódását igyekszik elősegíteni. A program az Európai Unió Erasmus+ sportprogramjának társfinanszírozásával valósult meg.

A workshopok tematikája

- Bemutatkozás és közösségfejlesztés

Négy alkalmas Workshop sorozat első alkalmának fókusza az egymás megismerésén és a közösségépítésen volt. Ezt rendkívül fontosnak tartjuk, hiszen a csapat összetartása a meccsek eredményességének szempontjából nem elhanyagolható.

- Egészséges életmód

Az érkező sportoló feladata (a bemutatkozáson kívül), hogy beszéljen az egészséges életmódról, betegségmegelőzésről és az egészségmegőrzés lehetőségeiről. Az általunk választott játékok a mozgásigény kielégítéséhez és a testi képességek fejlesztéséhez kapcsolódnak.

- Fair play - kirekesztés

A fair play összetett fogalom, mely magába foglal és megtestesít számos alapvető értéket, melyek nem csupán a sport nélkülözhetetlen részei, de a mindennapi életben is jelentős szerepet játszanak. A delegált sportoló a bemutatkozáson túl „kulissza titkokat” oszthat meg az igazságos versengésről, a sporton belüli tiszteletről, a csapatszellemről, az egyenlőségről, az írott és az íratlan szabályok iránti tiszteletről - úgy, mint integritás, szolidaritás, tolerancia stb.

- K.I.A.B.Á.L

A negyedik alkalom központjában a K.I.A.B.Á.L, azaz egy módszertani társasjáték áll, amelyet prevenció céljával hoztak létre szociális szférában dolgozó, vagy azzal kapcsolatban levő szakemberek. A játékszabály igen egyszerű, hiszen nem a „stratégián” van a hangsúly, hanem a kérdések által generált beszélgetéseken.

A játék célja – a résztvevők szempontjából – hogy a jó válaszoknak hála mielőbb célba érjenek a játékosok. A játékvezető szempontjából azonban van egy mögöttes cél – a kérdések mindegyike kiválóan alkalmas egy beszélgetés elindítására, ezért a játék során a témakörökről (család és iskola, áldozattá válás, függőség, kirekesztés, para sportok stb.) bőven szó esik.

„Játék határokkal”

A Körösi Csoma Sándor Általános Iskola pályázatának köszönhetően a H52 részt vesz a „Játék határokkal” prevenció programban, amelynek célja a szerencsejáték-függőség kezelése és megelőzése komplex módon: a prevención, az integráción és a disszemináción keresztül.

A program 2012-ben modellprogramként indult útjára a Szerencsejáték Zrt., a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet és a Humánium Kft. szakmai együttműködésében, és mára már egy hiánypótló kezdeményezéssé nőtte ki magát.

A kezdeményezés újdonsága abban rejlik, hogy egyedülállóan, összetett módon közelíti meg a szerencsejáték-betegség problémáját. Egyszerre foglalkozik a megelőzéssel, a már kialakult függőség kezelésével, és a projekt eredményeinek terjesztésével. A módszer olyan sikeresnek bizonyult, hogy több magyarországi helyszínen, településen is bevezették, így, magasabb szintre lépve a program immár országszerte elérhetővé vált.

Az Iroda tizenkét klubfoglalkozás levezetését vállalta, hiszen az elméleti tájékoztatáson túl a foglalkozások a valódi közösségi játékok révén átélhető, mással nem pótolható élményt igyekeznek megismertetni a gyerekekkel. A közösséghez tartozás és az ehhez kapcsolódó pozitív tapasztalatok ugyanis nagyban csökkenthetik a függőségek kialakulásának esélyét.

Táborok

A 2019 év nyarán összesen két tábort szerveztünk. Az alábbiakban egy rövid, olvasmányos összefoglaló található a két táborról.

Nyári "kutatások" H52 módra

Örömmel jelentjük, hogy a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér felfedezte a rekkenő hőség tökéletes ellenszerét. Eredményünket kettő, egy hetes "kutatással" tudjuk alátámasztani, amelyeken összesen ötvenöten vettek részt. Az első Horányban a Duna-parton, a második Abádszalókon, a Tisza-tó partján zajlott. A tökéletes ellenszer pedig nem más, mint a nyári tábor.

Az első "kutatás" július 1-én vette kezdetét, amikor huszonnégyen indultunk útnak Horányba, hiszen meghívást kaptunk a tündérművészektől. A gyerektáborunk ideje alatt a Regatta Szabadidőközpont igazi tündérművészeti központtá változott. Hétfőn az ismerkedős játékok után minden csoport elkészítette saját zászlóját, amit az esti táborűz közben mutattak be egymásnak a résztvevők. Ekkor ismerhettük meg a kolóniák eredettörténetét is, amik nem szűkölködtek az izgalmas kalandokban. A következő négy nap során számos izgalmas program várt a táborlakókra – a lovaglás, íjászat, sorverseny, éjszakai túra és kincskeresés mellett a strandolásé volt a főszerep. A táborozók aranybabokat gyűjtöttek a hét során, amelyekből értékes ajándékokat vásárolhattak az utolsó napi árverésen. Az egy hetes "kutatás" kimutatta, hogy a rekkenő hőség ellen tökéletes módszer a táborozás, hiszen bőven akad lehetőség a strandolásra és egyéb hűsítő programra.

Mi azonban nem elégedtünk meg egy "felméréssel", meg akartuk ismételni a "kutatást", hogy

az eredményeink garantáltan megbízhatóak legyenek.

Július 21-én elindultak Abádszalókra a résztvevők – a családos táborunk idén 6 napos volt és 6 család részvételével zajlott. Az együtt töltött idő a nyári kikapcsolódás jegyében telt, a közös játék mellett bőven jutott idő a biciklizésre, zenélésre, beszélgetésre és persze a strandolásra. A tábor ideje alatt ellátogattunk a poroszlói ökoparkba is, ahol számos érdekes állatot láthattunk és játszóteret kipróbálhattunk. Egyik este a strand mozi élményében volt részünk, míg az utolsó napot a cirkuszi és vidámparki mulatság tette színessé.

A második "kutatásunk" tökéletes harmóniában volt az elsővel, így most már teljes bizonyossággal kijelenthetjük, hogy a rekkenő hőség ellenszere nem más, mint egy fantasztikus nyári tábor. Kipróbáltuk, átéltük, tanúsítjuk.

Gyermektábor

A gyermektábor 2019. 07.01-05. között valósult meg Horányban (Regatta Szabadidőközpontban). Hat kísérő vett részt a szervezésben és a lebonyolításban, ezért 18 gyereket szeretnénk volna vinni táborozni. A résztvevők toborzása elég nehézkesen zajlott, mint kiderült, a megcélzott korosztályból (alsósok) nem tudjuk feltölteni a teljes létszámot. Ezért igyekeztünk külsősöket is bevonni, de végül 17 gyereket tudtunk csak elvinni – az egyikük az utolsó napokban mondta vissza a lehetőséget.

A **résztvevők** korosztályi eloszlás elég heterogén volt, ami mind a csoportbeosztásokat, mind a programok szervezését megnehezítette. A legfiatalabb résztvevő 6,5, míg a legidősebb 16 éves volt. Igaz közöttük akadt 3 kortárs segítő, de a többieket nem sikerült közel azonos korosztályból szervezni. A gyerekek nagy része sajátos családi háttérrel rendelkezett, ezért szinte mindegyikkkel nehéz dolgunk volt. Ez hamar bebizonyította, hogy a 6 segítő ilyen formában nem elég. Mindezek fényében legközelebb jobban kell figyelniük a korosztályi homogenitásra, az esetleges „külsős” gyerekek bevonására, és a sajátos nevelési igényre, illetve ezek fényében kell meghatározniuk a segítő létszámát.

A **helyszínválasztással** kapcsolatban egy új szempont merült fel. Az adottságokból adódóan nem igen tudtunk elmenni a tábor helyszínéről, de a gyerekek viszonylag hamar „megunták” azt. Legközelebb jobban kell ügyelniük arra, hogy több látnivaló legyen a környéken, és esetleg környező településekre is elutazzunk.

Ez volt az első táborunk, amelynek volt **tematikája** (tündéres, koboldos). A gyerekek nagy

részének ez motiváló volt, ez alapján legközelebb is tervezzük a keretmesét.

Családos tábor

A családos tábor 2019. 07.21.-26. Abádszalókon volt, 5 család vett részt, összesen 28 fővel. Erre az évre egy hosszú hétvégés lezárást terveztünk a családos projektnek, de az egyik anyukának sikerült önkormányzati támogatást szereznie a teljes táborra. Így hát megszerveztük az egy hetes nyaralást, de az előző évek tapasztalatai alapján lazábbra hagytuk a programhálót.

Célunk volt, hogy a családok több időt töltsenek együtt, és maguk szervezzenek saját programot. Persze mi is készültünk számukra lehetőségekkel, de ezek egyike sem volt kötelező. Mindezek alapján elég sajátos módon alakult az egy hét. Lényegében egy külsős programon sem vettek részt a családok, elég passzívak voltak, maximum a strandra sétáltak el. A tábor végén a szülők visszajelezték, hogy „nem foglalkoztunk eleget a gyerekekkel” – miközben nekünk pont az lett volna a célunk, hogy erősítsük az ő családi kötelekeiket, elősegítsük az aktivitásukat.

A táborozás végére már tisztán láttuk, és ezt a résztvevőknek is jeleztük, hogy ez volt az utolsó táborunk. A céljainkat (családok önállóságának és önszerveződésének növelése, közösségük erősítése) nem tudjuk elérni, és a befektetett energia nem térül meg.

Tervek táboroztatással kapcsolatban

Az idei évben is szeretnénk táborokat szervezni, hiszen ez nagyban segíti a gyerekekkel való közös munkát. Idén nyárra is tervezünk – a tavalyihoz hasonlóan – ottalvós gyerektábort. Az alsós korosztálynak szeretnénk tartani, néhány idősebb kortárs segítővel együtt. Emellett új programként, idén először szeretnénk megvalósítani napközis gyerektábort. Próbajelleggel két turnust tartanánk, a Nyár52 programmal párhuzamosan, a tervek szerint júliusban.

