



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

# **Területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás – Módszertani szaktanácsadás**

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.

## Területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás

A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás jellemzően területi gyermekvédelmi szakszolgálat, vagy gyermek- és ifjúságvédő intézet keretében valósul meg. A szakszolgáltatás egyes szolgáltatásai a következők:

- hivatásos gyámság, eseti gondnokság,
- gyámi, gondozói tanácsadás,
- megyei/fővárosi gyermekvédelmi szakértői bizottság működtetése és szakvélemény készítése
- gondozási hely meghatározása,
- befogadó otthon működtetése,
- nyilvántartások vezetése,
- örökbefogadás előkészítése,
- nevelőszülői hálózat működtetése.
- szaktanácsadás

Fenntartói döntés alapján e feladatok közül a befogadó otthon és a nevelőszülői hálózat működtetése más struktúrában is lehetséges, pl. gyermekotthonhoz rendelve. Lehetséges továbbá, hogy valamennyi szakszolgálati feladat és az otthont nyújtó ellátások (gyermekotthonok, lakásotthonok, utógondozó otthonok) egy szervezeti struktúrában, úgynevezett gyermekvédelmi központban, vagy szakszolgálat és intézményei elnevezés alatt valósulnak meg.

Szabályozási anyagainkban a különböző szolgáltatásokat külön protokollokban írjuk le.

## Tartalom

1. Cél, funkció .....	4
2. Célcsoport, megvalósulási kritériumok .....	4
3. Alapelvek .....	4
3.1. Önrendelkezés .....	4
3.2. Részvétel .....	4
3.3. Érdekérvényesítési esélyek növelése .....	5
3.4. Eredményesség .....	5
4. A szolgáltatás leírása .....	5
5. Protokoll .....	5
5.1. Szereplők: .....	5
5.2. A szolgáltatás részletes leírása.....	6
5.2.1. Szervezeti illeszkedés és kapcsolatrendszer.....	6
5.2.2. Feladatvállalás, munkaterv.....	8
5.2.3. Módszertani szaktanácsadói tevékenység .....	9
5.2.3.1. Szakmai módszertani tanácsadás .....	9
5.2.3.2. Elemzések, kutatások és vizsgálatok végzése .....	10
5.2.3.3. Képzések, továbbképzések szervezése .....	10
5.2.3.4. Szakmai konferenciák, konzultációk, fórumok, munkacsoportok szervezése .....	12
5.2.3.5. Szakmai kiadványok, publikációk készítése.....	12
5.2.3.5. Szakmai pályázatok készítése .....	13
5.2.3.6. Modellértékű eljárások, jó gyakorlatok gyűjtése, terjesztése .....	13
5.2.3.7. Minőségbiztosítási eljárások kidolgozása.....	14
5.2.4. Módszertani szaktanácsadói szerep .....	15
5.2.4.1. Szerződés alapján végzett tevékenység.....	15
5.2.4.2. A tanácsadó függetlensége, objektivitása .....	16
5.2.4.3. Szakértői tevékenység sajátossága.....	17
5.2.4.4. Értékteremtés .....	18
5.2.4.5. Szaktanácsadás és támogatás.....	18
5.3. Személyi feltételek .....	19
5.4. Kompetenciák.....	19
5.5. Tárgyi feltételek .....	21
6. Indikátorok.....	21
7. Ellenőrző lista a protokollok megvalósításához .....	22
8. Mellékletek .....	23
8.1. Szakirodalom.....	23
8.2. Jogszabályok .....	23
9. Fogalommagyarázatok .....	23
10. Jogszabály-változtatási javaslatok .....	24

# Területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás – Módszertani szaktanácsadás

## **1. Cél, funkció**

A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás keretében végzett módszertani szaktanácsadás célja a területi (fővárosi, megyei) szakellátás vonatkozásában a szakma és rendszerfejlesztés.

A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások körében ellátott módszertani szaktanácsadás a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok sajátos szakmai kapacitása, amely által a szakszolgálat szolgáltatási, szervezési és tanácsadói feladatokat teljesít működési területén a gyermekvédelmi szakellátás intézményei számára.

A módszertani szaktanácsadás felhasználói többfélék, ebből következően a módszertani szaktanácsadás rész céljai is többféle szinten határozhatók meg:

1. a területi gyermekvédelmi szakszolgálat, mint intézmény szakmai igényeinek kielégítése. Ebben az értelemben cél a szakszolgálatok szakmaiságának, munkavégzésének, azok jó minőségének fejlesztése és biztosítása.
2. A területi (fővárosi, megyei) gyermekvédelmi szakellátásban résztvevő intézmények számára módszertani szakmai támogatást nyújt.
3. A szakellátási hálózatot fenntartót segíti a szakellátás fejlesztését célzó szakigazgatási döntések előkészítésével.
4. Mindenki számára hozzáférhetővé teszi módszertani ajánlásait kiadványait.

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

A módszertani szaktanácsadás felhasználói a szakellátás intézményi köre, a döntéshozók, a szakellátás egyes szakterületei, a szakszolgálat maga és az intézményekben dolgozó szakemberek legszélesebb köre.

## **3. Alapelvek**

### **3.1.Önrendelkezés**

A szolgáltatás (szaktanácsadás) igénybevevői szakmafejlesztési céllal vagy szakmai elakadásaik okainak feltárása és megoldása céljából kérnek szaktanácsadást. Ez a szolgáltatás fejlesztheti, képessé teheti az igénybevevőt szakmai nehézségek, kihívások önálló megoldására.

### **3.2.Résztétel**

Ösztönözzük a szolgáltatás igénybevevőjét aktív közreműködésre a szakmai kérdés feltárásában, a megoldás, a módszertan kimunkálásában.

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

Ezt az alapelvet nem értelmezzük, mert az érdekérvényesítés alapelvét csak személyek vagy célcsoportok vonatkozásában gondoljuk át.

### **3.4.Eredményesség**

A szaktanácsadás során a felhasználó-központúságra kell törekedni, ami azt jelenti, hogy a megrendelés tárgyához szigorúan ragaszkodunk, vagy meggyőzzük a megrendelőt érveinkkel, ha ettől el kívánunk térni (a probléma feltárás során kiderül, hogy a felhasználó igényét pontatlanul fogalmazta meg, vagy tényleges igénye nem azonos az általa megrendelttel).

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

## **4. A szolgáltatás leírása**

A területi gyermekvédelmi szakszolgálat körében ellátott módszertani szaktanácsadás által a szakszolgálat szolgáltatási, szervezési és tanácsadói feladatokat teljesít működési területén a gyermekvédelmi szakellátás intézményei számára.

A módszertani szaktanácsadási tevékenység révén a szakszolgálat komplex, koordináló szerepet lát el, módszertani – elemző szempontból tekint a különböző szakellátási, szakszolgálati feladatokat ellátók tevékenységére. A szaktanácsadás eredményeképpen rendszer- és szakmafejlesztés történik, amely az ellátás színvonalának optimumra való növelése révén a gyerekek és családjaik életminőségét befolyásoló tényezővé teszi/teheti a szaktanácsadási tevékenységet.

