

## KÉPZÉSI MODULOK BEMUTATÁSA

### A képzési modulok használata

Az első modul elvégzése után javasoljuk, hogy a gyakornok ismerkedjen meg az irodai munkával (A modul), az információs rendszerekkel (B modul) és a szociálpolitikai munkával (G modul). Ezek a feladatok egy távoktatási rendszerben és személyes tapasztalatszerzéssel, tréner közvetlen irányítása nélkül elvégezhetőek, azonban az alábbi ütemezést mindenképpen célszerű betartani:

- Az A, B, G modulokat a Második modul előtt fel kell dolgozni
- Az E modult (információs rendszerek használata) és a D modult (információs rendszer használatának ellenőrzése) és
- A C modult (esetfeljegyzés) a Harmadik modul elvégzése előtt fel kell dolgozni

### **A MODUL: INFORMÁCIÓS HÁLÓZAT ÉS AZ IRODA**

Ebben a modulban a normatív jogrendszert, az információ és a tanácsadás közötti összefüggést és különbséget, valamint az információ forrásokhoz való hozzáférést fogják megismerni. Az írásos anyagok megengedik, hogy otthon végezzék el a modult, távol az irodától a gyakornokok. Javasoljuk, hogy a gyakornokok ne használják az információs rendszert ebben a stádiumban, mert még nem végezték el a B Modult: Az információs rendszer, mint olyan; lehetőséget ad a gyakornokoknak, hogy teszteljék néhány ismeretüket/tapasztalatukat.

### **B MODUL: INFORMÁCIÓS RENDSZER**

Ezt a modult úgy terveztük, hogy segítse a gyakornokokat az információs rendszer és ennek alkotóelemei ismeretében és használatában, mint pl. ismerje a számítógépre tervezett osztott információs rendszert; a referencia könyveket, az információ források elérését. A hangsúly az információ megtalálásán van, összegyűjtésén, elhelyezésén. Ahhoz, hogy elvégezze ezt a modult a gyakornoknak be kell jutnia az irodába és a rendszerbe.

*A tanácsadó irodák számára javasolt közhasznú információs rendszer szerkezete:* A közhasznú információs rendszer osztott szerkezetben alakítottuk ki, hogy a legegyszerűbb ember is, aki elemi számítógép ismeretekkel is rendelkezik, használni tudja rövid ismertető alapján. *Tartalma:* a hatályos joganyag (CD jogtár, helyi önkormányzati rendeletekkel kiegészítve) Interneten: minisztériumok közhasznú információs honlapjai, más források, helyi információk, illetőleg szórólapok, segédkönyvek és lexikonok. A hatályos joganyag használatánál, az értelmezésénél – jogi tanácsnál – a tanácsadó szakmai felkészültsége feltétlenül szükséges.

### **C MODUL: INTERJÚKÉSZÍTÉS ÉS ESETFELJEGYZÉS**

A gyakornokoknak meg kell figyelniük egy interjú elkészítését és az általuk fontosnak vélt pontokról feljegyzéseket készíteni. (lásd. interjú megfigyelés, hospitálásra vonatkozó eljárás). Tisztáznod kellene a gyakornok számára, hogy nem fogod ellenőrizni a jegyzeteit. Ezen a szinten valószínűleg nem lesznek képesek valamennyi lényeges pontot észrevenni. A megfigyelés célja az, hogy a gyakornok rendelkezzen némi jegyzettel, amit a 2. és 3. részben tud használni.

A tanácsadás az ügyfelek *problémakezelésének* folyamata, amely a tanácsadó és az ügyfél egyidejűleg végez el. A folyamatot a tanácsadó irányítja és felügyeli, az ügyfél feladta tisztázni helyzetét problémáit, és eldönteni, hogy milyen más helyzetbe szeretne kerülni és olyan cselekvésre elkötelezni magát, mellyel változást idézhet elő. A tanácsadás folyamata

ennek megfelelően, hogy (1) feltárja az ügyfél jelenlegi helyzetét, eztán meghatározni, hogy (2) mit szeretne az ügyfél elérni, valamint (3) milyen módon érheti el a kitűzött célokat.

Első lépés: (a) *Tárja fel az ügyfél problémáját, erősségeit és erőforrásait:* Az ügyfél elmondja problémáját saját szemszögéből, mi történt és milyen érzései vannak ezzel kapcsolatban.