Iskolai programok

A 2019-ben az iskolai jelenlétünk ugrásszerűen megnőtt – míg 2018-ban 39 foglalkozást tartottunk, 2019-ben már 76-ot. Ez 1185 elérést jelent, ami 516 főt érintett, nyolc különböző iskolában. A növekedés hátterében egyrészt az áll, hogy tevékenységünk hírére az FTC és a Kőrösi Csoma Sándor Általános Iskola is felkért minket partnernek. Másrészt a megnövekedett szám a szakmai munkánk eredménye is, hiszen az elmúlt években több iskolával (és tanárral) alakítottunk ki jó viszonyt.

Az igények növekedése miatt jelenleg csak egy-két hónappal későbbi időpontokat tudunk vállalni, hogy nyitvatartásunkat ne befolyásolja a szervezés.

A felkínált lehetőségek nem változtak – közösségfejlesztő foglalkozások, valamint tematikus órák (emberi és gyermekjogok, egészséges életmód, környezettudatosság, iskolai zaklatás, iskolai hiányzások, szexuális nevelés, pályaorientáció) megtartására kérhetnek az osztályfőnökök. Folyamatban van az intenzív közösségfejlesztési projektünk két iskolában, a Kosztolányi Dezső Általános Iskola 7. a. osztályával és a Molnár Ferenc Általános Iskola 7. s. osztályával. Ezek havi egy órát jelentenek a tanévben, akárcsak a Molnár Ferenc Általános iskolában tartott heti rendszerességű táncórák (erről bővebben a későbbiekben).

Továbbra is azt tapasztaljuk, hogy személyes kapcsolataink révén hatékonyan tudjuk „bejuttatni” a prevenciós foglalkozásokat az oktatási intézményekben. Ez egyrészt a KEF megbeszéléseknek köszönhető, másrészt annak, hogy a pedagógus kollégák elfogadják az általunk nyújtott preventív jellegű segítségnyújtást.

Pozitív visszajelzés számunkra, hogy a Telepy utcai Sportiskola, a Bakáts téri Általános Iskola és a lakótelepi Körösi Csoma Sándor Általános Iskola is jelezte, hogy szívesen igénybe vennék a szolgáltatásainkat. Terveink között szerepelt az is, hogy a József Attila Általános Iskolával is egy szorosabb kapcsolatot alakítsunk ki, viszont végig azt tapasztaltuk, hogy az iskola vezetése nem kíván velünk együtt dolgozni.

Néptánc

A néptáncnak közösségformáló ereje van, hiszen a foglalkozáson részt vevő fiatalok együtt tanulnak meg új folyamatokat. A lépések megismerésén túl a foglalkozás lehetőséget biztosít a hagyományok megismerésére, a kultúra ápolására, a közös élményszerzésre és a szórakozásra. A néptánc foglalkozás során külön hangsúlyt kap a testtudat fejlesztése, a testtartás javítása is.

Mindezeket miatt döntöttünk úgy, hogy a 2018 év végén elkezdett folyamatot folytatjuk 2019-ben is. Kitartottunk eredeti tervünk mellett, a Molnár Ferenc Iskola speciális osztályába jártunk heti rendszerességgel foglalkozást tartani, amelynek kettős célja volt. A néptánc mozdulatok tanítása és a hagyományok ápolása mellett az osztályközösség erősítésére és fejlesztésére is figyelmet fordítottunk. A drámapedagógia egyes módszereivel kombináltuk a néptáncoktatás lehetőségét, ezzel is erősítve a gyerekek közötti kapcsolatok mélyülését.

A 2019-es év első felében folytattuk a heti rendszeres foglalkozást, a folyamat lezárásaként meghívtuk a szülőket egy délután az iskolába, és nekik bemutattuk mit tanultunk az év során. A gyerekek, a szülők és az tanítók visszajelzése abszolút pozitívak voltak, ezért szeretttük volna folytatni a közös „munkát”. Végül novemberben kezdtük újra a foglalkozásokat, és egészen májusig járunk majd a gyerekekhez.

A kerületben látókörünkbe került gyermekek és fiatalok társadalmi-gazdasági helyzetének alakulása

„Mint az ma már köztudott, a **magyar közoktatási rendszer** egyszerre küzd eredményességi, minőségi és hatékonysági problémákkal, ráadásul ezek szétválaszthatatlanul összekapcsolódnak az oktatási egyenlőtlenségekkel.” – írta Radó Péter oktatáskutató, oktatáspolitikai elemző már 2007-ben.⁸ Az Iroda szolgáltatásait rendszeresen igénybe vevő fiatalokról elmondható, hogy találkoztak már megoldhatatlan akadállyal az iskolai pályafutásuk során. Tapasztalatunk szerint ezek megoldását többnyire nehezíti a szülői támogatás hiánya. A fiatal kamaszoknál hiányzik a jövőkép, általában nem tudnak világos, elérhető célokat megfogalmazni. Megállapítható, hogy hiányzik az az alapvető rendszeresség az életükből, amelyre egyébként vágnak. Gyakori a korai iskolaelhagyás, a tehetetlenség és a bizonytalanság, és ez meglátásunk szerint sok esetben bűnözéshez vezet. Az elmúlt évben többször szeretttük volna ezt a témát jobban kibontani, de a legtöbbször csak felszínes, jól begyakorlottnak tűnő beszélgetések körvonalazódtak. Ami talán a legszomorúbb, hogy a fiatalok tisztában vannak azzal, hogy ez az életforma valószínűleg a büntetésvégrehajtáshoz vezet, de számukra ez sok esetben nem elrettentő, sokkal inkább imponáló és vonzó.⁹

Az Iroda látókörében lévő nők helyzete

Tapasztalataink alapján a nők helyzete a nagy átlagot nézve a 2019-es évben nem változott, néhány pozitív példától eltekintve. Sokan nem tudnak kitörni a hagyományos női szerepekből,

⁸ Radó Péter: Oktatási egyenlőtlenségek Magyarországon – Tanulmány, Esély 2007/4 szám, az idézet a 25. oldalon található, http://www.esely.org/kiadvanyok/2007_4/RADO.pdf

⁹ *A tapasztalatok szerint a fiatalok azért csatlakoznak bandákhoz, válnak bűnelkövetővé, mert abban a közegben kapnak védelmet, ott találnak élvezetet-szórakozást, tisztelethez, pénzhez jutnak általa. A kirekesztődés, a periféria, a beszűkült lehetőségek és alacsony szabadságfok, szegénységi csapda, depriváció: ezek azok lehetőségek, amelyek a társadalmi normákat tiszteletben tartó életben várnak rájuk. És mivel a kockázati tényezőket öt szintér befolyásolja, ezért a prevenciónak is ezt az öt színteret kell megcéloznia: egyén, család, közösség, iskola és negatív kortárs kapcsolatok. Ezzel arra hívnám fel a figyelmet, hogy nem egyedül az oktatási rendszer deficitjének a következménye a fiatalok bűnelkövetés, mindnyájunk, az egész felnőtt társadalom felelőssége és komplex nézőpontot igénylő társadalmi deficit áll mögötte.*

amelyeket a kultúrájuk és tradícióik határoznak meg. Bár elgondolkodtató lehet az a felvetés is, hogy egyáltalán szeretnék-e? Erős, határozott nőknek mutatják magukat, azonban otthon teljes mértékben alárendelődnek párjuknak, gyermekeiknek. Köreikben még él az az eszme, miszerint az „asszonynak a konyhában a helye”, ezért se munkahellyel, se önálló fizetéssel nem rendelkeznek, amik miatt örök függőségben maradnak a férfiaktól. Sajnos ezeket a viselkedési mintákat a gyermekek – mind a fiúk, mind a lányok – is elsajátítják, amelyek következtében egy fölé- és alárendeltségen alapuló férfi-, és női kép alakul ki bennük.

Mivel a hozzánk bejárók túlnyomórésze hamarosan kamaszkorba lép, ezért kiemelkedően fontos eleme munkánknak a nemek közötti egyenlőség erősítése. Azonban nem lehet elmenni azok mellett a nők mellett sem, akiknek pozitív példaként sikerült ebből kitörniük. Mára már akár több munkahelyük is van, beállt egy egyensúlyi rendszer az életükbe, sőt emellett gyermeket nevelnek, háztartást vezetnek, de természetesen van, hogy segítségre szorulnak.¹⁰

Néhány esetben a férj, élettárs hiánya is meghatározó szegmens, ugyanis legtöbbször ezeknek a nőknek kell családfőként helytállniuk, amely ösztönzőleg hat rájuk az autonómiájuk kialakulásában.

Kisebbségek helyzete

A H52 elhelyezkedéséből fakadóan a hozzánk rendszeresen járó fiatalok túlnyomó része roma származású. A legtöbbjük háttérében van valamilyen súlyosabb szociális probléma (pl. lakhatási, foglalkoztatási, tanulmányi probléma), illetve 2019 során kriminalitás vagy tudatmódosító szerek használatából fakadó nehézséget is tapasztaltunk. A tanköteles korúak rendszeresen kérnek segítséget valamilyen tantárgyból, az igényhez azonban általában nem társul elhatározás. Többen az iskolai magatartásuk miatt kényszerültek iskolát váltani, pár esetben nem történt meg az új intézménybe való beiratkozás. Emellett komoly problémát okoz az iskolai hiányzások magas száma.

A foglalkoztatható korosztály rendszeresen küzd azzal a problémával, hogy olyan munkát találjon, ami elegendő fizetést biztosít. Sokszor találkozunk azonban azzal a problémával is, hogy ilyen lehetőséget csak feketemunkával találnak, illetve, hogy a megszerzett munkát nem sikerül megtartaniuk. A látogatói körünk esetében megfigyelhető az önszegregáció

¹⁰ *Természetes, hogy segítségre szorulnak*, hiszen ún. kettős teher alatt állnak: a munkahelyen is teljesíteniük kell és a háztartásban, gyermeknevelésben is. De bármelyik alternatíváról van is szó: családi, munkaerő-piaci vagy kettős kötődésű karrier, autonómiáról csak akkor beszélhetünk, ha az egyén magas, vagy viszonylag magas szabadságfokkal rendelkezik és dönthet – vannak alternatívák, mind kulturálisan, mind társadalmilag, mind az értékekben és nem kényszerpályán mozog.

jelensége.¹¹ Nehezen megy az új, számukra ismeretlen fiatalok elfogadása, így nehéz megváltoztatni a homogén összetételt. Ez számunkra jelentős probléma, ezért kiemelten fontos feladatnak tekintjük, hogy ezen változtassunk, hozzájáruljunk a szegregációs tendencia csökkentéséhez, az elfogadás növeléséhez. A 2019-es évben több eltérő nemzetiségű gyermek is csatlakozott hozzánk. Több esetben a nyelvi korlátoltság következtében nehezebbnek tűnt a beilleszkedés, így idővel ezek a családok - természetesen más okokat is figyelembe véve - lemorzsolódtak.

