



HEFOP 2.2.2 Központi program záró kiadványa<sup>1</sup> 100 oldalban foglalja össze az információkat. Tavaly a képzésekkel érintett különféle szakemberek – szociális és gyermekvédelmi területen, bűnmegelőzésben dolgozó szakember és önkéntes – száma 1111 volt. Mivel a program alapvetően hidat kívánt teremteni az Unió célkitűzései és a hazai szolgáltatásokban működő szakemberek gyakorlata között, a társadalmi befogadás tematikáit, képzéseit és tananyagát is ennek megfelelően dolgozták ki. Központi elemként a szolgáltatásmodernizációt és szolgáltatásfejlesztést említi a kiadvány. Ezek – a folyamatos és építő dialógussal és a közös platform kialakításával egyetemben – nélkülözhetetlenek a közeljövő eredményessége és a hosszú távú politika szempontjából is.

A kiadvány feldolgozza a Központi Képzési Program során felhalmozódott tapasztalatokat. Ennek keretében ugyanis az alapmodulban 20 megyei helyszínen 20 konferenciát rendeztek, a speciális modulokban pedig 18 helyszínen összesen 43 tanfolyamot tartottak meg.

A kiadványt nemcsak azok forgathatják nagy haszonnal, akik részt vettek a képzéseken, hanem az oda el nem jutók is, hiszen részletes áttekintést, illusztrációkat és gyakorlati példákat nyújt. Első fejezetében feltárja a szolgáltatásfejlesztés és modernizáció szükségességének európai és hazai kontextusát. E helyen elég kiemelni azt, hogy Magyarországon az aktív korú inaktív népesség aránya 38%, amivel a legmagasabbak (azaz a legrosszabbak) közöttünk számíthatunk az EU-ban, de az OECD országok sorában is. Ez magával hozza az inaktivitás csökkentésének, a foglalkoztatottság emelésének terén a reformok és intézkedések szükségességét. És ez csak része annak a komplex igénynek, amely a teljes szociális szolgáltatási rendszerrel szemben fennáll: épüljön a tényleges szükségletekre, biztosítson esélyegyenlőséget a hozzáférésben, legyen hatékony erőforrás-felhasználásban stb. Megmutatja a főbb modernizációs tartalmi elemeket, a főbb eu-s tendenciákat és a hazai fejlesztések irányait.

A szolgáltatásfejlesztés maga is több lépcsőben értelmezhető, illetve különböző részfejlesztések együtteseként fogható meg, úgymint: felhasználók bevonása, szükségletfelmérés, koordináció és integráció, evaluáció és minőségbiztosítás, de ide tartozik a szolgáltatásnyújtásban résztvevő szakemberek és önkéntesek kompetenciafejlesztése is. Nem maradhat el az „ügyfelek”, a társadalmi befogadást segítő programok célcsoportjának definiálása sem. A szociális szolgáltatásokkal ebben a programban megcélzottak veszélyeztetettek. Olyan csoport, amely a társadalmi kirekesztődésben, tartós marginalizálódásban veszélyeztetetteket foglalja magában. A kirekesztett helyzet azonban nemcsak a kirekesztett egyéneknek, illetve csoportoknak hátrányos, de folyamatosan konfliktusforrás a tágabb közösségben is. Innen válik érthetővé mind a társadalmi befogadás, mind az aktivizálás mint közös perspektíva. Az elérni kívánt csoportok (tartós munkanélküliek, fogyatékossgal élők, hajléktalanok, munkaerő-piaci szempontból hátrányos helyzetű nők, hátrá-

nyos helyzetű vagy munkanélküli fiatalok) helyzetéről és a számukra elérhető kezdeményezésekről részletesen olvashatunk a kiadványban.

A kiadvány második fejezete lényegében a szolgáltatásfejlesztéshez készült tematikus kézikönyv, ami már a gyakorlati megvalósításhoz nyújthat segítséget – lépésről lépésre.

Elsőként a szükségletfelmérés alkalmazási területeit veszi sorra: közösségi szükségletek, a kirekesztődéssel veszélyeztetett célcsoport szükségleteinek felmérése, egy adott szolgáltatás célcsoportjának szükségletfelmérése, adott ügyfélcsoport felmérése, illetőleg az egyéni diagnózis felállítása. A tervezési-igényfelmérési folyamat alapelemeit, értelmezési kereteit (szolgáltatásnyújtás felelősségi szintje, a vizsgálat hatósugara, célja, alkalmazás) is hozzárendeli a kiadvány az egyes szintekhez, ami nagyon megkönnyíti a sablon beépítését, éppúgy, mint az ezt követő gyakorlati útmutató, amely már fázisokra bontva taglalja a módszereket, lépéseket.

Az együttműködés, hálózatépítés és helyi partnerségi praktikákról szóló rész számos eleme ismerősen hat, hiszen Magyarországon az EU fejlesztési programjai már jó ideje szorgalmazzák a helyi, regionális szintű összefogást. A számos kezdeményezés ellenére azonban még van mit fejleszteni az együttműködés kultúrájában, hogy azok ne csak formálisak legyenek, de valóban felhasználják az összeadódó erőforrások lehetőségeit.

Az ügyfélbevonásra és „empowerment”-re nézve nemcsak elméleti, alapvető háttérrel, hanem konkrétumokat is tartalmaz a vonatkozó rész, gyakorlati példákkal, módszerek, stratégiák leírásával.

Az értékelés szükségességéről szólva a szerzők meggyőzni igyekeznek az egyébként sajnos ma is gyakran szkeptikus, a méréssel, megmérettetéssel szemben ellenálló szakembereket, hogy a folyamatosan visszacsatolt információ rámutat, hogy mi működik jól, mi kevésbé, és hogy ez nélkülözhetetlen kiindulópontja minden szolgáltatásfejlesztésnek. Az értékeléssel tudatosíthatjuk sikereinket, építhetünk rájuk, céltudatosan alkalmazhatjuk a bevált gyakorlatokat, modelleket – és elkerülhetők a hibáismétlések is. Emellett válaszokat kaphatunk arra is, hogy mikor, mit és hogyan értékeljünk, milyen lépésekben, és milyen dokumentumok felhasználásával. Ezen a ponton a minőségfejlesztés alapelveit és alapvető elemeit is megismerhetjük – gyakorlati példák segítségével.

Végül, de nem utolsósorban az egyéni kompetenciafejlesztés lehetőségeit vázolja a fejezet. Az elsősorban a szociális munkára fókuszáló leírásban hangsúlyos az egyéni fejlődés és a szervezet profiljának összehangolása, amelynek értelmében az egyéni célok és motivációk a fejlesztendő területek meghatározásában fontos, de nem kizárólagos szempontok. Legalább ennyire esik latba az intézmény fejlesztésében történő szerepvállalás az intézményi céloknak megfelelően, és ilyenkor elengedhetetlen az együttműködés, a célok összehangolása is, akár az életen át tartó tanulás jegyében.

<sup>1</sup> A szociális szolgáltatások modernizációja és fejlesztése, HEFOP 2.2.2, Progress Consult Kft., szerk.: Balatoni Kinga, SZMI, 2008.