A módszertani szaktanácsadás a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok speciális szakmai szolgáltatása, melyet e munkakörben foglalkoztatott szaktanácsadók látnak el.

A módszertani szaktanácsadás keretében végzett tevékenységet szakértői tanácsadói tevékenységnek tekintjük és módszertani szaktanácsadói tevékenységként írjuk le a protokollban.

A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás keretében történő módszertani szaktanácsadás és a módszertani szaktanácsadói tevékenység széles értelmében vett szakértői tanácsadói tevékenységet jelent, ideértve a segítő, tanácsadó szolgáltatásokat, elemző-kutató, képző-fejlesztő és ellenőrző-értékelő tevékenységeket egyaránt.

## **5. Protokoll**

### **5.1. Szereplők:**

- a szolgáltatás megrendelője, igénybevevője (fenntartó, gyermekotthon, nevelőszülői hálózat működtetője, a szakszolgálat szakosodott szervezeti egységei, egyéb)
- Területi gyermekvédelmi szakszolgálat
- módszertani szaktanácsadó(k)
- gyermek, szülő

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

A részletezendő módszertani szaktanácsadási tevékenységek az alábbi területeket érintik:

- szakmai-módszertani szaktanácsadás
- elemzések, kutatások és vizsgálatok végzése
- képzések, továbbképzések szervezése
- szakmai konferenciák, konzultációk, fórumok, munkacsoportok szervezése
- szakmai kiadványok, publikációk készítése
- szakmai pályázatok készítése
- modellértékű eljárások, jó gyakorlatok gyűjtése
- minőségbiztosítási eljárások kidolgozása

### **5.2.1. Szervezeti illeszkedés és kapcsolatrendszer**

A módszertani szaktanácsadó a szakszolgálat munkatársa, tanácsadói szerepének (függetlenség, objektivitás) maradéktalan betöltése érdekében külön, a szakszolgálat igazgatójának közvetlen irányításával működő szervezeti egység (Módszertani Szolgálat vagy Módszertani Csoport) szakembere. A módszertani szaktanácsadó a szakszolgálat jogszabályi kereteibe, feladataihoz és szervezetébe egyértelműen illeszkedő Módszertani Szakmai Program szerint végzi feladatait. A módszertani szaktanácsadó mellérendelt viszonyban van a szakszolgálat más szolgálatainak beosztott munkatársaival, ugyanakkor hangsúlyos a támogatói szerepe. Másfelől viszont feladatai ellátásához a módszertani szaktanácsadó is támaszkodik az intézményben jelenlévő széleskörű szakértelemre.

A módszertani szaktanácsadó céljai eléréséhez és feladatai megvalósításához munkakapcsolatot tart fent valamennyi szakemberrel, szolgáltatóval, intézménnyel és hatósággal, akik gyermekvédelmi tevékenységet végeznek. Kiemelt jelentőségű a kapcsolattartás a gyermekvédelmi szakellátást nyújtó intézményekkel, a fenntartó önkormányzattal, valamint más, módszertani feladatokat ellátó intézményekkel.

A munkamegosztás és az együttműködés szempontjai

- Munkamegosztás és együttműködés a Módszertani Csoporton/Szolgálaton belül.

A szolgálaton belüli munkamegosztás a munkatársak felkészültsége, szakterülete szerint történik. Általános rendezőelv, hogy konkrét feladat elvégzéséért egy adott munkatárs tartozik felelősséggel, részfeladatokat team munka keretében az ő vezetésével végeznek a többiek. Az együttműködés kereteit a csoport/szolgálat heti rendszerességgel megtartott általános munkamegbeszélései valamint adott feladatok munkamegbeszélései jelölik ki.

- Munkamegosztás és együttműködés a szakszolgálaton belül.

A módszertani szaktanácsadó adott feladatok végrehajtása érdekében, „projekt jelleggel” kapcsolódhat az intézmény bármely más munkatársi

csoportjával. Ilyen esetekben olyan munkamegosztás és együttműködés részesévé kell válnanak az érdekeltek, amiből pontosan kiderül: ki az irányítója az adott feladat elvégzésének, kik vesznek részt a munkában, milyen részfeladatokat, milyen munkamegosztásban, milyen (rész)határidőkkel végeznek. Ezeket a szabályokat a konkrét esetekben írásban is rögzíteni kell. A feladatvégzés ilyen esetekben is team megközelítésben zajlik. A feladat teljesítésének időtartama alatt szükséges továbbá az érintett vezetőkkel való folyamatos konzultáció.

- Munkamegosztás és együttműködés külső intézményekkel és munkatársakkal.

A szakszolgáltatón kívüli, külső intézményekkel és szakemberekkel konkrét feladatok elvégzése kapcsán munkamegosztás és együttműködés a következő esetekben jön létre:

Amennyiben külső intézmény kezdeményezésére keletkezik feladat a módszertani szaktanácsadónál, a munkamegosztás és együttműködés szabályait a megállapodáskor kell rögzíteni. Külső megrendelések esetén a munkamegosztás és együttműködés feltételeinek kialakításakor fontos szempont, hogy a megrendelő igényei a szakszolgálat érdekeivel összhangban érvényesüljenek. Ha a megrendelés csak adatszolgáltatást és/vagy információgyűjtést tartalmaz, az adatok és információk feldolgozása pedig nem a szakszolgáltatátnál történik, a szakszolgáltatásnak szükség esetén kezdeményeznie kell az adatok saját célra való felhasználásának lehetővé tételét is.

A szakszolgálat igazgatója felkérhet külső szakembereket, intézményeket is együttműködésre adott feladatok elvégzése érdekében, ha a szakszolgáltatón belül nincs meg vagy nem megfelelő a szükséges szakértelem, illetve kapacitás. Főként olyan feladatok ellátásáról van itt szó, amikor speciális vizsgálatok végzésére, társszakmák kompetenciájába tartozó szakértelemre van szükség. Idetartoznak más, határterületi, társszakmák módszertani és kutató helyeivel, felsőoktatási intézményekkel való együttműködés keretében közös kutatás, módszertani, képzési anyagok kidolgozása, publikációk készítése történhet meg ilyen módon. Az adott szakterület szakemberei külön szerződés szerint meghatározott időtartamban dolgoznak együtt a módszertani szaktanácsadóval. A módszertani szaktanácsadó a szakszolgálat kompetenciahatárainak és együttműködési helyzetének figyelembevételével, a témák igényeitől függően kapcsolódik adott szakterületekkel, intézményekkel és külső szakértőkkel.

Külön kell említeni a gyermekvédelem területén kijelölt módszertani intézményekkel, és azok szaktanácsadóival való együttműködést. Általánosságban elmondható, hogy a módszertani szaktanácsadás szakszolgálati feladatainak ellátása valamint a kijelölt módszertani intézmények módszertani feladatellátása kapcsán külön együttműködési keret-megállapodásokra van szükség. Érdemes a területi módszertanok számára a szakszolgálat részvételével, akár kezdeményezésére közös munkaértekezleteket működtetni, ahol sor kerülhet a feladatok egyeztetésére. Konkrét esetekben történő együttműködések során

tisztázni kell a kompetenciahatárokat, az esetleges érdekegyezéseket és érdekütközéseket.