A H52 és a Család- és Gyermekjóléti Központ, valamint Alapellátási Egység együttműködése

2019-ben nagyon sok esetben éltünk jelzéssel a Központ, illetve az Alapellátási Egység felé. Legtöbb esetben jogosítvány nélküli vezetés és magatartási problémák miatt jeleztünk. Számunkra továbbra is kérdéses és gondot okoz a kompetenciahatárok betartása, hiszen annak ellenére, hogy nincs egyéni esetkezelésünk, sok esetben azonban a „nagy segítségnyújtás” hevében ezeket nem mindig tudjuk tartani.

Az év során igyekeztünk szorosabb kapcsolatot kiépíteni az esetmenedzserekkel, családsegítőkkel, de azt gondolom, hogy ezen a téren van még teendőnk. Szorgalmaznánk, hogy az általunk felvetett problémákra, jelzett esetekre kapjunk visszajelzést, mert ezek gyakran elmaradnak a kollégák részéről.

Egyre több pszichológiai/pszichiátriai problémával küzdő kliens kerül a látóterünkbe, ezért úgy tűnik szükséges lenne a tanácsadások körét szélesíteni. Jelenleg egyre többen érdeklődnek (főleg külsősök) a pszichológiai tanácsadás iránt. Előfordult már, hogy nehéz volt új jelentkezőt beilleszteni a meglévő menetrendbe, ezért úgy tűnik, hogy a tanácsadás bővítése indokolt.

Előfordult, hogy megkerestek minket jogi problémákkal – ilyenkor tovább irányítottuk az érdeklődőket az Alapellátási Egységhez. Azonban számos olyan probléma (pl. gyerekek iskoláztatása, munkajogi kérdések stb.) merült fel az év során, amire mi nem feltétlenül

¹¹ Az „önszegregáció” szó meglátásom szerint egy egyébként stigmatizált csoportot, és a stigmatizált csoporthoz tartozó egyének identitásfejlődését befolyásoló külső tényezőket és szociálpszichológiai folyamatokat figyelmen kívül hagyó, és ezért önhibáztató és jelen tudásom szerint nemigen létező szakszó, de lehet, hogy tévedek. Mindezek mellett a csoportdinamikai folyamatok, a csoportok fejlődését és egymáshoz aló viszonyát is figyelme vevő munkára kiváló terep az ifjúsági iroda a szakemberek számára. Előzőek okán nem értek egyet a fenti okfejtéssel.

tudtunk felelni, ezért hasznos lehetne ebből a szolgáltatásból több, vagy esetleg egy néhány órás Irodai tanácsadás. A tapasztalat szerint ugyanis magasabb óraszámiban lenne szükség erre.

Telephely állapota. Jövőkép: tervek, igények, célok

Tankonyha

Az elmúlt három év során a rendszeres foglalkozásaink szervezését egyre inkább próbáltuk a fiatalok igényeihez igazítani. Így alakult ki évekkal ezelőtt a receptcsere alapgondolata, ami egyre nagyobb népszerűségnek örvend a fiatalok körében. A kezdeti négy-öt fős foglalkozásoktól eljutottunk odáig, hogy sokszor húsznál is többen vesznek részt az alkalmakon. Ezért közösségfejlesztés szempontjából e foglalkozásunk vált az egyik leghatékonyabbá. A résztvevők részéről többször megfogalmazódnak igények arra vonatkozóan, hogy milyen ételek elkészítését szeretnék megtanulni – ezeknek pedig egyre nagyobb az eszköz- és térigénye.

Mindezek miatt felmerült bennünk a tankonyha ötlete, amelyben egyre nagyobb potenciált látunk. Egy engedéllyel rendelkező, jól felszerelt helyiség lehetőséget biztosítana arra, hogy a gyerekek ne csak a komolyabb infrastruktúrát nem igénylő ételekkel ismerkedjenek meg (pl. kókuszgolyó, melegszendvics stb.), hanem az ennél összetettebb, főtt-sült ételek elkészítését is megtanulhassák. Ilyen feltételek mellett a klubfoglalkozás lebonyolításába vendéglátói szakképzésben résztvevő diákokat is be tudnánk vonni – ez a lehetőség mindenki számára rendkívül kamatozó lehetne. Ezek mellett a tankonyha ötlete egy harmadik aspektusból is megalapozott – az elmúlt időszakban több projektötlet is érkezett hozzánk, amelyek megvalósításának egyetlen akadálya egy jól felszerelt konyha.

Próbaterem

A nálunk megforduló fiatalok körében mindig is népszerű volt a zenélés. Az elmúlt két évben a gitároktatás eredményeként a fiatalok – egyrészt a tanárral közösen, másrészt önálló formációban – többször felléptek, illetve más IX. kerületi zenei projektben is részt vesznek.

Az elért eredményekből kiindulva született meg bennünk egy próbaterem ötlete, ahol megfelelő körülmények között próbálhatnának a fiatal zenekarok. Bár az épület ebbéli lehetőségeit jelenleg még nem ismerjük, elsősorban a pince jutott eszünkbe, mint lehetséges helyszín. A próbaterem felszereltsége akár arra is alkalmas lehet, hogy amatőr, de jó

minőségű zenei felvételek készülhessenek.

A Nemzeti Kulturális Alap a Hangfoglalás Program keretei között 2018-ban kutatást végzett a próbatermi lehetőségekről zenekarok körében. Ez egyrészt kimutatta, hogy a próbaterem bérlés rendkívül költséges, másrészt a lehetőségek is korlátozottak, sok próbaterem ipari környezetben helyezkedik el, így nemhogy alapvető hangosítási eszközök, de sokszor még fűtés sincs biztosítva. Ezek tükrében megalapozottnak tekintjük a közösségi próbaterem igényét. A fiatal zenészeknek hatalmas segítség lenne egy elérhető, megfelelő felszereltségű próbaterem, ahol elindíthatnák zenei tevékenységüket.

Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport

A beszámolót készítette Pál Csaba koordinátor

A szakmai feladatunk, módszereink, A FESZGYI OISZS csoportjának 2019 évi célkitűzései és megvalósulásuk. Jövő évi tervek, célok.

Az óvodai és iskolai szociális segítő (továbbiakban OISZS) tevékenység célja és feladata a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az óvodás- és iskoláskorú gyermekek, tanulók sikeres előmenetelének támogatása, egészségfejlesztése, veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés. További célja a szociális és a köznevelési ágazat szereplői szoros együttműködésének kialakítása.

Ezen feladatok elvégzését a kollégák az egyéni, csoportos és közösségi szociális munkával igyekeznek biztosítani. A kliensek számára szolgálnak segítőbeszélgetéssel, tanácsadással és szükség esetén delegálják az esetet, ha az már a kompetenciahatárainkon, illetve feladatellátásukon túlmutat.

2019-ben céljaink között szerepelt:

- A Ferencvárosi köznevelési intézmények mindegyikében biztosítani az óvodai és iskolai szociális segítést.
- A köznevelési ágazat és annak szereplői között a kapcsolatépítés megvalósulása, a munkaforma megismertetése, elfogadtatása.
- A FESZGYI szakmai egységeivel való együttműködésünk kialakítása. (Család- és Gyermejkölési Alapellátási Egység – továbbiakban: CSGYAE, Család- és Gyermejkölési Központ, továbbiakban CSGYJK, H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér, továbbiakban

H52)

- A FESZGYI Jelzőrendszeri Felelős és Tanácsadóval való közös munka kialakítása.
- A kerület közösségi tereinek megismerése és együttműködés kialakítása.
- A Ferencvárosi Kábítószer Egyeztető Fórum (továbbiakban: KEF) munkájában való részvétel.
- A Ferencvárosi Pedagógiai Szakszolgálattal való kapcsolatépítés.
- Képzéseken való részvétel, munkamódszerek elsajátítása,
- Szakmai konferenciákon való részvétel.
- Szakmai létszám növelése, előírt munkakörök betöltése.

Megvalósulásuk tekintetében majdnem minden célkitűzés sikeres volt, vagy teljes egészében, vagy részben.

- Ferencvárosban mintegy 40 köznevelési intézmény van, ahol biztosítanunk kell a feladatellátást. Ezek közül 9 óvodában, 20 iskolában és kollégiumaikban sikerült mintegy 10 szociális segítővel ezt megvalósítani.
- Az OISZS egy folyamat, ahol a segítőnek magát és a szakmát - azon túl, hogy megismerteti azt a célcsoportokkal - el is kell fogadtatnia. Jól működő munkakapcsolatot kell kialakítani az intézményekkel és dolgozóikkal. Az együttműködési megállapodást megkötött intézményekkel ez nagyrészt megvalósult, de a gördülékeny és letisztult közös munkához intézménytől függően akár évek is szükségesek lehetnek, hogy egyértelműek legyenek az együttműködés keretei, a kompetenciahatárok és persze a biztos alapokon működő kollegialitás.
- Az OISZS csoport a működését a kerületben a Pöttyös utcai telephelyen, a József Attila lakótelepen kezdte meg 2018-ban. A csoport 2019 áprilisában nagyobb, működés tekintetében alkalmasabb helyre költözött a Gát utcába.
- A FESZGYI-n belül szoros együttműködést alakítottunk ki mind a CSGYAE-vel, illetve a CSGYJK-val, hisz sok esetben közös az ügyfélkör, a jelzéseken túl szükséges az esetmegbeszélő, tájékoztatás és sok esetben az óvodai és iskolai segítőnek a gondozási folyamatban való részvétele. A H52-vel azon túl, hogy szintén közös az ügyfélkör, több közös programban vettünk részt. Ez elsősorban a nyári időszakot érinti amikor bekapcsolódtunk a „Nyár 52 - Mindennapra egy program” projektjükbe, ahol a kerület hátrányos helyzetű gyermekei számára biztosítottunk közösen fejlesztő és játékos programokat, illetve nyári táboroztatást.
- A Jelzőrendszeri Felelős és Tanácsadóval, Gergely Gabriellával a kezdetektől szoros

munkakapcsolatot alakítottunk ki. Már a köznevelési intézményekkel való kapcsolatfelvételnél bekapcsolódik a munkánkba, és segíti az együttműködés feltételeinek kialakítását. Szerepe elengedhetetlen a jelzési kötelezettségek tisztázása szempontjából is mind a kezdeteknél, mind pedig a jövőben.

