

**INTEGRÁLT GYERMEKPROGRAMOK
SZAKMAI TÁMOGATÁSA
KIEMELT PROJEKT
ZÁRÓKÖTET**

**EFOP-1.4.1-15
2016-2023**

SZÉCHENYI 



**MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA**

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A zárókötet az EFOP-1.4.1-15 „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” című kiemelt projekt keretében került kidolgozásra.

2023.09.30.

Tartalom

1	Vezetői összefoglaló	2
2	A kiemelt projekt céljai, alapadatai	4
2.1	A kiemelt projekt alapadatai	4
2.2	A kiemelt projekt céljai, célcsoportja.....	4
2.2.1	Célok	4
2.2.2	Célcsoportok	5
2.2.3	Indikátorok	6
2.2.4	Mérföldkövek.....	6
2.2.5	Forrásmegoszlás a konzorciumi partnerek között	7
3	Projekt tevékenységek főbb eredményei	8
3.1	A Biztos Kezdet Gyerekházak szakmai és módszertani támogatása.....	8
3.1.1	Gyermekekre irányuló szolgáltatások	9
3.1.2	Szülőkre irányuló szolgáltatások.....	10
3.1.3	Helyi közösségre irányuló szolgáltatások	13
3.1.4	Szakmai partnerekkel való együttműködést támogató szolgáltatások	14
3.1.5	A Biztos Kezdet Gyerekházak szakmai támogatása	14
3.1.6	A jogszabályi környezet	16
3.1.7	Dokumentációs rendszer	20
3.1.8	A Biztos Kezdet Gyerekházak mentorálása.....	22
3.1.9	Referencia gyerekház hálózat - kritériumok.....	29
3.1.10	Gyerekházi jó gyakorlatokról.....	34
3.1.11	Mentálhigiénés támogatás a gyerekházak szakemberei számára.....	37
3.1.12	Szupervízió.....	41
3.2	Járási projektek.....	45
3.2.1	A 31 járás kiválasztásának szempontrendszere	45
3.2.2	A járási gyerekesély pályázatok megvalósítása	46
3.2.3	Országos szakértői munka.....	49
3.3	Képzési tevékenység Forrás: saját szerkesztés	56
3.3.1	A projektben megvalósuló képzések jogszabályi háttere	56
3.3.2	Képzési tevékenység a gyakorlatban	57
3.3.3	Az egyes képzések bemutatása.....	65
3.4	Szervezetfejlesztési támogatás nyújtása a járási programok részére.....	82
4	Irodalomjegyzék.....	88
5	Táblázatok és ábrák jegyzéke	90

1 VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A térségi Gyerekesély programok a 2000-es évek közepén indultak a gyermekeket sújtó nélkülözés újra termelődésének megakadályozására és a gyermekek esélyeinek növelésére irányuló projektek megvalósítása érdekében. A program mára a 31 leghátrányosabb helyzetű járásban megvalósuló, több pályázati szakaszt felölelő, európai uniós forrásokból finanszírozott programmá vált, amelynek fontos szerepe van az érintett területek társadalmi felzárkózásában.

A záró tanulmányban bemutatjuk az **EFOP-1.4.1-15-EFOP-1.4.1-17 „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása”** című kiemelt projekt alapadatait, céljait, célcsoportjait, a projekt mérföldköveit, valamint az indikátorok teljesülését a projekt megvalósításának időszakában.

A kiemelt projekt

- a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi és társadalmi felzárkózási feladatköréből adódóan az országos illetékességgel rendelkező **Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság**, mint a konzorcium vezetője –,
- a család- és gyermekvédelem terén közfeladatokat és azokhoz kapcsolódó közhasznú tevékenységet ellátó **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület**, valamint
- a jogtudomány, a kisebbségkutatás, a politikatudomány és a szociológia területén elméleti, empirikus és összehasonlító jellegű alap- és alkalmazott kutatásokat folytató **Társadalomtudományi Kutatóközpont**

konzorciumi együttműködésében valósult meg.

A gyermekeket sújtó nélkülözés újra termelődésének megakadályozását, mint átfogó célt, az **Integrált térségi gyermekprogramok**, a **Jó kis hely projektek** és a **Végtelen lehetőség pályázatok** szakmai és módszertani támogatásával volt hivatott megvalósítani a kiemelt projekt. A járási projektek konkrét támogatását, mentorálását a Magyar Máltai Szeretetszolgálat végezte. A Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság az országos szakértői feladatokat látta el, a Társadalomtudományi Kutatóközpont pedig ellátta a program folyamatos monitorozásának feladatait. Saját feladataik részletes bemutatásáról a konzorciumi partnerek önálló zárókötetet készítettek. Jelen tanulmány – a kiemelt projekt átfogó bemutatása mellett – elsősorban a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság tevékenységrendszerének bemutatására fókuszál.

A kiemelt projekt egyik leghangsúlyosabb feladata a **Biztos Kezdet Gyerekházak** program szakmai támogatása és felügyelete volt ebben a támogatási időszakban is.

A kezdetektől napjainkig a gyerekházak száma az ország hátrányos helyzetű kistérségeiben folyamatosan emelkedett, ma már megközelíti a kétszázat. A házak számának emelkedése együtt járt azzal, hogy az elsődleges célcsoporthoz tartozó hátrányos helyzetű családok (szülők és gyermekeik) évről évre egyre nagyobb számban keresik fel és veszik igénybe a felkínált programokat vagy látogatják azokat.

A gyerekházakban zajló szakmai tevékenységet egy több tényezős képzési rendszer támogatta, amelyet e program számára felkészített szakemberek vezettek.

A Biztos Kezdet Gyerekházak program kísérését a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság látta el, amely a kiemelt projektben egy mentorhálózat kiépítésével valósította meg a házak szakmai támogatását.

2019 ősze alapvető változásokat hozott a világ számos országában – így Magyarországon is – a COVID-19 koronavírus világjárvány megjelenésével, a helyzetet tovább nehezítette, hogy 2022. februárjában egy Magyarországgal szomszédos állam – Ukrajna – keveredett háborúba Oroszországgal. Ezek az események számos kihívás elé állították a kiemelt projekt megvalósítását is.

Összegzésként két véleményt idézünk, amelyek az ebben az időszakban végzett mentori támogató tevékenység két legfontosabb dimenzióját mutatják be:

„A járvány ideje előtt személyes találkozások és személyes mentori támogatás valósult meg a gyerekházakban. A járvány ideje alatt ezt felváltotta az online kapcsolattartás. Ezzel egy másfajta együttműködési módszert kellett beépíteni, és alkalmazni a szakmai munkában, ami ugyan nem adott lehetőséget a személyes szakmai találkozásokra, viszont közelebb tudta egymáshoz hozni a gyerekházakat. Ezen időszak alatt olyan gyerekházak szakmai műhelyek valósultak meg, amelyek lehetőséget biztosítottak a gyerekházak kollégák szakmai fejlődésére, a kollégák közötti együttműködésre, tapasztalatcserére, valamint lehetőséget adott a gyerekházak működésének megismerésére, jó gyakorlataik bemutatására, és azon problémák, nehézségek megbeszélésére, amelyekkel a gyerekházak küzdöttek (pl. Házzól házra műhelysorozat). Egy új kihívás és egy újfajta tanulási folyamat volt ez mind mentor, mind pedig a gyerekházak dolgozók részéről is. A kiemelt projekt folyamatos szakmai támogatása is online formában valósult meg. (mentortalálkozó).”

„Addig is és ebben az időszakban még inkább az egyes ember (kisgyerek, felnőtt) maradt a szakmai tevékenységem középpontjában. Célirányosan, erőteljesebben figyeltem a várandós anyukákra, a család védelmére, a saját, magam által kidolgozott családpedagógiai eszközeim alkalmazására, valamint munkatársaim lelki egészségvédelmére.”

A jövőben kulcskérdés a válsághelyzetben történő „szakmai cselekvések” elemzése, a sikeres és akár a kudarcos megoldások megismerése annak érdekében, hogy ezek a tapasztalatok beépülhessenek az új, 2021-2027 programozási időszakban megvalósuló operatív programok tervezésébe és a projektek megvalósításába.

2 A KIEMELT PROJEKT CÉLJAI, ALAPADATAI

Az alábbi fejezetben bemutatásra kerülnek az EFOP-1.4.1-15 „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” című kiemelt projekt alapadatai, céljai, célcsoportjai, valamint az indikátorok, mérföldkövek és a konzorciumi tagok közötti forrásmegoszlás.

2.1 A kiemelt projekt alapadatai

1. táblázat A kiemelt projekt alapadatai

A kiemelt projekt alapadatai	
Projekt azonosítója	EFOP-1.4.1-15-2016-00001
Projekt címe	Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása
Konzorciumvezető	Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság
Konzorciumi partnerek	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület, Társadalomtudományi Kutatóközpont
Megvalósítás időtartama	90 hónap
Projekt kezdő napja	2016. április 1.
Projekt fizikai befejezésének várható dátuma	2023. szeptember 30.
Megítélt támogatási összeg	4 528 353 723 Ft.

2.2 A kiemelt projekt céljai, célcsoportja

2.2.1 Célok

A kiemelt projekt **átfogó célja** a gyermekeket sújtó nélkülözés újratermelődésének megakadályozása volt.

Ezen átfogó célt a kiemelt projekt az alábbi projektek szakmai és módszertani támogatásával valósította meg:

- EFOP-1.4.2-16 „Integrált térségi gyermekprogramok” című projekt,
- EFOP-1.4.3-16 „Jó kis hely – Biztos Kezdet Gyerekházak és kistéleplési komplex gyermekprogramok támogatása” című projekt,
- EFOP-1.5.1-17 „Végtelen lehetőség - Kísérleti program a leginkább elmaradott járások területi felzárkózása érdekében” című projekt.

A projekt **konkrét céljai**:

- Az EFOP keretében megvalósuló, célzottan a gyermekek esélyeinek növelésére irányuló projektek sikeres megvalósításának elősegítése azok szakmai-módszertani támogatásával.
- A szakemberek tudásának célzott bővítése a hátrányos helyzetű családokkal, gyermekekkel való munkájuk támogatása érdekében.
- A konstrukció hatékony hozzájárulása az ágazati érdekek összehangolásához, a szakmai és szakmaközi együttműködések előmozdításához, gyakorlatorientált szakmai eszközök kidolgozásához, továbbfejlesztéséhez és alkalmazásához.

2.2.2 Célcsoportok

2.2.2.1 Közvetett és közvetlen célcsoport

Közvetlen célcsoport

A kiemelt projekt **közvetlen célcsoportjába** tartoztak mindazok a szakemberek és nem hivatásos segítők, akiknek tevékenysége arra irányul, hogy segítséget nyújtsanak a célterületen élő gyermekeknek és családjaiknak problémáik megoldásához. Ide sorolhatók egyrészt az Integrált térségi gyermekprogramokban, a kistéleplési komplex gyermekprogramok támogatása és a Végtelen lehetőség – Kísérleti program leginkább elmaradott járások területi felzárkózása érdekében dolgozók, illetve a járási, települési döntéshozók, másrészt a kiemelt projekt szempontjából releváns ágazati ellátórendszerek – szociális ellátás, családsegítés, gyermekjólét, gyermekvédelem, köznevelés, egészségügy – helyi intézményeiben tevékenykedők csoportjai. Ez utóbbiak között találjuk a járási család- és gyermekjóléti központok és települési család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársait, a köznevelési intézményekben dolgozó pedagógusokat, a pedagógiai szakszolgálatok szakembereit, az egészségügyben tevékenykedő szakembereket (orvosokat, gyermekorvosokat, védőnőket), a kapcsolódó szakterületeken aktív civil és egyházi szereplőket, informális közösségeket.

Közvetett célcsoport

A kiemelt projekt közvetett célcsoportjába tartoztak a gyermekek és családjaik.

2.2.3 Indikátorok

A kiemelt projekt keretében egy indikátor és három számszerűsített szakmai elvárás került vállalásra, amelyet az alábbi táblázatban mutatunk be.

2. táblázat A projekt indikátorai

Mutató neve	Mutató típusa	Célérték	Mutató aktuális értéke	Mutató elérésének céldátuma
Azon települések száma, ahol szegregátumok integrálását szolgáló programok valósulnak meg.	Indikátor	25 db	25 db	2023.09.30.
A kiemelt projekt által támogatott nyertes helyi projektek szakembereinek tartott, a helyi projektek hatékonyságát növelő képzéseket, továbbképzéseket sikeresen elvégző szakemberek aránya	Számszerűsített szakmai elvárás	90 %	98,9% (MMSZ: 96,15%)	2023.09.30.
Szakmai tanulmányok, értékelések a helyi projektek működési tapasztalatairól mind az elődprojektek, mind a kapcsolódó EFOP projektek vonatkozásában	Számszerűsített szakmai elvárás	37 db	37 db (TK:21 db, MMSZ: 7 db, TEF: 9 db)	2023.09.30.
A kiemelt projekt által támogatott nyertes helyi projektek szakembereinek tartott, a helyi projektek hatékonyságát növelő képzések, továbbképzések, valamint szakmai rendezvények	Számszerűsített szakmai elvárás	140 db	230 db MMSZ: 29 befejezett képzés, 4 egyéb szakmai rendezvény TEF: 172 befejezett képzés, 25 egyéb szakmai rendezvény	2023.09.30.

Forrás: saját szerkesztés

2.2.4 Mérföldkövek

A kiemelt projekt megvalósítása során az alábbi négy mérföldkő került teljesítésre:

1. mérföldkő: a kiemelt projekt által támogatott nyertes helyi projektek szakmai-módszertani támogatását megkezdte, valamint projekt szinten az összes elszámolható költség legalább 10%-áról kifizetési igénylést nyújtott be legkésőbb 2016. december 31-ig.

2. mérföldkő: a kiemelt projekt által szakmailag támogatott nyertes projektek közül 5 db olyan településen működött, ahol szegregátumok integrálását szolgáló programok valósultak meg. A kiemelt projekt beszámolt az indikátor érték megvalósításáról legkésőbb 2018. december 31-ig.

3. mérföldkő: a kiemelt projekt által támogatott nyertes helyi projektek szakembereinek tartott képzések, továbbképzések, valamint szakmai rendezvények száma elérte a 30-at,

a helyi projektek időközi értékelése megtörtént és 9 db értékelés és szakmai tanulmány elkészült, továbbá megvalósult a szervezetfejlesztési tevékenység, valamint az összes elszámolható költség legalább 35%-áról kifizetési igénylést nyújtott be legkésőbb 2019. december 31-ig.

4. mérföldkő: a kiemelt projekt által támogatott nyertes helyi projektek szakembereinek tartott képzések, továbbképzések, valamint szakmai rendezvények száma elérte a 140-et, a helyi projektek záró értékelése megtörtént és 36 db értékelés és elemzés/szakmai tanulmány, valamint 1 módszertani javaslatcsomag elkészült.

2.2.5 Forrásmegoszlás a konzorciumi partnerek között

A kiemelt projekt teljes támogatási összege: 4 528 353 723 Ft, a forrásmegoszlást a konzorciumi partnerek között az alábbi táblázatban ismertetjük.

3. táblázat Forrásmegoszlás a konzorciumi partnerek között

Konzorciumi tagok	A projekt forrásmegoszlása (Ft)	A projekt forrásmegoszlása (%)
Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság Konzorcium vezető	1 969 715 569 Ft.	43,5%
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Konzorciumi tag	2 184 936 325 Ft.	48,25%
Társadalomtudományi Kutatóközpont Konzorciumi tag	373 701 829 Ft.	8,25%

3 PROJEKT TEVÉKENYSÉGEK FŐBB EREDMÉNYEI

3.1 A Biztos Kezdet Gyerekházak szakmai és módszertani támogatása





A Biztos Kezdet Gyerekház olyan szolgáltatás, amely elsősorban hátrányos helyzetű, kisgyermeket nevelő családok számára nyújt lehetőséget a társadalmi hátrányok leküzdéséhez, a szegénységben nevelkedő gyermekek esélyeinek javításához. Életünk során a koragyerekkori évek esélyei pótolhatatlanul fontosak az egyén élete, boldogulása szempontjából.

A Biztos Kezdet Gyerekházak Magyarországon először a Norvég Alap által társfinanszírozott projektek formájában jöttek létre, majd az Európai Unió források segítségével kerültek kialakításra. Jelentős eredménye a hazai fejlesztéseknek, hogy 2012-től, a projekt időszak lezárása után hazai költségvetési támogatásból működnek. Az egyes uniós fejlesztési periódusok idején a szakpolitika újabb hátrányos helyzetű régiókban alakított ki ilyen intézményeket.

1. ábra: 191 Biztos Kezdet Gyerekház finanszírozás szerinti megoszlása



Forrás: saját szerkesztés

-  Egyéb forrásból létrehozott házak, amik átkerültek hazai finanszírozásba (4 db)
-  Hazai finanszírozású házak (106 db)
-  EFOP-1.4.3-16 projektből finanszírozott házak (17 db)
-  EFOP-1.4.3-16 finanszírozott házak, amik átkerültek hazai finanszírozásba (64 db)

A program a 0-3 éves gyereket nevelő családokra koncentrált, hogy felkutatásukkal, bevonásukkal, különféle szolgáltatások elérhetővé tételével segítse a szegénység újratermelődésének megakadályozását.

A Biztos Kezdet filozófia alapján a gyerekház lehetőleg önálló épületben, vagy legalább külön bejáratú épületrészben helyezkedik el, és rendelkezik a jogszabályban előírt helyiségekkel, illetve felszereltséggel. Alapvető, hogy a célcsoport könnyen elérhesse, legyen udvara és udvari játszótere.

A gyerekház személyzetét jogszabály által előírt feltételek alapján foglalkoztatja a fenntartó. Fontos megemlíteni, hogy a kiemelt projekt által szervezett „Biztos Kezdet Alapképzés” valamennyi gyerekházi dolgozó számára kötelező, szintén jogszabály alapján (a gyermekek esélynövelő szolgáltatásainak szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 40/2018. (XII.4.) EMMI rendelet).

A gyerekházak működése az alábbi négy alappilléren nyugszik, éppen ez adja a specifikumát, ezek miatt nem helyettesíthető, bölcsődével, illetve más kisgyerekkori szolgáltatással, intézménnyel.

- gyermekekre irányuló szolgáltatások,
- szülőkre irányuló szolgáltatások,
- helyi közösségekre irányuló szolgáltatások,
- szakmai partnerekkel való együttműködést támogató szolgáltatások.

Az alábbi alfejezetekben ezen négy alappillér kerül bemutatásra.

3.1.1 Gyermekekre irányuló szolgáltatások

Az egyik legfontosabb terület a *gyerekekkel való rendszeres tevékenykedés a szülő(k) bevonásával*. Ennek fő célja *az anyák/(apák) szülői kompetenciáinak megerősítése*, a gyerekeikkel való tartalmas, hasznos együttlét segítése.

A gyermekek fejlődésének nyomon követése és fejlődésük (állapotuk) felmérése, regisztrálása a szakemberek – és a gyerekházi dolgozók – fontos feladata, amelyhez a Dokumentációs rendszerben¹ vezetett állapotfelmérő lapok nyújtanak számukra szakmai segítséget.

Fontos a gyermekek fejlődési elmaradásának, zavarainak szűrése, fejlesztő szakemberhez történő eljuttatása és a kezelés nyomon követése. A gyerekházban hozzájutnak a családok olyan egészséges, biztonságos élettérhez, életkornak megfelelő játékkörnyezethez, amelynek megteremtése a gyermekek számára e családoknak nem áll módjában. Hozzá tartozik a Biztos Kezdet Gyerekház alapelveihez a mindennapi egészséges, változatos étkezés (tízórai), illetve a tisztálkodási lehetőség (kiskád, pelenka, stb.) biztosítása is. Az Alapelvekben különös hangsúlyt kap a gyermek egészséges személyiségfejlődéséhez szükséges jól működő „integráló tér” biztosítása.

¹ Lásd a 3.1.7 Dokumentációs rendszer című önálló fejezetet.

3.1.2 Szülőkre irányuló szolgáltatások

A Biztos Kezdet Gyerekház filozófiájának lényege, hogy *a családokkal* kíván foglalkozni. Éppen ezért kap hangsúlyt a szülők megerősítése (szülői, általános állampolgári és munkavállalói) szerepeikben. Fontos feladata a Biztos Kezdet Gyerekháznak a korszerű gyermeknevelési alapelvek közvetítése a gyerekekkel való tevékenységek során².

Ennek kapcsán kerülhet sor a szülői beszélgetések, fórumok, klubok szervezésére, szükség esetén külső szakemberek bevonásával. Lehetőség van ismeretterjesztő anyagok terjesztésére is a felmerülő problémák kapcsán, illetve igény esetén egyéni konzultációk biztosítására a szülők számára.

Ugyancsak feladata a Gyerekháznak a kismamák és a család várandósságra, szülésre, gyerek fogadásához való felkészítése. Mindezek együtt segítenek a rossz körülmények között élő családoknak, hogy megtapasztalhassák a gyermekükkel való örömteli együttlétet.

A gyerekház **nem** gyermekmegőrző, **nem** bölcsőde és **nem** óvoda, a **legfontosabb szempont éppen a szülő és gyermeke együttlétének támogatása**. Természetesen indokolt esetben (ügyintézés, orvosi vizsgálat, idénymunka, stb.) rövid időre vállalhatja a gyermek felügyeletét is.

Az évek óta együttműködő (2016-2023 között) mentorcsoport szakmai véleménye alapján *a családok gyerekházban való rendszeres látogatását nem a gyerek szükséglete határozza meg, hanem az, hogy a szülő mit nyer a gyerekház működésétől*. Amennyiben a szülő nem érzi jól magát a gyerekházban, akkor nem fog rendszeres gyerekház látogatóvá válni.

A mentoroknak is kiemelten kellett figyelni *a szülőkre*, mert ők voltak azok, akik *dönthettek több dologban is arról, hogy*

- *mennek-e a gyerek(ek) a házba,*
- *illetve képesek-e befolyásolni a gyerek(ek) házhoz való ragaszkodását.*

Magától értetődik tehát, hogy szükséges a szülőket a gyerekház mindennapi életébe bevonni annak érdekében, hogy a gyerekházba szívesen, örömmel járjanak, hiszen a ház szolgáltatásainak igénybevétele nem kötelező.

A szülők részéről a szolgáltatás látogatása teljes mértékben önkéntes. *A bevonás és a benntartás egy jelentős, kulcsfontosságú tényező, amelyet folyamatként szükséges kezelni*. Az óvodába lépő gyerekek helyére folyamatosan új családokat kell bevonni. A szolgáltatás működésének sikere a családok *bevonásán* és *benntartásán* múlik, ami a gyerekházak hosszú távú működése szempontjából kiemelt jelentőségű.

A szülőkre irányuló szolgáltatások az alábbiak szerint csoportosíthatók:

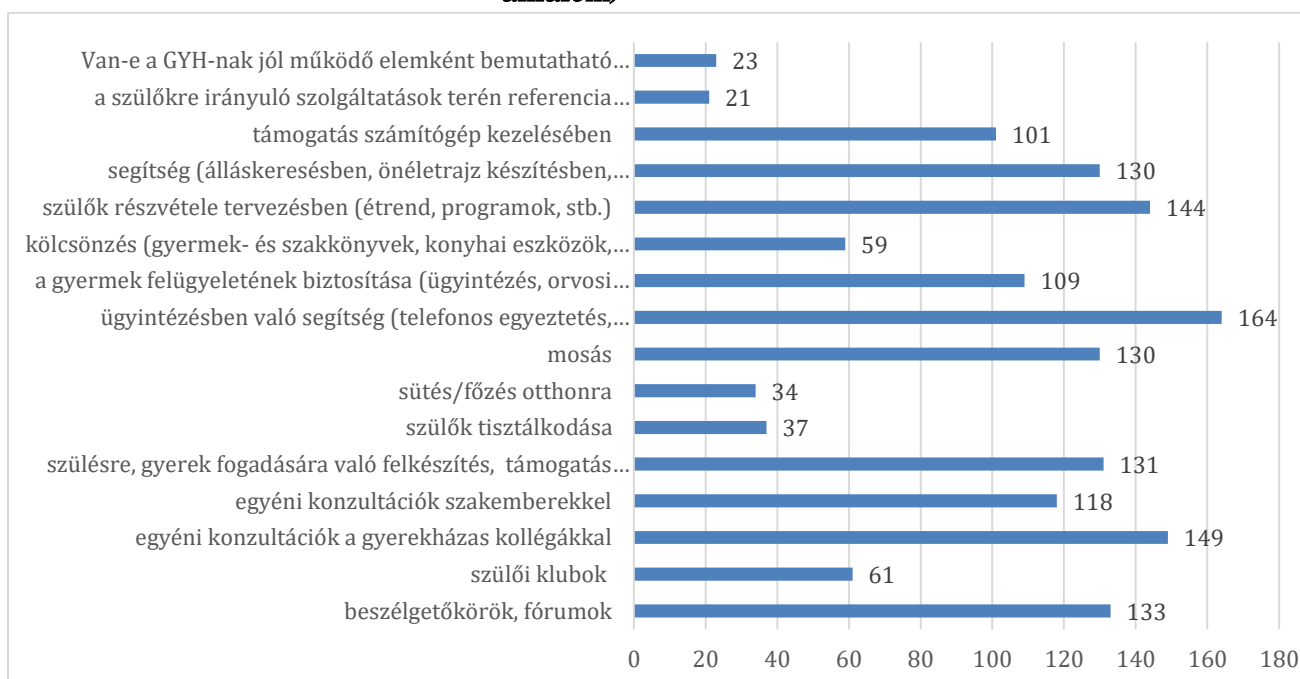
- a korszerű gyermeknevelési alapelvek közvetítése a gyerekekkel való foglalkozások során,
- ismeretterjesztő anyagok készítése és terjesztése,

² A szakemberek ebben is támaszkodhatnak a Dokrendszer kérdőíveire, amelyek kitöltése végig vezeti a szakembert – és a szülőt – a neveléssel kapcsolatos számos kérdésem.

- szülésre, gyerek fogadására való felkészülés, családtervezési ismeretek,
- gyermeknevelési kérdésekkel kapcsolatos csoportos szülői beszélgetések,
- egyéni konzultációk a szülőkkel,
- a gyermek otthonának felkeresése,
- a hátrányos helyzetű (köztük roma) családok fokozott bevonása a gyerekház programjaiba,
- a szülők megerősítése szülői-, állampolgári -, és munkavállalói szerepeikben.

A következő táblázat adatai számszerűsítve mutatják be azt, hogy az egyes szolgáltatásokat hány alkalommal vették igénybe a szülők.

2. *ábra: Biztos Kezdet Gyerekházak szülőkre irányuló szolgáltatásai (2020 -2022 alkalom)³*



Forrás: saját szerkesztés

A következő részben az egyes szolgáltatások tartalmi elemeinek áttekintése, illetve az egyes szolgáltatásokhoz fűzött rövid kommentárok olvashatóak.

- Az adatok azt mutatják, hogy az **ügyintézésben való segítségnyújtás** (telefonos egyeztetés, fénymásolás, dokumentumok értelmezése) a legtöbb gyerekháznál (164) szükséges szolgáltatásnak bizonyult.

Ez érthető, hiszen itt két fontos dolog hiányáról van szó:

- *A kommunikációs kompetencia gátját a nyelvi problémák mellett a tárgyi ismeretek csekély volta is nehezíti, ami a legegyszerűbb ügymenet elintézésének is*

³ Az országban a felmérés időpontjában (2022. november) 192 Biztos Kezdet Gyerekházzal 17 fő Biztos Kezdet mentor töltött fel adatokat. A 192 gyerekházból 5-nél jelezték a mentorok, hogy jelenleg nem működik, 6-nál pedig, hogy bezárt.

akadályát képezheti (pl. a közlekedési menetrendek vagy egy hivatalos ügyirat értelmezése).

- A másik problémaforrás az eszközök részleges vagy teljes hiánya. A teljes eszközhiány mellett az eszközök elavultsága is gond, hiszen egy első–második generációs mobiltelefonnal az információszerzés/ügyintézés ma már szinte lehetetlenné vált.
- **Az egyéni konzultáció** a gyerekházaskollégákkal a legtöbb gyerekházban (149) igényelt szolgáltatás volt.
A személyes jellegű konzultáció két céllal szerveződhet: 1. minden alkalommal, amikor a gyermek fejlődési jellemzőit/állapotát rögzítik a gyerekházaskollégák a BK dokumentációs rendszerbe, 2. a szülők kérésére vagy a gyerekházaskollégák kezdeményezésére – eseti jelleggel, szükség szerint (a gyereket, felnőttet, családot érintő történések, kérdések, problémák megbeszélése okán.) Ez alapján is látható, hogy mennyire fontos a lépésről-lépésre történő bizalom kialakítása, amelyet a kapcsolat felvételétől szükséges ápolni.
- A **szülők bevonása** a gyerekház mindennapjainak **megtervezésébe** a gyerekházaskollégák nagyobb részénél (144) megtalálható.
Ennek jelentősége, hogy ha a szülő azt érzi, hogy figyelnek rá, meghallgatják a véleményét, javaslatait, észrevételeit, kérdéseire választ kap, abban erősödik meg, hogy partnerként tekintenek rá.
- **Beszélgető-körök, fórumok** is megjelentek 133 gyerekháznál, mint igénybe vett szolgáltatás.
Ez alapján látható, hogy a szülők tudásának, ismereteinek bővítésére a szülők igényeinek figyelembevételével együtt nagy hangsúlyt fektetnek a legtöbb háznál a kollégák.
- Beszélgető-körön belül külön felmérésre került a szülésre, gyermek fogadására való felkészítés, támogatás, amelyre 131 gyerekház esetében jelent meg igény.
„A gyerekház abban játszhat kulcsszerepet, hogy egy aktív, feladatokat végző/ellátó, szakemberekből és szülőkből álló olyan közösséget építhet a várandós személy számára, ami nemcsak tanácsokat ad, hanem folyamatos közösségekben eltölthető időt is biztosít annak érdekében, hogy a szülésre, majd a szülést követő szülői feladatokra történő felkészülés lehetőség szerint minél inkább problémamentesen történjen meg.”⁴
- A **mosás és a segítség (álláskeresésben, önéletrajz készítésben, interjúra való felkészítésben)** 130 gyerekháznál valósult meg, mint szolgáltatás.
Kétféle szolgáltatásról van szó. A mosásban történő segítségnyújtás egy-két alkalom után már az önálló tevékenységet is (géphasználat) lehetővé teszi. A munkaerő-piacra történő bejutás támogatása összetett és időt igénylő feladat. Még magasabb képzettségű személyek esetében is egy-egy dokumentum elkészítése vagy egy állásinterjúra történő felkészülés is olyan feladat, amelyhez sokan támogatást igényelnek. Megjegyezzük, hogy az utóbbi tevékenységet tartjuk az egyik legfontosabb szolgáltatásnak a gyerekházaskollégák szolgáltatás –portfóliójában

⁴ Vademecum a Biztos Kezdet Gyerekházaskollégák számára, 2018. (Szerkesztette: Mayer József)

- **Az egyéni konzultációk szakemberekkel** 118 gyerekház esetében jelent meg a felmérés alapján. *A szakemberek: védőnő, (gyerek-, házi-, szülés/nőgyógyász) orvos, mentőtiszt, dietetikus, családsegítő, stb. szaktudásukkal különböző formákban (egyéni konzultáció, beszélgető-körök, előadások) igyekeznek támogatást nyújtani a gyerekházat látogató családok számára. Ez a szolgáltatás-együttes a célcsoport tagjai számára rendkívül nehezen elérhető lenne, ha csak és kizárólag az egészségügyi –ellátórendszer intézményeit vehetnék igénybe.*
- **A gyermek felügyeletének biztosítása** (ügyintézés, orvosi vizsgálat, időnyomunka stb.) 109 gyerekház esetében van jelen.
Fontos megjegyezni, hogy ez a szolgáltatás azoknak a rendszeresen járó családok számára adottak a gyerekház vonatkozásában, akiknek a gyereke már jól ismeri a gyerekház munkatársait és a ház környezetében biztonságosan érzi magát és rövid időre képes távol maradni a szüleitől.
- 101 háznál látható, hogy jól működik **a számítógép kezelésének a támogatása.**
A kommunikációs kompetenciák erősítéséhez ez a programelem jelentősen hozzájárul(hat). A problémát elsősorban az jelentheti, hogy a családok birtokában nincsenek olyan eszközök, amelyekkel a megszerzett kompetenciák a mindennapok használata során gyakorlatban használhatóak vagy továbbfejleszthetők lennének.
- 61 gyerekháznál **működnek** valamilyen formában **szülői klubok.**
A szülői klubok jelentősége mellett nem kell hosszan érvelni. Az együttlét, a tapasztalatok és élmények megosztása mindenképpen tudásbővülést eredményez, ami a családi élet és a gyermeknevelés során jelentős mértékben „kamatoztatható” tudást eredményez(het).
- **Kölcsönzési lehetőséget** (gyermek-és szakkönyvek, konyhai eszközök, mosógép, porszívó stb.) 59 háznál veszik igénybe.
A felsorolt lehetőségek esetében érthető, hogy az említésszám „viszonylag” alacsony. Ezeknek az eszközöknek/tárgyaknak az igénybevétele két feltételtől függ:
 - *a könyvek olvasása (és valamilyen célú felhasználása, pl. ismeretbővítés, szabadidő-eltöltés stb.) kompetenciafüggő,*
 - *míg az eszközök használatba vétele inkább a család anyagi helyzetétől, illetve a rendelkezésre álló források „elosztásától” függ. (Érdemes lenne pl. ebből a szempontból a „kártyás órákkal” rendelkezők stratégiáit tanulmányozni.)*
- **A szülők tisztálkodására,** ami általában a gyerekházban a szülők szemérmessége miatt a legkevésbé igénybe vett szolgáltatás, nem meglepő módon 37 háznál van jelen, de még ennél is kevesebb (34) gyerekháznál jellemző az otthonra való sütés/főzés gyakorlata.
Ehhez az adathoz sem kell hosszú magyarázat. Az első esetben a szülői fürdésre/tisztálkodásra a gyerekházak többségének kialakítása nem alkalmas. Másképpen szólva ehhez olyan „intim terek”-re lenne a szükség, amelyekre példákat a közfürdőkben láthatunk. Az otthoni sütés/főzésre való törekvés –a gyerekház igénybe vétele mellett – ellentmond a gyerekház filozófiájának.