(b) *Összpontosítson a kezdésre:* Az ügyfél megmondja, hogy milyen témákon, területeken dolgozzanak először. (c) *Mérlegelje az új perspektívákat:* Az ügyfél más módokon teszi

világossá a problémát. Ebben a szakaszban segíteni kell az ügyfélnek, hogy a kiválasztott cél eléréséhez szükséges cselekvések széles körét szedje össze. Ennek előnye az lehet, hogy a mostani szakaszban az ügyfél több lehetőséget lát meg, mint korábban. Bátorítsa ügyfelét az új lehetőségek feltárására.

Második lépés: (a) *Tárja fel a lehetséges célokat:* Az ügyfél határozza meg a lehetséges célkitűzéseket. (b) *Értékelje a lehetséges célokat:* Az ügyfél megvizsgálja a lehetséges célokat, hogy számára melyik milyen hasznossággal bír. (c) *Jelöljön ki egy célt:* Az ügyfél

eldönti, hogy melyik számára a leghasznosabb, melyik mellett szeretné magát elkötelezni. Ha léteznek más lehetséges alternatívák, akkor a választás arra a célra esik, amelyik a legreálisabbnak, legmegfelelőbbnek, legolcsóbbnak, leghasznosabbnak tűnik. Ebben a szakaszban segíteni kell az ügyfélnek a cselekvési lehetőségek közötti választásban a szerint, hogy azok hová vezetnek, milyen segítségre lehet szükség és mik lehetnek a következmények.

Harmadik lépés: (a) *Tárja fel a cselekvés lehetőségeit:* Az ügyfél feltárja a lehetőségeket, amelyek célja eléréséhez segítenék. (b) *Terv készítése:* Az ügyfél mérlegeli a különböző cselekvési terveket és következményeiket: kiválasztja azt, amelyik mellett elkötelezi magát és akciótervet készít. (b) *Cselekvés meghatározása:* Az ügyfél önállóan valósítja meg a tervét vagy az Irodát kéri, hogy lépjen helyette.

Válasszon ki egy az ügyfélnek megfelelő lehetőséget és tervezzék meg a teendőket. Nagyon fontos, hogy a hangsúlyt arra helyezze, hogy ügyfele teljesen részt vegyen a célok felállításában és a teendők megtervezésében. Ha ez így történik, a kiválasztott terv elfogadhatóbb lesz számára, mert megfelel értékeinek és helyzetének.

Ebben a szakaszban segíteni kell az ügyfelet, hogy cselekvési tervét megvalósítsa egyedül, az iroda támogatásával, vagy az irodát kérve, hogy cselekedjenek helyette. Néhány ügyfél, ha egyszer világosan látja, mi a teendő, cselekedni fog és semmiféle további segítségre nem lesz szüksége. Másoknak ebben a szakaszban több támogatásra lesz szüksége. Csak azt tegye, amire az ügyfél megkéri:

- segíthet az ügyfélnek a cselekvésben,
- biztosíthatja, hogy minden szükséges forrás rendelkezésre áll,
- bátoríthatja az ügyfelet, hogy saját maga tárja fel ezeket a forrásokat,
- biztosíthatja az ügyfelet, hogy mindig tudni fogja mi a következő lépés,
- figyelmeztetheti, hogy jöjjön vissza az irodába, ha újabb segítségre van szüksége, vagy ha meg akarja beszélni vele az eredményeket,
- összefoglalhatja, amiben megállapodtak.

## **D MODUL: INFORMÁCIÓS TARTALOM HASZNÁLATA**

A D modul minden egyes egysége két rövid gyakorlattal kezdődik, hogy ellenőrizzük megértette-e a gyakorlók az A és B Modult és ismeri-e a használt terminológiát. A gyakorlókuktól kéri, hogy ezen gyakorlattal kapcsolatos bármilyen problémájukat beszéljék meg veled. A gyakorlók nem lesznek képesek befejezni ezt az egységet az információs rendszer kiterjedt használata nélkül. Így időt kell találniuk, amikor az nem zavarja a kliensekkel folyó munkát.

## **E MODUL: AZ IRODA**

*Tanácsadó iroda kialakítása:* Irodai összterület, nagyság, felszerelés, nyitvatartási idő, olvasnivaló a váróhelyiségben, dolgozók megbeszélése/ hol, mikor, forrásanyagok (Internet, helyi információk), lehetőség otthoni látogatásra, nyelvtudás, alkalmazottak jellemzői (beleértve az önkénteseket, fizetett alkalmazottakat, vezetőséget), hogyan toborozzák az új önkénteseket, kapcsolat a helyi csoportokkal, szociálpolitikai kezdeményezések, általános légkör az irodában /munkahelyi kultúra)

A gyakornoknak rendelkeznie kell saját példánnyal erről a modulról és meg kell tartania azt. Megismerik az irodai elhelyezést, az adminisztrációt (pénzügyi, statisztikai, visszacsatolás, info frissítés stb.), és belső szabályzatot.