- Ferencvárosban mintegy kilenc közösségi tér kap helyet. Ezek mindegyikével megismerkedtünk és folyamatos kapcsolatot tartunk velük, hogy iskolán kívüli elfoglaltságaikban tudjuk segíteni a kerület gyermekeit. Promotáljuk programjaikat, illetve lehetőségeink szerint delegálunk hozzájuk fiatalokat.
- A Ferencvárosi KEF ülésein és programjaikon való részvétel szintén fontos színtere a prevenciós munkának, emellett sok társszakmát összeköt, ezzel megkönnyíti a kerületen belüli munkát és kapcsolatépítést.
- Kollégáimmal igyekszünk minél több kompetenciát elsajátítani a feladatellátás érdekében. A lehetőségeinkhez mérten ennek érdekében továbbképzéseken veszünk részt. A nyáron a team elsajátította a Békés Iskola módszert, illetve több kolléga a Boldogság Órák módszertanát, szemléletét. Ezek mentén pedig az arra nyitott intézményekben csoportfoglalkozásokat indítottunk.
- A kerület szakmaközi értekezletein, illetve intézmények közötti szakmai napokon veszünk részt, továbbá magunk is szervezünk elsősorban a köznevelési intézmények számára.
- A betöltött munkakörök tekintetében 2019-ben 10 szociális segítővel tudtuk ellátni a munkát fluktuáció mellett. Jelenleg ez tízezer gyermek ellátását teszi lehetővé. (Jogsabályi előírás alapján, mely szerint 1.000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekre vetítve 1 fő óvodai és iskolai szociális segítőt kell alkalmazni, Csoportunk engedélyezett létszáma 13 fő szociális segítő a köznevelési intézményekben nyilvántartott 13.046 fő tanulószám miatt.)

A jövő évre vonatkozóan az eddig kialakított munkafolyamatok fenntartása és fejlesztése mellett célunk még:

- Az üres álláshelyek betöltése és a még kimaradó intézmények feladatellátása. Az első negyedévben a még fennmaradó álláshelyek betöltésével le kívánjuk fedni a még ellátatlan köznevelési intézményeket és ezáltal mind a 13.000 gyermek és a szülők, pedagógusaik célcsoportja számára is elérhetővé tenni a szolgáltatást.
- Továbbra is szeretnénk szakirányú képzéseken részt venni. Elsajátítani a Békés Iskola következő moduljait, elvégezni a kötelező óvodai-iskolai szociális segítő képzést és egyéb

szakirányú képzéseket.

- A Nyár 52 munkáját a H52-vel közösen folytatni kívánjuk, illetve kibővítve a nyári táboroztatást, kéthetes napközis tábort is szeretnénk létrehozni a kerületi gyerekek számára.

Szakmai létszám. A koordinátor feladatai, kitűzött célok és eredményességük.

2019-ben a januárjában kilenc főállású szociális segítővel és egy fő koordinátorral működött a csoport. Az első negyedévben három új kolléga felvételt nyert, de az év folyamán ugyanennyi szakember távozott. Decemberben bővült a segítők száma 10 főre, akik közül 8 fő szakirányú szociális, 1 fő mentálhigiénés, 1 fő pedagógiai és 1 fő hitéleti végzettséggel bíró kolléga.

A csoport koordinátoraként feladatom a kollégák szakmai felkészítése és vezetése. Az ellátandó köznevelési intézmények meghatározása egy-egy kolléga tekintetében, munkarendjük kialakítása, adminisztratív feladataik összegzése és ellenőrzése, team értekezletek tartása, a csoport működtetése, a kollégák támogatása. Ezeken túl a köznevelési intézményekkel a kapcsolatfelvétel és együttműködés kialakítása. Továbbá a kerületben jelenlévő társszakmákkal és szakmai terekkel való kapcsolattartás a célcsoportok érdekében. A FESZGYI-n belül szakmai fórumokon való részvétel, a többi intézményi egységgel való közös szemléleten alapuló támogató munka kialakítása és fenntartása, vezetői értekezleteken való részvétel.

Elsődleges céлом volt, hogy a csoport teammé fejlődjön, ezen túl az ellátandó területeken pedig célul tűztem ki az intézmények körének bővítését és azokban a szociális munka megismertetését, elfogadtatását.

Az OISZS tekintetében országos szinten a mai napig nincs egy egységes módszertan, ami szerint dolgoznunk kellene. Szakmai ajánlást kaptunk, de valójában minden kerület vagy település saját maga fejleszti az OISZS-t, alakítja ki a módszertanát. Épp ezért a kollégáimmal napról napra tanuljuk a szakma szegmenseit. Nehezíti a teammunkát és a teammé válást az is, hogy a kollégák tényleges feladatellátása a köznevelési intézményekben van, így ritkán – csak a teamnapokon – találkoznak, dolgoznak közösen. Ugyanakkor 2-3-4 intézményt is ellátnak, ahol heti több alkalommal jelen vannak. Intézményenként 8-12 órában vannak jelen egy héten, ebből kifolyólag nincs egy állandóság a munkakörükben sem fizikai, sem kollegiális szinten. Mindez szakmai magányhoz vezet a munkájukban. Kiemelkedően fontosnak tartom,

hogy legyen lehetőség a team számára szakmai továbbképzésekre és teamépítésre. Mindez – ha tartani kívánjuk a megfelelő feladatellátást az óvodákban-iskolákban – a kívánt szinten jelenleg elképzelhetetlen és további fluktuációkhoz vezethet. Mindezen nehézségek ellenére a kollégáim rengeteget tanultak és fejlődtek az eltelt egy év alatt. Megtalálták a helyüket ebben az újfajta szolgáltatásban és úttörőivé válnak az OISZS-nek.

A köznevelési intézmények tekintetében hatalmas lépést tettünk. Az év eleji kilenc ellátott intézményi számot huszonkilencre növeltük. Emellett az ellátott intézményekkel megszülettek az együttműködési megállapodások, az intézmények szükségleteinek felmérése és azok mentén a szociális munka terve és lépései. A nehézséget továbbra is a szakmák egymásfelé való érzékenyítése jelenti. A kompetenciahatárok felismerése és tartása: mi pedagógiai probléma és mi az, ami már szociális probléma? Hol ér véget az iskola feladata, felelőssége és hol kapcsolódik be ebbe a segítő? Meg kell tanulnunk egy közös szakmai nyelvet, hogy ugyanazt értsük egy-egy fogalom alatt mind a szakmán belül, mind a pedagógusokkal és egyéb társszakmákkal. Meg kell értenie minden résztvevőnek, hogy ahogy az elsődleges célcsoportunk – azaz a gyerekek – közös, úgy a munkánknak is annak kell lennie. Egy multi- és interdiszciplináris közeget kell, hogy alkossunk.

Több esetben még mindig az a tévhit áll fenn, hogy ellenőrizni kívánjuk a pedagógusok munkáját, vagy hogy bele akarunk szólni. Ez odáig vezet, hogy a szociális segítő már csak akkor értesül egy-egy problémás esetről, amikor a baj régen megtörtént, pedig megelőzhető lett volna. A munkánknak ez a legnehezebb része, s ez az, ami még akár évekig is eltarthat: a közös szemlélet mentén bizalmi légkörben dolgozni minden intézményben. Ez természetesen ugyanúgy a mi felelősségünk is, mint a köznevelési intézményeké. Éppen ezért kiemelkedően fontos a segítők kommunikációs készsége, s hogy az adott köznevelési intézményben az intézmény szellemisége mentén végezzük a munkánkat.

Ahogy fent az látható, a saját célitűzéseim is csak részben tudtak megvalósulni mind a team, mind pedig az ellátandó feladatok tekintetében. 2020-ban a fennmaradó köznevelési intézményekkel való együttműködés kialakítása a cél, és a már kialakított kapcsolatok fenntartása és megerősítése. Bár 2019-ben nem sikerült az összes kerületi intézményben megkezdeni a feladatellátást, de ez elsősorban tudatos döntés volt. Így is nagy terhet ró a segítőkre, hogy helytálljanak ebben az új szolgáltatásban. Ezért nem volt cél, hogy csak azért vonjunk be minden intézményt, hogy megkössük az együttműködési megállapodásokat, közben pedig nem, vagy csak részlegesen tudjuk biztosítani a szolgáltatásainkat. Emellett

elengedhetetlen kritérium, hogy a megfelelő munkatársakkal töltsük be a jelenleg még üres álláshelyeket. *Továbbá kulcsfontosságú a team szakmai felkészültségének a továbbfejlesztése, a szakmai magány csökkentése és a kollégák megtartása.*

Ellátandó terület és intézmények

Óvodák tekintetében heti 4 órában dolgoznak a segítők – kivétel a Kerekerdő óvoda, ahol az intézmény gyermeklétszámából adódóan heti 2X4 órában van jelen a szociális segítség. Az iskolákban heti 2X4, illetve heti 2X6 órában van feladatellátás. A segítőknek a FESZGYI biztosítja a háttérbázist – a Gát utca 25 szám alatti telephely formájában, illetve céges laptopot kap minden kolléga. A köznevelési intézmények feladata biztosítani az ügyeleti irodát, ami alkalmas egyéni esetmunkára, illetve az egyéb tárgyi eszközöket. Ez a legtöbb helyen kielégítő, de vannak helyek, ahol nem, vagy csak eseti jelleggel megoldott az interjúkra alkalmas privát iroda. Sok helyen a tanáriban kap helyet a kolléga, ami alapvetően jó dolog, hisz az elősegíti a tanári karral való megismerkedést és kapcsolatépítést, de ahol a privát iroda nem, vagy csak nehezen megvalósítható – a legtöbb esetben az intézmény fizikai korlátjai miatt – az nehezíti a munkavégzést. Gyakran kell osztoznia a kollégának időben és térben a fejlesztő pedagógussal, pszichológussal.

A kezdeti nehézségeket követően egy-egy eset mentén a kollégák munkájának szükségessége nyilvánvalóvá vált sok intézmény számára, így a jó gyakorlatot követően nagyobb bizalommal és nyitottsággal kezelték a segítőt. Egyre több esetben keresik meg a pedagógusok a kollégát, de sajnos még mindig jellemző, hogy nem a tüneteknél, hanem már a manifestálódott problémánál várják a segítséget.