3.1.3 Helyi közösségre irányuló szolgáltatások

A Gyerekház élete, sikeressége, fennmaradása egy településen nagyban függ attól, hogy a szolgáltatásait igénybe vevőket (szülők, gyerekek, családok) sikerül-e közösségé formálni, számukra a „mi-érzés”-t biztosítani. Ez nagy felelősség és nehéz feladat is. *Az első lépés, hogy a gyerekház részt vegyen a település közösségi életében, szükség esetén ösztönözze, alakítsa azt.* A következő teendő pedig az, hogy a helyi döntéshozókat, illetve a gyerekház fenntartóját folyamatosan tájékoztassa a Gyerekház működéséről, igényeiről, eredményeiről, a helyi döntéshozatalban szemponttá váljon a gyerekház fejlesztése, további fejlesztési forrásokhoz való hozzájuttatása.

3.1.4 Szakmai partnerekkel való együttműködést támogató szolgáltatások

A gyerekház eredményes szakmai munkájához az odajáró gyerekek, a célcsoport minél szélesebb körű, szakszerű megsegítéséhez elengedhetetlen a partnerekkel való szakmai kapcsolattartás, a velük való rendszerszerű, folyamatos együttműködés megszervezése. A gyerekház szakmai munkáját segíti az esetkonzultációk kezdeményezése, illetve a részvételük minden olyan esetmegbeszélésen, ahol a családjaik érintettek. A helyi beágyazódást segíti, ha helyszínt, illetve szakemberek tevékenységéhez (pl.: védőnői státuszvizsgálat, családsegítői tájékoztatás jogszabályokról) egyéb feltételrendszert biztosítanak.

A fenti 4 alappillért határozza meg a BK Gyerekházak egységes szemléletét, működését. Meglétük és érvényre jutásuk révén nevezhetjük csak a gyerekházakat „Biztos Kezdet Gyerekház”-nak az eredeti koncepció alapján az azóta is követett szemlélet és elvek szerint.

3.1.5 A Biztos Kezdet Gyerekházak szakmai támogatása

A gyerekházak kialakításának, működésének szakmai támogatása az EFOP- 1.4.1 kiemelt projekt feladata volt a projekt időszaka alatt. E fejezet célja annak bemutatása, hogy a szakmai támogatás nyomán

- hogyan és milyen mértékben változott meg a támogatott célcsoportok tagjainak együttműködése,
- bővült-e a különféle képzésekben résztvevők szakmai tudása/tudatossága, és ennek milyen eredményei mutatkoztak meg a közvetlen célcsoport tagjainál.

Bonyolultabb és újabb kutatásokat kívánó kérdés annak bemutatása, hogy milyen mértékben válik/válhat kimutathatóvá **a projektbe fektetett szakmai munka hatása**

- a települések lakosságát illetően olyan területeken, mint például az erőszakos konfliktusok számának csökkenése, vagy
- az eltérő anyagi helyzetű családok különféle területeken megmutatkozó együttműködési szándékainak erősödése, általában a társadalmi kohézió növekedése.
- Az is kérdés és kutatandó cél, hogy (ha vannak ilyenek) egy-egy település esetében az eltérő célú projektek esetében, amelyek összességében külön-külön is a település fejlesztését szolgálják, van-e törekvés a település vezetői, illetve a projektgazdák között arra, hogy keressék/létrehozzák a források nagyobb hatékonyságának növelése érdekében a lehetséges szinergiákat a programok között.

A szakmai segítséget két oldalról nyújtotta a projekt:

- Az *egyik* a kiemelt projekt által létrehozott **mentorhálózat**, amelynek keretében megfelelő ismeretekkel rendelkező szakemberek látogatták rendszeresen a házakat, szakmai műhelyeket, személyes és online tapasztalatcseréket, szakmai előadásokat szerveztek a gyerekházban dolgozó munkatársaknak.
- A kiemelt projekt *másik*, rendkívül fontos eszköze a szakmai segítségnyújtásra a **Biztos Kezdet Dokumentációs Rendszer** működtetése, használatának megismertetése és folyamatos támogatása volt.

A mentorhálózat szakemberei jelentették a kiemelt projekt terepen, helyben lévő képviselőjét, a szakmai támogatás mindig elérhető kapcsolatát a gyerekházak munkatársai számára.

Az elődprojektek idején is voltak mentorai a házaknak. Eleinte ez egy szorosabb, „családias” kapcsolat volt, hiszen nagyságrenddel kevesebb házat látogattak a szakemberek. Ezen kívül – mivel a gyerekházak működését alig befolyásolta jogszabály – főként a napi, szakmai, emberi kérdésekkel foglalkoztak.

Az uniós fejlesztési periódusok „egymásutánjában” egyre több és több gyerekházat hoztak létre, míg mára **közel 200 működő házat** kell ellátniuk mentorainknak. A gyerekházak számának jelentős növekedésével a jogszabályi környezetet a mindenkori ágazatirányítás számos ponton megváltoztatta. Az ehhez való igazodás, a működés feltételeinek változása, nagyon megnehezítette a házak és a mentorok munkáját is. Az adminisztratív elvárásoknak való megfelelés szükségessége sok energiát elvett a programban dolgozó szakemberektől.

A mentorok által szervezett **szakmai műhelyek**, a kiemelt projekt szakmai vezetése által szervezett és tartott **régiós szakmai rendezvények** sora segítette át a házakat, a fenntartókat és a kiemelt projektet a nehézségeken, erősítette a szakmai munkát, tette egyre sikeresebbé a korábban létrejött gyerekházakat, illetve támogatta az EFOP- 1.4.3 pályázat nyerteseit a gyerekház kialakításában, szakmai működésében.

A **mentori támogatás egyik legfontosabb eredményét** az jelentette, hogy

- *egyrészt* az együttműködés ilyenformán egyre sikeresebb volt,
- *másrészt* a **BKGYH szakmaisága, jogszabályi feltételeknek való megfelelése napról napra jobb lett**, annak ellenére, hogy a jogszabályok gyakori változtatása, a bennük fellelhető ellentmondások sora rendkívül megterhelő volt a munkatársak számára.

A kiemelt projekt és a gyerekházak számára **a legnagyobb kihívást** – ahogy a világban másutt is – **a COVID járvány jelentette.**⁵

A munkatársak gyorsan átálltak a járvány okozta megváltozott helyzetre, egy teljesen más működési módra.

⁵ Lásd erről a következő oldalakat:

Megtörtént a „Dokrendszer” átalakítása, amely így alkalmassá vált a járvány alakulásának nyomon követésére az egyes házakban. Mindez lehetőséget biztosított arra, hogy a veszélyhelyzet kezelésére kiadott folyamatos jogszabályi változásokról az egyes gyerekházak tájékoztatást kapjanak (telefon, email, online). Az online felületek használatának segítése a gyerekházi munkatársak számára, az elektronikai eszközök, internet hozzáférés kiharcolása a gyerekházak számára a fenntartóknál – ez volt az egyik legnehezebb feladata a projektnek a Covid-járvány időszaka alatt.

Ennek az lett a legfontosabb **eredménye, hogy a gyerekházak a zárlat alatt is kapcsolatban maradhattak a családokkal, segíthették őket** az elszigetelődés elkerülésében.

A járvány lecsillapodásával újabb feladatot jelentett a házak újra „élővé tétele”, a családok visszaszoktatása, a jogszabályok újabb változásainak nyomon követése, betartásukban való segítség. A járvány alatt és után érkező ellenőrzésekben a gyerekházi munkatársak, fenntartók igényelték a projekt munkatársainak támogatását.

Az élet lassan állt vissza az eredeti mederbe, a projektes házak igyekeztek bepótolni az elmaradt tevékenységeiket, a hazai finanszírozásúak számára a legnagyobb kihívást az indikátor teljesítése jelentette. Az eredmények azt mutatták, hogy ez a tevékenységük sikeres volt, mert a gyerekháza járástól elszokott családok többsége ismét elkezdte látogatni a házakat.

A szakmai támogatás legnagyobb hozadékának azt tekinthetjük, hogy az **online térben komoly jártasságra tettek szert a házakban dolgozók**, és rendszeressé váltak azok a műhelyek, workshopok, amelyeket a projekt mentorai szerveztek az ország legtávolabbi pontjain működő gyerekházak számára.

Az ukrán háború jó néhány település életét felbolygatta, megváltoztatta. A gyerekházak egy része – akiket közletről érintett a menekültek érkezése – rugalmasan állt az ismét megváltozott helyzethez. Ez a probléma a házak mintegy harmadát érintette. A mentorok ebben az esetben is folytatták a házak szakmai támogatását, elsősorban, a „Dokrendszer” újabb átalakításával, valamint a szükséges koordináció biztosításával.

További gondot jelentett a gazdasági helyzet romlása, az infláció erősödése és a rezszi árak olyan mértékű emelkedése, amely több gyerekházat fenyegetett bezárással. Az ágazati irányítás, az ismét módosított jogszabályok, a fenntartók felelős döntése lehetővé tette a téli hónapokra egyes házak átköltözését amúgy is fűtött épületrészekbe. A tél elmúltával a legtöbb szolgáltatás ismét eredeti helyén várta a családokat.

A Biztos Kezdet Gyerekházak működésének, szakmai támogatásának több területét szeretnénk bemutatni, így elsőként a jogszabályi környezetet, illetve annak a program időtartama alatti alakulását, változásait. A jogi környezet az a keret, amely meghatározza a működés, a szakmai elvek megvalósulásának lehetőségeit. Az alábbiakban kronológiai sorrendben igyekeztünk ezt érthetően összefoglalni.

3.1.6 A jogszabályi környezet

Az alábbi fejezetben összefoglaljuk a Biztos Kezdet Gyerekházakra vonatkozó jogszabályi környezet változásait 2013-tól 2023 júniusáig.

Az előző fejezet már szót ejtett arról, hogy a jogszabályok változását a helyi szinten működő szakemberek többsége nehezen tudta követni. Az új jogszabályi környezethez történő alkalmazkodás elősegítésében alapvetően két területen jutott kulcsszerep a projekt munkatársainak:

- egyrészt ráirányították a figyelmet magára a „változásra”,
- másrészt segítettek az új szabályzók értelmezésében, majd az alkalmazásában.

2013. év

A Biztos Kezdet Gyerekház (a továbbiakban: Gyerekház) jogi szabályozása először rendeleti szinten jelent meg, mégpedig a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM rendelet) módosításával (a módosító jogszabály a 20/2013. (III.5.) EMMI rendelet). A módosítás 2013. március 8-án lépett hatályba, és egy új 1/A. cím – Biztos Kezdet Gyerekház – alatt részletesen szabályozta a Gyerekház kötelezően ellátandó és választható feladatait, a nyitvatartás rendjét, valamint azt, hogy ki számít a Gyerekház rendszeres igénybe vevőjének, meghatározta továbbá a Gyerekház személyi és tárgyi feltételeit. (5/A.§-5/C.§) A rendeletet azokra a Gyerekházakra kellett alkalmazni, amelyek európai uniós forrásból jöttek létre és befejezték az európai uniós forráshoz kapcsolódó projektet.

2017. év

A Gyerekház törvényi alapját – 2017. január elsejei hatályba lépéssel – az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2016. évi CLXVI. törvény teremtette meg, amely a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: gyermekvédelmi törvény, ill. Gyvt.) módosításával beemelte ezt a szolgáltatást a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások közé. (Gyvt. 15.§ (2) bek. d.) pont)

A Gyvt. 38/A. §-a meghatározta a Gyerekház célját, valamint együttműködési kötelezettségét a gyermekvédelmi rendszer, illetve a jelzőrendszer többi tagjával és kimondta, hogy a Gyerekház szolgáltatását ingyenesen kell biztosítani (149.§).

A gyermekvédelmi törvénybe való bekerülés együtt járt azzal is, hogy az az általános szabály, miszerint gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység csak működési engedély birtokában végezhető, a Gyerekházakra is vonatkozik, tehát a fenntartónak működési engedélyt, vagyis a szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzést kell kérnie a működését megkezdő Gyerekházra. Ez a helyzet számos vitát generált a kormányhivatalok és a fenntartók között a projekt időszakban levő Gyerekházak vonatkozásában, amelyet 2019-ben sikerült jogi szabályozással orvosolni.

2018. év

2018. február elsejei hatálybalépéssel jelentős módosítás (módosító jogszabály: 2/2018. EMMI r.) történt az NM rendeletnek a Gyerekházakat érintő szabályozásában. A módosítás érintette a nyitva-, illetve zárvatartási időre, valamint a rendszeres igénybe vevőkre vonatkozó szabályokat, és előírta, hogy a rendszeresen igénybe vevő gyermekek

legalább felének rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermeknek kell lennie azzal, hogy a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermekek legalább felének egyúttal hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetűnek is kell minősülnie. Módosította a jogszabály a Gyerekház vezetőjére és munkatársára vonatkozó képesítési előírásokat, és határidőket szabott meg az előírt képezések megszerzése tekintetében. Határidőt írt elő arra vonatkozóan is, hogy a munkáltatói jogkör gyakorlójának 2018. december 31-éig kell gondoskodnia a települési önkormányzat által fenntartott Biztos Kezdet Gyerekházban munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyban történő továbbfoglalkoztatásáról.

2019. év

A Magyarország 2019. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2018. évi XL. törvény módosította a gyermekvédelmi törvényt: a Gyerekházak mellett most már a Tanoda is bekerült a törvénybe, és mindkét szolgáltatás a gyermekek esélynövelő szolgáltatásai gyűjtőfogalom alatt került be a gyermekjóléti alapellátások közé (Gyvt. 15.§(2) bek. d) pont), 2019. január 1-jei hatállyal.

Ugyancsak 2019. január 1-jén lépett hatályba a gyermekvédelmi törvény 2018-ban elfogadott módosítása (módosító jogszabály: 2018. évi CXVII. tv. 38.§), amely előírta a Gyerekházban folyó szakmai munka dokumentálása, támogatása és monitoringja, valamint a Gyerekház szolgáltatásait rendszeresen igénybe vevő gyermekek fejlődésének és a szülők nevelési magatartásában bekövetkező változások nyomon követése céljából a „Biztos Kezdet Gyerekház Dokumentációs Rendszer” (a továbbiakban: Dokumentációs Rendszer) elnevezésű elektronikus adminisztrációs és programtámogató nyilvántartási rendszer vezetését, amelybe az adatokat a Gyerekházak munkatársai szolgáltatják. A Dokumentációs Rendszer vezetését a törvény a Kormány rendeletében kijelölt szerv vezetésére bízta, amely 2019. augusztus 1-je óta a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság.

A társadalmi felzárkózás feladatköre a Kormányon belül korábban a nemzeti erőforrások, majd az emberi erőforrások minisztere hatáskörébe tartozott, majd 2019. május 1-től átkerült a belügyminiszter feladat- és hatáskörébe. (94/2018. (V.22.) Kormány rendelet, majd 84/2019.(IV.18.) Kormányrendelet)

A Belügyminisztérium háttérintézményeként a Kormány létrehozta a 180/2019. (VII.26.) Kormány rendelettel a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóságot, amely ily módon többek között az EFOP 1.4.1. kiemelt projekt szakmai megvalósítója. (Ezt közvetlenül megelőzően a projekt az EMMI háttérintézményéhez, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósághoz tartozott.)

A gyermekvédelmi törvény 2019. január 1-től tette egyértelművé, hogy a kincstár személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások finanszírozásának ellenőrzése céljából vezetett nyilvántartásába (KENYSZI) nem kell adatot szolgáltatnia azoknak a Gyerekházaknak, amelyek fenntartója a központi költségvetésből támogatásban nem részesül.

A 2019-es év egy újabb jelentős változást hozott a Gyerekházak jogi szabályozásába, ugyanis egy önálló – a gyermekek esélynövelő szolgáltatásainak szakmai feladatairól és

működésük feltételeiről szóló 40/2018.(XII.4.) EMMI – rendeletben (a továbbiakban: EMMI rendelet) kerültek szabályozásra a Gyerekházra vonatkozó rendelkezések, kikerülve a 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletből. Az új rendeletben ismét jelentősen változtak a rendszeres igénybe vevőkre vonatkozó szabályok (pl. település lakosságszámtól függően kerültek meghatározásra a rendszeres igénybevevői létszámok, illetve a kötelező rgyk-s⁶ gyerekszám mellett vagylagos lehetőségként megjelent a szegregátumban élő gyerekek száma). A nyitva- és zárvatartási idő helyett megjelent a kötelező szolgáltatási idő fogalma.

Az EMMI rendelet azt is kimondta, hogy az Emberi Erőforrás Operatív Program 1.4.3. pályázat keretében adott támogatásból létrejött Biztos Kezdet Gyerekház a szolgáltatói nyilvántartásba legfeljebb tizennyolc hónap időtartamra ideiglenes hatállyal akkor is bejegyezhető, ha nem felel meg a rendeletben foglalt tárgyi és működési feltételeknek.

2021. év

2021 februárjában újabb néhány kisebb jelentőségű módosítás történt az EMMI rendeletben.

2023. év

2023 január 1-jétől kikerült az EMMI rendeletből az indikátorra vonatkozó azon rendelkezés, amely szerint a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyerekek legalább felének hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetűnek kellett lennie.

A Covid-járvány miatti jogi szabályozás

A Gyerekházak működését nagyban befolyásolta a Covid-járvány, illetve a járvány miatt a Kormány által 2020. márciusa óta több ízben kihirdetett, illetve megszüntetett veszélyhelyzet, amelynek fennállása alatt egyes jogszabályok végrehajtására eltérő szabályokat hoztak, illetve ezen időszak alatt az indikátorok teljesítésétől el lehetett tekinteni.

A támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendeletbe 2020. június 17-i hatállyal került be az a módosítás, amely szerint „A központi költségvetés által biztosított vissza nem térítendő támogatásra való jogosultság, illetve a támogatás mértékének meghatározása során a Biztos Kezdet Gyerekházak esetében a szolgáltatást rendszeresen igénybe vevők számától, a tanoda szolgáltatás esetében a feladatmutató teljesítésétől a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet szerinti veszélyhelyzettel érintett minden megkezdett hónapra vonatkozóan el kell tekinteni.”

Majd 2021 januártól a következő szöveg lépett a helyébe: „A központi költségvetés által biztosított vissza nem térítendő támogatásra való jogosultság, illetve a támogatás mértékének meghatározása során a Biztos Kezdet Gyerekházak esetében a szolgáltatást rendszeresen igénybe vevők számától, a tanodaszolgáltatás esetében a feladatmutató teljesítésétől, valamint mindkét szolgáltatás esetében a közösségi rendezvények megtartásától

⁶ Rendszeres Gyermekvédelmi Kedvezmény

- a) a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet szerinti veszélyhelyzettel,
- b) a járványügyi készültség bevezetéséről szóló 283/2020. (VI. 17.) Korm. rendelet szerinti egészségügyi válsághelyzettel,
- c) a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 478/2020. (XI. 3.) Korm. rendelet szerinti veszélyhelyzettel, valamint
- d) a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I. 29.) Korm. rendelet szerint veszélyhelyzettel érintett minden megkezdett hónapra vonatkozóan el kell tekinteni.”

A Covid miatti utolsó veszélyhelyzetet kihirdető 27/2021.(I.29.) Korm. rendelet 2022. június 22-én veszttette hatályát (181/2022.(V.24.) Korm. rendelettel).

3.1.7 Dokumentációs rendszer

A Biztos Kezdet Gyerekház Dokumentációs Rendszer

- a gyerekházakban folyó szakmai munka dokumentálására, támogatására és monitoringjára,
- a gyerekházak szolgáltatásait igénybe vevő gyerekek fejlődésének és a szülei nevelési ismereteiben bekövetkező változások nyomon követésére használt adminisztrációs és programtámogató nyilvántartási rendszer.

A Dokumentációs Rendszer a TÁMOP-5.2.1-12/1-2012-0001 azonosító számú „Gyerekesély program országos kiterjesztésének szakmai-módszertani megalapozása és a program kiépítése” című kiemelt projekt keretében került kifejlesztésre, és a Gyvt. 2019. január 1-től hatályos változata adta meg a törvényi szintű jogi keretet az EFOP-1.4.1-15 azonosító számú “Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása című” kiemelt utódprojekt időszaka alatti használatához.

A Dokumentációs Rendszer által kötelezően gyűjtött adatok körét a gyerekház szolgáltatásait igénybe vevő gyermekekre, szülőkre, törvényes képviselőkre, befogadó szülőkre, várandós anyákra és a gyerekházi szolgáltatások biztosításában közreműködő szakemberekre vonatkozóan a Gyvt. határozza meg. A dokumentációs rendszer a szolgáltatásnyújtásban részt vevő, illetve a szolgáltatásokat igénybe vevő személyek adatai mellett a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat is tartalmazza. Az adatokat a gyerekház vezetője, dolgozói, illetve a gyerekházak szakmai munkáját támogató mentorok folyamatosan szolgáltatják. A Dokumentációs Rendszerhez a gyerekházban foglalkoztatott személyek, a gyerekház fenntartójának képviselője, módszertani feladatokat ellátó és módszertani támogatást nyújtó szerv és személy külön adatszolgáltatás kérése nélkül férhet hozzá.

A kiemelt projekt időszaka alatt a Dokumentációs Rendszer folyamatosan változó jogi környezethez történő igazítása mellett a legfontosabb fejlesztések a következők voltak:

- A gyerekházak szakmai munkáját támogató szakmai mentorhálózat adminisztrációja céljából kialakításra került egy olyan felület, amelyen a mentorok gyerekház látogatásokról szóló naprakész beszámolóit elérhetővé váltak.

- A beszámolók tartalma mentoronként, házanként, időpontonként rendezhető és lekérdezhető.
- A mentorlátogatások online jegyzőkönyveihez használt sablon segítséget nyújt a mentorok számára, hogy minden lényeges kérdést feltegyenek a gyerekház vezetőinek/dolgozóinak a látogatások alkalmával.
A mentorlátogatások protokollja ennek köszönhetően egységesebbé, kiszámíthatóbbá vált.

A COVID alatti országos veszélyhelyzetre reagálva *készült el a COVID/veszélyhelyzet menüpont*, amelyet a gyerekházak heti rendszerességgel vezettek. Rögzítették a nyitva és zárva tartásokat, a gyerekház dolgozók járvány alatt végzett egyéb feladatait és a járvány okozta nehézségeket a szolgáltatások nyújtásában.

Az ukrajnai háború kitörését követően a menekült családok fogadásának megkönnyítése, a menekültellátással kapcsolatos teendők adminisztrálása céljából a COVID/veszélyhelyzet menüpont kibővítésre került.

A Magyar Államkincstár helyszíni ellenőrzéseihez szükséges, a Dokumentációs Rendszerben lévő adatok ellenőrzési logika szerinti strukturált lekérdezhetősége céljából – a MÁK munkatársaival egyeztetve, az általuk kért adattartalmat biztosítva-kifejlesztésre került a *MÁK-ellenőrzés menüpont*, amely mind az ellenőrzött gyerekház és fenntartója, mind a MÁK számára egyszerűbbé tette az ellenőrzésre való felkészülést és az ellenőrzés lefolytatását.

A hazai finanszírozású gyerekházak számára a kiemelt projekt időszaka alatti jogszabályváltozás következtében kötelezővé vált a jelenléti adatok Dokumentációs Rendszerrel párhuzamos rögzítése a MÁK TEVADMIN/KENYSZI/GYVR rendszerében. Megkezdődtek a tárcával és a MÁK-kal folytatott egyeztetések a megnövekedett adminisztrációs teher csökkentése érdekében kifejlesztendő interface-ről, amely az egyik rendszerben rögzített adatokat exportálja a másik rendszerbe. Az Igénybevevői nyilvántartás (KENYSZI) regisztrációval, belépéssel, jogosultságkezeléssel kapcsolatos feladatai 2023-ban a központi szociális szakrendszerek jogosultságkezelését biztosító központi IDM rendszerbe kerültek beépítésre.

A személyes adatok védelme érdekében bevezetett Európai Uniói rendelettel (GDPR - General Data Protection Regulation) összhangban megújultak a Dokumentációs Rendszerből letölthető adatvédelmi tájékoztatók és nyilatkozatminták. A rendeletnek való megfelelés kötelező feladatát kihasználva az útmutatók és nyilatkozatok szövege nem jogi végzettséggel rendelkező érintettek számára is könnyebben érthetővé, rövidebbé vált, ugyanakkor a jogi követelményeknek eleget tesz.

Egyéb szakmai anyagok mellett a **Dokumentációs Rendszer felhasználói segédlete** a jogszabályok által nem részletezett szinten tartalmazza az adatrögzítés eljárásrendjét. A Biztos Kezdet Gyerekházak működésének egyik alappillére, hogy az ide járó gyermekek fejlődését a szakemberek rendszeres időközönként megfigyelik, értékelik, lehetőséget teremtve a gyermekek fejlődésének folyamatos nyomon követésére, a szülők pontos tájékoztatására gyermekük fejlődésével kapcsolatban. *A Dokumentációs Rendszer speciálisan a Gyerekházak számára került kidolgozásra, minden olyan eseményt,*

változást, körülményt rögzít, amely a gyermekek fejlődését befolyásolhatja, továbbá a projekt országos eredményeinek értékelésére is lehetőséget teremt. Emellett az összesített adatok elemzése hozzájárulhat ismeretek bővüléséhez és a hátrányos helyzetű kistérségekben, régiókban szervezett koragyermekkori szolgáltatások rendszerének fejlesztéséhez.

A dokumentációs rendszer a Biztos Kezdet gyerekház hálózat keretrendszer: közös fogalomhasználat, edukációs cél: a kitöltés segít a dolgozóknak egy egységes szakmai protokoll kialakításában, monitoring rendszer alapja, input kutatásokhoz.

A rendszer fejlesztése folyamatosan történt annak érdekében, hogy megfeleljen a korszerű biztonsági és használhatósági elvárásoknak.

A rendszerben tárolt adatok növekedésével (nagyságrendileg harmincezer gyermek adatlapja és kérdőívei, több, mint kétmillió jelenléti bejegyzés) szükségessé vált a rendszer háttérfolyamatainak, és a lekérdezések gyorstárazásának folyamatos fejlesztése, átalakítása is.

A hazai biztos kezdet program indulása óta a gyerekházak uniós társfinanszírozással megvalósuló operatív programok alatt futó kísérleti projektekből a személyes gondoskodást nyújtó ellátórendszer intézményesült részévé váltak. A gyerekházak jogi környezete a program előrehaladtával egyre terebélyesebbé vált. A gyerekházak teljesítményének mérésére használt indikátorok pl. a rendszeres igénybe vevők számának meghatározása, aprólékos adatok széles körét igényli. A jelenléti adatokat 2018. óta a hazai finanszírozású gyerekházaknak a Magyar Államkincstár igénybevevői nyilvántartási rendszerében (GYVR) is vezetniük kell, amely a rögzített adatokat elektronikus adatkapcsolat keretében küldi meg az Igénybevevői Nyilvántartás (KENYSZI) részére. A gyerekházak számára előírt számú havi rendszeres igénybe vevők között a *rászorultsági alapon történő igénybevételek biztosítása érdekében* a jogalkotó további követelményeket fogalmazott meg az igénybe vevők körének összetételére vonatkozóan. A visszafizetési kötelezettség keletkezésének elkerülése érdekében a gyerekházak és fenntartóik a Dokumentációs Rendszerben végzett munka során elsődleges prioritásként kezelik a jelenléti adatok rögzítését, és kevesebb energiájuk marad a szakmai tevékenység támogatását szolgáló kérdőívek, adatlapok naprakész vezetésére, holott ezek segítenék igazán a gyerekházi munkatársakat magas színvonalú, egységes szolgáltatásnyújtás kialakításában, fejlesztésében és fenntartásában.

A másik alapvető eszköze a szakmai támogatásnak az alábbiakban bemutatott mentorhálózat, amelyet erre a célra képzett, hozzáértő szakemberek alkotnak.

3.1.8 A Biztos Kezdet Gyerekházak mentorálása

A „Biztos Kezdet mentor” elnevezést 2008 óta ismerjük, amikor is célzottan az oktatási, szociális, egészségügyi, kisgyermeknevelési területen már gyakorlatot szerzett szakembereket kerestek és képezték ki a Biztos Kezdet Gyerekházak működésének szakmai támogatása céljából.

„A mentorok Biztos Kezdet programban betöltött funkciójuk szerint a Gyerekházak és a Gyerekesély projekt közötti „híd szerepet” betöltő szakemberek. Feladatuk mindazt a támogatást és személyi segítséget megadni, amivel a Biztos Kezdet program stratégiája operatív szinten is megvalósulhat a Gyerekházakban. Ennek elengedhetetlen feltétele egy támogató, ösztönző, a helyi sajátosságokat figyelembe vevő, a program alapelveit meggyőződéssel és hitelesen képviselő vezetői magatartás.”

(Forrás: A Biztos Kezdet Gyerekházak hálózatának Szolgáltatási és Szervezeti Modellje)

A Biztos Kezdet filozófia gyakorlati megvalósítását két fontos szakmai szabályozó garantálja⁷. Ez a mentori munka két alapvető szakirodalma, amit minden mentor ismert és amely tevékenységében iránytűként szolgált.

Ugyanakkor a gyerekházban végzett mentori tevékenység új elemeket hozott az utóbbi évek folyamán: már nemcsak a házakkal és a környezetükkel kellett együttműködni, szükséges volt az EFOP 1.4.3-as házak projektjellegű támogatása is, mert a gyerekházvezető egyben szakmai vezetői státuszt is kapott.

A mentorok tehát szimultán nyújtottak támaszt a gyerekház működési feltételeinek, jellemzőinek kialakításában, illetve a projekt szakmai tervének megvalósításában. Ez a mentorok számára **új kompetenciák megszerzését igényelte a klasszikus kompetenciák mellett.**

„a mentoroknak képesnek kell lenniük:

- a) az általuk mentorált munkatársak kezdeményezéseinek elősegítésére a program alapelveivel összhangban,
- b) a nyílt kommunikációra, a munka során felmerülő problémák őszinte megbeszélésére és továbbvitelére, szem előtt tartva a program iránti lojalitást,
- c) a reális és konstruktív visszajelzés nyújtására a Gyerekházak szolgáltatásainak sikerességéről (azaz a megerősítésre, másrészt a fejlesztendő területek konstruktív visszajelzésére),
- d) segíteni a Gyerekház munkatársait a szemléletváltozások okozta nehézségekkel való megbirkózásban.”

(Forrás: A Biztos Kezdet Gyerekházak hálózatának Szolgáltatási és Szervezeti Modellje)

A mentorok a gyerekházak létrehozását kísérő kiemelt projektek munkatársai, a mentorcsoport irányítását, szakmai felügyeletét az adott kiemelt szakmai vezetése végzi.

Az EFOP 1.4.1-15-2016-00001 „Az Integrált Gyermekprogramok szakmai támogatása” c. kiemelt projektben (csekély számú fluktuációval) átlagosan 16 mentor tevékenykedett, a 2016-2018-as szakaszban 8, majd a 2019-2023-as években (az EFOP 1.4.3-as gyerekház projektek indulása után) 16-17 fő. Az egy mentorra jutó gyerekházak száma átlagosan 12 db volt úgy, hogy kritikus időszakokban 14-16 ház segítségét is vállalniuk kellett.

