



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt

Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési
kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása

Tevékenységszervezési pillér



Családsegítő terület

Csoportos programok szervezése



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba

Miklós Klára

Sántha Magdolna-folyamatgazda

Tar-Bárczy Szilvia

Tóth Attila

Vibling Géza

Családsegítő terület felelőse, kulcsszakértő:

Kerekes László

Folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.)



Tevékenységszervezési pillér munkatársai



Bevezető

„A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT-) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet.

(Goldmann–Mester–Mód; 2008.)

A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

Régóta várjuk mindannyian – különösen, akik ezen a területen dolgozunk –, hogy szakmai tevékenységeink során egyszerűen kezelhető, egységes informatikai támogatást kaphassunk, ügyeink intézésében előrébb léphessünk a modern technika eszközeivel. Lehetőség volt már eddig is többféle program használatára, melyek közül némelyik könnyen kezelhető, mások kevésbé, és közöttük is előfordulnak átfedések. Olyan program azonban, mely felöleli szakmai tevékenységünk egészét, s mindenki számára egyaránt elérhető, biztosítja a statisztikai adatgyűjtést, a központi tervezés szempontjait is, jelenleg nem található a piacon.

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt tevékenységadminisztrációs fejlesztése¹, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel² közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A megbeszéléseken a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

¹ TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt: „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása”

² TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális információs fejlesztések”

Az érintett terület

„A Szoc. tv. meghatározása szerint családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. 1990-től a funkció ellátása családsegítő szolgálat néven történt (KSH 2008. 36. o.). A családsegítés céljai és eszközei rendkívül sokrétűek, melyek a társadalmi segítség és támogatás széles spektrumát ölelik fel.” (Mester; 2010) A családsegítés területe az egyetlen olyan Tevékenységadminisztrációs fejlesztés által érintett szociális terület, amelyet a Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) az alapszolgáltatások közt nevesít.

A folyamatmenedzsment jelentősége

A folyamatok leírásának rendkívüli előnye, hogy több, a területhez kiválóan értő tapasztalt ember együttműködésével áll össze a munkacsoportos megbeszélések során. A szokványos tevékenységmenetek lejegyzésén túl kiterjed olyan részletekre is, amelyekre általában a napi munkavégzés során nem figyelünk, nem gondolunk. Elsősorban a jogszabályok által meghatározott tevékenységek és folyamatok leírására törekedtünk, de nem kerülhettük el azokat sem, amelyek a napi gyakorlatban rendszeresen előfordulnak. Az elkészült folyamatleírások így válhatnak segítőjévé, iránymutatójává munkánknak. Ez egyben azt a nem elhanyagolható tény is jelenti, hogy a folyamatleírások alkalmasak egy új munkatárs hatékony bevezetésére a napi gyakorlatba.

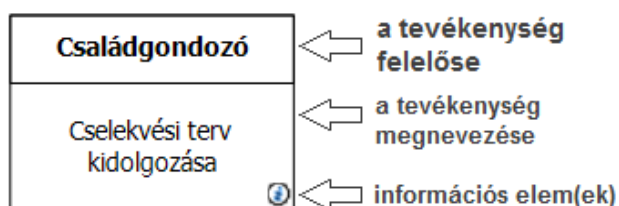
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, rendszerbe szedése, minőségi és statisztikai mutatóinak folyamatokhoz kapcsolása. Mindezen ismeretek felhasználásával informatikusok fogják kifejleszteni azt a szoftvert, mely reményeink szerint megkönnyíti, lerövidíti az ágazatban dolgozó szakemberek adminisztrációs tevékenységét a napi munkavégzéstől kezdve az időszaki statisztikai jelentésekig.

A kérdéscsoportok összefüggéseinek, kapcsolódásainak átláthatóságához értelemszerűen választottuk a folyamatleírást, valamint a folyamatleírással korreláló, a folyamatokat jól tükröző, azokat szemléletessé tevő grafikus ábrázolási módnak a folyamatábrát. Ezzel a módszerrel tudjuk leginkább elősegíteni a fejlesztendő szoftver kapcsolódási hálójának elkészítését, az egyes folyamatok egymáshoz kapcsolódását, valamint a fejlesztő informatikusok munkáját.