A pedagógusokkal való együttműködés mellett törekszünk a mentálhigiénés teamek kialakításra az intézményeken belül, melynek elengedhetetlen tagjai a társszakmák is: pszichológus, fejlesztő- és gyógypedagógus, védőnő és a gyermekvédelmi felelősök.

Gyakran működnek a kollégák hídként a köznevelési intézmény és egyéb szociális ellátók, vagy a köznevelési intézmény és a szülő között. Ez a fajta közvetítés feladatunk is, és az intézmények is hasznosnak tekintik, mert gördülékenyebbé tesznek folyamatokat, vagy oszlatnak el félreértéseket. Nehezíti az együttműködést, hogy minimális a közös munkafelület a segítő és a pedagógusok között. Ezek platformjai leggyakrabban az óráközi szünetek, értekezletek, esetlegesen lyukasórák. Gyakran kerülünk szembe azzal a helyzettel, hogy a pedagógus túlterhelt, és a szociális kollégával való együttműködés, információcsere, közös

csoporthoz számára elképzelhetetlen, hisz ő leoktatja az óráit, megcsinálja az adminisztratív feladatait, részt vesz a tantestületi értekezleteken és még egy plusz tényezővel – a segítővel – is foglalkozzon. Gyakran csak akkor jutnak el a kollégával való kommunikációig mikor egyes szülő- vagy diák probléma már régen túlmutat az ő kompetenciáin, ellehetetleníti a tanítást. Ekkor kéri meg a segítőt, hogy „oldja meg” a problémát.

Fontos, hogy tisztázottak legyenek a kompetenciahatárok. A legnagyobb nehézséget az okozza, hogy mi az, ami még pedagógiai probléma és mi az, ami már szociális. Amennyiben már szociális, akkor a köznevelési intézmény törekedjen arra, hogy a gyermek a mielőbbi támogató segítséget megkapja, és az legyen az elsődleges, ne pedig az adott köznevelési intézmény megítélése. A másik probléma-góc, hogy sok pedagógus nem jelez egy problémát – főleg veszélyeztetettség esetén –, mert vagy a szociális segítő rendszert gondolja eredménytelennek, tényleges segítségre képtelennek, vagy mert fél egy konfliktusvállalás következményeitől, akár saját magára, akár a gyermekekre nézve.

2019-ben a FESZGYI OISZS csoport által ellátott Ferencváros köznevelési intézmények listája

1. Ferencvárosi Egres Óvoda
2. Ferencvárosi Kicsi Bocs Óvoda
3. Ferencvárosi Ugrifüles Óvoda
4. Ferencvárosi Méhecske Óvoda
5. Ferencvárosi Napfény Óvoda
6. Ferencvárosi Csudafa Óvoda
7. Ferencvárosi Csicsergő Óvoda
8. Ferencvárosi Kerekerdő Óvoda
9. Ferencvárosi Liliom Óvoda
10. Bakáts Téri Ének-Zenei Általános Iskola
11. Budapest IX. Kerületi Kosztolányi Dezső Általános Iskola
12. Budapest IX. Kerületi Kőrösi Csoma Sándor Kéttannyelvű Általános Iskola
13. Budapest IX. Kerületi Molnár Ferenc Kéttannyelvű Általános Iskola
14. Budapest IX. Kerületi József Attila Általános Iskola És Alapfokú Művészeti Iskola
15. Budapest IX. Kerületi Leövey Klára Gimnázium
16. Patrona Hungariae Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium, Kollégium És Alapfokú Művészeti Iskola
17. Budapest IX. Kerületi Szent-Györgyi Albert Általános Iskola És Gimnázium

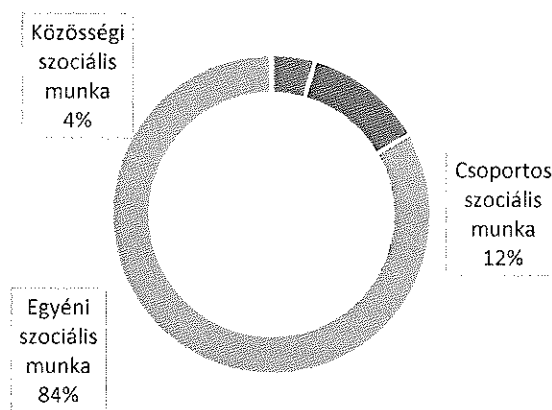
18. Ferencvárosi Sport Általános Iskola És Gimnázium
19. Budapest IX. Kerületi Weöres Sándor Általános Iskola És Gimnázium
20. Jaschik Álmos Művészeti Szakgimnázium
21. Dió Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény És Kollégium
22. Ferencvárosi Komplex Óvoda, Általános Iskola És Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
23. Budapesti Gépészeti Szc Fáy András Közlekedésgépészeti, Műszaki Szakgimnáziuma
24. Budapesti Gépészeti Szc Szily Kálmán Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája És Kollégiuma
25. Budapesti Műszaki Szc Puskás Tivadar Távközlési Technikum Infokommunikációs Szakgimnáziuma
26. Budapesti Gazdasági Szc Harsányi János Szakgimnáziuma És Szakközépiskolája
27. Budapesti Gazdasági Szc Szent István Közgazdasági Szakgimnáziuma És Kollégiuma
28. Budapesti Gazdasági Szc Teleki Blanka Közgazdasági Szakgimnáziuma
29. Budapesti Vendéglátóipari És Humán Szc Gundel Károly Szakképző Iskolája

Ellátott kliensek száma, célcsoportok aránya

2019. január 1. és december 31. között a 29 köznevelési intézményben 3021 tevékenység valósult meg.

Ebből 132 közösségi, 372 csoportos és 2534 egyéni szociális munka keretei között.

Tevékenység szám 2019. évben



Csoportos szociális munka: ez magában foglalja az osztályfőnöki órákon tartott olyan csoportfoglalkozásokat, mint a Békés Iskola vagy prevenciós foglalkozások. A Konkáv közösségi térben a Köztes Átmenetek prevenciós interaktív kiállítás látogatása, filmklub,

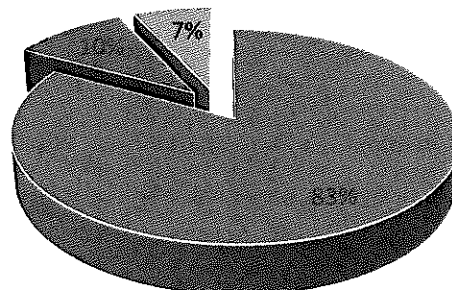
művészetterápiás foglalkozás, de a csoportos szociális munkához tartoznak még a szülőcsoportok megszervezése és lebonyolítása, a tantestületi értekezletek és a pedagóguskar érzékenyítése is.

Közösségi szintén az óvoda-iskola életében való aktív részvétel, legyen az kirándulás, nyílt nap, pályaorientációs vagy egészség nap, fogadóórák. A Ferencvárosi közösségi terek és rendezvények programjaiban való részvétel, adománygyűjtés. A KEF munkájába való bekapcsolódás.

Egyéni szociális munka területén a segítő beszélgetés, tájékoztatás a kiemelkedően jellemző a gyermekek, illetve a szülők irányába. Rengeteg az iskolában megjelenő társszakma a pedagógustól a pszichológuson át a fejlesztőpedagógusig, ők az elsődleges jelzők. Ők azok, akiken keresztül eljutunk a gyermekig vagy a családig. Sok esetben nem is magával a gyermekkel kerülnek kapcsolatba a kollégák, hanem csak a pedagógussal, és egy vele folytatott tanácsadás elegendő a felmerülő probléma megválaszolására. Sajnos nem mondható el, hogy ez minden esetben elegendő, de az elsődleges prevenció szintén ez. Ezt követően, ha a kolléga nem ítéli meg elegendőnek a puszta tanácsadást, akkor maga is felveszi a kapcsolatot a gyermekkel vagy szülővel, hogy megvalósuljon a segítő beszélgetés, beszélgetések. Amennyiben ez sem elegendő, vagy csak feltár egy sokkal nagyobb ívű problémát, akkor delegálja a klienst a megfelelő szolgáltatóhoz.

A 2534 egyéni szociális segítségből 2109 a szakemberrel, 255 a szülővel és 177 a gyermekkel végzett szociális segítség.

Egyéni szociális segítség adatai 2019.
évben



- Szociális munka szakemberrel
- Szociális munka szülővel
- Szociális munka gyermekkel

Itt fontos megjegyezni, hogy az óvodák színterén nem végzünk egyéni szociális munkát gyermekekkel a korukból adódóan. Az ilyen esetekben mindig az óvoda pedagógusaival, a jelen lévő társszakmákkal, illetve a szülőkkel konzultálunk a felmerülő problémákról és lehetséges segítségnyújtásról. Illetve az is fontos mérő, hogy az egyéni szociális munkában hiába a túlnyomó többség a szakemberrel végzett munka, ezek majdnem mindegyike egy adott családra vagy gyermekre vonatkozik, tehát az adott probléma észlelésére, felmérésére.

Az egyéni szociális segítségnél amennyiben az első alkalmat követően további segítő beszélgetésre van szükség, akkor a gyermek törvényes gondviselőjének írásos beleegyezése szükségeltetik, hogy foglalkozhassunk gyermekével. Ezen megkereséseket az esetek többségében a szülők örömmel veszik. Kivételt azon esetek képeznek – de azok sem mindig – amikor a probléma kiváltó oka nem a köznevelési intézményben, hanem a családban keresendő. Abban az esetben, ha pár alkalmas segítő beszélgetés nem nyújt tartós megoldást a problémára, akkor delegáljuk a családot a családsegítő irányába és szükség esetén bekapcsolódunk a cselekvési terv lépéseibe.

Szükségletfelmérések célja, eredményessége

Majdnem minden intézményben az éves szociális munka tervét az intézmény segítőjével az intézményben felvett szükségletfelmérés alapján határozzuk meg. Néhány köznevelési intézmény sajnos a mai napig nem tudott alkalmat keríteni a szükségletfelmérések kitöltésére, de szerencsére ezen intézmények száma elenyésző.

A szükségletfelmérésben vizsgáljuk a gyermekekre, a szülőkre, pedagógusokra és az intézményre vonatkozó problémákat. Emellett felmérjük az intézmény keretein belül megvalósuló programlehetőségeket. A felmérésben kérdezzük, hogy mely, milyen típusú szolgáltatásokra van igény a köznevelési intézményben, miben szenvednek hiányt. Végül pedig a szociális segítő feladatellátáshoz biztosított tárgyi eszközöket.

