



## **TÁMOP 5.4.1. „Szociális és gyermekvédelmi szabályozó rendszer kidolgozása” pillér**

# **Gyermekjóléti szolgáltatás – A jelzőrendszer működtetése**

Készült a TÁMOP 5.4.1.-08/1-2009-0002 projekt azonosító számú  
A szociális szolgáltatások modernizációja, központi és stratégiai tervezési  
kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása –  
Szabályozási pillér (I.) projekt keretében.

**Budapest, 2011. szeptember**

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujsechenyiterv.gov.hu](http://www.ujsechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

### A gyermekjóléti szolgáltatás protokolljairól

A gyermekjóléti szolgáltatás szabályozási anyaga három protokollban készült el. Külön tárgyaljuk a gyermekjóléti szolgáltatás prevenciós munkáját, a jelzőrendszer működtetését és a gyermekjóléti szociális segítő munkát. A három protokoll természetesen egymásra épül. A gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységei közül néhány nem a gyermekjóléti szolgáltatás protokolljaiban, hanem más ellátásnál található meg: annál, amelyben együttműködőként szerepe van. Ilyenek az átmeneti gondozáshoz, illetve a gyermekvédelmi szakellátáshoz kapcsolódó szolgáltatások.

## Tartalomjegyzék

1. Cél, funkció .....	4
2. Célcsoport, megvalósulási kritériumok .....	4
3. Alapelvek .....	5
3.1. Önrendelkezés .....	5
3.2. Részvétel .....	5
3.3. Érdekérvényesítési esélyek növelése .....	5
3.4. Eredményesség .....	5
3.5. A legkisebb beavatkozás elve .....	5
4. A szolgáltatás leírása .....	6
5. Protokoll .....	7
5.1. Szereplők: .....	7
5.2. A szolgáltatás részletes leírása.....	7
5.2.1. A települési jelzőrendszer struktúrájának és működésének elemzése .....	11
5.2.1.1. Az éves jelzőrendszeri tanácskozás.....	12
5.2.1.2. A SWOT analízis .....	14
5.2.1.3. A helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapja .....	15
5.2.1.4. Partnerségi analízis.....	17
5.2.2. A jelzőrendszer kiépítése, fejlesztése, érzékenyítése, képzése, kompetenssé tétele .....	21
5.2.2.1. A jelzőrendszer kiépítésének alapvető lépései .....	22
5.2.2.2. A szakmaközi megbeszélés szerepe .....	23
5.2.2.3. Jelzőrendszeri kompetenciák fejlesztése .....	24
5.2.2.4. Az inaktív tagok aktivizálása, bevonása .....	25
5.2.3. A jelzőrendszer optimális működése.....	27
5.2.3.1. A jelzés .....	27
5.2.3.2. Az esetkonferencia, mint az interprofesszionális együttműködés terepe .....	30
5.3. Személyi feltételek .....	34
5.4. Kompetenciák.....	34
5.5. Tárgyi feltételek .....	35
6. Indikátorok.....	35
7. Ellenőrző lista a protokollok megvalósításához .....	36
8. Mellékletek .....	37
8.1. Szakirodalom.....	37
8.2. Jogszabályok .....	37
8.3. A jelzőrendszer értékelőlapja .....	38
9. Fogalommagyarázatok .....	44
10. Jogszabály-változtatási javaslatok .....	45

# Gyermekjóléti szolgáltatás – A jelzőrendszer működtetése

## **1. Cél, funkció**

Az állami, önkormányzati, civil és egyházi szervezetek, valamint magánszemélyek észleljék és jelezzék a gyermekek veszélyeztetettségét.

A gyermekjóléti szolgálat kompetensen szervezze és koordinálja az észlelő- és jelzőrendszer működését, képezze a szociális és gyermekvédelmi ismeretekkel nem, vagy csak töredékesen rendelkező tagokat.

Az észlelő- és jelzőrendszer minél több tagjából váljon a helyi gyermekvédelem tevékenyen együttműködő, feladatokat vállaló tagja.

## **2. Célcsoport, megvalósulási kritériumok**

A gyermekjóléti szolgálat által koordinált jelzőrendszeri hálózat részei – vagyis a helyi gyermekvédelmi szereplők – a következő szervezetek a 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 17. § alapján (továbbiakban Gyvt.):

- a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ,
- c) a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó,
- d) a rendőrség,
- e) az ügyészség,
- f) a bíróság,
- g) a pártfogó felügyelői szolgálat,
- h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- j) a társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok,
- k) a munkaügyi hatóság.

Helyi gyermekvédelmi szereplők a fentiekén túl a gyámhivatal, gyámhatóság, szociális irodák alkalmazottjai, de a rendszerbe bekapcsolódhatnak akár a közművelődési intézmények munkatársai is. A fent felsorolt szervezetekre a jogalkotó kötelezettségeket ró, de jelzőrendszerként fontos funkciót töltenek be a lakóközösségek, szomszédsági rendszerek is.

A protokollban leírtak kulcsszereplője a gyermekjóléti szolgálat családgondozója. Fontos kiemelnünk, hogy a jelenlegi viszonyok mellett – melyre a szakemberek túlterheltsége, valamint a családgondozási feladatok túlzott hangsúlyossága jellemző – a protokoll igen alacsony hatékonysággal hajtható végre, illetve egyes elemei nem hajthatóak végre. Javasoljuk, hogy a gyermekjóléti szolgálatok szakemberszükségletének, létszám-optimumának meghatározásakor vegyék figyelembe a jelzőrendszer hatékony működtetésére fordítandó idő és energiáfordítás szükségletét is.

### **3. Alapelvek**

#### **3.1. Önrendelkezés**

A jelzőrendszer működtetésének egyik alapfeltétele az együttműködési motiváció megteremtése, illetve fejlesztése. E feltétel megteremtése során is figyelemmel kell lenni a felhasználó (ez esetben a jelzőrendszeri tag) önrendelkezésének, autonómiájának támogatására.

#### **3.2. Részvétel**

A jelzőrendszer működtetése minden elemében a felhasználó (ez esetben a jelzőrendszeri tag) aktív részvételére épül és épít mind a tervezés, mind a megvalósítás, mind pedig az értékelés szakaszában.

#### **3.3. Érdekérvényesítési esélyek növelése**

A jelzőrendszeri tagok a gyermekvédelem helyi rendszerének aktív tagjaként szinte minden esetben szembekerülnek saját ágazatuk érdekeivel, elvárásaival (nem engedik el képzésre, nem mindig támogatják jelzési szándékát, nem engedik el esetkonferenciára, stb.). Így érdekérvényesítési esélyeik növelése is a jelzőrendszer működtetésének egyik eleme.

#### **3.4. Eredményesség**

A jelzőrendszer működésének magas színvonalát tükrözi, ha a településen élő gyermekek legjobb érdekeinek megfelelően zajlik a jelzőrendszeri tagok közti információcsere: minden szükséges esetben megszületik a jelzés, magas színvonalon zajlanak az esetkonferenciák.

#### **3.5. A legkisebb beavatkozás elve**

A gyermekvédelem minden szintjén, úgy az alap-, mint a szakellátásban (a gyermek legjobb érdekének való megfelelés mellett) mindenkor úgy kell tanácsot adni, segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók – jelen protokollban a jelzőrendszeri tagok - **helyett**, illetve **ellenében**. Számukra a maximális véleményalkotási, döntési lehetőséget kell biztosítani.

## **4. A szolgáltatás leírása**

A gyermekjóléti szolgáltatás észlelő és jelzőrendszerének kiépítése, illetve optimális működtetése a gyermeki jogok érvényesülésének alapvető feltétele. Strukturális és funkcionális zavarai alapvetően kihatnak az egész gyermekvédelmi rendszer működésére; a megkésetttség, a gátoltság, a tehetetlenség és a kompetenciaharc megjelenése a gyermek legjobb érdekéről törvényszerűen áttolja a fókusz a megjelenő ellenérdekek rejtegetésére, vagy a nyílt konfliktusra. A működési zavarok következményei jól nyomon követhetők az ombudsmani vizsgálatok jelentéseiben<sup>1</sup>, melyek dátumozása rámutat arra is, hogy pusztán az idő, és a felgyülemelő tapasztalat nem old meg semmit sem. Kizárólag egy jól működő észlelő- és jelzőrendszer képes a veszélyeztetettség időbeni felismerésére, a veszélyeztetett gyermek gyermekjóléti szolgáltatásba való irányítására, illetve részt venni a helytálló diagnózis felállításában, a család erőforrásainak feltárásában, a problémamegoldó eljárások tervezésében és lebonyolításában, az érintettek „képesé tevésére” tett erőfeszítésekben, valamint az elért eredmények tartós fenntarthatóságában. A gyermekvédelmi rendszerben észlelő- és jelzőrendszerként definiált hálózatnak helye van a gyermek rendszerbeli életútjának bármely szakaszában, az első problémák észlelésétől kezdve az átmeneti neveltek vérszerinti családjukba való visszailleszkedésének támogatásáig.

A protokoll összeállítása során figyelembe vettük, hogy bár a jelzőrendszeri együttműködést jogszabály írja elő – sőt, az együttműködés jóval több a paragrafusok mechanikus betartásánál: szakmai szükségszerűség –, ez egyúttal mégsem jelenti azt, hogy a jelzőrendszer tagjait alkotó egyének eleve birtokolják azokat az attitűdöket, illetve készségeket, melyek szükségesek az optimális szakmai együttműködés megvalósításához. Más szóval: az együttműködés nem veleszületett képesség, hanem tanult; csak hogy a hazai oktatási rendszer valamennyi szintje az egyéni teljesítmény fejlesztését és értékelését preferálja, és erősen elhanyagolja a diákok együttműködésére alapozott oktatási formákat. Az együttműködés kérdését a szociális szakképzések is alapvetően elméleti síkon érintik csupán. A diákok ugyan képzett szakemberré cseperednek, de közben nem sajátítják el az együttműködéshez szükséges készségeket.

A protokoll ennek megfelelően nem csupán arra a kérdésre tér ki, hogy ki és hogyan működtesse a jelzőrendszert. A jelzőrendszer szervezésének, működtetésének és a jelzési hajlandóság serkentésének kérdésén túl nagy hangsúlyt fektet a pusztán információáramlásra túli tevékeny együttműködésre, a valódi gyermekjóléti team – elkötelezett szakemberekből álló, interdiszciplináris együttműködő csoport – kifejlesztésére.

---

<sup>1</sup> pl. OBH 2167/1999; OBH 1024/2008; AJB 2227/2010

## **5. Protokoll**

### **5.1. Szereplők:**

- jelzőrendszer tagjai;
- gyermekjóléti szolgáltatást végzők.

### **5.2. A szolgáltatás részletes leírása**

A jelzőrendszer működtetése protokoll négy területre összpontosít:

5.2.1. A települési jelzőrendszer struktúrájának és működésének elemzése;

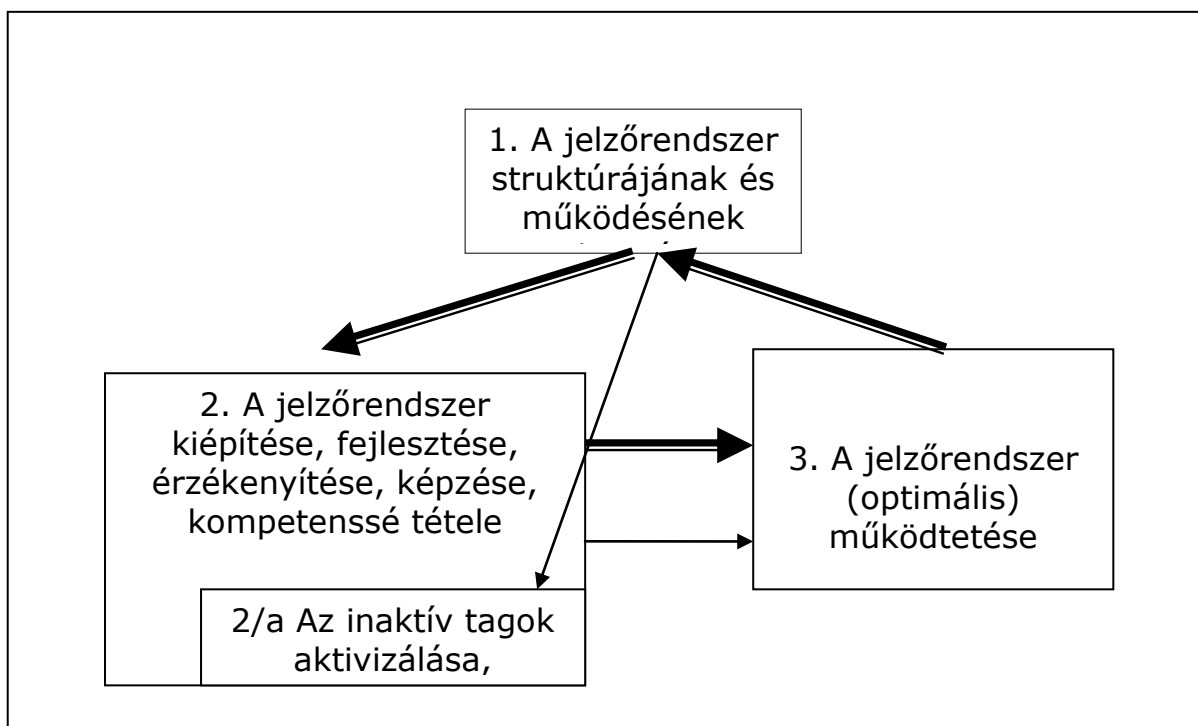
5.2.2. Jelzőrendszer kiépítése, fejlesztése, érzékenyítése, képzése, kompetenssé tétele;

5.2.3. Az inaktív tagok aktivizálása, bevonása;

5.2.4. A jelzőrendszer optimális működtetése.

Az egyes területek cirkuláris viszonyban állnak egymással – egy, a belső (pozitív, vagy negatív) folyamatokat erősítő ciklusba rendeződnek (1. ábra). Elvileg a ciklus bármely pontján be lehet avatkozni, de mivel a gyermekjóléti team kiépítése nem „tűzoltómunka”, hanem a jövőnek építkező, tervezett tevékenység, ezért célszerű az elemzéssel kezdeni. Az inaktív tagok kérdése – a protokoll készítőinek véleménye szerint – önállóan elkülönítendő terület a jelzőrendszer kiépítésén belül; részben azért, mert külön figyelmet, sőt elszántságot igényel, részben pedig sajátos eszköztára miatt.

