

## **EFOP 1.5.3-16 Humán szolgáltatások fejlesztése az Ormánság szívében**

*A települési/térségi életminőség javítása, a vidék megtartó képességének  
fejlesztése.*

*A célcsoport helyben maradását ösztönző, helyi életminőséget javító  
szolgáltatásfejlesztések.*

*Közzolgáltatások elérhetővé tétele, helyi szolgáltatások továbbfejlesztése.*

***Baksa Térségi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat***

**2018. november**

**Készítette: Párer Boglárka**



## Tartalomjegyzék

|                                                                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Bevezetés.....                                                                                                    | 3        |
| Dél-Dunántúli Régió és Baranya megye bemutatása .....                                                             | 5        |
| A Sellyei Járás és az Ormánság bemutatása.....                                                                    | 6        |
| <b>Baksa település bemutatása .....</b>                                                                           | <b>9</b> |
| Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás, a Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ismertetése ..... | 10       |
| - Családsegítés.....                                                                                              | 10       |
| - Gyermekjóléti szolgáltatás.....                                                                                 | 12       |
| - Család- és Gyermekjóléti Szolgálat.....                                                                         | 13       |
| - A prevenció.....                                                                                                | 15       |
| - A szociális munka.....                                                                                          | 16       |
| - Munkamódszerek a szociális munkában.....                                                                        | 17       |
| Összefoglaló a projekttevékenységről a Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tekintetében.....         | 23       |
| - A pályázat megvalósítása.....                                                                                   | 24       |
| - Csoportmunkában történő együttműködés fejlesztése- megvalósítás.....                                            | 25       |
| - Önálló életvitelre képessé tevő programok.....                                                                  | 48       |
| A Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kapacitásfejlesztése.....                                      | 49       |
| Életminőség.....                                                                                                  | 50       |
| Közösségfejlesztés.....                                                                                           | 52       |
| Településfejlesztés.....                                                                                          | 53       |
| Közfelügyelet.....                                                                                                | 54       |
| Szervezetfejlesztés.....                                                                                          | 56       |
| Helyi életminőség kutatás.....                                                                                    | 56       |
| Lehetséges szervezetfejlesztési irányok a Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál.....                | 65       |
| További projekttevékenységek – hiánypótló szolgáltatások.....                                                     | 66       |

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A település vonzóbbá tétele, helyben maradás ösztönzésének lehetséges irányai..... | 70 |
| Összegzés.....                                                                     | 73 |
| Felhasznált irodalom jegyzék.....                                                  | 74 |
| Melléklet.....                                                                     | 77 |

## **Bevezetés:**

Jelen tanulmány az EFOP 1.5.3-16 Humán szolgáltatások fejlesztése az Ormánság szívében elnevezésű projekt keretén belül készült.

A pályázati kiírás célja a kedvezményezett járásokban, a humán közszolgáltatások hatékonyságának növelése és az azokhoz történő hozzáférés javítása, a társadalmi felzárkózás folyamatának erősítése.

Ennek oka, hogy Magyarország egyes területi egységei között számos tekintetben (például: gazdasági, szociális, infrastrukturális) kiugróan magasak a különbségek. Ezek a különbségek egy térségben gyakran hatványozottan vannak jelen, együttes jelenlétükkel korlátozzák az ott élők esélyeit. Kezelésükhöz komplex megközelítés szükséges. Magyarország településszerkezeti sajátossága, hogy aprófalvakból, kistelepülésekből áll. A hátrányos helyzetű települések minden a társadalmi hátrányokat meghatározó dimenzió mentén rosszabbnak mutatkoztak az egyéb településekhez képest. Hazánkban a települések harmada hátrányos helyzetű. Azért, hogy a társadalmi- területi hátrányok enyhüljenek, szükséges a humán-erőforrás kapacitás fejlesztése, a helyben elérhető szolgáltatásokra ráépülve.

Az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program (EFOP) az alábbi célokat fedi le:

- „Az aktív befogadás, többek között az esélyteremtés és az aktív részvétel előmozdítása, valamint a foglalkoztathatóság javítása érdekében;
- A marginalizálódott közösségek – különösen a romák körében – társadalmi-gazdasági integrációja;
- A megfizethető, fenntartható és minőségi szolgáltatásokhoz való jobb hozzáférés biztosítása, beleértve az egészségügyi szolgáltatásokat és a közérdekű szociális szolgáltatásokat;
- A foglalkoztatáshoz való hozzáférés megkönnyítése érdekében a társadalmi vállalkozói szellem, a társadalmi vállalkozásokba történő szakmai integráció és a szociális és szolidáris gazdaság előmozdítása;
- Hozzájárulás a közösségvezérelt helyi fejlesztési stratégiák megvalósításához.”

(HEFT 2017)

A konstrukció célja a társadalmi felzárkózás érdekében a területi különbségek csökkentése, a minőségi humán közszolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása. Emellett a helyi esélyegyenlőségi programokban feltárt problémák komplex, a helyi közösségekre és erőforrásokra alapuló fejlesztési programok támogatása.

A konstrukció rész céljai az alábbiak:

- I. „A humán közszolgáltatások terén jelentkező szakemberhiány enyhítését szolgáló ösztönző programok megvalósítása.
- II. A hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztathatóságra való felkészítésének, munkaerő-piaci eszközökben való részesedésének és munkaerő-piacon való megjelenésének elősegítése.
- III. A helyi kisközösségek társadalom-szervező szerepének megerősítése.
- IV. A vidék megtartó képességének erősítése, valamint az ezzel kapcsolatos disszemináció támogatása.
- V. . A kultúrák közötti párbeszéd erősítése.”

(HEFT 2017)

E tanulmány az egyik kedvezményezett járason, azaz a Sellyei Járáson belül, Baksa Község Önkormányzatának megbízásából íródott.

A tanulmánynak, Baksa település bemutatása mellett célja, hogy:

- Ismertesse a helyi életminőség javítását, a vidék megtartó képességének fejlesztését célzó programok megvalósulását, fejlesztési lehetőségeket;
- A helyi lakosság körében végzett kutatás kapcsán felmerülő észrevételekről, egyéb lehetőségekről képet adjon,
- A pályázattal kapcsolatos célcsoport helyben maradását ösztönző, helyi életminőséget javító szolgáltatásfejlesztések, programok megvalósításáról és további lehetőségekről számot adjon,
- Ismertesse a Baksa Térségi Család- és Gyermejjóléti Szolgálat munkáját, tevékenységi körét, jelen pályázatban vállalt feladatait és azok teljesítését egyéb, szervezetfejlesztés által megvalósítható lehetőségeit.

Baksa az ország Dél-Dunántúli Régiójában található település. A Dél-Dunántúli Régiót három megye alkotja: Baranya, Somogy, Tolna. Baksa település Baranya megyében lelhető fel. Baranya megye Magyarország legdélebben fekvő megyéje, megyeszékhelye Pécs. Területe 4430 km<sup>2</sup>. 301 település található Baranyában, melyből 14 város. ([http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/mesz/02\\_ba.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/mesz/02_ba.pdf))

Lakosságszáma a 2011-es népszámlálási adatok alapján, 386 ezer fő volt. A népszámlálás idején a lakónépesség döntő hányada, csaknem kétharmada élt a megyében található városokban – ebből 40 százalékuk a megyeszékhelyen – és kicsit több mint egyharmaduk a 287 községben. A 2001 és 2011 közötti időszakban a községek lélekszáma esett vissza legnagyobb arányban.

A megyék közül Baranyában éltek a népszámláláskor legnagyobb számban a magukat német és a horvát nemzetiséghez tartozónak vallók. Egyúttal a cigány nemzetiségűek aránya is meghaladta az országos átlagot. A népesség korösszetétele romlott az egy évtizeddel ezelőtti népszámláláshoz képest. 170 időszerű személy jut száz gyermekkorúra, tehát a születések száma alacsony. (Korábban 126 időszerű jutott 100 gyermekkorúra.) Az utolsó két népszámlálás közötti időszakban a 0–14 évesek száma 18 százalékkal csökkent. Iskolázottság tekintetében javulás volt megfigyelhető 2001-hez képest 2011-ben, mert nőtt a középfokú végzettséggel rendelkezők, és a diplomát szerzők aránya is. A megyében a legutóbbi népszámláláskor a 2001-es évihez képest 4,1 százalékkal többen, összesen 141 900 fő voltak foglalkoztatottak. A pályakezdő fiataloknak egyre nehezebb lett az első munkahely megtalálása. Ez annak a következménye lehet, hogy az idősebbek foglalkoztatottsága nőtt. Ennek oka valószínűleg a nyugdíjkorhatár emelkedése volt. A korábbi népszámláláshoz képest a legnagyobb mértékben a munkanélküliek száma változott. Tíz év alatt átlagosan 37 százalékkal nőtt. Baranya megye gazdasági aktivitási mutatói az országos átlagnál kedvezőtlenebb képet mutatnak.

A KSH adatai szerint, 2018. első félévében a megye munkanélküliségi rátája 7,3 %, foglalkoztatási rátája 57,6 %. A havi nettó átlagkereset 177 660 Ft. (<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/megy/182/index.html>)

A megye népességének 56 százaléka vallotta magát egyházhoz vagy felekezethez tartozónak, 18 százalékuk egyikhez sem tartozónak, 26 százalékuk pedig nem kívánt válaszolni. ([http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz\\_03\\_03\\_2011.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_03_03_2011.pdf))

A megyében tíz járás található, ezek az alábbiak: Komlói, Mohácsi, Pécsi, Pécsváradi, Hegyháti (Sásdi), Sellyei, Siklósi, Szentlőrinci, Szigetvári és Bólyi Járás. Melyek közül **Baksa a Sellyei Járáshoz** tartozik. A járásban egy város található, Sellye és 37 község, melyek a következők: Adorjás, **Baksa**, Baranyahídvég, Besence, Bogádmindszent, Bogdása, Csányoszró, Drávafok, Drávaiványi, Drávakeresztúr, Drávasztára, Felsőszentmárton, Gilvánfa, Hegyszentmárton, Hirics, Kákics, Kemse, Kisasszonyfa, Kísszentmárton, Kórós, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Okorág, Ózdfalu, Páprád, Piskó, Sámod, Sellye, Sósvertike, Tengeri, Téseny, Vajszló, Vejtí, Zaláta.



Forrás: [www.sellye-strand-](http://www.sellye-strand-szallas.hu)

[szallas.hu](http://www.sellye-strand-szallas.hu)

Az Ormánságban tehát egy város található, a többi település többnyire 500 fő alatti lakosságszámmal rendelkező kistelepülés. Az Ormánságról elmondható, hogy vidékies jellegű. Magyarország egyik legszegényebb térsége. A 311/2007 (XI. 17.) Kormányrendelet a kedvezményezett térségek besorolásáról- 1. melléklete szerint ez a Járás az ország harmadik legrosszabb gazdaság és társadalmi mutatókkal rendelkező térsége. A 106/2015. (IV. 23.) számú kormányrendelet alapján komplex programmal fejlesztendő térség minősítést kapta. Az ilyen minősítésű területek az ország periférikus részein vannak. Ezekre a területekre a kis lélekszámú települések és az alacsony népsűrűség jellemző. Ez tehát, elmondható a Sellyei Járásról is. (<http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/kompjar14.pdf>)

A Járáshoz legközelebb eső nagyobb városok: Szigetvár, Siklós Pécs. Ezek a városok azonban tömegközlekedéssel nehezen közelíthetők meg. Szintén emiatt nehéz munkát vállalni is ezekben a városokban. Tapasztalataim szerint sokan mennének üzemi betanított munkásnak ezekre a településekre, azonban a közlekedés miatt nem tudják vállalni, főként a több műszakos állásokat.

Sellye, mint járási székhely: közigazgatási szempontból a sellyei járás 38 települési önkormányzata tartozik Sellye városhoz. Sellyén zajlik az okmányirodai ügyintézés, az államigazgatási járási feladatok ellátása, a gyámhivatali funkciók ellátása, a segélyezési feladatok, stb.. A főbb járási igazgatási funkciók, amelyek fontos szerepet töltenek be a lakosság mindennapi életében: építésügyi körzetközpont, munkaügyi kirendeltség (Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztály), városi gyámhivatal, okmányiroda, kormányablak, anyakönyvi hivatal, közös önkormányzati hivatal, tűzoltóság, rendőrség.

Sellye, mint járási központ: a járási feladatok ellátása 35 települési önkormányzat vonzáskörzetét jelenti. (HEFT 2017)

Baranya megye 2016-os Erőforrás Térképe szerint Sellye város rendelkezik Ipari Parkkal 20, 43 hektáron. A terület 84%-a Sellye város tulajdonát képezi. Az Ipari Park befektetői vonzerejét többek között a horvát határ és a Dráva közelsége adja.

([https://issuu.com/pbkik/docs/baranya\\_megye\\_er\\_forr\\_st\\_rk\\_pe](https://issuu.com/pbkik/docs/baranya_megye_er_forr_st_rk_pe))

Baksa, Baranya megye középső részén terül el a Mecsek, a Villányi-hegység és az Ormánság között. Régi falurésze völgyben, az új falu pedig egy fennsíkon helyezkedik el. Pécs és Sellye között található település. Pécestől 20 km-re, Sellyétől 27 km-re fekszik. Területe kissé dombos, földjei termékenyek. A településhez tartozik: Rádfapuszta (kültelek). Baksa fejlődő település mind infrastrukturálisan, mind a foglalkoztatottságot tekintve. (Kővágó 2016)



[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Baksa\\_nyugatr%C3%B3l.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Baksa_nyugatr%C3%B3l.JPG)

A Baksa Község Önkormányzata három település hivatalos ügyeit látja el: Baksáét, Tésenyét és Tengeriét. A Jegyzőség központja Baksa. E három település korábban a Pécsi Járáshoz tartozott, majd a Sellyei Járáshoz csatlakoztak.

A településen található intézmények, szolgáltatások:

- Klebersberg Intézményfenntartó Központ Baksai Általános Iskolája,
- Baksai Óvoda,
- „Mini Manó” Családi Napközi és
- *Baksai Idősek Klubja* (nappali klub, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás), *mely szolgáltatásokat a Pécs és Környéke Alapszolgáltatási és Gyermekjóléti Alapellátási Központ és Hálózat Szociális biztosít a településen;*
- Házi Orvosi Szolgálat,
- Védőnői Szolgálat,
- Baksa Térségi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat (mely 20 településen biztosítja a gyermekjóléti alapellátást),
- Integrált Községi Szolgáltató Tér (IKSZT).



Forrás:

[https://hu.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1jl:%C3%81tal%C3%A1nos\\_iskola\\_Baksa.jpg](https://hu.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1jl:%C3%81tal%C3%A1nos_iskola_Baksa.jpg)

Baksa a Közös Önkormányzati Hivatal központja is. A Közös Önkormányzati Hivatal kirendeltségei:

- Bogádmindszenti Kirendeltség: Bogádmindszent, Hegyszentmárton, Ózdfalu
- Sámodi Kirendeltség: Adorjás, Baranyahídvég, Kisszentmárton, Sámód

A KSH Helységnévtára szerint Baksa lakosságszáma 2017. 01. 01-én 782 fő. A 2011-es népszámlálási adatok alapján a település lakóinak 77,8%-a magyar, 6,2%-a cigány, 3,5%-a német, 0,3 %-a horvát, 0,1 %-a román, és szintén 0,1% egyéb, nem hazai nemzetiséghez tartozónak vallotta magát (22,1% nem kívánt nyilatkozni). Szintén a 2011-es népszámlálás adatai alapján vált láthatóvá, hogy a település lakóinak kb. a fele, 48,4 % római katolikus vallású. ([http://www.ksh.hu/apps/hntr.telepules?p\\_lang=HU&p\\_id=03975](http://www.ksh.hu/apps/hntr.telepules?p_lang=HU&p_id=03975))

**Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás; Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:**



Forrás: [www.bmpsz.sulinet.hu](http://www.bmpsz.sulinet.hu)

A Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 2016 január elseje óta Baksa székhellyel látja el a családsegítést és gyermekjóléti alapszolgáltatásokat, a korábbi Sellye Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Családi Napközi jogutódjaként. Szolgálatunk jelenleg Baksa központtal, de sellyei telephellyel látja el feladatát. A Szolgálat négy fő családsegítő munkatárssal működik, melyből 1 fő ellátja az intézményvezetői feladatokat is.

A családsegítés szociális alapszolgáltatás, melyet az 1993. évi III. törvény szabályoz, a gyermekjóléti szolgáltatás pedig, gyermekjóléti alapellátás, melyet az 1997. évi XXXI. törvény ír elő.

Az 1993. évi III. a szociális igazgatásokról és szociális ellátásokról szóló törvény szerint a családsegítés a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások egyike.

E törvény 59. § (1) bekezdése szerint, „az alapszolgáltatások megszervezésével az állam és a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.”

A hangsúly tehát az alapszolgáltatások igénybevétele esetében azon van, hogy az igénybe vevő, ellátott részére a saját otthonában, lakókörnyezetében veheti igénybe az adott szolgáltatást, segítségnyújtást.

64. §2 2 Megállapította: 2005. évi CLXX. törvény 28. §. Hatályos: 2006. I. 1-től. (1) A 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.

(2) a). **A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik.** A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

(3) A (2) bekezdés szerint **kapott jelzés alapján** a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény **feltérképezi** az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés **problémákkal küzdő családok, személyek körét**, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

(4) *A családsegítés keretében biztosítani kell a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat, a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők után követését biztosító esetmenedzseri feladatokat.*

(6) Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató - a család és gyermekjóléti szolgálat - keretében működtethető. A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés (4) bekezdés szerinti feladatait, valamint a Gyvt. 39. és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.

(7) A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátási területén - felkérésre - közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában.

A családsegítés, olyan alapszolgáltatás, ami térítés mentes, nem kötött jövedelemhez, szakértői véleményhez, életkorhoz, tehát mindenki számára hozzáférhető.

(1993. évi III. tv.)

A családsegítés mellett Szolgálatunk feladata a gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása is.

A gyermekjóléti szolgáltatást 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szabályozza. A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermekjóléti alapellátások közé tartozik, mely az alábbiakat jelenti:

38. § (1) *Az alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.* Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

(2) Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást - lehetőség szerint - a jogosult **lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső** ellátást nyújtó személynél vagy intézményben kell biztosítani.

(3) Ha a gyermekek átmeneti gondozását a települési önkormányzat ellátási szerződés keretében biztosítja, és az ellátást nyújtó intézmény nem a települési önkormányzat területén működik, a gyermekjóléti szolgáltatási feladatok ellátását lehetőség szerint a szülő lakóhelye szerinti települési önkormányzatnak kell biztosítania.

*Az alapellátás fontossága nincs vitatva, azonban a megvalósítás sokszor nehezen megy. Ennek oka, hogy speciális ismereteket, együttműködést, felelősségvállalást, új megközelítést igényel. Ezen kívül a szolgáltatás megvalósítása nem olcsó, és a jó működés hozadéka nem jelentkezik anyagi tekintetben a településen. Ha az alapellátás jól működik, megnövekedik az igény a különböző szolgáltatások, ellátások iránt. Egyre többen, egyre több szolgáltatást szeretnének igénybe venni. Ez pedig több forrást igényel. Azonban a legjobb befektetés, amit egy önkormányzat tehet, hogy jó minőségű, és széles körű ellátást biztosít, hiszen így a településen élők életminősége, ellátottsága, biztonságérzete növekszik. Ennek következtében, pedig a település vonzóbbá válik. Ezen felül, a megelőzés, csökkenti a problémákat, a krízishelyzeteket, veszélyeztetettséget. A gyermekjóléti alapellátás a településen élőknek szolgáltatásokat biztosít, így hozzájárul a településen lévő problémák csökkentéséhez. Segít jobbá és biztonságosabbá, vonzóbbá tenni a települést. Ha lehetőség volna az alapellátás szolgáltatásainak bővítésére, akár munkalehetőséget is jelenthetne a településen élőknek.* (Herczog 2001)

#### **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:**

A gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítéssel együtt, egy szolgáltató keretében működtethető, család- és gyermekjóléti szolgálatként.

Tevékenysége körében a 39. §-ban és az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglaltakon túl:

*a, folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét, meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,*

*b, az ellátási területén közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában,*

*c, szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,*

*d, segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását, felkérésre környezettanulmányt készít,*

*e, kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését, biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,*

*f, részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,*

*g, nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.*

(1997. évi XXXI. tv.)

A család- és gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó szakemberek a szociális munka módszerével végzik munkájukat. Olyan személyes szolgáltatások nyújtását végzik a szakemberek, melyek lényege a szociális munka. A szociális munkások elsődleges feladata, hogy segítsék a gyermekeket és a családokat gyermekeik nevelésében. (Szöllősi 2004)

A következő gondolat ma is megállja a helyét: „Alapellátásban a szaktárca célkitűzései szerint tovább kell erősíteni a preventív szabadidős tevékenységeket, a családi konfliktusok békés megoldását szolgáló közvetítői, mediációs, kapcsolattartási szolgáltatásokat és a válsághelyzetű anyák segítségét. Miközben maximálisan egyetértünk, és kiemelkedően fontosnak tartjuk ezeket a feladatokat, nem látjuk reálisnak a mai feltételek mellett ezek teljesülését, hiszen az eddigi feladatok is messze meghaladták a rendelkezésre álló kapacitásokat és szakmai ismereteket...” (Herczog 2001:110)

A gyermekjóléti szolgálat értelmezhető a gyermekvédelmi rendszer preventív részének, hiszen a kiskorúak veszélyeztetettségének kialakulásának megelőzése is a feladata. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata, hogy törekedjen arra, hogy a gyermekek megfelelő anyagi, szociális biztonságban, megfelelő oktatási környezetben, békés, nyugodt, szeretetteljes családi környezetben élhessenek. Ezek biztosítása elsősorban a szülők feladata, de szükség esetén az államnak is segítenie kell ebben a családot. A problémák, nehézségek kialakulásának a kezdetén történő segítségnyújtással lehet a legjobban megelőzni a súlyosabb problémák kialakulását. A prevenció a legjobb és legolcsóbb megoldás. A prevenció célja a megelőzés.