A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le adatfeldolgozási folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a

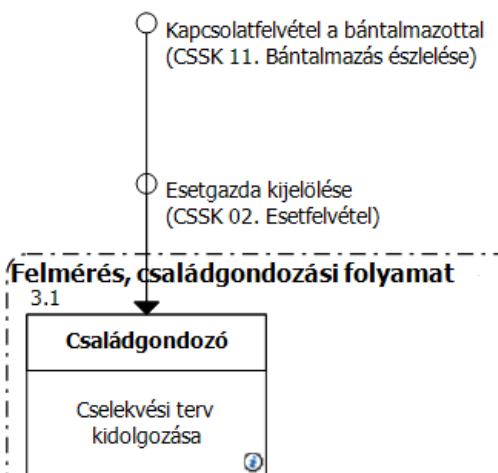
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – akár csak egy weboldal linkjeire kattintva – egyik folyamatábrából a másikba juthatunk a kapcsolódási pontokon keresztül. Jelen dokumentum a QPR ProcessGuide szoftverből kinyert úgynevezett riport, mely megmutatja az ábrákat, valamint a hozzájuk tartozó összes információt és leírást táblázatos formában.



Az ábra leggyakoribb eleme a doboz, amely a folyamat egyes lépéseire, **tevékenységeire** utal. Felső részében az adott **tevékenység** közvetlen **felelőse** található. Ez általában az a személy, aki a kérdéses funkciót ténylegesen ellátja. Szükség esetén az a munkatárs kerülhet ide, aki a tevékenységet végzőt kijelöli.

A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel, amely röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható, csak a hozzá tartozó táblázat szöveges, leíró részében.

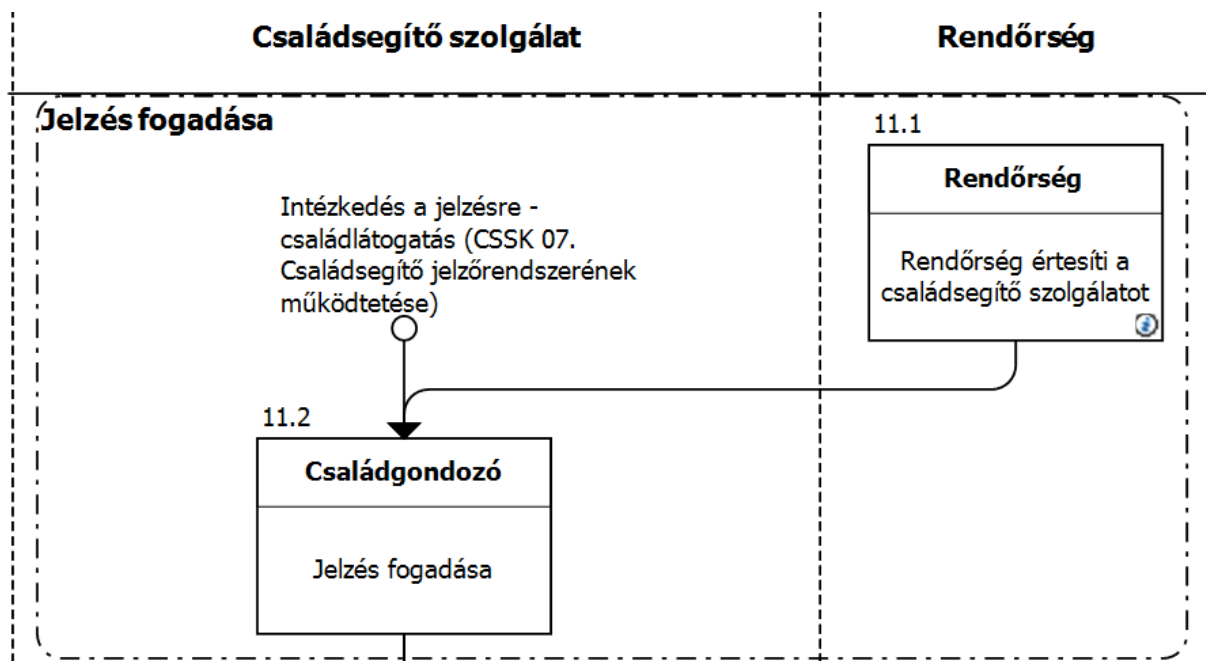
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