### 5.2.2. Feladatvállalás, munkaterv

A módszertani szaktanácsadó feladatvállalásáról szóló fejezet az előbbiektükreben különös jelentőséggel bír. Szükséges meghatározni, hogy a szakszolgáltatás a módszertani szaktanácsadó részvételével milyen feltételek alapján vállal el feladatokat.

A szakszolgáltatás a módszertani szakmai programjában meghatározott feladatok körén belül felkérésre, fenntartói megrendelésre és maga kezdeményezésére vállal konkrét feladatokat. Fontos leszögezni, hogy minden, intézményen kívülről kezdeményezett feladat kizárólag az intézmény igazgatójának jóváhagyásával válik a módszertani szaktanácsadó feladatává, lehetőség szerint az éves módszertani munkatervben megfogalmazva. A konkrét feladatok vállalásáról való döntéskor a következő szempontokat kell figyelembe vétele javasolt:

- A feladat típusa

Azoknak a feladatoknak az elvégzését végzi a módszertani szaktanácsadó, amelyek a szakszolgáltatás operatív szakmai szolgálatainak a feladatainál szélesebbek, amelyeknek a megoldása a gyermekvédelmi szakterületek különböző megközelítéseit integrálni képes módszertant igényel, és amelyek széleskörűen és kielégítően mutatják meg a területi gyermekvédelem meghatározó folyamatait. Amennyiben olyan módszertani feladat merül fel, amely tartalmában a szakszolgáltatás valamelyik más szolgálatának a kompetenciájába tartozik, mérlegelni kell, hogy tényleg szükség van-e a módszertani szaktanácsadó bevonására, vagy a másik érintett szolgálat kielégítően (és esetleg jobb színvonalon), hatáskörében teljesíteni tudja az adott feladatot. Ez utóbbi esetekben legfeljebb tanácsadás, módszertani segítség szintjén kerülhet sor a módszertani szaktanácsadó bevonására, meghatározva egyben az adott feladatra vonatkozó együttműködés kereteit.

A szakszolgáltatás éves módszertani munkatervét mindig a tárgyév január 31-ig kell elkészíteni. A munkaterv készítésébe be kell vonni a fenntartót valamint a területi szakellátás intézményeinek vezetőit, hogy időben megfogalmazhassák igényeiket. A munkatervben meghatározásra kerülnek a konkrét feladatok, a megrendelők, a feladat végrehajtásáért felelős személyek és a határidők. A feladatvégzés nem igazodik mindenkor a naptári évekhez, előfordulhatnak rendkívüli feladatok, valamint évközi megrendelések is. Ezekben az esetekben a munkaterv módosítására, kiegészítésére van szükség a szakszolgáltatás igazgatójának jóváhagyásával.



### 5.2.3. Módszertani szaktanácsadói tevékenység

A módszertani szaktanácsadási tevékenység, mint széles értelemben vett szakértői tevékenység az alábbi módszertani feladatterületeken zajlik.

#### 5.2.3.1. Szakmai módszertani tanácsadás

Szakmai-módszertani tanácsadás nyújtása felkérésre a szakellátás intézményeinek szakmai dokumentumaik elkészítéséhez, szervezeti átalakításukhoz, tevékenységük szakmai átvilágításához és értékeléséhez.

Hangsúlyozottan tanácsadásról, tanácsadói szerepvállalásról van szó. Ez a szerep szakértői tanácsadás formájában, keretei között teljesül. A tanácsadás mindig felkérésre történik, és a tanácsadást kérővel való megállapodás és együttműködési szerződés megkötésével kezdődik. Ezt követően a probléma közös megfogalmazásából kiindulva, a probléma jellege és a tanácsadást kérő igénye szerinti módszerekkel, időtartamban és formában zajlik a közös munka.

Módszertani megközelítésünket a gyermekotthonokra vonatkozó módszertani levélre<sup>1</sup> alapozva fogalmazzuk meg valamennyi szakellátó intézmény vonatkozásában. Az egyes szakellátó intézmények hatékony működtetéséhez szükséges az intézmény két meghatározó elemét fejleszteni:

1. A szakellátó intézményt, mint szervezetet,
2. a szervezetben munkát végző szakellátó személyzetet.

Az optimális, hatékony működés eléréséhez mindkét elem megfelelő működése szükséges, ha az egyik nem tölti be funkcióját, a másik önmagában csak részeredményeket tud elérni.

Az intézmény, mint szervezet akkor tud hatékonyan működni, ha egy fő problémaprofil mentén a benne dolgozók egységes pedagógiai és pszichológiai alapelvek szerint dolgoznak, és ezek az alapelvek határozzák meg az alkalmazott nevelési és terápiás eszközöket. Ezek a fundamentumok megfogalmazódnak az intézmények alapidokumentumaiban, az alapító okiratban, a szakmai programban, a szervezeti és működési szabályzatban, illetve a házirendben. A módszertani levél ajánlásai egyértelműen megfogalmazzák, hogy e dokumentumok készítése akkor mondható ideálisnak, ha a teljes szakmai személyzet részt vesz megalkotásukban. Az ideális állapot elérését segítheti a szakszolgálat módszertani szaktanácsadója, ha azokban az esetekben, amikor szükségszerűen újra kell gondolni egy intézmény szakmai alapjait (pl.: funkcióváltás, új intézmény létesülése, telephelyváltás, törvényváltozásból fakadó kötelezettségek) szakmai segítséget nyújt az intézmény vezetőinek a testületi munka ilyen szemléletű irányításához. A segítségnyújtás formája lehet:

---

<sup>1</sup> Domszky András: A gyermekotthonok működésének szabályairól és követelményeiről. Módszertani levél. Országos Család- és Gyermekvédelmi Intézet, Bp., 1999.

- Az intézményvezetés felkészítése a szervezetfejlesztésre (továbbképzés).
- A megkezdett folyamat szakmai támogatása (tanácsadás, szupervízió).
- A szervezetfejlesztő folyamat irányításának delegálása (külső szakértő bevonásával).

A szakellátó személyek számára az egyik legnagyobb kihívás, hogy minden szituációban megtalálják helyes szerepüket. Az ellátórendszer szándéka, hogy minél inkább közelítsen a családi modellhez, de lényegi különbség, hogy itt szülők helyett szakemberek vannak jelen. Szerepkonfliktusaik sokasága megköveteli, hogy mindig tudatosan legyenek jelen, képesek legyenek folyamatos szakmai kontrollt gyakorolni viselkedésük felett. Ezt a nagy érzelmi és kognitív megterheléssel járó feladatot – a kiégés veszélye nélkül – csak folyamatos szakmai támogatással lehet hosszútávon végezni.

A szakszolgálat a szakmai módszertani tanácsadás mellett többféle módszertani tevékenysége (pl. képzések, továbbképzések szervezése) is ilyenfajta támogatást nyújthat igény szerint.

#### 5.2.3.2. Elemzések, kutatások és vizsgálatok végzése

Rendszeres és eseti elemzések és kutatások készítése az intézményi, fenntartói döntések és a gyermekvédelmi szakmai tevékenység megalapozása érdekében, információ nyújtása a hálózatban zajló folyamatokról.