⁷ (Szakmai ajánlás - A Biztos Kezdet Gyerekház működésének módszertani ismérvei – 2013 és módosításai, A Biztos Kezdet Gyerekházak hálózatának Szolgáltatási és Szervezeti Modellje - 2009.)

Főbb tevékenységek a 2016-2023-as projektszakaszban

Az EFOP 1.4.1-15 kiemelt projekt Megvalósíthatósági tanulmánya meghatározta a Biztos Kezdet Gyerekházak segítésének fókuszait.

A Gyerekházak szakmai-módszertani támogatásához kapcsolódó releváns alcélok a következők voltak:

- *Legyen biztosított a már működő Gyerekházak Biztos Kezdet filozófia és alapelvek szerinti szakmai munkája, módszertani támogatása.*
- *Valósuljon meg a szakmapolitikai elvárások (törvény, rendelet) és a Gyerekházak működésének koherenciája.*
- *Legyen biztosított a Gyerekházak on-line dokumentációs rendszerének folyamatos működtetése.*

Forrás: (Megvalósíthatósági tanulmány az EFOP 1.4.1-15 „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” című kiemelt projekt)

2016 szeptemberétől kezdődött el a munka, amelynek során – egy kidolgozott szempontrendszer alapján – felmérésre került a gyerekházak működésének fenntartói, infrastrukturális, eszköz ellátottsági helyzete, a dolgozói megfelelés (létszám, végzettség, speciális képzésen való részvétel), valamint a szakmai munka jellemzői. A helyzetfelmérés adatai alapján az alábbi csoportokba soroltuk a házakat:

- aktív, havi, akár havi többszöri mentorálást igénylő házak (utolsó körös integrált térségi elődprojektek keretében jöttek létre, így a minimális (1 év) mentori támogatást nem kapták meg, és/vagy súlyosabb szakmai hiányosságok derültek ki, gyerekház-vezető váltás volt, nem volt vezető, csak a munkatárs, folyamatos volt a munkatársi fluktuáció, szakmaközi konfliktusok zajlottak, alacsony vagy csökkenő volt a látogatottság stb.);
- 2-3 havi, folyamattámogatást igénylő házak (jó, stabil működési jellemzők, gyakorlott gyerekház szakemberek);
- 3 havi, eseti támogatást igénylő gyerekházak (kiváló beágyazódás a település életébe, folyamatosan magas színvonalú és önálló működés, képesség és hajlandóság a „fiatalabb” és/vagy még több problémával küzdő házak támogatásában való részvételre).

Az akkor elkészült besorolást rugalmasan kellett kezelni, hiszen bármikor történhetett olyan esemény vagy változás, ami indokolta egy-egy ház átsorolását másik kategóriába. *Markáns fordulatot, teljes újratervezést hozott az EFOP 1.4.3-as házak indulása, hiszen az ő segítségüknél elsődleges szempont volt a minimum havi egyszeri találkozás. Mivel szakmai vezetői elvárás volt a mentorok felé a havi 10 mentori látogatás, folyamatosan kellett „sakkozni” a tervezéssel.*

A látogatások *gyakoriságát* és a *támogatás konkrét célját, tevékenységeit, módszereit* a mentorok felelőssége volt eldönteni és végrehajtani. A havi beszámolóból és a látogatásokról készült feljegyzésekből lehetett nyomon követni a változásokat, a mentorálás eredményeit.

A mentori támogatás elemei:

Az alábbi felsorolás betekintést enged a mentori tevékenység „összetettségébe”.

- A gyerekházak látogatása kulcseleme a kapcsolatrendszernek, a személyes jelenlét és a személyek közötti közvetlen kommunikáció a minőségi szakmai munka fundamentumának tekinthető.
- A Dokumentációs Rendszer használatának támogatása, (különösen a jogszabályok változásai⁸) – a helyi szintű döntések segítése a mentori tevékenység felelősségteljes eleme volt.
- A mentorok terepen végzett tevékenysége mellett a másik „fő profil” a szakmai anyagok, segédanyagok fejlesztése, a friss szakirodalom gyűjtése, továbbítása volt. Ez a tevékenység a gyerekházak munkatársainak szakmai fejlődéséhez járult hozzá. Ennek a munkának az egyik legfontosabb eredményét a *gyerekházak hálózattá alakulásában*, a gyerekházak önálló kapcsolatteremtésében lehet tetten érni.
- A *szakmai műhelyek és konferenciák szervezése* a résztvevők számára lehetővé tette azt, hogy nemcsak járási/megyei, hanem országos szinten is információkhoz juthassanak távolabbi településeken végzett szakmai tevékenységekről. Az online műhelyek szervezése (különösen a veszélyhelyzet alatt) kulcsfontosságú tevékenységgé vált.
- A napi kapcsolattartásban éltek a mentorok a technikai eszközök nyújtotta lehetőségekkel. Ez különösen felelősségteljes és időt igénylő tevékenységnek bizonyult. (email-es tájékoztatás, segítségadás telefonos tájékoztatással stb.)

A mentori munka (bár elsősorban a házak támogatására fókuszált) *egyéb, a szakmai vezetés kérésére történő feladatokat* is tartalmazott. Ilyenek voltak a rendszeres adatgyűjtések és szolgáltatások, illetve szakmai anyagok véleményezése (minisztérium, IH, NRSZH felé).

Szintén folyamatos volt a problémajelzés, a terepről érkező kérdések és a válaszok továbbítása telefonon, e-mailben a mentorok és a szakmai vezetés között.

Együttműködés a mentorhálózaton belül

A szakmai vezetés számára kiemelt cél volt az, hogy a mentorok – szakmai önállóságuk mellett – *egységesen értelmezzék és képviseljék* munkájuk során a Biztos Kezdet szemléletet, magát a mentori szerepet, kompetenciahatárokat.

Ennek garanciájaként szerveződött minden hónapban a *mentortalálkozó*, ahol lehetőség nyílt az aktuális információk megosztása mellett a terepen megélt tapasztalatok kicserélésére, szükség esetén problémaelemzésre, megoldások közös keresésére, esetenként a Biztos Kezdet alapelvek gyakorlatban történő érvényesíthetőségének keresésére.

⁸ Ez utóbbi tevékenységben a mentorok legfontosabb támasza a projekt jogásza volt, aki figyelte, jelezte a szabályozók változásait, segédanyagot készített a mentorok és a házak számára az egységes és szakszerű értelmezés érdekében.

A mentortalálkozókon – különösen a projektindulás első évében, illetve a második körös mentorfelvétel után – belső képzésre is került sor, amit szakértő kollégák irányítottak.

A mentorok emellett *kisebb teamekben* is dolgoztak, amelyek vagy a földrajzilag egymáshoz közel eső házak mentoraiból szerveződött spontán módon, vagy egy-egy konkrét feladat, esemény végrehajtására állt össze. A csapatok együttműködésének terepe főként az online-tér volt, a megbeszélések, műhelyek a Google Meet segítségével zajlottak.

A drive-on készített *mentormappa* – régi és új szakmai anyagok, produktumok, adattáblák mellett – *lehetőséget adott arra* is, hogy több alkalommal valós idejű adatgyűjtések történjenek az Excel-táblákban. Ennek hozadéka a gyors adatgyűjtés mellett az volt, hogy minden mentor és a szakmai vezetés is láthatta a teljes országos helyzetképet az adott témában.

Folyamatos fejlődés, tanulás

Mivel a Biztos Kezdet programnak és az ehhez kapcsolódó mentorságnak sincs évtizedekre visszanyúló hagyománya, a *szakmai képzés* és *folyamatos fejlesztés, önfejlesztés* nélkülözhetetlen. A mentortalálkozók alkalmával, központilag szervezett belső képzésen kívül egyéni felelőssége volt mindenkinek, hogy:

- ✓ *felzárkózzon* a régebben a gyerekházakkal dolgozó, nagyobb gyerekházassal, tapasztalattal rendelkező mentorok mellé,
- ✓ saját kompetenciái ismeretében *megszervezze saját fejlődését*, esetenként saját „mentori támogatását”,
- ✓ a drive-on készült mentormappából *letöltse a releváns szakmai anyagokat*,
- ✓ *figyelemmel kísérije* a gyerekházakat érintő általános jogi és projektszabályozókat, államtitkári utasításokat.

Kiemelten fontos, hogy a mentorok lássanak rá saját kompetenciáikra, tudjanak építeni erősségeikre és önfejlesztéssel pótolni hiányosságait. A veszélyhelyzet időszakában kezdtek el szerveződni, majd rendszeressé válni a heti, kétheti gyakorisággal zajló *mentori műhelyek*, amelyeken aktuális témák egyszeri vagy több alkalmas feldolgozására, tudás- és tapasztalat-megosztásra került sor. Ugyanezt a célt szolgálta a „*belső levelezőlista*” működtetése, ahol a gyors információcsere, a feladatok kiadása, az adatok továbbítása zajlott. A levelezőlistának a szakmai vezetés és a mentorok voltak tagjai.

A gyerekházak támogatása a veszélyhelyzet alatt

A munkatársak támogatása nem „csak” a szakmai elvek, irányok, ismeretek, szemlélet közvetítését jelenti, ***hanem a gyerekházban dolgozók mentális segítségét is***. Nem szabad megfeledkezni arról a mentori munka során, hogy a házban tevékenykedő munkatársak többsége azokban a hátrányos helyzetű kistérségekben, régiókban él, ahol az adott település helyzete, depriváltsága miatt vált szükségessé a gyerekház létrehozása. *A munkatársak napi életéhez hozzátartoznak a szegénységből adódó problémák kezelésén túl a fenntartóval, vagy a szakmai partnerekkel zajló küzdelmek, időnként csaták, amik lelkileg rendkívül megterhelőek*. A kiégés valós veszély.

A veszélyhelyzet sokat rontott a gyerekházi munkatársak amúgy sem jó mentális állapotán. Folyamatosan keresték a mentorokat, hogy egy-egy probléma megoldásához

akár „azonnali segítséget” kaphassanak. A rendszerszintű reakció (államtitkársági levél) megszületéséig a mentorok a szakmai vezetéssel, és saját kollégáikkal egyeztetve próbálták kezelni a helyzetet – többnyire sikerrel.

A **veszélyhelyzet értékes hozadéka lett**, hogy a mentorok és gyerekházak munkatársai is megszerezték az online munkához szükséges kompetenciákat, így ma már magabiztosan történik a meghívók elkészítése, a belépés, a hatékony online-munka szabályainak betartása.

A „Házzról házra” c. online műhelysorozatra készített saját ppt-k olyan sikeresek voltak, hogy több gyerekházvezető meghívást kapott a 3 alkalmas, az államtitkárság által kezdeményezett, az EFOP 1.4.1 szervezésében lebonyolított konferenciákra. Itt a gyerekházak élőben is bemutathatták az általuk készített ppt-s előadásokat, azaz jó gyakorlataikat.

A veszélyhelyzet hosszú, kaotikus időszakának átláthatóságát segítette az a *segédanyagcsomag* (idővonal a történésekkel, megjelent rendeletek, szabályozók gyűjteménye), amit a mentorok állítottak össze és mutattak be minden gyerekháznak online műhely keretében 2022-ben.

A járvány időszakában a hagyományos mentori támogatási formák új elemekkel bővültek. Ezekből mutatunk be néhányat:

- folyamatos és személyre/házra szabott, ad hoc problémákra reagáló segítséget nyújtottak telefonon, e-mailben,
- a kiemelt szintre vitték a tipikus problémákat, hogy egységes értelmezések, kezelések (is) legyenek (pl.: a gyerekházi munkatársak fenntartó általi más munkakörbe való helyezése, egyéb települési szintű feladatok ellátása esetén),
- kiemelten kezelték a jogszabályok figyelését, a változások jelzését a házak felé,
- egyénileg és teamekben gyűjtötték a szakmai anyagokat, ezeket tematikusan és heti, két heti rendszerességgel osztották meg a házakkal,
- segítették, ösztönözték gyerekházaz zárt csoportok létrehozását, működtetését a facebookon,
- a veszélyhelyzet elhúzódása miatt megtanulták és a gyerekházak munkatársainak is megtanították az online térben történő munkát, együttműködést,
- online műhelyeket szerveztek mentorok számára, saját gyerekházaik számára, vegyes részvétellel: pl. több mentor több háza számára,
- megszervezték az országos lefedettségű „Házzról házra” c. online műhelysorozatot, ahol kisebb csoportokban, saját ppt-vel, (többnyire) saját vetítéssel mutatkoztak be a résztvevők.

Összegzőképpen elmondhatjuk, hogy a mentorok szakmai tevékenységének két legfontosabb elemét a *tudásmegosztás* és a *tudáscsere* jelenti, amely kiterjed az egymással, a szülőkkel, családokkal, gyerekekkel folytatott különböző jellegű kommunikációs folyamatokra. A *tudásmegosztás* alapját egyrészt a mentorhálózat működtetése biztosítja, másrészt, *azok az alkalmak*, amelyek lehetőséget adtak az új *tudáselemek hasznosítására*.

Az EFOP 1.4.1 mentori fejlesztései

Az elmúlt 7 év során sok egyéni vagy teamekben zajló mentori fejlesztés történt, amit igény szerint megosztottak egymással, egymás házaival is a munkatársak. *A szakmai fejlesztőmunka a mentori tevékenység szerves része*, lehet minden vagy több házat érintő probléma, de lehet egy adott ház adott helyzetére reakció.

A teljesség igénye nélkül néhány:

- a gyerekházak által használt dokumentumokhoz sablongyűjtemény javaslat,
- fogalomgyűjtemény,
- EFOP 1.4.1-es kiadványok terjesztése,
- adatgyűjtőlap és mentori feladatsor kidolgozása az új házak indulásának támogatásához,
- ellenőrző listák biztosítása a jogszabályi változások kezeléséhez,
- veszélyhelyzeti segédanyagcsomag összeállítása.

A Biztos Kezdet Gyerekházak tevékenységrendszerére és az ott megjelenő feladatok összetétele sokrétű, a problémák, feladatok megoldásához adekvát tudás szükséges.

A 2009-ben létrehozott *mentorhálózat* tevékenységének alapja nemcsak a gyerekház építésében nyújtott egyéni segítség lett, hanem a működés *„gyerekházra szabott” folyamattámogatása* és az új házak projektjeinek segítése is.

A speciális tudású mentorok támogatásának eredményeként váltak a házak – többségükben – a települések fontos szolgáltató helyeivé.

Az EFOP 1.4.1 projekt ideje alatt mentoraink és szakértőink közös munkája során került kidolgozásra az alábbiakban ismertetett szakmai anyag, amely jó alapként szolgálhat a működő gyerekházak differenciálására, az „új” házak számára például, a valóban jól teljesítőknél motivációként. Ez az új „referencia gyerekház hálózat” kialakításának egy, szakmailag lehetséges módja.

3.1.9 Referencia gyerekház hálózat - kritériumok

Bevezetés: kronológia és értelmezés

A mentori körben – a dokumentumok tanulsága szerint – *első ízben 2021. október 21-én* beszélgettek a résztvevők a referenciaházakról, mint olyan lehetőségről, amelyek a fejlesztések révén az egymástól tanulás műhelyeivé válva egy új dimenzióban segíthetnek a gyerekházakban zajló szakmai tevékenységet.

- Korábbi tapasztalatokat figyelembe véve elsősorban arra törekedtek, hogy *fogalmilag meghatározzák/értelmezzék* a „referencia” szó, majd a jelzős szerkezet jelentését.
- Választ kerestek arra is, mit jelent majd a „valóságban”, azaz a mindennapok gyakorlatában a referenciaház.
- Ha létrejön-létrejönnek, akkor hogyan és milyen területeken kapcsolódhatnak a meglévő rendszerekhez. Például a szakmai hálózatba vagy éppen a mentorokhoz.

A mentorok közös megegyezése alapján az elvárás az volt, hogy a referenciaház három feltételnek feleljen meg

Legyen

- a) *egyedi*, más gyerekházak számára is példaértékű a működése,
- b) működésében koherens (egységes, összetartozó), és
- c) befogadó, gyerekközpontú, a szülőket is bevonó módszereket alkalmazó intézmény.

Azt, hogy miért szükséges a mentori hálózat számára a referenciaház, a szakmai műhely során a mentorok így indokolták:

Mert

1. Van vagy lehet egy (vagy több) minősített bázisunk.
2. Ez a gyerekház számára a szakmai elismertség növelését jelenti.
3. A referencia gyerekház az innovációs képességében megújulni tud, a meglévő tudásaiknak megtartására és azok folyamatos fejlesztésére képes.
4. Tudását, a tudáshoz vezető utat saját példája alapján meg tudja osztani a többi gyerekházzal.
5. Mindennapos gyakorlata példaértékű a többi gyerekház számára.

Hogyan lehet egy gyerekház a többiek számára is követendő példát adó referenciaház⁹?

A résztvevők felvázolták azt a *szakmai keretrendszert*, amelynek segítségével a fejlesztést ezen a területen is el lehet majd indítani.

Látható, hogy minden egyes felvetés a mentorok számára újabb és újabb feladatot fogalmazott meg, amelyeknek csak egy *része tekinthető adminisztratív* jellegűnek, *nagyobb részük sokkal inkább a szakmai munka elméleti* részéhez köthető.

Mindez – nemcsak az idővonzat miatt – újabb terheket rótt a projekt munkatársaira, mert elő kellett készíteni hosszú távon ezen a területen (is) a mentorok képzését/továbbképzését, illetve ehhez olyan szakmai anyagokat kellett biztosítani, amelyek az önképzést is támogatni képesek.

A közös tervezés során a mentorok a legfontosabbnak azt tartották, hogy a „cím” elnyeréséhez egy több szempontú „garancia-rendszert” építsenek ki, amely az érintett gyerekházak esetében biztosítaná az innováció folyamatos működtetéséhez szükséges minőségi elemeket.

A tervezési folyamat során a legfontosabb tisztázandó kérdések a következők voltak:

- Miért érdemes referencia-intézménynek lenni?
Ha nem jár mellé anyagi támogatás, nem biztos, hogy minden gyerekház pályázik a címért.
- Adható-e plusz anyagi támogatás a referencia-intézménynek módszertani munkájához?
Fontos lenne az anyagi megbecsülés is.
- Lehet-e magánszektorból támogatókat megkeresni a nagyobb nyilvánosságot kapó referencia házak promótálására?
- A címet *egyszer kapják* meg és örök érvényű?
Vagy határozott időre szól és többször is elnyerhető vagy megújítható?
- Megújul és/vagy megújítható és/vagy elvehető?

A szakmai viták nyomán a mentorok álláspontja a következő lett:

- A *Referencia Ház címet egy évre kapják és minden évben újra kellene pályázni*. Az újra pályázás mellőzése azt jelenti, hogy a cím a továbbiakban nem érvényes az adott gyerekházra.

⁹ Alapja a mentorok értelmezése a 2021. november 28-án tárgyaltak mentén.

- A módszertani munkát *a mentorok felügyelik és a terepmunka során tapasztaltak alapján javasolhatják a cím visszavételét*, amelynek ellenőrzését külső szakember látja el (módszertani szakértők pl.).
- *A javaslatokat a kiemelt projekt szakmai vezetésének teszik meg.*

A Biztos Kezdet jellegű szolgáltatások garancia-rendszere

A referenciainstítúció „garancia-rendszerének” a kidolgozását megkönnyítette az a tény, hogy a mentorok elkészítették a *BK jellegű szolgáltatások – standardjait*.¹⁰

A mentorok feladata volt az, hogy konkrét ajánlásokat tegyenek az általuk látogatott gyerekházak közül arra, amelyikről azt gondolják, hogy

- az megfelel a kidolgozott kritérium és garancia-rendszer szempontjainak, illetve
- melyik ház esetében lehet viszonylag rövid időn belül olyan fejlesztéseket végrehajtani, hogy a szempontok teljesíthetők legyenek.

Nyolc szempontot dolgoztak ki, amelyekre támaszkodva a mentorok megfogalmazták az ajánlásokat!¹¹

1. A gyerekház vezető részéről tanúsított *szakmai attitűd*, a gyerekház vezetéséhez szükséges *kompetenciák* megléte.
2. *A családok bevonása, különös tekintettel a várandós anyukákra és a szülők részére nyújtott szolgáltatások, a szülői attitűd formálása, a kapcsolattartás/kommunikáció minősége a szülőkkal.*
3. A külső együttműködő szervezetekkel való kapcsolattartás és szükséges szakemberek *felkutatása és integrálása* a gyerekház életébe.
4. A Biztos Kezdet szemléletének megfelelő sokrétű szolgáltatás nyújtása, (kiskertgondozás, főzőklub, kézműves foglalkozások, stb.).
5. *A gyermekekre irányuló szolgáltatások magas színvonala* (irányított foglalkozások sokszínűsége, minősége, differenciálás).
6. *Több csatornás infokommunikációs rendszer működtetése* (a családok és a külvilág tájékoztatása, közösségi oldalak, csoportok használatával).
7. A helyi közösség támogatása, életben tartására irányuló törekvések s ezzel összefüggésben a *helyi közösségbe történő integrálódás* (városi rendezvényeken, társintézmények rendezvényein való részvétel, együttműködés).

¹⁰ Nagy Ágnes és munkatársai: A BK – jellegű szolgáltatások – standard alapján. A szakmai műhelyekben készült javaslatok összegzését szempontrendszerek és dokumentációk, a javaslatok indoklása, a mentorok folyamatot dokumentáló tevékenysége támasztja alá.

Azért van különösen nagy jelentősége, mert

- *egyrészt* dokumentál egy olyan szakmai folyamatot, amelyben a *tudásgyarapítás/tudásmegosztás* folyamatosan működött,
- *másrészt* ennek eredményeként nemcsak a *jelen és jövő mentorok számára* biztosít a fejlesztéshez szükséges szakmai szempontrendszert, hanem egyben a *gyerekházak számára is perspektívát ígér.*

¹¹ A szempontok kidolgozása és a vitája a műhelymunkák során történt. A folyamat egyes állomásait dokumentálták. A következő rész ezen a dokumentáción alapul.

8. A *tervezési dokumentációk* minősége (éves munkaterv, havi és heti-terv magas szakmai színvonala).

Mindezek mellett sok került egy másik szempontrendszer megfogalmazására is, amely a munkatársak szakmaisága mellett a *környezeti tényezőkre* is koncentrált.

- Jól megközelíthető.
- Elfogadó a dolgozók személyisége, szakmai attitűdje.
- Következetesség, rugalmasság jellemzi őket.
- Az épület belső elrendezése biztosítja az igényelt fejlesztés lehetőségeit, annak tárgyi háttérét,
- Rendszeresség, kiszámíthatóság jellemzi az ott dolgozók munkakultúráját.

A szempontokat kidolgozók fontosnak tartották hangsúlyozni: a referenciaház esetében kulcsfontosságú, hogy

- szegregátum közelében helyezkedik el,
- az ott dolgozóknak megbíznak a családok,
- a környezet bizalomkeltő, barátságos, és
- a ház dolgozóitól a családok megtanulták a rendszerességet, az együttműködés fontosságát.

A fejezet zárásaként *egy mentori interjút* mutatunk egy működő “referenciaházról”, annak programjairól.

Mindez a mentori fejlesztési tevékenység eredményeként értékelhető!

Az interjú öt témája, tartalma:

1. Szülők bevonása a tervezőmunkába.
2. A szülők bevonása, benntartása és bevonódása a gyerekházi tevékenységekbe.
3. A „Mi tudat”, közösségépítés, hagyományápolás a szülőkkel közösen.
4. A segítő szakemberekkel való folyamatos együttműködés, praktikus tanácsok, ismeretek szülők számára.
5. On-line működési modell kidolgozása és működtetése a szülők körében.

"Szülők bevonása a tervezőmunkába: a szülőkkel együtt megtervezett tevékenységek a partneri együttműködésen alapulnak. Célunk, hogy közösen próbáljunk megfogalmazni olyan tevékenységeket, amelyekben a gyerekek és ők is szívesen részt vesznek. Figyelünk a szülők érdeklődési körére is. Figyelembe vesszük, hogy ők ismerik jobban a saját gyerekeiket, viszont mi tudjuk jobban ellátni őket nevelési tanácsokkal.

Szülők bevonása, benntartása és bevonódása a gyerekházi tevékenységekbe: legfontosabb célunknak tartjuk a kölcsönös bizalom kialakítását. Szeretettel fogadjuk a gyermekeket és az édesanyákat egyaránt. Ha a gyermek jól érzi magát a Gyerekházban, az édesanya is így fogja magát érezni, mert biztonság, elfogadás, szeretet veszi körül.

Hagyományápolás, szokás kialakítás a szülőkkel közösen: minden hónapot az aktualitások és a hagyományok építenek fel. Pl.: Madarak és fák napja, Víz Világnapja, Márton nap.

Az általunk fontosnak tartott hagyományok mellett, olyan hagyományokat is bevezetünk a Gyerekház életébe, ami számunkra eddig ismeretlen volt. Pl.: minden héten sütünk **bodagot**, megtartjuk a Nemzetközi Roma Napot.

Követjük az év jeles napjait, a természet körforgását. *Minden egyes hagyomány jelképe megjelenik a Gyerekház valamennyi szegletében.* Kapcsoló dekorációkat készítünk, a faliújságra kihelyezzük a gyerekek ezzel kapcsolatos munkáit, a projektjeink tevékenységeit átszövik. Beépülnek a játékba, a kezdeményezések széles körébe.

Arra törekszünk, hogy amit csak lehet, a természetben mutassunk, éreztessünk meg a gyerekekkel és a szülőkkel is.

Pl.: élő libasimogató a Gyerekházban, helyi skanzenben tojáskeresés.

Segítő szakemberekkel való folyamatos együttműködés:

Segítő szakemberek munkájának megismertetésével kezdjük a munkánkat. Tudatosítjuk a szülőkhöz, hogy ők azok, akik megtámogatják a gyerekeket és a szülőket is, ha elakadnak. Nem elvenni akarják a gyereket a szülőtől, hanem hozzáadni a gyerek életéhez.

Nagyon fontos a szakemberekkel való együttműködés. *Ha ez jól működik, sokkal nagyobb sikereket tudunk elérni egy adott családnál.*

Praktikus tanácsok, ismeretek szülők számára: igyekszünk olyan tanácsokkal ellátni az édesanyákat, családokat, amik a mindennapi életben alkalmazhatóak. Ez lehet egy kicsi költségű étel recept. Egy jó könyv, amit olvashatnak. (Bármilyen témában). Egy érdekes film, amit megnézhetnek. Egy barkácsolási ötlet, amit könnyen megvalósíthatnak. (Pl.: krumpli-nyomda, cékla-festék, lyukas zokniból figura készítése stb.)

Filléres alapanyagokból is lehet finomat főzni. Maradék ételből, újabb ételeket állíthatunk elő. (Maradék burgonya-püréből krumplis fluta). Megismertetjük őket például a régmúlt szokásaival, a sajt és túró készítés fortélyáival, a kenyér készítés lépéseivel.

Online működési modell kidolgozása és működtetése a szülők körében:

Célunk, hogy a Gyerekházba járó anyukákkal a kapcsolatot ne szakítsuk meg. A veszélyhelyzet idején sem hagyjuk magunkra a családokat.

Erre egy közösségi oldalt (facebook), titkos csoportot hoztunk létre.

Alkalmanként a Gyerekház nyilvános facebook oldalán is tájékoztattuk, segítettük azon anyukákat is, akik még nem rendszeres látogatói a Gyerekházunknak. A heti rendünket és az aktualitásokat figyelembe véve építettük fel napjainkat. Minden napnak meg volt a saját tevékenységi formája.

Minden hét egy téma köré épült fel, így megőrizve a komplexitást és a tárgyi koncentrációt. A zárt csoportba az adminisztrátorok (gyerekház vezető és - munkatárs) a fentiekhez alkalmazkodva, az általuk készített videókat, fényképeket, ötleteteket, tanácsokat, bejegyzéseket tettek közzé, délelőtt 8-13 óráig.

Délután 13-15 óráig (az altatási idő alatt) az adminisztrátorok és a csoportban lévő szakemberek, az anyukákat/szülőket látták el nevelési tanácsokkal. Ilyenkor fórumokra, interaktív beszélgetésekre is sor kerülhetett.

15 órától 16 óráig az adminisztrátorok a dokumentációt végezték, valamint a következő napot szervezték, tervezték. A Nyitnikék 2020. facebook zárt csoportba lévő tagok hozzászólhattak a témákhoz, fotókat, videókat tehettek közzé. „Beszélgethettek” egymással.

Az édesanyákat/szülőket a hétvégén sem hagytuk magukra. Útmutatást adtunk a szülőknél a gyermekükkel való foglalkozáshoz, és a művelődéshez.

A fenti szakmai anyag összeállítása kapcsán és a mindennapi munkájuk során is rendszeresen találkoztak mentoraink azzal a számos, változatos jó gyakorlattal, amelyet az egyes házak folytatnak körülményeik, adottságaik, lehetőségeik függvényében. Így született meg a szakmai döntés, hogy összegyűjtjük, elérhetővé tesszük a házak számára mindazokat a gyakorlatokat, amelyekkel egymás munkáját is segíthetik.

3.1.10 Gyerekházi jó gyakorlatokról

A mentorok munkájának jelentősége és szerepe a jó gyakorlatok kialakításában

A Biztos Kezdet Gyerekházak *mentori hálózata*, mint láttuk, 2009-től működik.

Tevékenységének alapja a folyamat során nemcsak a gyerekház kialakításában és mindennapi gyakorlatának megvalósításában nyújtott segítség lett, hanem a működés *gyerekházra szabott folyamattámogatása* is.

„A mentorok segítették/segítik a gyerekház munkatársainak tevékenységét és támogatásuk eredményeként váltak a házak – többségükben – a települések fontos szolgáltató helyeivé.”¹²

A mentorok és gyerekház vezetők számára a fejlesztési folyamatban kulcskérdéssé vált, hogy azok a helyi gyakorlatok, amelyek működése a gyerekházak munkatársainak széles körű tapasztalatain alapult, és több helyzetben is sikeresnek bizonyult, azaz az egyes házak jó gyakorlatait, hogyan lesznek leírhatók, bemutatathatók, és más gyerekházakban is alkalmazhatók.

Tudjuk, hogy az egyes gyerekházak szakmai munkájában megtalálható jól működő elemek nem minden házban és nem is folyamatosan működtethetőek, hiszen a szülői csoportok, azok jellemzői, igényei változnak, mások a lehetőségek, a szülők elvárásai nem mindenütt azonosak stb.

Ezért a mentorok és a gyerekházi munkatársak számára a gyerekházakkal való együttműködési gyakorlat két alapkérdése a következő volt:

1. **milyen jó gyakorlatok** találhatóak meg az egyes gyerekházakban, és
2. **hogyan, milyen módon** tudják ezeket az adott gyerekházban hasznos elemeket, jó megoldásokat, azaz jó gyakorlatokat a többi gyerekházban az ott dolgozók a maguk számára átvenni, *adaptálni*?

Tapasztalatok:

¹² Mentori tevékenység a Biztos Kezdet Gyerekházakban - Módszertani segédanyag (2014)

Az adaptáció során a házak többségének sikerült a már meglévő gyakorlataik egy-egy újszerű megoldással való frissítése, színesítése.

Ez **azért jelentős eredmény**, mert az adaptáció folyamatában figyelembe kellett venni, hogy a kiválasztott téma beleillik-e (beilleszthető-e) az intézmény profiljába, azaz **illeszkedik-e az ott lakó családok igényeihez, a szülők érdeklődéséhez, a gyerekház munkatársainak személyiségéhez, kompetenciáihoz.**

A gyerekházak többsége képes volt arra, hogy maga is feltárja, leírja, bemutassa a saját jó gyakorlatait, és a mentorok segítségével továbbadja azokat.

Jó gyakorlatok összegyűjtésének és leírásának előnyei voltak: A gyakorlatok leírására könnyen kezelhető, mindenki számára ugyanúgy értelmezhető táblázatokat alkalmaztak. Tartalmi-rovatai:

- A mentor tapasztalata alapján mire alkalmas.
- Hogyan ellenőrizték a működésüket a folyamatban, milyen visszajelzések voltak, ezeket hogyan osztották meg, tették mindenki számára elérhetővé stb.