1. ábra. A jelzőrendszer optimális működtetésének területei



Jelen protokoll alkotóinak szándéka nem az, hogy az alkalmazásra ajánlott eljárásrendeket kőbe vésett igazságként kezelje a gyermekjóléti szakma. A családok diszfunkciói, a helyi társadalom problémái és a gyermekek ezekből fakadó veszélyeztetettsége, továbbá a helyi gyermekvédelmi szereplők sokszínűsége sokkal inkább a megfontolásra ajánlott eljárásrend tudatos, rugalmas alkalmazását igénylik, mint az automatizált szövegkövetést, a szolgai feladatteljesítést. Csak biztatni tudunk minden szakembert (aki veszi magának a fáradságot, hogy valódi együttműködő csoporttá fejlessze a helyi jelzőrendszert) arra, hogy e protokollt úgy használja, akár nagymamáink azokat a híres szakácskönyveiket: vegyék figyelembe a szükséges alkotóelemeket és az ajánlott arányokat, de értő kézzel szabják a „recepteket” a helyi viszonyokra, a helyi szereplők személyes sajátosságaira; próbálkozással, ötleteikkel, változtatásaikkal egészítsék ki a nyomtatott szöveget; kísérletezzenek bátran, okuljanak az elrontott kísérletek tapasztalataiból, és ne feledjék el megünnepelni sikereiket!

A gyermekjóléti szolgáltatás észlelő- és jelzőrendszerének kiépítése és működtetése kettős célrendszer mentén történik. Egyfelől a gyermekvédelem általános és – egyedi esetekhez köthető – konkrét céljai, másfelől az együttműködő csoport generálására és hatékony működtetésére irányuló célok. Míg az előbbi magától értetődő, az utóbbi cél gyakran kikerül a figyelem középpontjából, megfogalmazása elmarad, illetve az együttműködést a helyi erőforrásoktól független, természetesen fennálló állapotnak tekintik. A fenntartók, ellenőrzést végző közigazgatási szervek, sőt, maguk a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek is elvárásokat fogalmaznak meg a jelzőrendszer működésével, illetve annak tagjaival szemben, elfeledkezve arról, hogy az együttműködésre kötelezett szakembereknek is lehetnek szükségletei; például a tényleges együttműködés megvalósításához szükség van speciális készségekre és tudásra, tapasztalatra, szükség van a helyi gyermekvédelmi szereplők együttműködő csoportjának, vagy hálózatának megfelelő, funkcionális működésére, illetve az együttműködéshez kapcsolódó pozitív élményekre, megerősítésre. A gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének elősegítése (mint végső cél) feltételezi a helyi gyermekvédelmi szereplők hatékony együttműködéséhez kapcsolódó szükségletek kielégítését (mint közbülső célt).

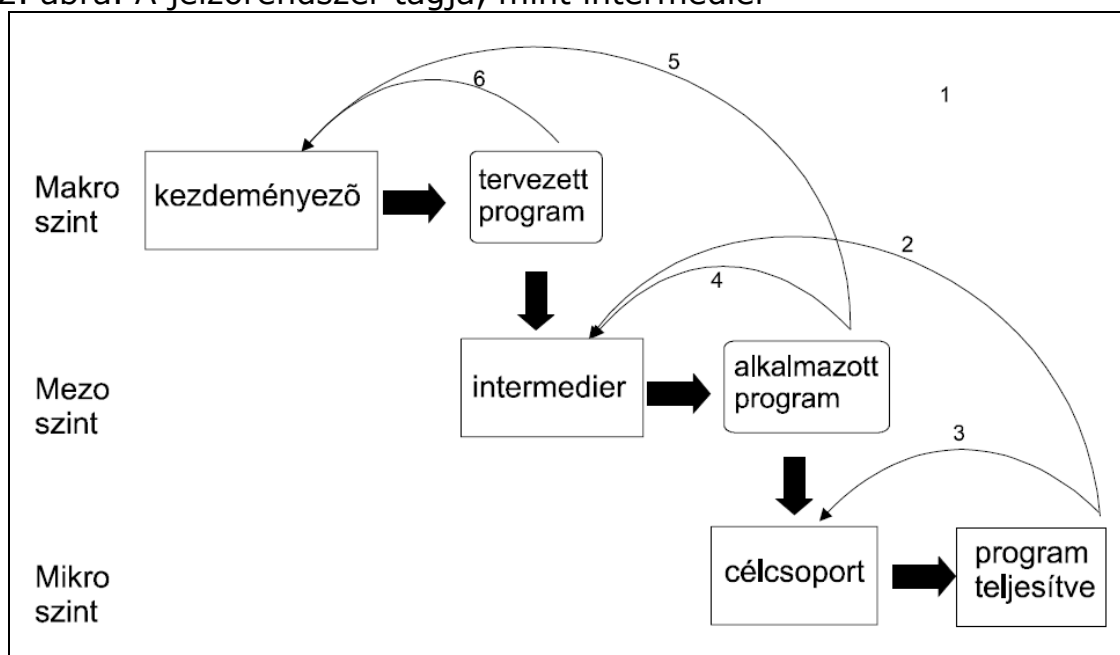
Jelen protokoll annak felismerésére épít, hogy pusztán a gyermekvédelmi célokra koncentrálni, az együttműködő csoport működési szükségleteit figyelmen kívül hagyva nem lehet hatékony együttműködést kiépíteni. A gyermekvédelem, gyermekjólét kizárólag abban az esetben lehet hatékony, amennyiben jelzőrendszerét az adott cél érdekében együttműködő szakembereket köztes – azaz intermedier – célcsoportnak tekinti – olyan embereknek, akiken keresztül a gyermekvédelmi beavatkozásnak hatnia kell. Ennek szellemében a leírásban egymás szinonimájaként szerepel a jelzőrendszeri tag, illetve az intermedier kifejezés.



Hagyományos felfogásban a jelzőrendszer a gyermekvédelmi folyamat – másképpen, egy adott gyermek életébe való segítő beavatkozás programjának – elindítója. Nem állítjuk, hogy akár a szakmai, akár a jogforrások kizárólag ezt a szerepet szánják a jelzőrendszer tagjainak. Ugyanakkor ha megvizsgáljuk, hogy az egyes konkrét programokban, pl. az egy-egy adott gyermekhez kapcsolódó gondozási-nevelési tervben milyen szerepet kapnak a jelzőrendszeri tagok, illetve, ha kapnak, akkor az mennyire hangsúlyos, akkor látjuk, hogy a gyermekvédelem egésze által megkonstruált jelzőrendszeri szerep valójában mégiscsak a jelzés megtételére korlátozódik, és a jelzőrendszer működési hatékonyságának fejlesztése jobbra nem jelent többet a jelzési hajlandóság javításánál.

A jelzőrendszeri tagok szerepének másik megközelítését a Paulussen nyomán megfogalmazott kaszkádmódel szemlélteti a legjobban. A modell rámutat, hogy a végső cél érdekében végzett beavatkozásokban az intermedierek – azaz a megvalósításban együttműködő szakemberek – szintén egyfajta célcsoportot alkotnak, akiket ugyanolyan szabályok alapján kell megközelíteni, mint a végső célcsoportot (ez esetben a családokat, gyermekeket). A modell fontos eleme a visszacsatolás, és a visszacsatolásból következő helyesbítés jelentőségének hangsúlyozása az összes szinten (2. ábra).

2. ábra. A jelzőrendszer tagja, mint intermedier



A kaszkádmódel makroszintje az alkalmazási stratégia szintje. A stratégia kialakítását kezdeményező szerv – esetünkben a gyermekjóléti szolgáltató – azzal a céllal végzi a tevékenységét, hogy motiválja és koordinálja az intermediereket a tervezett beavatkozások végrehajtására. Két példa az alkalmazási stratégiára:

- A gyermekjóléti szolgálat családgondozója egy konkrét gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésére irányuló, adekvát gondozási-

nevelési tervet készít, melyben szerepet kapnak a helyi gyermekvédelem egyéb szereplői is (a jelzőrendszer érintett tagjai).

- A gyermekjóléti szolgálat egy településszintű probléma megoldására – például az iskolában elharapódzó erőszakos magatartás (bullying) – a tanárok részére tanfolyamot szervez a resztoratív technikák elsajátítása céljából.

A mezoszint a végrehajtás szintje, amelyen az intermedierek végrehajtják a végső célcsoportra irányuló beavatkozásokat. Az előbbi példák mintájára:

- Az érintett szakemberek végrehajtják a tervezett beavatkozásokat.
- A kiképzett tanárok resztoratív köröket szerveznek az agresszió megfelelő kezelése érdekében.

A mikroszinten található a végső célcsoport; ezen a szinten zajlanak a célul kitűzött változások:

- A család betartja a gondozási-nevelési tervben rögzített megállapodást, képességeinek megfelelően erőfeszítéseket tesz annak megvalósítására.
- A diákok új készségeket sajátítanak el, javítanak hozzáállásukon és változtatnak a viselkedésükön.

A hazai gyermekvédelem sajátosságainak leginkább egy kevert modell felel meg. Ebben a helyi gyermekvédelmi szereplők egy többprofilú, laza szerveződésű csoportot alkotnak. Helyi gyermekvédelmi szereplőkről beszélünk, azaz mindenkiről, aki a gyermekvédelmi feladatok által érintett. A modell legmagasabb szintjén alkalmazva ez a kifejezés jobban rámutat az együttműködés szükségszerűségére, és arra, hogy ennek a helyi gyakorlatban alapvetőnek, hétköznapiaknak kell lennie, és nem valamiféle áldott, ritkán megvalósuló állapotnak – míg, ha szóhasználatunkban megkülönböztetjük a gyermekjóléti szolgálatot és annak jelzőrendszerét, a jelzésen túli együttműködés szükségszerűsége nincs benne a szavakban.

A kevert modell potenciális előnyökkel szolgál: rugalmasság, gyorsaság, kiterjesztett szakértelem. Ugyanakkor egyértelmű szükséglete professzionális csoportszervezés, illetve működtetés. A kevert modell a következő elemekből épül fel:

- A jelzőrendszeri tag egyszerre indukálja, kezdeményezi a folyamatot, illetve vesz részt a beavatkozás tervezésben és a végrehajtásában. A különböző szakmák képviselői saját szakterületükön működnek közre, s gyakran nem is tesznek többet, mint hogy megszokott szakmai tevékenységüket egy-egy gyermek problémáját tudatosítva, a megoldásokra koncentrálnak, másokkal összehangoltan végzik.
- A gyermekjóléti szolgálat fogadja a jelzést, melynek mentén kezdeményezi és koordinálja a problémák és erőforrások feltárására, a célok kitűzésére és a beavatkozás tervezésére és végrehajtására irányuló együttműködést, illetve egyenrangú félként tevékenyen részt vesz a folyamat megvalósításában.

- A végső célcsoport sem csupán tárgya, hanem aktív résztvevője a folyamatnak, amely saját problémája megoldása érdekében hajlandó erőfeszítéseket tenni, áldozatot hozni.

A jelzőrendszer működtetésére irányuló protokoll e kevert modellnek megfelelően írja le a jelzőrendszeri tagok és a gyermekjóléti szolgáltató szerepét, kompetenciáit, és javasol eszközöket a jelzőrendszer hatékonyabb működtetésére. A végső célcsoport helyét és szerepét célszerű más protollokban rögzíteni.

Mielőtt azonban rátérnénk a fő területek részletes bemutatására, nem árt visszatérni az egész protokoll legfőbb mondanivalójára, amely akár a jelzőrendszer működtetésének mottója is lehetne:

### **Az együttműködés nem evidencia.**

### **Az együttműködés elsajátítandó – és elsajátítható – készség.**

#### 5.2.1. A települési jelzőrendszer struktúrájának és működésének elemzése

A jelzőrendszeri működés feltárását két szinten végezzük: a település szintjén egy átfogó, alapvetően strukturális és funkcionális vizsgálatot folytatunk, az egyes esetek által érintettek körében viszont a folyamatra koncentráló, szubjektív elemeket is tartalmazó vizsgálatra kell sort kerítenünk. Ez utóbbit minden egyes ügy folyamán el kell végeznünk mindaddig, amíg az együttműködő csoport optimális működése rutinszerűvé nem válik.

Az elemző és értékelő munka lehetséges eszközei:

- a) Az éves tanácskozás
- b) SWOT analízis
- c) A helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapja
- d) Partnerségi analízis

A protokoll ajánlásán túl természetesen egyéb, az értékelést szolgáló eszközök is alkalmazhatóak – határt leginkább a helyi szakemberek ilyen irányú eszköztára, felkészültsége, tudása szabhat. Az ajánlott értékelő módszerek, főleg első olvasásra, talán túlságosan tudományosnak tűnhetnek, ám amennyiben a szakember megérti lényegüket, mindegyik könnyen alkalmazható, és hasznos, releváns információkkal szolgál a jelzőrendszeri működés optimalizálását illetően. Az értékelő módszerek használata nélkül viszont könnyen előállhat az a helyzet, hogy a helyi szakember nem tudja, a jelzőrendszeri hatékonyság növelésére tett erőfeszítései valójában mire irányulnak, milyen módon hatnak, és milyen konkrét változások érhetőek el általuk – azaz „vakon repül” egy korántsem egyszerű terepen.

A jelzőrendszerrel való eredményes és aktív együttműködés négy terepét részletezzük az alábbiakban. Az elsőt (az éves tanácskozást) mindannyian ismerjük, bár nem biztos, hogy a jelzőrendszeri együttműködés

optimalizálásának lépéseként definiáljuk. A másik három (a SWOT analízis, a helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapja és a Partnerségi analízis) talán kevésbé ismert, de jól használható módszer az együttműködés fejlesztésére.

#### 5.2.1.1. Az éves jelzőrendszeri tanácskozás

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működésének éves összegzése, értékelése az éves tanácskozás keretében valósul meg. A tanácskozást minden év március 31-ig meg kell szerveznie a gyermekjóléti szolgálatnak. A tanácskozás feladata áttekinteni a település gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, átfogóan értékelni a jelzőrendszer éves működését, és szükség szerint javaslatot tenni a működés javítására.