A szakszolgálat szaktanácsadás keretében felkérésre, megrendelésre, valamint maga is indít kutatást, vizsgálatot a területi szakellátás körébe tartozó gyermekvédelem területén. Célzott kutatások, elemzések készülhetnek a terepen lévő problémák hátterének felderítésére, szükségletfelmérésre, helyzetértékelésre egyaránt.

Minden kutatás és vizsgálat megkezdése előtt a módszertani szaktanácsadó kutatási tervet készít, ami tartalmazza a problémát, a felmerülő kérdéseket, hipotéziseket, az alkalmazni kívánt módszereket, eszközöket valamint a kutatás ütemtervét és költségigényét. Ekkor kerülnek kijelölésre az adott kutatást lefolytató munkatársak és a kutatásért felelős személy(ek) is. A kutatás akkor indul, ha ezt a tervet a megrendelő illetve saját kutatás esetén, az intézmény igazgatója elfogadta. A vizsgálat mindig beszámoló elkészítésével zárul, amit lehetőség szerint publikálni szükséges.

#### 5.2.3.3. Képzések, továbbképzések szervezése

A területi gyermekvédelmi szakellátás intézményeiben dolgozók számára képzések, továbbképzések szervezése új szakmai módszerek, eszközök

megismerése illetve szakmai személyiség- és készségfejlesztés érdekében.

A területi gyermekvédelmi szakellátás intézményeinek továbbképzési igényei, szükségletei, valamint a szakszolgálatok szaktanácsadás keretében végzett továbbképzési feladatainak összehangolását jelenti.

A szakszolgálatok módszertani munkájuk kapcsán valamint az együttműködések különböző formáin (szakértői vizsgálatok, helyezések, munkacsoportok, szakmai fórumok, tanácsadói tevékenységek, képzések, értekezletek) keresztül reális képpel rendelkeznek a szakellátó intézmények aktuális szakmai problémáiról, nehézségeiről és sikereiről is. A szakszolgálat folyamatosan visszajelzéseket kap a gyermekotthonoktól arról, hogy az intézményhálózat munkatársainak milyen képzési, továbbképzési igényei vannak. Itt arról is szó van, hogy az egyes szakellátást nyújtó intézmények ellátási profiljuknak megfelelő, általuk a magasabb színvonalú ellátás biztosításához szükségesnek gondolt képzési tematikákat megjelölik. E kezdeményezés eredményeképpen készülhet egy valós igényekre támaszkodó összegzés, amely alapján releváns képzés/képzések kidolgozása, akkreditálása valamint már akkreditált képzések kiválasztása válik lehetővé. Ez egyben az intézmények továbbképzési tervének elkészítésében is segítséget jelenthet, annak érdekében, hogy olyan képzések közül tudjanak válogatni az intézmények munkatársai, melyek gyermekvédelmi specifikumokkal rendelkeznek, a képzők ismerik a célcsoport és a szakellátó rendszer sajátosságait.

A visszajelzésekből és a szakmai munka során kirajzolódó képből megrajzolható a hálózatra jellemző képzési szükséglet. Idekapcsolható továbbá a fenntartó igényeinek megfogalmazása, hogy fenntartóként milyen képzéseket kíván intézményhálózatában megvalósítani. A szakszolgálat információkat gyűjt arról is, hogy az ellátó intézmények milyen tematikájú képzéseken vettek eddig részt, melyek bizonyultak hatékonyak.

Mindezek alapján összeállítható egy „képzési kataszter”, amelyben a szakszolgálat megnevezi:

- a) az általa szervezett akkreditált képzéseket,
- b) kimunkált képzési programjait, melyek nincsenek akkreditálva
- c) a nem saját szervezésű, de kipróbált és jó referenciával bíró képzéseket,
- d) illetve, azokat a képzéseket melyekről tudomása van, gyermekvédelmi vonatkozásai világosak, de nem rendelkezik tapasztalattal a képzések színvonaláról,
- e) azokat a lehetséges irányokat, ahonnan újabb, a szakterület számára hasznos képzések bevonása lehetséges

A szaktanácsadás keretében végzett képzésekkel, továbbképzésekkel kapcsolatos tevékenységével a módszertani szaktanácsadó fő feladata, hogy a képzési kataszter összeállításával segítse a választást, ajánlásokat

tegyen a rendelkezésére álló tapasztalatok alapján, valamint igény szerint szervezzen továbbképzéseket.

#### 5.2.3.4. Szakmai konferenciák, konzultációk, fórumok, munkacsoportok szervezése

Gyermekevédelmi konferenciák, szakmai konzultációk, fórumok, kezdeményezése, szervezése, részvétel a gyermekevédelem területén folyó szakmai tapasztalat-feldolgozó és szakértői tevékenység infrastruktúrájának működtetésében, szakmai munkaközösségek létrehozásának kezdeményezése, azok működési kereteinek kidolgozása, közreműködés a szervezésben, munkájuk támogatása.

A konferenciák és szakmai műhelyek abban tudnak segítséget nyújtani, hogy szélesedjenek ismereteik, megismerhessék a társintézmények probléma megközelítését, megoldásmódjait, kicserélhessék tapasztalataikat. Az alábbi munkaformákat soroljuk ide:

1.Konferencia, plenáris előadásokkal, szekcióülésekkel tartott egy, két vagy három napos szakmai rendezvény, jelentős számú résztvevővel.

2.Szakmai konzultációk, „Szakmai Nap” és „Szakmai Fórum”, ahol egy adott témakörben több intézmény részvételével lehet elmélyülni (40 - 80 fő).

3.A munkacsoportok alkalmasak arra, hogy legfeljebb 15 kolléga meghatározott problémakört feldolgozzon, kialakítson szempontokat, megfogalmazzon ajánlásokat.

4.A szakmai műhelyek azonos feladatot végző munkatársak (legfeljebb 35 fő) számára kínálnak lehetőséget szakmai tapasztalatcserére, és a terepen szerzett ismeretek elmélyítésére.

#### 5.2.3.5. Szakmai kiadványok, publikációk készítése

Gyermekevédelmi szakmai kiadványok készítése, a gyermekevédelmet érintő tanulmányok megjelentetése a szakellátásban készült szakmai anyagok, tanulmányok publikálásra való előkészítése.

A szakmai kiadványok segítségével lehet a társadalom és a gyermekevédelmi szakma számára kommunikálni a szakmai eredményeket. Szakmai kiadványok megjelentetésével valamint már létező szakmai kiadványokban való publikálással lehetővé válik a szakellátásban dolgozó munkatársak széles köre számára eljuttatni új módszerek megismerését, gyakorlati alkalmazását. A módszertani szaktanácsadó kezdeményezi a szakszolgálat gondozásában kiadványok kiadását, ha azok feltételei rendelkezésre állnak. A területi gyermekevédelmi szakellátás megjelenítésére a fentiekén kívül ajánlatos felhasználni az internet lehetőségeit. Ha az intézmény honlapot működtet, a módszertani szaktanácsadó közreműködik annak gondozásában, külön

honlap protokoll alapján végzi a honlapon való megjelentetéssel, publikálással kapcsolatos teendőket.