A munkában minden gyerekház részt vett, minden mentor dolgozott a tanácskozásokon. **Megállapítható volt, hogy minden, más helyszínen kidolgozott jó gyakorlatot lehet használni a sikeres adaptációval. Ezért állt a továbbiakban az adaptációra való serkentés a mentorok munkájának középpontjában.**

- A jó gyakorlatok gyűjteményében a gyakorlatok leírása, bemutatása újszerű, lényegre törő, **alkalmas az egymástól tanulásra.**
- Az önfejlődés és önfejlesztés jó példáit is mutatják.
- Mindenütt megjelenik a Biztos Kezdet alapelveire való utalás, mintegy jelezve, hogy nem "csak" partner a szülő, hanem "Itt teljesül az a *Biztos Kezdet alapelve*, hogy a *szülői igények is megjelenjenek és rájuk építve, velük közösen* tudjanak gondolkodni, célokat kitűzni, illetve azokat megvalósítani. Ennek hozadéka az is, hogy *a szülők sajátjuknak érzik a programokat*, ezért hatékonyabban bevonódnak.¹³
- Hangsúlyt kap, hogy a gyerekházban már terhesség alatt elkezdődik a leendő anyukák bevonása.
- A szülők közössége képes egymást segíteni, támogatni. Van, ahol a jó gyakorlat elem több mint egy évtizedes múltat tekint vissza.
- A koronavírus és a veszélyhelyzet hatására került fókuszba az elektronikus ügyintézés lehetősége, ennek hozadékeként új tudások megjelenése, aktivizálása a gyerekház munkatársai és a szülők vonatkozásában is.
- A jó gyakorlatok mindegyikének eredményességét a szülők részéről érkező pozitív visszajelzések igazolták.

A jó gyakorlatok leírása

Az átláthatóság érdekében az egyes jó gyakorlatok leírásakor a mentorok azonos algoritmust – táblázatot – alkalmaztak.

¹³ Idézet Nagy Ágnes mentor összefoglalójából.

Az alábbiakban egy példát mutatunk a jó gyakorlat sablon használatára!

Előzmény bemutatása:

Egy-egy jó gyakorlat kialakítására több megoldás is kínálkozhat:

- a. Lehet egy látott példa átvétele/alkalmazása,
- b. vagy saját – korábban kidolgozott megoldások – „tovább finomítása”,
- c. még az is megtörténhet, hogy a ház dolgozói saját gyermekkori emlékeiket akarták/tudják „saját élményű” jó gyakorlatként feleleveníteni.

Célcsoport megnevezése:

A jó gyakorlatok célcsoportjait a jogszabályokban rögzítettek szerint választották ki.

Ebben az esetben az *elsődleges* célcsoportot a várandós kismamák alkották, akinek a bevonása még szülés előtt kulcskérdés. Megismerik a szolgáltatásokat és az ezekkel együtt járó lehetőségeket, így jelentősen megnő annak az esélye, hogy a szülést követően az újszülöttel igénybe veszik a felkínált lehetőségeket.

A másodlagos célcsoport:

Ez a célcsoportot alkotó már gyerekházas szülők „kliensként” is, meg „jó példaként” is fontos szerepet töltenek be mindazok számára, akik valamilyen ok miatt idegenkedtek a gyerekházak igénybevételétől. A jó gyakorlatok kialakításában sok esetben partnerként működnek együtt a gyerekházak dolgozóival.

A harmadlagos célcsoport:

A településen élő 0-3 éves korú gyermeket nevelő családok – ezek között kiemelten a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők, illetve hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű minősítéssel rendelkező k – tartoznak. Az ő bevonásuk a tapasztalatok szerint sok esetben – számos ok miatt – nem bizonyult könnyű feladatnak.

Célok meghatározása:

Mint ezt alább látjuk, igyekszik alkalmazkodni a célcsoport élethelyzetéhez, illetve az ebből adódó (sokszor kedvezőtlen) szokásokhoz, amelyeknek a megváltoztatása a jó gyakorlat egyik célját képezi.

Ebben az esetben az a cél, hogy az érintett családokban erősödjön a szándék az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, illetve erősebbé váljon az egészségügyi ellátórendszerrel történő kapcsolat kialakítás szándéka. Az sem mellékes, hogy az elsődleges célcsoport esetében erősödik a szülés előtt állókban a várandósság fontosságának érzése, annak a tudata, hogy az élet nem a születéskor, hanem a fogantatáskor vette a kezdetét.

Milyen módszereket alkalmaztak a gyerekház munkatársai a célok elérése érdekében?

A gyerekház dolgozói több alkalommal megtapasztalták, hogy a születést követően nem adják haza az újszülötteket a kórházból. Ez az egyik magyarázata annak, hogy a jó gyakorlat egyik centrumába kiemelt feladatként jelent meg a várandósság és a megszületés idejének nyomon követése és konkrétumokban megmutatkozó támogatása. Például a várandósság ideje alatt a munkatársak feladatai között szerepelt az ultrahang vizsgálatra való szállítás, vagy az újszülött hazaszállítása és a gyógyszerek kiváltása.

Miért eredményes, miért újszerű, miért jó elem?

Az egészségfejlesztés egyaránt kiterjedt a várandós kismamákra, a megszületett babákra és a szüleikre is.

A MMSZ önkéntes doktornője prevenció célzatú felvilágosító, ismeretterjesztő előadásai a szülők egészségmegőrzését szolgálták. Egyre többen hallgatták végig ezeket az előadásokat.

3.1.11 . Mentálhigiénés támogatás a gyerekházak szakemberei számára

Korábban már olvashattunk arról, hogy a mentorok közül többen jelezték, hogy – különösen a járvány időszakában – jelentősen megnőtt a „kiégés” veszélye, amely súlyosan veszélyeztethette a házakban zajló szakmai munka minőségét és kedvezőtlenül befolyásolhatta volna a házak dolgozóinak egymás közötti, valamint a szülőkkel kialakított kapcsolatát.

A következő részben egy kutatás eredményeit és az arra épülő javaslatokat mutatjuk be, illetve információkat kaphatunk a szupervízió által nyújtott támogatás eredményeiről is.

A „kiégést” vizsgáló kutatás vállalkozott ennek a probléma-együttesnek a feltárására, és a kutatás eredményeinek bemutatására¹⁴, az erőfeszítés – jutalom egyensúlytalansága, a társas támogatás és a gyerekházak működésére jellemző speciális mutatók mentén.

A kutatás alapadatai

A felmérésben 213 aktív dolgozó vett részt, online megkérdezéssel.

A vizsgálat a Mini-Oldenburg Kiégés Kérdőív, Multidimenzionális Észlelt Társas Támogatás Kérdőív, Erőfeszítés-Jutalom Egyensúlytalanság Kérdőív (EJE) és egy gyerekházakra érvényes problémalista felhasználásával készült.

A problémalista 26 állítást tartalmazott.

Az ország különböző pontjairól összesen 20 gyerekházból az ott dolgozó munkatársakat arra kérték, hogy a kutatás számára *írják össze*, mi okoz problémát a munkájuk során és *osztályozzák* egy 5 fokú Likert skálán.

¹⁴ Munkahelyi kiégés vizsgálata a Biztos Kezdet Gyerekházakban dolgozó munkatársak körében (Forrás:)

Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) szerint a kiégési szindróma a krónikus munkahelyi stresszből eredő szindróma, amelynek tünetei a következők: "az energia kimerülésének vagy kimerültségének érzése; a munkától való fokozott mentális távolságtartás vagy a munkával kapcsolatos negativizmus vagy cinizmus érzése; és a szakmai hatékonyság csökkenése"

Forrás: Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases (angol nyelven). www.who.int. Wikipédia

A vizsgálat megállapításai és legfontosabb eredményei

A *magasabb életkor* vagy a *munkahelyen eltöltött* minél több idő *védőfaktor*ként működhet a munkavállalók körében. Legtöbb esetben ez a két tényező azért fontos a kiégés elleni küzdelemben, mert feltételezi, hogy az adott vizsgálati személy már többféle megküzdési móddal rendelkezik, valamint a munkahelyi viszonyokat, helyzeteket, hierarchiát, az adott munkakörre jellemző stresszt megszokta, elfogadta. *Képes volt* olyan működési módot kialakítani, amely lehetővé teszi, hogy a munkája során kielégítően és/vagy sikeresen funkcionáljon.

A *vizsgálati személyek átlagban négy éve* dolgoznak gyerekházakban. A gyerekházak esetében olyan mértékű a jogszabályi és ellenőrzési rendszerek változása, hogy ebben az esetben a „megszokás” és „beletanulás” nem válhatott védőfaktorrá.

Gyakorlati tapasztalat, hogy nagyon kiszámíthatatlan napi szinten az érkező családok összetétele és száma is. Ezzel párhuzamosan magas lehet a munkatársak fluktuációja is, amely nem kedvez egy „megszokott” munkahelyi légkörnek.

A vizsgálat alapján igazolható volt: minél magasabb egy személy társas támogatásának mértéke, annál kevésbé lesz jellemző rá a kiégés.

- A vizsgálati személyek háromnegyede él párkapcsolatban, így az elvégzett munkával járó stressz a családon belül megoszthatóvá válik, enyhítve ezzel a működés és munka okozta feszültséget.
- A folyamat során az egyén szubjektív jól-léte jobb színvonalúvá válik, adaptívabb coping technikákat alkalmaz, a hétköznapiakban is védettebbé válik a stressz hatásaitól.
- Azok a személyek, akik stabil, kialakult és jól működő társas rendszerben mozognak, pozitívabban gondolkodnak önmagukról, rugalmasabban állnak a problémákhoz és könnyebben átlendülnek a negatív érzéseken is (Kovács & Pikó, 2007).

A *vezető beosztásúaknak nem lett* magasabb kiégés pontszámuk, mint a munkatársaknak.

A jelenséget a „lapos szervezettel” lehet magyarázni.

Mivel a gyerekházakban az esetek többségében két munkatárs dolgozik együtt, így lehetetlen a feladatokat teljesen szétválogatni. „Mindenkinek csinál mindent” elve érvényesül. Vagyis a vezető és a munkatárs a legtöbb esetben felcserélhető egymással. Mindkét munkatársnak rendelkeznie kell azokkal a készségekkel és képességekkel, amelyek lehetővé teszik, hogy egyedül is elvezessék a gyerekházat (betegség, szabadság).

A *vezetők* különböző szakmai és társadalmi eseményeken képviselik a gyerekházat, így ebből a szempontból a feladatuk és a felelősségük is több. Többet érintkeznek a többi intézmény szakembereivel, ha a gyerekházban valami nem működik megfelelően (bevonás, benntartás, belső indikátorok, pénzügyi kérdések), akkor a fenntartó őket teszi felelőssé, nem a munkatársat.

A problémalistán lévő magasabb pontszámuk nagy valószínűséggel ezzel magyarázható:

- Azok a vizsgálati személyek, akiknek *magasabb az iskolai végzettsége, magasabb volt az erőfeszítés* pontszáma is.
- Igazolást nyert, hogy azok az alanyok, akik magasabb pontszámokat értek el az erőfeszítés alskálán, azoknak a kiegészítés pontszámuk is magasabb lett.
- Azok a személyek, *akik rendelkeznek felsőfokú végzettséggel, másféle elvárásokkal fordulnak önmaguk felé, így nagyobb erőfeszítések megtételére is hajlandóbbak*, mint az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők.

A ***gyerekházak munkatársainak adminisztratív terhei időigényes és mentálisan is megterhelő feladatokból állnak***. Az egyre nagyobb teher fáradtságot és az eredményesség csökkenését eredményezi. Emellett szintén kimerítő és megterhelő a családokkal való munka.

A *településen bekövetkező változásokra a gyerekek kora miatt elsőként és a legérzékenyebben reagáló szervezet a gyerekház*.

- Fentebb már volt szó az ún. lapos szervezetről. A gyerekházban dolgozó kollégáknak valójában nincs előrelépési lehetősége.
- A munkahelyre ugyanannyira jellemző a külső bizonytalanság, mint a többi gyermekkel foglalkozó intézményre.
- Nagyban függ az intézmény jövője a születések számától egy adott településen, azonban a gyerekházak esetében ez még kiegészül egy elvárt havi indikátorral és egy belső aránnyal.

A kutatás során ***nem igazolódott***, hogy minél nagyobb a településen lakó hátrányos helyzetű családok aránya, annál nagyobb a gyerekházban dolgozó munkatársak kiegészítés mutatója.

A település lakosságának roma aránya sem volt hatással a kiegészítésre. A mintában a becsült roma lakosság aránya a települések több mint felében magasabb volt, mint 30%-ék. Mindezek alapján feltételezhető, hogy ***nem a családok etnikai hovatartozása vagy hátrányos helyzete befolyásolja a munkatársak kiegészítés szintjét***, hanem inkább a ***gyerekházba bejárók változásra való hajlandósága, újra és korszerűre való igénye és nyitottsága a meghatározóbb***.

A *kutatás másik megválaszolandó felvetése*, hogy a finanszírozás típusa hogyan befolyásolja a munkatársak kiegészítés szintjét. *Itt szignifikáns különbséget nem talált a kutatás a hazai és uniós finanszírozású házak között*.

- *Az uniós házak esetében az új munkakör, az állandó bizonytalanság, a kiemelkedően magas adminisztratív terhek, a településen való elfogadottság lehetett volna oka a magas kiegészítésnek*.
- *A hazai házak esetében az állandó finanszírozási problémák, a folytonosan változó jogi környezet, a fenntartó felől érkező elvárások, a felelősség, a munka speciális monotonitása okozhattak volna magas kiegészítés pontszámokat*.
- Ám a két finanszírozási típus között nem volt megfigyelhető különbség. Vélhető hogy ezek alapján ***alapvetően nem a finanszírozás jellege határozza meg azt, hogy mennyire veszélyeztetettek a munkatársak***.

A problémalista faktoranalízise során négy különböző komponenst sikerült elkülöníteni.

- Munkahelyi körülmények: a *kiégéssel kapcsolatos érzéseket, a munkahelyi légkört, a kollégák közötti munkamegosztást, a szakmai kapcsolatok hiányát és az időhiányt emeli ki.*
- Munka a családokkal: a *másképpen gondolkodás elfogadását, megértését, változtathatóságát, valamint a gyerekekkel és szülőkkel folytatott munkát írja le.*
- Forráshiány: a *szakemberek, az eszközök, a színvonalas programok hiányát, a források elosztását, a munkatársak mellőzöttségét jelöli.*
- Szakmai támogatás és elismerés hiánya: az *elismerés hiányát, a szakmai értelmezések hiányát és támogatását, dokumentációs terheket írja le.*

Jól látható, hogy a mikroklíma jelentősen meghatározza a munkatársak mentális állapotát. A közvetlen kollégával kialakított munkakapcsolat az egyik legmeghatározóbb tapasztalás. A másik nagy terhet a gyerekekkel és a családokkal folytatott munka jelenti, ami a napok nagyobb részét teszi ki. Itt a bizalom kiépítése és a családok gyerekházass kollégáktól eltérő prioritásainak elfogadása a fő nehézség.

A forráshiány nem a legerősebb magyarázó erővel bíró csoport volt:

- Nagy valószínűséggel a gyerekházi munkatársak, főleg a hazai házakban dolgozók, már nagyon nagy *rutinnal gazdálkodják ki a szükséges pénzt* a rendelkezésre álló keretektől.
- Néhány településen *előfordul az is, hogy a fenntartó plusz forrással (anyagi, tárgyi, személyi) támogatja a gyerekházat*, csökkentve ezzel a feszültséget, elismerve a gyerekház fontosságát a település életében.

Javaslatok

Ahhoz, hogy a gyermekházban dolgozó munkatársak a munkájuk által támasztott újabb és újabb kihívásoknak megfeleljenek, lelki egyensúlyukra és mentális egészségükre is szükségük van.

Így meggondolandó, hogy az alapképzésük során olyan egyéni kompetenciák is hangsúlyt kapjanak, amelyek a *munkahelyi mikroklíma kialakítását* (feladatok és terhek arányos felosztása, egymás közti kommunikáció) és a *túlvállalás elkerülését* segítik elő.

Összefoglalva

1. A kutatás eredményei a maga nemében tekinthetőek hiánypótlónak, mert eddig ezt a populációt tudományosan még nem vizsgálták, és eredményei a gyakorlati alkalmazhatóság szempontjából is előre mutatóak.
2. A kiégés megakadályozása érdekében szervezeti és egyéni szinteken is szükség lehet beavatkozásokra, amelyeknek hatékony megtervezéséhez az ehhez hasonló vizsgálatok is hozzájárulhatnak. A folyamatban a kiemelt projekt által megkezdődtek a gyerekházak munkatársainak szupervíziói, amelyek remélhetőleg csökkentik a kiégés arányát.¹⁵

A projektünk Megvalósíthatósági tanulmányában eredetileg is szerepelt munkatársak számára szervezett szupervízió, azonban az évek során – a projekt működése alatt bekövetkezett különböző környezeti hatások következtében – világossá vált, hogy leginkább a gyerekházban dolgozó munkatársak mentálhigiénés támogatására van szükség.

Így került sor arra a munkára, amelyről az alábbiakban számolunk be, és ami a résztvevők visszajelzései alapján a szakmai támogatás fontos részét képezte a projekt munkájában.

3.1.12 Szupervízió

A szupervízió olyan tanácsadási folyamat, ami a személyes hatékonyság növelését tűzi ki célul a szakmai helyzetekre fókuszálva, eszköze a tapasztalati tanulás. A folyamat kiindulópontja mindig a személyes tapasztalat, az átélt szakmai szituáció.

A szupervízió keretében rendszeresen esetmegbeszélésekre is sor került, ahol a személyes érintettség helyett a szakmai szerepben megfogalmazott dilemmákkal, elakadásokkal foglalkoztunk. Az esetmegbeszélés lehetővé teszi a fennálló helyzet több szempontú elemzését, diagnosztizálását, az alapján a stratégiai célok kijelölését, módszertani javaslatok megfogalmazását.

Ennek a támogatásnak a szükségességét nem kell hosszan indokolni, hiszen a munka pszichés nehézségei, a sikerélmény esetleges hiánya, a konfliktusokkal való küzdelem mindenképpen szükségessé tette a szakszerű mentálhigiénés támogatást, valamint a kiegészítő megelőzést. A szakmailag-érzelmileg megterhelő helyzetek kezelése érdekében indokolt a tapasztalatok, nehézségek feldolgozásához, elemzéséhez, illetve az adekvát továbblépéshez “külső szem” bevonása. A szupervízió két célcsoportját a BKGY vezetői, valamint BKGY munkatársai alkották.

A szupervízió indokoltága

A külső támogatásnak a szakemberek mentális egészségvédelmében, valamint szakmai fejlődésében van kiemelkedő jelentősége: célunk volt a “burn-out”-, “empty-hand” szindróma megelőzése, megfelelő kezelése, a kollégák együttműködésének, reális munkamegosztásának elősegítése, a túlzott bevonódás elkerülése, a magánélet védelme, valamint a stresszkezelés. Munkánkkal támogattuk a Biztos Kezdet Gyerekházak működtetésében közreműködő szakemberek gördülékeny munkavégzését, hogy a családokat segítő tevékenységek biztosítása megvalósuljon a szupervízió (mentálhigiénés, kiegészítő megelőző és a szakmai kompetenciák fejlesztését segítő szolgáltatások) igénybevételeivel.

A szupervízió célja volt, hogy a következő területeken támogassa a gyerekházakban végzett munkát:

A napi működés során megélt nehézségek megosztása a csoportban

A cél az volt, hogy a résztvevők pontosabban megértsék, hogy egyes kliensek problémája, személyisége hogyan érvényesül a gyerekházi találkozásokban, munkában – miért is volt nehéz neki segíteni, vele együttműködni, mi húzódnak meg a gyerekház munkatársának esetleges elakadása mögött.

Az egyéni élethelyzetek elemzése, feldolgozása, problémamegoldás

Ezen a területen a fókusz az egyéni élethelyzetekből adódó nehézségekre került. A munkatársak abban kaptak támogatást, hogy megértsék, a saját döntéseik, viselkedési jellemzőik hogyan válhatnak esetleges gátjaivá a kliensekre történő ráhangolódásnak, a velük való együttműködésnek. Középpontba került, ha a segítő saját problémája azonos tartalmú, típusú, mint a klienssé, illetve ugyanazt élék meg, mint a kliens – akkor ebben az esetben a támogatás akadályokba ütközhet.

Közösségfejlesztés

A szupervízió hozzásegítette a gyerekházak munkatársait – beleértve a támogató közeg képviselőit is –, hogy egymás támaszai lehessenek napi munkájukban. Szerencsés esetben valódi közösségek alakultak ki, amelyek megtartó ereje felerősödött a mindennapi működésben.

Ugyanakkor a szupervízió lehetőséget biztosított arra is, hogy a lehetséges félreértések, viták, konfliktusok, megbeszélésére, megoldásra kerüljenek.

Fontos szerepe volt a szakmai támogatásnak abban is, hogy a közösségi kapcsolatok ápolása, az őszinteség, hitelesség fenntartása, szükség esetén helyreállítása megvalósuljon.

A szupervízió formái (egyéni és csoportos):

A szupervízió, az esetmegbeszélés, a mentálhigiénés támogatás abban segítette a Biztos Kezdet Gyerekházak munkatársait, hogy a szakmai személyiségük önazonosságának megtartása mellett *nyitottabbá váljanak az önreflexióra, a saját helyzet elemzéséből adódó tanulásra és arra is, hogy rugalmasabban reagáljanak a szakmai szituációkban.* A visszajelzések alapján a szupervíziós folyamatban való részvétel a mindennapok szintjén növelte a tudatosságot, a belső energiák mozgósítását, a kompetenciahatárok átláthatóságát.

Tevékenységek:

- Csoportos szupervíziót, mentálhigiénés támogatást biztosított a program a gyerekházak szakmai munkatársainak (6-12 fő).
- Egyéni szupervíziós, mentálhigiénés támogatásra is sor került a gyermekházban dolgozó kollégák számára. Ez a munkatársak egyéni igényének jelzése alapján történt.

A csoportos szupervízióban egyszerre legfeljebb 12 fő vett részt. Egy csoport 3-5 alkalommal találkozott. Egy alkalom a csoport létszámától függően minimum 2, maximum 4 órás közös munkát jelentett.

A szupervízió lebonyolításába bevont szakemberek

Szupervíziós folyamatokat, a mentálhigiénés támogatást, a megbeszélések vezetését olyan szakemberek végezték, akik ismerik a Biztos Kezdet Gyerekházak szakmai munkáját, több éves képzői tapasztalattal rendelkeznek a BKGYS rendszerében. Elvárás volt a felsőfokú végzettség, a releváns szakterületi, tanácsadói és/vagy helyi tapasztalat. További jellemzőik a rugalmas, nyitott személyiség, jó kommunikációs készség, magas fokú szociális érzékenység és a jó stressztűrő képesség.

A szupervízori tevékenység rendszer

Az alábbi táblázatban a szupervízori tevékenység folyamatát mutatjuk be. A tevékenységrendszer leírása érzékelteti, hogy a munkában résztvevő munkatársak

számára a szakmai felkészülés mellett jelentős – és időt igénylő – adminisztrációs feladatot is el kellett látni.

5. táblázat A szupervízori tevékenység rendszer

FELADAT	EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNER	SZÜKSÉGES DOKUMENTUM
A szupervízió meghirdetése	mentorok, szervezési feladatokat ellátó munkatársak	tájékoztató levél
A jelentkezők igényeinek regisztrációja	szervezési feladatokat ellátó munkatársak	jelentkezési lap
Az egyéni / csoport szupervízió helyszínének időpontjának megszervezése	szervezési feladatokat ellátó munkatársak, szupervízor	szupervíziós napló
Az egyéni / csoport szupervízió első találkozásának lebonyolítása – a további alkalmakról egyeztetés, véglegesítés	szupervízor	szupervíziós napló
Az egyéni / csoport szupervízió lebonyolítása – összesen 3-5 alkalom	szupervízor	szupervíziós napló
A szupervízió eseményeinek összegzése	szupervízor	szupervízori összegző beszámoló

Forrás: saját szerkesztés

Tapasztalatok, eredmények

A találkozókön lehetőség nyílt arra, hogy

- az elmúlt időszakban felmerülő problémákra válaszokat, megoldásokat keressenek a szakemberek,
- a folyamatban való részvétellel, a mindennapok szintjén növelhető szakmai tudatosság erősödjön,
- a belső energiák mozgósításra kerüljenek,
- a kompetenciahatárok tisztázódjanak és
- egyben mentálhigiénés támogatást kapjanak a munkatársak.

A találkozók alkalmával a szupervíziót vezető szakemberek a résztvevők igényeihez, jelzéseihez igazodó folyamatokat terveztek, vezettek. Ezek fókuszában a problémafeltárás, a felmerülő kérdésekre adható válaszok feltárása, azonosítása állt. Minden alkalommal a Biztos Kezdet Gyerekházak munkatársainak, vezetőinek kérdései, elvárásai kerültek a központba.

A közös munkafolyamatot záró személyes visszajelzések, értékelések alapján a kollégák hasznos és fontos gondolatokkal, élményekkel, megoldási lehetőségekkel távoztak.

Az esethezók segítséget kaptak a munkafolyamat különböző fázisaiban, hogy a problémájuk megoldása érdekében a legmegfelelőbb segítséget tudják nyújtani.

A megbeszélő team által adott kimenetek, eredmények az esethezó részére:

- kliens érzelmi állapotának, viszonyainak árnyalt feltárása,
- segítő és kliense közötti kapcsolat, érzelmi-indulati tényezők megértése,
- különböző nézőpontok, megközelítések megismerése,
- a probléma megoldásának új ötletei, továbblépés új alternatívái,
- személyes érintettség, elakadás okainak megértése,
- önreflexió fejlődése,
- korábban elért eredmények reális értékelése, értelmezése-

Felmerült témák, amelyben támogatást, megbeszélést kezdeményeztek

Első szint:

Általános szakmai dilemmák, problémák, amelyek az egész csoportot érintették. Pl. adomány szerepe a Gyerekházak életében, pro és kontra érvek az osztás felvállalása mellett. Kevés gyermek a GyH-ban, annak okai, változtatási lehetőségek.

Második szint:

Esetmegbeszélés – konkrét saját eset hozása, szakmai szerepben: Leggyakoribb probléma a munkatárssal való konfliktusok megélése, saját szerepünk, lehetőségünk annak kezelésében. A munkahelyi háromszögelések kialakulása során fejlemények, változások. Szintén gyakori esettípus volt a rossz kapcsolat egy szülővel. Harmadik visszatérő téma, amikor egy problémás, fejlesztésre szoruló gyerek ellátása túlmutat a GyH munkatársra kompetenciáin, és a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés nehézkes, kudarcos.

Harmadik szint:

Személyes problémák, magánéleti elakadások, ezek csak egyéni szupervízióban jelentek meg, csoport előtt nem vállalták. Pl. két gyermek iskolai sikerei és kudarcai, ebben a szülők szerepe, szülői megélések; családtag elvesztése miatti gyászban elakadás.

Részvevők motivációs szintje

A résztvevők motiváltak voltak. A 15 alkalomból egyszer fordult elő, hogy nem tudtak témát vagy esetet hozni. A visszajelzések ritka elmaradása azt is jelezheti, hogy az illető nem motivált a szupervízió iránt. Ebben a tájékozatlanság mellett szerepet játszhat a félelem a mások előtti szakmai megnyílástól, érzelmi megnyilvánulástól.

Csoporttagok közötti együttműködés, támogató attitűd

Az együttműködés és támogató attitűd mindvégig jellemző volt. A nehéz, megindító eseteknél is megtartotta a csoport az esetgazdát. Inkább a kliensek meg- és elítélése jelent meg többször, egyes csoporttagok a saját normarendszerükön keresztül vizsgálták, elemezték az esetet.

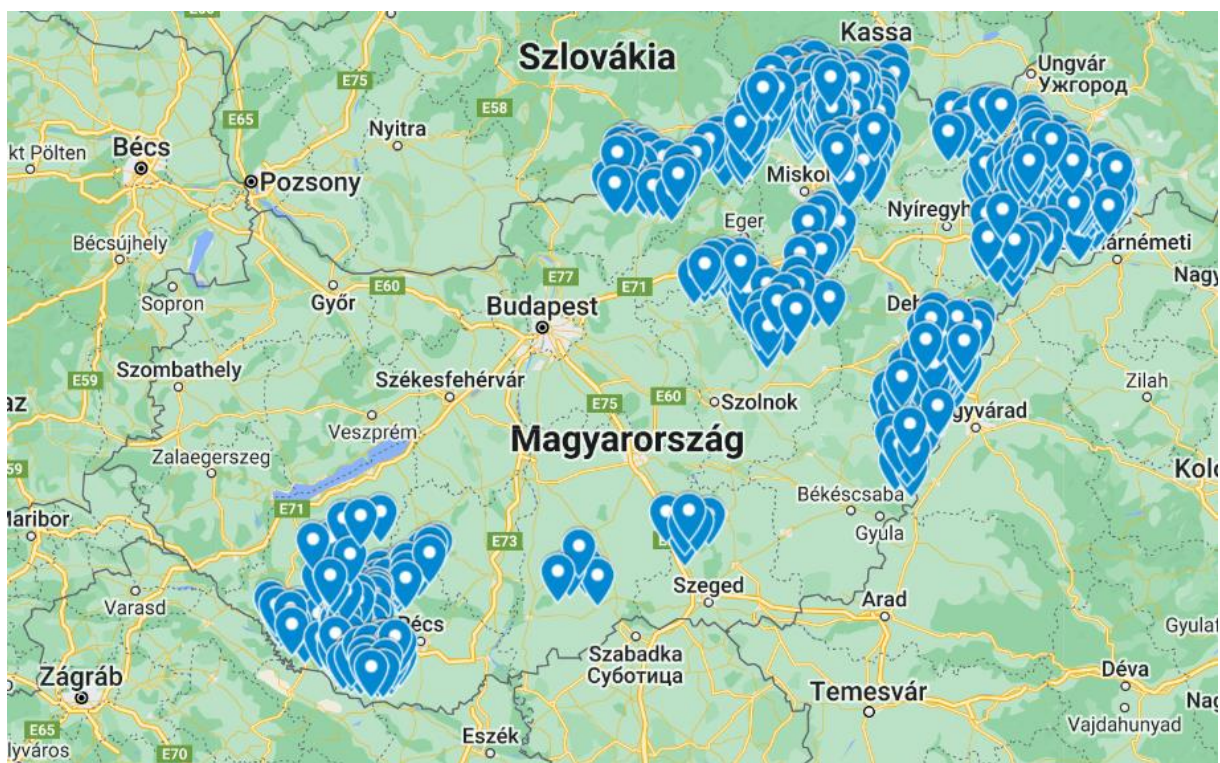
3.2 Járási projektek

3.2.1. A 31 járás kiválasztásának szempontrendszere

Az EFOP 1.4.2-16 kiírás prototípusa a Szécsényi Gyerekesély Program volt, amely több éven keresztül 2010-ig valósult meg, alapvetően a Norvég Alap támogatásával. Ez volt az első, gyermekekre irányuló, ugyanakkor területfejlesztésre alapozó komplex program, amely egy egész kistérségre kiterjedt. A szakmai megalapozást a “Legyen jobb a gyerekeknek!” Nemzeti Stratégia biztosította, amely később a célok és fejlesztések megtartásával, illetve bővítésével a Magyar Nemzeti Társadalmi Felzárkózási Stratégiába olvadt. **A program stratégiai megalapozottsága az első perctől biztosítva volt, emellett programkísérlés is megelőzte a szélesebb körű kiterjesztést.**

A Gyerekesély Program bővítése uniós forrásból a 2004-2013 uniós időszakban kezdődött. A Gyerekesély Program *23 leghátrányosabb helyzetű kistérséget (LHH)* érintett, amelyek három lépcsőben kapcsolódtak be a programba. A következő, 2014-2020-ra kiterjedő tervezési időszak *már 31 célterületre – immár járásra – terjedt ki*, megőrizve és folytatva, bővítve a 23 megkezdett programot.