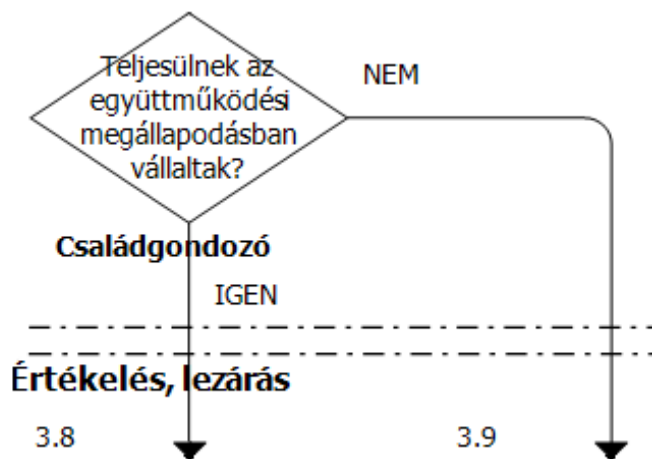
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: **folyamatlépés megnevezése**, **leírás**, **felelős**, **dokumentum megnevezése**.

Néhol azt láthatjuk egy-egy ábrában, hogy a nyíl karikában végződik, vagy abból indul. Ezek a karikák azt jelzik, hogy az adott lépés egy másik folyamathoz kapcsolódik. A karika mellett a folyamat és a folyamatlépés megnevezése is látható. A fejlesztendő adminisztrációs szoftvernek is követnie kell ezeket a lehetséges útvonalakat.

Az ábrában a több dobozt körbevevő szaggatott vonal azokat a tevékenységeket foglalja csoportba, amelyeket egy időben, egyszerre, összetartozóan érdemes adminisztrálni. Az elkészülő szoftverben ezekhez a tevékenységekhez egy űrlap, egy számítógépes oldal, vagy ablak fog tartozni.



A folyamatábra függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában a lakossági tájékoztató(k) készítése tevékenység mindhárom felelős intézményben megjelenik (Fenntartó, Regionális szociális módszertani intézmény, Idősbentlakásos intézmény), ám az intézményekben dolgozók felelősségi köre más és más lesz (vezető; intézményvezető).



Több ábrában is látható a dobozok között egy-egy rombusz. Ez minden esetben döntési pontot jelöl. Itt olyan kérdésnek kell szerepelnie, amelyre egyértelmű igen/nem válasz adható. Lényeges pont ez mind a szociális, mind a gyermekvédelmi szakember számára, mert ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelőssét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjelenüek. A rombusz információhordozó elemei azonosak a dobozával.

A QPR ProcessGuide-ban elkészített folyamatábrák rendszere a folyamattérképpel kezdődik. Ez egyfajta tartalomjegyzék szerepét is betölti ebben a szoftverben, s az adott elemre lépve (kattintva) megnyílik a hozzá tartozó folyamat ábrája. Számunkra, akik nyomtatásban olvassuk, vagy éppen interneten keresztül a következő dokumentumot, marad a hagyományos tartalomjegyzék, s lapozunk, vagy a Ctrl billentyű segítségével találjuk meg a kívánt oldalakat.