#### 5.2.3.5. Szakmai pályázatok készítése

Az intézményt és a gyermekvédelmet érintő szakmai pályázati lehetőségek figyelemmel kísérése, pályázatok készítése, és szakmai segítség nyújtása a gyermekvédelmi szakellátás intézményei pályázatainak elkészítéséhez.

A forrásteremtés a szakellátás intézményeinek alapvető érdeke az alulfinanszírozottság okán. A szakmai fejlesztések egyre inkább pályázatok segítségével oldhatók meg a gyermekvédelmi szakellátás területén. A szakszolgáltatónál érdemes készíteni a pályázatokkal kapcsolatos szabályzatot, amely alapvetően három részre tagolódik:

1. a pályázatok felkutatása és megírása
2. a nyertes pályázatok lebonyolítása
3. A pályázatok elszámolása, beszámoló elkészítése.

A pályázatok felkutatása, a pályázati kiírások rendszeres figyelemmel kísérése, a pályázatfigyelés a módszertani szaktanácsadó feladata. Ő közvetíti az információkat az intézmények számára. Tanácsadóként felkérésre részt vesz a pályázatok elkészítésében a pályázni kívánó szervezettel közösen kialakított munkamegosztásban. A módszertani szaktanácsadó külön felkérésre szerződés alapján közreműködik a pályázat lebonyolításában, elszámolásában.

#### 5.2.3.6. Modellértékű eljárások, jó gyakorlatok gyűjtése, terjesztése

A gyermekvédelmi szakellátásban modellértékű eljárások kezdeményezése, jó gyakorlatok gyűjtése és módszertani kidolgozása.

A tevékenység célja a gyermekvédelmi ellátások biztosítása során kialakult és a tapasztalatok által igazolt eljárások összegyűjtése, számukra nyilvánosság biztosítása; a gyermekvédelmi szakellátási intézményekben minél szélesebb körben történő elterjesztése. A módszertani szaktanácsadó egyéb tevékenységei során (szakmai műhelyek szervezése, intézményi együttműködés erősítése, módszertani tapasztalatcserék szervezése) kezdeményezi és támogatja modellértékű eljárások kidolgozását.

„Mi a jó gyakorlat?”

A „jó gyakorlat” fogalma a gyermekjóléti-gyermekvédelmi tevékenységben olyan helyben kialakított, eredményre vezető, új megoldási módot jelent a szolgáltatásokat igénybe vevők problémáira (akár egyedi szükségleteinek kielégítésére), melyet az intézményben, ellátási formában a helyi tapasztalat már hitelesített, amely bevált, rendszeresen alkalmazzák, a felhasználók elfogadták, mint szolgáltatást,

igénylik, és eredményes a közösségre gyakorolt hatása is. A megoldási mód lehet saját kezdeményezés vagy adaptáció. Lényeges feltétel még, hogy másutt is alkalmazható legyen. Az új megoldási mód „műfaját” tekintve jelentheti például: a tartalmában, formájában vagy technikájában új szakmai programot, szolgáltatást, eljárást, szervezeti vagy szervezési megoldást, támogató csoport összeállítását. A jó gyakorlat tehát lehet egyfelől a szolgáltató valamely törvényben előírt, kötelező feladatának újszerű, különösen hatékony, példaszerű megoldása, másfelől azonban a kötelező feladatokon túl vállalt, azokat kiegészítő, támogató, hatékonyságukat növelő innovatív program is.”<sup>2</sup>

#### 5.2.3.7. Minőségbiztosítási eljárások kidolgozása

A területi szakellátási feladatok ellátásának minőségbiztosítása érdekében minőségbiztosítási eljárások kidolgozásában (különösen a szakellátás intézményei szakmai dokumentumainak elkészítésének, felülvizsgálatának támogatása, folyamatleírások, folyamatábrák készítése; a szakellátás különböző munkakörei kompetenciáinak, feladatainak el- és lehatárolására ajánlások készítése) közreműködés.

A minőségbiztosítás a szakmai működés jó színvonalának állandósítása miatt szükséges a területi gyermekvédelmi szakellátásban. A szakszolgálatok módszertani szaktanácsadási feladatellátása tulajdonképpen teljes egészében a szakellátás minőségbiztosítását célozza. Külön tevékenységelemként azért került meghatározásra, mert hangsúlyozzuk a szaktanácsadás komplex rendszerében a szerepét és azt, hogy a minőségbiztosítás folyamata a minőségbiztosítási eljárások kidolgozása révén történhet meg. Ezek az eljárások a szaktanácsadási tevékenység során különböző feltételek megteremtését jelentik.

A minőségbiztosításnak a következő elengedhetetlen feltételei vannak:

- a személyi és tárgyi feltételek megfelelnek a jogszabályi előírásoknak,
- a szakmai tapasztalatok összegyűjtése és feldolgozása megtörtént,
- ezek alapján elkészültek a módszertani útmutatók, majd a szakmai szabályok gyűjteménye,
- mindezek figyelembevételével átdolgozták a szolgáltatók és szolgáltatások szakmai dokumentációját, állandó jelleggel működnek a minőségbiztosítás elemei (a szupervízió, az esetmegbeszélések, a képzések, továbbképzések, a tréningek) és rendelkezésre áll a megfelelő minőségügyi rendszer.

Amennyiben ezeknek a feltételeknek eleget tesz a gyermekvédelmi rendszer, akkor kezdődhet a minőségbiztosítás folyamata.”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet „Jó gyakorlatok a gyermekvédelemben” felhívás 2009.

<sup>3</sup> Szikulai István: Gyermekvédelem, fejlesztés és az Európai Unió fejlesztési lehetőségei 2007.

[http://ifka.hu/img/files/3\\_euprom/ELETERO/Gyermekvedelem,%20fejleszt%20es%20az%20Eurpai%20Unios%20fejleszt%20lehetosegek\\_Szikulai%20Istvan.pdf](http://ifka.hu/img/files/3_euprom/ELETERO/Gyermekvedelem,%20fejleszt%20es%20az%20Eurpai%20Unios%20fejleszt%20lehetosegek_Szikulai%20Istvan.pdf) letöltés: 2010. május 22.

A módszertani szaktanácsadó tevékenysége során tehát általában hozzájárul a szakellátásban a minőségbiztosítás folyamatának létrejöttéhez, ezen túlmenően azonban célzott tevékenységként kidolgozott szolgáltatók számára minőségbiztosítási eljárásokat. A tevékenység folyamata öt lépésből áll, amelynek szakaszai:

- helyzetleírás,
- a minőségjellemzők meghatározása,
- minőségcélok kitűzése,
- fejlesztési terv készítése
- az értékelés tervezése.

A szaktanácsadó a megrendelő szervezet, intézmény munkatársaival közösen, hangsúlyozottan team munka keretében, minőségügyi szakértők bevonásával végzi ezt a tevékenységet.

#### 5.2.4. Módszertani szaktanácsadói szerep

A szaktanácsadói kompetenciák meghatározásakor mindenekelőtt a szaktanácsadói szakmai szerep jellemzőit, feltételeit szükséges beazonosítani.

A módszertani szaktanácsadást a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok speciális szakmai szolgáltatásának tekintjük, amelyet külön munkakörben foglalkoztatott módszertani szaktanácsadók látnak el.