3. ábra: EFOP-1.4.2-16 projektben résztvevő járások területi megoszlása település



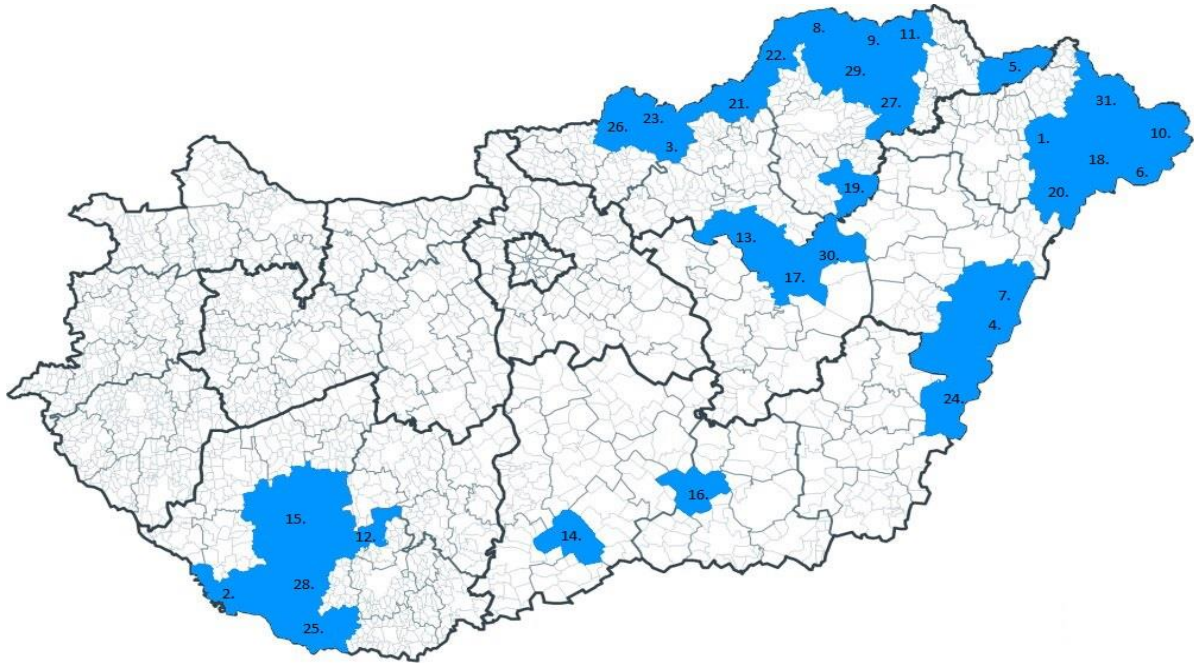
Forrás: saját szerkesztés

A kiválasztás legfőbb szempontja az volt, hogy a célterületek fokozatos bővítése mellett a megkezdett projektek folytatódjanak, nagyobb esélyt adva így a meglévő rendszerekbe való beágyazódásra. Az időközben bekövetkező közigazgatási változások miatt a projekt gazdája a kistérségi társulás helyett a járási család- és gyermekjóléti központ önkormányzati fenntartója lett. A járási család- és gyermekjóléti központok kiemelt szerepe is azt célozta, hogy az uniós forrásokkal megvalósuló programok prevenciót célzó elemei olvadjanak be a helyi ellátórendszerekbe.

3.2.2. A járási gyerekesély pályázatok megvalósítása

A program kiterjesztése további területekre egyre inkább azt célozta, hogy a megvalósított programelemek, szolgáltatások hosszú távon olvadjanak be az állami szolgáltatási rendszerekbe, hatékonyan szolgálva a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzését, esélyeik növelését. A járási gyerekesély programok minden tevékenysége a gyermekek jól-létét szolgálja, de fontos, hogy a megelőzés letéteményesei, a kötelező állami feladatok gazdái is segítséget kapjanak sokrétű feladatrendszerük ellátásához.

4. ábra: EFOP-1.4.2-16 projekt járásai, járási programmal érintett településeinek



- | | |
|--|---|
| 1. Baktalórántházai járás: 15 járási programmal érintett település | 17. Kunhegyesi járás: 7 járási programmal érintett település |
| 2. Barcsi járás: 26 járási programmal érintett település | 18. Mátészalkai járás: 26 járási programmal érintett település |
| 3. Bátorfyerenyei járás: 6 járási programmal érintett település | 19. Mezőcsáti járás: 10 járási programmal érintett település |
| 4. Berettyóújfalui járás: 25 járási programmal érintett település | 20. Nyírbátori járás: 19 járási programmal érintett település |
| 5. Cigándi járás: 15 járási programmal érintett település | 21. Ózdi járás: 17 járási programmal érintett település |
| 6. Csengeri járás: 11 járási programmal érintett település | 22. Putnoki járás: 26 járási programmal érintett település |
| 7. Derecskei járás: 13 járási programmal érintett település | 23. Salgótarjáni járás: 16 járási programmal érintett település |
| 8. Edelényi járás: 45 járási programmal érintett település | 24. Sarkadi járás: 11 járási programmal érintett település |
| 9. Encsi járás: 31 járási programmal érintett település | 25. Selyei járás: 32 járási programmal érintett település |
| 10. Fehérgyarmati járás: 50 járási programmal érintett település | 26. Szécsényi járás: 12 járási programmal érintett település |
| 11. Gönci járás: 22 járási programmal érintett település | 27. Szerencsi járás: 18 járási programmal érintett település |
| 12. Hegyháti járás: 27 járási programmal érintett település | 28. Szigetvári járás: 46 járási programmal érintett település |
| 13. Hevesi járás: 17 járási programmal érintett település | 29. Szikszói járás: 24 járási programmal érintett település |
| 14. Jánoshalmi járás: 5 járási programmal érintett település | 30. Tiszafüredi járás: 7 járási programmal érintett település |
| 15. Kaposvári járás: 12 járási programmal érintett település | 31. Vásárosnaményi járás: 28 járási programmal érintett település |
| 16. Kisteleki járás: 6 járási programmal érintett település | |

Forrás: saját szerkesztés

A programokban 23 kötelező tevékenységet kellett megvalósítani:

1. A járási család- és gyermekjóléti központok szolgáltatásainak bővítése, erősítése, kiegészítése. A program stratégiai megalapozottságának erősítése.
2. A program helyi megvalósításának és a Gyerekesély Bizottság (a továbbiakban: GYEB) működésének adminisztratív és szakmai háttérét biztosító Gyerekesély Iroda működtetése elkülönült szervezeti egységként a család- és gyermekjóléti központban vagy annak fenntartójánál.
3. Új belépőknél a célterületen élő gyermekek, fiatalok és családjuk helyzetének, igényeinek, szükségleteinek felmérése, valamint ez alapján Gyerekesély stratégia és Cselekvési Terv készítése legkésőbb 2019. június 30-ig.

Helyi innovatív fejlesztések

4. Innovatív módszerek kidolgozása és alkalmazása a rászoruló (rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő) gyermekes családok számára a helyi szakemberek javaslata alapján.
5. Krízishelyzeteket megelőző és azokat kezelő, esélynövelő megoldások támogatása a GYEB döntése alapján a helyi szükségleteknek megfelelően.

Szakemberek közötti együttműködések erősítése

6. Járási és települési szintű, valamint szakmaközi hálózatok működtetése a gyermekek, fiatalok és családjaik érdekében működő intézmények és szolgáltatások munkatársainak részvételével az összehangolt, eredményesebb és hatékonyabb működés érdekében (továbbképzés, műhelymunka, stb.).

Szolgáltatásfejlesztés és koordináció

7. A család- és gyermekjóléti szolgáltatások bővítése, erősítése, kiegészítése, szinergiában a hazai forrásokból megvalósuló tevékenységekkel.
8. A járás területén hiányzó szociális, gyermekjóléti, egészségügyi, pedagógiai célú kulturális (tanulást segítő) helyi szükségletre épülő speciális szolgáltatások biztosítása, fejlesztése, szinergiában a hazai forrásokból megvalósuló tevékenységekkel.
9. Közösségi, gyermek- és ifjúsági programok folyamatos működtetése szegregátumban vagy szegregált településen, meglévő vagy új közösségi térben, ahol a szülők számára kötelezően kell biztosítani háztartás, gazdálkodási, pénzkezelési ismeretekkel kapcsolatos foglalkozásokat (elsősorban elődprojektben létrehozott közösségi házakban és terekben).
10. Prevenációs és kortárs segítő tevékenységek a deviáns magatartás, a korai iskolaelhagyás, a korai terhességek, káros szenvedélyek stb. megelőzése érdekében.
11. Iskolai szünetekben és hétvégeken szervezett szabadidős és fejlesztő programok.
12. Munkaerő-piaci és közösségi részvételre felkészítő tevékenységek a gyermek és ifjúsági korosztálynak.

Civil és önkéntes tevékenységek fejlesztése

13. A hátrányos helyzetű gyermekekre és családjakra irányuló civil kezdeményezések elősegítése, önkéntesek bevonása a programok megvalósításába, a bevontak felkészítése, szakmai/módszertani támogatása, önkéntesek felkészítése, szakmai-módszertani támogatása.

Helyi szakemberek együttműködése, támogatása

14. Járási és települési szintű szakmai műhelyek működtetése a gyerekekkel és családjukkal foglalkozó szakemberek számára tapasztalatcserek, tudásbővítés, továbbképzési és képzési tevékenységek megvalósítása céljából.

15. A projekt szakmai megvalósítói, szükség esetén az együttműködő partnerként bevont szervezetek szakemberei számára

- a. szupervízió, coaching,
- b. a hálózatos együttműködést támogató csapatépítő programok (rendezvények, tapasztalatcserek) lefolytatása a projekt első félévében, tréner bevonásával, valamint
- c. az előítéletek leküzdését, a harmonikus együttélést szolgáló érzékenyítés, szemléletformálás, konfliktuskezelés, stb.

Biztos Kezdet szemlélet elterjesztését célzó tevékenységek

16. Szülők számára – különösen óvodás kor alatti gyermekkel – gyermeknevelést támogató motivációs képzések, rendezvénysorozatok szervezése.

17. A Biztos Kezdet szemlélet megjelenésének elősegítése a szakemberek és szülők kapcsolata tekintetében a bölcsődékben, óvodákban, iskolák alsó tagozatán, és más kisgyermekkorai szolgáltatásokban (előadások, csoportok, foglalkozások, stb.).

Hiányzó szakemberek pótlása

18. A járás területén hiányzó vagy a szükségletekhez képest nem megfelelő mértékben rendelkezésre álló szaktudás és szakértelem programba vonásának elősegítése (pl. gyermekorvos, szakorvosi ellátás, gyógytornász, pszichológus, fejlesztő pedagógus, gyógypedagógus, pedagógiai asszisztens, dietetikus, mediátor, óvodai-, iskolai-, telepi szociális munkás stb.).

Az EFOP-1.4.1-15 Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása c. kiemelt projekttel való együttműködés

19. A megvalósítók, szükség esetén az együttműködő partnerként bevont szervezetek szakembereinek részvétele a kiemelt projekt által szervezett képzéseken, szakmai műhelyeken, szakmai rendezvényeken (a résztvevők számára csak az utazási és szállásköltség biztosítandó jelen projektből, a képzés költségét a kiemelt projekt biztosítja).

20. Monitoring adatok biztosítása – a kiemelt projekt által működtetett online monitoring rendszer megfelelő mennyiségű és minőségű adatokkal, időben történő feltöltése érdekében.

21. Együttműködés a kiemelt projekt szakértőivel, munkatársaival.

22. A program hatékony helyi kommunikációja a célcsoportok és döntéshozók felé.

23. A projekt befejezésekor kötelező a projektszintű könyvvizsgálat elvégzése, az erről szóló könyvvizsgálói jelentést a záró elszámolás részeként szükséges benyújtani.

A kötelező tevékenységek túlnyomó része a közvetlen (gyermekek és családjuk) vagy közvetett (intézmények, szolgáltatások szakemberei, civil szervezetek, helyi közösségek) célcsoportokra irányult.

Az EFOP 1.4.1-16 kiemelt projekt szorosan kapcsolódik helyi projektekhez, ezek segítése az egyik fő feladata, különösen a képzések, a szervezetfejlesztés, a monitoring (MTA) és a mentorálás tekintetében.

A járási projektek konkrét támogatását, mentorálását a Magyar Máltai Szeretetszolgálat végezte, míg a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság az országos szakértői feladatokat vállalta a minél erősebb szakmaiság képviselője érdekében, folyamatos kapcsolattartás mellett.

A járási projektek többsége sikerrel valósították meg a vállalt tevékenységeket. Nagyon sokat számított az, hogy az elődprojektekből létrehozott szakmai teamekre mennyire támaszkodtak, volt-e ilyen szándékuk, illetve egyáltalán mennyire voltak képesek megőrizni a már projekt tapasztalattal rendelkező szakembereket. A helyi erők megnyerése is fontos volt, ahol a politikai vagy egyéb kulcsszereplők értették és támogatták a projektet, ott sokkal nagyobb sikerrel tudták megvalósítani. Ahol csak többletforrást láttak a projektekből az éppen aktuális költségvetési hiányok pótlására, vagy esetleg a bizalmi emberek elrejtésére használták a projekteket, nyilván kevésbé lett sikeres a megvalósítás.

A kiemelt projekttel való érdemi együttműködés is záloga volt a sikeres megvalósításnak, így azok a járási projektek, akik a kezdetektől szoros kapcsolatban voltak a kiemelt projekt szakembereivel, és támaszkodtak a szakértők véleményére, elfogadták tanácsaikat, jóval gördülékenyebben voltak képesek biztosítani a megfelelő minőséget, mint azok, amelyek hátrították vagy ímmel-ámmal biztosították az együttműködést.

A célcsoportok elérése, bevonása szintén a sikeres megvalósítás egyik alapja lett. Ebben a járási projektek eltérő képet mutatnak, volt, ahol elsősorban oktatási intézményeken keresztül történt a bevonás, így a projekteknek kevésbé kellett külön célozniuk a leginkább rászorulókat. Az is előfordult, hogy a könnyebb ellenállás irányába mozdultak el és saját programjaikat inkább a kevésbé problémás gyerekekre, családokra célozták.

3.2.3. Országos szakértői munka

Az EFOP 1.4.2-es Gyerekesély pályázat kiírásának I. pontja az országos szakértői munkáról igen tágan fogalmaz: „A Támogató által megjelölt integrált térségi gyermek programok és a hátrányos helyzetű kistéleplések komplex gyerekcélú fejlesztések kísérése”.

A támogatást elnyerő 31 járási Gyerekesély program terepen dolgozó szakembereivel együttműködő országos szakértők az adott helyi projektek nyomán követésében egyfajta „híd”, közvetítő szerepet töltek be. A közvetítés történhetett a központi szervezetek (projektmenedzsment, TEF, Államtitkárság, IH), külső szakértők (műhelyekhez, workshopokhoz kapcsolódóan) és természetesen a kiemelt projekt konzorciumának éppen adekvát szereplője és a helyi projektek között.

A feladatot 8 szakértő látta el. A járási projektek felosztásánál nem csak a projektek darabszáma, hanem az ellátandó terület nehézségei, a földrajzi elhelyezkedés is fontos szempontot

jelentettek . Az adott járáshoz rendelt országos szakértő mélyebb helyi ismereteinek megléte segítette a területi viszonyok, folyamatok gyorsabb megértését.

A fenti projekt elosztási logika szerint minden járásnak megvolt az EFOP 1.4.1. kiemelt projekt konzorciumvezető szervezetének TEF alkalmazásában álló szakértője. E konzorcium másik két tagja a TK és a MMSZ volt. Utóbbi szervezet más logika szerint rendelt szakembereket az EFOP 1.4.2-es járási Gyerekesély Projektekhez. Alábbiakban a TEF országos szakértők munkájáról szólunk.

Összességében elmondható, hogy a járási projektek végrehajtói szívesen vették az országos szakértők tevékenységét, ha már sikerült túllépni azon a kiírásban rögzített ponton, miszerint a kiemelt projekttel kötelező az együttműködés. Természetesen, különösen a futamidő elején előfordult bizalmatlanság. Inkább kellemetlen kontrollnak élte meg néhány járás a folyamatos érdeklődést, tevékenységek látogatását, de ez a tartózkodás viszonylag hamar elmúlt, köszönhetően annak is, hogy a járások zömében ismerték más relációban az országos szakértők személyét.

A szakértői munka első lépése, amint az a humán területen elengedhetetlen, *a kapcsolat kiépítése* és a megszerzett bizalmi együttműködés megtartása. A már említett ún. kontroll-szerep ennek nem kedvez, de hiteles kommunikációval és esetenként a valódi segítség megtapasztalásával (pl. indikátor-értelmezés, technikai javaslatok stb.) hamar helyére kerülhet ez a kapcsolatban.

A fent felsorolt tevékenységek a gyakorlatban országos **szakértői hálózat működésével** valósultak meg. ***Legfontosabb elemei, amelyeket minden munka fázisban szem előtt kellett tartani,*** a következők:

- a járási projektek a kiírás módszertani útmutatója szerint valósuljanak meg;
- a szakmai munka tervezése és végrehajtása lehetőség szerint megfelelő tudás birtokában történjen a terepen;
- a gyerekek hátrányainak csökkentése a jelzőrendszeri tagok érdemi párbeszédének elősegítését kívánja meg;
- logisztikai elakadás esetén tanácsadással, kommunikációs nehézségek előfordulásánál közös megoldáskereséssel álljanak a szakértők rendelkezésre;
- az országos szakértői közvetítő szerep a szakmai támogatáson túl pénzügyi, projektmenedzseri, szervezési, valamint a monitoring rendszer használatának segítését is jelentette.

Mindezek jelentős támogatást adtak ahhoz, hogy a járások a záró pénzügyi elszámolásuk, szakmai beszámolójuk, a műszaki-szakmai elvárások indikátorainak teljesítése az IH szempontjai szerint elfogadottak legyenek.

A helyi EFOP-1.4.2. projektek támogatása

Ezen a területen háromféle támogatási forma valósult meg

Szakmai jellegű támogatás, amelynek területei:

- Műhelyek megtartása a járási gyerekesély programban dolgozók és a társintézmények résztvevő munkatársai számára.
- Műhelyek szervezése különböző témakörökben (tanulástámogatás, érzékenyítés, bevonáshoz módszertani gyakorlatok ajánlása, gyermekbántalmazás, jogi ismeret átadás stb.).
- Járások kapcsolódásának, „hálózatosodásának” elősegítése – jó gyakorlatok disszeminációja.
- GYEB üléseken való részvétel.
- 23 kötelező tevékenység megvalósulása, folyamatok követése, segítése.
- Szakmai rendezvényeken, workshopokon való részvétel (előadóként és/vagy résztvevőként is).
- Projekttevékenységek látogatása (közösségi házakban, nyári szabadidős eseményeken stb.).
- Képzések ajánlása.
- Projektlátogatások, megbeszélések tartása.
- Projekt beágyazottsági kérdőív összeállítása, ajánlása, értékelése.

Adminisztratív jellegű támogatások, amelyek az alábbi dokumentumok kezelését és használatát érintették

- Tevékenységi adatlapok átdolgozásának segítése.
- Folyamatos kapcsolattartás a járásokban dolgozó szakemberekkel telefonon és e-mail-en (ad-hoc ügyekben közbenjárás).
- Költségvetések módosításának segítése.
- Jó gyakorlatok és PR cikkek gyűjtése, ajánlása.
- Problémás járások nyomon követése és az ehhez tartozó dokumentálás.
- A járások monitoring rendszerének figyelése, töltésének segítése, ösztönzése.
- Adatszolgáltatás, adatgyűjtés IH, BM részére.
- Országos szakértői műhelyeken való részvétel (hálózat).
- A szakértői munka dokumentálása (minden esemény, részvétel rögzítése).

Együttműködések támogatása a különböző szintű szakmai szervezetek munkatársaival

- Közvetítő szerep betöltése a központi szervezetek (projektmenedzsment, TEF, IH Államtitkárság) és a helyi projektek között.
- Konzorciumi partnerekkel: TK, MMSZ.
- KH dolgozóinak támogatása (szakirodalom, műhely, tanácsadás stb.).

Az EFOP 1.4.2-es projektek előrehaladása járvány időszakában

Az EFOP 1.4.2-es projektek előrehaladását éppen annyira felforgatta a COVID-19-es világjárvány, mint minden ember és szervezet életét. Tevékenységeik csökkentése, átszervezése, helyettesítése és egyéb változása az országos szakértői hálózattól is kreatív rugalmasságot követelt abban a tekintetben, hogy folyamattámogató tevékenysége reagáljon a projektek megváltozott életéhez. A munka szinte 100%-ban áttevődött az

online térbe, aminek előnyeit aztán a karantén időszak enyhülése, majd megszűnése után is megtartotta a kiemelt projekt csapata is. Mára már a személyes ügyintézés nem kívánó tevékenységek zöme a virtuális térben zajlik.

A járvány időszak egyik következménye a projektek futamidejének lehetséges meghosszabbodása volt. A hosszabbítás a bezárások miatt min. 3 hónapra minden projekt számára lehetőség volt, a pénzügyi támogatás maradvány összegei miatt pedig további hosszabbításokat kérhettek a járási projektek, akár max. 63 hónapra.

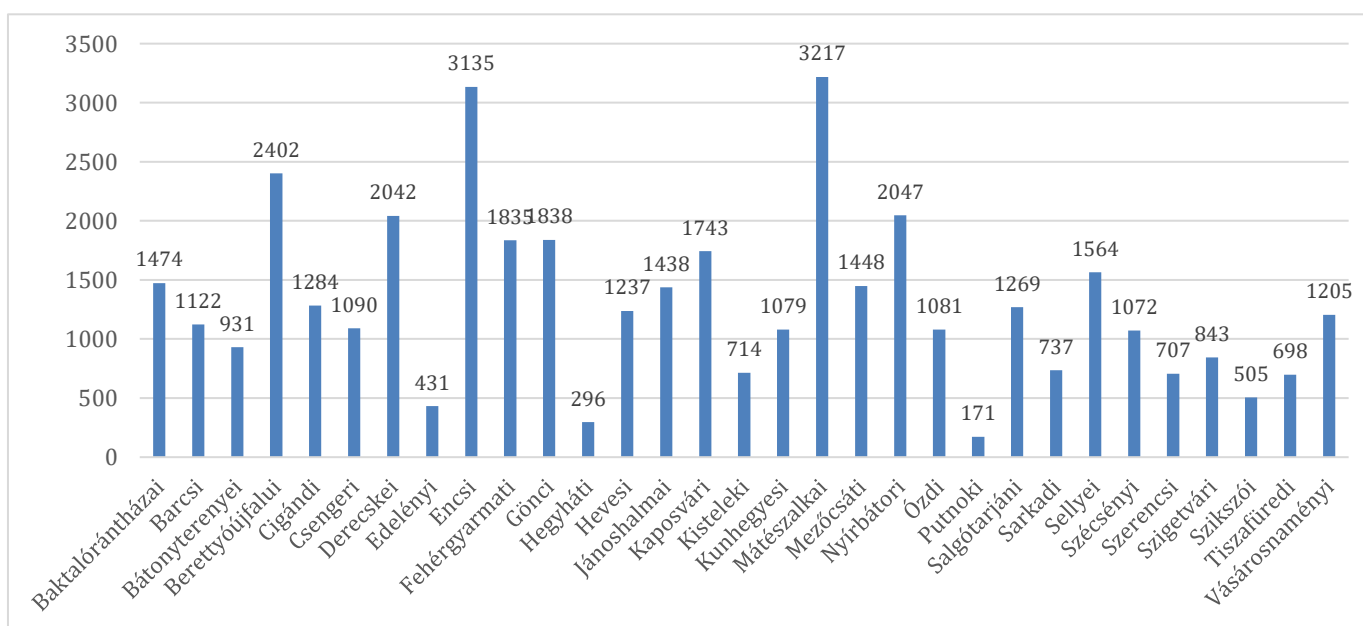
Így a projektek zárása és a fenntartási időszak kezdete 2022 áprilisától 2023. június végéig nagy szórásban valósult meg, ami újabb támogatási módok bevezetését követelte meg a folyamatfinanszírozásért felelős szakértőktől.

A menetközben adódó jelentős változásokra való reagálás képessége éppen úgy hozzátartozik az országos szakértői munka lényegéhez, mint a személyes kapcsolat a projektek munkatársaival.

Az országos szakértői munka konkrét elemei

Az országos szakértők munkáját az egész gyerekesély projektre való rátekintés, elemeinek vizsgálata, a tevékenységek megvalósításának módja – elvi értelmezés és technika, logisztika – követése jelentette. A kifejezetten szakmai tartalmak segítése az egyes *műhelyeken, workshop-okon* zajlott, de nem elkülöníthető, a minden találkozás során előadódó egyéb problémák taglalása során folytatott interakcióktól. Például, a *GYEB* *üléseken* való kötelező országos szakértői részvétel minden alkalommal teret adott a beszámolókra, határozatokra történő reakciókra, nem egyszer a szakértői javaslatok hatására változások, módosítások kerültek be a végrehajtás mikéntjébe/módszertanába. Rengeteg példa van a krízis alapok felhasználásának konkretizálásában, a feltételek rugalmasabb kezelésében, a célcsoportba tartozó, de nem RGYK-s gyerekek szolgáltatásokhoz való juttatásának ösztönzésében hozott jó irányú változtatásokra.

5.ábra: Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben (RGYK) részesülő gyerekek száma a 25 éven aluli rendszeres igénybevevők körében



Forrás: saját szerkesztés

Sok esetben elég volt a szakértői megerősítés abban, hogy ebben a projektben lehetséges nem csupán az indikátorok szem előtt tartásával dolgozni. Természetesen voltak olyan célzott műhelyek, amelyeken ezeket a technikai elvárásokat beszéltek meg a helyi munkatársak és a szakértők, ezek jól elkülöníthetőek az alábbi csoportosításban.

Helyszínek

Műhelyeket, szakmai megbeszéléseket általában a közösségi házakban és a GYEB irodában tartottak a szakértők. Utóbbi szinte minden projektnél a járási székhelyeken található, nem egy esetben másik funkciót is ellátva a helyiségben (közösségi tér, iroda a projektvezetés és a munkatársi teamek számára, dokumentáció biztonságos őrzése stb.)

A közösségi házak, terek műhely-helyszíneként való használata sok szempontból bizonyult optimálisnak. Kiírási követelmény volt olyan helyiség kialakítása, amely csoportos rendezvények megtartására (is) alkalmas, így működés közben látható volt a közösségi helyek mindennapi használatának térszervezése, az eszközök megléte/hiánya, az ide telepített szakemberi szolgáltatások megfelelő izolálhatósága, a barátságos, „vendégváró” milió. Mindezek tájékoztatták a szakértőket arról, hogy a tevékenységek feltételei valóban adottak, valamint a terek kialakításának folyamata, azok nehézségei nyomon követhetőek voltak. Utóbbi tény fontos megemlíteni, ugyanis az EFOP 2.1.2-es projekt infrastrukturális háttér biztosításának lehetőségével kapcsolódott a gyerekprojekthez, de ez a konstrukció nem bizonyult adekvát megoldásnak. Időben teljesen szétvált a két projekt. Az EFOP 1.4.1-es országos szakértőknek nem volt feladata a 2.1.2-es projekttel, de az infrastruktúra megteremtése – közösségi házaknak megjelölt ingatlanok nevesítése és döntés azok feltárásáról, a közbeszerzés bonyodalmai majd az építési munkálatok és anyag költségeinek jelentős áremelkedése – nagy kihívást jelentett az EFOP 1.4.2-es projekteknek. Ideiglenes helyszíneken voltak kénytelenek elindítani a közösségi szolgáltató terekhez, házakhoz kötődő tevékenységeiket, s ezek az ideiglenes helyek többnyire méltatlan körülményeket jelentettek. Nyilván ez idő alatt műhelyeket a GYEB irodában vagy egyéb, a projektvezetés kreativitásának köszönhető helyeken (művelődési ház, önkormányzat stb.) tarthattak az országos szakértők. Ebben a kezdeti időszakban a támogató tevékenységet elsősorban az érzékenyítés, a program szemléletének megismertetése, a munkatársak feladataikra történő felkészítése volt. Jelentős mennyiségben a célcsoportok bevonásának kérdései határozták meg a műhelyek, találkozások tematikáját. (Lásd alább az 1. csoport *Érzékenyítés, kompetenciafejlesztés* témaköreit, csakúgy, mint a 2. csoport *Ismeretek bővítése, disszemináció* témáit.)

Már az ideiglenes helyszínek idején gondot okozott, hogy egyébként is nehéz az LHH térségekben szakembereket találni, és a projekteknek jól működő win-win kapcsolatot kialakítani velük. A szociális alapszolgáltatásokat és szakszolgáltatásokat végzők bevonása, számukra hely/helyiség biztosítása e kezdeti időszakban különösen nehéz volt. Maga az a projekt célja, hogy a család és gyerekjóléti központok tehermentesítése valamely szinten megtörténjen, nem tudott teljesülni (erről jelen kiadványban máshol részletes leírás található), és erre a tevékenységre konkrét szakmai műhely arányaiban kevesebb zajlott – 3. téma csoport –, ami nem jelenti azt, hogy nem került szóba rendszeresen. A helyi szolgáltatók együttműködési hajlandósága a projektekkel széles skálán mozog, a szinte teljes elzárkózástól az ab ovo viszonyulásig. Voltak járáások, ahol

az elzárkózás lazult a futamidő végére, de igazán átütő változások a projektzárások utáni forrás hiány miatt nem történhettek.

A műhelyek, szakmai megbeszélések online megtartása helyszínként csak abból a szempontból releváns, hogy a helyi munkatársak és/vagy a projektet segítő külsős szakemberek IT eszköz ellátottsága és internet hozzáférése mennyiben segítette a virtuális térben való találkozásokat. A járvány időszakának online műhelyei edukációs folyamatnak bizonyultak, s elmondható, hogy egyre inkább sikeres módszerré vált bizonyos témakörökben és képzések alkalmával. A szakmai szempontból műhelynek nevezhető alkalmak (cél, tematika, módszer) személyes részvétel esetén 8-15 fővel zajlottak, esetenként maximum 20 fővel.

Az online alkalmak részvételi létszáma mindkét szélsőség irányában rugalmasabb volt, de minél nagyobb létszámú sokaság vett részt a beszélgetéseken, annál inkább műhelyből ismeretátadó esemény lett; hosszútávon is polgárjogot nyert az internet adta lehetőség a problémák, kérdések megbeszélésére. Bizonyos témakörökben a személyes módszer azonban továbbra sem vált helyettesíthetővé.

Műhelyek, workshop-ok témaköreinek változásai a kiemelt projekt időszaka alatt

A járási projektek első időszakában – kb. másfél-két év – az *érzékenyítés, kompetenciafejlesztés* volt a fő témakör, többször *nem elkülönítve az ismeret átadástól*. Az alábbi műhelytémakörök (1. és 2.) csoportosításban jól látható, hogy összességében messze a legtöbb országos szakértői tevékenység e kettő témakörből került ki.

A járvány időszak a témakörök markáns változását is jelentette. A gyülekezési tilalom minden személyes szolgáltatás módszertanát, a megkereséseket, ismételt bevonási módszerek átgondolását tette szükségessé, így az online műhelyek ezeket a témákat helyezte fókuszba. A rugalmasság, az aktuális helyzetre való reagálás mindennél fontosabbá vált, és e tekintetben a kísérő projekt munkatársai épp úgy, mint a helyi kollégák derekasán megküzdöttek a nehézségekkel. Szomorú események is előfordultak ebben az időszakban: több munkatárs vagy közeli hozzátartozó elhunyt a Covid 19-es, illetve annak valamelyik mutáns vírusának fertőzése következtében.

A projektzárások közeledtével a 4. csoport *projektkövetés* témakörei kerültek előtérbe értelemszerűen, amely kiegészült aztán a fenntartási időszak problémáival, amelyek zömében inkább technikai, adminisztratív irányba vitték az országos szakértői munka irányát.

10.táblázat A helyi projektek hatékonyságát növelő innovatív, új képzések, továbbképzések lehetséges témái

Kategória	Téma
<i>Érzékenyítés, kompetenciafejlesztés</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jelzőrendszer fontossága • Romákról másképpen (LP) • Kapcsolat műhelyek (LP „Kedvesházi” jógyakorlat (LP) • Bevonási lehetőségek, motiválás Interkulturális kompetenciafejlesztés
<i>Ismeretek bővítése, disszemináció</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Szoftver – a tanulássegítő szoftverek megismertetése • Játék-foglalkozások, játékgyűjtemény összeállítása közösségi házasok számára • Jó gyakorlatok bemutatása egymásnak (online) • Élmény tár tanoda gyakorlata • Lemorzsolódás csökkentése • Tanulássegítés gyakorlatban • Dr. Solt Ágnes előadásai a családon belüli erőszakról, hátrányos helyzetről • Biztos kezdet szemlélet • Közösségi terek működés • Forrásszerzés/élelmiszerbank a gyakorlatban • Közösségi Házak működése, közösségfejlesztés • Digitális oktatás - Covid alatt szerzett tapasztalatok • Iskolai szociális munka • Táborok, önkéntesség • Kamaszok a fókuszban • Szakirodalmi listaajánlások műhelyeket követően
<i>Szociális ellátórendszer támogatása</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A Család és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a Család és Gyermekjóléti Központ egyes feladatai • Szociális ellátások, költséghatékonyság/gazdálkodás
<i>Projektkövetés</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A pályázat kötelező elemei megvalósításának lehetőségei • TK monitoring rendszer megismerése • Gyerekesély projektek a mindennapokban • Dokumentálás (projekt) • Indikátorok teljesültségének megbeszélése • Beágyazottság felmérése • Projektek eddigi eredményei, nehézségei

3.3 Képzési tevékenység Forrás: saját szerkesztés

3.3.1 A projektben megvalósuló képzések jogszabályi háttere

A projekt az első szakaszában a képzéseket felnőttképzési programként, minősített szociális továbbképzésként és akkreditált pedagógus-továbbképzésként valósította meg.¹⁶

A projekt időtartama alatt jelentős változás történt a jogszabályi háttérben.