Az alábbiakban a prevenció szintjeit ismertetem:

1. **„Elsődleges (primer) prevenció:** Célja, hogy mérsékelje a gyermekek helytelen irányú és ütemű fejlődését; megelőzze a fenyegető ártalmak kialakulását. Enyhítenie kell a veszélyeztető körülményeket, csökkentenie azok hatását s új eseteiknek előfordulási arányait. Az erőfeszítések két területre összpontosulnak: megváltoztatni a környezetet és erősíteni az egyén problémamegoldó készségeit.
2. **Másodlagos (szekunder) prevenció:** Célja, hogy csökkentse az elsődleges prevenció ellenére is elkerülhetetlenül előforduló zavarok, rendellenességek, ártalmak, veszélyeztető körülmények időtartamát. Ezzel ugyanis csökken a közösségen belüli rendellenességek előfordulási aránya. Magában foglalja az esetfeltáró, diagnosztikai és korrektív típusú szolgáltatások szervezését is abból a felismerésből kiindulva, hogy az időben feltárt rendellenességek hatékonyan kezelhetők.
3. **Harmadlagos (tercier) prevenció:** Célja, hogy a közösségen belül csökkentse az akut rendellenességek, zavarok, ártalmak, veszélyeztető körülmények következtében kialakult defektusok (devianciák) előfordulási arányát. Annak biztosítására törekszik, hogy a különféle rendellenességek, zavarok, ártalmak, veszélyeztető körülmények megszűnése után a múltbéli nehézségeik a lehető legkevésbé akadályozzák a gyermekeket a családjukba való visszatérésükben, valamint a közösség társadalmi életbe való újbóli bekapcsolódásukban. A rehabilitációt és reintegrációt foglalja magába.

A prevenció típusait a célcsoport meghatározása szerint is meghatározhatjuk:

1. **Általános prevenció:** A gyermekjóléti szolgálat általános preventív szolgáltatásokat biztosít a gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, veszélyeztetettségük megelőzése érdekében. A lakosságnak nyújtott általános preventív szolgáltatások főként az elsődleges, primer prevenciót szolgálják. Ennek célja, hogy a lakosság, azon belül a gyermekek teljes körére vonatkozóan - tehát univerzálisan - biztosítsa az alapellátásokat, szolgáltatásokat, szabadidős programokat, ezzel segítve a gyermekeknek családjukban történő kiegyensúlyozott fejlődését, illetve megelőzze a gyermekre nézve ártalmas környezeti hatások kialakulását. Enyhítenie kell a veszélyeztető körülményeket, csökkentenie azok hatását s új eseteik előfordulási arányait. Az erőfeszítések két területre összpontosulnak:

megváltoztatni a környezetet és erősíteni az egyén, család problémamegoldó készségeit. A megfogalmazott üzeneteknek olyannak kell lenniük, melyekből a populáció egésze profitálni képes.

**2. Célzott prevenció:** Ezek a beavatkozások a teljes populációnak csak egy sajátos módon körülhatárolt részét célozzák meg, nevezetesen azokat a személyeket, csoportokat, amelyek bizonyos sajátosságaik okán különösképpen veszélyeztetettnek tekinthetők, pl. társadalmi hovatartozásuk, iskolai karrierjük sajátos alakulása miatt. Az ebbe a csoportba tartozó programoknak tartalmukban és felépítésükben olyannak kell lenniük, hogy a veszélyeztetett csoport valamennyi tagja, esetleges konkrét személyes veszélyeztetettség híján is profitálni legyen képes ezekből.

**3. Javallott (indikált) prevenció:** Olyan rizikócsoportokat céloz meg, melyek egyértelműen még nem tekinthetők veszélyeztetettnek (pl. szerfüggőnek még nem minősülő gyerekek), de a probléma korai jeleit már mutatják és megnövekedett kockázati tényezőkkel jellemezhető viselkedésük, környezetük (pl. a szokványos közösségekről elszeparálódó szubkultúrák, csoportok). Az indikált prevenciós programok eszközeinek a probléma kialakulásának megakadályozása mellett befolyásoló erővel kell bírniuk minden olyan egyéni, illetve társas viselkedésre, mely vélhetően a probléma kialakulásához, kiteljesedéséhez vezethet.”

(<http://modernizacio.hu/old/data/9/03%20Gyermekj%F3l%E9ti%20szolg%E1ltat%E1s%20-%20prevenci%F3%2024o.pdf>)

### **A szociális munka:**

A szociális munka az a professzionális tevékenység, mely segíti az egyéneket, csoportokat és közösségeket, azok társadalmi működési kapacitásának javításában, vagy helyreállításában, és e cél eléréséhez kedvező társadalmi feltételeket teremt. A szociális munka gyakorlata a szociális munka értékeinek, alapelveinek és technikáinak az alábbi célok egyikének vagy mindegyikének elérése céljából történő alkalmazásából áll: segíteni az embereket abban, hogy kézzelfogható szolgáltatásokhoz jussanak; Egyéneknek, családoknak, és csoportoknak tanácsadás, és pszichoterápia nyújtása--; közösségek vagy csoportok segítése szociális és egészségügyi szolgáltatások nyújtásában vagy e szolgáltatások javításában; és a releváns törvénykezési

folyamatokban való részvétel. A szociális munka gyakorlásához szükséges az emberi fejlődés és viselkedés, a társadalmi, gazdasági és kulturális intézmények, valamint ezen összes tényezők interakcióinak ismerete. (Gosztonyi- Pik 1988)

### **Munkamódszerek a szociális munkában:**

A szociális munkának három munkaformáját különböztetjük meg:

1. Individuális szociális munka: egyéni esetkezelés
2. Szociális csoportmunka
3. Közösségi szociális munka

### **Individuális szociális munka:**

Az egyéni esetkezelés a fentiek közül a leggyakrabban használt, legelterjedtebb munkaforma. A család- és gyermekjóléti szolgálatoknál is ez a leggyakrabban előforduló munkamódszer.

Ez egy komplex pszicho-szociális segítési formát jelent, mely során a szakember a kliens szociális, érzelmi, jellembeli problémáján segít. Az esetmunka központjában az egyén vagy a család áll, de a munka során nem feledkezhetünk meg a társadalmi kontextusról sem, amiben az egyén él. Az esetmunka bizalmi kapcsolatot feltételez a felek között. Az esetkezelés során, nem a segítő oldja meg a kliens problémáját, hanem a cél az, hogy a kliens önerőből tegye ezt. Ehhez szükséges a kliens elköteleződése és részvétele a változásban. A segítő támogatja kliensét a cél elérésében. Az esetmunka kevésbé alkalmazható prevenciós céllal, inkább a kialakult probléma megoldására hivatott. (Szalai 1993; Szabó 2003; Soós 2005)

### **Szociális csoportmunka:**

A csoportmunka emberek csoportjával végzett tevékenység, melynek valamilyen célja van. Ez bármilyen cél lehet, például oktatás, személyiség fejlesztés, önismeret, kapcsolatépítés, stb. Csoportmunkában a hangsúly a csoportviszonyokra, és csoportfolyamatokra helyeződik. Ez azt jelenti, hogy a csoporttagok között lévő interakciókon van a hangsúly, melyeket a csoportvezető (szociális munkás) irányít, kontrollál. A csoportot tehát megfogalmazhatjuk úgy, mint embereket és azok interakcióit. Ezeket az interakciókat nevezzük csoportfolyamatoknak. A csoportfolyamatok pedig, olyan erőket indukálnak, melyek hatással vannak a csoporttagokra és magára a csoportra is. Ezeket az erőket pedig csoportdinamikának nevezzük. Amikor arról beszélünk, hogy egy csoport hogyan működik, valójában ezekről a folyamatokról, dinamikákról beszélünk.

A csoportvezető feladata ezeknek a felismerése és használata a csoport fejlődése során. Ezekre a folyamatokra mindenképpen figyelnie kell a szociális munkásnak, különben célját veszíti a csoport.

A csoportdinamikának négy területét különböztetjük meg:

1. Kommunikációs és interakciós minták:

A csoporttagok kommunikálnak egymással. A kommunikáció célja mindig valamilyen üzenet közlése. Nem csak verbálisan, hanem non-verbális jelekkel is kommunikálnak a tagok a csoportban. Számos okból kommunikálhatnak a tagok egymással, például információ átadás, meggyőzés, magyarázás, önmaguk védeke, provokálás, stb. A csoportvezető megfigyeli, vizsgálja ezeket az okokat, majd be is avatkozhat. Például, látja, hogy valaki nem tudja érvényesíteni érdekeit, akkor neki adhat olyan feladatot, amiben tudja önérvényesítő képességét gyakorolni. Ugyanígy a szociális munkásnak az interakciós mintákat is figyelemmel kell kísérnie, és arra kell törekednie, hogy megfelelő interakciós minták alakuljanak ki.

2. Csoportok vonzereje a tagjaik számára (csoportkohézió):

Festinger meghatározása szerint ez a tagokat a csoporthoz kötő és a csoportban megtartó erők összességét jelenti. A csoportok vonzerejét gyakran az jelenti, hogy valamilyen előnyök származnak részvételből, vagy a tagoknak szüksége van társas együttlétre, esetleg, hogy a csoport által addig elérhetetlen szolgáltatásokhoz, erőforrásokhoz juthatnak. A csoport működését befolyásolni fogja, hogy milyen okból vonzódnak a tagok a csoporthoz.

3. Csoportban kialakuló szociális kontroll:

A szociális kontroll, olyan folyamat, „melyek révén a csoport eléri a megfelelő működéshez szükséges mértékű engedelmeskedést és konformitást. A szociális kontrollt a tagok és a szociális munkás egyaránt felhasználják arra, hogy engedelmeskedésre bírják a deviáns csoporttagokat. Bizonyos fokú engedelmeskedés és konformitás nélkül egy csoport sem képes fennmaradni.” (Toseland-Rivas 1999/114)

A csoportban szükség van meghatározott normákra, hogy tudjuk mi tekinthető megfelelő cselekvési módnak. A normák a csoporttagok interakcióiból alakulnak ki. A társas kontroll eszköze még a szerepek és a státusz a csoportban.

A szerepek előírják az elvárt viselkedést és korlátozzák a tagok szabadságát. A státusz pedig annak besorolását jelenti, hogy az egyes tagoknak milyen a viszonya a többi taghoz képest.

#### 4. Csoportban kifejlődő kultúra:

Ez a csoporttagokra jellemző nézetek, értékítéletek, szokások és hagyományok együttesét jelenti. Ahogy a csoport fejlődik, úgy alakul ki a csoport kultúra is szép lassan. A csoportba minden egyén magával viszi és kifejezésre juttatja egyéni értékészletét, mely összessége a csoport kultúrájává válik.

(Toseland-Rivas 1999)

Az egyéni esetkezelés és a szociális csoportmunka között szoros kapcsolat van. A csoporttal dolgozó szociális munkások, a csoportmunkához szükséges tapasztalataikat az egyéni esetkezelések kapcsán szerzik meg.

A szociális munkás feladatai:

- Párhuzamos folyamatok:

A kliens és a szociális munkás feladatai különböznek egymástól. Mindkettőnek megvannak a saját feladatai, ezek a feladatok függenek egymástól, de nem moshatók össze.

- Közvetítés:

A csoportvezető feladat, hogy közvetítsen a kliens és az adott intézmény, projekt szolgáltatásai között.

- A munka megkövetelése:

A szociális munkás az, aki a szerződésben foglaltakat betartatja. Ösztönzi azt, hogy a csoporttagok arra fókuszáljanak, amiért a csoportban vannak, és a munka feltételeit is igyekszik megteremteni.

- Tekintély:

A szociális munkás egyszerre gondoskodó és követelő magatartást képvisel a csoportban.

- Intimitás:

A szociális munkás mobilizálja a gyógyító hatású erőket a csoportban. A csoportvezetőnek azt kell elősegítenie, hogy a résztvevők egymással beszéljenek úgy, hogy a beszélgetésnek meglegyen a szerződésben lefektetett célja, legyen benne érzelem és valódi legyen.

- A megfogalmazott cél hatalma:

Az idő és a cél fontos momentum a csoportmunka során. Ezeket szem előtt tartva a szociális munkás arra irányítja energiáit, amit ő és a résztvevő együtt kívánnak elérni.

A csoportmunka fázisai:

- Felkészülés folyamata:

Ez a ráhangolódás fázisa. E során a szociális munkás ráhangolódik a csoportra, felkészíti magát arra, hogy belépjen a csoporttagok életfolyamataiba („előzetes empátia”).

- A munka periódusa:

A szociális munkás tisztázza azt, hogy a tagok mire szerződnek. Ennek nagyon világosnak és érthetőnek kell lennie, mert különben a csoporttagok nem értik, hogy tulajdonképpen ők miért is vannak jelen a csoportban. Emellett a szociális munkásnak meg kell teremtenie a megfelelő munkakörülményeket, tisztázni kell, hogy neki mi a szerepe a csoportban. Közös ki kell dolgozniuk egy egyezséget, ami minden tagnak megfelel (csoportszabályok tisztázása).

- Munka szakasza:

Ez a fázis a segítségnyújtás elsődleges feladataira irányul. Ebben a szakaszban valósul meg a csoportmunka. Itt a szociális munkás feladatai a következők: megtalálni a közös nevezőt a csoportban; gátló akadályok feltárása és elhárítása; információ nyújtás saját elképzeléseiről; saját meglátások, érzések megosztása; kliens-szociális munkás rendszer követelményei, határai megosztása.

- Átmenetek és befejezés szakasza:

A csoportvezető kilép a tagok életfolyamatainak teréből. „Kilincs hatás”- a tagok akkor adnak hangot legmélyebb gondolataikról, amikor kezük, már az ajtókilincsen van. Ezért fontosak például a „mellékesen” kezdetű mondatok. A csoport végén gyakran jönnek elő mély érzések, melyeken még akkor át kell segíteni a klienst a csoportvezetőnek.

A csoportmunka során a csoportvezetőt és a csoporttagokat titoktartás kötelezi.

A projekt keretében mesterségesen létrehozott feladatcsoportok alakultak. Mesterséges csoportoknak azt nevezzük, amik valamilyen külső hatás révén jönnek létre. Ezekhez szükséges van valamilyen finanszírozásra.

Ezek a csoportok speciális céllal alakulnak meg. Jelen esetben a csoportok célja a humánerőforrás kapacitás fejlesztés volt. A feladatcsoport célja, hogy megvalósítson egy meghatározott feladatot, amiért a csoportot megszervezték. A feladatcsoportok alkalmával napirend van kijelölve, ehhez tartják magukat a tagok. Szabályok mentén szerveződik, melyek irányítják a tagok vitáját. A csoport összeállítása során fontos, hogy rendelkezésre álljon a feladat elvégzéséhez szükség emberi erőforrás. A feladat csoportban nem cél a mély önfeltárás, a feladat elvégzésre fókuszál. Akkor sikeres egy ilyen csoport, ha a megadott feladatokat elvégezték, teljesítették, a problémákra megoldást találtak.

(Hegyesi-Kozma-Szilvási-Talyigás 1999)

### **Közösségi szociális munka:**

Először a közösség fogalmát szeretném tisztázni. A közösségnek három jelentése alakult ki:

1. Földrajzi közösség: ez emberek egy csoportját jelenti, akik egy jól meghatározott fizikai területen együtt élnek. Például: falu, város, utca, tábor, stb.
2. Identitás közösség: közös érdekek, értékek, normák, célok készletét jelenti, melyeket az egyén sajátjának tekint.
3. Ügy alapú közösség: valamilyen cél elérése érdekében alakult, szerveződött csoport.

(Budai-Nárai 2011)

A közösségi munka feladata „adott település vagy lakóhely problémáinak felismerése és megoldása” (Gosztonyi-Pik 1988:77)

A közösségi szociális munka célja az emberek, a közösség tagjainak hatalommal való felruházása, vagyis az empowerment. A közösségi szociális munka törekvései közé tartozik még, hogy az emberek vonódjanak be az őket érintő döntések meghozatalába, vegyenek részt annak a közösségnek az életében, amelyben maguk is élnek. A közösségnek nagyobb ereje van, mint az egyénnek, akár a társadalom működésében, annak megváltoztatásában is részt tud venni. (Harkai 2006)

A közösségi részvétel által növekszik az emberek érdekérvényesítési képessége. A közösségi részvétel akkor a leghatékonyabb, ha az állampolgárok:

- „képesek tenni- megvannak a szükséges forrásaik és tudásuk a részvételhez;
- szeretnének tenni- kötődnek közösségükhöz, ami kikényszeríti a részvételt;
- képesség teszi őket- lehetőséget kapnak a részvételre;
- kéri őket- a köztestületek és civil szervezetek erőfeszítéseket tesznek a mozgósításuk érdekében;
- visszajelzést kapnak- látják, hogy számításba veszik véleményüket.”

(Stoker-Wales 2011/191)

A közösségi szociális munkának három modellje létezik:

1. Közösségfejlesztés: célja a közösség problémamegoldó képességének javítása; tagok részvétele a közösség életében; önszerveződés
2. Közösségi tervezés: a társadalmi problémák technikai problémamegoldó folyamata, ahol a cél a szolgáltató szervezet/rendszer fejlesztése
3. Közösségi cselekvés: célja a hatalmi viszonyok megváltoztatása, elosztása, intézményi változások elérése (Gosztonyi 1997)

A Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai munkavégzésük során törekednek arra, hogy a szociális munka módszereit minél szélesebb körben tudják alkalmazni. Azonban elmondható, hogy legnagyobb arányban az esetmunka, egyéni esetkezelés teszi ki tevékenységünk jelentős részét. Amennyiben igény van rá és időnk, lehetőségeink engedik településeinken csoportfoglalkozásokat, játszóház jellegű tevékenységet, kreatív-kézműves csoportot tartunk.

**Összefoglaló a projekttevékenységről, a Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tekintetében:**

- I. Toborzás
- II. Egyéni fejlesztési tervek elkészítése
- III. Csoportmunkában történő együttműködés kompetencia fejlesztése
- IV. Önálló életvitelre képesség tevő programok
- V. Mentorok alkalmazása

**I. Toborzás:**

A Helyi Erőforrás Fejlesztési Terv a pályázat célcsoportjaként a hátrányos helyzetű, aktív korú és fiatalok lakosságát jelöli meg. A toborzás a célcsoport elérését, programokba történő bevonását jelenti. Szolgálatunk munkatársainak Baksa, Drávasztára, Magyarmecske településeken, összesen 90 fő bevonása volt az elérendő cél. A toborzást, 2018 júniusában kezdtük meg.

**II. Egyéni fejlesztési tervek elkészítése:**

Baksa, Drávasztára, Magyarmecske településeken összesen 40 fő bevonásával kell elkészíteni. A családsegítő szolgálat munkatársai készítik el a fejlesztési terveket, mivel ők vannak folyamatos kapcsolatban a célcsoporttal.

**III. Csoportmunkában történő együttműködés kompetenciafejlesztés:**

Ezt a projektelemet a családsegítő kollégák 2018. szeptemberében indították el.

A csoportfoglalkozást Szolgálatunk családsegítői tartják négy alkalommal nyolc fő részvételével. A nyolc fő mind a négy alkalommal különböző témaköröket dolgoz fel, főként játékos, gyakorlati feladatok által.

A négy téma a következő:

1. *Együttműködés fejlesztése:* a résztvevők megtapasztalják az együttműködő csapatmunkát, azt, hogy hogyan érdemes csapatban dolgozni. Megismerik a közösen megoldott feladat élményét. Konfliktuskezelési stratégiákat tanulnak. Asszertív kommunikációs technikákat sajátítanak el. Ezeket a tapasztalatokat később hasznosítani tudják a munka világában. A képzést a családsegítő kollégát feladat-és gyakorlat orientáltan valósítják meg.

2. *Önismert és társismeret:* a résztvevők erősségeinek feltérképezése. A csoport munka folyamán fontos, hogy pozitív visszajelzéseket, megerősítéseket kapjanak a résztvevők önbizalmuk, magabiztosságuk erősítéséhez. Mivel az álláskeresés folyamatában szükségük lesz magabiztosságra, önbizalomra.
3. *Személyiségfejlesztés:* a résztvevők problémamegoldó készségfejlesztése valósul meg. Megoldásfókuszú problémamegoldás módszerét sajátítják el gyakorlati feladatokon keresztül. Szituációs gyakorlatokon keresztül fejlesztik saját személyiségüket.
4. *Kommunikációfejlesztés:* a résztvevők megismerkednek a non-verbális kommunikáció fontosságával. Képesek lesznek olvasni a jelekből. Megtanulják a hatékony érvelés szabályait, és ezzel szemben a rossz érvelési szokásokat is.

Ez a csoport Magyarmeckén valósult meg. A csoportok négy héten keresztül, heti egy napon kerületek megszervezésre.

#### **IV. Önálló életvitelre képessé tevő programok:**

A csoport 40 fő bevonásával valósul meg Baksa, Drávasztára, Magyarmecke településeken élő célcsoporttagok bevonásával.

A képzés célja, hogy a résztvevők életvezetéshez, tanuláshoz és munkavállaláshoz kapcsolódó képességei fejlődjenek. A célcsoporttagok felkészüljenek ezáltal az álláskeresésre és elégedett, önmagát képviselni tudó munkavállalókká váljanak.

Ez a csoport Drávasztárán és Baksán valósult meg 20-20 fő részvételével.