Alább csak egy táblázatot emelek ki a gyermekekre vonatkozó problémák kérdéssorából. Ennek elsődleges oka, hogy a vizsgált intézményekben sem volt egységes a kitöltés. Volt, ahol csak az igazgató, volt, ahol csak a gyermekvédelmi felelős, volt, ahol X fő pedagógus töltötte ki, de az intézményvezető nem. Emellett a szükségletfelmérések viszonylag röviddel az OISZS megjelenését követően kerültek felvételre, így még nem volt pontos, hogy mit értünk az egyes kérdéscsoportok, kérdések alatt. Rengeteg szubjektív válasz érkezett és ezekből releváns következtetést nem tudtunk levonni.

2020-ban szeretnénk egy alaposabban előkészített szükségletfelmérést biztosítani az intézmények számára. Ennek első lépcsője az volt, hogy kidolgoztunk egy célzottan diákszükségletfelmérést, ami osztályközösségeken keresztül vizsgálja a problémátípusokat és ad majd egy átfogó képet intézményekre lebontva.

Gyermekekre vonatkozó problémák

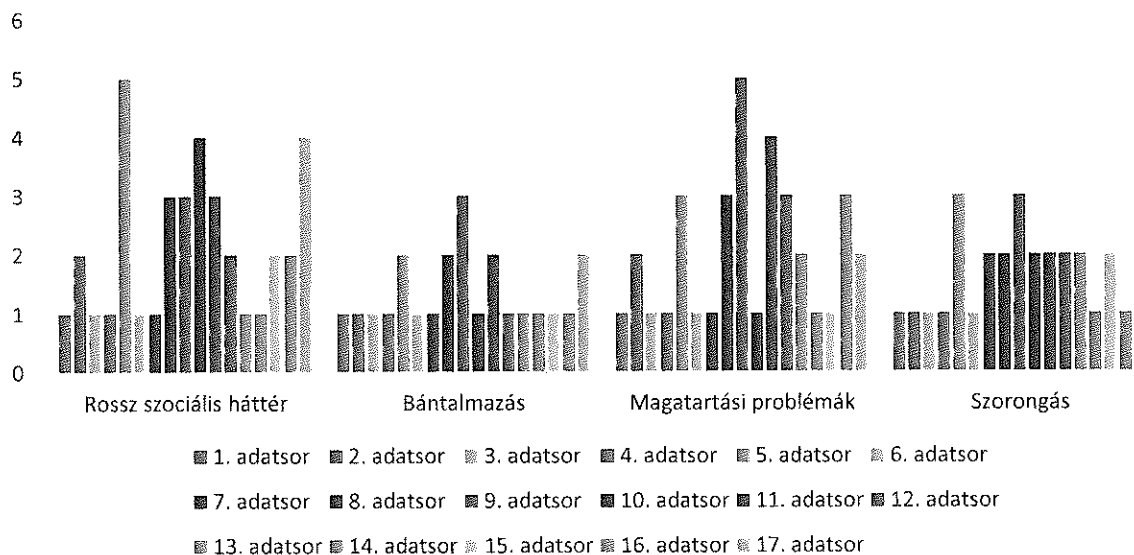
A táblázatban kiemeltem 17 iskola néhány vizsgált probléma típusát a gyermekekre vonatkozóan, ahol az 1 az egyáltalán nem jellemző, az 5 pedig a kifejezetten jellemző véleményt hivatott kifejezni. Az értékek néhány kiugrótl leszámítva hasonlóak. A rossz szociális háttér főként a szegregált, vagy azon intézmények jellemzői az iskolák szerint, ahol túlnyomórészt hátrányos helyzetű családok gyermekei vannak.

A bántalmazás szinte mindenhol az egyáltalán nem jellemző kategóriát kapta, de a felmérések vizsgálatokor több érintett intézmény mást és mást értett a bántalmazás fogalma alatt. Vizsgáltuk a bántalmazást családon kívül, családon belül, illetve elhanyagolás tekintetében is. Mindezekről függetlenül leginkább szubjektív válaszokat kaptunk.

Harmadik táblázatként a magatartási problémák szerepelnek, ami már mutat kiugróbb értékeket több helyen. Könnyebb volt értelmezni ezt a kérdést a megkérdezetteknek.

A negyedik pedig a szorongás volt. A visszajelzések alapján itt tudtuk leginkább érzékelni, hogy az iskolákban nagyon is látják, hogy több gyermekkel probléma van, de ennek kezelése, vagy hogy egyáltalán foglalkozniuk kell-e ezekkel a gyermekekkel és ha igen, milyen módon, az már gyakran tanácsstalansággal párosult.

A gyermekekre vonatkozó problémák az intézmények megítélése szerint

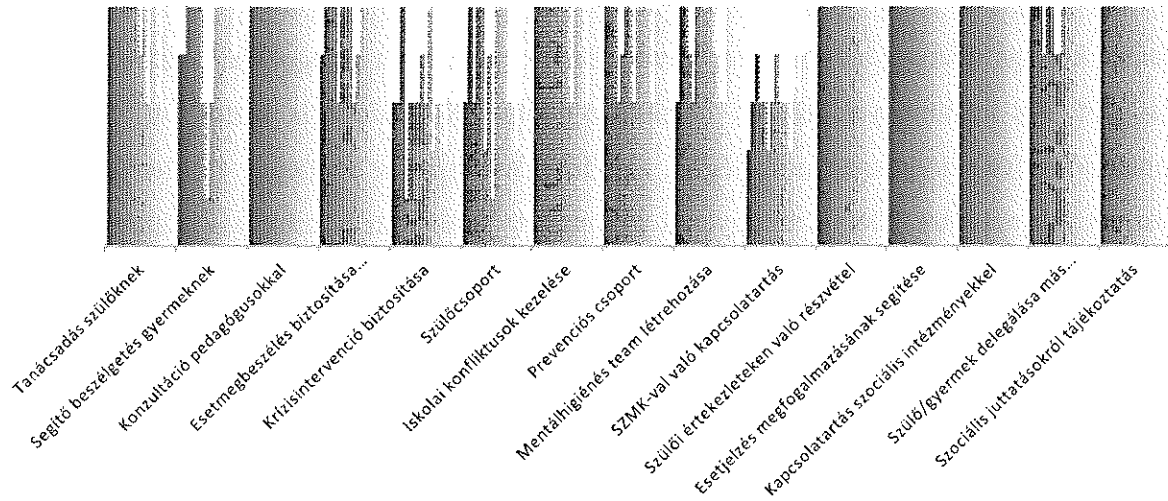


A pedagógusokra vonatkozó kérdéssor

A pedagógusokra vonatkozó kérdéseknél már átfogóbb volt a kép, de ott kiemelkedő értékeket leginkább a leterheltség és a kiegészítés veszélye kapott. A szülőkre vonatkozóknál nagyon sok helyen fordult elő a kapcsolat és konfliktus a szülővel problémája.

Kiemelném még a „Milyen típusú szolgáltatásokat vennének igénybe?” kérdéscsoportot. Ebből látható volt, hogy rengeteg területen igényt tartanak a munkánkra, mégis a gyakorlatba való átültetésnél általános nehézségként került elő, miszerint nincs idő a köznevelési intézmények dolgozói számára, hogy ezeken a területeken együtt tudjanak működni. A permanens probléma, hogy meg kell találni annak a módját, hogy miképp tudunk olyan tényleges segítséget és programokat vinni az intézményekbe, ami nem akadályozza az ott dolgozók napi munkáját és nem borítja föl az intézmények napi működését. Ezeken a területeken hosszas időt fog még igénybe venni, amíg a két szolgáltató, az iskola és a szociális szféra megtanul együtt dolgozni a gyermekek érdekében. Szerencsére van sok jó gyakorlat és együttműködés a pedagógusokkal, de ez egyéni szinteken működik, nem pedig tanári kar szintjén.

Milyen típusú szolgáltatásokat vennének igénybe?



A fenti táblázat érzékelhetően a másik pólus irányába tolódott el, mint a gyermekekre vonatkozó problémák esetén. Ebből is látszik, hogy a kérdezettek sokkal inkább tudnak olyan felmerülő kérdésekre válaszolni, ami a saját igényeiket szolgálja. Ettől függetlenül hiába jelent meg szinte mindenhol az igény például a mentálhigiénés team létrehozására, ennek a gyakorlati megvalósítása már rengeteg akadályba ütközik az időhiánytól a több szakember rendszeres időközönként közös konzultációjáig. Ugyanez igaz szinte minden másra is. A pedagógusok érzékenyítése az elsődleges cél ahhoz, hogy tényleges és hatékony közös munka tudjon létrejönni a köznevelési intézményekben. megtalálni és megtartani azokat az egyéneket, akik alapvető feladataikon túl is képesek időt és energiát fektetni a gyermekek megsegítésébe.

Abban az esetben, ha az iskolavezetés elfogadja, hasznosnak ítéli és támogatja a munkánkat, illetve, ha van pár pedagógus, akiket be lehet vonni a munkafolyamatokba, akkor azokban az intézményekben rövid időn belül mérhető eredménnyel tud szolgálni az Óvodai-Iskolai Szociális Segítés.

Munkafeltételek

A kérdés kettős hisz külön kell nézni a FESZGYI által biztosított munkafeltételeket és a köznevelési intézményekben biztosítottakat.

A FESZGYI biztosítja a háttérbázist az OISZS-nek. Különálló telephelye van a csoportnak, ahol lehetőség van team értekezletekre, képzésre, foglalkozás tartásra. A kollégák

rendelkezésre áll egy open office, illetve egy iroda és interjú szoba az egyéni szociális segítséghez, amennyiben a köznevelési intézményben nincs lehetőség a privát beszélgetésre a klienssel.

Minden kolléga számára biztosított egy intézményi laptop, amin elvégezheti az adminisztratív feladatait. Az intézmények közötti utazáshoz pedig BKK bérlet is biztosított. Rugalmas munkaidő szerint dolgoznak a kollégák, ami lehetővé teszi az esetleges többlet időt egyes intézmények számára, illetve az ügyeleti idő mellett biztosított a számukra adminisztrációs időszáv. A hét négy napján intézményekben vannak, míg a szerdai napok a team napok, amelyek a Gát utcai telephelyen zajlanak. Itt biztosított a csoport számára a szupervízió is.