A módosított felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény alapján felnőttképzési tevékenységnek minősül minden iskolarendszeren kívüli, szervezeten megvalósuló oktatás és képzés, így mind az akkreditált pedagógus-továbbképzés, a szociális, egészségügyi továbbképzés is. Ennek megfelelően a felnőttképzési szerződés adattartamát, valamint a dokumentálás és adatszolgáltatás folyamatát a végrehajtási rendelet szabályozza.

A 2020. januártól ismételten módosult a felnőttképzési törvény, amely újabb dokumentálási és adatközlési feladatok ellátását tette kötelezővé.

A törvény változása 2020. szeptemberétől további adminisztrációs feladatokat tett indokolttá.

A felnőttképzési rendszer megújítása során szükségessé vált a felnőttképzés korábbi adatszolgáltatási folyamatainak átfogó reformja is. Korábban a felnőttképzőknek a Felnőttképzési Információs Rendszerbe (FIR) kellett képzéseikkel kapcsolatosan adatot szolgáltatniuk, illetve az egyéb jogszabály alapján megvalósuló képzésekhez a saját rendszerükben is kellett adatot szolgáltatni. Emellett statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségüknek is eleget kellett tenniük (OSAP felület).

Ez párhuzamos és alacsony hatékonyságú adatszolgáltatást eredményezett. A Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszer¹⁷ (a továbbiakban: FAR) létrehozásának

¹⁶ A fejezet háttérét alkotó vonatkozó jogszabályok:

2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

9/200. (VIII.4.) SZCsM Rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

A pedagógus-továbbképzésről, a pedagógus szakvizsgáról, valamint a továbbképzésben résztvevők juttatásairól és kedvezményeiről szóló 277/1997. (XII.22.) számú Kormányrendelet

Az egészségügyi szakdolgozók továbbképzésének szabályairól szóló 6. § (1) bekezdés szerint 63/2011. (XI. 29.) NEFMI rendelet

A jelenléti formájú képzésként minősített szabadon választható elméleti továbbképzési tanfolyamnak az 1/2020. (IX.8.) EMMI utasításra tekintettel, a távoktatási formában történő megtartásának jóváhagyására

¹⁷ Lásd ehhez: Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszer (FAR): <https://far.nive.hu>

kiemelt célja volt, hogy a felnőttképzéshez kapcsolódó valamennyi adatszolgáltatás egy csatornán keresztül, teljesen digitálisan és egyszerűen teljesíthető módon történjen meg.

A FAR <https://far.nive.hu> felületének használatát a projektben is be kellett vezetni, a képzések bejelentése, nyomon követése így az új szabályozás szerint történt.

A következő nagy változást a járványügyi helyzet és az azzal kapcsolatban bevezetett szabályozások okozták.

A Kormány 70/2020. (III. 26.) Korm. rendelete az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során a felnőttképzésben folyó oktatás és szakmai vizsgáztatás biztosításának eltérő szabályairól szóló rendeletének 1. §-a alapján a kontakt formában megvalósuló képzések szervezését a veszélyhelyzet alatt felfüggesztettük.

Annak érdekében, hogy a projekt képzéshez kapcsolódó indikátorai teljesüljenek, át kellett tervezni a megvalósítást. A képzések egy részét online formában valósította meg a projekt.

A kiemelt projekt által támogatott járási „Gyerekesély” projektek számára a megvalósítás határideje miatt még sürgetőbbé vált a képzések megszervezése. A járási projektek szakemberei számára ezeknek a képzéseknek az elvégzése kötelező, a megszerzett tanúsítványok száma indikátorként megjelenik a szakmai teljesítés követelményei között.

A megoldást a projekt indikátorának teljesítésére az jelentette, hogy a képzéseket az eredeti tematikával, személyes jelenlétet nem igénylő, online kontakt formában valósították meg. A járványügyi helyzet javulása után a képzések újra az eredeti formában valósultak meg.

3.3.2 Képzési tevékenység a gyakorlatban

A regisztrációs és minősítési eljárások után az EFOP 1.4.1- 15 kiemelt projekt továbbképzései 2018 nyarán indultak.¹⁸ A projekt végéig **172 csoport vett részt különböző képzéseken.**

A képzési programok fejlesztése előtt felmérés készült az integrált térségi gyermekprogramok szakmai vezetőinek körében, ami fontos iránymutatást adott a fejlesztendő képzésekkel kapcsolatban. A legnépszerűbb képzéseknek a helyi társadalom igényeit kielégítő, szociális és közösségfejlesztő képzések bizonyultak.

¹⁸ Az EFOP-1.4.1-15 „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” című kiemelt projekt célja az EFOP-1.4.2-16 „Integrált térségi gyermekprogramok” és az EFOP-1.4.3-16 „Jó kis hely – komplex gyermekprogramok” megvalósításának módszertani támogatása.

A képzés felülvizsgáló-fejlesztő szakértők felülvizsgálták az előd TÁMOP 5.2.1-12 projekt képzések tartalmait, módszereit, időkereteit, célcsoportjait, célzottságát, kimeneti követelményeit, az engedélyeztetés típusait, valamint a képzésszervezés, lebonyolítás folyamatait, azokat továbbfejlesztették, egységes képzői és hallgatói segédanyagokat, prezentációs anyagokat készítettek. A továbbfejlesztett képzési csomagok fókusza az volt, hogy a tématerületen konkrét, gyakorlatorientált, alapozó jellegű, komplexitás érzékeltető legyen. A képzésfejlesztők törekedtek a tartalmi és módszertani frissítésre.

A képzők felkészítésének szakmai hangsúlyai a következők voltak:

- A gyerekprogram alapvetései, beavatkozási területei, komplexitás, az adott képzés kapcsolódási pontja a projekt kötelező tevékenységeihez, együttműködési mátrixához, elvárásaihoz, eredményeihez.
- Az új képzések segítsék a helyi projekt tevékenységek összehangolását, gyakorlati, módszertani megvalósítását, a képzések igazodjanak a kísérendő projektek konkrét céljaihoz és igazodjanak a célcsoport igényeihez.

Résztevők

A képzések többsége az integrált térségi projekteken közreműködő munkatársak, szakemberek, partnerek számára kínált naprakész, térség-specifikus, komplex ismereteket, amelyekkel a helyi komplex problémák megoldását igyekezett előmozdítani. Zömében heterogén ágazati és hozott tudással bíró összetétel jellemezte a képzéseken résztvevő célcsoportokat, voltak akik – bár egy projektben dolgoztak – nem ismerték egymást. Néhány esetben előfordult, hogy a települési polgármesterek is részt vettek a képzéseken.

Munkaformák, módszerek, eszközök

A tapasztalat- és ismeretbővítés során a képzések erőteljesen fókuszáltak a saját élményű gyakorlatokra, időt engedve a reflektálásokra¹⁹.

A képzők gyakran a munkaformák és csoportösszetétel változtatásával színesítették a képzéseket. Ez a pedagógusok számára azt a pluszt is jelentette, hogy ezeket a módszertani tapasztalatokat az óvodában, a tanórán, a tanteremben is tudják alkalmazni.

A távoktatás ellenére maradt a gyakorlatorientált megközelítés: a kiscsoportos feladatmegoldások, a kooperatív technikák alkalmazása, az interaktív megbeszélések hatékonynak bizonyultak.

A képzési programok a felnőttképzésben alkalmazott hatékony munkaformákkal és korszerű módszertani eszközökkel segítették a résztvevők tapasztalati- és problémaalapú tanulását. Az ismereteket és készségeket, valamint a szükséges kompetenciákat gyakorlatorientált megközelítésben sajátították el.

¹⁹ A képzéseken részt vevők mindannyian rendelkeztek előzetes tudással a mélyszegénységben élő, hátrányos helyzetű családokkal, gyermekekkel kapcsolatosan.

A továbbképzés döntően a résztvevők tevékenységére, egyéni és csoportos feladatmegoldásra, interaktív tevékenységére épített.

A továbbképzés során a résztvevők rövid előadásokhoz kapcsolódóan konkrét feladatok által tudták az elméletet gyakorlati lehetőségekhez kapcsolni, saját projektjükre, gyerekházukra jellemző megvalósítási módokhoz rendelni, ily módon az önálló tervezésre és megvalósításra felkészülni.

Egy-egy tematikai egység felépítése: elmélet, tapasztalati tanulásra építő gyakorlatok és feladatok, valamint konkrét esetekre, személyes tapasztalatokra irányuló megbeszélések.

A képzésen a rövid tréneri prezentációk mellett előnyben részesültek a nem formális, a tapasztalati tanulás módszerei, amelyek főleg egyéni, páros, illetve kiscsoportos feladatok megoldását és strukturált gyakorlatok végrehajtását, majd ezek közös feldolgozását jelentik. A saját élményű gyakorlatok során megélhették személyes-, társas szintű működésüket, alkalmuk volt az ön- és társ reflexiókra.

A Biztos Kezdet program a saját erőforrásokra épített. Ez lehetett egyéni erőforrás („tudom, ki vagyok”), lehet társas („ismerem a körülöttem élőket, a családokat és gyerekeket”), lehet közösségi (az együtt-élő csoport közös erőforrása), illetve a Biztos Kezdet Gyerekházak hálózatának erőforrásai. A gyakorlatok során a tréner a leendő munkatársak megerősítésével és a bizalmi légkör kialakításával készítette fel a csoportokat ezeknek az erőforrásoknak a későbbi használatára.

A képzéseken alkalmazott munkaformák a következők voltak:

- kontaktórák és önálló tanulási gyakorlatok
- prezentációval kísért interaktív előadások
- csoportos, kooperatív csoportmunka, kiscsoportos, egyéni és páros tréning gyakorlatok
- megfigyelési és egyéb önállóan elvégzendő egyéni és csoportos gyakorlat
- szituációs (helyzet) gyakorlatok
- moderált vita
- szakmai tananyag egyéni és csoportos feldolgozása
- interaktív előadás, filmrészletek bemutatása, filmelemzések
- saját élményű gyakorlatok, egyéni-, társ-, csoportreflexiók, tréneri összegzések.
- saját gyerekházzal kapcsolatos feladatmegoldások
- prezentációk készítése
- gyűjtőmunkák, ajánlások, ötletbörzék, szövegfeldolgozások
- korszerű technikai eszközök bemutatása, gyakorlás
- frissítő, energetizáló gyakorlatok
- esetelemzések
- saját járási projektjükhöz kapcsolódó feladatok, szövegfeldolgozások
- akvárium módszer
- akciójáték
- kérdőívek
- folyamatábra készítése

Együttműködés²⁰

A résztvevők a visszajelzések során kiemelték, hogy a hasznos ismeretek, a gyakorlatias példák, módszerek mellett, a képzés során kialakult kapcsolatok is nagyon értékesek számukra. Fontosnak tartották azt, hogy megerősítést kaptak abban, hogy nincsenek egyedül a problémáikkal, megértést, segítséget kaphatnak mind a többi résztvevőtől, mind a képzés során felsorakoztatott intézményektől, szervezetektől.

A képzéseken a heterogén csoportokban a csoportkohézió hamar kialakult, a homogén csoportokban megerősödött.

A témák iránti erős motivációikra építve az együttműködés alapja mindvégig az egymás munkája iránti érdeklődés volt. Visszajelzéseik a záró körben pozitívak voltak, kiemelték egymás alaposabb megismerését.

Erősödött a járásban, a gyermekvédelmi jelzőrendszerben résztvevő szakemberek és az általuk képviselt szervezetek együttműködése, valamint az együttműködés kultúrája a járási programokon belül és szélesebb körben is. A résztvevőknek igényük lett a kapcsolattartás, a rendszeres szakmai találkozók, fórumok, műhelyeken való részvétel. A képzések résztvevői megfogalmazták a csapatépítők, workshopok iránti igényüket.

A visszajelzések alapján sokszor a csoporttagok nagy hatást gyakoroltak egymásra, sokat tanultak a jó gyakorlatokból, amit bővített, értelmezett még a továbbképzés tartalmi elemeinek feldolgozása is.

Nagyon hasznosnak ítélték azt is, hogy több járás szakemberei vettek részt a továbbképzésen, mert így a hálózatépítés, a kapcsolatok bővítése megtörténhetett.

Felismerve az együttműködés jelentőségét, a csoporttagok információs fórumot hoztak létre, azon rendszeresen kommunikálnak. Mindez elősegítette az önszerveződést, a horizontális tanulás megvalósulását, a hálózati működést.

Pandémia

A COVID-19 világjárvánnyal járó korlátozások természetesen kihatással voltak a Gyerekesély projektek megvalósítására, így a képzésekre is.

A felnőttképzési törvény 2020-ban több módosításon is átesett, amelyek közül néhány a covid járvány miatt bizonyult szükségesnek. Ilyen volt például a képzések online formában történő megszervezésének lehetősége, a képzési időkeretek rugalmasabbá tétele.

2021-ben megtörtént a képzések digitális oktatásra való alkalmassá tétele, kidolgozásra került a digitális távoktatás.

²⁰ Az Integrált térségi gyermekprogramok szerves része a képzés. Ezekre az alapozó képzésekre épültek a későbbi időszakban a szakmai rendezvények, műhelyek, a műhelyekhez kapcsolódtak a járási munkacsoportok, szakmai és szakmaközi hálózatok.

A résztvevők előzetesen részletes tájékoztatást kaptak az online képzés időbeosztásáról, a technikai feltételekről, a program tartalmi és módszertani megközelítéséről, valamint az online felületre való belépés módjáról.

Sokszor számtalan technikai nehézséggel kellett szembe nézni, például sokak számára nem állt rendelkezésre megfelelő erősségű hálózati jel, illetve néhányan nem tudták megoldani, hogy egyedül, külön helyiségből jelentkezzenek be. A megvalósítás során többször felmerültek technikai problémák: a lassú net rendszeresen ledobta őket a világhálóról, a kapcsolatból. Több embernek nem volt kamerája vagy működő mikrofonja, illetve nem tudta komfortszinten kezelni a technikát.

A csoporttagok különböző IKT előképzettséggel kerültek be a folyamatokba. A képzési módszertan azonban – egyéni és csoportmunka, a prezentáció, stb. – hozzásegített mindenkit ahhoz, hogy az eszközhasználati készségük elérje azt a szintet, hogy a munka gördülékenyen menjen.

A képzések végén kifejezetten pozitív élményekről számoltak be, mind a program gördülékenységével, mind a változatosságával (prezentációk, csoportszobák, egyéb külső applikációk használat, videók vetítése stb.) kapcsán.

Eredmények

- A képzéseken – a gyermekeknek, gyermekes családoknak szolgáltatást nyújtó szakemberek – a szervezetek és intézmények munkatársai megismerték, hogyan lehet a helyi, speciális szükségleteket és problémákat felismerni, és a helyi sajátosságokra és erőforrásokra építve megfelelő beavatkozásokat tervezni és működtetni.
- A betervezett képzések, tréningek hozzájárultak a térségekben a helyi projekt tevékenységek összehangolásához, gyakorlati, módszertani megvalósításához. A képzéseken átadott szemlélet- és eszközrendszer elősegíti a hosszú távú konstruktív együttműködést a helyi szereplők között.
- A szakemberek továbbképzésével a gyerekekkel dolgozók a gyakorlatba közvetlenül átültethető szakmai-módszertani elemeket sajátíthattak el, lehetőség nyílt szemléletformálásra, érzékenyítésre is.
- A képzések tematikai megvalósultak, amelynek eredményeként a résztvevők alkalmassá váltak az elméleti ismereteket a gyakorlatba ültetni.
- Fejlődött a résztvevők digitális kompetenciája, mélyült az online kommunikációs készségük.

A különböző munkaterületeken szerzett tapasztalatok elősegítették a témák sokoldalú megközelítését. A célcsoportba tartozó emberek életkörülményeinek, társadalmi esélyeinek elemzése sok olyan problémát tárt fel, amely a résztvevők szakmai munkájának sikerességét segítheti elő a későbbiekben. A résztvevők a feladatok megoldásakor nagyon sokszor párhuzamot vontak a saját járási programjukkal, példákmal támasztották alá az elméleti részeket.

Sokféle élménnyel érkeztek a résztvevők és ezek feltárása, elemzése, megbeszélése, illetve a továbbképzések tartalmi és módszertani felépítése biztosította az érdeklődés fenntartását.

A képzések tapasztalatai és a résztvevők visszajelzései alapján elmondható, hogy a járási projekteken dolgozó emberek nehéz, áldozatos munkájához tréning jellegű, gyakorlatias képzésekre szükség van, mert ritkán jutnak friss szakmai ismeretekhez, új módszerekhez, és ritkán kapnak pozitív visszajelzést, megerősítést, biztatást, amire pedig nagy szükségük van.

A képzéseken részt vett szakemberek integratív szemlélete erősödött a koragyerekkori fejlesztés jelentőségét tekintve, a szakmai-módszertani ismeretek birtokában képesek a helyi problémák enyhítése, felszámolása érdekében érdemi válaszokat adni és együttműködni.

A kötelező képzések szélesítették a résztvevők ismereteit, kompetenciát, a képzések helyi folyamatokba való hasznosulását.

A képzések típusai és megvalósulási formái

A képzések tartalmi/szakmai eredményin túl a számszerűsített eredmények a következőket mutatják:

a. Az egyes képzések látogatói többségükben a szociális szférából érkeztek, ami természetesnek tekinthető.

b. Azoknál a képzéseknél érdeklődtek más területről érkezők, ahol a tematikában olyan elemek is megjelentek, amelyeknek ismerete/megtanulása az idősebb korcsoportokkal foglalkozók számára is hasznos lehetett.

c. A képzési formák – egy kivételtől eltekintve – „tisztá képet” mutattak. A járvány előtti időszakban a jelenléti képzés volt a meghatározó, ami két okkal magyarázható:

- egyrészt a felnőttkorban tanulók többsége – különösen az idősebb korcsoportok – még ma is szívesen járnak el személyes kapcsolatot biztosító képzési programokra,
- másrészt – mivel a járvány kezdetéig nem volt rá kényszer – kevesen sajátították el azokat a „digitális tanulási kompetenciákat”, amelyek az on-line tanuláshoz nélkülözhetetlenek voltak.

A járvány idején mindez változott, bár akadtak olyan képzők, akik megfelelő feltételek mellett vállalták a jelenléti képzés kockázatát.

11. táblázat A képzések alapadatai (db/fő)

Ssz.	Képzés megnevezése	Összesen	Képzés típusának megoszlása				Képzés megvalósulási formájának megoszlása					
			szociális		pedagógus		digitális		jelenléti		vegyes	
			(db)	(%)	(db)	(%)	(db)	(%)	(db)	(%)	(db)	(%)
1	Szociális és gyermekjóléti területen megvalósuló szolgáltatások munkatársainak készségfejlesztő képzése	18	18	10,47%	0	0,00%	11	6,40%	7	4,07%	0	0,00%
2	„Együtt könnyebb” – Szakmaközi hálózati együttműködés a helyi fejlesztések támogatása érdekében	21	21	12,21%	0	0,00%	9	5,23%	12	6,98%	0	0,00%
3	A hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók tanulás- és életút támogatása az egyéni és társadalmi sikerességük eléréséhez	28	22	12,79%	6	3,49%	12	6,98%	16	9,30%	0	0,00%
4	Hatékony jelzőrendszeri együttműködés	21	21	12,21%	0	0,00%	12	6,98%	9	5,23%	0	0,00%
5	Ifjúsági közösségi munka	24	24	13,95%	0	0,00%	14	8,14%	10	5,81%	0	0,00%
6	Biztos Kezdet Gyerekházak komplex ismeretek és készségek	36	35	20,35%	1	0,58%	0	0,00%	16	9,30%	20	11,63%
7	Biztos Kezdet Partneri együttműködésben a gyerekekért	24	23	13,37%	1	0,58%	11	6,40%	13	7,56%	0	0,00%
Összesen		172	164	95,35%	8	4,65%	69	40,12%	83	48,26%	20	11,63%

Forrás: saját szerkesztés

A képzéseken résztvevők száma 2528 fő volt. Az egyik legizgalmasabb kérdés általában a képzések kapcsán az, hogy a sikeresen végzettek mellett mekkora hányadot tesznek ki azok, akik valamilyen ok miatt idő előtt kilépnek a képzésből.

Jelen esetben ezen a területen nagyon kedvező képet láthatunk, mert bár végső számmal még nem rendelkezünk, az adatokból arra lehet következtetni, hogy ez az arány tanfolyamonként 5 százalék alatt marad. Ennek két oka lehet:

- A résztvevők minden bizonnyal hasznosnak ítélték a programokat, ami ebben az esetben azt jelenti, hogy a kapott ismereteket be tudták építeni mindennapi szakmai tevékenységeikbe.
- A másik ok inkább a programvezetőket dicséri, akik módszereikkel (és minden bizonnyal személyiségükkel is) tanulásra motiváló légkört tudtak teremteni.

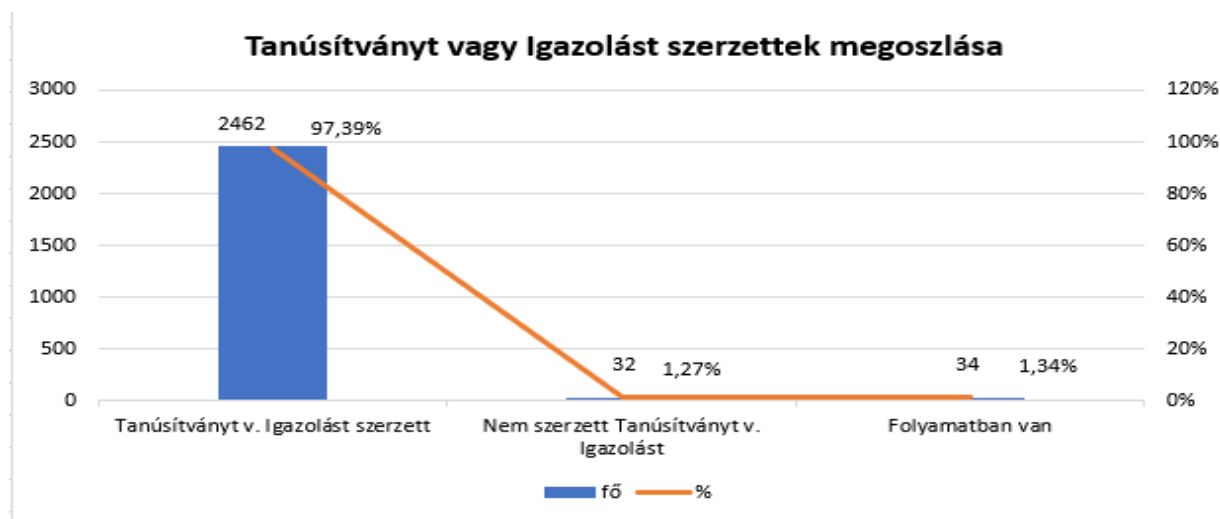
12. táblázat A résztvevők létszáma és a lemorzsolódási arány (fő/%)

Ssz.	Képzés megnevezése	Képzésen résztvevők összesen (fő)	Részvevői létszám megoszlása képzési				Lemorzsolódási arány			
			szociális		pedagógus		szociális		pedagógus	
			(fő)	(%)	(fő)	(%)	(fő)	(%)	(fő)	(%)
1	Szociális és gyermekjóléti területen megvalósuló szolgáltatások munkatársainak készségfejlesztő képzése	298	298	11,79%	0	0,00%	12	4,03%	0	-
2	„Együtt könnyebb” – Szakmaközi hálózati együttműködés a helyi fejlesztések támogatása érdekében	326	326	12,90%	0	0,00%	1	0,31%	0	-
3	A hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók tanulási- és életút támogatása az egyéni és társadalmi sikerességük eléréséhez	402	312	12,34%	90	3,56%	0	0,00%	1	1,11%
4	Hatékony jelzőrendszeri együttműködés	327	327	12,94%	0	0,00%	1	0,31%	0	-
5	Ifjúsági közösségi munka	371	371	14,68%	0	0,00%	1	0,27%	0	-
6	Biztos Kezdet Gyerekházak komplex ismeretek és készségek*	506	496	19,62%	10	0,40%	16	3,23%	0	0,00%
7	Biztos Kezdet Partneri együttműködésben a gyerekekért	298	285	11,27%	13	0,51%	0	0,00%	0	-
Összesen I.:		2528	2415	95,53%	113	4,47%	31	n.r.	1	n.r.
Összesen II.:									32	

* 34 fő képzése folyamatban van a szociális típusú képzésen, amely létszámot az összesen oszlop már tartalmazza, de lemorzsolódási arányuk egyelőre nem ismert.

Az előbb írtakat látszik megerősíteni a következő ábra is. Noha még zajlanak a képzések, az biztosan állítható, hogy a végzést vagy részvételt igazoló dokumentumokat megszerzők aránya 97- 98 százalék között várható.²¹

13. táblázat A tanúsítványt vagy igazolást szerzettek megoszlása (fő)



Forrás: saját szerkesztés

²¹ A lemorzsolódás a hazai közoktatási rendszer, valamint az iskolán kívüli képzések esetében is az elmúlt évtizedekben sokszor mutatott riasztó adatokat. További elemzéssel lenne érdemes azt vizsgálni, hogy a mondottakon túl milyen egyéb tényezők járultak hozzá e képzések ilyen irányú sikeréhez.

3.3.3 Az egyes képzések bemutatása

Az előző fejezetben olvashattuk, hogy a képzéseket néhány mutató alapján sikeresnek minősítettük. Ebben a fejezetben sorra vesszük a képzések jogi háttere mellett azok tartalmi és módszertani elemeit, valamint bemutatjuk az egyes programokat látogató szakmai csoportokat is.

3.3.3.1. Biztos Kezdet Gyerekházak – komplex ismeretek és készségek képzés

A képzés célja

A képzés célja, hogy az EFOP 1.4.2. projektben létrejövő új Biztos Kezdet Gyerekházak vezetőit, valamint munkatársait felkészítse a gyerekházakban folyó munkára.

A cél az, hogy a képzés során

- a résztvevők ismerjék meg a Biztos Kezdet program filozófiáját, céljait, alapelveit, a Biztos Kezdet Gyerekházak működési jellemzőit, jogi környezetét.
- Legyen rálátásuk a „Legyen jobb a gyerekeknek!” Nemzeti Stratégia elveire, a gyerekszegénység kockázataira, a helyi kompenzációs lehetőségekre, az Integrált térségi gyerekesély programok célkitűzéseire – kapcsolódási pontokra a Biztos Kezdet Programmal.
- Lássák meg az összefüggéseket a gyerekszegénység, a kirekesztés elleni munka és a Biztos Kezdet Gyerekházak sajátos feladatai, tevékenységei között.
- Váljanak nyitottá a szülőkkel való partneri kapcsolatra, valamint a Gyerekházak közelében lévő szakmai partnerekkel való együttműködésre.
- Legyen igényük a folyamatos tanulásra, személyes és szakmai kompetenciájuk fejlesztésére.

A célhoz rendelt tartalmak között fókuszba ágyazott feladat volt a gyerekházra, a gyerekház feladataira vonatkoztatott saját élményű megközelítés lehetőségeinek, az önismeret-és önfejlesztés lehetőségeinek kipróbálása.

Képzés célcsoportja, résztvevői

A program célcsoportját a jelenleg is működő és a Biztos Kezdet programban elinduló Gyerekházak munkatársai, leendő munkatársai alkotják.

Az ő végzettségük és szakmai tapasztalatuk nagyon különböző, ezért különösen fontos a képzés során támaszkodni a meglévő erősségeikre, erőforrásaikra.

A képzés portfólió elkészítésével és értékelésével zárul. A képzés résztvevői bemutatják az ismeretek gyakorlatban való alkalmazását az elsajátított módszerek, technikák, eszközök segítségével.

A képzés tematikájának fókuszában a következők állnak:

- Biztos Kezdet filozófia,
- attitűdfejlesztés: az empowerment szemlélet erősítése,
- kompetenciafejlesztés: a segítő beszélgetések, az asszertív kommunikáció elsajátítása, konfliktuskezelés, önértékelés és az érdekvédelem technikáinak megismerése, gyakorlása,
- korszerű gyermekismeret, kiemelten a 0-3 éves korosztály, valamint az eltérő fejlődésű gyermekekkel való bánásmód,

- szülőkkal való munka (elérés, bevonás, közös programok tervezése, szervezése),
- a hatékony partneri együttműködés elősegítése (szakmai partnerekkel, prevenciószemlélet elterjesztése),
- a hálózatosodás kialakítása, működtetése,
- a Gyerekházak integrálódása a helyi közösségekbe, disszeminációs tevékenység – kreatív/jó gyakorlatok bemutatása,
- a korszerű dokumentációs rendszer vezetése, médiatudatosság erősítése.

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

A tréning jellegű képzés specialitása és egyben erőssége is, hogy fókuszál a helyi igényekre, szükségletekre. Érzékenyen reagál a résztvevők előzetes ismereteire, amelyekhez korszerű tanulászervezéssel illeszkedik, valamint figyel az új ismeretek integritására, gyakorlatban történő megvalósíthatóságára, lehetőséget nyújtva kreatív és adaptív megoldási lehetőségek számbavételére.

A képzők az aktuális csoportlétszámnak megfelelően strukturálták a gyakorlatokat, amelyek során az egyes Gyerekházak munkatársainak együtt kellett működni, így ezekben a helyzetekben összeadódtak a különbözőségekből adódó előnyök.

A képzés legfontosabb eredményeit az alábbiakban mutatjuk be:

- Képesek a már működő és az EFOP 1.4.2-es projektben létrejövő új szolgáltatások összehangolására, azokba való bekapcsolódásra.
- Megismerték a Biztos Kezdet program és a Gyerekházak működésének alapelveit, kialakult, erősödött a Biztos Kezdet programhoz való kötődésük
- Ismerik a „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia célkitűzéseit, a helyi gyerekesély programot.
- Prevenció feladataikat képesek összehangoltan teljesíteni a Biztos Kezdet Gyerekház szolgáltatásainak igénybevétele során (szociális, egészségügyi, pedagógiai területen).
- Megismerték a koragyerekkori, kiemelten a 0-3 éves kor fejlődés pszichológiáját.
- A résztvevők elsajátították és képesek használni a hatékony kommunikációt erősítő tényezőket, tudják alkalmazni az adekvát információcserét eredményező módszereket.
- Felismerték az együttműködésben, a csapatban való munka előnyeit, a tudatos, tervszerű csoportmunka szervezését a gyerekházakban.
- Megismerték és tevékenységük során figyelembe veszik a társszakmák működési alapelveit, kapcsolódási pontokat.
- Ismerik a koragyerekkori, kiemelten a 0-3 éves kor fejlődépszichológiáját.
- Bővebb ismereteket, tapasztalatokat szereztek a nehéz családok bevonásáról, a családok bevonásáról és megtartásáról.
- Digitális kompetencia fejlődése, internetes platformok használata, a Gyerekházak feladatrendszeréhez kapcsolódó szakirodalom tanulmányozása.
- Megismerték az adatvédelem és adatbiztonság szabályait, a dokumentációs rendszer kezelését, az online adminisztráció jelentőségét és gyakorlatát.
- Szakmai tevékenységüket a programba észlelhetően a reflektivitás és a rendszerszintű gondolkodás jellemezte.

- A képzés során erősödött a hajlandóságuk és nyitottságuk a tudásuk, tapasztalataik aktivizálására, megosztására, a saját és a partnereik egymást erősítő hatású munkájának felhasználására.
- Megnyilvánult az elkötelezettségük az érintettek sikeres, eredményes életvezetésének támogatására.
- Felkészültek arra, hogyan támogassák a gyerekeket a fejlődésükben, a korgyerekkori intervenció megvalósulásában, illetve a szülőket, családokat (édesanyákat) abban, hogy megtalálják a bennük és a környezetükben rejlő lehetőségeket.

A képzésen résztvevők jobban megismerték saját személyiségüket, önértékelésük erősödött, a képzés végére bátrabban nyilvánultak meg.

A képzés során a csoportokban megfigyelhető volt az egyre erősödő konstruktivitás, kérdés- és problémafelvetés, közös tudásmegosztás. A záró visszajelzések során a résztvevők kiemelték a saját önfejlődésüket, a témákat és a csoportfolyamatokat.

A csoporttagok kifejezésre juttatták, hogy az egyes alkalmakkal megszerzett tudásuk erősítette szakmai felkészültségüket, és ez emelte a Biztos Kezdet Gyerekházakban folyó mindennapi szakmai munkájuk minőségét, visszajelzéseikben utaltak a képzés gyakorlatorientáltságára, szemléletformáló erejére.