- V. Mentorok alkalmazása** a hátrányos helyzetből adódó sajátosságok kezelésére, a munkakörnyezetbe való beilleszkedés érdekében. Továbbá a munkavállalóvá vált hátrányos helyzetű személy mentorálása. Összesen tíz fő mentorálása a Szolgálat munkatársainak feladata Baksa, Drávasztára és Magyarmecke településeken.

#### **A pályázat megvalósítása:**

Az EFOP 1.5.3-16 Humán szolgáltatások fejlesztése az Ormánság szívében elnevezésű projekt lehetőséget nyújtott Szolgálatunknak, hogy kiterjeszthesse szolgáltatási palettáját. A projekt kezdetekor kihelyeztük intézményünk telephelyén a C típusú hirdetőtáblát. Ezután első feladatunk a célcsoport toborzása volt, mely munkafolyamatot 2018. júniusában kezdtünk meg. Lehetőségünk volt már ennek során olyan személyekhez, családokhoz eljutni, akikkel korábban nem volt kapcsolatunk. Munkánkat három településen végeztük: Baksán, Drávasztárán és Magyarmeckén.

Első körben felkerestük az általunk ismert személyeket, családokat, akikkel korábban kapcsolatban álltunk, hogy bevonzzuk őket a projektbe. Felkértük a települések vezetőit, a polgármestereket, a kisebbségi önkormányzatok vezetőit, képviselőket, hogy ha tudomásuk van olyan személyről, aki célcsoportja lehetne a pályázatnak, akkor nevezzék meg őket. A toborzási tevékenység során felkerestük őket. Készítettünk plakátokat, szórólapokat. Melyeket az adott települések hirdetőtábláira, hivatalokba és olyan intézményekbe függesztettünk ki, melyekben a célcsoporttagok megfordulhatnak. Ezáltal is tájékozódhattak a lakosok a képzéseken való részvétel lehetőségéről. Ezen kívül, a legnagyobb közösségi oldalon is hirdettünk. A tapasztalatunk azonban az volt, hogy a hirdetések kapcsán nem igazán jelentkeztek résztvevők. Azt vettük észre, hogy személyes megkeresés útján lesz sikeres a toborzás folyamata. A legtöbb csoporttagot ún. „hólabda” módszerrel sikerült elérnünk. Amikor felkerestünk egy személyt kértük, hogy ajánljon további lehetséges résztvevőt ismeretségi köréből, akiről úgy gondolja, hogy szívesen jönne ő is a csoportra. Az ajánlott személyeket felkerestük, megvizsgáltuk, hogy megfelelnek-e a pályázati kiírásnak, majd őket is kértük, hogy javasoljanak további személyeket, és így tovább. Ez hatékony módszernek bizonyult a toborzást illetően.

Az egyéni fejlesztési tervek felvételekor kirajzolódott, hogy kik lehetnének azok a személyek, akik a mentorálásban részt vehetnének. Őket felkerestük ismételtén és felajánlottuk ezt a lehetőséget. A három települést illetően összesen tíz fő mentorálása valósul meg a projekt időtartama alatt.

### **Csoportmunkában történő együttműködés fejlesztése - megvalósítás:**

A csoportokat, a **Baksa Térségi Család- és Gyermejjóléti Szolgálat** munkatársai *Bicskei Dezső, Papp Orsolya Éva és Tóthné Krizsán Tünde* valósították meg. **A megvalósulás tapasztalatait Papp Orsolya Éva és Tóthné Krizsán Tünde beszámolója alapján állítottam össze.** A megvalósítás helyszíne Magyarmecske volt. Itt a csoportok négy alkalommal kerültek megtartásra, hetente egy napon. Minden csoport előtt a Szolgálat munkatársai kidolgozták a megadott tematika alapján az adott napra kijelölt témákat, elméleti és játékos feladatokat. A csoport indulása előtt a Szolgálat fent említett munkatársai ismét személyesen felkeresték az érintett tagokat, és meghívták őket a csoportba. Meghívásukra azonnal igent mondtak a jelentkezők. A csoport nyolc nőtagból állt.

A csoportra mindenki- egy személy kivételével- a meghirdetett időpontra megjelent. Mindenki az alkalomhoz illően volt felöltözve.

A csoport alkalmazott munkamódszere a T-csoport volt. A T-csoport munkamódszerét Kurt Lewin szociálpszichológus dolgozta ki. Ez egy önismeretet, szociális érzékenységet, empátiát fejlesztő eljárás. A csoportban a társas készségek gyakorlása valósul meg. Ebben a csoportformában a résztvevők visszajelzéseket kapnak (mintegy tükröt tartva az egyénnek) saját megnyilvánulásairól, viselkedésükről, és azok másokra való hatásairól. A csoportban a tagok szabályok szerint dolgoznak, melyeket a vezetővel közösen dolgoznak ki a csoport megalakulásának kezdetén. A T-csoport célja a résztvevők meglévő képességeinek fejlesztése a csoporttársak visszajelzései (feedback) alapján. Fontos eleme a csoportnak, hogy tapasztalat útján történik a gyakorlat, játékos feladatok megvalósítása során. Ezáltal a személyek kipróbálhatják magukat különböző szituációkban. Ezek a gyakorlatok védett környezetben történnek így nincs kockázat sem, ezáltal biztonságos környezetben szerezhettek tapasztalati tudást. A csoport folyamán nem ítélik meg a tagok, a játékok befejezése után adnak visszajelzést. Ekkor az egyes viselkedések hatásait vizsgálják és hatékonyabb viselkedési módokat tárnak fel. Így később a tagok hatékonyabb megoldásmódokat választanak hasonló szituációban.

(users.atw.hu/humanmenedzser/4\_felev/.../szocialpszichologia\_96\_kerdes.doc)

A csoportszabályok az alábbiak voltak:

### **Csoportszabályok:**

1. Csak magadat hozd a csoportba, semmi mást!
2. Mindenki lehetőséget kap arra, hogy megossza gondolatait.
3. Lehet passzolni, ha te vagy soron és nem kívánsz hozzászólni a témához.
4. Hallgasd meg azt, aki beszél – félbeszakítás nélkül.
5. Tartjuk az időhatárokat.
6. A másikat nem kritizáljuk, és nem minősítjük a hozzászólását!
7. Egyes szám első személyben beszélünk, ne általánosítsunk!
8. Titoktartás, a tréningen elhangzottak a csoportra tartoznak, nem pletykálunk!
9. Ha elkészültél türelemmel várakozz!
10. Tegeződünk!
11. Hozzájárulunk a fotózáshoz.

A csoport hangulatát mind a négy alkalommal **smiley-val** mérték. Ez történt a reggeli kezdő és a délutáni befejező szakaszban egyaránt. Mind a négy alkalommal elmondható a mérések alapján, hogy a csoport hangulata mind a kezdő és a befejező szakaszban nagyon jónak bizonyult. Minimális eltérést csak a harmadik foglalkozáson mértek a csoportvezető kollégák,

melynek oka, hogy a településen egy tragédia történt, mely befolyással volt a csoporttagok hangulatára.

**1. nap- Együttműködés fejlesztése (Együttműködés, konfliktus kezelés, asszertív kommunikáció):**

Ezen alkalomkor történt meg a csoport köszöntése, a bemutatkozás, a csoportszabályok megalkotása. A résztvevők hangulatát a csoportvezetők lemérték reggel is és a csoport zárásakor is.

A feladatok a következők voltak:

A csoportot az alábbi ismerkedős, névtanulós játékokkal nyitották a csoportvezető kollégák.

- **1. Névtanulás, memóriajáték:** Körben ülnek a résztvevők. A vezetőtől jobbra ülő bemutatkozik /keresztnévvel/. A szomszédja megismétli az előző nevet, majd a sajátját mondja. A mellette ülő így már a sajátjával együtt három nevet mond, a következő négyet és így tovább. A vezető marad utolsónak, neki kell a legtöbb nevet memorizálnia. A következő körben a név után már plusz egy mondatot is kell mondani ami „rá jellemző”, pl. szeretek biciklizni.
- *A feladat célja: Információgyűjtés egymásról, azonosság, másság érzésének meg tapasztalása, ismerkedési folyamat felgyorsítása. A résztvevők bemutatkozása és egymás megismerése.*
- **2. Három állítás egy hamis** Mindenki mond magáról két igaz és egy hamis állítást. A csoportnak ki kell találni melyik a hamis állítás.
- **3. Járj úgy, mint...!**“ Járj úgy, mint egy fáradt, idős ember! Mintha hideg télen, jégen kelnél át, mintha lopakodó macska lennél, stb. – mozgásos vidám játék, garantált a jó hangulat.

**Együttműködés:**

„Az együttműködés általában két vagy több személy/szervezet – mint egyenrangú partnerek – közös döntésein alapuló, közös célok eléréseért történő, kreatív szellemi erőfeszítéseket és cselekvéseket magában foglaló, hosszabb ideig tartó, folyamatos tevékenységet jelent, amelynek során az együttműködők megosztják egymással erőforrásaikat, felelősségüket („saját hatáskörükben” cselekednek), tevékenységüket, a közös tanulási folyamat során szerzett tudásukat, és mindezzel növelik képességeiket, kompetenciáikat a problémák kezelésében és megoldásában. Az empátián, tolerancián és kongruencián alapuló együttműködés a szociális szolgáltatásokban a bizalom kialakulásához vezet, amely egyúttal a segítő tevékenység kiinduló pontja, másrészt az eredménye.”

([http://www.esely.org/kiadvanyok/2015\\_1/20151\\_12\\_budaipuli\\_egyuttmukodes\\_szocszolgban.pdf](http://www.esely.org/kiadvanyok/2015_1/20151_12_budaipuli_egyuttmukodes_szocszolgban.pdf))

Az együttműködés fejlesztésére irányuló első feladat egy tanmese volt, melynek a címe: A répa (oroszmese). Majd az alábbi gyakorlati, játékos feladatok következtek:

#### Feladatok:

1. **Mi a közös bennünk** (a feladat célja az ismerkedés elősegítése, a közös tulajdonságok keresése, az ismerkedő játék alkalmas arra, hogy a csoport résztvevőit közelebb hozzák a közös vonások.)
2. **Ember vadászat** (célja az együttműködési készség kialakítása, csoportépítés, egyéni különbségek megismerése és értéként való elfogadása)
3. **Ország – város** (Ismeret játék: ország, város, fiú, lány, állat növény, tárgy,-a csoportvezető által mondott betűvel - csapaton belüli együttműködést erősíti.)
4. **Közös mese** (Az együtteség, a közös tevékenység átélése. A tagoknak figyelniük kell egymásra. Mivel közösen hoznak létre egy produktumot, így ez a feladat elsősorban a csoportkohéziót erősíti.)
5. **Sziget Fejlesztő hatás:** A csoportnak a feladat megoldásához közös megegyezésre kell jutnia, az egyes személyeknek „áldozatokat” kell hoznia a csoport közös érdekeiért, így a feladat a csoport együttműködését, és az összetartozás érzését is fejleszti. *A játék leírása:* A játékosok körben ülnek. A csoportvezetője arra kéri őket, hogy képzeljék el, hogy hajótörést szenvedtek és egy lakatlan szigetre kerültek. A szigeten van ivóvíz, növények, állatok – lehetségesnek tűnik hosszabb ideig is életben maradni rajta. Azt nem lehet tudni, hogy mennyi ideig marad itt a hajótörött, néhány hónapig, vagy akár néhány évig. A feladat, írjanak össze öt tárgyat, amit feltétlenül magukkal szeretnének vinni. Ha ez megtörtént a csoportot arra kérjük, hogy képzeljék el azt, hogy együtt szenvedték el a hajótörést és közösen kell öt tárgyban megegyezniük. A játéknak akkor van vége, ha sikerült teljes egyetértésre jutniuk. A játékot megbeszélés követi arról, hogy hogyan sikerült megegyezniük, hogy viselték, hogy a csoport kedvéért számukra fontos tárgyokról kellett lemondaniuk.
6. **Vakművészet duplázva** A csoporton belüli együttműködés fejlesztése. Párban rajzolnak egymásnak háttal. Az egyik a vezető a másik a beosztott. A vezető adja az utasításokat a rajz készítésére (a vezető egyszerű rajzot kap és azt értelmezve próbálja

lerajzoltatni a háttal ülő „beosztottal”. A beosztott értelmezi az utasítást és lerajzolja. A végén elemezzük az elkészített műalkotást melynek sokszor nagy nevetés a vége.

7. **Jóságos manó** Mindenki felírja a nevét egy cédulára. Összehajtva berakjuk egy dobozba, és ebből húz mindenki egy nevet, amelyet nem árulhat el. A cédulát meg kell őrizni. Ezután következik a játék magyarázata: mindenki annak a jóságos manója lesz, akinek a nevét húzta. Egy hétig vigyáz a „védencére”, jelét adja törődésének, segíti, megvédi. Különösen törődik vele. Célszerű, hogy a csoportvezetőnek legyen egy listája a jóságos manóról és társaikról, hogy meg lehessen figyelni a heti eseményeket. Egy hét múlva megbeszélés. Ki mit érzett, rájött-e, hogy ki volt az ő jóságos manója. Célkitűzés: Az empátia, az érzelmek és a felelősség egyeztetése. A segítő attitűd kialakítása. Pedagógiai javaslat: Az érzelmi feszültség, a rokonszenv-ellenszenv tudatosítása és kezelése, a tevőleges szeretet, törődés tudatos gyakorlása.

### **Konfliktuskezelés:**

A konfliktus fogalma: A konfliktus szó összecsapást jelent. Ez történhet egyénen vagy csoporton belül, illetve egyének és csoporton között. Azt jelenti, hogy valamilyen feszültség van jelen. A konfliktus alapja gyakran valamilyen kielégítetlen szükséglet. A konfliktus jelenléte törvényszerű és sok esetben hasznos. A kihívás az, hogy ha megjelenik egy konfliktus, akkor mit kezdünk vele, tudjuk-e használni a benne rejlő lehetőségeket.

(<https://asszertivakademia.hu/konfliktuskezeles-bevezetes-alapok-technikak/>)

### **Feladatok:**

1. **Piroska és a farkas feldolgozása** (modern formában, cél az érvényszerzés) A régi történet mára megváltozott. Piroska kis faluja, ahol az édesanyjával lakott, várossá vált. Az erdő pedig, ahol a farkas élt, emiatt egyre kisebb és kisebb lett. A városban hatalmas házak épültek, mind beljebb terjeszkedtek a hajdani erdőbe, ezzel csökkentve a farkasok vadászterületét. Az erdő zsugorodása egyre jobban veszélyeztette a farkasok megélhetését. Közben a farkasok is szaporodtak. Mind nagyobb hordájuk egyre nagyobb vadászterületet igényelt volna. Fogyott az élelmük, ezért be-betörtek az emberek portáira, akik félelmükben fegyvert akartak ragadni. A farkasok is megfogadták, hogy nem hagyják magukat: akaratuknak érvényt szereznek. Az emberek és a farkasok is összegyűltek, és szószólót választottak maguknak, aki érdekeiket képviseli egy mindent eldöntő tárgyaláson.

## **2. Gyümölcskosár**

Fejlesztő hatás: Ebben a játékban a rivalizálás, versengés mellett, a frusztráció és akadályoztatás élménye jelenik meg konfliktushelyzetben. Annak, aki sikeres a játékban, az a pozitív önértékesítés élményét adja.

A játék leírása: A csoporttagok körben ülnek, egy valaki középen áll. Mindenki kap egy gyümölcsnevet. Amikor a középen álló elkiáltja magát: „A szilva (például) cseréljen helyett az almával (például), akkor a két megnevezett játékos feláll, és minél gyorsabban megpróbál helyett cserélni. A középen álló igyekszik ezt azáltal megakadályozni, hogy ő ül le az egyik székre. Akinek nem jut szék, az folytatja a játékot. Ha a középső ember azt mondja: „Kiborult a gyümölcskosár”, akkor, mindenkinek fel kell állnia és máshova leülnie, mint ahol eddig ült.

## **3. Aprópénz játék (gombokkal)**

Fejlesztő hatás: A játék három fordulójából az első kettő az önértékesítés és így a társas hatékonyság sikerét és kudarcát, a harmadik kör pedig a csoporton belüli rokonszeri viszonyokat tükrözi. A tagok átélhetik a kudarc, a veszteség érzését és azt, hogy mennyire fontosak a többiek számára, hányszor lépnek velük kapcsolatba, így a csoporttagok egymás iránti érzései is feltáruulnak.

A játék leírása: A csoporttagok az asztal körül ülnek. Az asztal közepére kiborítjuk a pénzt. A csoporttagok jeladás után annyit vehetnek el a középen levő pénzből, amennyit csak tudnak, vagy akarnak. Ezután megszámljuk, kinek hány darab jutott és ezt felírjuk. A következő körben, sorban egymás után mindenki két társától elvehet annyi pénzt, amennyit akar. Ez után újra számljuk a pénzt, és felírjuk, kinek mennyije maradt. A harmadik körben, sorban egymás után mindenki két társának adhat aprópénzt, annyit, amennyit jónak lát. Ezután újrászámoljuk a pénzt, kinek mennyi lett a végére. A végén megbeszélhetjük, ki mit gondolt, mit érzett a játék közben.

**4. Kígyójáték** (levezető gyakorlat) A csoportból egy ember kimegy. Addig a csoport tagjai sort alkotnak, és egymás kezét megfogva, el nem engedve úgy összekerekednek, hogy egymás megfogott kezei alatt és felett is átbújhatnak. A játékban innentől kezdve nem szabad megszólalni. A bejövő csoportagnak úgy kell kibogoznia a kígyót, hogy a tagok nem engedhetik el egymás kezét. Válthat közben nézőpontot: székre állhat, úgy nézhet a

csoportra, próbálgathatja a megoldásokat, de csak úgy dolgozhat, hogy az a csoporttagok számára ne legyen kellemetlen érzés.

### **Asszertív kommunikáció:**

Az asszertív kommunikáció azt jelenti, hogy nehéz érzelmi helyzetben is meghallgatjuk a másikat, önbizalommal, őszintén kifejezzük érzéseinket (a negatívakat is) anélkül, hogy passzív vagy agresszív üzemmódba lépnénk. Egyidejűleg mindkét fél érdekeit figyelembe vesszük. Ez a viszonyulás gyógyító a kapcsolatra nézve. Az asszertivitás magába foglalja, hogy meghallgatjuk mások igényeit, felelősséget vállalunk érzéseinkért, gondolatainkért, és ezt ki is fejezzük. Az asszertív viselkedésű ember környezetével együttműködve képes elérni céljait.

(<https://tisza-kommunikacio.hu/asszertivitas/>)

Az asszertív kommunikáció alapszabályai:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Nem minősítem a másik embert. Ez, persze nem jelenti azt, hogy nem mondhatom meg a véleményem arról, amit helyteleníték.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Célom a konfliktus felvállalása és rendezése.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>A kommunikáció 'itt és most' történik. Nem 'nyelem le', nem 'viszem haza', hanem ott és akkor beszélek róla, amikor történik.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Tisztában vagyok saját értékeimmel, s azzal, hogy fontos vagyok, s ugyanezt tartom a másik emberről is. Biztos, pozitív önképet alakítok ki.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Ismerem asszertív jogaimat. Pl: <i>Jogom van nemet mondani. Jogom van megváltoztatni a véleményem. Jogom van tévedni. Jogom van elmondani a véleményemet. Jogom van ahhoz, hogy tisztelettel beszéljenek velem.</i> Természetesen a jogokkal kötelezettségek is járnak. A legfontosabb, hogy a másik embernek is ugyanazok a jogai, mint nekem. Tehát neki is joga van nemet mondani, tévedni stb.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Tiszteletben tartom a másik ember érzéseit</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Elismerem mások eredményeit, tehetségét, munkáját.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Nyitott és befogadó vagyok.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Döntésem miatt nem mentegetőzöm, nem magyarázkodom.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

(<http://lelkiegeszseg.antsz.hu/portal/Tartalmak/Tudastar/Onsegito-lehetosegek/Mi-az-asszertiv-kommunikacio-Miert-hallani-errol-mostanaban-olyan-gyakran>)

## Feladatok:

**1. SZITUÁCIÓ:** Egy zsúfolt moziban a mögöttünk lévők állandóan hangosan beszélnek, ezzel elvonják figyelmünket a darabról és nem tudjuk élvezni az előadást. A mozi annyira zsúfolt, hogy nem tudunk máshová ülni.

A. reakció: behódoló magatartás – Nem mondunk semmit és csendben ülünk tovább.

B. reakció: agresszív magatartás – Megfordulunk és rájuk förmedünk: „Nem tudnak tekintettel lenni másokra? Ha nem fogják be azonnal a szájukat, hívom az ügyelőt, és kidobatom magukat innen.”

C. reakció: asszertív magatartás – Megfordulunk, ránézünk egyenesen, a beszélgetőkre és így szólunk: „Az Önök beszélgetése megakadályozza, hogy élvezhessük az előadást.”

**2. SZITUÁCIÓ:** Az iskolaigazgató gyakran tesz bejelentést a hangosbeszélőn át, és ezzel szükségtelenül megszakítja Kovács tanár úr óráját.

A. reakció – Kovács tanár úr így szól: „Amikor Ön valamilyen bejelentést tesz az óra kellős közepén, a hangosbeszélőn, frusztráltnak érzem magam, mivel az előadásom félbeszakad.”

B. reakció – Kovács tanár úr dühös, és arra gondol, milyen érzéketlen az igazgató. Kovács tanár úr azonban megtartja magának érzéseit.

C. reakció – Kovács tanár úr így szól az igazgatóhoz: „Micsoda ember maga, aki egész álló nap üzeneteket küldözget a hangosbeszélőn? Nem tudja jobban megszervezni magát, hogy egyszerre közöljön mindent, ami eszébe jut? Ha olyan nagy pedagógusnak vallja magát, inkább sokszorosítva terjessze közleményeit!”