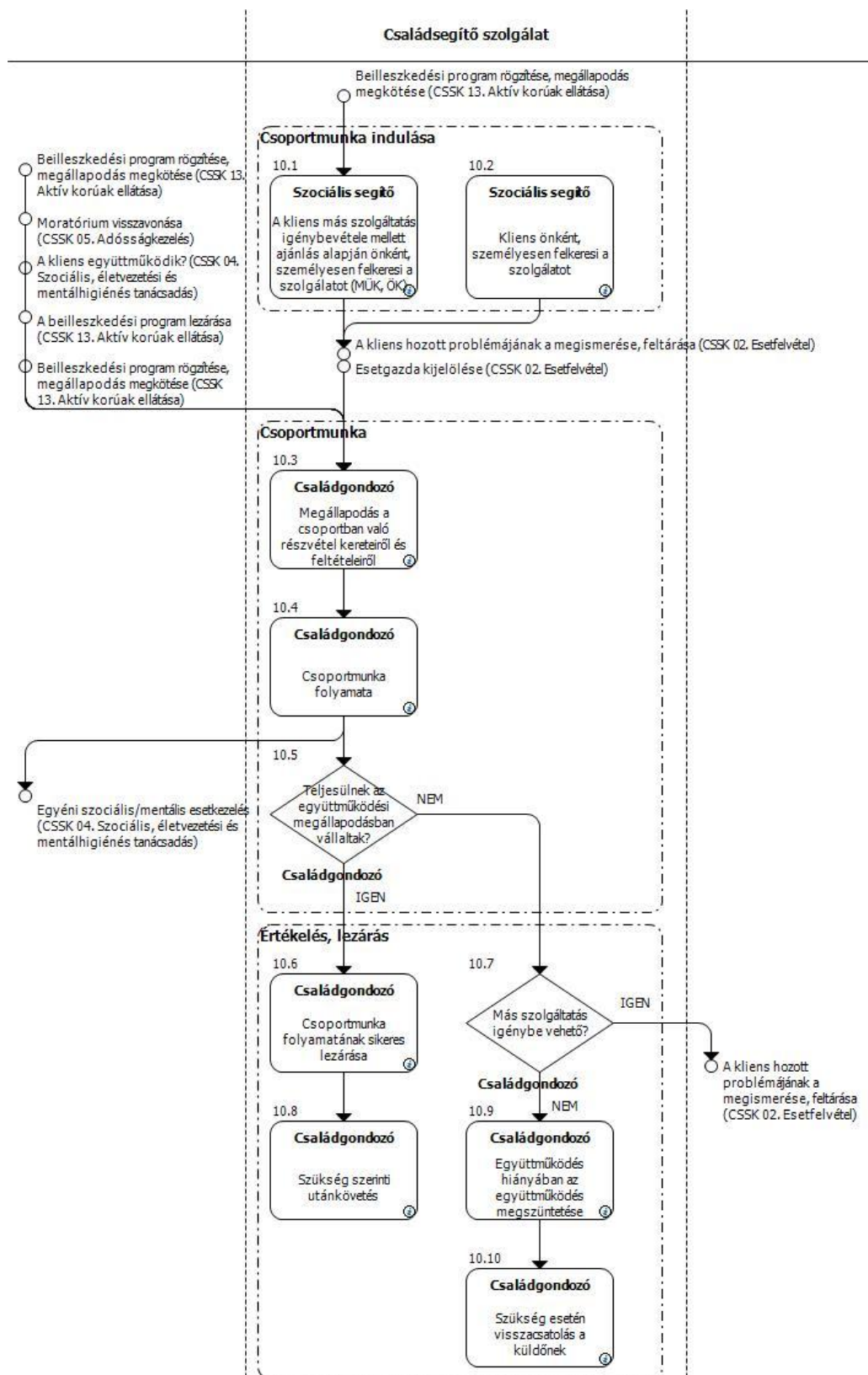
Jó olvasást mindenkinek!

Felhasznált irodalom:

Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

1993. évi III. törvény „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”.



Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
10.1 A kliens más szolgáltatás igénybevétele mellett ajánlás alapján önként, személyesen felkeresi a szolgáltatást (MÜK, ÖK)	Tevékenység	A kliens felkeresi a szolgáltatást, és az ügyeletes a személyes adatok alapján beazonosítja az ellátási kötelezettséget.	Szociális segítő	Forgalmi napló
10.2 Kliens önként, személyesen felkeresi a szolgáltatást	Tevékenység	A kliens felkeresi a szolgáltatást, és az ügyeletes a személyes adatok alapján beazonosítja az ellátási kötelezettséget.	Szociális segítő	Forgalmi napló
10.3 Megállapodás a csoportban való részvétel kereteiről és feltételeiről	Tevékenység	Tájékoztató a kliens által hozott problémáról/igényeiről/szükségeiről, valamint tájékoztatás a részvétel kereteiről és feltételeiről, a csoportmunka módszereiről, a csoport céljáról.	Családgondozó	Esetnapló Együttműködési megállapodás
10.4 Csoportmunka folyamata	Tevékenység	A csoport céljának meghatározása - Csoportnormák elvárások megbeszélése - Csoport és a környezet viszonyának tisztázása - Hatalom és kontroll - Intimitás - Differenciálódás - Csoportmunka lezárása, értékelése, eredmények dokumentálása, hasznosítása.	Családgondozó	Esetnapló Együttműködési megállapodás Forgalmi napló
10.5 Teljesülnek az együttműködési megállapodásban vállaltak?	Döntés	Rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések és az önrész havi befizetésének igazolása (csekkbemutató).	Családgondozó	
10.6 Csoportmunka folyamatának sikeres lezárása	Tevékenység	Elért eredmények valamint a megállapodásban foglaltak értékelése, változások rögzítése, együttműködés lezárása. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik.	Családgondozó	Ügyfélnyilvántartás Együttműködési megállapodás Esetnapló
10.7 Más szolgáltatás igénybe vehető?	Döntés		Családgondozó	
10.8 Szükség szerinti utánkövetés	Tevékenység	Megállapodás szerinti utánkövetés.	Családgondozó	Esetnapló
10.9 Együttműködés hiányában az együttműködés megszüntetése	Tevékenység	A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik.	Családgondozó	Esetnapló Ügyfélnyilvántartás
10.10 Szükség esetén visszacsatolás a küldőnek	Tevékenység	Együttműködésre kötelezett kliens esetében.	Családgondozó	Levél Iktatókönyv