A módszertani szaktanácsadók a különféle intézmények és szakemberek számára felkérésre, szerződés alapján nyújtanak szolgáltatást. A megbízókkal közösen határozzák meg a szolgáltatás kereteit, közösen határozzák meg a problémát illetve célokat, elvégzik a szükséges felméréseket, elemzéseket, értékeléseket, a cél megvalósítása illetve új lehetőségek azonosítása, és megragadása érdekében javaslatokat dolgoznak ki, ha igény van rá, közreműködnek annak bevezetésében.

Független, objektív szakértői szolgáltatásról, szakszerű segítségről van szó, mely az igénybevevők számára értéket teremt: tudást és más eszközöket használ fel a szakmai munka minőségének növelése vagy más fejlesztési célok megvalósítása érdekében.

##### 5.2.4.1. Szerződés alapján végzett tevékenység

A szaktanácsadás (lehetőség szerint írásbeli) szerződés alapján történik, melyben a felek rögzítik a módszertani szaktanácsadó által elvégzendő feladatot, határidőt, a teljesítés feltételeit. A szerződésbe foglalt feltételek teljesülésekor a módszertani tanácsadási munka lezárásra kerül.

A módszertani szaktanácsadás egy ideiglenes szolgáltatás. Az igénybevevők kérik a szaktanácsadást, hogy egy korlátozott időtartamig segítséggel szolgáljanak nekik olyan területeken, ahol hiányos a szaktudásuk, fejlesztésre, információra, képzésre van szükségük, vagy ahol további szakmai támogatás ideiglenesen megkövetelt. Ez olyan területen is lehetséges, ahol a szükséges képességek elérhetőek a

szervezetén belül is, de a vezetők vagy az alkalmazottak nem tudnak megoldani egy elsődleges problémát vagy feladatot. A tanácsadók a megkívánt szakértelemmel szolgálnak, de fontos tudatosítani, hogy ha a munkát elvégezték, elhagyják az intézményt, megszakad a kapcsolat.

#### 5.2.4.2. A tanácsadó függetlensége, objektivitása

A módszertani szaktanácsadóknak nem szabad olyan kötelezettséget elvállalni, amely a szakmai döntésüket befolyásolhatja vagy akadályozhatja. A szaktanácsadónak minden tekintetben (pénzügyi, politikai, emocionális...) függetlennek kell lennie megbízójától. Ez azért fontos, mert csak a szervezet egészére irányuló rálátással lehetséges megfelelő minőségű szaktanácsadói tevékenység elvégzése. Független a szaktanácsadás, amikor a megbízó és tanácsadó csak annyira függ egymástól, ahogy ezt a köztük levő szerződés szabályozza. A függetlenség a szaktanácsadás kiemelkedő sajátossága. A szaktanácsadónak olyan helyzetben kell lennie, hogy elfogulatlan segítséget nyújthasson bármely helyzetben, az igazságot mondhassa, őszintén és objektíven javasolhassanak bármit, amire az igénybevevőnek szüksége van, anélkül, hogy mérlegelnie kelljen azt, hogy az milyen hatással lehet a saját érdekeltségeire. A szaktanácsadó ilyen függetlenségének számos oldala van: Technikai függetlenség: azt jelenti, hogy a szaktanácsadó olyan pozícióban van, amelyben kifejezésre juttatja a technikai, szakmai véleményét, és attól függetlenül szolgál tanáccsal, hogy az ügyfél mit hisz és mit szeretne hallani. Pénzügyi függetlenség: a szaktanácsadó nem érdekelt pénzügyileg az igénybevevő intézkedéseinek folyamatában, munkájáért a szakszolgáltatástól, mint munkáltatótól kap fizetést, honoráriumot nem fogadhat el az igénybevevőtől. A szaktanácsadó működésének, javaslatainak objektivitását nem befolyásolhatja semmilyen pénzügyi érdek. Adminisztrációs függetlenség: a szaktanácsadó alapvetően nem tartozik az igénybevevő személyzetébe, és az adminisztrációs döntések nem vonatkoznak rá. Ez nem jelent problémát, ha az igénybevevő intézmény a szakszolgáltatástól független szervezet. Amennyiben a szakszolgáltatáson belül illetve a szakszolgálattal közös komplex intézményben lát el belső szaktanácsadóként feladatot, tisztázni kell szerepét és függetlenségét. Politikai függetlenség: az igénybevevőnek sem a vezetésére, sem az alkalmazottaira nem lehet hatással a szaktanácsadó politikai irányultsága, hatalma és kapcsolatai. Érzelmi függetlenség: a szaktanácsadó megőrzi személyes függetlenségét és objektivitását tekintet nélkül az empátiára, barátságra, kölcsönös bizalomra, érzelmi vonzódásra és más személyes benyomásokra és érzelmekre, mely megnyilvánulhat a kezdetektől fogva, vagy kialakulhat a megbízás során. Bár az empátia és a kölcsönös bizalom szükséges a hatékony munkakapcsolat kialakításához, de nem szabad, hogy az objektivitás rovására menjen. Nyilvánvaló, hogy az abszolút függetlenség nem létezik, egy fikció, egyik szakmai tanácsadótól sem várható el a



totális függetlenség az igénybevevőtől, különböző érdekeltségeitől és célpontjaitól, melyekre a szaktanácsadó törekszik. Mindezen felül a szaktanácsadók függenek az ügyfelektől a kapott visszajelzés és megerősítés szempontjából, hogy újra alkalmazzák-e más munkára és ajánlják-e másoknak, hogy szakmai hozzáértésüket elismerik-e. Ugyanakkor az igénybevevők nem szükségszerű kötelessége a szakszolgálat módszertani szaktanácsadójának megbízást adni, tulajdonképpen szabadon választhatják meg kit kérnek fel.

Így az igénybevevők valószínűleg kisebb fontosságot tulajdoníthatnak a szaktanácsadó függetlenségének, mint technikai szakértelmének és személyes tisztességének. Ezt a tényt a szaktanácsadók nem hagyhatják figyelmen kívül. Az alázatos függetlenség és objektivitás csábító lehet rövid távon, de hosszú távon, eltűnözve kockázatos és önveszélyes. A tanácsadási tevékenység egy művészet, a szaktanácsadónak meg kell találniuk a helyes egyensúlyt az érzelem és hatékony munkakapcsolat, valamint a függetlenség és objektivitás között. Fontos a semlegességük megőrzése: a helyzet tárgyilagos megismerésére törekednek, nem fogadják el automatikusan a megbízójuk által megfogalmazott tényeket, problémákat, objektivitásra kell törekedniük.