**Gyakorlat:** csoportmunka 3-4 fős csoportokban:

- a) Reggelente gyakran megismétlődik, hogy a 10 éves Olivér nem találja valamelyik tankönyvét, füzetét, ezért nem tudnak időben elindulni, édesanyja elkészíti a munkából. Fogalmazzátok meg a 3 típusú viselkedési mód (behódoló, agresszív, asszertív) szerint az édesanya reakcióját!
- b) A Munkaügyi Központban a nyilvántartás pontatlansága miatt elfelejtene regisztrálni téged egy állásinterjúra. Amikor erről tájékoztatnak, a cég már döntött a felvételtől, nem hirdetnek meg pótinterjút. A feltételeknek tökéletesen megfeleltél volna. Fogalmazzátok meg a 3 típusú viselkedési mód szerint a reakciókat a MK dolgozójával szemben!
- c) A közmunkások főnöke el akarja rakatni az őszi fokhagymát a vetési terület rendkívül sáros, vizes és nagyon hideg van. Fogalmazzátok meg a 3 típusú viselkedési mód (behódoló, agresszív, asszertív) szerint reakciókat a közmunkások főnökével szemben!

- d) Rozika közfoglalkoztatott, erős dohányos, munka közben sokszor megáll dohányozni. Ha cigarettája elfogy, elmegy kéregetni. A csapat soha nem tudja teljesíteni, befejezni az aznapra kiadott munkát, amit a vezető szóvá is tesz és elmarasztalja őket. Fogalmazzatok meg a 3 viselkedési mód szerint (behódoló, agresszív, asszertív) reakciókat Rozikával szemben!
- e) Erzsébet soha nem tud elmenni a nőnap rendezvényre, amit a munkahelyen közös vacsorával és zenével szerveznek, mert férje mindig elfelejt időben haza menni a helyi kocsmából, hogy vigyázzon közös gyermekükre Zsoltikára. Fogalmazzatok meg a 3 viselkedési mód szerint (behódoló, agresszív, asszertív) reakciókat a férjjel szemben.

A csoportfoglalkozás zárásaként a csoporttagok és vezetők közösen értékelték a napot. Megtörtént a résztvevők hangulatának mérése, azaz a smiley-k felkerültek a táblára.

12. **nap: Önismeret és társismeret** (önismeret, Belbin-féle csoportszerepek, konfliktuskezelés):

A második csoport alkalmával, a csoportvezető köszöntötték a megjelenteket. Átismételték az előző alkalommal felállított csoportszabályokat, és mérték a tagok kezdeti hangulatát. Ezután ráhangoló feladatok következtek.

#### **Feladatok:**

1. **Füllentős** *A játék célja az ismerkedés, emellett segíti a jó hangulat és az együvé tartozás érzésének kialakulását is. A játék leírása:* a csoporttagok körben ülnek. A feladat az, hogy mindenki három tényt mondjon magáról, ezek egyike füllentés. A csoporttársaknak kell kitalálni, hogy az. Ha először tévednek, még választhatnak a fennmaradó két lehetőség közül. A játék addig tart, amíg mindenki sorra nem kerül.
2. **Szokatlan tárgyak használata** (gomb, fakanál, pillepalack) A 2 csoport tagjai azt a feladatot kapják, hogy a megadott hétköznapi tárgyakat milyen más dologra tudnák felhasználni? Az győz, aki a legtöbbet gyűjtötte. *Megoldásához le kell küzdeni a merev, rögzült gondolati sémákat, funkcionális kötődéseket.*
3. **Mosolydobás:** A csoport tagjai körben ülnek, s egy puha labdát dobálnak egymásnak. Az, akinek a labdát odadobták, kedélyes kacajra fakad, s addig hahotázik, míg a labda nála van. Gyors körültekintés után kiszemel valakit s aztán annak dobja tovább a labdát, s azonnal elkomolyodik, míg a kiszemelt örömteli nevetésbe kezd. Aki elfelejt nevetni, vagy pedig soron kívül elneveti magát, kiáll a

játékból. *Fejlesztett készségek: emlékezet, érzékelés és észlelés, figyelem, gondolkodási képességek.*

4. **Szeretem, nem szeretem.** *Célkitűzés: Ez a játék segíthet abban, hogy a csoporttagok egymás személyiségét jobban megismerjék, még hozzá szórakoztató és élvezetes módon.*

Minden játékos felír egy listára 3 olyan dolgot, amit szeret, és 3 olyan dolgot, amit nem szeret. Ez bármi lehet, attól függően, hogy mennyire akarunk "mélyre hatolni": lehetnek tréfás, felszínes dolgok, ételek, színek vagy bármi más, de lehetnek fontos, az illetőt mélyen érintő dolgok is, vagy persze ezek vegyesen. Mindenki maga döntheti el, hogy melyik utat választja. A papírok, amelyeket használnak, lehetőleg legyenek egyformák, hogy ne lehessen már arról felismerni a szerzőt. A listákat összehajtogatjuk, és bedobjuk egy kupacba. Amikor mindenki készen van, a játékvezető vagy egy ehhez kedvet érző játékos egyesével felolvassa a listákat, a többi játékos pedig megpróbálja kitalálni, ki lehet a lista szerzője. A játék kimenete nagymértékben függ attól, hogy a játékosok mennyire ismerik egymást. Ezért ez a játék inkább olyan csoportoknak javasolt, akik már egy ideje rendszeresen találkoznak, együtt játszanak.

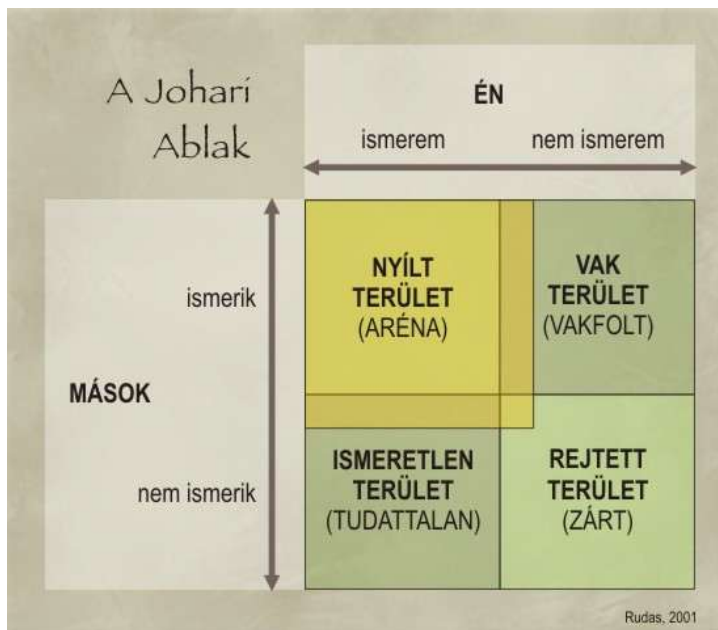
### **Önismeret és társismeret:**

Az önismeret az emberek azon képessége, amely azokat az ismereteket tartalmazza, melyekkel önmagáról rendelkezik. Általa tud válaszolni az ember arra a kérdésre, hogy ki ő valójában, milyen képességekkel rendelkezik, hogy képessé válik-e az önkiteljesítésre, valamint céljai elismerésében milyen akarat erővel rendelkezik. A pozitív önértékelés jó hatással van az egyénre. Ha magas fokú az egyén önértékelése, növeli az ember önbizalmát.

(<http://www.fajltube.com/filozofia/pszichologia/ONISMERET-TARSISMERET-EMPATIA45566.php>)

Életünket kapcsolatok hálójában éljük. Alapvető szükségletünk a társas közeg, amely segít minket, hogy kellő önbizalommal rendelkezünk. Önmagunk ismerete nélkül nem tudunk tartós kapcsolatokat építeni, meglévő kapcsolatainkkal bánni, közösségben együttműködni.

(<https://www.alitera.hu/trening-coaching/onismeret-fejlesztese.html>)



A Johari ablak azt modellezi, amit személyiségünkben mi magunk vagy mások ismernek.

- **Nyílt terület.** Ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzések tartoznak, amelyekkel mi magunk is tisztában vagyunk, és amelyeket mások is könnyen észrevehetnek.
- **Rejtett terület.** Ide azok a tulajdonságaink, viselkedésmódjaink, érzéseink tartoznak, amelyekkel ugyan mi magunk teljesen tisztában vagyunk, azonban mások előtt szándékosan elrejtünk valamiért.
- **Vak terület.** Ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzések tartoznak, amelyeket mások ugyan észrevesznek, de amelyekkel mi magunk nem vagyunk tisztában.
- **Ismeretlen terület.** Ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzések tartoznak, amelyekkel sem mink, sem mások nincsenek tisztában.

E négy terület határai rugalmasak.

([http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/a\\_johari\\_ablak.html](http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/a_johari_ablak.html))

### **Belbin féle csoportszerepek:**

Dr. Meredith Belbin angol pszichológus az ideális csapat összetételét vizsgálta. Nyolc különböző csoportszerepet határozott meg:

#### **„1.Vállalat embere (*implementer*):**

Kulcs szerepe van abban, hogy a csapat a munkája során pontos és gyakorlati eredményekkel végezze el a munkáját. Szisztematikusan és hatékonyan hajtja végre a megállapodásokban rögzített terveket. Erőssége, hogy jó szervező, aki gyakran hallgat a józan eszére. Kemény teherbírás és önfegyelem jellemzi. Gyengéje, hogy nem rugalmas, illetve bizalmatlan a még be nem bizonyított ötletekkel szemben.

#### **2.Elnök (*coordinator*):**

Koordinátor a szó hagyományos értelmében. Vezetőként összhangba hozza a team tagok erőfeszítéseit és munkáját. Segíti a csapat tagok kapacitásának leghatékonyabb kihasználását azzal, hogy felismeri a csoport erősségeit és gyengeségeit. Erőssége, hogy érdek szerint, előítélet nélkül, objektíven fogadja a különböző javaslatokat. „Gyengéje” hogy nem kiemelkedően értelmes és kreatív.

#### **3.Serkentő (*shaper*):**

A serkentő alapvetően társaságkedvelő, dinamikus csapattag. Ő irányítja és alakítja a csapat többi tagját, erős hatást gyakorol a csapat működésére és a kitűzött célok elérésére. Erőssége, hogy mindig készen áll arra, hogy közbelépjen, ha tehetetlenséget és rossz hatékonyságot tapasztal. Gyengéje a türelmetlenség és a provokációra való hajlam.

#### **4.Ötletgyártó (*plant*):**

A csoport kreatív tagja. Hozzáfűződnek az új elképzelések, innovatív megoldások. Akkor működik a legjobban, ha olyan feladatokat kap, amelyek új megoldásokat igényelnek. Erőssége, hogy tehetséges és nagy intellektuális képzelőerővel rendelkezik. Gyengéje, hogy gyakran a fellegekben jár és bizonyos szabályokat figyelmen kívül hagy.

#### **5.Forrásfeltáró (*resource investigator*)**

Kapcsolatokat teremt a csapaton kívüli külvilággal, keresi a külső információkat, gondolatokat. Erőssége, hogy képes kapcsolatokat teremteni az emberekkel és képes felkutatni az új lehetőségeket. Gyengéje, hogy hamar elveszíti érdeklődését, kezdeti lelkesedését.

#### **6.Helyzetértékelő (*monitor-evaluator*):**

Az örök kritikus. Folyamatosan kritizálja a csapat által felvetett javaslatokat. Hasznos szerepet tölt be az új tervek, megoldási javaslatok kiértékelésénél és az azokkal kapcsolatos döntéseknél.

Erőssége, hogy tehát jó ítélőképessége, óvatos és körültekintő jelleme. Gyengéje, hogy nem tudja lelkesíteni és motiválni a csapat tagokat.

#### **7.Csapatjátékos (*teamworker*):**

A csapatjátékos biztosítja a csapat harmonikus működését, gondoskodik a tagok elégedettségéről. Fejleszti a csapaton belüli kommunikációt és erősíti a belső kohéziót. Erőssége, hogy képes megfelelően reagálni az emberekre és helyzetekre, fenntartja a csoportszellemet. Gyengéje, hogy a lelkesedése hamar ellobban.

#### **8.Megvalósító (*complementer-finisher*):**

A megvalósító elsősorban az apró részletekre és az utómunkálatokra figyel. A legjobb a csapat elvégzett munkájának az ellenőrzésében. Erőssége, hogy képes feladatokat végig vinni, igyekszik mindent precízen, megcsinálni. Gyengéje, hogy apróságok miatt is aggódik, nem hagyja, hogy a dolgok menjenek a maguk útján.

A fenti szerepeket három nagyobb csoportba lehet sorolni: 1. cselekvés orientált-, 2. ember orientált-, valamint 3. értelmi szerepekre. A cselekvés orientált szerepek alapvetően a feladatra koncentrálnak, míg az ember központúaknál az emberi kapcsolatok kerülnek a középpontba. A harmadik csoportba tartozó szerepek az egyén intellektuális hozzájárulását írják le különböző irányokból.”

([https://case-study.blog.hu/2013/03/18/egysegben\\_az\\_ero\\_belbin\\_fele\\_csapat\\_szerepek](https://case-study.blog.hu/2013/03/18/egysegben_az_ero_belbin_fele_csapat_szerepek))

#### **Feladatok:**

1. **Tulajdonság bolt:** A különleges boltban tulajdonságokat lehet adni-venni, és a csoportvezető az eladó (cserélő). Minden csoporttag vásárolhat bármilyen tulajdonságból bármilyen mértéket, de valamivel fizetnie kell. Azzal a tulajdonságával fizethet, amelyik szerinte felesleges, vagy amitől szívesen megszabadulna (hátrányos tulajdonság). Mozgalmas, színes gyakorlat során szinte vásári könnyedséget teremtve bukkanhatnak elő önmagukkal szemben megfogalmazott elégedetlenségek vagy elfogultságok. A csoportvezetőnek ki kell sarkosítani, vagy példákkal visszacsatolni, amennyiben valaki kíváncsi tulajdonságától szeretne teljes mértékben megszabadulni, vagy ha túlzott "mennyiséget" szeretne valamiből.
2. **Ki vagyok én?** A vezető felírja valamelyik csoporttag nevét egy papírlapra és szintén egy csoporttag hátára tűzi. Persze Ő nem tudja, hogy kinek a neve van a hátán. A többiek információval segítik és ez információk alapján kell kitalálni, hogy kinek a neve van a papírra írva?

3. **Erősségem, gyengeségem.** Önismereti és önközlő játék.
4. **Azt szeretem benned, hogy...**Cél: a pozitív énkép kialakítása, megerősítése

Szünet utáni visszavezető játék:

**Álljon fel aki...**Egyel kevesebb szék, mint amennyi a csoport létszáma. Egy kivételével mindenki ül. Aki áll, kigondol egy tulajdonságot, ami jellemző rá, majd azt mondja: „Álljon fel, aki...” Akire szintén jellemző ez a tulajdonság, feláll, és egy másik helyre kell leülnie. Akinek nem maradt szék, az mondja a következő tulajdonságot.

Ezután a csoportvezetők a résztvevőkkel átismételték az elmúlt alkalommal tanultakat a konfliktuskezelésről.

### **Feladatok:**

#### **1. 3 szituáció közül, mi lenne a helyes megoldás?**

#### **2. Szívszakadva (2 csapattal)**

*Fejlesztő hatás:* A csoporton belüli konfliktus, véleménykülönbség megtapasztalása. Mivel a cél egy közös döntés létrehozása, így a tagok saját társas hatékonyságukat is megtapasztalhatják. A felállított sorrend a csoport értékrendjének tisztázásában is segíthet.

*A játék leírása:* A csoportot felosztjuk 2 db 4fős alcsoportokra. A csoportvezető elmondja, hogy minden kiscsoportnak nagyon nehéz döntést kell hoznia. Öt, mesterséges szívre váró beteg között kell rangsort felállítaniuk. Először minden csoportagnak külön – külön, majd ezután megbeszélik saját sorrendjüket a többiekkel és megpróbálnak egyetértésre jutni. Az a szabály, hogy mindenkinek a saját véleménye kifejtése előtt értékelnie kell az előző csoporttársáét, akkor is, ha véleményeik különböznek. Ezután az egyes alcsoportok megkapják a feladatlapot és a betegek rövid bemutatását.

*Feladatlap:*

A csoporttagok a Városi Korház Igazságügyi Bizottságának tagjai, és életbevágó döntést kell hozniuk. Egyedül kell fontossági sorrendet felállítaniuk az öt, mesterséges szívre váró beteg között. Majd az Igazságügyi Bizottságnak (a csoportnak) egyetértésre kell jutnia.

1. lépés: Egyéni besorolás: egyedül dolgozva kell besorolnod a mesterséges szívre váró betegeket (1. első a sorban, 5. utolsó a sorban).
2. lépés: Bizottsági ülés: miután az egyén és minden bizottsági tag (csoporttagok) felállította a saját rangsorát, a bizottság ülést tart. Együtt kell megállapodniuk a végső sorrendben. A szabály, hogy mielőtt az egyénén kifejtené véleményét, az előtte szóló érveit vagy érzéseit értékelnie kell, még akkor is, ha azok nem egyeznek meg az övéivel.

*A betegek bemutatása:*

George Mutti

Kora: 61 év, foglalkozása: alvilági kapcsolatokkal gyanúsítható (maffia)

Leírása: házas, 7 gyereke van, nagyon gazdag, az operációt követően nagyobb összeget fog felajánlani a kórháznak.

Peter Santos

Kora: 23 év, foglalkozása: egyetemista.

Leírása: nőtlen, keményen tanul, segít eltartani nélkülöző családját, tanulmányai befejeztével rendőr szeretne lenni.

Ann Doyle

Kora: 45 év, foglalkozása: háztartásbeli

Leírása. Özvegy, három gyermeket tart el, kisjövedelmű, nincs megtakarítása.

Johnny Jaberg

Kora: 35 év, foglalkozása: ismert színész

Leírása: elvált, mindkét gyermekét a volt felesége neveli, hajléktalanszálló létrehozására tett adományt.

Howard Wilkinson

Kora: 55 év, foglalkozása: Kalifornia állam szenátora.

Leírása: nő, egy gyermeke van, nemrégiben választották meg, van mit a tejbe aprítania.

*A feladatot csoportos megbeszélés követte, megbeszélték, hogy melyik csoport hogyan és miért az adott sorrendet állította fel.*

Végül a csoport zárása következett. Ezen a csoportnapon a vezetők úgy tapasztalták, hogy a résztvevők nagyon kreatívak voltak. Legfőképp a „szokatlan tárgyak használata” nevű csapatjátékban.

Több alkalommal mozgásos játékot is játszottak a csoporttagok, a vezetők úgy érezték, hogy ezeket a feladatokat a résztvevők nagyon szívesen vették, élvezték.

A szituációs játékok során is nagyon jól együttműködtek a résztvevők egymással, jól érveltek. Ilyen volt a „Szívszakadva” játék is.

### **3. nap: Személyiségfejlesztés:**

A csoportvezető kollégák a napot a csoporttagok köszöntésével kezdték meg, majd a résztvevők kezdeti hangulat mérése következett. Ezt követően ráhangoló feladatok következtek:

- = 1.Hogy érzem magam itt és most:** Hogy érzem magam itt és most Ismerjük egymást, de változunk is folyamatosan, sőt a hangulatunk, az érzéseink még gyorsabban is változnak, mint mi magunk. Sokszor elhatalmasodik a bánat, máskor meg egyértelműen öröm tölt el bennünket. Van, amikor annyira vidám vagyok, hogy mindenben csak nevetnék, máskor meg a fáradtság miatt alig hallom meg azt is, amikor hozzám szólnak. Most úgy mondjuk el a nevünket sorban egymás után – s nem kell ez előttem szólót megismételni – hogy a névhez hozzáteszem azt az érzést is, ami itt és most leginkább betölt, ami leginkább jellemző rám. Törekedjünk arra, hogy érzéseket és ne gondolatokat mondjunk. Persze a rövid és gyors megfogalmazás is fontos, válasszuk ki a legjellemzőbbet, azt, ami a leginkább uralkodó érzés. Pár példa: „A feszültséggel teli Ildikó vagyok.” „A vidám Borbála vagyok.” „A kíváncsi Rozika vagyok.” Szóval, valahogy így. Ha valaki nem érzést mond, a játékvezető leállíthatja egy „STOP!” jelzéssel. Célkitűzés: Hozzásegíteni a résztvevőket az érzések megfogalmazásához és kimondásához. Oldani a háttérbe

húzódás vagy a negatív érzések elfojtásának rossz hatásait, vagy éppen azt támogatni, hogy röviden, tömören egy, az „itt és most” leginkább előtérben lévő érzésüket fogalmazzák meg.

- **2. Nagy szél fúj:** A körben egy játékoson kívül mindenkinek van széke. Ő a nagy szél, és akire ráfúj, annak mozdulnia kell. Fújás helyett azt is lehet mondani: „Nagy szél fúj mindazokra, akik...” és hozzá kell tenni a meghatározást, például „fekete nadrágot viselnek”, vagy „mindenkire, akinek két füle van”. Akire illik a meghatározás, annak fel kell állnia, és helyet kell cserélnie valakivel. Senki nem ülhet vissza ugyanarra a székre, amelyikről felállt és a mellette levőre sem illik ülni. Ha azt mondja a játékos, hogy „hurrikán”, akkor mindenkinek helyet kell cserélnie. Az általános felfordulásban az állva maradt játékosnak meg kell próbálnia helyet találni magának, s aki állva marad, az lesz a következő "nagy szél". Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy nemcsak külső, hanem belső tulajdonságok is szerepelhetnek meghatározásként. Természetesen vigyázni kell a saját és egymás testi épségére is!
- **3. Emóciók-érzelmek életre keltése:** A játékvezető felsorol néhány emóciót, érzelmet, amelyek közül a csoporttagok választhatnak, ilyenek például a fájdalom, a megvetés, a félelem, a gyűlölet, a türelmetlenség, a jókedv, a meglepetés, a közöny, az izgalom, a rettegés, az aggodalom, a düh stb. Ezeket kell bemutatni szoborként, vagy mozgás közben/gesztusokkal, taglejtésekkel kísérve/. A játékosok szabadon választhatnak, hogy ki mit akar bemutatni – a többiek igyekeznek kitalálni, hogy az eljátszott érzelem, emóció mi lehet. Nem könnyű a pillanatnyi hangulattól eltérő érzések felidézése, eljátszása.
- **4. Azt szeretem benned, hogy-** ismétlés- a pozitív énkép kialakítása, megerősítése.