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Csoportos programok szervezése

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Csoportmunka indulása				
1	Csoportmunka típusa	Listából választható (egy)	Szociális és mentálhigiénés; Pszichológiai tréning vagy csoportterápia; Családterápia; Családkonzultáció; Önsegítő csoport; Mediáció; egyéb, és pedig...	
2	Csoportmunka célja	Hosszú szöveg		
3	Forgatókönyv készítése	Hosszú szöveg		Csoportmunka jellemzőire vonatkozó leírás, a csoportban való részvétel feltételei.
4	Csoportba jelentkezés módja	Listából választható (több)	önként; kötelezve; fő szolgáltatásként; más szolgáltatás folytatásaként; más szolgáltatás kiegészítéseként; egyéb, és pedig...	
5	Csoportba jelentkezés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
6	A kliens megfelel a forgatókönyvben rögzített feltételeknek?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 7. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 15. sz. mező következik.
Csoportmunka				



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
7	Együtműködés keretei és feltételei	Hosszú szöveg		Időpontok, helyszínek, fajtája (nyílt, zárt), témája, módszere, stb. A 7. sz. mező módosítására bármikor legyen lehetőség.
8	A kliens elfogadja az együtműködés kereteit és feltételeit?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 9. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 16. sz. mező következik.
9	Együtműködési megállapodás elfogadásának időpontja	Dátum		éééé.hh.nn
10	Csoportmunka dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
11	Csoportmunka helyszíne	Szöveg		
12	Csoportmunka tartalma	Hosszú szöveg		Alkalmanként feljegyzés, jelenléti ív (ha nem anonim) a csoportban történekről.
13	Résztevők létszáma	Szám		
Értékelés, lezárás				
14	A csoportmunka értékelésének dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
15	Csoportmunka lezárása	Dátum		éééé.hh.nn
16	A kliens további segítségnyújtást igényel?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén az esetfelvétel folyamata következik. Nem válasz esetén a 17. sz. mező következik.
...esetfelvétel folyamata...				
17	Szükséges-e utánkövetés?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 18. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 19. sz. mező következik.
18	Utánkövetés tapasztalata	Hosszú szöveg		



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása
19	Szükséges-e visszajelzés?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 20. sz. mező következik. Nem válasz esetén vége a folyamatnak.
20	Visszajelzés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás: űrlap mező(k)	Megjegyzés
Csoportos programba bevontak száma	Csoportos programot igénybe vevők száma	fő	Csoportos programok szervezése	13. Résztevők létszáma	Azoknak az ügyfeleknek a száma, akik csoportos programban vesznek részt. Összesítve.
Csoportmunka típusa szerinti megoszlás	Csoportos folyamatok igénybevevőinek száma az összes folyamat igénybevevőinek számához viszonyítva	százalék	Csoportos programok szervezése	13. Résztevők létszáma 1. Csoportmunka típusa	
Csoportmunkában szereplők száma csoportmunka-típusonként	Csoportmunkában szereplők száma csoportmunka-típusonként	fő	Csoportos programok szervezése	1. Csoportmunka típusa	
Csoportmunkában szereplők aránya csoportmunka-típusonként	Csoportmunkában szereplők aránya az összes résztvevőkhöz viszonyítva csoportmunka-típusonként	százalék	Csoportos programok szervezése	1. Csoportmunka típusa 13. Résztevők létszáma	Egyes csoportmunkában résztvevők / összes csoportmunkában résztvevők
Csoportos programok száma	Csoportos programok száma	darab	Csoportos programok szervezése	9. Együttműködési megállapodás elfogadásának időpontja	Összesítve
Csoportba jelentkezés módja szerinti megoszlás	Csoportba jelentkezés módjának száma kategóriánként	fő	Csoportos programok szervezése	4. Csoportba jelentkezés módja	Kategóriánként összesítve.
Utánkövetésben részt vett csoporttagok száma	Utánkövetésben részt vett csoporttagok száma	fő	Csoportos programok szervezése	17. Szükséges-e utánkövetés?	Igen válaszok összesítve.
Utánkövetésben részt vett csoporttagok aránya	Utánkövetésben részt vett csoporttagok aránya az összes csoporttaghoz viszonyítva	százalék	Csoportos programok szervezése	17. Szükséges-e utánkövetés? 13. Résztevők létszáma	Igen válaszok összesítve / összes résztvevők létszáma

FOGALOMDEFINIÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa			
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Szociális és mentálhigiénés	Szociális és mentálhigiénés csoportmunka az emberek kis csoportjával végzett olyan célorientált tevékenység, mely során a szociális igények kielégítése és mentálhigiénés problémák kezelése érdekében történik.	
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Pszichológiai tréning vagy csoportterápia	Valamilyen pozitív változás elérése a cél, mely a csoportmunka során az egyének életében, személyiségében bekövetkezik. Terápiás hatástényezők: információ- és tanácsadás, pozitív élmény, elszigeteltség feloldása, szociális tanulás, altruizmus megélése. Jellemzően hasonló problémákkal küzdő egyének kerülnek egy csoportba, a kommunikáció nyílt, spontán és személyes.	
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Családterápia	Olyan folyamat, amelyhez szorosan kapcsolódik a megelőzéshez. Elsődleges célja a zavarok, tünetek, betegségek következő generációra történő "átörökítésének" megelőzése, amely a nem megfelelő működéshez vezető utat megtörheti, korrigálhatja, nem csak a létrejött családi működési zavarokkal foglalkozik. Pszichoterápiás szemlélet és módszer, amely során a szakemberek a problémákat, tüneteket hordozó egyénnel és annak családjával együttműködve, megváltoztatják a család viselkedését, az élmények átélésének minőségét, a lehetőségekhez igazodva optimalizálják a családi rendszer működését. Alkalmazásának célja megszüntetni a tüneteket, elősegíteni, egy új, harmonikusabb egyensúly kialakítását a családban. Eredményesség esetén nemcsak az aktuális problémák, tünetek szűnnek meg, hanem kisebb lesz a testi és lelki tünet megjelenésének valószínűsége a következő generációkban is.	

FOGALOMDEFINIÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Családkonzultáció	A családkonzultáció olyan szakmailag kvalifikált munka, amely az egyén és család interperszonális kapcsolataival foglalkozik. A mindennapi életvitelben elakadt, de klinikai értelemben nem beteg személyek, párok, családok konfliktuskezelésének megsegítése, krízishelyzeteik rendezése és valamely család fejlődési ciklusban fellángoló problémáik megoldásának facilitálása képezi a családkonzultáció feladatát.	
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Önsegítő csoport	Az önsegítő csoportok a kölcsönös segítségre és egy speciális cél elérésére alakult önkéntes kiscsoport struktúrák. Azonos élethelyzetű emberek hozzák létre, egymás kölcsönös segítésére. Az önsegítő csoportok társulásának célja egy közös szükséglet kielégítése, közös egészségkárosodás vagy probléma leküzdése, a kívánt társadalmi illetve személyes változás előidézése, szemtől szembeni interakciókat, a tagok személyes felelősségét hangsúlyozzák, anyagi segítséget és érzelmi támogatást egyaránt nyújtanak egymásnak.	
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Mediáció;	Speciális konfliktuskezelési módszer, amelynek lényege, hogy a két fél vitájában, mind a két fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél (mediátor) jár közben.	
Csoportos programok szervezése	Csoportmunka típusa	Egyéb, éspedig		

Csoportos programok
szervezése

családkonzultáció

A családkonzultáció olyan szakmailag kvalifikált munka, amely az egyén és család interperszonális kapcsolataival foglalkozik. A mindennapi életvitelben elakadt, de klinikai értelemben nem beteg személyek, párok, családok konfliktuskezelésének megsegítése, krízishelyzeteik rendezése és valamely család fejlődési ciklusban fellángoló problémáik megoldásának facilitálása képezi a családkonzultáció feladatát.



tevadmin

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt
Tevékenységszervezési pillér

<http://modernizacio.hu>

Elérhetőségünk: 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1391 Budapest, Pf. 244

Amennyiben projektünk számára küldene levelet,
a borítékra feltétlenül írja rá: TÁMOP 5.4.1 – Köszönjük!

Telefon: 237-6700

Fax: 237-6753

A Tevékenységszervezési pillér elérhetőségei:

Telefon: 237-6726

E-mail: zoltan.soos@szmi.hu