Az elvégzendő munka némi időt fog igénybe venni és egy időperiódus alatt szétosztható.

## **F MODUL: IRODA A KÖZÖSSÉGBEN**

*A civil tanácsadói tevékenység célja:*

1) *Az embereket képessé tesszük a problémájuk kezelésére.* Ez akkor történik, amikor az emberek bejönnek az irodába a kérdéseikkel, problémáikkal.

2) *Megelőzni, hogy hasonló problémák felmerüljenek másoknál is.* Ezt olyan módon tudjuk véghezvinni, hogy összegyűjtjük a tapasztaltakat - biztosítva a titkosságot -, az esetekből levont tanulságokat, és a bizonyítékokat mások elé tárva megpróbáljuk meggyőzni az illetékeseket.

### Független szolgáltatás

*Alapelv:* A civil szolgáltató irodák által nyújtott szolgáltatás független. Az irodák ezért képesek olyan szolgáltatást nyújtani, melyek nem részrehajlóak, és teljes felhatalmazással képesek foglalkozni bármilyen üggyel az egyének és csoportok érdekében.

Ha a civil irodák támogatást fogadnak el a helyi hatóságoktól, egyértelműen le kell szögezni, hogy a helyi hatóságnak nincs joga az iroda munkáját befolyásolni.

Az ügyfelek esetleg tudni szeretnék, hogy vajon független ügynökséggel van-e dolguk. Esetleg attól tartanak, hogy a központi vagy a helyi hatóságok nem kedvezően bánnak velük, mivel ezek valamelyikével van valamilyen problémás ügyük. Az ügyfelek azt is gondolhatják, hogy mi részei vagyunk a hatalomnak vagy a helyi önkormányzatnak, és bizony meg kell őket győzni az ellenkezőjéről. *Az irodák számára fontos:* Tudatában lenni annak, hogy joguk van és kötelességük függetlennek lenni és ezt tudatosítani kell az ügyfelek felé is. A függetlenség nem csupán harc a hatóságokkal. Ez előnye is a független tanácsadó irodáknak, s az önkormányzatok gyakran elismerik a függetlenség értékeit, mert azok rá tudnak mutatni a hatóságok által rosszul végzett dolgokra.

### Pártatlan szolgáltatás

Ne legyünk részrehajlók, elfogultak, ne ítélezzünk, ne kivételezzünk, ne befolyásoljon bennünket más emberek véleménye, hozzáállása vagy érzése.

*Alapelv:* A civil tanácsadó iroda által végzett tevékenység nem részrehajló. Ez a szolgáltatás mindenki számára nyitott, tekintet nélkül nemére, fajára, vallására vagy politikai nézeteire. *Tanácsot ad és elítélések nélkül minden ügyben segít.*

Egy szociális dolgozónak minden alkalommal meg kell bizonyosodnia arról, hogy saját nézetei nem befolyásolják az ügyfelekkel kapcsolatos tevékenységét, sem pedig szociális munkáját.

Ez azon módszerek egyike, melyek személyesen befolyásolnak. Ha szilárd a meggyőződése, nem lehet probléma ennek az elvnek a betartása: (1) Ugyanolyan minőségűnek kell lenni a szolgáltatásodnak, (2) ugyanolyan együtt érzőnek és őszintének (3) ugyanazokat a módszereket (technikákat) kell alkalmaznia (4) ugyanolyan elkötelezettnek kell lennie, hogy az ügyfeleket képessé tehesse saját ügyeik intézésére. Általában elfogulatlanok vagyunk, ha

egy ügyfél beállít hozzánk, de változhat a helyzet, amikor már a saját ügyfelünk lesz, az ő érdekében dolgozunk és érte dolgozunk.

„Részrehajlás” az ügyfelek érdekében: Különböző embereknek különböző igényeik vannak és az igényeik szerint cselekszünk: percek helyett órákat, nyitvatartási órákon kívüli fogadást, otthoni látogatást, beutalást szaktanácsadóhoz, szolgáltatást az irodán kívül, például kórházban, börtönben vagy egy gyárban, szakértőknek, tolmácsoknak és/vagy több nyelven beszélőknek a felvételét az irodába, olyan szolgáltatás felállítását, amelyik rászoruló csoportoknak tud segíteni, akik nem fordultak a tanácsadó szolgálathoz. Világos, hogy ebben az értelemben nem ”egyformán bánunk” mindegyik ügyféllel. Részrehajlónak, pártosnak lenni az ügyfél ügyével kapcsolatosan azt jelenti, hogy lehet, hogy különleges erőfeszítéseket kell tennünk néhány esetben.