#### 5.2.4.3. Szakértői tevékenység sajátossága

A módszertani szaktanácsadó széleskörű áttekintéssel, az adott szakterületnek megfelelő speciális ismeretekkel rendelkezik, rálátása van a problémára, független és megalapozott véleménye van. A tanácsadó „mestere” szakmájának: nemcsak elméletét, de módszereit és fogásait is ismeri, és alkalmazni is tudja. A szakértői tudás elsajátításához a folyamatos tanulás mellett gyakorlatra és bőséges tapasztalatszerzésre van szükség. A módszertani szaktanácsadás lényegi eleme a gyermekvédelmi szakmai tudás birtoklása, fejlesztése, átvitele, megosztása és alkalmazása. A tudásátvitel nem csak a tényekről való szakértelemmel és a tények megértésével van kapcsolatban, hanem a gyermekvédelemről, annak történeti, intézményi, szervezeti, kulturális és adminisztratív környezetéről való ismeretek hatékony alkalmazásához megkövetelt képességekkel, módszerekkel és megközelítésekkel is.

A szaktanácsadók nem tudják az ilyen képességeket kizárólag az elméleti tanulmányokon keresztül megszerezni. Tanulnak kollégáik tapasztalataiból és a szakszolgálatnál összegyűjtött szakértelemből. A módszertani gyakorlathoz szükséges tapasztalat és szakértelem főleg a gyermekvédelem terepén dolgozó kollégákkal folytatott munkából ered. „Minden tanácsadó tudja, hogy az ügyfelei egyben a tanárai is, és be kell szereznie a tudásukat. A tanácsadó nem tud többet, de többet látott már.” [10] Így a tudásátvitel a módszertani szaktanácsadás során egy kétirányú folyamat: növeli az ügyfelek tudását és a hatékony tevékenységre való képességeiket, ezekből pedig a tanácsadó is tanul, növeli a saját tudását, a jelenlegi és jövőbeli tanácsadói képességét és annak hatékonyságát.

#### 5.2.4.4. Értékteremtés

A módszertani szaktanácsadás az igénybevevők számára értékteremtés. A szaktanácsadó tudást, technikákat, eszközöket használ fel annak érdekében, hogy az igénybevevők számára a releváns elméletek, gyakorlati módszerek és eljárások átfogó összességét nyújtsa, amelyek segítségével biztosítható, hogy a szakellátási szolgáltatások és programok az érintett gyerekek és családjaik igényeit hatékonyan, tiszteletteljesen és a megfelelő időben kielégítsék. A módszertani szaktanácsadó tevékenységei során megfogalmazza, közvetíti, átadja igénybevevői számára illetőleg velük közösen megteremti azokat az értékeket, amelyek révén a szakmai minőség folyamatos javulásával jellemezhető szervezetekké válhatnak. A legfőbb ilyen érték az az, hogy a szolgáltatások középpontjában mindig a gyermek elvárása és jóléte, a gyermeki jogok érvényesülése, a gyermekek legfőbb érdeke áll.

Mindemellett a módszertani szaktanácsadás folyamán alapelveként tekintünk a szolgáltatást nyújtó, segítő szakemberek, mint a szaktanácsadást igénybevevők vonatkozásában a következőkre:

„A gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat - a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben - megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogait tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.” (Gyvt. 15§ (6))

#### 5.2.4.5. Szaktanácsadás és támogatás

A szaktanácsadó a konkrét tanácsadáson (javaslatokon, ajánlatokon, amelyeket az ügyfél elfogadhat és alkalmazhat, vagy éppen figyelmen kívül hagyhat) túl is segítséget nyújt, azaz az igénybevevő addig használja a szaktanácsadó szolgáltatásait, ameddig csak szükséges, amíg véghez nem viszi, amit a szaktanácsadóval közösen célul kitűztek. A módszertani szaktanácsadás ugyanakkor a mi felfogásunkban olyan támogató tevékenységeket is jelent, melyek egyfelől kiegészítik a tanácsadói szerepet (pl. képzések, szakmai személyiség és készségfejlesztő továbbképzések), másfelől ugyan nem igazán tanácsadói jellegűek, leginkább talán a határvonalon állnak a tanácsadás, valamint más módszertani szolgáltatások között, viszont támogatják az igénybevevőket a jó döntések meghozatalában, a jó minőségű szolgáltatásnyújtásban. Ezekre jó példák a vezetői tanácsadás formái, a szaktudás megjelenítésének, terjesztésének elősegítése publikációkkal, forrásteremtésben való támogatás pályázatokkal, szakmai fórumok szervezése, minőségbiztosítási eljárások kidolgozásában való szakértői támogatás.

### **5.3. Személyi feltételek**

- a szolgáltatás megrendelője, igénybevevője (fenntartó, gyermekotthon, nevelőszülői hálózat működtetője, a szakszolgálat szakosodott szervezeti egységei, egyéb)
- Területi gyermekvédelmi szakszolgálat
- módszertani szaktanácsadó(k)

### **5.4. Kompetenciák**

#### **1. Alapvető kompetenciák:**

- A gyermekvédelem körében széleskörű felkészültség, tapasztalat, gyakorlat
- Kutatásmódszertanban, szociológiai és pedagógiai vizsgálóeljárásokban való jártasság
- Önálló munkavégzésre való képesség
- Együttműködési készség
- Projekt vezetői készség
- Kutatásmódszertanban, szociológiai és pedagógiai vizsgálóeljárásokban való jártasság
- Tanácsadói kompetenciák
- Pályázatok készítésében való jártasság
- Publikációs készség
- Felhasználói számítógépes ismeretek
- A saját tanácsadói képességek és terhelhetőség meg- és felismerése és elfogadása
- A tanácsadási elméletek gyakorlatba történő integrálása
- Etikus gyakorlat és szakmai hozzáállás

#### **2. Támogató kompetenciák:**

- Az igénybevevőket lehetőségeikről tájékoztató információs rendszerek működtetése
- Hálózatban tevékenykedés
- A saját munka dokumentálása, megjelenítése
- Az igénybevevők kompetenciáinak fejlesztését szolgáló saját stratégiák kialakítása
- Kapcsolat kiépítése az érintettekkel
- Folyamatos önképzésre való képesség, a szakirodalom nyomon követése
- Támogató környezet kialakítása a szaktanácsadást igénybevevővel
- Képesség az igénybevevőkkel közösen a tanácsadási programok kialakítására, kivitelezésére és értékelésére

### 3. Interakcióhoz/ kommunikációhoz kapcsolódó kompetenciák:

- Képesség a hatékony kommunikációra az igénybevevőkkel, munkatársakkal, a befogadónak megfelelő nyelvezet, kommunikációs szint kiválasztása
- Társadalmi és kultúrák közötti megértés, érzékenység
- Kommunikációs készségek
- A tanácskérők egyéni igényeinek felismerése és annak megfelelő tanácsadási folyamat kialakítása (megfelelő módszer és eszközválasztás)
- Hatékony csapatmunkára való képesség
- Legyen képes tiszteletben tartani a hozzá fordulók értékeit, autonómiáját, identitását, érdekeiket szem előtt tartva oldja meg az etikai dilemmákat.
- Munkája során legyen képes kezelni a feladatellátása során felmerülő szerep-összeférhetetlenségeket.
- Legyen képes a szakmai titoktartás szabályai szerint kezelni a munkavégzése során birtokába jutott információkat.
- Legyen képes adekvátan értelmezni a módszertani szaktanácsadást, mint szolgáltatást igénybe vevők problémáit társadalmi, pszichológiai és szociálpszichológiai folyamatok tükrében.
- Legyen képes a nondirektív, segítő beszélgetés alkalmazására munkavégzése során.
- Legyen képes munkaköri feladatának megfelelően alkalmazza a gyermek védelmében elfogadott jogszabályokat; módszertani útmutatókat.