Ami nem biztosított, de elengedhetetlen lenne a szakszerű működéshez, az egy céges mobiltelefon, vagy flotta csomag a segítők számára. A személyes konzultációkon túl rengeteg esetben szükséges a telefonos kapcsolat akár a FESZGYI több szervezeti egységével, akár más kerületek, települések családsegítőivel. A legtöbb intézményben csak a titkárságon van lehetőség a telefonálásra, vagy a tanárban. Ez szinte minden esetben sérti a kliens titoktartással történő, diszkrét ügyintézését, az pedig nem elvárható, hogy a kolléga saját telefonjáról, saját költségen intézze a hivatalos ügyeket. A Gát utcai telephelyen természetesen biztosított a vezetékes telefon, de nem elvárható, hogy feladatellátás közben napjában többször hagyja el az ügyeleti helyét, hogy lebonyolítsa a munkavégzéséhez szükséges telefonhívásokat.

A köznevelési intézményekben nagyon változó a felszereltség. Van, ahol teljes felszereltségű iroda és akár csoportszoba is biztosított a segítő számára, de van, ahol ennek a megvalósulása elképzelhetetlen.

Összegzés

A 2019-es év a FESZGYI OISZS csoportja számára egy nehéz szakmai év volt. Az azt megelőző év szeptemberében indult a szolgáltatás. Még nem állt fel a teljes team, tanuljuk és tapasztaljuk ennek az új területnek a nehézségeit és szépségeit. Kormányzati szinten sem kész a program, hiába ért véget a pilot időszak, a terület folyamatos fejlesztés és képzés alatt van.

Ferencvárosban elindult egy szakmai munka, ami nagy lépésekkel halad afelé, hogy méltó módon képviselje az ellátandó területeket és célcsoportokat. A munkánk eredményessége azonban csak évek múltán lesz érdemben mérhető. Az, hogy már az óvodában elkezdődik a szociális segítség, mindenképpen mérföldkő, mert az intézményi szocializáció minden

mezsgyéjén végig kísérhetjük a családokat, gyermekeiket és segíthetjük őket abban, hogy időben megkapják azt a tájékoztatást és támogatást, ami elősegíti a számukra, hogy biztos szociális háló vegye őket körbe, amennyiben ezzel élni kívánnak.

Hatalmas munka vár nem csak ránk, de a köznevelési intézmények pedagógusaira, a társszakmákra is, aminek első lépései a szemléletformálás és az érzékenyülés, mind a problémákra, mind egymás munkájára és célcsoportjaira.

Mellékletek

1. számú melléklet: Az iskolai szociális munkát segítő szakmai anyag a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága számára – CSÉSZE

1. Párkapcsolati kötődési mintázataink – Mármarosi Eszter

A közeli, intim kapcsolatok életünk több fontos területére vannak hatással, mint azt először gondolnánk. Csupán néhány jelentős példa erre: az étellel való elégedettség vagy az érzelmi jóllétünk megítélése. Még mindig igen **sok fiatal számára nehézséget okoz a biztonságos, bensőséges kapcsolatok kialakítása**. Mi áll ennek hátterében? Hogyan és mennyiben befolyásolja a kötődési stílusunk kapcsolatainkat?

A kötődésen keresztül tanuljuk meg, hogy milyenek is vagyunk mi a világ (szülők) szemén keresztül. Vagyis:

- Mennyire vagyunk szerethetőek, elfogadhatóak?
- Hogyan, milyen eszközökkel érhetjük el, amit szeretnénk (képesek vagyunk-e elérni)?
- Megfelelően reagálnak-e szükségleteinkre (reagálnak-e rá)?
- Érdemesek vagyunk-e a gondoskodásra?

Ezeket tovább formálja, erősíti a **szülői nevelési stílus**, így komplex folyamat eredményeképp kialakul bennünk egy, az előbbiekhöz illeszkedő kapcsolati működésmód. Egyfajta **eszköztár** arra, hogyan tudunk kapcsolódni a másikhoz, mit kell tennünk azért, hogy a kapcsolat létre tudjon jönni és – ami a legfontosabb –, fenn tudjon maradni.

Későbbi kapcsolatainkban – különös tekintettel a párkapcsolatainkra – a megélt tapasztalatok által kialakult mintázatok, a **belső munkamodell** kiemelt szerepet tölt be. Különböző tapasztalatokkal, emlékekkel, elvárásokkal lépünk bele egy párkapcsolatba, melyek a korai kapcsolatokban gyökereznek. Ez a meghatározó, anya/gondozó-gyermek kapcsolat lesz az összes későbbi kapcsolat alapköve. Ilyenformán **jelentős hatással van arra, hogy a fiatalok hogyan tudnak egymással kapcsolatba lépni és maradni**.

Az Érzelem Fókuszú Terápia (ÉFT) az alapja a „*Hold me tight*”, vagy magyarul „*Ölelj át!*” programnak, ami egy speciális kapcsolatgazdagító, kapcsolat-karbantartó program, hiszen itt több pár dolgozik egyszerre a saját nehézségein.

Párkapcsolati szakaszok és családi életciklusok bemutatása – Jakobszen-Tátrai Zsófia

Egy jól működő családnak számos kihívásnak kell megfelelnie, ezért három szinten érdemes vizsgálni a családok életét: az egyén, a pár és a teljes család szintjén. A kiegyensúlyozott családi élet előfeltétele a kiegyensúlyozottan működő párkapcsolat. A párkapcsolati dinamika megértése érdekében fontosnak gondoljuk a következő két szakaszolást bemutatni.

Badner és Pearson modellje segít abban, hogy a párkapcsolat szakaszait vizsgáljuk: 5 szakaszát különítették el a párkapcsolatoknak. Mindegyik különböző idő- és igényspecifikus. A szakaszok egymásra épülnek, nem maradhat ki egy sem, így azok hiánya, vagy a bennük való elakadás komoly problémát tud okozni a párkapcsolatban.

1. szakasz a **szimbiotikus összefonódás** időszaka, amikor a *Mi* a legerősebb érzés. A kapcsolatot az a vágy uralja, hogy kötődni, kapcsolódni tudjunk a másikhoz olyan erősen, mintha egyek lennénk. Kölcsönös a függés, ez a szakasz a hétköznapi értelemben használt eufórikus szerelem ideje.

2. szakasz a **differenciálódás** nevet kapta, ebben az időszakban az *Én* kerül előtérbe. Összetettebb, érettebb embernek sokáig megterhelő a teljes összeolvadás formája, így megjelennek az egyéni igények. A szimbiózisban létrejött *Mi*-ben kezd formát öltetni az *Én* és a *Te*. Ebben a szakaszban van a legtöbb vita, a közös szabályokat le kell fektetni.

3. szakasz a **gyakorlás** fázisa. Ebben a szakaszban a párt körbevevő környezet, vagyis az *Ők* válik fontossá. A pár tagjai kifelé tekintenek, elkezdik építeni a szakmai karrierjüket, a barátokkal való kapcsolattartás is fontossá válik.

4. szakasz: az **újraközeledés** fázisa, ahol ismét a másik, vagyis a *Te* válik fontossá. A kinti világból jövő sikerek fontosak, de egy idő után fontossá válik újra a megosztás a társunkkal, így a pár tagjai ismét egymás felé fordulnak.

5. szakasz: az **érett párkapcsolat**. A pár körül a határok rugalmasak, nem túl merevek, de biztonságosak, stabil a párkapcsolat. *Egymást* elfogadják és kölcsönösen tisztelik.

Család történetében fontos változások, normatív kríziseket okoznak, melyekre jó felkészíteni a családokat. A család életciklusának ismeretét ehhez szükséges.

A Hill-féle modell nyolc szakaszt különít el a család életútján:

1. az újonnan házasodott pár családja;
2. a csecsemős család;
3. a kisgyermekes család;

4. az iskolás korú gyermekes család;
5. a serdülő korú gyermekes család;
6. a felnövekedett gyermeket kibocsátó család;
7. a magukra maradt, még aktív szülők családja;
8. inaktív öreg házaspár családja.

A mentalizációs készség szerepe a pedagógiai munkában és a kiégés megelőzésében – Erőss Éva

„A tanár nyitja meg a gyermekek értelmét a világ ismereteire, segíti őket képességeik kifejlesztésében, tehetségük kibontakoztatásában, értelmük fejlődésében. A szerep azért magasrendű, mert állandó megújulásra kényszerít, nyitottságra, odaadásra, figyelemre, értelmi fejlődésre, érzelmi kötődésre és nagylelkű lemondásra.” (Szebedy Tas)

A mentalizációs készség az alapja annak, hogy **értelmezni tudjuk egymás viselkedését**, és így jó kapcsolatokat tudunk kialakítani és fenntartani. Az anya (és az apa – elsődleges gondozók) mentalizációs készségének fejlettsége jelentősen befolyásolja a gyermek személyiség fejlődését, különösen a kötődés minőségében és az érzelem-kezelés tekintetében. A mentalizációt, mint terápiás módszert Nyugat–Európában és mostanára Magyarországon is eredményesen alkalmazzák kapcsolati zavarokkal küzdő emberek segítségével.

A **holisztikus pedagógia** olyan nevelés, fejlesztés és oktatás, amely az embert a maga teljességében: testi, lelki, szellemi és szociális egységében szemléli. Ez csak akkor tud megvalósulni, ha a pedagógus a gyermekek viselkedésének az értelmezésére nyitott, vagyis képes mentalizálni azt. Nem mindegy, hogy egy gyermek (vagy felnőtt) adott esetben problémás viselkedésének milyen szándékot tulajdonítunk, mert ez meg fogja határozni a hozzá való viszonyulást is. A **pedagógusok mentalizációs készségének fejlesztése** segíteni tudja a tanulókkal való „elég jó” kapcsolat kialakítását – annál is inkább, mert a gyerekek taníthatóságát nagymértékben befolyásolja a pedagógussal való kapcsolat minősége.

Az iskolában a különféle **nehézségekkel** (tanulási, érzelmi vagy magatartási) **küzdő gyermekek** esetében különösen fontos a viselkedésük pontosabb értelmezése, segítése a megfelelő szakemberek bevonásával. Így a pedagógus hatékonyabban tud tanítani, saját felelősségterülete pontosabban kirajzolódik. Kevesebb akadállyal és kudarccal szembesül, ami a **kiégés megelőzésében** is fontos szempont. A téma relevanciáját éppen ez adja, egyre több a nehezen tanítható gyermek és a pályaelhagyó pedagógus.

A mentalizációs készség felnőttkorban is fejleszhető, mind a pedagógusi szupervíziók, mind a szakmai esetmegbeszélések kitűnő lehetőséget és alkalmat nyújthatnak erre.