Az erős csoportkohézió és a csoportbizalom hozzájárult a tartalom és a közös gondolkodás, az önreflexió sikeres megvalósításához.

A résztvevők erős elkötelezettsége, motivációik, teherbírásuk, együttműködési hajlandóságuk része volt a többlettudás elsajátításának, a tudásmegosztásból származó előnyök minden résztvevő számára való hasznosíthatóságának.

3.3.3.2. Szociális és gyermekjóléti területen megvalósuló szolgáltatások munkatársainak készségfejlesztő képzése

A képzés célja

A résztvevők ismereteinek, készségeinek, képességeinek és attitűdjeinek fejlesztése annak érdekében, hogy képessé váljanak a gyakorlatban a gyermekszegénységből fakadó igényekre professzionális szolgáltatást nyújtani.

- A szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokat végzők legyenek képesek járási és helyi helyzetkép elkészítésére, az ehhez szükséges adatforrások azonosítására és feldolgozására, a szükségletek hatékony beazonosítására.
- A résztvevők ismerjék meg a szolgáltatások fejlesztésének típusait, köteleződjenek el a szolgáltatások fenntarthatósága, valamint a stratégiai gondolkodás mellett.
- A képzés segítse a résztvevőket a gyermekszegénység felszámolására törekvő helyi programok (EFOP-1.4.2-16) és a „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia helyi közösségekre vonatkozó elemeinek eredményes megvalósításában.
- A résztvevők digitális kompetenciáinak fejlesztése, a képzéshez használt online felület használata, személyes és szakmai önreflexió fejlesztése.
- A résztvevők ismerjék a helyi és járási együttműködéssel kapcsolatos aktuális szükségleteket, és legyenek képesek az ezekre adandó válaszok, akciótervek kidolgozására és hálózati együttműködésben való megvalósítására.

Képzés célcsoportja

A járási és a helyi gyermekszegénység csökkentését célzó projekteket, programokat és szolgáltatásokat megvalósító Gyerekesély Projektiroda tagjai, szociális és gyermekjóléti szolgálat munkatársai és azok partnerei (pályázatírók, helyi döntéshozók, társszakmák képviselői, köztisztviselők, civil szervezetek munkatársai).

A képzés tematikájának fókuszában a következők állnak:

- A „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia indokoltsága, céljai, a gyermekszegénység jellemző mutatói.
- A stratégiai gondolkodás, a tervezés, és annak szintjei: a helyzetelemzés módszertana és eszközei.
- A gyermekszegénységben megjelenő szükségletekre tervezhető beavatkozások és azok összehangolása.
- Kommunikáció és partnerségek építése.
- „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia és annak mutatói, horizontális, vertikális célok, alapelvek. A „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia összefüggése az EU irányelvekkel és járási projektekkel.
- A járási projektek szükségessége, célja, időtartama.
- A résztvevők saját projektjeinek bemutatása a „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia általános és speciális elveihez, illetve a kiemelt fejlesztési irányokhoz és a stratégia horizontális céljaihoz kapcsolva.
- Tájékozódás a Moodle felületen, az új digitális tanulási eszköz használata.

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

A résztvevők megismerték a „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia tartalmát, alapelveit, célrendszerét, releváns elemeit, beavatkozási területeit, valamint az EFOP projektek történeti előzményeit, indokoltságát, illetve az EFOP 1.4.1., 1.4.2. és 1.4.3. konstrukciókat. Megismerték a Moodle felületének kezelését, a webes rendszer egyéni és közösségi használatát.

A Nemzeti Stratégia fejlesztési irányait össze tudták vetni a saját járási projektjükkel: foglalkoztatás, munkaerő-piaci helyzet javítása, a gyermekes családok anyagi helyzetének javítását szolgáló ellátások, lakás, lakhatás feltételei, gyermekes családokat célzó személyes szolgáltatások és szakellátások, a sikeres iskolai pályafutást segítő intézmények és szolgáltatások területeivel.

A képzés során felismerték, hogyan függ össze a járási projektjük és a Nemzeti Stratégia, felismerték az összefüggéseket: mely célok teljesülnek járási projektjükben, milyen tevékenységek formájában, mely területek maradtak ki a tervezés során, átgondolták az okokat, háttértényezőket.

Megismerték a gyermekszegénység mutatóit, a kistérségi/járási szükségletfelmérések („tükrök”) adatai alapján, értelmezték az adatokat, mutatókat. A saját települési/járási helyzetelemzésük elkészítéséhez megkeresték a szükséges adatforrásokat, feltárták és értelmezték a gyerekek szegénysége, kirekesztettsége szempontjából releváns adatokat és összefüggéseket.

Megismerték a stratégiai tervezéshez, helyzetelemzéshez és szükségletfeltáráshoz szükséges eszközöket, módszereket, azok gyakorlati alkalmazását (PEST-elemzés, Stakeholder”-érintett térkép, SWOT-analízis, BCG mátrix, Interjú).

Megismerték a szervezeti kultúra fogalmát, a szervezeten belüli munkamegosztást, hatáskörmegosztás, az egyes szervezeti egységek összehangolását.

Többen vettek már részt helyi tervezési dokumentumok elkészítésében, a saját járási projektjükhöz kapcsolódva elkészítették egy elem SWOT-analízisét, amelyben bemutatták azokat az előnyöket, hátrányokat, amelyek a szolgáltatás jelenlegi működéséből következnek, valamint felvázolták azokat a külső lehetőségeket és veszélyeket, amelyekkel a szolgáltatás működésétől függetlenül számolni kell a feladatok végrehajtása során. BCG-mátrixot készítettek a járási projekt keretében létrehozott vagy fejlesztett szolgáltatásokról, környezetelemzést készítettek azon települések vonatkozásában, amelyekben a projekttevékenységek megvalósulnak.

A tervezési folyamatokba számba vették a járási projektben résztvevőket és lehetséges partnereiket együttműködési szintjük, a kapcsolódási pontok, motivációik, elkötelezettségük alapján.

A résztvevők beazonosították a szükségleteket, képessé váltak a járási és helyi helyzetkép elkészítésére, a megtervezett programok, beavatkozások értékelésére, hatékonyságának vizsgálatára és azok utánkövetésére.

Tárgyalási szimulációs gyakorlatokon keresztül megismerték a szolgáltatások fejlesztésének típusait, tájékozódtak a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások rendszerről, az azokhoz köthető intézmények működési feltételeiről, a szolgáltatások pénzügyi finanszírozásáról. Felkészültté váltak arra, hogy válaszokat tudjanak adni a felmerülő igényekre és hatékonyan működjenek együtt a projekt tervezett tevékenységeiben a partnereikkel.

A fenntarthatóság értelmezése kapcsán járási-települési szintű projekttevékenységeket terveztek, ahol figyeltek a fenntarthatóság feltételeire, akadályaira, számoltak költségvonzatokkal, a működtetés finanszírozásának nagyságrendjével, forrásaival.

A résztvevők áttekintették a szociális és gyermekjóléti-gyermekvédelmi rendszert, annak intézményeit, szolgáltatásait, működésének feltételeit, a gyermekvédelmi szolgáltatások finanszírozását, támogatását. Ismereteket szereztek a járásukban működő, a gyermekes családok számára szolgáltatásokat nyújtó intézményrendszerről. Konkrét tartalmi elemeket dolgoztak ki a hatékony szakmai és szakmaközi együttműködések ösztönzésére és hálózati együttműködésre különböző szervezetekkel. Különös érdeklődést váltott ki a „közvetítés” kérdésköre (pl. források közvetítése, (egyének, egyének és intézmények között), információ adása a szociálpolitika felé).

Előfordult, hogy az egymáshoz közeli járásból érkezett csoporttagok korábban nem ismerték egymást, így a képzések a szakmai hálózatosodást is tudták szolgálni, illetve a fiatal, nem régóta ott dolgozó munkatársak integrációját is segítették.

Megismerkedtek különböző tárgyalási stratégiákkal, hatékony kommunikációs stratégiákkal, érdekérvényesítő és együttműködési formákkal. Fejlődött a személyes és szakmai önismeretük, önreflexiójuk, digitális kompetenciájuk.

A résztvevők a megismert módszereket azonnal tudták a saját projektjeikben hasznosítani, és megismerhették mások jó gyakorlatait is.

3.3.3.3. Hatékony jelzőrendszeri együttműködés képzés

A képzés célja

A képzés célja a gyermekvédelmi jelzőrendszer hatékonyságának, a szakemberek együttműködésének fejlesztése, a helyi aktuális viszonyokra alapozott eredményes együttműködés körvonalazása.

A járási szolgáltatások és az EFOP 1.4.2-16 projektben létrejövő új szolgáltatások közötti együttműködés fejlesztése, ezáltal az EFOP 1.4.2-16 projekt támogatása és sikeres megvalósításának elősegítése.

Képzés célcsoportja, résztvevői:

Pedagógusok és a szociális területen dolgozók, gyermekvédelmi jelzőrendszert alkotó intézmények vezetői, szakmai vezetői, a jelzőrendszert működtető szervezet döntési kompetenciával rendelkező vezetői, jelzőrendszeri tanácsadók és jelzőrendszeri felelősök. A résztvevők közül többen a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok munkatársai voltak, akik részmunkaidőben családsegítéssel kapcsolatos munkaköröket, valamint koordinátori feladatokat láttak el a projektekben.

A képzés tematikájának fókuszában a következő témák álltak: állnak:

- A gyermekvédelmi munka és a Gyerekesély Program
- Kommunikáció
- Együttműködés: esetmegbeszélő, esetkonferencia
- Probléma alapú tanulás
- Változás
- A jelzőrendszeri és szakmai együttműködés cselekvési tervének kialakítása

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

Megismerték a gyermekvédelmi munka alapjait, a gyermeki jogok jellemzőit, összefüggéseit, a jelzőrendszer működésének jogszabályi hátterét, a jelzőrendszert működtető szervezet törvény által előírt feladatait, a jelzőrendszeri tagok együttműködési kötelezettségeit.

A gyermekjogok feldolgozása érzelmileg megérintette a többséget. A résztvevők – kiemelve a gyermeki jogokat – felidéztek a gyermekvédelmi tevékenységet meghatározó jogszabályi környezetet, pontosították a jelzőrendszeri feladatokat, összhangban a Nemzeti Stratégia alapelveivel, a Gyerekesély Program elvárásaival. Több alkalommal újdonságként hatottak a résztvevőkre a jelzőrendszer működtetésének jogszabályi elvárásai, az alapelvek, a módszerek és az együttműködési formák jellemzői.

A járási Gyerekesély programok tartalmaztak olyan tevékenységeket, amelyek hozzájárulnak a jelzőrendszeri tagok közötti együttműködések erősítéséhez, például a szakmai műhelyek, fórumok és egyeztetések, esetmegbeszélések, tapasztalatcserék, tudástranszferek, a szakmaközi hálózat működtetése, a szakmák közötti egyeztetések megszervezése.

A képzés során a résztvevők feltárták a jelzőrendszeri együttműködésben meglévő erősségeket és jól működő mintázatokat, ezekre építve új és tartós megoldásokat terveztek a még hatékonyabb együttműködés érdekében.

Mivel a képzés résztvevői munkájuk során gyakorlatilag mindannyian közvetlen kapcsolatban vannak a veszélyeztetett célcsoporttal, rendkívül sok esetet tártak fel, amelyekben intézkedések, megoldások születtek. A családsegítő, a szociális munkás, a védőnő és a többi szakember is hihetetlenül nagy érzékenységgel, elkötelezetten végzik nehéz munkájukat.

Megismerték az adekvát információcserét eredményező szakemberek közötti információcsere fórumait, az esetmegbeszélés és esetkonferencia módszerét.

A képzés eredményeképpen a résztvevők megfogalmazták a helyi gyermekvédelmi együttműködéssel kapcsolatos aktuális szükségleteiket, amelyekre válaszokat, akciótervek tudnak kidolgozni.

Felszínre kerültek azok a fő problémák, amelyek a jelzőrendszer működését, illetve az abban vállalt feladatok elvégzését nehezítik:

- A jelzőrendszerben a szereplők közötti kapcsolat és kommunikáció nem elégséges.
- Egyes esetekben a gyors és hatékony intézkedést a határidők be nem tartása, illetve a felelősségvállalás nagyon eltérő szintjei nehezítik.
- Noha a jelzőrendszerre szükség volna, a jogi környezet nem egyértelmű, helyi szinten a különböző szektorok szereplői, illetve a hierarchiából adódó problémák miatt nem könnyű a hatékonyságot biztosítani.
- Gyakran a szereplők emberi kapcsolatain múlik, milyen jól tudnak együttműködni a támogatók.

A képzésen résztvevők javaslatai a jelzőrendszer erősítésére: a helyi kapacitásbővítés, a humán tőke cseréje, a hiányzó szakemberek pótlása és a meglévők jobb megbecsültsége lenne indokolt. Ezek a problémák helyi szinten nem vagy alig kezelhetők, rendszer szintű beavatkozásra lenne szükség a megoldásukhoz.

3.3.3.4. Biztos Kezdet Partneri együttműködés a gyerekekért

A képzés célja

A képzés célja a „Legyen jobb a gyerekeknek!” Nemzeti Stratégia megvalósítása a gyerekesély programon belül, nevezetesen az EFOP-1.4.2-16 Integrált térségi gyermekprogramok kedvezményezettjeinek támogatása, partneri együttműködésre felkészítése.

A Biztos Kezdet Gyerekház településein dolgozó szakemberek számára a Biztos Kezdet program alapelveivel, működésével kapcsolatos ismeretek átadása, a helyi viszonyokra alapozott sikeres együttműködés elősegítése. Kiemelt célkitűzés a különböző szakterületekről érkező szakemberek érzékenyítése, az empowerment szemlélet átadása. A szakemberek hatékony együttműködését segítő kommunikációs technikák alkalmazása, gyakorlása a személyes kompetenciák fejlesztésével, a kompetencia határok felismerésével. Cél volt továbbá a szakemberi reflektivitás és a rendszerszintű gondolkodás támogatása, formálása, a prevenció tevékenységeinek összehangolása. A képzés célja, hogy a résztvevők megismerjék a helyi, járási együttműködéssel kapcsolatos aktuális szükségleteket és képesek legyenek az ezekre adandó válaszok, akciótervek kidolgozására és hálózati együttműködésben való megvalósítására.

Képzés célcsoportja, résztvevői:

A Biztos Kezdet Gyerekházak szakmai partnerei:

A pedagógusok és a szociális területen dolgozók, egészségügyi szolgáltatást nyújtók (így különösen a védőnői szolgálat, a házi gyermekorvos), valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró hatósági munkatárs, rendőrség, közművelődési, egyházi, civil szervezetek helyi szakemberei, pályázatért felelős pénzügyi menedzser, az idősek ellátásában ápoló-gondozóként dolgozók, polgármester családsegítő munkatársak, pedagógiai segítők, kisgyermek-gondozók, közösségi házvezetők, védőnők, gyógytornász, EFI Iroda munkatársai.

A csoportok összetétele – nem minden esetben állt – „igazi” partnerekből: családgondozók, szociális munkások, lelkész, közgazdász, gyerekház vezetők és munkatársaik, akik nemrég végezték a 120 órás BKGKY képzést, óvodai dajka, önkormányzati munkatársak vettek részt a képzéseken.

A képzés tematikájának fókuszában a következők állnak:

- A Biztos Kezdet Program bemutatása
- A helyi szintű együttműködés alapjai és módszerei
- A hálózatépítés elmélete és gyakorlata
- A partneri együttműködés előnyei és kihívásai
- A konfliktuskezelés és a kommunikáció szerepe az együttműködésben
- A helyi szintű akciótervezés lépései és eszközei

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

A program átfogó célja volt a szemléletformálás a partnerek, a helyi döntéshozók és gyermekjóléti szolgáltatók körében.

A résztvevők részletes ismereteket szerezhettek a Biztos Kezdet programról, a szemlélet filozófiájáról, módszereiről. Ismereteket gyűjtöttek a Biztos Kezdet Program stratégiai céljairól, a program szemléletéről.

Megismerték a gyerekházak céljait, munkáját, tisztázódott mi gyerekház és mi nem az. Összegyűjtötték a szegénység károsító hatásait, kockázatait, és hogy ezek enyhítéseként, védőfaktoroként miként nyújthat segítséget a gyerekház.

Megismerték és felismerték a koragyerekkori fejlődés jelentőségét, tapasztalatokat gyűjtöttek a gyerekházak feladatairól. Interaktív feladatokban gyakorlatot szereztek az együttműködés előnyeiről, belátták annak jelentőségét, fontosságát.

Működő jó gyakorlatokat ismerhettek meg, feldolgozták a szakmaközi együttműködés előnyeit, akadályait.

A programban résztvevő szakemberek szerint a kistérségi programok egyik „legnagyobb hozadéka” a szakmaközi együttműködések erősödése volt, amit persze folyamatosan fenn kell tartani és még jobban erősíteni.

Az alapellátásokhoz és a speciális szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása egyaránt fontos a hátrányos helyzet újratermelődésének megtörése érdekében. A szolgáltatások szakmai együttműködése által lehetőség nyílik a helyi gyermekellátás hatékonyabb megszervezésére, a szülői kompetenciák megerősítésére és a családok támogatására.

A szolgáltatások akkor lehetnek hatékonyak, eredményesek, ha mind a programban résztvevő szakértő munkatársak, mind a helyben már működő gyermekekkel kapcsolatos szolgáltatások, intézmények szoros partneri együttműködésben egymás tevékenységét erősítik.

Megfogalmazták, hogy a szakmaközi hálózatok működtetése az egyik leghatékonyabb és legkönnyebben fenntartható eleme a programnak, kialakításához sokkal inkább megfelelő együttműködési szándéokra van szükség, mint egyéb infrastrukturális feltételekre. Felismerték az együttműködés jelentőségét, a hosszú távú stratégiai partnerség előnyeit. A képzések része volt a Bass László és Fodor Katalin vezette Szociopoly „társasjáték”, amelyben kipróbálhatták a résztvevők, hogy mire is elég a segély, a családi pótlék, a GYES, az alkalmi munkából szerezhető jövedelem a (mély)szegénységben élő családokban. Azokat is mélyen megérintette a gyakorlat, akik már több éve hátrányos helyzetű családokkal dolgoznak.

Megvalósult az egymástól való tanulás, (pl. a résztvevők szakirodalmat ajánlottak egymásnak) a különböző szakterületek együttműködése: egyes szakemberek mit tudnak felkínálni a gyerekházakban folyó munkában, mivel tudnak segítségükre lenni a gyerekeknek és családjaiknak, és hogyan működhetnek együtt a többi szakemberrel.

Megismerkedtek a napi életükben is alkalmazható módszerekkel, eszközökkel, technikákkal (értő hallgatás, visszatükrözés, érvelés, erősségekre építés, adaptivitás), saját élményű gyakorlatokban tapasztalhatták meg a hatékony kommunikációt és együttműködést, megoldásokat kerestek a praxisukból hozott nehéz helyzetekre, konfliktusok megoldásaira.

A tapasztalat-megosztás és ismeretbővítés során erőteljesen fókuszban voltak a saját élményű gyakorlatok.

A szakmaközi kapcsolatokat, a partnerek hatékony együttműködését minden résztvevő fejlesztési területként jelölte meg.

3.3.3.5. A hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók tanulás- és életút támogatása az egyéni és társadalmi sikerességük eléréséhez

A képzés célja

A képzés a hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók életútjának támogatására készítette fel a pedagógusokat és más szakembereket. A hátrányos helyzetű gyermekek életútjában előforduló elakadási pontok feltárása után megismerkedtek a lehetséges támogatói rendszer kiépítési lehetőségeivel, a támogató hálózat működtetési és fenntartási feltételeivel.

A cél, hogy a hátrányos helyzetű gyermekekkel, tanulókkal foglalkozó szakemberek a gyermekek, tanulók életútját megfelelő módon támogatni tudják, szociális, egészségügyi és nevelési-oktatási fejlesztésük sikerességét, a társadalmi integrációjukat minél inkább elő tudják segíteni.

Képzés célcsoportja, résztvevői:

- A hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók ellátásában résztvevő szociális, egészségügyi, önkormányzati, szakemberek, a hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók ellátásában résztvevő pedagógusok.
- Gyerekesély Iroda munkatársai: szakmai vezetők, projekt menedzserek, szakterületi koordinátorok, asszisztensek
- Család és Gyermejjóléti Központok: szakmaközi hálózat létrehozója és működtetője, az adott járás család- és gyermejjóléti központja.

A különböző szakterületekről érkezett résztvevők tapasztalata nagy mértékben segítette, hogy többféle szemszögből közelítsék meg a témát. Gyakran saját tapasztalatok alapján tudtak a résztvevők példákat hozni az egyes korosztályokból.

Nagyon hasznosnak ítélték meg a résztvevők, hogy több munkaterület szakemberei vettek részt a továbbképzéseken, mert így a hálózatépítés, a kapcsolatok bővítése megtörténhetett.

A képzés tematikájának fókuszában a következők állnak:

A képzés a térségi programok tevékenységeinek megvalósításához, a fiatalok körében végzett közösségi munkához, a társadalmi integráció megvalósulásához, valamint a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű tanulók, fiatalok, felnőttek egyéni sikerességének előmozdításához nyújtott segítséget.

- A hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók életútjának elemzése, a főbb elakadási pontok feltárása, az elakadási pontok háttértényezőinek elemzése.
- Az elakadási pontok prevenciójának lehetőségei.
- A különböző ágazatok (szociális, egészségügyi, nevelés – oktatási) támogatási lehetőségeinek azonosítása.
- A gyermek, tanuló közvetlen környezetének támogatási lehetőségei a célok elérése érdekében.
- A szupportív háló kiépítése az állami és a civil szektor bevonásával, együttműködésével.
- Az egyes ágazati szakemberek módszertani felkészítése a célok elérésében.
- Sikerkritériumok azonosítása.
- A tervezés és a folyamat nyomon-követésének lehetőségei.

A hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók tanulás- és életút támogatása az egyéni és társadalmi sikerességük eléréséhez a korábbinál is fontosabb területét jelenti a fejlesztéseknek a témában érintett minden szervezet számára. Fontos ez azért is, hogy a gyermekek a felnőttkort elérve sikeresen tudjanak belépni a munkaerőpiacra és tudjanak ott megmaradni is.

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

A képzés során a résztvevők elméleti ismereteket szereztek a hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók családjainak főbb demográfiai, gazdasági, szociológiai jellemzőiről, a lehetséges prevenciók eszközeiről és partnereiről, a szociális és gyermekvédelmi jelzőrendszerrel, a támogatási folyamat lehetséges aktorairól, valamint gyakorlati tapasztalatokat szereztek az együttműködéshez kapcsolódó módszertani elemekről.

Bővült a módszertani kultúránk – saját élményeken keresztül – olyan elemekkel, amellyel a gyermek/ tanuló eredményességét tudják elősegíteni. Beazonosították azokat a pontokat, amelyek mentén a gyermekek/tanulók előrehaladása biztosított és nyomon követhető.

Megismerték a szociális és gyermekvédelmi jelzőrendszer, a közreműködő szervezetek feladatait, a hatékony és eredményes együttműködéshez kapcsolódó módszertani elemeket, az „egyéni támogatási terv” készítésének elemeit.

A program eredményei

A programot elvégzők

- Tudják azonosítani a családi házhoz köthető feladatokat és tevékenységeket, az együttműködés területeit és szintjeit.
- Ismerik a közreműködő szervezetek feladatait és azonosítják a gyermek/tanuló életútján betöltött szerepüket a prevencióban és a hátránykompenzáló támogatásban.
- Tudják elkészíteni az adott térség (település, járás, mikrokörnyezet) támogatási térképét a közreműködő szervezetek és feladataik vonatkozásában a gyermek/tanuló életútjához kapcsolódóan.
- Ismerik azokat a hatékony és eredményes együttműködéshez kapcsolódó módszertani elemeket, amelyek a közreműködő szervezetek szakembereinek együttműködését és feladatmegosztását segíti.
- Tudják alkalmazni konkrét esetekhez illeszkedően azokat a módszertani eljárásokat, amelyek a célok elérését támogatják.
- Tudnak egyéni támogatási tervet készíteni.
- Tudják azonosítani azokat a pontokat, amely mentén a gyermek/tanuló előrehaladása biztosított és nyomon követhető.
- Képesek együttműködni egy adott gyermek, tanuló egyéni támogatása érdekében és ehhez tudnak közös fejlesztési/cselekvési tervet készíteni.

A résztvevők megismerték a szegénység értelmezési kereteit, adatokat, a „hátrányos helyzet” jogi definícióját, az intergenerációs mobilitási adatokat. A feldolgozás során országos és európai szintű szegénységi adatokkal is szembesültek a hallgatók, amelyeket kiegészítettek saját, helyi adatokkal, tapasztalatokkal. Így a feldolgozott téma tágabb és szűkebb környezeti szempontból is megerősítette a résztvevőket a téma fontosságáról.

A témák feldolgozása során a résztvevők beszámoltak saját gyakorlatukról, tapasztalataikról, a helyi prevenció, illetve intervenció lehetőségeikről. A beszámolók azt mutatták, hogy a segítő hálózathoz tartozó szakembereknek különösen fontos feladata a kisebb településeken élő családok segítése, hiszen az ott élő emberek gyakran még a problémájukat sem tudják megfogalmazni, sok segítséget igényelnek a megoldás terén. Számos térségben a kistelepüléseken általában nincs segítő szolgáltatást nyújtó intézmény, így azokra a szakemberekre hárul a feladat, akik az egyes intézmények szakemberei, utazó munkatársai.

A segítő hálózathoz tartozó ágazatok, illetve szervezetek, intézmények és szakemberek párosítása a gyakorlott szakemberek számára nem okozott problémát. Ugyanakkor a téma átfogó feldolgozását segítette a résztvevői segédanyagban található összefoglaló táblázat, amelyet a feldolgozás során minden résztvevő megkapott és hasznosított.

A továbbképzések zárásaként egyéni – főként pozitív – visszajelzéseket adtak a résztvevők, amelyek elsősorban a témára és az ágazati támogatási lehetőségekre fókuszáló reflektálásokat tartalmaztak. A csoporttagok építőnek, szakmai szempontból relevánsnak, fontosnak tartották a részvételüket a továbbképzés minden tekintetében.

A résztvevők tapasztalata szerint a segítő hálózathoz tartozó ágazatok, illetve szervezetek, intézmények és szakemberek együttműködése a gyakorlatban több-kevesebb sikerrel megvalósul, de gyakran jellemző a párhuzamosság is. A támogatói rendszer működése és a támogatás módszerei nagyrészt ismertek voltak a résztvevők számára, sokszor a téma feldolgozása inkább a résztvevők ismereteinek rendszerezését, illetve az alkalmazott módszerek összegyűjtését igényelte.

Az adatgyűjtéssel kapcsolatos jogi szabályozás tisztázására szükség volt, a feldolgozás során azonban az is kiderült, hogy a gyakorlatban inkább az adatok átadása, az adatszolgáltatás nehézsége jelenti a problémát.

Legtöbbször kérdéses volt az egyéni nyomonkövetési terv megvalósíthatósága. Ennek oka, hogy a hálózatban való működés jelenleg nem jellemző a napi munkájukra, és az egyes szektorok együttműködésében gyakran vannak elakadások.

A jó gyakorlatok átadása nagyon sikeres volt, a sokféle tapasztalat elősegítette a horizontális tanulás megvalósulását. Sok résztvevő kiemelte a csoportdinamika erőteljességét. Sok helyről és sokféle élménnyel érkeztek a résztvevők és ezek feltárása, elemzése, megbeszélése, illetve a továbbképzések tartalmi és módszertani elemei mindvégig biztosították az érdeklődés fenntartását. A tartalmi elemeken túl a módszertan is elemzésre került, azonosították azokat a gyakorlatokat, amelyeket a saját munkájukba is beépíthetnek.

3.3.3.6. Ifjúsági Közösségi Munka - akkreditált továbbképzés

Az EFOP-1.4.1-15-2016-00001 számú „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” című projekt keretében került kidolgozásra a 30 órás „Ifjúsági közösségi munka” című továbbképzés.

Ez a tanfolyam a gyermekszegénység felszámolására törekvő helyi programok és a „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégia helyi közösségekre vonatkozó célkitűzéseivel szoros összhangban áll.

A Gyerekesély Program – így az EFOP 1.4.2-16 pályázat – specifikus céljai között szerepelt a cselekvőképes helyi közösségek kialakítása, az önszerveződések ösztönzése és azok megerősítése. A továbbképzés a térségi programok tevékenységeinek megvalósításához, a fiatalok körében végzett hatékony közösségi munkához kívánt segítséget nyújtani.

A továbbképzés célcsoportja

A továbbképzés elsődleges célcsoportja a fiatalokkal foglalkozó szakemberek voltak. Elsősorban a közösségi házak vezetői, valamint a közösségi házak és ifjúsági pontok munkatársai, más közösségi terek munkatársai.

A program arra irányult, hogy a bevont kollégák szerezzenek ismereteket a hatékony közösségi munka alapjairól, a helyi lakosság és kiemelten a fiatalok igényeiről és szükségleteiről, a helyi közösségi színterekbe való bevonás lehetőségeiről, a hatékony programszervezés alapjairól, lépéseiről, a fiatalokkal való együttes munka élményének lehetőségeiről.

A képzés célja

A továbbképzés az alábbi célok elérését helyezte a fókuszba:

- A résztvevők ismereteinek, készségeinek, képességeinek és attitűdjeinek fejlesztése annak érdekében, hogy képessé váljanak a gyakorlatban a hatékony ifjúsági közösségi munka megszervezésére és lebonyolítására.
- A fiatalokra irányuló közösségi munkát végzők ismereteinek megalapozása a hatékony közösségi munka alapjainak, a közösségfejlesztés folyamatának, a csoportműködés folyamatainak területén.

- További cél volt az is, hogy a résztvevők megismerjenek olyan technikákat, amelyekkel fel tudják tárni a helyi lakosság, és kiemelten a fiatalok igényeit és szükségleteit.
- Sor került olyan módszertanok bemutatására, amelyek a fiatalok helyi közösségi szinterekbe történő bevonásának lehetőségeit, eszközrendszerét helyezték fókuszba.
- Fontos eleme volt a továbbképzésnek az is, hogy a fentiekhez kapcsolódóan a résztvevők megismerjék a hatékony programszervezés alapjait, lépéseit, a fiatalokkal való együttes munka élményének lehetőségét.

A továbbképzés során lehetőség nyílt jó gyakorlatok megismerésére, továbbá a résztvevők foglalkoztak a reflektív gondolkodás szakmai fejlődésben betöltött szerepével is.

A továbbképzés tematikai egységei

A továbbképzés a következő főbb tematikai egységek köré épült:

- A közösségi munka
- A csoport
- Az ifjúság helyzete
- A közösségi munka területén meglévő jó gyakorlatok megismerése
- A reflektív gondolkodás szakmai fejlődésben való szerepével való foglalkozás

Munkaformák, módszerek, technikák, eszközök

A továbbképzés módszertana elsősorban a reflektív gondolkodásra és a problémaalapú tanulásra épített, kiemelt szerepet tulajdonítva a tapasztalati úton való tanulásnak.

A képzés munkaformái között szerepelt a rövid tréneri prezentáció, az interaktív előadás, valamint az egyéni, a páros és – kiemelten – a (kooperatív) csoportmunka, nagycsoportos megbeszélések.

Az ellenőrzési módok között pedig kiemelt szerepet kapott a megfigyelés, valamint az egyéni és csoportos visszajelzés.

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

A tanfolyam célja az volt, hogy felkészítse a résztvevőket arra, hogy megismerjék a fiatalok körében végzett hatékony közösségi munka alapjait.

A továbbképzési program tervezett tematikája megvalósítható volt a 30 órában.

A csoporttagok általában több településről érkeztek és ez lehetőséget biztosított arra is, hogy egymás terepmunkájába betekintést nyerjenek, további munkakapcsolatot építsenek ki.

A résztvevők ifjúsági közösségi munkára vonatkozó előzetes ismeretei nagyon különbözőek voltak, így a már meglévő, az ifjúsági közösségi munka végzésére vonatkozó „kép” nagyon differenciált volt. Voltak olyan kollégák, akiknek már volt gyakorlata a témában, de részt vettek olyan szakemberek is a továbbképzéseken, akik majd csak a későbbiekben fognak bekapcsolódni ebbe a tevékenységbe.

A résztvevők visszajelzései alapján a következő témák bizonyultak a leghasznosabbnak számukra:

- A közösségi munka fogalmának azonosítása.
- Az ifjúsági közösségi munka feladatainak konkretizálása.
- Az ifjúsági közösségi munka gyakorlati megvalósításának elemei és rendszere.