### 4. Szakmai kompetenciák:

- Jogi- és adatvédelmi alapismeretek ismerete.
- Gyermeki jogok nemzetközi és hazai szabályozásának ismerete.
- A gyermekvédelem jogi szabályozásának átfogó ismerete.
- A közoktatási jogszabályok ismerete.
- A szociális és társadalombiztosítási ellátások szabályozásának ismerete.
- Az egészségügyi ellátások igénybevehetőségének ismerete.
- Gyermekesélyegyenlőségét szolgáló ellátások, intézkedések körének ismerete.
- A szakma etikai szabályainak és dilemmáinak ismerete.
- A szakmai együttműködés etikai szabályainak interiorizációja.
- Kompetencia határok ismerete és tiszteletben tartása.
- Ismerje a szükségletek és erőforrások feltárásának módszereit.
- Családi szerepek és szerepkonfliktusok, a családi életciklusok ismerete.
- Énvédő mechanizmusok ismerete, alkalmazása.
- A segítő beszélgetés jellemzőinek ismerete, alkalmazása.
- Fejlődés lélektani alapismeretek ismerete.
- A kötődés és biztonságérzet fontosságának ismerete.
- A szocializáció folyamatának és színtereinek ismerete.
- A konfliktusok fajtáinak és a konfliktuskezelés módjainak ismerete, alkalmazása.
- A kommunikáció fajtáinak, a kommunikációs zavaroknak az ismerete.

## 5. Személyes kompetenciák:

- Elhivatottság, elkötelezettség
- Döntésképeség
- Stressz-tűrő képesség
- Türelmesség
- Rugalmasság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Kapcsolatteremtő készség
- Empátia
- Konfliktuskezelő készség
- Adekvát kommunikáció
- Kompromisszumkészség
- Rendszerező képesség
- Konszenzuskészség

### 5.5. Tárgyi feltételek

- a szakszolgálat központi épületében irodahelyiség
- a szakszolgálat központi épületében képzések lebonyolítására (legalább 20 fő befogadására) alkalmas felszerelt helyiség
- korlátlan internet, e-mail, telefon hozzáférési lehetőség
- kizárólagos használatra is igénybe vehető mobil telefon
- kizárólagos használatra is igénybe vehető hordozható személyi számítógép
- nyomtató
- szkennel
- fénymásoló
- hordozható projektor, vetítővászon
- flip chart tábla
- helyszíni tanácsadáshoz az utazás biztosítása
- gyermekvédelmi szaklapok, releváns és gyermekvédelmi tárgyú szakirodalmakhoz való hozzáférés

## 6. Indikátorok

<b>Meghatározás (tevékenység)</b>	<b>Indikátor (hogyan)</b>	<b>Forrás (adat)</b>
1. szakértői tevékenység	X % határidőre elkészült	kirendelő határozat
2. szaktanácsadás (hány tegyessel van kapcsolat)	TEGYESZ kapcsolat/20	munkabeszámoló
3. szaktanácsadás	tanácsadás száma	munkabeszámoló
4. multiplikátor funkció	szakmai fórum száma/negyedévente	szakmai beszámoló
5. kutatás, elemzés	megjelenések száma/kutatások	beszámoló

	elemzés száma	
6. írásos anyagok (ajánlás, útmutató, vélemény)	írásos anyagok száma/év	beszámoló
7. képzés/továbbképzés	akkreditált képzést elvégzők száma/év	tanúsítvány
8. jó gyakorlatok gyűjtése, terjesztése	újonnan bemutatott jó gyakorlatok/év	kiadvány, konferencia, honlap
9. multiplikátor tevékenység	médiában megjelenések száma/év	média-figyelés

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

- Az írásbeli szerződés megléte.
- A szerződés teljesülése.
- Elégedettségi vizsgálat megtörténte.
- Kutatási terv megléte.
- Szakmai beszámoló, záró tanulmány készült a kutatás lezártakor.
- A kutatás eredményei publikálásra kerültek.
- Akkreditált a képzés, továbbképzés.
- Továbbképzésre vonatkozó szükségletfelmérés készült.
- Továbbképzésbe bevontak létszáma szakmailag megfelelő.
- Szakmai konferencia, fórum szervezésére sor kerül.
- A tematikája aktualitás.
- Elégedettség vizsgálat történik.
- Szakmai kiadványt készít a szakszolgálat.
- A szakszolgálat munkatársai publikálnak.
- A szakszolgálat honlappal rendelkezik.
- Szakmai tartalmak megjelennek a honlapok.
- Szakmai tartalmakat tartalmaz a honlap.
- A szakszolgálat pályázatírási szabályzattal rendelkezik.
- Folyamatos pályázatfigyelés történik.
- A pályázatok eredményesek.
- Módszertani szaktanácsadó részt vesz a pályázat végrehajtásában.
- A szakszolgálat gyűjti a jó gyakorlatokat.
- A szakszolgálat közzé teszi a jó gyakorlatokat, modell értékű eljárásokat.
- A szakszolgálat részt vesz minőségbiztosítási eljárások kidolgozásában.
- Az eljárások kidolgozása eredményes.

## **8. Mellékletek**

### **8.1. Szakirodalom**

### **8.2. Jogszabályok**

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény

65 §,

96.§ (9)

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

4. § (3),

154. §.

## **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**

1.A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet A gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás formáinak szakmai létszám irányszámai és létszámminimum normái melléklet jelenleg nem nevesít a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatásoknál módszertani szaktanácsadó munkakört. A kijelölt módszertani intézmények számára előírt szakmai minimum létszám két fő. Ezt a szakmai létszámot minimumnak tekintjük. Javaslat: A rendelet nevesítsen módszertani szaktanácsadó munkakört, s a módszertani munkacsoport optimum létszámát 4 főben határozza meg. A Fővárosi Módszertani Tegyesznél közel négy évtizede folytatott szakmai-módszertani feladatellátás tapasztalatai, amelyeket kiegészít kijelölt módszertani intézményként szerzett benyomásunk is, azt mutatják, hogy csak külön munkakörben foglalkoztatott szakemberek alkalmazásával látható el a szaktanácsadás Gyermekvédelmi Törvényben előírt feladata és a Módszertani szaktanácsadás protokolljában leírt szakmai tevékenység. A szakszolgáltatásoknál egyéb munkakörökben foglalkoztatott munkatársak – ideértve a vezetőket is – betöltött munkakörük mellett nem teljesíthetik a szaktanácsadói szakmai szerep alapvető feltételeit (függetlenség, elfogulatlanság, segítői szerep), még akkor sem, ha egyébként birtokában vannak tanácsadói kompetenciáknak (amelyek azonban alapvető munkakörük betöltéséhez nem feltétlenül szükségesek). Munkaidő és munkaszervezés tekintetében is aggályos a kétféle feladat ellátása, valamint összeférhetetlenség is megjelenhet (pl. gyámi tanácsadó nyilvánvalóan nem láthat el módszertani feladatokat egy gyermekotthon vonatkozásában).