A tanácskozásra meg kell hívni:

- a) a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselőtestület tagjait, a jegyzőt,
- b) a gyermekjóléti alapellátást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- c) a településen gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- d) a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- e) a gyámhatóság munkatársait,
- f) a településen működő gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szolgáltató képviselőjét,
- g) a fiatakorúak pártfogó felügyelőjét,
- h) a regionális gyámhivatalban működő gyermek és ifjúságvédelmi koordinátort

A gyermekjóléti szolgálat írásos megkereséssel él a helyi gyermekvédelmi szereplők felé, megjelölve abban a tanácskozás időpontját, helyszínét, valamint az írásos beszámoló leadási határidejét, módját. A határidőket úgy kell meghatározni, hogy az érintettek megfelelő időt kapjanak arra, hogy írásos anyagaikat elkészíthessék. Társulásban működő gyermekjóléti szolgálat esetén az éves tanácskozást minden településen külön-külön kell megszervezni.

A gyermekjóléti szolgálat összefoglaló beszámolóját, értékelését megküldi a regionális gyámhivatalnak, valamint a helyi önkormányzatnak annak érdekében, hogy ez utóbbi az adott év május 31.-éig átfogó értékelést készíthessen, amelyet a képviselőtestület, illetve a közgyűlés megtárgyal. Az értékelést meg kell küldeni a gyámhivatalnak.

A tanácskozás eredménye azonban nem lehet csupán az, hogy a megkapott írásos anyagokat áttekintve, azokat összedolgozva elkészül egy gyermekvédelmi beszámoló. Ebben az esetben ugyanis a tanácskozás nem valósítja meg a jelzőrendszeri működés átfogó értékelését. Az éves tanácskozáson arra is sort kell keríteni, hogy kiderüljön, az egyes

résztvevők hogyan fogják fel a településre jellemző (gyermekvédelmi) problémákat. A résztvevők problémafelfogása megmutatja támogatásukat és elköteleződésüket a problémára irányuló cselekvésekben; ha a résztvevők valamit nem értékelnek problémaként – vagy nem olyan módon, ahogyan azt a gyermekjóléti szolgálat látja –, akkor nem lesznek fogékonyak a gyermekvédelmi „üzenetekre”, és nem lesznek hajlandók aktívan együttműködni a problémára irányuló cselekvésekben.

A tanácskozás problémaorientált részének fontosabb szempontjai:

- A résztvevők problémaként értékelik-e a problémát?
- Miért tartják problémának – vagy ha nem, miért nem?
- Mely szempontokat tekintenek fontosnak a probléma kapcsán?
- Hogyan látják a résztvevők a problémát, annak okait, és a lehetséges megoldásokat?
- Látják-e benne a saját szerepüket, és ha igen mifélett? (Azaz: kinek a problémája?)

A tanácskozás együttműködésre orientált részének fontosabb szempontjai:

- Vannak-e „lyukak”, „fekete foltok” az észlelő jelzőrendszer helyi hálózatában?
- A helyi észlelő jelzőrendszer definiálható-e optimálisan működő hálózatként?
- Megfelelő-e a kommunikáció a tagok között?
- Megfelelő-e az együttműködés a tagok között?
- A veszélyeztetett gyermek legjobb érdeke mellett megjelennek-e egyéb érdekek is? Ezek az érdekek nem gátolják-e közös célok kitűzését?
- Egyáltalán, egyértelműen ki vannak-e tűzve a közös célok általában, illetve konkrétan, az egyes esetekhez kapcsolódóan?

A tanácskozás értékelési feladatának elvégzéséhez nyújtanak segítséget a különböző analitikus módszerek, melyeket eleve a jelzőrendszer tagjaiból verbuvált csoportban alkalmaz a gyermekjóléti szolgálat munkatársa. Ezek eredményét a tanácskozás elé kell tárni, és lehetőséget kell adni a jelenlévőknek, hogy kiegészíthessék azt.

Az ajánlott módszerek közül a SWOT analízis segítségével mind a jelzőrendszer működését, mint pedig a helyi gyermekvédelmi alapellátást elemezhetjük. A másik két módszer kifejezetten az együttműködés vizsgálatára irányul.

Az értékelés és elemzés eredményeit kifejezetten ajánlott egy helyi intézkedési terv formájában rögzíteni. A feltárt hiányosságok megmaradnak, ha arra a helyi szereplők nem – vagy nem adekvát módon – reagálnak. Az így elkészült intézkedési tervet a fenntartó rendelkezésére lehet bocsátani – különösen akkor, ha az egyes intézkedések megtételéhez a fenntartó közreműködése (pl. a hiányos források kiegészítése, helyi rendeletek módosítása) szükséges. Az elkészült tervet a következő évi tanácskozás során felülvizsgálva megállapítható az is,

hogyan a helyi gyermekvédelmi szereplők szavainak ereje képes volt-e alkotó tetterővé alakulni.

#### 5.2.1.2. A SWOT analízis

A SWOT analízis a nyitott intézményi önértékelés egyik lehetséges módszere. A SWOT betűszó: a strength (erősség), weakness (gyengeség), opportunity (lehetőség) és threat (veszély) angol szavak kezdőbetűiből jött létre. Ez a négy szó: négy szempont, amely ahhoz ad segítséget, hogy mindazokat az információkat, véleményeket, amelyek az intézményre, a rendszerre, és a benne dolgozók tevékenységére, munkájuk eredményességére stb. vonatkozóan rendelkezésünkre állnak, csoportosítani tudjuk.

A SWOT analízis bármely szakember által könnyen alkalmazható módszer. Elkészítésének körülményei eltérőek lehetnek, hiszen az nagyjában függ a jelzőrendszer (aktív) tagjainak számától, a település nagyságától. Amennyiben pl. az éves jelzőrendszeri tanácskozás résztvevőinek száma várhatóan nem haladja meg a 30 főt, akkor a tanácskozás integráns része lehet az analízis közös elkészítése. Amennyiben ez nem valósítható meg, akkor célszerű a gyermekjóléti szolgálat köré szerveződő kisebb csoporttal előzetesen elkészíteni, felvázolni a SWOT táblázatot a csoporttagok tapasztalatai, illetőleg a beérkezett írásos beszámolók alapján.

Az egyszerűsített SWOT analízis táblázatába a négy területnek megfelelően írjuk be a tényeket, gondolatokat, véleményeket. Az erősségek kellő alapot adnak a továbblépéshez, a lehetőségek mentén tudjuk kibontani a fejlődést. A gyengeségek egyúttal rámutatnak a megoldandó problémákra, fejlesztendő területekre, míg a veszélyek az előre látható rizikófaktorokra világítanak rá, így azokra fel is tudunk készülni.

Mint bármilyen más elemző módszer, a SWOT is kizárólag akkor lehet eredményes, ha az érintettek megállapodásra jutnak abban, hogy a jelzőrendszer működésének melyek a fejlesztendő elemei, illetve, hogy a fejlődés érdekében milyen módon kívánnak beavatkozni.

1. táblázat. Az egyszerűsített SWOT analízis táblázata

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
<i>Mi az, amit a megkérdezettek véleménye szerint <b>jól, sőt nagyon jól</b> csinálunk? Azaz: mi az, ami nagyon jól működik a helyi jelzőrendszerben?</i>	<i>Mi az, amit <b>nem túl jól</b>, esetleg kifejezetten <b>rosszul</b> csinálunk? Mi az, ami nem működik, vagy gyenge pont a jelzőrendszer működésében?</i>
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK

Látunk-e olyan <b>lehetőségeket, pozitív fejleményeket</b> , amelyeket fel kellene használni a működés eredményesebbé tétele, esetleg új utak és módok keresése érdekében?	Látunk-e olyan <b>veszélyt, negatív jelenséget</b> , amely a munka eredményességét fenyegeti, esetleg megkérdőjelez bizonyos törekvéseket?
--	--

### 5.2.1.3. A helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapja

A helyi gyermekvédelmi hálózat strukturális és funkcionális vizsgálatára egy, a gyermekjóléti szolgáltató és partnerei ismereteire alapozott, településszintű értékelőlapot ajánlunk, melyet tetszés szerint kiegészíthet adatgyűjtés, de alapulhat az értékelésben résztvevők személyes benyomásain is. Az értékelést évente egyszer, a jelzőrendszeri tanácskozás előtt érdemes elkészíteni, hogy a konzekvenciákat a jelzőrendszer tagjaival közösen lehessen levonni. Az értékelőlapot kifejezetten abból a célból terveztük, hogy a fejlődés elérésének eszköze legyen; mutasson rá az elért eredményekre, de a hibákra, hiányosságokra is. Ezért erősen hangsúlyozzuk, az értékelés az, ami számít, és nem az egyes kérdésekre kapott pontok!

A helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapja a jelen protokoll mellékletét képezi. Az elemzés az együttműködés különféle területeit vizsgálja, többnyire az adott területhez társított, zárt kérdések segítségével. A válaszok alapján – az egyes blokkokat követő rövid segédletek segítségével – értékelhető, hogy a helyi gyermekvédelem az adott területen mennyire erős, vagy éppen gyenge.

Az értékelést abban az esetben se egyedül végezze, ha Ön egyszemélyes családgondozóként látja el egy adott település gyermekjóléti feladatait. Az értékelés lényegében az egyes témák megbeszélése, melyben lehetőleg egy kisebb értékelő-team vesz részt. Az értékelő-team tagjait illetően figyeljünk oda, hogy a konkrét ügyekben eljáró családgondozó mellett vegyen részt benne legalább egy aktív, és egy jobbra passzívnak tekintett intermedier, valamint egy olyan személy, aki a települési gyermekvédelmet stratégiai távlatokból tudja szemlélni. Az egyes kérdésekre adandó válaszok lehetőleg konszenzus révén szülessenek meg – bármennyire is időigényes megtalálni a közös nevezőt. Ha a konszenzus végképp nem áll elő, akkor az adott válasz a gyermekjóléti szolgálat családgondozójának véleményét tükrözze – még akkor is, ha az értékelő-teamben részt vesz a családgondozó munkahelyi vezetője, munkáltatója. Az értékelés szempontjából nem az számít, hogy ki a főnök. Az értékelés célja nem más, mint ismereteket szerezni a helyi gyermekvédelmi szereplők együttműködése fejlesztése érdekében, és ebből a szempontból – konszenzus híján – fontosabbak a tapasztalatok keletkezése közelében álló szakember benyomásai, mint egy stratégiai irányító sokszorosan átszűrt tapasztalatain alapuló véleménye. A konszenzus hiánya

ugyanakkor rámutat arra, hogy az adott kérdésben az érintettek alapvetően más álláspontot képviselnek, másképp észlelik azt, ebből mindenképpen le kell vonni azt a következtetést, hogy az adott terület helyzete nem megnyugtató!

Az értékelőlap kitöltését követően tehát kirajzolódnak a jelzőrendszeri együttműködésben már meglévő pozitívumok, illetve megmutatkoznak a hiányosságok. A hiányosság: fejlesztendő terület. A helyi erőforrások, illetve a szakemberek felkészültsége, elszántsága figyelembe vételével jelöljük ki azt a három területet, amelyben elsőként kívánunk előre lépni. Ezek lehetnek a legkönnyebben fejleszthető területek (erősen javasolt ezekkel kezdeni, hogy a közösen elért sikerek elegendő muníciót adjanak a nehezebb változtatások végrehajtására), vagy olyanok, amelyek a legtöbb rizikótényezőt hordozzák magukban, a legnagyobb, rövid távú fenyegetést jelentik a rendszerre, illetve a rendszer által képviselt egészséges gyermeki fejlődésre. Egy-egy település jelzőrendszere olyan rossz állapotban lehet, vagy olyan mély krízist élhet át, hogy a fejlesztéshez mindenképpen külső szakembert kell hívni – ilyenkor mindenképpen be kell vonni a módszertani gyermekjóléti szolgálatok szakembereit, vagy más, hálózat, illetve együttműködés-fejlesztésben gyakorlott szakértőt.

Akár magunk próbálkozunk a fejlesztéssel, akár külső szakértő bevonásával kezdünk neki a munkának, fontos, hogy az egyes területekhez adekvát cselekvéseket társítsunk, melyek tartalmát, illetve indikátorait pontosan meg kell fogalmazni. Itt az a legfontosabb szempont, hogy a hiányosság okait is feltárjuk, és a cselekvések az okok megszüntetésére irányuljanak! Egy bizonyos hiányosságként manifesztálódó probléma mögött különféle okok húzódnak meg – például a sikertelen családgondozások nagy száma mögött a nem elégséges erőforrások (tárgyi feltételek, megfelelő számú szakember, elég pénz a programokra), a szakemberek nem megfelelő felkészültsége, a szakemberek eszköztelensége stb. állhat –, melyek más és más cselekvésekkel enyhíthetőek, vagy szüntethetőek meg. Inadekvát cselekvések esetén a fejlesztés tökéletesen hatástalan lehet, ráadásul a kudarc frusztrálja a résztvevőket, és csökkenti a hatékony együttműködés kialakításának, fejlesztésének esélyét.

Példa az értékelőlap alkalmazására:

- A jelzőrendszer tagjai úgy érzékelik, hogy a gyermekjóléti szolgálat tevékenysége nem elég hatékony, a jelzett ügyekben „nem történik semmi”. Ez megjelenik az értékelőlapon.
  - Ha ez szubjektív észlelés – azaz a jelzőrendszer általános tehetetlenséget érzékel ugyan, de valójában adataink vannak a gyermekjóléti tevékenység sikerességéről –, akkor fejlesztendő terület a kommunikáció javítása vagy a tagok bevonásának fejlesztése.
  - Ha ez objektív tény – a gyermekjóléti szolgálat valóban eredménytelenül küszködik a gyermekek veszélyeztetettségével –, akkor az okoktól függően az erőforrások biztosítása, vagy a



megfelelő szakmai felkészültség kialakítása, esetleg a szakmai eszköztár bővítése lehet a fejlesztendő terület.

- A hiányosság okainak feltárása után képesek vagyunk megfogalmazni az adekvát cselekvést, mellyel a hiányosság enyhíthető, megszüntethető:
  - rossz kommunikáció esetén az eredmények megfelelő prezentálása, a visszajelzés rendszeressé tévése;
  - a jelzőrendszeri tagok nem megfelelő bevonása esetén az intermedierek jelzés utáni feladatainak konkretizálása;
  - elégtelen tárgyi és szakmai feltételek esetén a fenntartónál érvényt szerezni a helyi gyermekjólét indokolt szükségleteinek;
  - a szakemberek nem megfelelő felkészültsége esetén a – kötelező – továbbképzések tudatos tervezése;
  - eszközhiány esetén szintén a továbbképzések, illetve tanulmányutak szervezése jelenthet adekvát cselekvést.