### **Problémamegoldó készségfejlesztés:**

A résztvevő csoporttagok megismerkedhettek a megoldásfókuszú problémamegoldás módszerével.

## Feladatok:

### 1. Cipős bolt szituáció

Cél: a kommunikáció, valamint az egyéni és páros problémamegoldás érzelmi gátjainak megtapasztalása, annak tudatosítása, hogy milyen határozottan tudunk ragaszkodni saját vélt vagy valódi igazunkhoz.

**KULCSSZAVAK:** VERSENGÉS, PROBLÉMAMEGOLDÁS, KOMMUNIKÁCIÓS ZAVAR, KONFLIKTUS

A játékvezető elmond egy rövid történetet, amelynek végén egy kérdést tesz föl. Arra kéri a résztvevőket, hogy jól figyeljenek és a kérdésre fejben adják meg a választ.

A történet a következő:

Egy kisvárosi cipőboltba bemegy valaki nyitás után és vesz magának egy cipőt 6 ezer forintért. Az áruért, tízezer forintos bankjeggyel fizet. A boltosnak még nincs pénz a kasszában, ezért a szomszédos postára megy, és fölváltja a tízezrest. Odaadja a cipőt és a visszajáró pénzt a vevőnek, aki ezután távozik. Félóra múlva bejön a boltba a postás és közli, hogy a nem régen fölváltott tízezres bankjegy hamis. Ezért arra kéri a boltost, hogy vegye vissza, és adjon helyette jó pénzt, mert csakis tőle származhat a hamis pénz. A boltos odaad tízezer forintot a postásnak és megsemmisíti a hamis tízezrest. Ha nem számítjuk a cipő árát, mennyi a boltos vesztesége?

Megbeszéljük a gyakorlat tanulságait, különös tekintettel a problémamegoldás személyi és csoportos gátjaira. A páros munkák megbeszélésénél ezen kívül a személyközi kommunikáció sajátosságaira és akadályaira is kitérünk. A beszélgetésen a következő témák merülhetnek fel:

- Mi jellemezte a párbeszédet?
- Milyen mértékben jutott érvényre a győztes/vesztes stratégia?
- Ki miért ragaszkodott a saját igazához?
- Milyen érzés volt rádöbbsenni, hogy nem volt igazunk?
- Sikerült-e valamilyik párnak közösen rájönni az eredményre?

### **Érzelmi intelligencia fejlesztése:**

Az érzelmi intelligencia (EQ) a környezeti ingerekre adott érzelmi választ jelenti. Ennek fejlesztése felnőtt korban is lehetséges. Az érzelmi intelligencia a munkahelyen lehetővé teszi, hogy jobban tudjunk kommunikálni munkatársainkkal, ügyfeleinkkel. Komoly nyomás alatt segít kezelni a stresszt és egyéb érzelmi megterheléseket.

(<http://www.neurokorzo.hu/erzelmi-intelligencia-fejlesztese-felnottkorban/>)

#### **Feladatok:**

Fejezzük be a mondatot!

Annak ..... örülök, ..... hogy

.....  
.....  
.....

Attól ..... tartok, ..... attól ..... félek, ..... hogy

.....  
.....  
.....

---

#### **Gyűjts össze 3 sikert és 3 kudarcot!**

Siker:

Kudarc:

A siker okai:

A kudarc okai:

Amit a legjelentősebbnek vélsz a személyiségfejlődésed szempontjából:

#### **4. nap: Kommunikáció fejlesztés:**

Ezt az alkalmat, csakúgy, mint az előzőeket, a csoportvezetők a résztvevők köszöntésével nyitották meg. Megtörtént a kezdő hangulatuk mérése, és ráhangoló játékok következtek:

## **Feladatok:**

1. **Jó kívánság staféta.** A csoport tagjai kézfogással „jókívánságokat” kommunikálnak társaik fele. Pozitív töltekezés.

2. **Csoportrajz** A csoport körben ül és előre elkészített A 4-es lapra az ugyancsak elkészített színes ceruzákkal (több készletről gondoskodjunk) közös rajzot készít. Mindenki egy vonást, alakot, színt tesz hozzá, a képet lehet egyszerre vagy egymás után rajzolt módon készíteni. A végén címet adunk a képnek, és megbeszéljük, mit rajzoltunk, miért, ki mit fejezett ki a rajzával és ötletelünk, hogy mi legyen a kép neve?

3. **Félelmeim, vágyaim:** minden csoporttag egy lapra lerajzolja bal kezének sziluettjét, majd beleír néhány szót vagy mondatot, amelyek olyan dolgokra vonatkoznak, amiktől ő fél. Ezt követően a jobb kezének sziluettjét is elkészíti, amibe beleírja vágyait, álmait. Csoportos munka: a csoportvezető feltűzi mindenkinek a hátára a bal kéznek megfelelő lapot, a mellkasára, pedig a jobb kéznek megfelelőt. Ezt követően a résztvevők néhány percig csendben sétálnak a helyiségben és elolvassák egymás leírt gondolatait. Csoportos megosztás: ki-ki elmondja, hogy milyen érzés volt számára, amikor olvasta a többiek szavait, és hogy milyen érzés volt az, amikor hagyta a többieket, hogy az ő írását olvassák. *Célkitűzés: A csoport közösséggé formálódásához vezető fontos lépés a megnyílás a többiek felé, mások elfogadása félelmeivel és vágyaival együtt, ami egyben kijelöli a csoport értékstruktúráit is.*

## **Non-verbális kommunikáció:**

Megkülönböztetünk verbális (nyelvi, például: beszéd) és non-verbális (nem nyelvi, például: mimika, gesztus, tekintet, testtartás, emblémák, testbeszéd) kommunikációs módokat. A non-verbális üzenetek nem tudatosak, és fontos szerepük van a sikeres szociális interakció szempontjából.

A non-verbális kommunikációnak öt funkcióját különböztetjük meg:

- ≡ A társas helyzet kezelése: Folyamatosan jelezniünk kell, jelzéseket kell küldenünk a partnerünk felé az általa közöltekkel kapcsolatban. Ezekből a jelzésekből következtetéseket lehet levonni.
- ≡ Az Én bemutatása: Első találkozásnál a non-verbális kommunikáció segítségével sokat megtudhat rólunk egy másik személy. Például frizuránkból, arckifejezésünkből, ápoltságunkból.

- Érzelmi állapotok kommunikációja: Az érzelmi állapotokat gyakran non-verbális kommunikáció által is kifejezzük. Például tekintettel, testtartással, gesztusokkal.
- Az attitűdök kommunikációja: A társas érintkezésben sok attitűdöt, főleg azokat, melyek, ideiglenesek és a pillanattal változnak, kizárólag non-verbális csatornákon közlünk.
- A kommunikációs szerepmódosítás: A társas helyzetek kezelésének sajátos oldala annak irányítása, hogy ki beszéljen, mennyi ideig, ki legyen a következő megszólalós, stb.

([http://www.lelkititkaink.hu/non-verbalis\\_kommunikacio.html](http://www.lelkititkaink.hu/non-verbalis_kommunikacio.html))

### **Feladatok:**

1. **Nonverbális üzenet** A gyakorlat kezdetén állítsuk a csoportot oszlopba. Hívjuk fel a tagok figyelmét, hogy igyekezzenek pontosan közvetíteni az „információt”, és egyúttal próbálják azt megfejteni, saját maguk számára értelmezni. A legutolsó megfordul, és ő kapja az instrukciót (írásban egy lapon felmutatva számára), ami egy érzés kifejezése. Az illető megfordul, és az utolsó előtti csoporttagnak (aki szintén megfordul és így lesz szembe az utolsóval, valamint háttal a többieknek) továbbadja az adott érzelem megjelenítését. Így halad előre az érzelem közvetítése. A megbeszélés fázisában egyrészt a pontos tükrözés, másrészt a mimika dekódolása jelent originális élményt és továbbdolgozási alapot, hiszen sokan másképpen fogják értelmezni az adott látványt.
2. **Szoborjáték** A társaság egyik része a szobor „anyaga”, a másik része a „szobrász”. A feladatot a vezető adja, a téma kijelölésével. Pl. a félelem, gyász, boldogság, öröm, szeretet, fájdalom és szobrát kell megalkotni. A feladatot pároknak adtuk. Az alkotásokat elemezni kell. Ez a szobor alanyaitól fegyelmet, fizikai koncentrációt igényel. A többiek mondják meg, hogy mit ábrázol a szobor.

## Asszertivitás játéka

A csoportvezető ismerteti az asszertivitás (határozottság, rámenősség, befolyásoló viselkedés), az agresszivitás és a szubmisszivitás (alárendelődés, nyusziság) közötti különbséget.

### Szerep és helyzetleírások

#### 1.játék

Szereplők: vendég, pincér.

A vendég húslevest rendelt egy étteremben, amit a pincér ki is hozott, de a leves langyos, holott a vendég forrón szereti.

Játszd el **asszertív módon!**

#### 2.játék

Szereplők: vevő, pénztáros.

A vevő hét végi bevásárlását végzi a lakása melletti ABC-ben. Amikor a pénztáros bemondja a fizetendő összeget, a vevő rájön, hogy elszámolta magát: 50 forinttal kevesebb pénz van nála, mint amennyit fizetnie kell.

Játszd el **agresszív módon!**

---

#### 3.játék

Szereplők: férfi, nő.

Több hónapja ugyanarra a nyelvtanfolyamra járnak, általában egymás mellett szoktak ülni. A férfi nagyon szeretne a tanfolyamon kívül is találkozni a nővel, ezért elhatározza, hogy megpróbál egy randevút kezdeményezni.

Viselkedésed legyen **behódoló !**

---

#### 4.játék

Szereplők: közvetlen munkatársak.

Az egy helyen dolgozó két munkatárs olyan feladatot kapott, amelyet úgy tudnak elvégezni, hogy egyenlő arányban elosztják egymás között a részfeladatokat. Egyikük rájön, hogy a másik jóval kevesebbet csinál, mint ő. Elhatározza, hogy ezt szóvá teszi.

Viselkedésed legyen **asszertív!**

## 5.játék

Szereplők:

lakószomszédok.

Az egyik lakó korán jár munkába, ezért este korán fekszik. Szomszédja viszont késő estig magnózik, olyan hangerővel, hogy az első szomszéd hosszú ideig képtelen elaludni.

Viselkedésed legyen **agresszív!**

### Állásinterjú szituációs gyakorlatok:

A meghirdetett állások: takarítónő, segédápoló, ápoló, árufeltöltő, szalagmunkás, konyhai kisegítő, szakács, bolti eladó, hivatalsegéd önkormányzatnál.

A meghirdetett állásokra kell a csoporttagoknak jelentkezni. A bizottságot a csoportvezetők alkotják. A tanultaknak megfelelően kell jelentkezni az állásra használva a megtanult kommunikációs és magunk mellett érvelő technikákat is. A csoport minden tagja részt vett a szituációs gyakorlaton. Nem marad el a kiértékelés sem.

### Együttműködés fejlesztése:

Az első alkalommal átvett módszerek ismétlő alkalmazása, gyakorlása valósult meg.

A nap és egyben a csoport zárása egy vidám, zenés, táncos feladat volt.

### Összegzés:

A csoporton a csoportvezetők látták és érezték a fejlődési fázisok jellemzőit. Először a tájékozódás, majd a strukturálódás munkafázisa és végül az eredmények felmutatása volt látható.

A tájékozódás során a feladatok egymás megismerése, keretek lefektetése, célok tisztázása történt. A csoportban folyamatosan érezhető volt, ahogy egyre jobban megnyíltak a tagok, ahogy egyre inkább biztonságban érezték magukat.

A strukturálódás során az értékek normák tisztázása és ütköztetése történt meg. A csoportvezetők igyekeztek a csoporttagok sokszínűségének integrálást elvégezni a cél érdekében. A munkafázis során a feladatorientáltság volt jellemző. A tagok együttműködését elősegítette az a tény, hogy a tagok egy brigádban dolgoznak nap, mint nap.

A négy foglalkozás hiányzásmentesen és jó hangulatban telt el. A tagok aktívan és érdeklődően viszonyultak a feladatokhoz érezhető volt a csoport dinamikája, fejlődése.

### **Önálló életvitelre képessé tevő programok:**

A csoport 20-20 fő részvételével valósult meg Baksa és Drávasztára településeken.

A bemutatkozás után a csoportvezetők lemérték smile-val a csoport hangulatát a csoport kezdetén. Ezután ráhangoló, feszültségoldó játékok következtek. A feladatokat nem fejtem ki bővebben, mert a fentiekben ezt már megtettem.

#### **Feladatok:**

- 1. Nagy szél fúj...**
- 2. Füllentős**
- 3. Csoportrajz:** mindenki egy vonalat tesz hozzá a rajzhoz, végül címet kellett adni neki

Ezután az együttműködés kompetencia fejlesztése következett egy tanmese segítségével: **A répa.**

Itt már nem minden tag vett részt a játékban. Drávasztárán hárman, Baksán ketten passzoltak.

#### **Feladatok:**

- 1. Vakművészet duplázva**
- 2. Szokatlan tárgyak használata**
- 3. Ország-város**

Ezután az személyiségfejlesztés, konfliktuskezelés, önismeret és kommunikáció kompetencia fejlesztése következett. Elméleti anyag a Johari ablak, a modern Piroska és a farkas, és a problémafa volt.

#### **Feladatok:**

- 1. Állásinterjú**
- 1. Önismereti teszt kitöltése**
- 2. Szívszakadva játék**

Végül a résztvevők megismerkedhettek a háztartási napló használatával.

A csoportvezetők a foglalkozásokat igyekeztek gyakorlatorientálttá tenni, és a tapasztalati tanulásra építeni.

A csoport zárásaként ismét lemérték a résztvevők hangulatát, ami egyöntetűen pozitívnak bizonyult.

Drávasztárán voltak résztvevők, akik próbálták feszegetni a csoportvezetők határait, de ezt sikerült kezelni. Összességében elmondható, hogy mindkét helyen pozitív végkimenetelű volt a csoport, a foglalkozások humorral voltak fűszerezve, a résztvevők jól érezték magukat a tanulás mellett. A szituációs feladatok során merték vállalni önmagukat. A kezdi megszeppenések ellenére, végig őszinteség volt tapasztalható a résztvevőkön. A csoportok jó hatással voltak a közösségre.

A csoportvezetők úgy érezték, hogy számukra nehézség volt az idő rövidsége, hiszen ezek a csoportok egy alkalmasak voltak, így egy-egy szeletet tudtak kiragadni a korábbi csoportokból.

### **A Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kapacitásfejlesztése:**

A pályázat megvalósítása során csoportokat szervezhettünk és tarthattunk a célcsoporttagoknak. Olyan témákat érintve, melyek a résztvevők életvitelére, álláskeresési attitűdjére hatással lehetnek. Mely témakörökkel való foglalkozást Szolgálatunk is fontosnak tart. A csoportok játékos gyakorlatokra épülve próbálták fejleszteni a résztvevők önismeretét, kommunikációs, együttműködési, konfliktuskezelési képességeit, hogy az álláskeresés folyamatában magabiztosabbá váljanak. Célunk, hogy a csoporttagokat sikerélményhez juttassuk, hogy ők is jók valamiben. Emellett a csoportkohézió erősítését is fontosnak tartottuk mi is a pályázati kiírással összhangban. Azt, hogy a tagok átéljék a közösségben rejlő megtartó erőt, az „együtt könnyebb” érzést. Ezeket az élményeket nemcsak a munkaerő-piacon, hanem saját életükben, mindennapjaikban is hasznosítani tudnak a későbbiekben.

E csoportok megvalósítására Szolgálatunknak a projekt nélkül nem lett volna módja, lehetősége, kapacitása. Számos olyan célcsoporttagot sikerült bevonni a pályázatba, akikkel családsegítőként korábban is kapcsolatban álltunk. Azonban igazán pozitívnak könyveljük el, hogy több olyan személy is részt vett valamely programelemen, akikkel korábban nem álltunk kapcsolatban. Az egyéni fejlesztési tervek felvételekor kirajzolódtak olyan problémák, melyek megoldásában, a továbbiakban segítséget nyújthat Szolgálatunk az adott célcsoporttagnak. Így a projektben való részvétel plusz hozadéka lett az egyén, család számára, hogy problémái megoldásában segítséget kap Szolgálatunktól.

### **Életminőség:**

A WHO definíciója szerint: „Az életminőség az egyének élethelyzetének az érzékelése azon kulturális-és értékrendszerek tükrében, amelyben élnek, tekintettel céljaikra, elvárásaikra, normáikra és gondjaikra. Olyan átfogó fogalom, amelyre hatást gyakorolnak az adott személy fizikai, egészségi és pszichológiai állapota, függetlenségének szintje, szociális kapcsolatai és környezetének meghatározó tulajdonságai.” (WHOQL 1995)

Tehát az, hogy milyenek határozza meg életminőségét, jelentősen függ a szubjektív érzékeléstől és a környezeti tényezőktől. Hiszen az egyén csak számára megfelelő környezetben tudja életét kiteljesíteni.

Az életminőség meghatározásában fontos szerepe van az egyén egészségének. Nagyban befolyásolja elégedettség érzésünket, jóllétünket az, hogy egészségünk állapota. (Egedy 2009)

Az életminőség méréssel és meghatározással kapcsolatban számos modellt is állítottak fel már az évek során. Ezek közül nem mutatom be mindet, azonban két meghatározót kiemelnék. Az egyik vélhetően, legalapvetőbb modell a Maslow-féle piramis. Maslow állította fel a szükségletek egyik legnagyobb elméletét. Az emberek motiválhatóságának ismertetésére, összeállította a szükségletek hierarchiáját, ezzel együtt az önmegvalósítás elméletét. Ez az elmélet vált ismertté, Maslow-féle piramis néven.

(<http://www.szervez.uni-miskolc.hu/blaci/blaci/otka/tudas/tdk3.pdf>)

### **Maslow - piramis**



A kép forrása:

<http://www.azirastukreben.hu/wp-content/uploads/2013/04/Maslow-piramis.jpg>

A másik fontos modell, Erik Allart modellje, aki a szükségletek szempontjából közelíti meg az életminőség fogalmát, melyeket hierarchikus rendszerbe sorol. Míg Malow-piramisában az egyes szintek egymásra épülnek, addig Allownál a szintek nem függnak egymástól, nem kell teljesítenünk az alacsonyabban levő szinteket, hogy elérhessük a magasabban lévőket.

(<https://polgariszemle.hu/archivum/30-2007-februar-3-evfolyam-2-szam/161-eletminoseg-boldogsag-strategiai-tervezes>)

Allow megközelítése két életminőség modellt ötvöz, a Skandináv, és az Amerikai modellt.

- „Skandináv modell: megközelítésének fókuszában az erőforrások fogalma áll, a hangsúly az életfeltételekből eredő tényezők életminőséget alakító szerepére helyeződik.
- Amerikai modell: ezzel szemben elsősorban a szubjektív érzékelés és értékelés folyamatainak jelentőségét hangsúlyozza, s így az emberek szubjektív közérzete alapján méri a társadalom fejlődését és az életminőség mértékét, ugyanis e koncepció kidolgozói szerint maga az átlagember tudja leginkább megítélni saját életminőségét. Az amerikai életminőség-kutatásban szerepet játszott az a felfogás is miszerint a társadalmi fejlődés előrehaladtával az életminőséget egyre inkább az immateriális tényezők határozzák meg.”

(<http://www.szervez.uni-miskolc.hu/blaci/blaci/otka/tudas/tdk3.pdf>)

Allart három szintű modelljét a következő táblázat ábrázolja:

|                                                           | <i>Objektív indikátorok</i>                                         | <i>Szubjektív indikátorok</i>                                                 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Having</i><br>Materiális és nem személyes szükségletek | 1. Az életszínvonal és a környezeti körülmények objektív mérése     | 4. Szubjektív érzések: az életkörülményekkel való elégedetlenség/elégedettség |
| <i>Loving</i><br>Szociális szükségletek                   | 2. A másokhoz fűződő kapcsolatok objektív mérése                    | 5. Kapcsolatokkal való elégedetlenség/elégedettség                            |
| <i>Being</i><br>A személyes fejlődés szükségletei         | 3. A társadalomhoz és a természethez fűződő viszony objektív mérése | 6. Az elidegenedés vagy a személyes kiteljesedés szubjektív érzése            |

*Forrás: Allart: Having, Loving, Being – An alternative to the Swedish Model of Welfare Research (Utasi, 2006:287).*

A fentiek alapján látható tehát, hogy annak, hogy egy egyén életminőségét meghatározzassuk számos tényezőt kell figyelembe vennünk.