Szenvedélybetegségek – Prevenció – Tóth Máté

A szenvedélybetegségek napjaink egyik legjelentősebb társadalmi problémájává nőttek ki magukat. Az illegális kábítószeres fogyasztása csak egy apró szelete a teljes képnek, ahol megjelenik még az alkohol, a cigaretta, a gyógyszerek, szerencsejáték, továbbá az újkori viselkedési függőségek is, mint az internet, közösségi média, játék, mobil, túlzott testedzés stb. A fenti szerek és eszközök használói között azonban van egy közös pont, mégpedig, hogy az ezekkel rendszeresen élő személyek valamilyen problémájukat, nehézségüket szeretnék megoldani, vagy éppen „érzésteleníteni”. A **fiatalok** pedig kiemelten **veszélyeztetett célcsoport**, hiszen nagyon érzékeny időszakban vannak, rengeteg problémával, feszültséggel és kétséggel, melyekre nem minden esetben kapnak hatékony megoldási mintákat.

Ezért azt gondoljuk, hogy a preventív foglalkozások során olyan **készségek fejlesztésére** kell koncentrálnunk, amelyek elsősorban a problémamegoldó képességet, coping technikákat, társas kapcsolatokat, kommunikációt, stressz oldást és az önismeretet helyezi fókuszba. Ezáltal szeretnénk elősegíteni, hogy a nehéz helyzetben lévők segítséget tudjanak kérni, a környezetük pedig segítséget tudjon nyújtani, ha arra szükség van.

A CSÉSZE Egyesületben dolgozó addiktológiai szakemberek vállalni tudják a témával kapcsolatos előadások és workshopok megtartását, mellyel a lehető legszélesebb célcsoportot szeretnénk elérni, így nem csak a fiatalokat, de a szülőket és a pedagógusokat is. A probléma szereplőinek széleskörű bevonása és **rendszerszintű kezelése** nélkül nem lehet hatékony eredményeket elérni, hiszen a problémák is az adott közösségben, családban, iskolában alakulnak ki.

Fontosnak tartjuk, hogy a témával kapcsolatban **pontos és hiteles információk** hangozzanak el, megelőzve a tévhitek és egyéb hiedelmek terjedését, melyek jelentős károkat okozhatnak krízishelyzetben. Ennek megfelelően a készségfejlesztésen túl szükséges lehet a legalapvetőbb kábítószerügyi, szabályozási, egészségügyi, büntetőjogi, és akár a legfontosabb elsősegéllyel kapcsolatos információk átadása is.

Iskolai bántalmazás – Wertán Katalin

Az iskolai zaklatás mindannyiunk által ismert fogalom. Egyre többször, egyre súlyosabb esetekről tudósít bennünket a média, mégsem érezzük úgy, hogy értenénk e jelenség okát és körülményeit. Tehetetlenül állunk előtte, hajlamosak vagyunk a családot, az iskolát és korunk

társadalmát hibáztatni, amely képtelen megvédeni gyermekinket és példásan megbüntetni az erőszakoskodókat. Érdemes alaposabban megismerni a témát, hogy fogalmat alkothassunk a kérdés rendkívül **összetett, sokszereplős és soktényezős** valóságáról. Az iskolai zaklatás megítélése kevésbé fekete-fehér, mint gondolnánk.

A zaklatás sikeres kezelése **integratív módon** valósulhat meg. A cél érdekében egyesíteni kell az iskola szereplőit. Olyan csapatmunkát kell alkalmazni, amely interdiszciplináris módon közelíti meg a kérdést: nyitott az eltérő megközelítésmódok rugalmas alkalmazására, a szempontváltásra. Az iskolában kell megoldani a problémát, nem érdemes kiragadni ebből a keretrendszerből, mert maga a rendszer is generálja a zaklatást.

Az alábbi felsorolt témák összefoglalják az iskolai bántalmazás vizsgálatának szempontrendszerét:

- I. Definíció,
- II. Értelmezési problémák,
- III. Zaklatás típusai,
- IV. Hogyan lesz valaki zaklató vagy áldozat,
- V. Temperamentum – zaklató,
- VI. Temperamentum – áldozat,
- VII. Temperamentum – szemlélő(k),
- VIII. A megfélemlítés hatása az áldozatra – az elszigetelődés veszélyei,
- IX. Tartós agresszív viselkedés hosszútávú hatásai,
- X. Kockázati és protektív tényezők a zaklatás folyamatában,
- XI. Mit érez az áldozat,
- XII. Mit tégy, ha áldozat/szemlélő vagy,
- XIII. Mit tegyünk, ha áldozat vagy zaklató a gyerekünk,
- XIV. Szülői magatartás a zaklatás megállítására,
- XV. Az önbecsülés és az önbizalom szerepe a gyermek viselkedésében,
- XVI. A bátorítás szerepe a gyermek viselkedésében,
- XVII. Iskolai prevenció,
- XVIII. Iskolai bántalmazásellenes programok,
- XIX. Kortárs mediátorok.

Az Enable bántalmazásellenes programról röviden – Tóth Bence

Az ENABLE program egy alapvetően **középiskolások számára** nemzetközi szakértőgárda által összeállított érzékenyítő program, amelynek célja az iskolai környezetben és azon kívül

online és offline előforduló zaklatás és agresszív megnyilvánulások megfelelő kezelése, lehetőség szerinti csökkentése. Jelenleg a köznevelési intézmények számára Magyarországon nincs kidolgozott, ingyenesen elérhető hasonló program.

A magyar ENABLE program kialakítása az angol nyelvű 10 alkalmas foglalkozásvázlatok, kézikönyvek, segédanyagok lefordításával, átdolgozásával, magyar oktatási környezetre történő újra-alakításával kezdődtek. Ezt követően, 2017 nyár végén 30 iskola pedagógusait és iskolapszichológusait készítették fel többnapos tréningek alkalmával a program és a foglalkozások tantermi megvalósítására. Ezek során a résztvevők írásos visszajelzéseket készítettek a foglalkozások menetéről és folyamatosan egyeztettek az adaptációs szakértőkkel. Miután a 10 osztálytermi ENABLE foglalkozás valamennyi iskolában lezajlott, egy közös, visszajelző (ún. feedback) tréningen került sor a foglalkozásvázlatok végső verzióinak kialakítására.

Az ENABLE magyar nyelvű honlapjáról elérhető óratervek, tehát ennek az iskolákban, heterogén diákcsoportokban kipróbált és többszörösen átdolgozott eredményei, mely a résztvevő iskolapszichológusok, pedagógusok, adaptációs szakértők közös munkájával vált hatékony, kivitelezhető, élvezetes és etikus, hazai ENABLE adaptációvá.

A foglalkozásvázlatokon kívül segédanyagok, állapotfelmérő és folyamatértékelő mérés, szülői kézikönyv és egyéb információs anyagok is rendelkezésre állnak.

A bemeneti (állapotfelmérő) mérés online kérdőívét összesen 1836 12-19 éves diák töltötte ki.

Az eredmények szerint, a bántalmazás előfordulási gyakorisága az országos eredményekhez (pl. Iskoláskorú Gyerekek Egészségmagatartása c. kutatás) képest kicsit magasabb: a résztvevők 66,1%-a nyilatkozott úgy, hogy sosem volt iskolai bántalmazás áldozata (szemben az országos 75%-kal).

Mindemellett az internetes bántalmazásban való érintettség, az országos adatokhoz hasonlóan alakult ebben a mintában. A leggyakoribb bántalmazási forma a szóbeli bántalmazás. A bántalmazás vélt súlyossága nagyban függ az érintettségtől: aki nem volt soha célkeresztben, nem itéli súlyosnak a problémát. Amikor a diákokat a bántalmazással kapcsolatos attitűdökről kérdezték, azt tapasztalták, hogy megjelenik a bullying határozott elutasítása, de nem egyértelmű helyzetek esetén a diákok már elbizonytalanodnak. Azt is kiderült, hogy a tanulók általánosságban hajlandók közbe lépni, ha bántalmazást tapasztalnak, de nem feltétlen tudják, hogyan kell ezt megtenni.

Az órai foglalkozások ezekre a bizonytalanságokra, ismeret- és készséghiányra is megoldást kívánnak nyújtani.

Az ENABLE (European Network Against Bullying in Learning and Leisure Environments) program az Európai Bizottság Igazságügyi Főigazgatóságának társfinanszírozásával valósult meg, hat európai partner és egy 10 tagú szakértői tanács bevonásával. Az ENABLE iskolai program célja, hogy a szociális és érzelmi készségek fejlesztésével, valamint a kortárs segítség hangsúlyozásával megelőzze a tanulási környezetben és szabadidőben megjelenő bántalmazást és ezzel hozzájáruljon a 11-14 éves gyermekek jól-létéhez.

Az ENABLE foglalkozások koncepciója:

Az ENABLE alapvetően középiskolai (7-11. évfolyam) program, a foglalkozások tíz tanórát ölelnek fel, melyeket az osztályfőnök, vagy az iskolapszichológus tart osztályfőnöki óra keretében.

Kétféle tematika közül választhatnak a megvalósítók: az ún.SEL modul (Social Emotional Learning, társas-érzelmi készségek fejlesztése) és az AB (anti-bullying) modul közül.

A foglalkozások változatos munkaformákat és oktatási módszereket alkalmaznak, azonban a pedagógusoknak nem kell jelentősen eltérnie a hagyományos óravezetéstől.

Munkájukat segédanyagok – filmek, képek és esetleg ppt-k, illetve a tanári és szülői kézikönyv, részletes óravázlatok, további gyakorlatjavaslatok is segítik.

A program erősen épít a digitális technikák alkalmazására, amennyiben erre lehetőség van az iskolában.

Kinek ajánljuk?

SEL modul:

- ahol súlyos/akut bullying van az osztályban,
- ahol várhatóan nagy a résztvevők ellenállása,
- ahol kevés tapasztalat van a nem hagyományos órakeret alkalmazására és igény van szenzitív témák didaktikusabb feldolgozására,
- ahol a diákoknak érzékelhetően nagy szükségük van általában az önismeret fejlesztésére.

Anti-bullying modul:

- ahol van előzetes tapasztalat vagy fogékonyság szenzitív témák explicit feldolgozására,
- ahol lehetőség van nagyobb intenzitású feladatokra.

A program fenntarthatóságát, széles körben való elterjesztését segíti, hogy a programot hazánkban az Oktatási Hivatal koordinálja.