A példából is látható, hogy az egyes területek között sokkal összetettebb összefüggések is feltárhatóak, mint azt ez a néhány mondatos szemléltetés bemutatta: pl. a szakmai fejlődéshez, eszközfejlesztéshez is kell a fenntartó támogatása, és kell hozzá pénz, vagy megfelelő számú szakember.

#### 5.2.1.4. Partnerségi analízis

Az egyes esetek – családok – köré szerveződő szakemberek csoportját, együttműködésének természetét a partnerségi analízis segítségével vizsgálhatjuk meg. Az elemzés elvégezhető egy-egy gondozási folyamat elején, de akár közben is attól függően, hogy mikor érzékeljük annak szükségét, hogy többet tudjunk meg az ügyben érintett intermedierekről, hozzáállásukról, együttműködésükről vagy éppen annak hiányáról. Kifejezetten alkalmas ez a módszer az inaktív tagok bevonására tett erőfeszítések támogatására.

Az elemzés fókuszába helyezett partnerség fogalma kiterjed mindazokra, akik érdekeltek a gyermekjóléti szolgálattal való együttműködés eredményességében, vagy befolyásolhatják azt. Konkrétan:

- a család;
- a család környezete (rokonság, barátok, kollégák és osztálytársak, szomszédok);
- a helyi gyermekvédelmi szereplők (jelzőrendszeri tagok).

A különböző csoportoknak nem csupán az érintettsége eltérő, de a velük való kommunikáció formája és tartalma is különbözhet. A partnerségi analízis feltárja az egyes szereplők érintettségét, rámutat az együttműködés gátjaira. Az elemzés célja ugyanis az adott program, beavatkozás szempontjából kulcsszerepet betöltők érdekeinek azonosítása. Az érdekek azonosításán keresztül becsülhető meg, hogy azok mennyiben fogják befolyásolni a program – pl. egy konkrét gondozási-nevelési terv – megvalósíthatóságát és sikerét.

A partnerségi szemlélet az érdekek feltárása mellett a felelősségvállalást helyezi középpontba. Eszerint pusztán az érdekek figyelembe vétele mentén nem beszélhetünk együttműködésről, hiszen valódi együttműködés csakis attól várható el, aki felelősséget vállal a közös tevékenységért, az eredmények közös eléréseért. A partnerségi analízis tehát a programmal, illetve a program által megcélzott problémákkal kapcsolatban:

1. megvilágítja az egyes szereplők érdekeit;
2. azonosítja a szereplők érdekei közötti eltéréseket;
3. az egyes szereplők közötti kapcsolatokat vizsgálva elemzi az egyes szereplők együttműködésének lehetőségeit.

A partnerségi analízis lépései:

1. Az érintettek listájának összeállítása. A listát kezdjük azokkal, akik jelenleg már bevonódtak a problémába, és egészítsük ki azokkal, akik jelenleg még nem vonódtak be, de bevonhatóak lennének.
2. Az érintettek a program vagy probléma szempontjából releváns érdekeinek meghatározása. Egy-egy partnernek akár több érdeke is kapcsolódhat ugyanahhoz a problémához.
3. Az érintettek érdekeire vonatkozó relatív fontossági sorrend meghatározása. Minden érdek fontos annak, akié, de lehetnek olyanok, melyek teljesülése nem tűr halasztást, vagy előfeltétele mások érdekei teljesülésének.
4. A program hatásának értékelése az egyes partnerekre vonatkozóan. Az érintettek elköteleződése, felelősségvállalása általában azzal növelhető, ha az együttműködés eredményei pozitívan érintik őket; ha a változás nem csak objektív, hanem a saját szubjektív szempontjaik szerint is pozitív; illetve, ha a pozitív hatás tudatosul bennük.
5. A partnerségi táblázat elkészítése. A partnerségi táblázatban az érdekeltségi viszonyokat vizsgáljuk és ábrázoljuk. Ennek során a következő négy jellemzőre (dimenzióra) koncentrálunk:
  - a partnerek érintettsége (alacsony, közepes, magas);
  - a partnerek hozzáállása (blokkoló, semleges, támogató);
  - a partnerek befolyásoló képessége (kicsi, közepes, nagy);
  - mi magunk milyen mértékben vagyunk képesek befolyásolni őket.

2. táblázat. A partnerségi táblázat

ÉRINTETTSÉ	Magas			
	Közepes			

	Alacsony			
		Blokkoló	Passzív	Támogató
		HOZZÁÁLLÁS		

A partnerek első két jellemzőjét – érintettség és hozzáállás – a táblázat megfelelő rubrikája jelöli ki; az egyes partnerek nevét a megfelelő helyre írjuk. Az első két dimenzió már rendkívül informatív, hiszen rámutat az alacsony elköteleződésből, vagy a negatív (blokkoló) hozzáállásból fakadó, az eredmények elérését hátráltató tényezőkre, de rámutat az elkötelezettek (magasan érintett támogatók) csoportjára is, akikre a program sikere szempontjából teljes mértékben számíthatunk.

Bár mindenkitől elvárjuk, hogy elkötelezett legyen, de ez megint csak nem természetes állapot, hanem kemény munkával elérendő cél. A partnerségi analízis viszont megmutatja, hogy mely intermedierrel kapcsolatban milyen feladatokat kell megoldanunk.

Ahhoz, hogy lássuk, milyen alaposan gondoltuk át az érintettség és a hozzáállás kérdését, az alábbi ellenőrzőlista nyújt segítséget:

- Mindegyik érintett rákerült a listára?
- Minden ellenző, blokkoló személy, ill. csoport fel van tüntetve? (A blokkolók külön figyelmet érdemelnek, ugyanis „partnerként” ritkán gondolunk rájuk, ugyanakkor, különösen magas befolyás esetében, alapvetően befolyásolhatják a programunk sikerét.)
- Megtörtént a szociálisan deprivált csoportok érdekeinek figyelembevétele? (A depriváltak külön figyelmet érdemelnek szélsőségesen erőforrás-hiányos állapotuk miatt. Esetükben külön oda kell figyelni az erőforrások feltárására, mert kizárólag azzal vehetnek részt a program közös megvalósításában, amijük van. Amijük nincs, azzal ők nem tudnak „résztvevőként” részt venni.)
- Lehetséges, hogy valamilyen új érintett jelenik meg a program végrehajtása során?
- Melyek az érintettek elvárásai a programmal kapcsolatban?
- Mi lehet az érintettek haszna a program megvalósulása esetén?
- Milyen forrásokat hajlandó az érintett áldozni a program megvalósítása érdekében?
- Milyen olyan más érdekei lehetnek az érintetteknek, amely a program megvalósulását veszélyeztetheti?
- Mi az egyes érintettek véleménye a többi érintetttről? (A célok elérése érdekében egyébként elkötelezett személyek és csoportok is lehetnek blokkolóak, amennyiben egymásról nagyon negatív véleményt fogalmaznak meg.)

A befolyás az a hatalom, amellyel az egyik személy (csoport) befolyásolni tudja mások tevékenységét. Érdemes figyelembe vennünk a hatalom

formális kifejeződéseit – legális hatalom (vezetői hatalom, stratégiai források feletti kontroll), szakértői tudás, tárgyalási pozíció, az információ birtoklása –, és az informális kifejeződéseket – szociálisgazdasági státusz, más csoportokkal való szövetség közvetett hatása, más érintettektől való függőség. A partnerek befolyásoló képességét a partnerek neve köré rajzolt keretekkel ábrázolhatjuk. Pl.:



A saját befolyásoló hatásunkat az egyes érintettekhez rendelt keresztekkel jelölhetjük, ahol a befolyás nagyságát a keresztek száma fejezi ki. Pl.

- kis befolyással vagyunk az adott érintettre: +
- közepes befolyás: + +
- nagy befolyás: + + +

A befolyásolás ellenőrző kérdései:

- Minden érintett esetében világosak a formális hatalom viszonyai? Tudjuk, mit ír elő a jogszabály az egyes érintettek viszonyáról, tudjuk, kik a téma szakértői, tudjuk, kik birtokolnak fontos információkat, stb.?
- Világosak az egyes érintettek közötti szövetségek?
- Kirajzolódtak az egyes érintettek közötti ellentétek?
- Ismerjük az érintettek közötti kommunikáció szokásos módját? (Egyirányú-kétirányú, szóban-írásban, formális-informális, hangvétele hivatalos-közvetlen-sértő, stb.)
- Vannak-e tapasztalatok az érintettek közötti befolyás gyakorlásáról? Ezek a tapasztalatok megerősítik az együttműködést, vagy inkább gyengítik azt?

Az érintettek, illetve saját befolyásunk elemzése rámutat, hogy a beavatkozás vagy együttműködés fejlesztése szempontjából kiknek kerül kevesebb erőfeszítésbe elérni egy bizonyos változást, kik tudnak jobban hatni másokra a kívánatos hozzáállás erősítése, vagy a nemkívánatos hozzáállás gyengítése céljából. Míg az érintettség és a hozzáállás dimenziói elsősorban az egyes érintetteknek a programhoz vagy a problémához fűződő kapcsolatát rajzolja ki, addig a befolyás két dimenziója az érintettek egymáshoz fűződő viszonyát jeleníti meg.

A nagy érzékenységgel elkészített partnerségi analízis valóban képes térképet adni a hatékony együttműködés fejlesztéséhez, illetve végső soron a hatékony beavatkozáshoz. Ezzel tulajdonképpen teljesül a protokoll eredeti célkitűzése: kellő információt szerezni a gyermekek érdekében együttműködő csoportról, illetve az egyes konkrét esetekbe való beavatkozások természetéről.

Ne feledjük: bármilyen jól végeztük az elemző munkánkat, bármilyen tökéletes egyetértésre jutottunk a problémák, a beavatkozás eszközei és a feladatmegosztás tekintetében, mindez semmit sem ér, ha a beavatkozás, a végrehajtás elmarad!

### 5.2.2. A jelzőrendszer kiépítése, fejlesztése, érzékenyítése, képzése, kompetenssé tétele

A gyermekjóléti szolgálatok kiemelt feladata a veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése. A szolgálat egyfajta generátorszerepet tölt be a folyamatban.

Ezzel összefüggésben az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) megkeresi a jelzőrendszer tagjait, vagyis az intermediereket
- b) szervezi, működteti a jelzőrendszert;
- c) ösztönzi a tagokat az együttműködésre, ennek érdekében esetmegbeszéléseket szervez, tanácskozást tart;
- d) fogadja a jelzéseket, és a szükséges szakmai intézkedéseket megteszi, illetve kezdeményezi;
- e) a gyermekjóléti szolgálat felhívja a jelzőrendszer tagjait jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére;
- f) a gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer tagjainak bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja, és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség enyhítése, megszüntetése érdekében;
- g) a gyermekjóléti szolgálat az intézkedéséről tájékoztatja a jelzést tevőt.

Azonban mindebből nem feltételezhető az, hogy csupán a gyermekjóléti szolgálat szakmai – illetve természetesen a gyermek legjobb – érdekét szolgálja a rendszer. Arra a tényre kell támaszkodni az együttműködés során, hogy a potenciális vagy veszélyeztetett klienskörre egyetlen szakember sem láthat rá teljes mértékben, viszont mindenki rálát bizonyos mértékben. A hálózati működés mintegy keretbe foglalja a helyi gyermekvédelmi szereplők észlelő-jelzőrendszerként való működésének folyamatát.

A jól működő, hatékony jelzőrendszer képes felderíteni, jelezni az észlelt problémát, illetve képes megoldási alternatívákat javasolni, valamint szükség esetén eljárást kezdeményezni az illetékes hatóságoknál. A protokoll kiemelt szerepet szán a jelzőrendszernek a problémák megoldásában is.

Az alábbiakban először a jelzőrendszer kiépítésének részleteiről, azután a szakmaközi megbeszélések szerepéről, majd a jelzőrendszer kompetenciájának fejlesztéséről, végül az inaktív tagok bevonása érdekében megteendő lépésekről szólunk részletesen.

#### 5.2.2.1. A jelzőrendszer kiépítésének alapvető lépései

A jelzőrendszer kiépítésének kérdése hogy miképpen lesz a jogszabály által felsorolt sok szereplőből jól működő hálózat. Pusztán a jogszabályra alapozva sok esetben csak látszat-együtműködés érhető el. A közös érdekek mentén, közös célok kitűzésével érhető el a tényleges hálózati működés!

A jelzőrendszeri hálózat kiépítésének, fejlesztésének négy lépése:

- 1) A potenciális tagok feltérképezése. A jogszabály és a működő gyakorlat alapján ezen a területen ma már nincs sok teendő, a potenciális tagokról valamiféle kép minden szolgáltatóban él. A „térkép” frissítésére szolgál a protokoll első fejezetében leírt értékelőlap, így a gyermekjóléti szolgálat érzékeny marad az új szolgáltatók és partnerek megjelenésére (pl. Gyerekház, közösségi ellátás).
- 2) A potenciális tagok elérése, megkeresése.
  - a) Az újonnan felderített potenciális tagok esetében egy előre elkészített információs csomag eljuttatása, valamint a személyes találkozás lebonyolítása az első lépés. Az információs csomag összeállításakor nem csupán azt célszerű figyelembe venni, hogy a gyermekjóléti szolgálat mit szeretne magáról elmondani, hanem azt is, hogy a felkeresendő félnek mire van szüksége a megértéshez, és mivel tehető motiválttá az együttműködésre. Ugyancsak fontos feladat, hogy a gyermekjóléti szolgálat megismerje a potenciális partner működésére jellemző szabályokat, az új partner profilját, eszközeit, lehetőségeit – végeredményben azt, hogy az új partner milyen szerepet tölthet be az együttműködésben.
  - b) A médiajellegű információ. A gyermekjóléti szolgálat nem csupán akkor ad tájékoztatást önmagáról, amikor tudja, hogy kit kell megszólítani. A különböző médiumok segítségével is hírt adhat magáról, sőt, célszerű, ha erre külön odafigyel, hiszen az ismertség támogatást is jelenthet, vagy egy-egy sikeres programról szóló tájékoztatás árnyalhatja a gyermekvédelemmel kapcsolatos, jobbra a gondokra, kudarcokra fókuszáló vélekedést. Médiajellegű információ a plakát és a szórólap is, amely azok részére nyújt tájékoztatást (pl. arról, hogy bizonyos problémákra hol kereshet megoldásokat), akikről a szakemberek nem is tudnak.
- 3) A hálózatba való beillesztés. Az együttműködés megvalósulási színtereibe való bevonás: fórumok, szakmaközi és egyéb tanácskozások, esetkonferenciák stb. Kezdetben hasznos lehet egy szorosabb, informális kapcsolat, ahol az új tag tapasztalatot szerezhethet arról, hogy mikor és hogyan jelezzen, milyen „haszna” származik a jelzések megtételéből, vagy milyen módon számíthat a hálózat tagjainak segítségére. Nagyon fontos, hogy minden jelzőrendszeri tag számára világossá váljanak az együttműködés elemei (feladat és felelősség-megosztás), és egyben tisztázottak legyenek a kompetenciahatárok is.