Magyarország fejlesztéspolitikai célkitűzéseit az „Országos Fejlesztéspolitikai Koncepció fogalmazza meg, amely szerint Magyarország 2020-ra Európa egyik legdinamikusabban fejlődő országa lesz, ahol emelkedik az emberek életszínvonala és javul az életminőségük, vagyis ahol több és jobb munkahely van, magasabbak a jövedelmek, biztonságos, tiszta és jó minőségű környezet, egészségesebb, hosszabb és teljesebb az élet.” (Egedy 2009/39-40)

***A célcsoport helyben maradását átfogó közösség- és településfejlesztési programmal lehetne ösztönözni, mely a helyi lakosok bevonására, aktív részvételére épül.***

### **Közösségfejlesztés:**

A közösség alapvető emberi létfeltétel. A közösségfejlesztés kulcsszavai: a helybeliség, a részvétel, a bekapcsolódás, az aktivizálás, a felelősségvállalás, a képessé tétel, az önállóság az együttműködés, a cselekvőképesség, és a szolidaritás. A közösségfejlesztés célja, hogy mindenki tartozzon valakihez vagy valahová, egy helyi közösséghez és a társadalomhoz. A közösségi cselekvés során az egyén megtapasztalja, hogy képes változások elérésére, létfeltételei, életminősége jobbá tételére. A közösségfejlesztés folyamata a helyiek aktivizálásával indul el. A helyiekkel meg kell értetni és el kell azt fogadtatni, hogy képesek érdekeik érvényesítésére, tehát önbizalmukat kell erősíteni. Hangsúlyos, hogy felelősségvállalásuk kialakuljon. Ehhez a feladathoz közösségfejlesztő szakembert kell alkalmazni. A közösség tagjai nem függhetnek ettől a szakembertől. Sőt ha a szakember már nem lesz jelen a közösség életében a cél az, hogy a közösség akkor is képes legyen önállóan funkcionálni. Közösségfejlesztő feladata, hogy kibontsa a közösségben rejlő lehetőségeket, tudásokat, erőforrásokat, amiket eddig nem fedeztek fel magukban. Kulcsfontosságú ebben a folyamatban a helyiek együttműködési készségének erősítése.

A közösségfejlesztés tehát, mint fent említettem, a közösség aktivizálásával indul. A folyamat következő lépése a problémák felismerése és azok nyilvánossá tétele. A helyben lévő lehetséges partner intézményeket, szervezeteket össze kell gyűjteni és partnerkapcsolatba kell fogni őket. Tehát, a fejlődés érdekében egy összefogást kellene létrehozni a településen működő, magán-, közintézmények, és a civil szféra között. ***A helyzet feltárása során a humánerőforrásokra kell helyezni a hangsúlyt.*** Tehát feltérképezzük a lakosságszellemi adottságait, azt, hogy ki-mihez ért, miben tehetséges, és azt, hogy mennyiben számíthatunk cselekvésükre, részvételükre. A részvétel azt jelenti, hogy részt veszek annak a közösségnek az életében, ahová

tartozom. Megvizsgáljuk azt, hogy részvételüknek, mi a készítése a cselekvésre. Ezután készítünk egy közös lakossági cselekvési tervet, ami magában foglalja a problémákat, elképzeléseket, a problémák megoldási lehetőségeit, és az aktívan szerepet vállalók feladatvállalásait. A feladatokat rangsoroljuk, felállítunk egy sorrendiséget. A tervezésnél számításba kell venni azt, hogy mik a megvalósításhoz szükséges emberi, anyagi befektetések, pályázati lehetőségek, szakmai háttér, amellyel rendelkezünk. A megszületett fejlesztési tervet, írásban el kell juttatni a helyi önkormányzathoz, remélt partnerintézményekhez, megyei közgyűléshez, stb. Végül, koordinálni kell a munkát, melyre a legcélszerűbb közösségi munkást alkalmazni. A térségfejlesztés alapját a közös problémák és lehetőségek adják. Szükséges egy tervezőcsoportot létrehozni, aki elkészíti a településen a közösségi fejlesztési tervet.

(Péterfi 2001, Arapovics-Vercseg 2017)

### **Településfejlesztés:**

„A településfejlesztés adott térbeli közösség, egy meghatározott település megnyilvánulásainak összessége, amely a közösség életfeltételeinek javítására, annak jobbítására vonatkozik. A település emberi közösségi tér, ahol szereplők sokasága él, ténykedik és keresi a működéséhez, illetve életfeltételéhez szükséges legjobb feltételeket. Ezek között a szereplők között, vannak olyanok, akiket a közösség bizonyos időszakra megválaszt, hogy képviseljék magát a közösséget, annak érdekeit az ott élőtöbbség felé érvényesítsék akaratukat.”(Rechnitzer 2007:15)

A településfejlesztés egyfajta beavatkozást jelent a települési közösség működésébe jobbtó szándékkal, hogy a településen élők életminősége, életkörülményei javuljanak. (Rechnitzer 2007)

A település fejlesztések forrásaiban egyre nagyobb részt képviselnek a külső, pályázati források, főként az európai uniós támogatások. Ezek megszerzésében, pályázati rendszer érvényesül.

Sikeres település rehabilitáció feltételei:

- városrészek felújítása
- helyi szociális program kidolgozása, megvalósítása
- helyi tudásbázis alkalmazása
- helyi lakosság bevonása, aktivizálása, érdekeltté tétele
- olyan multidiszciplináris csapat összeállítása, amely koordinálni tudja a folyamatot

- érdekek összehangolása
- helyi politikusok bevonása (Egedy 2009)

„Igazi sikereket a társadalmi, gazdasági és fizikai regeneráció együttes, integrált alkalmazása hozhat.” (Egedy 2009/55)

E feltételek megléte során, alkalmazzuk a „Gondolkozz globálisan, cselekedj lokálisan” elvet: mindig a helyi viszonyoknak megfelelően kezdeményezzünk, és a projekteket is a helyi viszonyokra kell szabnunk. (Egedy 2009)

A helyi lakosságot segítenünk kell abban, hogy településük társadalmi viszonyait minél jobban megismerjék, így elkötelezettebben vesznek részt a helyi területfejlesztési célok kidolgozásában, megvalósításában. Hiszen az embereknek fontos az az élettér ahol élnek. Azok az emberek, akik részt vesznek ebben a fejlesztő munkában, feltárják a helyi problémákat, szükségleteket, lehetőségeket. Az ennek során fellépő közös érdekek megjelenése igazi együttműködést indukálhat köztük, mely a közösségfejlesztés során nagy energiákat szabadíthat fel. A közösségek energiája, hajtóereje nélkülözhetetlen erőforrás. (Bokor 1999)

„Arra kell ösztönözni az állampolgárokat, és ahhoz kell törvényi garanciákat biztosítani, hogy a lakosság önmaga törekedhessen lakóhelye fejlesztésére, s hogy elkötelezettséget érezhessen szűkebb-tágabb környezetével. Segíteni kell őket, hogy felfedezhessék azokat a partnereket (szomszédokat, lakótársakat, intézményeket, stb.) akikkel közös problémáikat közösen tudják megoldani. „ (Bokor 1999:210).

Ebben a folyamatban döntő fontosságúak a helyi kulturális események: falunapok, népszokások, közös kötetlen beszélgetések. Ezek összehozzák az embereket. A nyilvánosság, tájékoztatás jegyében létrejöhetnek különböző fórumok, pl. falurádió, faluújság, stb., melyek olyan közleményeket, információkat tartalmaznak, ami a falu egészét érdekelheti. (Bokor 1999)

### **Közzolgáltatások:**

Dr. Simon Barbara és Tóth Ferenc A közzolgáltatások szervezése a változó gazdaságban című könyvében a közzolgáltatást, „tömegeknek nyújtott és széles körben rendelkezésre álló bizonyos alapvető szolgáltatásokként” határozzák meg. Ezeket a szolgáltatásokat a szolgáltatók két féle módon nyújthatják: piaci és nem piaci alapon. A piaci alapú szolgáltatások valamilyen közösségi érdeket, közszükségletet látnak el, például villamos energia szolgáltatás, ivóvízellátás, gázszolgáltatás, postai szolgáltatás, közlekedés, stb. Fogyasztásukból bárki kizárható.

### Közzolgáltatások típusai:

1. Közütemi szolgáltatások (pl. közvilágítás, települési közutak, ivóvíz ellátás, stb.)
2. Kommunális szolgáltatások (pl.: köztemető, hulladéklerakás, közparkok, tömegközlekedés, stb.)
3. Lakásgazdálkodás (pl.: szociális bérlakások fenntartása, lakástámogatás)
4. Humán szolgáltatások (pl.: bölcsődei, óvodai ellátás, alap és középfokú iskoláztatás, körzeti orvosi ellátás, kórházi ellátás, könyvtár, múzeum, stb.)
5. Helyi rendészeti szolgáltatások (pl.: tűzvédelem, közegészségügy, helyi rendészet, stb.)

### Az állami és önkormányzati közzolgáltatások rendszerezése:

- I. az állam a szolgáltatást közvetlenül maga nyújtja, működteti az ellátást,
- II. piaci folyamatokra, magán szervezetekre bízta a szolgáltatás nyújtását, de szabályozza annak mechanizmusát.

(Dr. Simon-Tóth 2015)

Mára már fontos elvárás a közszférával szemben is, hogy hatékony, gyors, és rugalmas legyen. Az igénybevevők elégedettek legyenek a szolgáltatások igénybevétele követően. Elvárás, hogy a közszféra intézményei is reagáljanak az új kihívásokra, ügyfélorientáltan működjenek.

(Dr. Simon-Tóth 2015)

„A közszoigálaton belül az egyik fontos cél tehát a közszoigálat minden szintjének megújítása, illetve a szervezetben dolgozók képességének növelése, de ezt megelőzően a szervezetek, valamint a szolgálatató jelleg fejlesztése, illetve a teljes közigazgatási rendszer megújulási képességének növelése, egyszersmind a rendelkezésre álló humánerőforrás minőségének állandó javítása” (Dr. Simon-Tóth 2015/19)

### **Szervezetfejlesztés:**

Bakacsi Gyula meghatározása szerint: „Olyan megközelítések gyűjtőkategóriája, amelyek a szervezet egészének fejlesztésére irányulnak. Úgy kívánják elősegíteni a tervezett szervezeti változásokat és felkészíteni, ráhangolni a szervezeti tagokat a változásokra, hogy a változások mind a szervezet teljesítménynövekedését, mind a szervezeti tagok személyes fejlődését és jólétét szolgálják.” (András-Füredi 2000/16)

### **Helyi életminőség kutatás:**

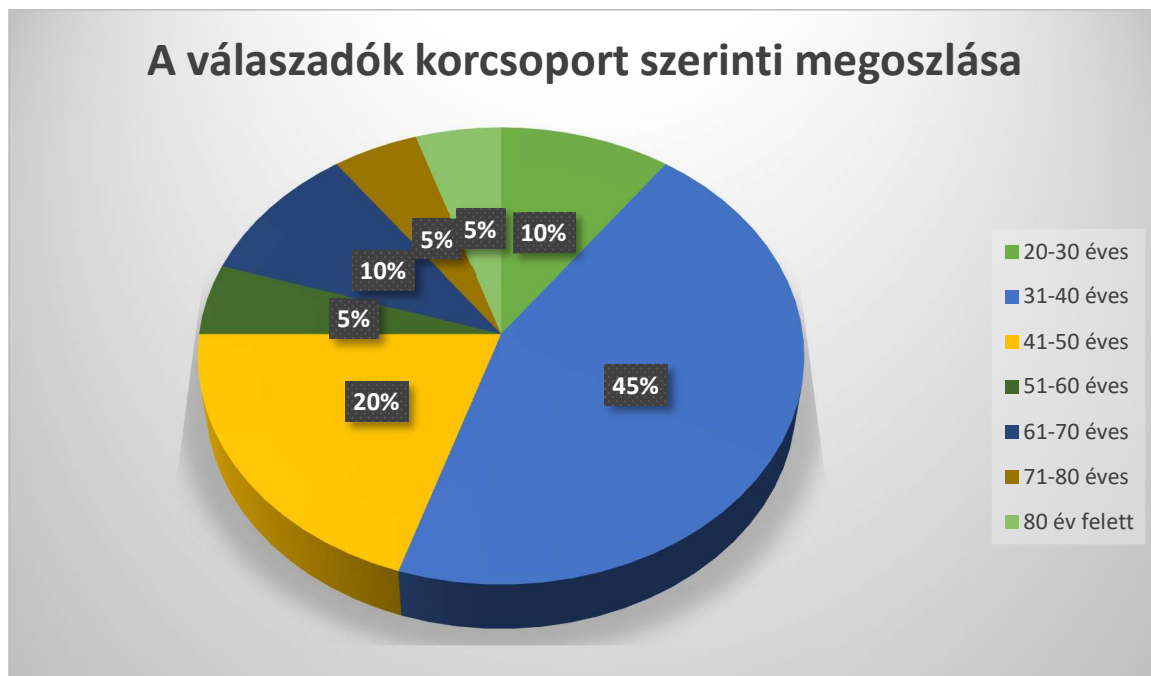
Azért, hogy jobban megismerhessem a településen élő emberek gondolatait, véleményét, észrevételeit, vágyait a településükkel kapcsolatban végeztem körükben egy felmérést. Szerettem volna, ha kirajzolódnak olyan irányok, melyek jó kiindulópontok lehetnének ahhoz, hogy milyen fejlesztésekre, szolgáltatásokra volna igénye a falu lakosságának ahhoz, hogy életminőségük jobb legyen.

Kutatásomat Baksa településen végeztem. Kutatásom módszerül kérdőíves felmérést választottam. Baksán minden háztartáshoz eljuttattam egy 11 kérdésből álló kérdőívet. A lakosokat kértem, hogy meghatározott időintervallumon belül (3 hét) juttassák vissza a kitöltött kérdőíveket számomra. A településen három gyűjtőpontot jelöltem meg, ahol le tudják adni a kitöltött kérdőíveket, A Polgármesteri Hivatal, a helyi Integrált Községi Színteret (IKSZT), és a Baksai Idősek Klubját. Azért ezt a három gyűjtési pontot jelöltem meg, hogy a településen mindenki számára elérhető legyen. Hiszen ez a három intézmény a település központi intézményei és Baksa-felső, -alsó, és középső részén lakóknak könnyen elérhető valamelyik.

Az általam összeállított kérdőív egyes kérdései Egedy Tamás: Város rehabilitáció és életminőség című könyvének (2. melléklet) megjelent kutatás kérdőívéből kölcsönöztem. A kérdések a helyi lakosság életminőségét, elégedettségét, jövőbeli helyben maradását kívánták vizsgálni. A kérdőívek kitöltése anonim volt. Baksa településen minden háztartáshoz eljuttattam a kérdőívet, azonban arányaiban kevés érkezett vissza a gyűjtőpontokra. Ami azt jelenti, hogy **nem tekinthető reprezentatív kutatásnak** a településen végzett felmérés. Feltételezésem szerint, ha kérdezőbiztossal lettek volna felvéve a kérdőívek, jelentősen nagyobb arányban válaszoltak volna a lakosok. Így azonban az is jelzés értékű lehet, hogy a lakosság jelentős része nem vette a fáradságot ahhoz, hogy segítsenek képet alkotni a települési életminőségről. Ennek akár hozadéka lehetett volna, hogy a helyi döntéshozók elé lehetett volna tárni a helyi igényeket. Láthatóvá vált volna, hogy esetleg miben volna szükség változásra,

hogyan az itt élők jobban érezhessék magukat. Attól függetlenül, hogy kutatásom nem reprezentatív, a válaszadók véleményét azonban a következőkben ismertetem.

A válaszadók kor szerinti százalékos megoszlása az alábbi diagramról olvasható le:



Látható tehát, hogy a legtöbben a 31-40 éves korosztályból adtak választ.

Háztartásban élők száma:

A válaszadók, egy háztartásban élők számát tekintve az alábbiak szerint oszlik meg:

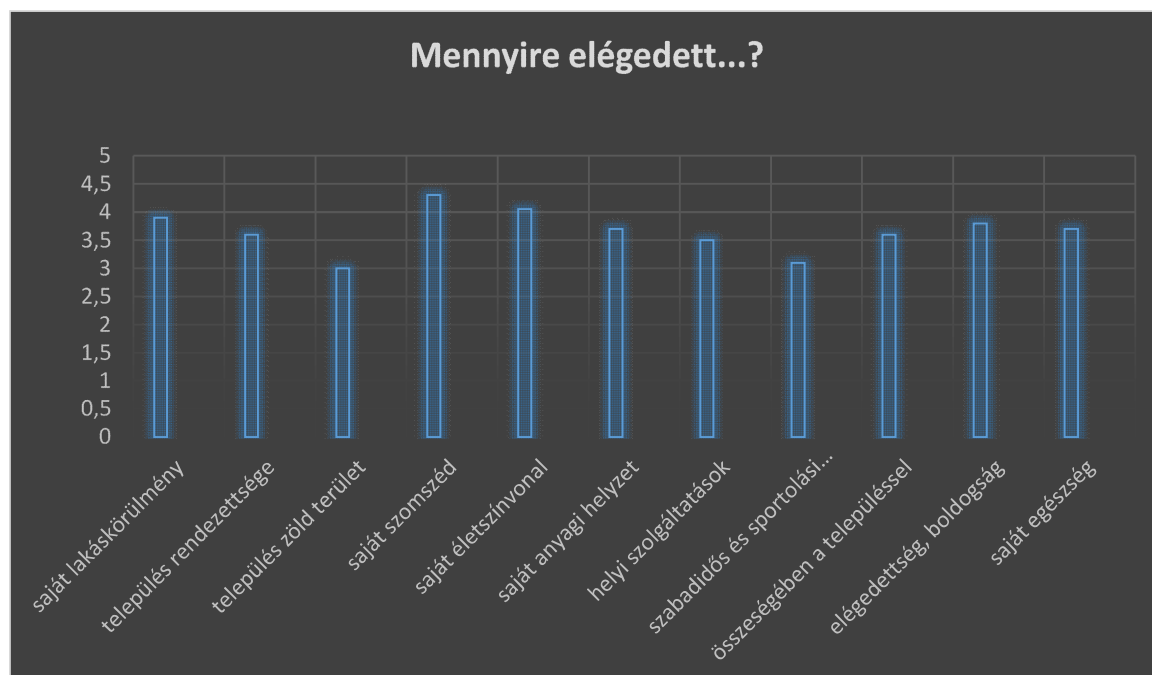


A válaszadók 60%-ának háztartásában él kiskorú.

### ***Foglalkoztatottsági adatok:***

A kérdőívet kitöltők közül 50-50% volt azok aránya, akik jelenleg foglalkoztatásban állnak és azoké, akik nem dolgoznak. A nem dolgozók közül a válaszadók nagy része azért nem dolgozik, mert nyugdíjas vagy rokkant nyugdíjas, vagy beteg családtagját ápolja otthon. Egy-egy válaszadó jelölte meg okként, hogy nem talál munkát, vagy azt, hogy gyermeket nevel otthon.

Első kérdésként azt tettem fel, hogy a háztartások mennyire elégedettek. Az elégedettséget 11 területen vizsgáltam, melyek a táblázatból kitűnnek. Az elégedettséget egy 1-5-ig terjedő skálán vizsgáltam, melyen az 1 volt a nagyon elégedetlen, az 5 a nagyon elégedett. A kérdésekre nem válaszolt az összes kitöltő.



A háztartások válaszaiból átlagoltam, így kaptam meg a fenti eredményeket.

A válaszadók elégedettségi szintje a saját lakáskörülményeiket tekintve az öt pontú skálán, átlagosan 3,9-es. A saját szomszédokkal való elégedettség szintje a legmagasabb, 4,3-as. A saját életszínvonallal való elégedettség mértéke is viszonylag magas, 4,05-ös. A saját anyagi helyzetükkel való elégedettség, ennél kissé alacsonyabb, 3,7-es. Az szubjektív elégedettség, boldogság mértéke 3,8 lett, tehát inkább érzik magukat boldognak a háztartások, mint nem. A saját egészséggel való elégedettség mértéke 3,7 lett. A szubjektív kérdésekre adott válaszokat

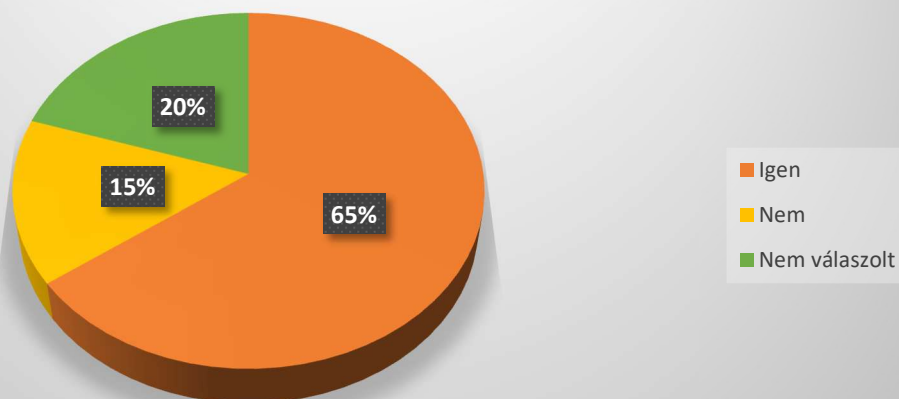
tekintve elmondható, hogy a válaszadók inkább elégedettek helyzetükkel, sőt egyes kérdésekben kiemelkedő az elégedettség mértéke.

A településsel kapcsolatos kérdéseknél az elégedettség mértéke kicsivel alacsonyabb, mint a szubjektív elégedettség tekintetében. A település rendezettségének vizsgálatakor az arányszám 3,6 lett. A faluban található zöld területekkel a leginkább elégedetlenek az itt élők, 3-as lett átlagban a kapott érték. Ez volt az egyetlen kérdés, ahol a válaszadók megjelölték az 1-est is válaszlehetőségként, tehát a nagyon elégedetlent. A településen található szolgáltatások átlagban 3,5, a szabadidős és sportolási lehetőségek 3,1 pontot kaptak. Ami ezt jelenti, hogy inkább elégedetlenek, mint nem, de nem sokkal lépik át ezt a határt. Voltak, akik a szolgáltatások felsorolásából a banki szolgáltatást aláhúzták, és azt pontozták kimondottan. Ennek hátterében az állhat, hogy a településen heti egy napra csökkent a Takarékszövetkezet nyitva tartása, ami korábban három, még korábban heti öt napon volt elérhető szolgáltatás.

