**Kapcsolattartási ügyelet a család- és gyermekjóléti központokban**

**c. szekció összefoglalója**

Szekcióvezetők: Dr. Urbán Liliána és Gergely Gabriella

Meghívott szakértők: Csillag Mirna és Bulyáki Tünde

A szekcióban résztvevő szakemberek az alábbi hat témát járták körbe, a segítő kérdéseket figyelembe véve:

**I. MI A GYERMEK ÉRDEKE A KAPCSOLATTARTÁS SORÁN?**

Segítő kérdések:

* Mikor legyen a kapcsolattartás? (hétvége-hétköznap, ünnepek kérdése, stb)
* Kinek a dolga felkészíteni a gyermeket? Ki segít ebben?
* A szakemberrel kapcsolatban milyen elvárásaink vannak a gyermek érdekét tekintve?
* Milyen életkortól javasoljuk a gyermek érdekét nézve a felügyelt kapcsolattartást?

**II. SZAKMAI ÉRDEKVÉDELEM, KOMMUNIKÁCIÓ**

Mit értünk a címben szereplő két témakör alatt:

1. Szakmai érdekvédelem: munkakör megfelelő definiálása; összeférhetetlenség; elfogultság; szakember hiány
2. Kommunikáció: a bíróság, gyámhatóság a kapcsolattartás idejét, hogyan szabja meg; felkeresi-e előzetesen a szolgáltatót (igen, nem és javaslatok)

Segítő kérdések:

* A döntéshozó szervekkel (gyámhivatal, bíróság) való együttműködés kérdései, pl: előzetes egyeztetés, visszajelzés.
* Az együttműködő szervekkel való kommunikációs félelmek kérdése (ünnepnapokra szabályozott kapcsolattartás esetén vállaljuk-nem vállaljuk, hogyan zajlik a kommunikáció?
* A folyamatban résztvevők (döntéshozók-szolgáltatást nyújtók) számára szükséges információk listája. Kérjük, hogy legyenek kedvesek összegyűjteni, hogy a folyamatban résztvevőknek milyen információkra, van szüksége egymástól a saját feladatuk elvégzéséhez, az eljárás lefolytatásához.

**III. A FELADAT TÉNYLEGES ELLÁTÁSA**

Segítő kérdések:

* Településekre kiviszik-e a szolgáltatást? A különböző településekről érkezők gyűjtsék össze a tapasztalataikat.
* A szolgáltatás pénzügyi háttere: sikerek és nehézségek
* Kiszervezik-e a szolgáltatást a szolgáltatók?
* Díjfizetés kérdése (ügyfeleknek kell-e térítési díjat fizetni; a kolléga díjazásának kérdése)
* Milyen végzettséggel rendelkeznek a szakemberek?
* Mikor látjuk el a feladatot és mikor nem? pl: összeférhetetlenség, elfogultság, illetékesség, házirend megsértése
* Kizárható-e egy szülő a szolgáltatásból? Ezt ki dönti el?
* Nevelésbe vett gyermek esetén a szolgáltatás biztosításának kérdése. A csoportban jelenlévők gyűjtsék össze, hogy mi a náluk kialakult gyakorlat.

**IV. SZAKMAI BIZTONSÁG, ÉRTÉKEK ÉS MOTIVÁCIÓ**

Segítő kérdések:

* Mitől érezheti magát jól, biztonságban a kapcsolattartási ügyelet munkatársa?
* Az ügyeleti munka kompetencia határai.
* A munkáltató hogyan tudja megszerettetni a hétvégi munkavégzést?
* Mivel és hogyan motiválható az ügyeleti munkatárs?
* Szakmai fejlődés kérdése?
* Mit ad a szakembernek a szolgáltatás?

**V. A SZOLGÁLTATÁS ELKÉPZELT JÖVŐJE**

Segítő kérdések:

* Javaslatok, szakmai igények megfogalmazása (kompetenciák, adminisztráció, stb.)
* Miként lehetne hatékonyabb, XXI. századi a szolgáltatás?
* Mitől érezné jobban magát a gyermek?
* Milyen az optimális, gyermekközpontú eljárás és a kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás?

**VI. MUNKA A KÖTELEZETT ÉS ÖNKÉNTES ÜGYFELEKKEL**

Segítő kérdések:

* Mi a különbség a szolgáltatást kötelezettként vagy önkéntesként igénybe vevő ügyfelek között?
* Szükséges-e más módszertan alkalmazása a két igénybevevői csoport esetén?
* Milyen módszertan szükséges a szolgáltatást önkéntesen igénybe vevők esetén?
* Várólista kérdése.
* Mediáció alkalmazásának kérdése a két igénybevevői körben.
* Mi az eljárás az önkéntesen érkezett, majd nem együttműködővé váló felekkel való munka során?

**Egyeztető megbeszélések, összekapcsolások**

1. **Helyi szint**

A szolgáltató és az elrendelő hatóságok (gyámhivatal, bíróság) közötti egyeztetések megkezdése az előzetes megállapodások megkötése érdekében. A megállapodások részét kell, hogy képezzék az alábbi területek: kapacitás, időpont, időtartam.

1. **Ágazati szint**

* Finanszírozás (címkézett pénzek)
* Fenntartói kötelezettségek és ezek számonkérése.
* Fogalmak tisztázása az igazságügy-bíróságok és a szociális ágazat között, amely elsősorban a szakmai tartalmat és a folyamatokat kell, hogy érintse. **A kapcsolattartás NEM egy esemény, hanem egy folyamat!**  A fogalmak pontosításánál szükséges a konfliktuskezelés fogalmát, ezen belül pedig a mediáció és fajtái fogalmi körét pontosítani.

Szükség van a kapcsolattartás típusainak harmonizálására (sima, felügyelt).

A kapcsolattartás folyamata:

Előkészítés Terápiás vonal (pszichológus, jogász, szociális munkás bevonása) Visszakapcsolás, visszajelzés az elrendelő hatóságok felé

Módosítási lehetőség a kapcsolattartási ügyelet esetében.

**Fontos lenne:**

* gyorsaság,
* a határidők pontos betartása, amennyiben ez elmarad annak szankcionálása,
* sürgősségi megoldásokra van szükség a beragadó helyzetek/esetek miatt,
* a kapcsolattartási ügyeletet végző szakemberek véleményének beemelése az eljárásba,
* státuszok,
* a speciális szolgáltatások finanszírozásának leválasztása - a fenntartó felé történő jelzések mulasztás esetén,
* **személyi és tárgyi feltételek pontosabb rögzítése**
* a kapcsolattartások felülvizsgálatának kérdései (lehetséges? ki jogosult?)
* a protokoll nem képes minden helyzetre adekvát választ adni, ennek ellenére ez elengedhetetlen.

1. **Szakemberi szint**

* Erősebb lobbi a társszervek felé.
* Nem szabad mitizálni a kapcsolattartási ügyeletet, hiszen ez is csak **EGY** szolgáltatás.
* Mikor és mi a gyermek **VALÓDI** érdeke? Jelen pillanatban a gyermek elsikkad a rendszerben. Maga a kapcsolattartás is ellentmondásos.

**A szakembereknek több tudatosságra van szüksége, amit a TEAM munka és a megfelelő gyakorlatorientált képzések segíthetnek.**