- 4) Aktivizálás. Az aktív együttműködő szerep kialakítása. Ennek két – egymástól élesen el nem különíthető – része van:
- a) Az észlelés és jelzéstevés erősítése. A jól működő jelzőrendszer alapvetően a hatékony információcseréből indul ki – tudja, hogy mikor, hogyan és milyen információval jelezzen, illetve észleli a jelzésének hatását azáltal, hogy a gyermekjóléti szolgálat érdemben reagál a jelzésre.
  - b) A beavatkozásból fakadó feladatokba való bevonás. A helyi gyermekvédelmi szereplők optimális együttműködése feltételezi, hogy az egyes konkrét ügyekben tevékeny szerepet vállalnak (pl. szervezetszintű fejlesztések és projektek, gondozási-nevelési terv)

A már kiépített jelzőrendszer esetében sem lehet elhanyagolni a tájékoztatás és beillesztés feladatát. Bár az intézmények viszonylag ritkán alakulnak át (egy folyamatosan alakuló, újjászerveződő kistérségi szisztémában persze ez is gyakrabban megesik), az egyes intézmények szakembergárdája azonban gyakran cserélődhet. Különösen gyors személyi változások jellemzőek a civil szférára (amely ma még túlságosan kiszolgáltatott a pályázatok hektikus rendszerének), és az oktatási intézmények ifjúságvédelmi feladatai is könnyen átruházhatóak az együttműködésben már gyakorlatot szerzett kollégáról egy óra és feladathiányos, a gyermekvédelem területén még járatlan kollégára. A jelzőrendszert pedig a szakemberek alkotják, és nem az intézmények, így az efféle változások új és új jelzőrendszer-építési feladatot adnak a gyermekjóléti szolgálatnak.

#### 5.2.2.2. A szakmaközi megbeszélés szerepe

A hálózatba való beillesztés, valamint a hálózat érzékenyítésének, képzésének és kompetenssé tételének elősegítésére alkalmas a szakmaközi megbeszélés, mely az esetmegbeszélés egyik fajtája a helyi gyermekvédelmi rendszerben. A gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélésre kerül sor. Ezen forma segíti:

- a közös fogalomhasználat kialakítását,
- a súrlódási pontok felszámolását,
- a tagok együttműködési készségének erősítését,
- az együttműködés hatékonyságát, erősítését,
- kompetenciák tisztázását,
- a konstruktív együttműködést,
- egymás kölcsönös megismerését,
- kapcsolatrendszer szélesítését,
- az információcsere módozatainak kialakítását,
- az együttgondolkodást,
- a feladatok, kötelezettségek meghatározását,
- a tagok tevékenységének összehangolását,

- a közösen hozandó döntések megszületését,
- a válaszadást a felmerülő speciális problémákra,
- a jelzőrendszeri tagok speciális gyermekvédelmi ismereteinek bővítését,
- a kölcsönös adatszolgáltatás mikéntjének és az együttműködés szükségességének egyértelműsítését,
- egységesebb szempontrendszer kialakítását.

A szakmaközi megbeszélés szervezése, lebonyolítása a gyermekjóléti szolgálat feladata. A témákat éves tervben kell összeállítani, melyek a jelzőrendszeri tagok visszajelzései alapján kerülnek meghatározásra. Társulásban működő gyermekjóléti szolgálatoknál nem elvárás, hogy településenként külön-külön 6-6 szakmaközi megbeszélését tartson – a témák, illetve az egyes települések jelzőrendszereinek mérete, szervezeti struktúrája (pl. több település iskoláinak összevonása) indokoltá teheti a közös fórumok szervezését.

Az elhangzottakról feljegyzést kell készíteni, mely segítséget nyújt a települési gondok feltérképezésében, a jelzőrendszeri együttműködés jellegzetességeinek elemzésében, illetve a következő találkozások témáinak kijelölésében.

A szakmaközi megbeszélések azon kérdések megfogalmazására is kiválóan alkalmasak, melyekre a helyi szakemberek külső szakértőktől várják a választ. Elsősorban a megyei módszertani gyermekjóléti szolgálatokat érdemes megkeresni – bár a módszertan jelenlegi finanszírozása nem teszi lehetővé, hogy a módszertani munkatársak rendszeresen jelen legyenek az egyes települések szakmaközi megbeszélésein, arra mindenképpen lehetőség nyílik, hogy települési hálózatokból érkező „megrendelésekre” a módszertanok a kistérségi továbbképzések keretében reagáljanak.

#### 5.2.2.3. Jelzőrendszeri kompetenciák fejlesztése

Manapság az egyik leggyakrabban használt szakmai fogalom a kompetencia – egyúttal talán ez a fogalom az, amelyik a leginkább kiüresedett, vagy esetleg sosem telítődött meg eléggé tartalommal. Definíciónk szerint a kompetencia a pszichikus képződmények olyan rendszere, amely felöleli az egyénnek egy adott területre vonatkozó ismereteit, nézeteit, motívumait, gyakorlati készségeit, s ezáltal lehetővé teszi az eredményes tevékenységet. A hétköznapi használat során azonban a „kompetencia” kevésbé jelenti az „eredményes tevékenység területét”. Inkább határvonalak húzogatóását jelenti, amelyen túl a partner a viták és konfliktusok elkerülése végett jobb, ha nem merészkedik, illetve amelyen az adott problémát, ügyet áttuszkolva megszabadulhatunk a „forró krumplitól”, mely jobb, ha mások kezét égeti meg.

Amennyiben ragaszkodunk ahhoz, hogy a kompetencia végeredményben néhány hasznos ismeret, nézet és gyakorlati készség személyes gyűjteménye, amely egy bizonyos (szak)területhez kapcsolódik, úgy



könnyebben megtaláljuk a kompetencia fejlesztésének lehetőségeit. Ismereteket, illetve gyakorlati készségeket viszonylag könnyű bővíteni: néha elég szakkönyveket, publikációkat forgatni, máskor el kell hívni egy téma szakértőjét, vagy a szakterület egy olyan képviselőjét, akinek bőséges tapasztalataiból a helyi szereplők sokat tanulhatnak, más esetekben tudatosan és összehangoltan kell megválasztani a továbbképzéseket, és így tovább. Nézeteket már jóval nehezebb megváltoztatni, főképpen, ha azok már előítéletekké csontosodtak (nem feltétlenül negatív előítéletté), de azért itt is rendelkezésre áll jó néhány tréning, részvételen alapuló projekt, illetve speciális módszer, mely képes a személyiséget, és azzal együtt a nézeteket formálni.

A teljesség igénye nélkül álljon itt néhány olyan terület, melyet a helyi jelzőrendszer képzése (kompetensebbé tétele) során meg lehet célozni!

Az észlelés és jelzés kompetenciái:

- elméleti felkészültség;
- gyakorlati tapasztalatok;
- a beavatkozás szükségszerűségének és célszerűségének tudata;
- kölcsönös bizalom a jelzést adó és a fogadó között.

Az együttműködés kompetenciái:

- rugalmasság, nyitottság;
- jó kommunikációs készség;
- kölcsönös bizalom, jószándék;
- jó konfliktus-megoldási modellek, konszenzuskeresés;
- „intermedier” szemlélet;
- rendszer-szemléletű gondolkodás;
- feladat- és felelősség-megosztás készségei;
- csapatmunkára való alkalmasság és hajlandóság;
- folyamatirányítás ismeretei: célok kitűzése, eredmények értékelése, feed-back.

#### 5.2.2.4. Az inaktív tagok aktivizálása, bevonása

Az inaktivitás legkönnyebben kezelhető csoportja a kapcsolat vagy információhiányos szervezeteké. Olyankor áll elő ez a helyzet, ha a potenciális tag nem tud arról, hogy ő egy gyermekjóléti jelzőrendszer tagja – mert pl. eddig senki sem vette fel vele a kapcsolatot –, vagy nem észleli a gyermekek veszélyeztetettségét (ismerethiány), esetleg nem tudja, hogy mit kell tennie, vagy nem érzi magát kompetensnek még egy jelzésszintű beavatkozáshoz sem. Ilyenkor elegendő a jelzőrendszer kiépítésének alapvető lépéseit követni, illetve célzott képzésekkel, megfelelően tematizált szakmaközi megbeszélésekkel és közösen megvalósított projektekkel – pl. egy együttműködésben megvalósított gyermeknapi program – növelni a partner kompetenciáját.

A második csoportot a passzív szervezetek alkotják. Ők tudják, hogy jelzőrendszeri tagok, tisztában vannak kötelezettségükkel, esetleg mulasztásuk következményeivel is. Észlelik a gondokat, mégsem jeleznek. Egy részük szeretné megtartani kívülállóságát – pl. bíróságok, amelyek számára a döntés pártatlanságának záloga lehet az, ha úgymond nem vonódnak be a probléma megoldására tette erőfeszítéseibe.

Más részük jól észlelhetően más célokat követ, mint a helyi gyermekvédelmi hálózat – pl. az alapítványi és egyházi iskolák azzal szeretnék megtartani jó hírüket, hogy azt a képet mutatják a szülők felé, mintha a falaik mögött semmiféle probléma nem ütné fel a fejét.

Néhányan kifejezetten ellenérdekeltek lehetnek – pl. az intézményvezetők presztízsharca miatt néhány potenciális tag számára az a jó, ha a gyermekjóléti minél rosszabbul működik, vagy a kisebbségi önkormányzat félelme attól, hogy ha az egyébként konfliktusos munkát végző gyermekjóléti szolgálattal együttműködnek, akkor elveszítik támogatóik bizalmát.

A passzív szervezetek aktivizálása egyedi problémafeltárást és egyedi válaszokat kíván, melyekre esetenként megfelelő alapot adnak a protokollban ismertetett elemzési módszerek, azok közös – az aktivizálni kívánt passzív szervezettel együttes – alkalmazása. Ugyanakkor a helyi szereplőknek ritkán van kellő rálátásuk, erőforrásuk, vagy nem tudnak kellő távolságot tartani a problémától, így kezelni sem tudják azt. Célszerű inkább külső segítséget kérni.

Az inaktív szereplők persze nem csak azon a módon kerülnek bele egy települési gyermekjóléti szolgáltató látókörébe, hogy eleve inaktívak voltak. Sőt! Leginkább egykori aktív szereplőkből válnak inaktívvá, keserű tapasztalataik, felismert vagy lappangó ellenérdekeltségeik révén. Egy, a nemzetközi szakirodalomban sokat idézett értékelés szerint a csoport öt probléma miatt válik diszfunkcionális (rossz, nem funkcionális) működésűvé. Az egyes problémák lényegében a csoport funkcionális jellemzőinek hiányából fakadnak, és talán jobban megérthető a hiányok által okozott kár, ha látjuk azt is, amikor az egyes jellemzők a helyükön vannak:

1. A bizalom (hiánya). A bizalom kellő alapot ad a csoport tagjainak ahhoz, hogy vállalják véleményüket, illetve, hogy aktivizálják magukat, mert tudják, hogy gyengeségeiket, hibáikat, félelmeiket és viselkedésüket, illetőleg eredményeiket a többiek jószándékkal kezelik.
2. A konfliktus(tól való félelem). A bizalommal teli csoportokban nem kell attól tartani, hogy a témák szenvedélyes megvitatása széteséshez vezet. A személyeskedésektől mentes konfliktus valójában lehetőség egy-egy dilemmában a lehető legjobb válaszok megtalálására, a legjobb beavatkozási terv kidolgozására, kivitelezésére.
3. Az elkötelezettség (hiánya). Ha a konfliktustól egy csoportban nem kell tartani, akkor minden fontos döntést érdemben tudnak megvitatni a tagok. Ha a csoport tagjai előállnak az ötleteikkel, módosítási javaslattal olyan közös célok érdekében, amelyeket együtt kell képviselni, akkor az elkötelezettség – „ez az én ügyem” – kellő erőt ad a kihívásokhoz.

4. A felelősség (kikerülése). Ha egy csoport elköteleződik egy döntés, tervszerű beavatkozás mellett, akkor az eredményeket egymáson is számon tudják kérni. Ennek fontos következménye az is, hogy megszűnik az egyéni felelősség, hiszen az egyes döntések mögött csoportdöntések állnak. Az esteleges korrekciók, a hibák feldolgozása és kijavítása is közös erőfeszítéssel történik.

5. A célok és eredmények (figyelman kívül hagyása). Ahol a csoport tagjai bíznak egymásban, felvállalják a konfliktust, elköteleződnek a döntések mellett és egymáson is számon kérik a teljesítményt, ott a csoport érdekei a közös célok elérésében fontosabbá válnak, mint az egyéni igények és célkitűzések. Ez tovább erősíti a csoportot.

Az inaktív „tagok” aktivizálásának egyik útja tehát éppenséggel a csoport, hálózat működési zavarainak feloldása. Sajnos erre a csoport, illetve hálózat tagjaként – vagy akár koordinátoraként – nem sok esély nyílik; a diszfunkcionális működés felismerésekor célszerű mihamarabb külső segítséget kérni.

### 5.2.3. A jelzőrendszer optimális működése

Az eddigieket összefoglalva leszögezhetjük, hogy a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer optimális működésének feltétele, hogy hálózatként működjön. Hálózatként komplex rendszert alkot, mely egyének és szervezetek kapcsolataiból tevődik össze. A hálózat tagjai kölcsönhatásban vannak egymással, és optimális esetben a jelzőrendszer tagjai között aktív kommunikáció zajlik, meghatározott formában.