A településsel való elégedettség mértéke 3,6 lett, ami szintén pozitív irányba lép el, de nem nagy mértékben.

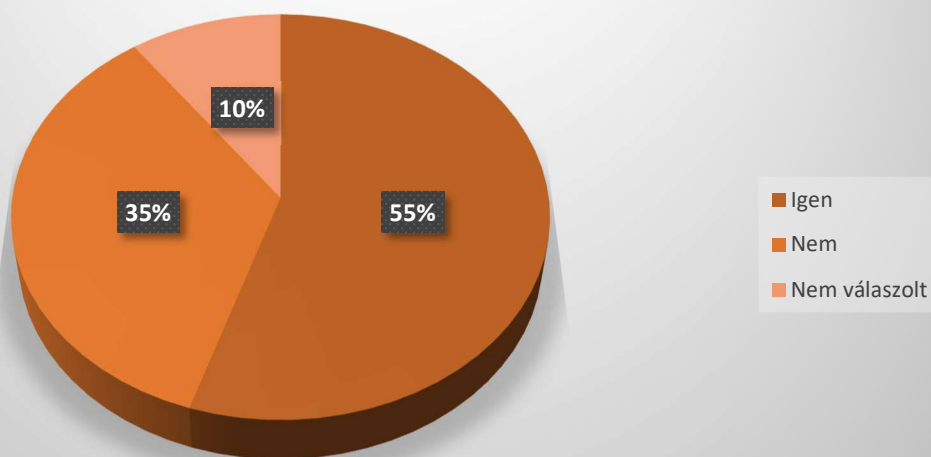
A második kérdés az volt, hogy a háztartások miben szeretnének változást a településen. A kérdésre nem volt megadott válaszlehetőség. A válaszadók bármit írhattak, amit szerettek volna. A legtöbb változtatási szándék, a faluban található játszóterek felújítására vagy új játszótér kialakítására vonatkozott. Emellett többen javasolták a parkosítást, padok kihelyezését. Számos válaszban a településen több sportolási és szabadidős lehetőség bővítése jelent meg. Felmerült az igény tornaterem, konditerem, szabadtéri edzőpálya, futópálya kialakítására. A fentiekben említettem, hogy a helyi Takarékszövetkezet fiókja hetente egy napot van nyitva. Itt is megjelent a válaszok között, hogy nem szeretné, ha bezárna a helyi fiók. Egy-egy válaszban megjelölték az utak leaszfaltozását, a patak kitisztítását, szennyvízhálózat kialakítását, és a településen üzemelő, magántulajdonban lévő baromfi telep bezárását, a kellemetlen szag miatt. Végezetül egy javaslat volt arra, hogy az iskolában, évfolyamonként két csoport induljon, alap és haladó, hogy a tanulók, képességüknek megfelelő csoportban tanulhassanak. Összességében elmondható, hogy a válaszadók a településen parkokat, új játszótérrel látnának szívesen, és bővítenék a szabadidős –és sportolási lehetőségeket életminőségük, életkörülményeik jobbítása érdekében.

### Vállalna-e valamilyen áldozatot azért, hogy a település megújuljon?



A harmadik kérdés az volt, hogy a válaszadó vállalna-e áldozatot azért, hogy a település megújuljon. A válaszadók 65 %-a igennel felelt a feltett kérdésre. 15 %-uk nemmel válaszolt, és 20 %-uk pedig nem válaszolt.

### Szívesen részt venne-e közösségi programok szervezésében?



A következő kérdés arra irányult, hogy szívesen részt vennének-e közösségi programok szervezésében a településen. Itt 55 % volt az igennel, 35 % a nemmel felelők aránya, és 10 % nem válaszolt a kérdésre. Tehát a válaszadók többsége (mindkét esetben) szívesen venne részt aktívan is a helyi közösség életében. Tennének azért, hogy a település megújuljon. Községi

programok szervezésében is többen részt vennének. A válaszadásnál megfigyelhető volt, hogy aki vállalna áldozatot a település megújulásáért, azok közül nem mindenki venne részt a közösségi programok szervezésében.

A következő kérdés az volt, hogy mik azok a településen, amiket hiányolnak a megkérdezettek, vagy mi az, amivel nagyon elégetlenek. Az alábbiakkal kapcsolatban voltam kíváncsi, hogy min változtatnának a megkérdezettek:

- saját lakásukkal kapcsolatban,
- az itt élő emberekkel kapcsolatban,
- helyben elérhető szolgáltatásokkal, munkalehetőségekkel kapcsolatban,
- a település zöld területeit illetően,
- a települési infrastruktúrával kapcsolatban,
- helyben elérhető programokat, szórakozási lehetőségeket illetően.

A válaszadók saját lakásukat szeretnék korszerűsíteni. A válaszok a következők voltak: szeretnének hő szigetelni, vezetékes gázt bevezetni, tetőt cserélni, nyílászárót cserélni, és csatornarendszerre csatlakozni. Ez utóbbi még nincs kiépítve a településen. Tehát a válaszadók többsége, szeretné modernizálni, szebbé, gazdaságosabbá tenni házaikat.

A településen élő emberek kapcsolatban csak néhány válasz érkezett. Ezekben az volt az emberek észrevétele, hogy nincs összetartás egymás között. A legtöbben azonban elégedettek a lakossággal.

A helyben elérhető munkalehetőséget illetően a válaszadók észrevétele az, hogy helyben nem igazán van munkalehetőség, elhelyezkedésre nincs lehetőség. Egy válaszadó érezte úgy, hogy az Önkormányzathoz nem kerül be bárki dolgozni, de ezt a gondolatát nem fejtette ki, hogy jobban érthető legyen. Szolgáltatások közül, a Takarékszövetkezet nem elegendő nyitvatartási idejét nevezték meg, és azt, hogy nincs Gyógyszertár a faluban.

A legtöbb válasz a faluban lévő zöld területekkel kapcsolatban érkezett. Ezekben a válaszokban a háztartások a meglévő játszóterek felújítását, elkerítését vagy újak kialakítását jelölték meg. Szintén többen szeretnének még több növényt, virágot látni a településen, Baksa alsó- és felső részén egyaránt. Örülnének többen padok kihelyezésének, park kialakításának. Ketten írták, hogy a Baksa alsó részén lévő patakot szeretnék, ha jobban ki lenne tisztítva, karban lenne tartva.

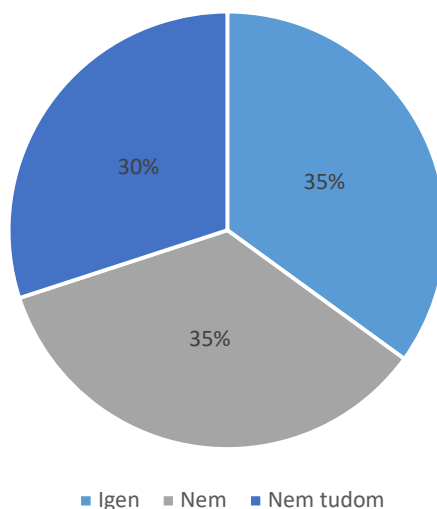
A falu infrastruktúrája tekintetében érkezett válasz arról, hogy tolókkocsival nehéz a közlekedés a településen, szolgáltatások nehezen elérhetők így. Falubuszra való igény is megjelent a válaszok között. Voltak, akik szeretnék, ha az eddig fel nem újított utak aszfaltozása is volna lehetőség, gyalogátkelők lennének kialakítva. A „kertek alatti út” rendezettebb lenne és jobb minőségű.

A helyben megvalósuló programokat tekintve érkezett javaslat, hogy legyen még több a településen. Zenés rendezvényeket, nyilvános szerepléseket, a helyiek bevonásával, vallási ünnepek közösségi szinten való megtartását szeretnék többen.

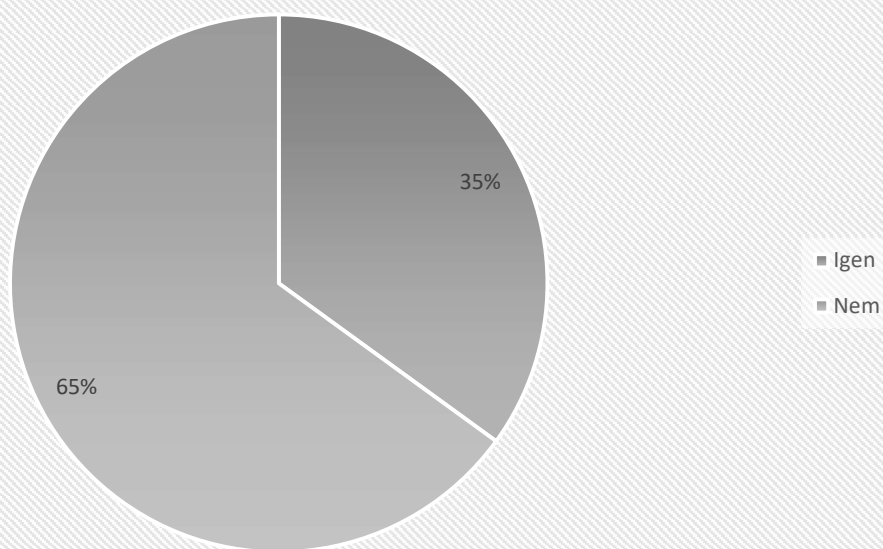
A válaszok megoszlása az alábbi kérdéseket illetően



Az Ön gyermeke tervezi, hogy a jövőben a településen belül fog élni?



Tagja-e valamilyen szervezetnek, egyesületnek?



A következőkben arra voltam kíváncsi, hogy a megkérdezettek tervezik-e, hogy a jövőben (következő öt évben) elköltöznék a településről. A válaszadók döntő többsége nem tervez költözést. Azok, akik költöznének, szubjektív indokokat jelöltek meg a költözés okaként, úgy mint: a lakásuk nem megfelelő mérete, rossz állapota és felszereltsége, másik lakást szeretne, vagy rossz egészségügyi állapot miatt. Tehát nem a településsel elégedetlenek, hanem saját lakáskörülményeikben szeretnék változást.

Akik maradnának a településen, ők is megjelöltek szubjektív indokokat, de itt jelentős arányban válaszolták, hogy elégedettek a településsel, kedvelik a települést. A legtöbb válasz a településsel való elégedettségre, és arra érkezett, hogy sok ismerős, barát, rokon él a településen, ezért nem költöznének. Tehát a helyi közösség is nagyban befolyásolta döntésüket. A saját lakással való elégedettség, az, hogy saját (családi) tulajdon egy lakás, fontos szempont a válaszadók számára. Egy-egy válasz érkezett arra, hogy azért maradnának, mert a lakásnak olcsó a fenntartása, és anyagi lehetőségeik nem teszik lehetővé a költözést.

Költözéssel kapcsolatos utolsó kérdésre a következő alábbi válaszok érkeztek:



Az utolsó kérdésben arra voltam kíváncsi, hogy a megkérdezettek szerint, még milyen szolgáltatásokra, programokra volna szükség a faluban, a meglévők mellett. A válaszokban megerősítették a már korábban felmerült javaslataikat. Azt, hogy jó volna, ha működne gyógyszertár a településen, több sportolási lehetőség lenne biztosított, szennyvízelvezetés megoldott volna, jobban parkosított lenne a falu, a játszóterek megújulnának, a Baksa alsó részén lévő kultúrház megújulna, több fejlesztő- és zenés program lenne a gyerekeknek.

**Lehetséges szervezetfejlesztési irányok a Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál:**

Hasznos irány lenne a Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálatunk szervezetfejlesztése szempontjából, hogy egy olyan Szolgálat jöjjön létre a településen (és a Szolgálat működési területén), ahol a családok, a gyermekek, a felnőttek, és az idősek egyaránt olyan programokhoz és szolgáltatásokhoz férhessenek hozzá, melyek problémáikból pozitív irányba mozdítanák el őket.

Szolgálatunk, Baksa Térségi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat néven tevékenykedik, Baksán kívül még 19 településen látja el a szociális- és gyermekjóléti alapellátás feladatait. Szolgálatunk azonban sellyei telephellyel működik. Telephelyünkön, nincs olyan helység, melyben programokat, csoportokat, stb. lehetne tartani. Ahhoz tehát, hogy Szolgálatunkon belül tudjunk szervezni különböző programokat ügyfeleink számára, szükség volna megfelelő helységekre, a szükséges infrastruktúrával, felszereléssel és eszközökkel ellátva. Jelenleg Baksa településen sincs Szolgálatunknak ilyen helysége. Azonban a településen működő Integrált Községi Szintérben (IKSZT) dolgozók a településen számtalan programot biztosítanak gyermekeknek, felnőtteknek egyaránt.

Szolgálatunk munkatársai, amennyiben a szociális csoportmunka módszerével dolgoznak, akkor az adott településen biztosított helyszínre (például iskolába, közösségi házba, stb.) viszik ki ezt a szolgáltatást. Jelenleg Szolgálatunk sellyei telephelyének korszerűsítése zajlik (nyílászáró, fűtés, mozgáskorlátozott WC kialakítása), azonban ezt követően sem áll rendelkezésünkre olyan helység, ami alkalmas lenne programok, különböző klubok, stb. lebonyolítására. Jelenleg gyermekkel érkező klienseink részére nem tudunk biztosítani egy játszó sarkot sem, amíg a szülők a hivatalos ügyeket intézik irodánkban. Ennek egyszerűen a helyhiány az oka. Természetesen ez nem működésünk létfeltétele, viszont hasznos lenne ügyfeleink számára.

Szintén nem feltétele Szolgálatunk működésének az ügyfelek részére számítógép, és Internet hozzáférés biztosítása, azonban ha már szervezetfejlesztés lehetőségeiről beszélünk, akkor ez hasznos eszköz lenne klienseink számára. Hiszen nagyban megkönnyítené ez a lehetőség számunkra az álláskeresést, önéletrajz írást, állásokra valós jelentkezést, lakáskeresést, stb.

Hiányzó szolgáltatás a térségben, így a településen is, az adósságkezelési tanácsadás, mely meglétével, szintén Szolgálatunk szolgáltatási palettáját tudnánk színesíteni, ha lenne rá anyagi- és humán erőforrás. Mivel úgy tapasztaljuk családsegítőként, hogy a térségben nagy problémát jelentenek az egyének és családok számára a tartozások. Sajnos 40.000 fő alatti településeken nem kötelező feladatellátás az adósságkezelési tanácsadás, azonban nagy szükség volna rá.

Szolgálatunktól „krízissegély” igénylésére nincs lehetőség. Segélyezési lehetőségek tekintetében az emberek a helyi önkormányzatokra vannak utalva.

Fentebb már említettem, hogy Szolgálatunk leginkább egyéni esetkezeléseket végez. Azonban ha lehetőségünk volna rá, azaz az anyagi, a személyi és tárgyi feltételek adottak volnának, a hangsúlyt a prevencióra volna célszerű helyezni munkánk során. Ez azonban forrás- és kapacitáshiány miatt nehezen tud megvalósulni. Az egyéni esetkezelések és az adminisztráció mellett egyszerűen idő sem marad rá. Azonban hosszú távon pozitív eredményeket hozna, ha a megelőzésre fektetnénk hangsúlyt.

Azonban jelen pályázat most lehetőséget biztosít a helyiek számára, hogy különböző csoportokon, rendezvényeken, klubokon részt vegyenek, melyek a hangsúlyt a prevencióra, és a képessé tételre helyezik.

#### **További projekttevékenységek – hiánypótló szolgáltatások:**

Az alábbi projekttevékenységeket nem Szolgálatunk valósítja meg, hanem kiszervezett tevékenység keretében érik el a célcsoportot. Ezek a csoportok, és a közösségi rendezvények gyakran a megelőzésre fókuszálnak, mely a célcsoport számára igen hasznos. A következőkben ezeket a tevékenységeket ismertetem röviden, a HEFT alapján:

- Munkaszocializáció megszerzését segítő konstruktív és értékteremtő képzés:

Ez a csoport 3 napos, 20 fő részvételével valósul meg Baksa, Drávasztára és Magyarmecske településeket érintően.

##### **1. nap: Motivációs tréning:**

Ennek során a csoporttagok játékos feladatok keretében ismerkednek meg a motivációs elméletek tartalmával. Visszajelzéseket kapnak arról a résztvevők, hogy számukra mi az elsődleges motiváció. Végül célokat és prioritásokat tanulnak meg felállítani, ezáltal ezeket a munkába álláskor is képesek lesznek megfogalmazni.

2. nap: Lelki állóképesség fejlesztése:  
Itt a résztvevők lelki megküzdési technikák alkalmazását tanulják meg. Emellett a pozitív gondolkodás, megoldásközpontú szemlélet fejlesztése történik.
  3. nap: Visszajelzések adása és fogadása:  
A résztvevők elsajátítják, hogy hogyan kérjenek, adjanak és kapjanak pozitív visszajelzést a munkájuk tekintetében. Megtanulják, hogy ezeket miként kezeljék, és építsék be mindennapjaikba.
- Munkára való képességet javító képzés:  
Ez a csoport szintén három napos, 20 fő részvételével valósul meg Baksa, és a már említett két település vonatkozásában.
1. nap: Érték és munkaszemlélet fejlesztése, egyéni értékszemléleti leltár készítése:  
A résztvevők áttekintik a 12 legfontosabb munkaszemléleti kérdést, és személyes leltárt készítenek erősségeikről.
  2. nap: Interjú készítés és szimuláció, videó asszisztált tréning:  
A csoporttagok szimulált helyzetben gyakorolják, hogy hogyan viselkedjenek egy állásinterjún. Ezt rögzítik, majd közösen kiértékelik.
  3. nap: Megküzdési stratégiák és stressz kezelés:  
Ennek során beazonosítják a stressz faktorokat, megismerkednek a megküzdési módokkal és képesek lesznek az adott helyzetnek megfelelően használni ezeket.
- Álláskereséshez felkészítő tanácsadás:  
Három napos képzés, mely szintén az említett három település tekintetében valósul meg 4 fő bevonásával.
1. nap: Egyéni profilok összeállítása személyiségtesztek segítségével:  
Személyiségtesztek kitöltésével, a résztvevők saját profiljának összeállítása történik meg. Mely során a csoporttagok önismerete fejlődik, önbizalmuk erősödik.
  2. nap: Önéletrajz elemzés és készítés, kreatív önéletrajzok:  
Ezen a képzési napon, önéletrajzok készítése és elemzése történik.
  3. nap: Interjú felkészítés és szimuláció, videó asszisztált tréning:  
A résztvevők szimulált helyzetben gyakorolják, hogy hogyan viselkedjenek egy állásinterjún.
- Fiatalok közösségépítése keretében a baksai Integrált Közösségi Színtérben (IKSZT), ifjúsági klub működtetése valósul meg a projekt ideje alatt, a 18-30 éves korosztály bevonásával, 20 alkalommal, alkalmanként 20 fő részvételével. A klubok alkalmával

különböző mindennapi élethez kapcsolódó témákat dolgoznak fel. Szerveznek ismeretbővítő előadássorozatot, foglalkoznak a szenvedélybetegségekkel, prevenció történik.

- Község egészségfejlesztése projektelem keretében, egészségnapok szervezése történik. Baksa településen két darab egészségnap valósul meg.

Ezek célja a célcsoport egészségtudatosságának fejlesztése, a közösség kohéziójának erősítése prevenciós célzattal. A programon személyes állapotfelmérés történik, kockázatértékeléssel és tanácsadással.

Kiemelt hangsúlyt kap az életminőség, hiszen ennek meghatározásában az egészség kulcskérdés.

Felvilágosító előadások lesznek a következő témakörökben: alkohol- és kábítószer fogyasztás, dohányzás, egészséges táplálkozás, rendszeres testmozgás, személyi higiéné.

- Több települést érintő szolgáltatás fejlesztési cselekvési terv megvalósítása HEFT alapján: Szervezetfejlesztéshez kapcsolódó stratégiaalkotás és rendszerszemléletű fejlesztés:

A projektelem négy fő részvételével valósul meg Baksa településen az alábbi témákat érintve:

1. Stratégiaalkotás, tervezés, elemzési módszerek a működéshez,
2. Módszertani megújulás-meglévő szolgáltatások fejlesztése, új módszerek elsajátítása,
3. Költséghatékonysággal kapcsolatos workshopok, felülvizsgálat, hatékonyság növelési lehetőségek.

- Baksa településen Baksa Község Önkormányzata a projekt keretében 1 fő hivatali ügyintéző felvétele valósult meg.

- Önállóan nem támogatható, kötelezően megvalósítandó tevékenységekhez kapcsolódó, kiegészítő, választható tevékenységeken belül: A hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztathatóságának növelése, aktív munkaerő-piaci eszközökben való részesedésének és munkaerő-piacon való megjelenésének elősegítése, integrált foglalkoztathatóságot támogató rendszer kialakítása: Egészségfejlesztés:

Ez térítésmentes, életkor szerinti szűrővizsgálatokon való részvételre ösztönzés, egyéni állapotfelmérés és kockázatbecslés, és az ehhez kapcsolódó egyéni tanácsadást jelent.

Negyven fő részvételével megvalósuló tevékenység, melyen a helyi szakemberek delegálása által vesznek részt a célcsoporttagok.0

Önállóan nem támogatható tevékenységek; Pályázati felhívás választható tevékenysége:

- Községi munka, közösségfejlesztés és - építés, közösségtervezés, önkéntesség:  
Önsegítő csoportok ösztönzése, a helyi lakosság bevonása saját problémáik megoldásába. A Baksa Térségi Család- és Gyermejjóléti Szolgálat ellátási területén két klub működtetését foglalja magába.