- A célcsoport konkretizálása, élethelyzetének azonosítása, részletesebb megismerése.
- A szemléletváltás jelentősége.
- Az önreflexió, illetve ennek alkalmazási lehetőségei.
- A képzésen alkalmazott módszerek adaptálási lehetőségei.

Az ifjúsági közösségi munka megszervezésének és fejlesztésének háttérben álló tényezők feltárását, illetve az azokhoz kapcsolódó jó gyakorlatok, problémák, megoldási lehetőségek megkeresését a továbbképzés egyik legfontosabb elemeként azonosították a résztvevők.

A továbbképzések többségét igen intenzív csoportdinamika jellemezte. A résztvevők aktívan bekapcsolódtak mind az elméleti, mind a gyakorlati témák feldolgozásába.

A tanfolyam lebonyolításának folyamatában alkalmaztuk az egyéni, a csoportos, kooperatív és a sajátélményű gyakorlatokat. Az ifjúsági közösségfejlesztés, -szervezés témakörének feldolgozása során alkalmazott módszertani elemek közös elemzésre, értelmezésre kerültek. Ezzel lehetőség nyílt arra, hogy az alkalmazott módszertani elemek adaptálási lehetőségei azonosításra kerüljenek, és ezzel beépíthetővé váljanak a közvetlen terepmunkában is.

A visszajelzések során a résztvevők ezt hangsúlyozottan hasznosnak ítélték.

Összegzés

Az „Ifjúsági közösségi munka” akkreditált továbbképzés végén összegző, egyéni visszajelzéseket tettek a csoporttagok, amelyek az önfejlődésre, a tartalomra, a módszertanra és a csoportfolyamatokra fókuszáltak.

A reflexiók túlnyomó többsége pozitív volt, szinte mindenki hasznosnak ítélte részvételét. Hangsúlyozódott az önreflexiók jelentősége, amely során a többség eléggé pontosan meg tudta fogalmazni azt, hogy milyen fejlődési folyamaton ment keresztül, illetve azt is, hogy mi az a hozzáadott érték, amely az elkövetkezendő időszakban a munkájában majd többletet jelent.

Nagyon pozitív hangulatú, szakmailag tartalmas, módszertanilag sokszínű képzések valósultak meg.

A csoporttagok visszajelzései mind az értékelő lapon, mind a záró körben pozitívak voltak, és egyben arról is beszámoltak, hogy a kollégák nyitottak voltak a további tudásszerzésre (ilyen és hasonló képzéseken való részvételre) is.

3.3.3.7. „EGYÜTT KÖNNYEBB” – Szakmaközi hálózati együttműködés a helyi fejlesztések támogatása érdekében – akkreditált továbbképzés

Az integrált térségi gyermekprogramokkal érintett járások, települések szakemberei elsősorban olyan feladatokat látnak el, amelyek a halmozott hátrányok kezelésére, felszámolására irányulnak. Ezért igen felkészültnek kell lenniük a gyermekprogramok integratív célzottságára jellemző ismeretek területén, valamint a kölcsönös-nyílt tanulásban rejlő lehetőségek gyakorlati megvalósításában. Mindezzel hozzá tudnak járulni a rászorulókat támogató szolgáltatások magas minőségéhez és hatékonyságához. A fentiek tükrében a továbbképzések fejlesztése, kidolgozása során a hálózati tanulás és működés vált az egyik központi témává.

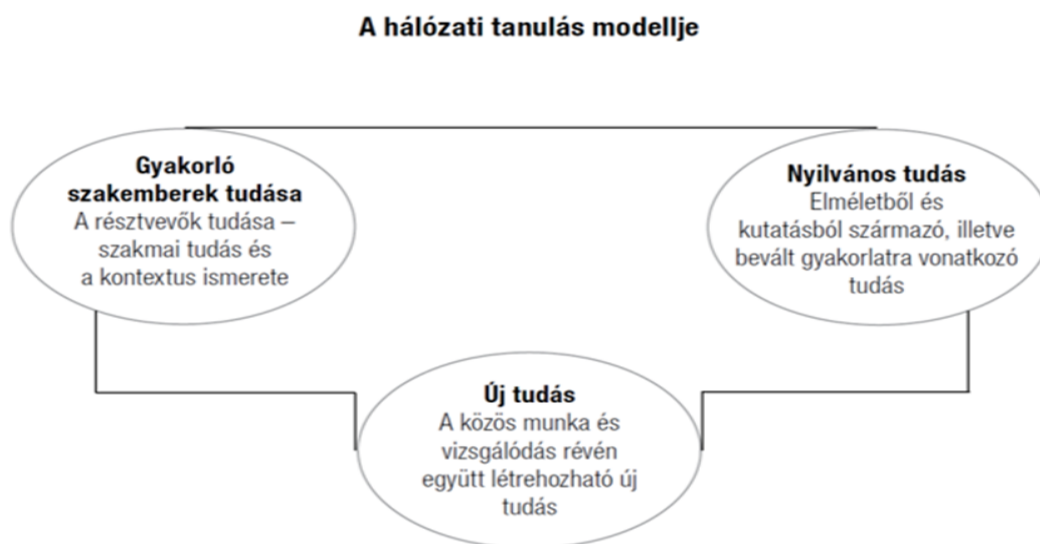
Ennek indokoltága az, hogy a hálózatépítés a tudás előállításának, közvetítésének és felhasználásának fontos eszköze.

Ezek elsősorban a következő területeken érhetőek tetten:

- az elszigeteltség csökkenésében,
- az együttműködésen alapuló szakmai fejlődésben,
- a közös problémák együttes megoldásában,
- a gyakorlatok és a szakértelem cseréjében,
- a tudásmegosztás és a problémamegoldás előmozdításában,
- a közös tanulásban,
- a jó gyakorlatok megosztásában.

A továbbképzés céljainak és tematikai egységeinek összeállítása során a következő hálózati tanulási modellt tekintették a fejlesztők alapvetésnek.

6. ábra: A hálózati tanulás modellje



Forrás: <https://ofi.oh.gov.hu/tanulas-es-halozat> (é.n)

A továbbképzés célcsoportja

Az akkreditált továbbképzés a járásokban működő, a Gyerekesély Irodákban dolgozó szakemberek és partnereik számára készült. Tartalmával és a kapcsolódó módszertannal a helyi igényekhez és szükségletekhez igazodó fejlesztéseket kívánta elősegíteni.

A továbbképzés célja

A továbbképzés az alábbi célok elérését helyezte a fókuszba:

- A résztvevők megismertetése a hálózatépítéssel, a hálózati együttműködéssel, - tanulással kapcsolatos elméleti és gyakorlati megoldási módszerekkel, technikákkal.
- A helyi fejlesztések érdekében használható hálózati együttműködési, - tanulási folyamatokat megismertetése.
- A szakmaközi hálózati együttműködésre (személyközi aspektus; oktatástechnológiai aspektus), az elsajátított technikák, folyamatok gyakorlati alkalmazására történő felkészítés.
- Az elsajátított ismeretek alapján felkészítés az új innovációk létrehozására, annak napi gyakorlatba való beépítésére, a hálózat tagjai közti megosztásra, számukra az adaptálási lehetőség elősegítésére.

A továbbképzés tematikája

1. A szakmaközi hálózati együttműködés, mint hálózati tanulás hatékonysága, eredményessége, szervezeti megjelenése, területei, formái.
2. A projektben dolgozó szervezetek, szakemberek – személyes kompetenciái, szervezeti együttműködése.
3. Az innovációhoz szükséges eszközök, eljárások és módszerek megismerése és alkalmazása.
4. Az információs és kommunikációs technológiák felhasználása.
5. A hálózati együttműködés folyamatának modellezése.

Munkaformák, módszerek, technikák, eszközök

A „Hálózati együttműködés, hálózati tanulás” módszereinek, eszközeinek, megvalósítási lehetőségeinek bemutatásával a résztvevők olyan ismereteket sajátítottak el, amelyek felkészítették őket a problémahelyzeteik beazonosítására, az okok és megoldási lehetőségek elemzésére, meghatározására, a hálózati együttműködés kulcsszereplőiként a fejlesztési folyamatok, a helyi innovációk megvalósítására.

A képzés folyamatába épített segítő jellegű ellenőrzés és értékelés hozzájárult az ismeretek minőségi és mélységi elsajátításához, a prezentálási képesség fejlődéséhez, a hálózati együttműködés, tanulás folyamatának, módszereinek, eszközeinek, technikáinak begyakorlásához.

Képzési követelmények megvalósulása, eredmények

A továbbképzés célja az volt, hogy a résztvevők felkészüljenek a hálózati együttműködés megvalósítására annak rendszerszintű megismerésével és az adekvát eszköztár bővítésével.

Az akkreditációra benyújtott tematika a továbbképzési folyamatban megvalósítható volt. A résztvevők visszajelzései alapján a következő tematikai egységek feldolgozása jelentette számukra a legfontosabb hozzáadott szakmai értéket:

- A hálózati együttműködés, - tanulás modell programjai
- A helyi, konkrét feladatok, problémák megoldásának módja a hálózati együttműködés, - tanulás modell segítségével
- Az innovációhoz szükséges eszközök, eljárások és módszerek megismerése és alkalmazása
- A hálózati együttműködés folyamatának modellezése

Sokféle előzetes tapasztalattal, élménnyel érkeztek a résztvevők és ezek feltárása, elemzése, megbeszélése, kapcsolódása az adott témához – hozzájárult a továbbképzések sikerességéhez.

A továbbképzés tartalmi és módszertani elemei mindvégig biztosították az érdeklődés fenntartását, a csoportdinamika aktiválását, elősegítését.

A módszertani elemek magukba foglaltak sajátélményű gyakorlatokat, egyéni és kiscsoportos, kooperatív feladatokat is.

A 30 órás továbbképzés végén záró összegzésben adtak visszajelzést a résztvevők, amely során mindenki reflektált a saját fejlődésére, a témára és a csoportfolyamatokra.

A visszajelzések alapján a csoporttagok sokat profitáltak a továbbképzésen a hálózati működés, a hálózati tanulás témakörében. Hangsúlyozottan kiemelték a saját példák és gyakorlatok elemzésének fontosságát és építő jellegét.

A visszajelzések jelentős többségükben pozitívak voltak, a csoporttagok előre mutatónak, szakmai szempontból relevánsnak, fontosnak tartották a részvételüket a továbbképzésen.

Az egyes képzések jogszabályi háttere

Biztos Kezdet Gyerekházak - komplex ismeretek és készségek képzés

A Gyvt. 38/A.§ (1) bekezdése alapján a Biztos Kezdet Gyerekház célja a szociokulturális hátrányokkal küzdő, elsősorban a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermekek egészséges fejlődésének biztosítását támogató, fejlődési lemaradását kompenzáló, a szülői kompetenciákat erősítő, a szülő és óvodába még nem járó gyermekek számára együttesen nyújtott társadalmi felzárkózást segítő prevenciós szolgáltatás biztosítása.

40/2018. (XII.4.) EMMI rendelet 7.§ (2) bekezdés a) pont

A Biztos Kezdet Gyerekházban vezető munkakörben az a személy foglalkoztatható, aki vállalja, hogy a vezetői munkakörben történő foglalkoztatásának kezdő időpontjától számított két éven belül elvégzi a Biztos Kezdet Alapképzést.

40/2018. (XII.4.) EMMI rendelet 7.§ (3) bekezdés

A Biztos Kezdet Gyerekházban nem vezető munkakörben az a személy foglalkoztatható, aki eredményesen elvégezte a Biztos Kezdet Alapképzést, vagy vállalja, hogy foglalkoztatásának kezdő időpontjától számított két éven belül eleget tesz ennek a követelménynek.

9/200.(VIII.4.) SZCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

Szociális és gyermekjóléti területen megvalósuló szolgáltatások munkatársainak készségfejlesztő képzése

47/2007. (V.31.) OGY határozat a „Legyen jobb a gyermekeknek!” Nemzeti Stratégiáról, 2007–2032.

Hatékony jelzőrendszeri együttműködés képzés

Gyvt. 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet

3.4 Szervezetfejlesztési támogatás nyújtása a járási programok részére

A „Szervezetfejlesztési, szakértői szolgáltatások nyújtása” tárgyú *közbeszerzési eljárás győztesének*, az Expanzió Kft-nek az volt *feladata*, hogy az EFOP-1.4.2 felhívás keretében támogatott 31 járás által megvalósítandó Gyerekesély Projektek számára szervezetfejlesztési szakmai támogatást nyújtson.

Ez a feladat *három ütemben valósult* meg, az alábbi tartalommal:

1. A (projekt) szervezetek működésének helyzetelemzése, stratégiájának elkészítése 2018 ősz – 2019 január között. Ennek eredményeként járásra szabott helyzetelemzés készült, azonosítva a projektszervezetre jellemző problémákat. Erre építve elkészült a Gyerekesély Irodák stratégiája.
2. Szervezetfejlesztő szolgáltatás nyújtása 2019 március-július között. A helyzetelemzésben azonosított problémákra reflektálva egy szolgáltatás-csomag állt össze. Ez 4 elemből állt, amelyből a járások választhatták ki a számukra leginkább megfelelő szolgáltatást. Ez csapatépítés, módszertani útmutató, projektirányítási kézikönyv és teljesítményértékelési módszertan lehetett.
3. A szervezetfejlesztő szolgáltatás zárása, a hasznosulás nyomon követése, a problémák meglétének visszaellenőrzése. Erre építve az eredményeket összegző tanulmány készítése 2020 januárjában.

A helyszíni szolgáltatások közül a csapatépítés volt a legnépszerűbb (14 járás választotta), a projektirányítási kézikönyv 9 járás számára készült, a módszertani (kommunikációs) felület 7 projektnek készült, a teljesítményértékelést pedig 2 járás választotta.

A járási projektszervezetek átvilágítása eredményeként az alábbi problématerületek kerültek beazonosításra:

- *Elveszett a korábbi foglalkoztatási előny.* Ez részben a projekten kívül álló gazdasági tényező eredménye (gazdasági fellendülés, pozitív munkaerő-piaci változások), amelyekre a pályázat kiírója nem tudott reagálni, így a pályázati kööttségek konzerválták ezeket a problémákat. Ebből állandósultak a HR problémák – ritka kivétel, ha valamelyik járás nem küzdött fluktuációval és sikerült minden pozíciót betöltenie.
- Bár projektszervezetekről beszélünk, éppen *a projektszervezet erősségei szenvednek csorbát.* Ilyen például az, hogy erőforrások koncentrációja akadályokba ütközik – részben a pályázati elvárások kööttsége, részben a helyi kihívások (pl.: szakemberhiány) miatt. Emellett viszont az elvárások (indikátorok) tekintetében nem történik változás, azok szigorúan kötöttek.
- A pályázati cégek bekapcsolása előnyökkel és hátrányokkal is járt. Az ismert előnyök (pályázati know-how, áthidaló humánerőforrás pótlás) mellett azonban legalább annyi hátrányt, kockázatot is hoztak a pályázati cégek.
- Az összefoglalóban részletesen bemutatott nehézségekre megoldási lehetőséget az alábbiak jelenthetnek: Az egymástól tanulás lehetőségeinek elősegítése, támogatása. A gyakorlati alkalmazás járások közötti megosztása, horizontális tanulás érdekében találkozók szervezése. Az adminisztráció és az adatgyűjtés komoly terhelés alá helyezi a járásokat. Ezt célszerű lenne csökkenteni, illetve az adatvédelemhez kapcsolódó (GDPR) kérdéseket központilag tisztázni és egyértelmű útmutatást adni a járások számára.

Az EFOP-1.4.2-16 járási programok megvalósítására Gyermekesély Iroda néven projektszervezetek alakultak változó formában és struktúrában: a helyi önkormányzat apparátusára telepítve, általában önkormányzati társulás és/vagy más szervezeteket bevonva konzorciumi formában. A Gyermekesély Irodák 2016-22 között működtek, a támogatási szerződés hatályba lépését követően legalább 54 hónap, legfeljebb 60 hónap állt rendelkezésre a tervezett tevékenységek megvalósítására.

A Gyermekesély Irodák mellett pedig még egy további projekt érhető el: EFOP-1.4.3-16 – Jó kis hely – Biztos Kezdet Gyerekházak és kistéleplési komplex gyermekprogramok támogatása. A felhívás keretében támogatott projektek költségei elszámolhatóságának kezdete a Felhívás megjelenését követő naptári nap, a vége pedig 2022. december 31. volt. A megvalósításra a támogatási szerződés hatályba lépését követően 48 hónap állt rendelkezésre.

A szervezetfejlesztési szakértői szolgáltatás

Az EFOP- 1.4.2 felhívás keretében támogatott 31 járási projekt szervezetfejlesztése és támogatása 3 ütemben valósult meg. Ennek lépései:

1. a (projekt)szervezetek működésének helyzetelemzése, stratégiájának elkészítése 2018;
2. majd a szervezetek működésének nyomon követése, támogatása 2019-ben;
3. az eredményeket összegző tanulmány készítése 2020-ban.

A feladat az alábbi szakaszokban, időbeli ütemezéssel és eredményekkel valósult meg:

14.táblázat A fejlesztés időbeli ütemezése

SZOLGÁLTATÁSELEM	ELVÁRT EREDMÉNYTERMÉK
I. ütem: 2018. június 1. - 2018. december 31.	
Helyszíni látogatás, adatbekérés	Látogatási jegyzőkönyv, adatok feldolgozása
Helyzetelemzés	„Helyzetelemzés” című dokumentum/járás
E-mailes kapcsolattartás, igény szerint személyes jelenlét	Egyeztetett helyzetelemzés és a Szervezetfejlesztési stratégia egyeztetett tartalomjegyzéke
„Szervezetfejlesztési stratégia” kidolgozása	„Szervezetfejlesztési stratégia” című dokumentum/járás
E-mailes kapcsolattartás, igény szerint helyszíni konzultáció	Véglegesített „Szervezetfejlesztési stratégia”
II. ütem: 2019. január 2. - 2020. március 14.	
Coaching 1db/járás	Összefoglaló beszámoló/járás
Folyamatos e-mailes kapcsolattartás; igény szerint helyszíni konzultáció.	Összefoglaló beszámoló/járás
III. ütem: 2020. június 30.	
„Összefoglaló tanulmány” elkészítése	1 db „Összefoglaló tanulmány”

Forrás: saját szerkesztés

A szolgáltatás célcsoportjába tartoztak mindazok a szakemberek és projekt-megvalósítók, akiknek tevékenysége arra irányult, hogy segítséget nyújtsanak az ott élő gyermekeknek és családjaiknak problémáik megoldásához. A célcsoport szempontjából ide sorolhatók:

- az Integrált térségi gyermekprogramokban dolgozók, illetve a járási, települési döntéshozók,
- a kiemelt projekt szempontjából releváns ágazati ellátórendszerek – szociális ellátás, családsegítés, gyermekjólét, gyermekvédelem, köznevelés, egészségügy – helyi intézményeiben tevékenykedők csoportjai.

A szerteágazó szociális és gyermekvédelmi tevékenység több projektben valósult meg, több olyan részegység szolgálta a megvalósulást, mint a Gyerekesély Irodák, a Gyerekesély Bizottságok, a Biztos Kezdet Gyerekházak, Közösségi Házak, stb., ezért a szolgáltatás feladata volt ezen részegységek integrált működésének vizsgálata: hogyan működnek, milyen kihívásokkal szembesülnek, hogy tudnak-e (és ha igen, akkor hogyan) hatékonyan együttműködni-

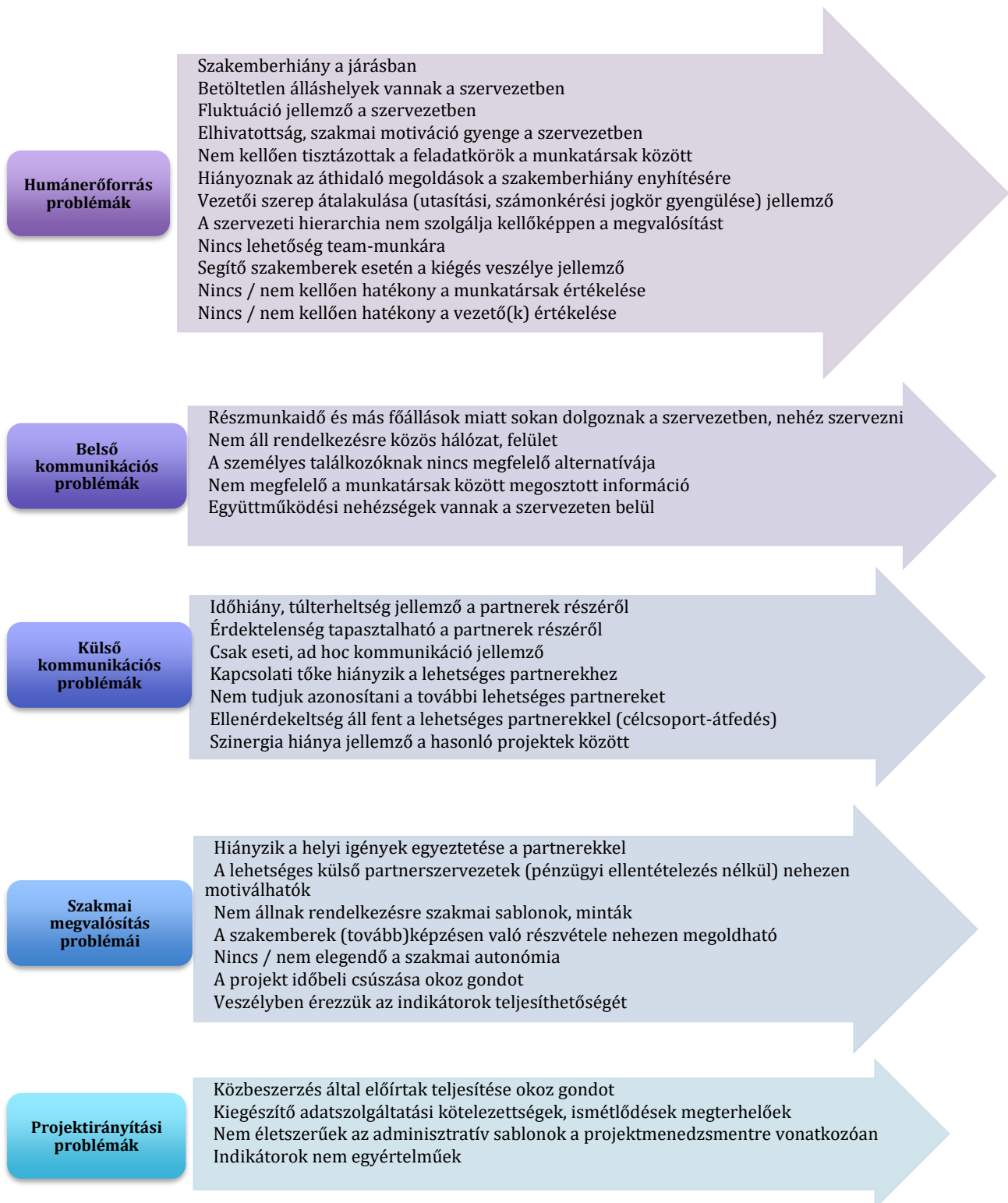
Az I. ütem tevékenységei és eredményei

A szervezetfejlesztés első ütemének elvárt eredménye a 31 járás stratégiája volt. Ezt megelőzte egy helyzetfelmérés, amely az alábbi anyagokra és tevékenységekre támaszkodott:

- járási megvalósíthatósági tanulmányok,
- járási gyerekesély stratégiák,
- egyéb, a járás által biztosított dokumentumok,
- interjú a projekt szakmai vezetőjével,
- interjú a projektvezetővel,
- fókuszcsoportos beszélgetés a projekt munkatársaival.

A 31 járásnál lefolytatott interjúk és az így kialakított helyzetfelmérés eredményeként a lejjebb olvasható főbb kihívásokat azonosítottuk. Az ábrából látszik, hogy elsősorban a humán erőforrás problémák jelentik a legnagyobb kategóriát, ez a legösszetettebb. Ezt követi a szakmai megvalósítás problémája, a külső- és a belső kommunikáció, végül az alapvetően adott, a struktúrából adódó projektirányítási problémák.

4. ábra A helyzetfelmérés során azonosított probléma-típusok és azok tartalma



A II. ütem tevékenységei

A helyzetfelmérésben azonosított problémákra fókuszáló stratégiák alapján az alábbi szervezetfejlesztő szolgáltatások kerültek felkínálásra a járások számára:

1. Szervezetfejlesztő tanácsadás a külső partnerekkel való együttműködésre
2. Szervezetfejlesztő tanácsadás a munkatársak teljesítményértékelése kapcsán
3. Szervezetfejlesztő tanácsadás a munkatársak csapatépítése, motivációja kapcsán
4. Módszertani útmutató közös munkafelülethez (mapparendszer, naptár, online feladatmenedzser-felület, jó gyakorlat)
5. PIK – Projekt Irányítási Kézikönyv

15.táblázat: A szolgáltatás-típusok igénybevétele járásonként

Járás	csapatépítés	módszertani felület	teljesítmény-értékelés	PIK
Abaúj-Hegyközi				
Baktalórántházai				
Barcsi				
Bátonyterenyei				
Beregi				
Bihari				
Bodroghközi				
Csengeri				
Hevesi				
Derecskei				
Edelényi				
Encsi				
Felső-Tisza Vidéki				
Jánoshalmi				
Kaposvári				
Kisteleki				
Kunhegyesi				
Mezőcsáti				
Nyírbátori				
Ózdi				
Putnoki				
Salgótarjáni				
Sarkadi				
Sásdi				
Sellyei				
Szatmári				
Szécsényi				
Szerencsi				
Szigetvári				
Szikszói				
Tiszafüredi				

Zöld színnel jelöltük az egyes központok által kért személyre szabott szolgáltatásokat, sárgával pedig azokat a további – a projekt megvalósítását segítő – szolgáltatásokat/dokumentumokat, melyeket e-mailben azon projektszervezetek számára is elküldtünk, melyek eredetileg nem kérték az adott szolgáltatást.

A szolgáltatások igénybevételének tapasztalatai alapján a járási projektszervezetek az alábbi visszajelzéseket adták:

16. táblázat Visszajelzés a szolgáltatásokról

Szolgáltatás megnevezése	Tanácsadói vélemény / járási informális visszajelzés
Csapatépítés	Ez a szolgáltatás volt a legnépszerűbb, a járások majdnem fele (14) vette igénybe. Ennek megfelelően mind a fogadtatás, mind a visszajelzés döntő többségében pozitív volt.
Módszertani felület	Visszatérő probléma a kommunikáció töredezettsége, amelynek megoldására többnyire nincs pénzügyi keret. Ezért a tanácsadó olyan ingyenes szolgáltatások funkcióit mutatta be (elsősorban Google Drive), amely könnyen elsajátítható és nagy mértékben segíti a munkatársak közötti kommunikációt. Ezt 7 szervezet vette igénybe – ezek közül 1 megelégedett az írásos útmutatóval.
Teljesítmény értékelés	Az előzetes visszajelzésekhez képest csupán 2 szervezet választotta ezt a szolgáltatást, amely az Teljesítményértékelő lap (Excel) használatával valósul meg. A Teljesítményértékelő lap külön-külön tartalmazza a munkatársi és a vezetői értékelést oly módon, hogy az összes értékelendő kompetencia sorszáma mellé saját értékelési pontszám adható. Így az értékelték teljes körű (360 fokos) értékelést kapnak saját kompetenciáikról, melyek (esetleges) fejlesztési módjának meghatározására a munkatársak esetében a vezető és az értékelt, a vezetők esetében a felettes és a vezető közös megbeszélése alapján kerül sor
PIK	9 szervezet választotta ezt a szolgáltatást, amelyek döntő többsége elkötelezett volt a folyamatok szabályozásában. A projektirányítási kézikönyv célja, hogy letisztázza és átláthatóvá tegye a projektfolyamatokat, annak résztvevőit, feladatait, felelősségi körét és rögzítse a releváns dokumentumokat, hivatkozásokat.

Az egyes fejezetek szerzői a következő – A BK- program szempontjából nélkülözhetetlen – alapművekre támaszkodtak:

- Megvalósíthatósági tanulmány az EFOP 1.4.1-15 „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” című kiemelt projektre
- Szakmai ajánlás - A Biztos Kezdet Gyerekház működésének módszertani ismérvei – 2013 és módosításai
- A Biztos Kezdet Gyerekházak hálózatának Szolgáltatási és Szervezeti Modellje – 2009
- Mentori tevékenység a Biztos Kezdet Gyerekházakban, Módszertani segédanyag – Gyerekesély Projekt 2014.

A kiegészítés-kutatás szerzője az alábbi – válogatott – művekre támaszkodott a tanulmány elkészítése során:

Adamovits, J., Dancsosiné Vavrek, A. Labáth, F., Lakatosné Czibere, N., Mayer, J., Nagy, Á., Nagy, L., & Váradi, Zs. (2013). *VADEMECUM: Biztos Kezdet Gyerekházak számára*. Budapest. EFOP-1.4.1-15-2016-00001 számú, „Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása” kiadványa.

Brouwers, A., Tomic, W., & Boluijt, H. (2011). Job demands, job control, social support and self-efficacy beliefs as determinants of burnout among physical education teachers. *Europe's Journal of Psychology*, 7(1).1 <http://doi.org/10.5964/ejop.v7i1.103> Letöltés: 2021.07.19.

Kádár A., & Somodi H. (2012). A kiegészítés jelensége a pedagógusok körében. In: Fóris-Ferenczi R. & Demény P. (Eds.), *Interaktív módszerek és eszközök a tanulási folyamatban* (pp 345-360).

Kovács, E., & Pikó, B. (2007). Nem hagyományos egészségvédő faktorok jelentősége: család, társas támogatás, egészség. *Hippocrates*, 9(3), 108- 111.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397> Letöltve 2021. 04. 10.

Reis, D., Xanthopoulou, D., & Tsaousis, I. (2015): Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries. *Burnout Research*, 2(1). 8–18. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2014.11.001>

Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, 58(8). 1483-1499.

Van Vegchel V., N., De Jonge, J., & Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort-reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science and Medicine*, 60. 1117-1131.

Viernickel, S., & Voss, A. (2010). *STEGE Strukturqualität und Erzieher innengesundheit in Kindertageseinrichtungen*. Alice Salomon Hochschule.
<https://www.gew.de/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=20674&token=9d0413d1612a043e64cd74e9e71d51fcefd13ec&sdownload=> Letöltés: 2021. 08. 11.

Táblázatok

1. táblázat: A kiemelt projekt alapadatai	3.o.
2. táblázat: A projekt indikátorai.....	4.o.
3. táblázat: Forrásmegoszlás a konzorciumi partnerek között.....	5.o.
4. táblázat: A kiegészítés dimenzióinak megoszlása a mintán.....	42.o.
5. táblázat: A szupervízori tevékenység rendszer.....	39.o.
6. táblázat: A helyi projektek hatékonyságát növelő innovatív, új képzések, továbbképzések lehetséges témáit.....	59.o.
7. táblázat: A képzések alapadatai.....	68.o.
8. táblázat: A résztvevők létszáma és a lemorzsolódási arány(fő/%).....	69.o.
9. táblázat: A tanúsítványt vagy igazolást szerzettek megoszlása (fő).....	69.o.
10. táblázat: A helyi projektek hatékonyságát növelő innovatív, új képzések, továbbképzések lehetséges témái.....	52.o.
11. táblázat: A képzések alapadatai (db/fő).....	60.o.
12. táblázat: A résztvevők létszáma és a lemorzsolódási arány (fő/%).....	61.o.
13. táblázat: A tanúsítványt vagy igazolást szerzettek megoszlása (fő).....	61.o.
14. táblázat: A fejlesztés időbeni ütemezése.....	81.o.
15. táblázat: A szolgáltatás-típusok igénybevétele járásokonként	95.o.
16. táblázat: Visszajelzés a szolgáltatásokról.....	85.o.

Ábrák jegyzéke

1. ábra: 191 Biztos Kezdet Gyerekház finanszírozás szerinti megoszlása.....	6.o.
2. ábra: Biztos Kezdet Gyerekházak szülőkre irányuló szolgáltatásai.....	9.o.
3. ábra: EFOP-1.4.2-16 projektben résztvevő járások területi megoszlása.....	42.o.
4. ábra: EFOP-1.4.2-16 projekt járásai, járási programmal érintett településeinek száma	43.o.
5. ábra: Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben (RGYK) részesülő gyerekek száma a 25 éven aluli rendszeres igénybevevők körében.....	49.o.
6. A hálózati tanulás modellje.....	76.o.
7. A helyzetfelmérés során azonosított probléma-típusok és azok tartalma	83.o.