A jól működő jelzőrendszer a hatékony információcserén alapul

A jelzőrendszeri működés két alapelemét (magát a jelzést és az esetkonferenciát) részletesebben is kifejtjük:

#### 5.2.3.1. A jelzés

Az észlelő és jelzőrendszer alapvető feladata nevéből is kiolvasható: észlel, vagyis felismer, és jelez, vagyis segítséget kér a probléma megoldására. Le kell szögezni, hogy a tagok feladata nem az, hogy mindig azonnal jelezzenek a gyermekjóléti szolgálat felé, amennyiben problémát érzékelnek. A tagok alapvető feladata az, hogy a gyermeket érintő, veszélyeztető probléma észlelésekor saját szakmai eszköztárukat mozgósítva avatkozzanak be, saját szakterületük szabályait és a gyermek legjobb érdekét szem előtt tartva! Amennyiben olyan, a gyermeket veszélyeztető problémát érzékelnek, melynek megoldásában nem kompetensek, haladéktalanul jelzéssel kell élniük a gyermekjóléti szolgálat felé, akkor is, ha annak csak a gyanúja áll fenn (pl. abúzus).

Az észlelésérzékenység, illetve a jelzési küszöb a jelzőrendszer működésének legnehezebben meghatározható pontja; ugyanakkor talán nincs annál fontosabb, mint hogy ezen a területen gondos finomhangolással elérjük a lehető legoptimálisabb szintet. A skála egyik végén áll az elhamarkodott jelzés, az a jelenség, amikor a jelzőrendszer valamely tagja a probléma megoldására tett különösebb erőfeszítések nélkül szignálja rá az ügyet a gyermekjóléti szolgálatra. Ez esetben a gyermekjóléti szolgálat utólag is bevonhatja az addig be nem avatkozó jelzéstevőt a probléma megoldásába; továbbá a helyi gyermekvédelmi szereplők kompetenciáját növelve megnőhet az előzetes beavatkozások gyakorisága és hatékonysága. A skála másik végén a jelzés teljes elmaradása áll. Az inaktivitás korábban ismertetett, hálózati, illetve csoportszintű okain túl a nem-jelzés gyakran a helyi társadalom toleranciáján, „kulturális” sajátosságain múlik. Sajnos az egyes közösségekben bizonyos jelenségek olyan tabunak számíthatnak, hogy azokat még észrevenni sem illik, illetve, ha valaki mégis észreveszi és „ügyet csinál” belőle, normasértőként számíthat a közösség retorziójára. Magyarországon – főleg a vidéki, falusias közösségekben – általában efféle védettséget élveznek például a középosztálybeli (vagy annál magasabb státuszú) családok; problémáikról, legyen az nyílt alkoholizmus, vagy bármi más, nem lehet tudomást venni (maximum a válás után). Általában toleránsak, illetve érzéketlenek a helyi gyermekvédelmi szereplők a verbális erőszak megnyilvánulásaira, vagy az érzelmi bántalmazás számtalan formájára – ez utóbbi esetben az is gátolja a jelzést, hogy a játszmák végtelennek tűnő repertoárjával fedett destruktív érzelmi életet nehéz bizonyítani. A tabukra, diszfunkcionális toleranciára, de még a bizonyítási kényszer miatt előálló inkompetenciára is jó válasz a nyílt, világos beszéd – ha legalább a helyi gyermekvédelmi szereplők együttműködő csoportjában uralkodik a bizalomteli, az egyes kérdéseket szabadon megvitató közeg. Egy ilyen szakmai közösség nem csupán támogató erőt jelent a jelzésről való döntésben, de szemléletformáló hatása miatt érzékenyíti is a tagokat a tabuként kezelt problémákra, nem utolsósorban pedig szupervíziós jellegű funkciót is betölt.

A jelzőrendszer tagjai tehát kötelesek a gyermek veszélyeztetettségének fokától függően jelzéssel élni a gyermekjóléti szolgálat felé, vagy súlyos veszélyeztető ok esetén hatósági eljárást kezdeményezni.

A jelzés sarkalatos pontjai:

- érkezzen a megfelelő személyhez,
- a megfelelő időben,
- a jelzést fogadó reagáljon rá.

A jelzés minimális tartalmi elemei:

- veszélyeztetett gyermek neve, címe (ha a címe nem ismert, akkor az elérhetősége, pl. melyik osztályba jár),
- a jelzést tevő észrevételei.

Lehetőség szerint további elemei:

- a jelzést tevő viszonya az ügyhöz, elérhetősége,
- a gyermek személyes adatai
- a gyermek törvényes képviselőjének adatai.

Főszabály: a jelzés mindig írásban érkezzen! A halasztást nem tűrő, azonnali beavatkozást kívánó jelzés történhet szóban, de azt követően be kell kérni írásban is a jelzésadótól. A családgondozó a jelzést fogadja, körüljárja a problémát, és megteszi a szükséges intézkedéseket. Krízis esetén azonnal intézkedik, és 3 munkanapon belül visszajelez a jelzést tevőnek. Egyéb esetben érdemi, tartalmas visszajelzését 22 munkanapon belül teszi ezt meg. Adminisztrációként a „GYSZ1 – esetfelvételi lap, környezettanulmány” elnevezésű adatlapot használja, melynek kitöltését a „Gyermekeink védelmében” módszertani kézikönyvben leírt útmutató szerint teszi. A jelzést tevő feladata nem szűnik meg a jelzés megtevése után. A problémafeltárás, és problémamegoldás folyamatába be kell vonni a jelzőrendszeri tagokat.

Különös körültekintéssel kell kezelni az anonimitást kérő magánszemélyek jelzéseit, hiszen a bejelentő nem szakember, nem aktív tagja a jelzőrendszernek. A kliens betekinthez az ügyéhez kapcsolódó iratokba, azonban ebben az esetben is ügyelni kell a jelző magánszemély személyes adatainak védelméhez kötődő jogaira. Magánszemély jelzését – kérésére – anonimizálni kell (pl. a jelzést tevő személyes adatait zártan kezelni, kézzel írt levelét a dossziében géppel átírt változatban tárolni). Ez jogszabályi változtatást is igényel.

A visszajelzés a jelzőrendszer neuralgikus pontja. A visszajelzés funkciója kettős: a jelzésre adott válaszként megerősíti a jelzési hajlandóságot, illetve elősegíti az információáramlást, amely jól működő hálózat esetében nem lehet csupán egyirányú. A visszajelzés kérdését érdemes ebből a két szempontból megvizsgálni, illetve a helyi viszonyokhoz igazítani. Nem lehet független szabályt alkotni arra, hogy mikor (hány napon belül), milyen formában (személyesen, telefonon, iktatott levélben, e-mailben), és milyen tartalommal (formális vagy informális, általános vagy részletekbe menő) kell a visszajelzést elküldeni. Az viszont biztos, hogy ha a jelzőrendszeri tagok hiányolják a visszajelzést, az bizonyosan gyengíti a jelzési aktivitást, ezért ki kell deríteni, hogy mi állhat a hiányérzet hátterében. Konkrét esetekre kell koncentrálni, hogy konkrét válaszokat kapjunk.

- Egymástól eltérő egyedi esetekről van-e szó (véletlenek), vagy valamilyen szabályszerűség ismerhető fel az információáramlás megszakadásában?
- Egyáltalán nem volt visszajelzés, vagy volt, csak az nem jutott el valamelyik érintetthez?
- Elégészes volt-e a visszajelzés információtartalma?
- Ki tudtuk-e egyensúlyozni az intermedier jelzőrendszeri tag információszükségletét és az ügyfelek intimitáshoz való jogából fakadó titoktartási kötelezettséget?

- Értik és elfogadják-e az intermedierek, hogy csak kompetenciájuk (tényleges, vagy – kompetenciafejlesztés esetén – elvárt) mértéknek megfelelő mélységben láthatnak bele egy-egy család életébe?

A helyi szakembereknek ilyen, és ehhez hasonló kérdésekre kell választ találniuk, amikor a visszajelzést veszik górcső alá. Ezekből talán megsejthető, hogy a visszajelzés nem elhanyagolható, sokadrangú eleme a jelzőrendszeri együttműködésnek... bár az tény, hogy a gyakori esetkonferenciák csökkentik a jelentőségét.

#### 5.2.3.2. Az esetkonferencia, mint az interprofesszionális együttműködés terepe

Az észlelést, a jelzést és az arra történő reagálást közös döntésnek, majd közös tevékenységnek kell követnie. Ezt segítő, előkészítő módszer az esetkonferencia, mely egy interprofesszionális együttműködési forma.

Az esetkonferencia aktuális problémamegbeszélő csoport, mely az érintett szakemberek bevonásával, egy konkrét esethez kapcsolódóan, lehetőség szerint a családot is bevonva zajlik. A gondozási folyamat során akár több alkalommal is megszervezhető, az összes érintett és a lehetséges támaszt jelentő személyek, intézmények képviselőinek részvételével. Az esetkonferencia tagjainak, résztvevőinek a köre értelemszerűen az esettől, a kliens problémájától függ, így a csoport nem állandó.

Az esetkonferencia feladata a gyermek helyzetének feltérképezése, akció, illetve gondozási terv készítése, melyet minden, az esettel kapcsolatba kerülő, azzal foglalkozó csoporttag követni fog a klienssel végzett munkájában, vele való kapcsolatában.

Az esetkonferencia olyan szakemberekkel dolgozik, akik mindegyike valamilyen szinten érdekelt a gyermek/család problémájának megoldásában. Külön ki szeretnénk itt emelni, hogy az érintett gyerek, illetve az esetkonferencián részt vevő családtagok ebből a megközelítésből a szakemberekhez tartoznak már csak érdekeltségük, s a megoldandó probléma ismeretének mélysége szempontjából is. Az esetet ismerő csoporttagok, akik a klienssel már eddig is kapcsolatba kerültek, az esetvitelhez hasznos információval járulnak hozzá, és az esetgazdával megosztják saját problémaértelmezésüket, megoldási javaslatukat. Minden résztvevő szakértelmével járul hozzá annak eldöntéséhez, hogyan oldható meg leghatékonyabban az adott gond, megfogalmazza saját részvételét az esetkezelési folyamatban. Visszajelzéseikkel segítséget adnak az esetgazdának a segítő kapcsolat jellemzőinek feltárására, megismerésére. Az esetkonferencia résztvevője lehet olyan tag is, aki közvetlenül nem foglalkozik a klienssel, de hozzá tud járulni az akció, ill. gondozási tervhez azzal, hogy erőforrásokat biztosít, tanácsokkal szolgál, vagy információkat ad (pl. pszichológus, jogász, orvos). A megbeszélést az esetgazda szervezi, de nem ő vezeti.

Az esetkonferencia célja a szolgáltatást igénybevevő gyermeket és családot érintő információk cseréje, azok rögzítése, a feladatok meghatározása, illetve elosztása a résztvevő szakemberek és egyéb meghívottak között. Az esetkonferencia céljaként az alábbiakat kell elérni:

- Megszervezni a gyermeket gondozó családtagok és az érintett szakemberek találkozását.
- Megvizsgálni, több szakma oldaláról elemezni a gyermekkel kapcsolatos információkat a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének tekintetében.
- Felmérni a család lehetőségeit arról, hogy hogyan biztosítja a gyermek számára:
  - a biztonságot,
  - az egészséget,
  - a megfelelő fejlődést.
- Eldönteni, hogy a gyermeket fenyegeti-e, vagy várhatóan fenyegetheti-e jelentős veszély.
- Meghatározni, hogy:
  - kinek mit kell tenni a gyermek sorsának követése, jóllétének biztosítása érdekében,
  - milyen módon történjen a beavatkozás,
  - milyen eredményt várunk a tervezett lépésektől.
- Megjelölni a vállalt feladatok elvégzésének határidejét.

Az esetkonferencia gyakorlata. Az esetkonferenciát az esetgazda hívja össze, aki a gyermekjóléti szolgálat családgondozója. Ő felelős az esetkonferencián résztvevők találkozásának előkészítéséért, megszervezéséért, valamint a szükséges írásos anyagok beszerzéséért az esetlegesen távolmaradóktól is és ismertetéséért. Az összehívás időpontjának megválasztása függ:

- az eset sürgősségétől, a gyermek veszélyeztetettségének súlyosságától,
- az érdemi információk összegyűjtésének idejétől.

A meghívottak köre: mindazok, akik jelentős információval szolgálhatnak: a családtagok (tág értelemben), minden olyan szakember a jelzőrendszer tagjai közül, aki a gyermekkel kapcsolatban áll, a családdal kapcsolatban álló más szakemberek, társszakmák képviselői (pl.: mentálhigiénés szakember, családterapeuta, addiktológus, jogász, pszichológus), egyéb érintettek.

Bizonyos helyzetekben nem célszerű minden érintettet meghívni – például, mert valamely érintett (agresszív, hárító, vagy más jellegű) magatartása gátolja a nyílt kommunikációt, vagy azt, hogy a résztvevők a probléma lényegére, illetve a megoldásra koncentráljanak. Hogy pontosan mely helyzetekben, és kiknek a távolléte lehet hasznos, azt egy protokoll keretein belül nem lehet szabályozni. A meghívottak szelektálása esetén viszont követendő gyakorlat a szelektálás okának rögzítése a feljegyzésben, hiszen egy effajta esetkonferencia sem ölthet összeesküvés-jelleget; az elhangzott állásfoglalások, illetve javaslatok a

későbbiekben is egy nyílt, szakmai alapokon nyugvó segítő kapcsolat lényegi elemei kell legyenek.

A család bevonása: a meghívott családtagokat (gyermeket is) tájékoztatni kell a következőkről:

- mi a célja a konferenciának,
- kik lesznek jelen,
- hogyan fog zajlani, mi a menete a megbeszélésnek.

Biztosítani kell a gyermek és a családtagok, ugyanakkor a résztvevő szakemberek számára is a biztonságos, bizalmat keltő légkört, hogy ne riasztó körülmények között kelljen megnyilvánulniuk.

Amennyiben az eset vezetésében, a társszakmák véleményének egyeztetésére az esetmegbeszélés alkalmával kerül sor, célszerű a megbeszélést több lépcsőben megtartani. Így külön lehet választani a szakemberek egyeztető munkáját a családdal történő megbeszéléstől. Kizáró ok lehet, ha valamely személy jelenléte a kommunikációt zavarja vagy lehetetlenné teszi, vagy veszélyes a jelenlévőkre (pl. agresszív, ittas, zavart elmeállapotú).