1. Családok segítése, szülők felkészítése: (szülő klub)

Tematikus szülő klub, ahol szakemberek látják el tanácsokkal a családokat. A résztvevők praktikus készségfejlesztése, pozitív attitűd kialakítása valósul meg. A szülő klub közösségfejlesztő hatása is jelentős, hiszen egymás példáiból tanulva erősödik a csoport támogató, megtartó ereje.

2. Roma-nő klub:

A roma nők esélyegyenlősége a társadalmon és a családon belül is hátrányos. A roma népesség egészségi állapota a többségi társadalomhoz képest rosszabb. A klub célja, hogy azon keresztül a roma lakosság egészségügyi és közösségfejlesztő készségét és képességét fejlesszék, elinduljon egy közösségen belüli diskurzus a szexualitásról, a szexuális egészségmagatartásról, a veszélyek megelőzéséről.

- Generációk összetartozása program: Első 1000 nap programsorozat:  
Baksa község tekintetében 12 alkalommal, 10 fő részvételével megvalósuló program. Ez az anyák egészségtudatos magatartását támogató kampány, melynek eleme az anyatejes táplálás támogatása, és a babamasszázs.
- Kultúrák közötti párbeszéd erősítése:  
Nemzetiségi néphagyományok megőrzéséhez való hozzájárulás. Hagyományos ételek, szokások, mesterségek, bemutatásáról lenne szó. Ez egy alkalmat jelentene, 75 fő részvételével.

(HEFT 2017)

Jelen pályázat megvalósításával tehát számos hiánypótló szolgáltatás valósul meg - többek között- Baksa településen. A Baksa Térségi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársainak feladatairól ennek megvalósításában fentebb már volt szó. Igaz, hogy nem a Szolgálat megvalósításában történik, de számunkra is nagyon hasznos, hogy preventív és közösségfejlesztő elemek is szerepelnek a projektben. Hiszen épp ezek azon a tevékenységek, melyekre Szolgálatunk munkatársainak a munkavégzés során nem igazán marad kapacitása.

***Minél több szolgáltatás, minél több és változatosabb programok tudnak megvalósulni egy településen, annál vonzóbb lesz a lakosság, a felnővekvő generáció számára.*** Ez egyúttal azt jelenti, hogy szívesen telepednek le itt, ahol felnőttek, mert elérhetők azok a szolgáltatások, amikre szükségük van, amitől jól érzik magukat, *amelyektől életminőségüket jobbnak ítélik meg.* Az életminőség megítélésében fontos tényező, a közösséghez való tartozás érzése. Mely, a helyi programokon való részvétel által erősödik.

A megvalósításhoz mindenképpen szükség volna a helyi erőforrások hasznosítására. A helyben végzett kutatásban is megjelenik igényként, hogy a településen legyen még több rekreációs tevékenység, a szabadidő hasznos eltöltésére irányuló program. Felmerült javaslatként például futópálya és szabadtéri konditerem kialakítása. Ha a programok, szolgáltatások helyben elérhetők, ezek igénybevételeért nem kell a lakosoknak a közeli megyeszékhelyre utazniuk. Annál vonzóbb egy település a letelepedni vágyók részére, minél több a program, szolgáltatás. Jelenleg több projekt is megvalósítása is zajlik a településen, melyek igazán színessé teszik a helyben megvalósuló programokat gyermekeknek és felnőtteknek egyaránt.

#### **A település vonzóbbá tétele, helyben maradás ösztönzésének lehetséges irányai:**

A teljesség igénye nélkül mutatok be néhány javaslatot, mely a fenti kérdésre választ, segítséget adhat. Ezek közül a javaslatok közül vannak olyanok, amelyek Baksa településen már megvalósulnak.

Ahhoz, hogy megtudjuk, hogy a helyiek mit gondolnak a településről, mi a véleményük egyes, a települést érintő kérdésekről, rendszeresen falugyűléseket lehetne tartani. Ezen alkalmakon kiderülhetne, hogy kik a településen azok a személyek, akik tenni akarnak, akik erőforrásaira építeni lehetne.

A településen való letelepedést ösztönözni lehetne, a faluban új lakótelkek kialakításával, esetleg a helyi lakosok számára telekvásárlási kedvezmény biztosításával.

A falu újszülöttei számára jövedelemtől függetlenül születéskor pénzösszeg, vagy baba-csomag nyújtása, mely figyelmesség lehetne a családok számára, ezzel is ösztönözve a gyermekvállalási kedvet, és a helyben maradást.

Gyermekek jó tanulmányi eredményéért ösztöndíj nyújtása az önkormányzat részéről, szintén figyelmesség a helyi családok felé. Ehhez kapcsolódóan, az iskola és óvoda színvonalának folyamatos emelésével lehet hozzájárulni a település vonzerejéhez. Hiszen sokan ez alapján választanak lakóhelyet maguknak. Csakúgy, mint a gyermekjóléti szociális nappali ellátások jelenléte a településen. Gyermekek számára fontos lehet, hogy működik-e bölcsőde, családi napközi a településen.

Fontos szempont lehet a szakképzett munkaerő helyben tartása a letelepedés vonzerejét illetően. Az embereknek nem mindegy, hogy utazniuk kell a munkahelyükre a közeli városokba, vagy helyben tudnak munkát vállalni, mert a településnek fontos, hogy a tudásuk helyben hasznosuljon. Ha nincs helyben munkalehetőség, a tömegközlekedés olyan szintű fejlesztése lehet hasznos, mely kielégíti az ingázók igényeit. Például a több műszakban dolgozók is igénybe tudják venni a buszközlekedést.

A helyben történő munkahelyteremtés lehetősége volna az önkormányzati és versenypiaci szereplők támogatása, helyi vállalkozások működésének segítése, új vállalkozások létrehozásának ösztönzése (például adókedvezmény adásával, vagy termelői piac kialakításával, stb.)

Munkanélküliek számára fontos a képzések, tanfolyamok helyben történő megvalósítása, vagy elérhetővé tétele. Lényeges a tájékoztatás is, a lakosság tudjon az ilyen lehetőségekről.

A szociális szolgáltatások (gyermekjóléti és szociális szolgáltatások infrastruktúrájának további kialakítása és fejlesztése) és ellátások színvonalának emelése is hozzájárulhat a település vonzerejéhez.

| Szolgáltatás neve                                             | Feladatot ellátó intézmény                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étkeztetés                                                    | Baksai Közös<br>Önkormányzati Hivatal                                                                                      |
| Házi segítségnyújtás                                          | Pécs és Környéke Szociális<br>Alapszolgáltatási és<br>Gyermejjóléti Alapellátási<br>Központ és Családi Bölcsőde<br>Hálózat |
| Családsegítés                                                 | Baksa Térségi Család-és<br>Gyermejjóléti Szolgálat                                                                         |
| Jelzőrendszeres házi<br>segítségnyújtás                       | Pécs és Környéke Szociális<br>Alapszolgáltatási és<br>Gyermejjóléti Alapellátási<br>Központ és Családi Bölcsőde<br>Hálózat |
| Nappali ellátás:<br>idősek klubja                             | Pécs és Környéke Szociális<br>Alapszolgáltatási és<br>Gyermejjóléti Alapellátási<br>Központ és Családi Bölcsőde<br>Hálózat |
| Gyermejjóléti szolgáltatás                                    | Baksa Térségi Család- és<br>Gyermejjóléti Szolgálat                                                                        |
| Gyermekek napközbeni<br>ellátása<br>bölcsőde, családi napközi | Pécs és Környéke Szociális<br>Alapszolgáltatási és<br>Gyermejjóléti Alapellátási<br>Központ és Családi Bölcsőde<br>Hálózat |

A kutatásban is többen felvetették a falu zöld területeinek rendben tartását, virágosítását, játszóterek fejlesztését, utak, járdák felújítását, és az akadálymentesítést. Ezek mind olyan dolgok, melyek egy települést szebbé, vonzóbbá tesznek minden korosztály számára.

A fenntarthatóság jegyében, a szelektív hulladékgyűjtés továbbfejlesztése, komposztálás támogatása, zöld hulladék elszállítása, szennyvízelvezetés megoldása is hozzájárulhat a település vonzerejéhez.

### **Összegzés:**

A tanulmány bemutatta az EFOP 1.5.3-16 Humán szolgáltatások fejlesztése az Ormánság szívében elnevezésű projekt céljait, a Baksára, és a Baksa Térségi Család- és Gyermejjóléti Szolgálatra vonatkozó elemeit. Ezzel összefüggésben ismertettem a szociális munka fogalmát, munkamódszereit, a prevenció fogalmát, lehetőségeit, a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást, és magát a Szolgálatot. Az életminőség és szolgáltatás fejlesztés, a helyben maradási ösztönző programokkal összefüggésben körüljártam az ezzel kapcsolatos fogalmakat. Ezek meghatározása segítség volt abban, hogy láthatóvá váljon, milyen eszközök, lépések szükségesek ahhoz, hogy egy település vonzóbbá váljon a letelepedni szándékozók számára, a már itt élők pedig itt is maradjanak. Láthatóvá vált, hogy ezt a kérdést komplex módon érdemes megközelíteni. A helyi közösségben rejlő erőt érdemes kiaknázni, tovább fejleszteni, csakúgy, mint a helyben lévő szolgáltatásokat. ***A célcsoport helyben maradását átfogó közösség- és településfejlesztési programmal lehetne ösztönözni, mely a helyi lakosok bevonására, aktív részvételére épít.***

Bemutattam a Baksa Térségi Család- és Gyermejjóléti Szolgálat projektben megvalósult és megvalósuló tevékenységeit, és további szervezetfejlesztési lehetőségeit, melyek a kliensek, a településen élők életminőségének javításához hozzájárulnak, hozzájárulhatnak. Ismertettem a településen végzett, nem reprezentatív kutatásom eredményeit, irányait. Azt, hogy a válaszadók mit gondolnak a településről, életminőségükről.

Baksa olyan település az Ormánság határán, mely a környező településekhez képest gazdag programokban, szolgáltatásokban. Az válaszadók még inkább igényelnének programokat, megnevezték a hiányzó szolgáltatásokat. A gyógyszertár, a sportolási lehetőségek bővítése, a virágos, parkosított zöldterületek és felújított, karbantartott játszóterek járulnának leginkább hozzá ahhoz, hogy a válaszadók jobbnak ítéljék életminőségüket a településen.

Ismertettem jelen pályázat Baksa településen megvalósuló további programelemeit, melyek hozzájárulnak a települési életminőség javításához, az itt élő humán erőforrás fejlesztéséhez, a prevencióhoz és a programok színesítéséhez.

## **Felhasznált irodalom jegyzék:**

1. András István-Füredi Gábor (2000): *Szervezeti kultúra fejlesztése a gyakorlatban (Vezetés- és szervezetfejlesztési esettanulmányok)*, Dunatáj Kiadói Kft. Dunaújváros 16
2. Arapovics Mária-Vercseg Ilona (szerk.) (2017): *Közösségfejlesztés módszertani útmutató*, Szabadtéri Néprajzi Múzeum, Budapest
3. Bokor Béla (1999): Helyi társadalom – Közművelődés – Animáció. In.: Bánlaky Pál- Bokor Béla- Tóth József: *A terület – és településfejlesztés társadalmi összefüggés-rendszere*. JPTE FEEFI 211-218
4. Bokor Béla (1999): Területfejlesztés-kistérség – régió. In.: Bánlaky Pál, Bokor Béla, Tóth József: *A terület- és településfejlesztés társadalmi összefüggés-rendszere* JPTE FEEFI, Pécs 161-166
5. Dr. Simon Barbara-Tóth Ferenc (2015): *A közszolgáltatások szervezése a változó gazdaságban*. Nemzeti Közzolgálati Egyetem, Budapest 13.old
6. Egedy Tamás (2009): *Városrehabilitáció és életminőség*. MTA Földrajztudományi Kutatóintézet, Budapest
7. Gary Craig (2011): Közösségi Kapacitás-építés: Valami régi, valami új...? In.:Budai István-Nárai Márta: *Közösségi munka, Társadalmi bevonás, Integráció*. Széchenyi István Egyetem, Győr 23-38
8. Gerry Stoker-Corinne Wales (2011): A közösségek képessé tétele a helyi döntések befolyásolására. In.: Budai István-Nárai Márta: *Közösségi munka, Társadalmi bevonás, Integráció*. Széchenyi István Egyetem, Győr 191
9. Glatz Ferenc (2002): *Élethelyzet-életminőség, zsákutcák és kiutak*. Magyar Tudományos Akadémia Budapest
10. Gosztonyi Géza (1997): *Közösségi szociális munka*. Budapesti Szociális Forrásközpont, Budapest 5-16
11. Gosztonyi Géza és Pik Katalin (1988): *A szociális munka szótára*. Grafitpublic Kiadó és Reklámműhely Kft. Budapest, 77
12. Harkai Nóra (2006): Közösség és szociális munka. *Parola*. 2-3 sz. 19-22
13. Hegyesi Gábor, Kozma Judit, Szilvási Léna, Talyigás Katalin (1999): *A szociális munka elmélete és gyakorlata 4. kötet*. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest

14. Herczog Mária (2001): *Gyermekvédelmi kézikönyv*. KJK-KERSZÖV Jogi és üzleti Kiadó Kft. Budapest
15. Humán szolgáltatások fejlesztése az Ormánság szívében. (2017) Helyi Emberi Erőforrás Fejlesztési Terv. EFOP- 1.5.3-16 „Humán szolgáltatások fejlesztése térségi szemléletben-kedvezményezett térségek”
16. Péterfi Ferenc (2001): *Közösségfejlesztés*. Nonprofit Szolgáltató Központ Zalaegerszeg
17. Rechnitzer János (szerk.) (2007): *Település és fejlesztés A közszolgáltatások hatékonyságának növelése a településfejlesztésben*. KSZK ROP 3.1.1. Programigazgatóság, Budapest 16
18. Ronald W. Toseland-Robert F. Rivas (1999): Csoportdinamika. In. Hegyesi Gábor, Kozma Judit, Szilvási Léna, Talyigás Katalin: *A szociális munka elmélete és gyakorlata 4. kötet*. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest
19. Soós Zsolt (2005): *A szociális munka alapjai*. Comenius Bt., Pécs 55-157
20. Szabó Lajos (2003): *A szociális esetmunka gyakorlata*. Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest
21. Szalai Júlia (1993): A szociális munka néhány jellemzőjéről. In. Lévai Katalin (szerk.) *Szöveggyűjtemény a szociális munka elmélete és gyakorlata tantárgy tanulmányozásához*. Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest, 1993. 23-36
22. Szöllősi Gábor (szerk.) (2004): *Gyermejkölési alapellátás*. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Budapest

### **Felhasznált jogszabályok jegyzéke:**

1. 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
2. 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

### **Internetes linkek:**

1. <http://modernizacio.hu/old/data/9/03%20Gyermejk%F3l%E9ti%20szolg%E1ltat%E1s%20-%20prevenci%F3%2024o.pdf>
2. <http://www.szervez.uni-miskolc.hu/blaci/blaci/otka/tudas/tdk3.pdf>
3. <https://polgariszemle.hu/archivum/30-2007-februar-3-evfolyam-2-szam/161-eletminoseg-boldogsag-strategiai-tervezes>

4. [users.atw.hu/humanmenedzser/4\\_felev/.../szocialpszichologia\\_96\\_kerdes.doc](http://users.atw.hu/humanmenedzser/4_felev/.../szocialpszichologia_96_kerdes.doc)
5. [http://www.esely.org/kiadvanyok/2015\\_1/20151\\_12\\_budaipuli\\_egyuttmukodes\\_szocszolgaban.pdf](http://www.esely.org/kiadvanyok/2015_1/20151_12_budaipuli_egyuttmukodes_szocszolgaban.pdf)
6. [http://www.esely.org/kiadvanyok/2015\\_1/20151\\_12\\_budaipuli\\_egyuttmukodes\\_szocszolgaban.pdf](http://www.esely.org/kiadvanyok/2015_1/20151_12_budaipuli_egyuttmukodes_szocszolgaban.pdf)
7. <https://asszertivakademia.hu/konfliktuskezeles-bevezetes-alapok-technikak/>
8. <http://lelkiegeszseg.antsz.hu/portal/Tartalmak/Tudastar/Onsegito-lehetosegek/Mi-az-asszertiv-kommunikacio-Miert-hallani-errol-mostanaban-olyan-gyakran>
9. [http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/a\\_johari\\_ablak.html](http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/a_johari_ablak.html)
10. <http://www.fajltube.com/filozofia/pszichologia/ONISMERET-TARSISMERET-EMPATIA45566.php>
11. <http://www.azirastukreben.hu/wp-content/uploads/2013/04/Maslow-piramis.jpg>
12. [http://www.ksh.hu/apps/hntr.telepules?p\\_lang=HU&p\\_id=03975](http://www.ksh.hu/apps/hntr.telepules?p_lang=HU&p_id=03975)
13. [http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz\\_03\\_03\\_2011.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_03_03_2011.pdf)
14. <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/kompjar14.pdf>
15. [http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/mesz/02\\_ba.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/mesz/02_ba.pdf)
16. <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/megy/182/index.html>
17. [http://www.lelkititkaink.hu/non-verbalis\\_kommunikacio.html](http://www.lelkititkaink.hu/non-verbalis_kommunikacio.html)
18. <http://www.neurokorzo.hu/erzelmi-intelligencia-fejlesztese-felnottkorban/>
19. [https://case-study.blog.hu/2013/03/18/egysegben\\_az\\_ero\\_belbin\\_fele\\_csapat\\_szerepek](https://case-study.blog.hu/2013/03/18/egysegben_az_ero_belbin_fele_csapat_szerepek)
20. [https://issuu.com/pbkik/docs/baranya\\_megye\\_er\\_forr\\_st\\_rk\\_pe](https://issuu.com/pbkik/docs/baranya_megye_er_forr_st_rk_pe)
21. <https://tisza-kommunikacio.hu/asszertivitas/>
22. <https://www.alitera.hu/trening-coaching/onismeret-fejlesztese.html>

**Melléklet:** Kutatási kérdőív

A válaszadó életkora:..... Az Ön háztartásában élők száma:.....fő

Jelenleg dolgozik-e?.....Ha nem, miért nem?.....

Az Ön háztartásában, él-e kiskorú?.....

-----

Az első kérdések az Ön és családja elégedettségére vonatkoznak. 1-5-ig terjedően jelölje meg, hogy az alábbiakban felsoroltakkal mennyire elégedett a településen.

(1-nagyon elégedetlen, 2- elégedetlen, 3-is-is, 4- elégedett, 5- nagyon elégedett, X- nem tudja)

**1. Mennyire elégedett...**

- a saját lakáskörülményeivel?
- a település rendezettségével?
- a település zöld területeivel?
- az Ön szomszédjaival?
- az Ön egészségével?
- a saját életszínvonalával?
- a saját anyagi helyzetével?
- a településen található szolgáltatásokkal (posta, bank, fodrász, stb.)
- a településen található szabadidős, és sportolási lehetőségeivel?
- összességében, mennyire elégedett a településsel, ahol él?
- mennyire érzi elégedettnek, boldognak magát?

**2. Mennyire tartja fontosnak, hogy a település megújuljon?**

**Miben szeretne**

**változást?.....**

.....

.

**3. Vállalna-e valamilyen áldozatot azért, hogy a település megújuljon? (Húzza alá a megfelelőt!)**

Igen                      Nem

**4. Szívesen részt venne-e közösségi programok szervezésében?**

Igen                      Nem

**5. Mi az, amivel nagyon elégedetlen, amit nagyon hiányol a településen? (Kérem, fejtse ki!)**

a; a saját lakásával

kapcsolatban:.....

- b; az itt élő emberekkel kapcsolatban:.....  
 c; szolgáltatásokkal, munkalehetőséggel  
 kapcsolatban:.....  
 d; zöld területekkel kapcsolatban:.....  
 e; infrastruktúrával kapcsolatban:.....  
 f; programokkal, szórakozási lehetőségekkel  
 kapcsolatban:.....

**6. Tagja-e valamilyen helyi szervezetnek, egyesületnek?**

Igen      Nem

**7. Milyennek ítéli meg a település megközelíthetőségét, tömegközlekedést?**

.....

**8. Az Ön gyermeke tervezi-e, hogy a jövőben a településen belül fog élni?**

Igen      Nem

**9. Tervezi-e bárki a háztartásból, hogy a következő 5 évben elköltözik jelenlegi lakásából?**

Ha igen, miért akar elköltözni? (Jelölje X-el!)

- mert a lakás mérete nem megfelelő:
- mert a lakás állapota és felszereltsége rossz:
- mert túl sokba kerül a lakás fenntartása:
- mert másik, saját lakást szeretne:
- mert önállóvá válik, saját lakást szeretne:
- más családi ok miatt:
- mert elégedetlen a lakókörnyezettel, környékkel:
- mert elégedetlen a szomszédokkal, itt élőkkel:
- mert a munkahelye messze van:
- mert munkahelyet vált:
- egyéb ok miatt:

**Ha nem, miért nem akar elköltözni? (Jelölje X-el)**

- mert olcsó a lakás fenntartása:
- mert jó a lakás mérete, felszereltsége:
- mert a lakás saját (családi) tulajdon:
- kedveli a települést:
- sok ismerőse, rokona van a településen:
- jó lehetőségek vannak a szabadidő eltöltésére
- jók a szolgáltatások:
- jó a munkahely elérhetősége és közelsége
- jó az összeköttetés más településekkel:
- anyagi lehetőségei nem teszik lehetővé a költözést:
- egyéb ok:

**10. Hová költözne el legszívesebben, ha tehetné? (Tegyen X-et a megfelelő helyre!)**

másik faluba:      másik városba a környéken:      ezen a településen másik házba:

külföldre:            másik távoli városba:            Budapestre:

**11.Ön szerint, milyen szolgáltatások, programok elérhetővé tételére lenne szükség a településen?**