Az irodáknak kiemelt szerepük van a különböző társadalmi csoportokat és kisebbségeket érő diszkrimináció leküzdésében. *Diszkrimináció* a kedvezőtlen, tisztességtelen, igazságtalan vagy elutasító bánásmód az emberek egy csoportjával szemben, a csoport valamilyen karakterisztikája miatt, például nemi vagy faji. Ha azok akikkel szemben általában is megnyilvánul a diszkrimináció megkülönböztetéssel kerülnek szembe, akkor gyakoroljuk a pártatlanság elvét szolgáltatásainkon keresztül mind egyénileg, mint szervezetként. Tegyük gyakorlati lépéseket, hogy nyomást gyakoroljunk a pártatlanság megőrzésére. Az Egyenlő Esélyek elvének érvényesítése biztosítja, hogy a szolgáltatásokat mindenki igénybe vehesse és az irodánál mindenkinek egyenlő lehetőségei és kilátásai legyenek.

A gyakornokoknak szükségük lesz szervezetük küldetésének ismeretére. Ez az összetett gyakorlat és számos olyan kérdést fog felvetni, melyeket majd a gyakornokok meg akarnak veled beszélni:

- Hozzáférhetőség
- Kapcsolatrendszere, együttműködési technikái
- A rendelkezésre álló felszerelések
- Nyitvatartási órák
- A specialisták szolgáltatásai
- Különböző kliens csoportok/különböző szükségletei
- Önkéntesek toborzása

*A modul elvégzésével a tanácsadó:*

- képes lesz megismerni, támogatni és előmozdítani a tanácsadás céljait,
- fel fogja ismerni, hogy ezek a célok mit jelentenek a szolgálat munkájában.

Az ebben a modulban szereplő feladatok nagy részét otthon el lehet végezni. Jelezni fogjuk azokat a feladatokat, melyeket az irodában kell elvégezni.

## **G MODUL: SZOCIÁLPOLITIKA**

A szociálpolitikai munka: Felelősségteljes befolyást gyakorolni a szociálpolitikára és szolgáltatásokra, helyi és országos szinten. Ezt tekinthetjük preventív munkának. Ha a problémák ismétlődnek, amikor a célkitűzéseket, eljárásmodot kell megváltoztatni. Néha ehhez országos befolyás, gyakran helyi nyomásgyakorlás szükséges. A megelőzés érdekében az iroda jegyezzen fel minden interjút illetve az ezzel kapcsolatos lépéseket. Ezzel nagyon sok hasznos információt gyűjt az ügyfelek által tapasztalt különböző problémákról. Ha ezt nem tesszük meg, akkor ez azt jelenti, hogy a problémákkal külön-külön foglalkozunk és eldobjuk azt a lehetőséget, hogy az ügyfelek tapasztalatait felhasználjuk egy más ügyben, másik ügyfél megsegítésére. Ezek az információk felhasználhatók a törvényekben és szolgáltatásokban történő változásokért felelős kormányzat/önkormányzat megfelelő szakmai színvonalú tanácsadásához, illetve a változások által érintettek tanácsadásához. Az információk amiket

birtoklunk, lehetővé teszik az irodai tapasztalatok felhasználását arra, hogy figyelmet fordítsanak a bizonyos helyi illetve országos problémákra.

Kiket próbál az iroda – szükség esetén - meggyőzni? Ezekbe a csoportokba tartoznak azok, akiknek a tevékenysége hatással van az emberek életére és azok, akik törvényeket, rendeleteket, korlátozó intézkedéseket, irányelveket hoznak. - Kormányzati, közigazgatási hivatalok, helyi önkormányzatok, önkormányzati osztályok, a gazdasági szféra érdekelt képviselői stb.

Ebben a modulban a gyakornokoktól azt kérik, hogy tájékoztassák fel a szociálpolitikai munka eljárásait és gyakorlatát hivatalokban.

*Ismerned szükséges:*

- Az űrlapok kitöltését;
- Ki tölti ki azokat;
- Mi történik az űrlapokkal az irodában miután kitöltik őket;
- Milyen gyakran vitatják meg a szociálpolitikai munkát és hol;
- Hogyan koordinálják a szociálpolitikai munkát a helyi, a regionális és az országos szinten,
- Van-e most a hivatalban vállalt szociálpolitikai kezdeményezés, illetőleg stratégia?