A konferencián biztosítandó írásos anyagok. Az esetkonferenciát írásos megkeresés előzi meg, melyben az esetgazda arról is tájékoztatja a meghívottat, hogy távolmaradása esetén írásban küldje meg a rendelkezésére álló információkat, melyeket az esetgazda a konferencián ismertet a résztvevőkkel. Ennek előfeltétele, hogy a meghívottakat tájékoztatni kell a probléma jellegéről, az ügy jelenlegi állásáról is. A találkozó során figyelembe kell venni a gyermek sorsát befolyásoló – minden szakterületről összegyűjtött, szükséges és lehetséges – adatot, információt, véleményt.

Az ülésről feljegyzés, emlékeztető készül, amelyet valamennyi meghívott megkap, abban az esetben is, ha távol marad a megbeszélésről. Az emlékeztető nem az elhangzottak szó szerinti lejegyzése, hanem a tények, megállapítások, vélemények, tisztázandó kérdések, javaslatok stb. összegzése – a forrás megjelölésével –, mely alkalmas a probléma későbbi újragondolására, egyes döntéshelyzetek előkészítésére, esetleges konfliktusok tisztázására.

Az esetkonferencia folyamata:

1. A konferencia indítása, tagok informálása,  
a résztvevők tájékoztatása: a konferencia okáról, céljáról, menetéről
2. A probléma definiálása
  - a) Információcsere: szakértelemmel és objektivitással a lehető legtöbb információ közrebocsátása. Az esetkonferencia első felében a meghívottak külön-külön elmondhatják az üggyel kapcsolatos tapasztalataikat, meglátásaikat. Az esetkonferenciát levezető szakember (facilitátor) időkorlátot szab (pl. 10-10 percet hozzászólónként), melyet következetesen betartat. Az egyes hozzászólókat mindenki végighallgatja, megjegyzéseikkel nem akasztják meg a folyamatot – maximum a facilitátor tehet fel tisztázó



kérdéseket, de jobb, ha ő sem. Az elhangzottakat nem kell rögzíteni, ugyanakkor a szakasz végén a feljegyzés számára mindenki összefoglalja álláspontját.

b) A gyermekkel/családdal kapcsolatos problémahelyzet feltárása, problémairányok meghatározása. Feljegyzése kizárólag címszavakban, melyet újra és újra visszaolvasnak a résztvevőknek.

c) Megosztott problémaértelmezés, sok szempontú megközelítés. A vita nem rögzítendő (nem számít, hogy ki mit mondott, főképp, hogy a véleményét bárki megváltoztathatja az esetkonferencia bármely szakaszában), kizárólag a végére kikristályosodó értelmezések.

d) A problémák rangsorolása és a prioritások meghatározása.

e) Elköteleződés a megoldás irányába.

### 3. Tervezési fázis

A problémakezelés különböző alternatíváinak kidolgozása. A vita nem rögzítendő, kizárólag az egyes alternatívák kerülnek lejegyzésre a döntés-előkészítés alapjaként.

### 4. Döntés egy alternatíva mellett

Közös döntéssel annak az akciótervnek az elfogadása, amely minden résztvevő szerint a leghatékonyabb megoldást kínálja a problémára. Későbbi kudarcok (vagy az elvártnál kisebb sikerek) esetén egyéb, itt most hátrébb rangsorolt alternatívák kipróbálására is sor kerülhet.

### 5. Az akcióterv elkészítése

a) A munka egyes lépéseinek kidolgozása, amelyekben a feladatok, szerepek és felelősségek fogalmazódnak meg. A vitát nem, kizárólag a tervet kell rögzíteni.

b) A munka teljesítésének időbeni és formai kereteinek meghatározása: visszajelzés, kommunikáció módjai.

### 6. A konferencia zárása

A résztvevők visszajeleznek, és értékelést mondanak a közös munkáról. Összefoglalják a konferencia eredményeit, és aláírják a feljegyzést.

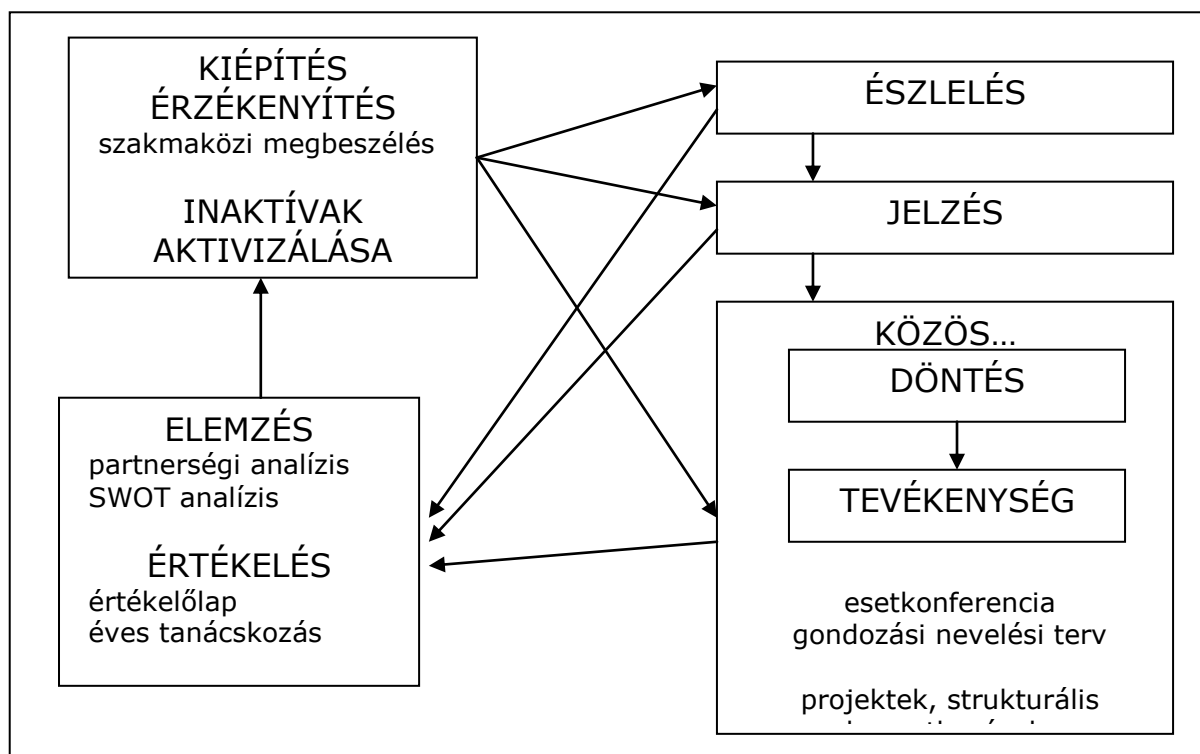
Az esetkonferencia alkalmazhatósága rendkívül széleskörű. Bár nem lehet egyértelműen előírni – kötelezni – az esetkonferenciát a kezdeti tájékozódás során, számos félreértést, tudatos manipulációt, információtorzulást ki lehet küszöbölni általa. Gondozási-nevelési tervet esetkonferencián készíteni egyet jelent azzal, hogy terep nyílik a közös döntésre és a közös felelősségvállalásra. Megalapozottabb védelembe vételi javaslat születhet az esetkonferenciákon, illetve a felülvizsgálatok is érzékenyebbek lehetnek a finom változásokra. Lehetőség szerint minden esetben esetkonferencia előzze meg a gyermekjóléti szolgálat javaslatát a gyermek családból történő kiemelésére. Az azonnali beavatkozást igénylő eset természetesen kivételt képez ez alól.

Esetkonferenciát szervezni bonyolultnak tűnhet, különösképpen, ha a családgondozó túlterheltnek érzi magát. Egyszerűbb kihagyni a szervezés bonyodalmaival, és egyedül nekiállni a feladatnak. Egyszerűbb... de nem célszerűbb. Az eredmény ugyanis megéri a befektetett energiát; a közös döntés és felelősségvállalás, valamint a beavatkozás megvalósításában

való tevőleges részvétel... végső soron a jelzőrendszer hatékony és optimális együttműködése.

A közös döntést követő közös tevékenység megvalósítása abban az esetben váltja be a hozzá fűzött elvárásokat, ha a gondozási nevelési terv összhangban van az esetkonferencián kidolgozott akciótervvvel. A jól megvalósítható gondozási-nevelési terv konkrét, pontos, meghatározott feladatokat és határidőket tartalmaz, minden érintett kompetenciájának – kliens esetében teljesítőképségének – megfelelő feladatokat kap, illetve vállal. Kiemelt fontossággal bír a gondozási-nevelési terv érintettek által történő aláírása, mely az elköteleződést is erősíti. Csakis ez által kérhető számon, illetve ellenőrizhető annak megvalósítása, betartása a helyzetértékelés illetve a felülvizsgálat során.

3. ábra. A jelzőrendszeri protokoll összefoglaló modellje



### 5.3. Személyi feltételek

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetése a gyermekjóléti szolgáltató összes szakdolgozójától jelentős mennyiségű munkát, időt igényel. A rendszert optimálisan működtetni kizárólag akkor lehetséges, ha a családgondozók egyéb munkái (eseti gondozás, szabadidős programokban való részvétel, stb.) nem töltik ki teljes munkaidejüket, vagyis munkaidejük egy részét rendszeresen az észlelő- és jelzőrendszer működtetésével tölthetik.

### 5.4. Kompetenciák

Személyes kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség.

- Adekvát kommunikáció.
- Problémafelismerő készség
- Kompromisszumkészség-
- Konszenzuskészség.
- Asszertivitás

Szakmai kompetenciák:

- A csoportdinamikai jelenségek jellemzőinek ismerete.
- Csoportvezetői ismeretek, s ezek alkalmazásának készsége
- Hálózatkoordinációs ismeretek és azok alkalmazásának készsége
- Célok felismerésének készsége
- A konfliktusok fajtáinak és a konfliktuskezelés módjainak ismerete, azok alkalmazásának készsége.

## 5.5. Tárgyi feltételek

A zavartalan kommunikációt szolgáló eszközök és lehetőségek megléte (postai szolgáltatás korlátlan igénybevételi lehetősége, telefon, fax, internet elérhetőség).

Megfelelő helyiségek rendelkezésre állása az esetkonferenciák, szakmaközi megbeszélések, konzultációk, éves tanácskozás zavartalan lebonyolításához.

Megfelelő tárgyak, eszközök megléte és anyagi fedezet a szakmai megbeszéléseken a „vendéglátásra”.

## 6. Indikátorok

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. Jelzések rendszere	A településen működő jelzést küldő jelzőrendszeri tagok száma/összes lehetséges jelzést küldő száma	Beszámoló
2. A jelzőrendszer bizalma	A gyámhatósági megkeresések közül a már korábban ismert esetek száma/összes gyámhatósági megkeresés	Beszámoló
3. A jelzőrendszer elégedettsége a gyermekjóléti szolgáltatóval	Az együttműködés értékelése a jelzőrendszeri tagok által	Elégedettség-vizsgálat
4. Jelzőrendszeri, szakmaközi	Megbeszélések száma/év	Statisztika

megbeszélések		
5. Az éves tanácskozás	A tanácskozáson résztvevők aránya (százalék/tanácskozás)	Beszámoló
6. Jelzőrendszeri tagok a gondozási tervekben	A jelzőrendszeri tag szerepvállalását is tartalmazó védelembe vételi egyéni gondozási tervek aránya százalék (az összes v.v-hez képest)	Egyéni gondozási nevelési tervek
7. Elhelyezési értekezleti szerepvállalás	A jelzőrendszeri tag részvételével lezajló elhelyezési értekezletek aránya (az összes elhelyezési értekezlethez képest évente)	Elhelyezési értekezletek macis adatlapjai
8. A jelzőrendszeri tagok mentálhigiénéje	Szupervízióban, esetmegbeszélésen résztvevők aránya (összes jelzőrendszeri taghoz képest)	éves beszámoló

## **7. Ellenőrző lista a protokollok megvalósításához**

Az elemzés indikátorai:

- Alkalmazzák a helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapját, a SWOT analízist, vagy más analitikus módszert. A kitöltött értékelőlap, táblázat megtalálható a jelzőrendszeri tanácskozás dokumentációjában (vagy másutt).
- Az elemzés tapasztalatai nyomán vannak kijelölt fejlesztendő területek, és ahhoz cselekvések kapcsolódnak. Esetleg intézkedési tervet készítettek.
- A végrehajtott cselekvésekről fellelhető a dokumentáció.
- Az egyes ügyekben alkalmazzák a partnerségi analízist. A táblázat ki van töltve. Megfogalmazódtak az elemzésből következő szükséges cselekvések, illetve végrehajtásukra erőfeszítések történtek. Az események dokumentáltak.
- Az éves tanácskozás megfelelő színvonalon zajlik és dokumentált.

A szervezésfejlesztés indikátorai:

- A gyermekjóléti szolgálat rendelkezik a tevékenységét ismertető (általános, illetve egyes programokra koncentráló) információs

anyagokkal. Az információs anyagok eljutnak a partnerekhez (információs csomag), illetve a helyi társadalomhoz (plakátok, szóróanyag).

- A szakmaközi megbeszélések legalább évente hat alkalommal meghatározott tematika szerint zajlanak. (A tervhez képest változás lehetséges, ám azt indokolni szükséges.)
- A jelzőrendszeri kompetenciák fejlesztésére tett erőfeszítések (problémaelemző csoportok, képzések, közös programok stb.) megfelelően dokumentáltak.

Az optimális együttműködés indikátorai:

- A jelzések statisztikája (OSAP).
- Az esetkonferenciák gyakorisága, a feljegyzések tartalma és használhatósága.
- Az egyéni gondozási és nevelési tervben rögzített feladatmegosztás.
- A sikeres családgondozások nyomon követése – a helyi gyermekvédelmi szereplők együttműködésének hatása a sikerre.

## **8. Mellékletek**

### **8.1. Szakirodalom**

- Dr. Bárdos Kata 2000. A rendszerelméletű gondolkodás helye és szerepe a családi szociális munkában. Család, Gyermek, Ifjúság, 2000/4. 35-36 o.
- Révész Magda 2007. A gyermekvédelmi alapellátás intézménytörténete Magyarországon. Kapocs 31-33, VI. évfolyam, 4., 5., 6. szám.
- Asbóth K. – Csepeli M. – Pataky Zs. – Papp K. 2000. A jelzőrendszer működtetése. Család, Gyermek, Ifjúság, 2000/4. 4–11 o.

### **8.2. Jogszabályok**

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §, 39. § (3)

A közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. Törvény 19. § (7)

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 42. § (5)

49/2004. (V. 21.) ESzCsM rendelet a területi védőnői ellátásról 3. § de), gc), 6. § (1) c)

32/2007. (OT 26.) ORFK utasítása a családon belüli erőszak kezelésével és a kiskorúak védelmével kapcsolatos rendőri feladatok végrehajtására

- II/13.
- VI/39.

## 8.3. A jelzőrendszer értékelőlapja

### A helyi gyermekvédelmi hálózat értékelőlapja

#### I. A gyermekjóléti szolgáltatás mutatói

A település neve: \_\_\_\_\_

A település lakosságszáma: \_\_\_\_\_ ebből gyermekkorú: \_\_\_\_\_

A gyermekjóléti szolgálatnál előző évben élő **gondozási ügyek** száma: \_\_\_\_\_  
...és aránya a településen élő gyermekkorúakhoz képest: \_\_\_\_\_

Egy családgondozóra eső átlagos esetszámok  
a gondozott családok száma: \_\_\_\_\_  
a gondozott gyermekek száma: \_\_\_\_\_

Védelembe vételi esetek alakulása

	3 év	2 év	1 év	Előző év
Védelembe vett Száma				
gyermekek aránya* (%)				

\* az élő ügyekhez viszonyítva

Kriminalisztikai mutatók

Megnevezés		Gyermekek száma			
		Nem volt gondozásban	Alapellátásban gondozták	Védelembe vétel keretében gondozták	Összesen
Szabálysértés elkövetések	Gyermekek				
	Fiatalok				
	Összesen				
Bűncselekmény elkövetések	Gyermekek				
	Fiatalok				
	Összesen				
Bűncselekmény áldozata	Gyermekek				
	Fiatalok				
	Összesen				
<b>Összesen</b>					

A kezelt problémák köre és nagysága (KSHs adatszolgáltatás szerint)

A probléma megnevezése	Kezelt problémák száma
Anyagi (megélhetéssel, lakhatással összefüggő)	
Gyermeknevelési	
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	
Magatartászavar, teljesítményzavar	
Családi konfliktus	
Család (v. szülők) életvitele	
Szülői elhanyagolás	
Bántalmazás	

Fogyatékoság, retardáció	
Szenvedélybetegségek	
<b>Összesen</b>	

Az előző évben lezárt ügyek száma, ebből sikeres családgondozást követő lezárás

A lezárás oka	esetszám	Az összes lezárt ügy százalékában
Gondozás eredményes		%
Illetékesség megszűnése		%
Nagykorúvá válás		%
Pártfogói felügyelet alá helyezés		%
Egyéb ok		%
<b>Összesen</b>		%

Az előző évben nem gondozási jellegű szolgáltatásokkal elért gyermekek száma: -

## II. A jelzőrendszeri tagok (intermedierek) lajstroma

	Jelzőrendszeri tag elnevezése	Aktív (i/n)	Ha aktív:		
			együtműködés típusa (j/e)	hány jelzést küldött	hány ügyben van feladata
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
...					
...					
<b>Összesen</b>		%	j: ; e:		

### A lajstrom kitöltése:

- ☑ Minden tagot fel kell sorolni a táblázatban, akár jelez, akár nem. A táblázat igény szerint bővíthető. Az egyes tagokat célszerű típus szerint csoportosítani (pl. a védőnői körzetek – ha több van – egy csoportban).
- ☑ Az aktivitás az elmúlt évre vonatkozik. Egy jelzés már aktivitásnak számít (igen: i). Az információszolgáltatás kezdeményezése és a felkérésre történő információszolgáltatás is jelzésnek számít. Az összesen sorba az összes, potenciális jelzőrendszeri tagon belüli aktív tagok százalékát kell feltüntetni.
- ☑ Az együtműködés (csak aktív tagoknál) lehet csak a jelzésre korlátozódó (jelzés: j), vagy az egyes ügyekben együtműködő, feladatot vállaló (együtműködő: e). Az összesen sorba a egyes típusok száma kerül.
- ☑ A jelzés küldésére vonatkozóan a legutolsó lezárt év adatait kell alkalmazni. Az összesen sor egyszerű összegzés.
- ☑ Az egyes ügyekben vállalt feladatokra vonatkozóan az aktuális, élő ügyekre vonatkozó adatokat kell feltüntetni. Az összesen sor egyszerű összegzés.

### Értékelés:

- gyenge:** Az aktivitás max. 50 %, és/vagy az összes élő ügy max. 25 %-ában van feladata jelzőrendszeri tagnak.
- közepes:** Az aktivitás 50-75 %, és/vagy az összes élő ügy 25-50 %-ában van feladata jelzőrendszeri tagnak.

**erős:** Az aktivitás 75 %-nál magasabb, és az ügyek több, mint 50%-ában van feladata jelzőrendszeri tagnak.

### III. A jelzőrendszeri tagok, mint intermedierek jellemzői

	I	N
1. Feltárták-e, hogy az intermedierek mennyire érzik önmagukra nézvést fejlődésnek az aktív együttműködést?	†	†
2. Megbecsülték-e, hogy az intermedierek mekkora hányada érzi úgy, hogy az együttműködés összhangban van a jelenlegi működési gyakorlattal?	†	†
3. Megbecsülték, hogy az intermedierek mekkora része rendelkezik az együttműködéshez szükséges készségekkel, ismeretekkel?	†	†
4. Vizsgálták, hogy elég világos-e az intermedierek számára az együttműködés folyamata, és tudják-e, hogy mit várnak tőlük?	†	†
5. Bízna-e az intermedierek abban, hogy a gyermekjóléti koordináció mellett megvalósuló együttműködés elegendő mozgásteret hagy számukra?	†	†
6. Kipróbálhatták-e a köztes célcsoport tagjai az együttműködést, mindenfajta kötelezettség nélkül?	†	†
7. Érzik-e az intermedierek, hogy számukra az adott feladat elvégezhető?	†	†
8. Bízna-e az intermedierek abban, hogy az eredményeket rövid időn belül tapasztalni fogják? (Megéri-e energiát fektetni az együttműködésbe?)	†	†

#### Értékelés:

**gyenge:** Maximum két kérdés „igen”

**közepes:** Háromöt kérdés „igen”

**erős:** Hatnyolc kérdés „igen”

### IV. Motiváció és ellenállás az intermedierekben

Esetkonferenciák száma az elmúlt évben: \_\_\_\_\_

Motiváció	I	N
1. Ismert, hogy az intermedierek hány százaléka motivált az együttműködésre?	†	†
2. Ismertek az intermedierek motivációját befolyásolni képes tényezők? (Pl. a probléma ismerete, önbizalom, önismeret, bizonyos akadályozó tényezők.)	†	†
3. Pontosán ismert, hogy az együttműködés szempontjából az egyes intermediereknek melyek a szükségletei és elvárásai, milyen korlátok és akadályok állnak előttük, és ebből ők mit érzékelnek?	†	†

#### Értékelés:

**gyenge:** Az 1. kérdés „nem”

**közepes:** Az 1. kérdés „igen”, a többi „nem”

**erős:** Minden kérdés „igen”

Ellenállás a jelzéstevést illetően	I	N
1. Feltárták-e az egyes esetekben a jelzés elmaradásának konkrét okait?	†	†



2. Megbeszélték-e az érintettek minden egyes esetben a jelzés elmaradásának okát és következményét?	†	†
3. A megbeszélések hoztak-e pozitív változást a jelzési aktivitásban?	†	†

**Értékelés:**

**gyenge:** Az 1. kérdés „nem”

**közepes:** Az 1. kérdés „igen”, a többi „nem”

**erős:** Minden kérdés „igen”

<b>Ellenállás az esetkonferencián való részvételt illetően</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
1. Feltárták-e az egyes esetekben az esetkonferenciáról való távolmaradás konkrét okait?	†	†
2. Megbeszélték-e az érintettek minden egyes esetben az esetkonferenciáról való távolmaradás okát és következményét?	†	†
3. A megbeszélések hoztak-e pozitív változást az esetkonferencián való részvételben?	†	†

**Értékelés:**

**gyenge:** Az 1. kérdés „nem”

**közepes:** Az 1. kérdés „igen”, a többi „nem”

**erős:** Minden kérdés „igen”

<b>Ellenállás a tevőleges együttműködést illetően</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
1. Világos-e mindenki előtt, hogy mi az oka feladatvállalástól való tartózkodásnak?	†	†
2. Tisztában vannak az intermedierek az együttműködés pozitív hozadékaival, vagy a feladatvállalással szembeni ellenállás negatív következményével?	†	†
3. A megbeszélések hoztak-e pozitív változást a feladatvállalásban?	†	†

**Értékelés:**

**gyenge:** Az 1. kérdés „nem”

**közepes:** Az 1. kérdés „igen”, a többi „nem”

**erős:** Minden kérdés „igen”

## V. Kapcsolódási pontok és kommunikáció

Az információáramlás gyakorisága a gyermekjóléti szolgálat felől

	<b>hetente többször</b>	<b>hetente</b>	<b>havonta</b>	<b>ritkábban, mint havonta</b>
Aktív tagok felé				
Inaktív tagok felé				

Az információáramlás gyakorisága a gyermekjóléti szolgálat felé

	<b>hetente többször</b>	<b>hetente</b>	<b>havonta</b>	<b>ritkábban, mint havonta</b>
Aktív tagoktól				
Inaktív tagoktól				

Az információáramlás gyakorisága a tagok között

	<b>hetente</b>	<b>hetente</b>	<b>havonta</b>	<b>ritkábban,</b>
--	----------------	----------------	----------------	-------------------

	<b>többször</b>			<b>mint havonta</b>
Tagok egymás között				

### **Értékelés:**

Szubjektív módon, az eredményeket és problémákat látva lehet eldönteni, hogy a kommunikáció adott gyakorisága megfelelő-e, vagy sem. Amennyiben a terület fejlesztésre szorul, az információáramlás intenzitását is növelni kell, de át kell gondolni a kommunikáció formájának, módjának javítási lehetőségeit is.

## **VI. A beavatkozások illeszkedése az intermedierek szükségleteihez**

<b>A gondozási-nevelési terv</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
1. A gondozási-nevelési tervbe foglalt célok meghatározásában a jelzőrendszer tagjai általában részt vesznek-e?	↑	↑
2. A gondozási-nevelési tervben foglalt célok általában konszenzusban születnek-e?	↑	↑
3. A gondozási-nevelési tervbe foglalt feladatok meghatározásában a jelzőrendszer tagjai általában részt vesznek-e?	↑	↑
4. A gondozási-nevelési tervben foglalt feladatok általában konszenzusban születnek-e?	↑	↑
5. A gondozási-nevelési terv értékelésében a jelzőrendszer tagjai általában részt vesznek-e?	↑	↑
6. A gondozási-nevelési terv értékelése általában konszenzusban születik-e?	↑	↑

### **Értékelés:**

**gyenge:** Az 1./3. kérdés „nem”, vagy az 1./3. kérdés „igen”, de a 2./4. „nem”

**közepes:** Az első négy kérdés „igen”, az 56. „nem”

**erős:** Legalább 5 kérdés „igen”

## **VII. A jelzőrendszeri együttműködés értékelése, visszajelzés**

<b>Az értékelés alapelvei, tisztázottság</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
1. Van-e megfelelő személy, csoport, vagy szervezet, akiket bevontak az értékelés megtervezésébe?	↑	↑
2. Világos-e minden együttműködő számára, hogy milyen kérdésekre kell választ adnia az értékelésnek? Egyetértenek ezzel?	↑	↑
3. Világos-e, milyen értékelési mód szükséges a kérdések megválaszolására?	↑	↑
4. Egyetértenek-e az érdekeltek, hogy mennyire komoly bizonyítékok, tények szükségesek az értékeléshez?	↑	↑

### **Értékelés:**

**gyenge:** A 2. kérdés „nem”

**közepes:** A 2. kérdés „igen”, az 1. és 3. kérdés valamelyike „nem”

**erős:** Legalább az 13. kérdések „igen”

<b>Az együttműködés eredményei</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
1. Mértéke, hogy az együttműködés fejlesztése hatására nőtt-e		
a) az aktivitási arány,	↑	↑
b) a jelzési hajlandóság,	↑	↑
c) az esetkonferenciákon való részvétel	↑	↑

d) a gondozási folyamatban való részvétel?	I	N
2. Mértéke, hogy az együttműködés fejlesztése hatására nőtt-e a sikeresen lezárt gondozási esetek aránya?	I	I
3. Mértéke, hogy az együttműködés fejlesztése hatására lerövidült-e a gondozási folyamat hossza?	I	I
4. Mértéke az együttműködéssel kapcsolatos		
a) jelzőrendszeri elégedettséget,	I	I
b) ügyfél-elégedettséget?	I	I

**Értékelés:**

**gyenge:** Minden kérdés „nem”

**közepes:** Az 1. kérdésre legalább három „igen”, a 2. „igen”

**erős:** Minden kérdés „igen”

Monitorozás és visszacsatolás	I	N
1. Voltak-e olyan állomások, ahol az együttműködés fejlesztésének végrehajtását monitorozták, mérték?	I	I
2. Megfelelő visszajelzést kaptak az érdekeltek, érintettek?	I	I
3. Vezetette az értékelés konkrét lépésekhez?	I	I

**Értékelés:**

**gyenge:** Minden kérdés „nem”

**közepes:** Az 1. és 2. kérdés „igen”, a 3. „nem”

**erős:** Minden kérdés „igen”

Fejlesztési tábla	
Fejlesztendő területek	Cselekvések
1.	a.
	b.
	c.
2.	a.
	b.
	c.
3.	a.
	b.
	c.

## **9. Fogalommagyarázatok**

A protokollban szereplő fogalmak magyarázatait a Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete által készített és kiadott Fogalomtár tartalmazza ([www.mogyesz.hu](http://www.mogyesz.hu)).

## **10. Jogszabály-változtatási javaslatok**

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjainak jelzési kötelezettsége van a jogszabályokban meghatározott esetekben. A gyermek környezetében élő személyek (szomszédok, rokonok, ismerősök) nem a jelzőrendszer tagjai. Észlelhetik a környezetükben egy-egy gyermek veszélyeztetettségét, de jelzést gyakran vonakodva, nehezen tesznek. Kérésükre anonimizálásukat jogszabályilag rendezni szükséges.