

## Képzési és továbbképzési programok, képzéskoordináció

Készítette: Andorkó Éva (Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda)

A BMSZKI képzési, továbbképzési, valamint képzés-koordinációs tevékenységének célja – a korábbi évekhez hasonlóan – kettős: egyfelől mindent megteszünk azért, hogy szociális intézményként, valamint a munkatársaink munkavállalóként meg tudjanak felelni a továbbképzési kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásoknak, másfelől igyekszünk a saját belső mércénk szerinti – hajléktalan ügyfeleink jobb ellátását támogató – magas színvonalú, szakmailag releváns képzéseket szervezni, illetve ilyen képzésekre eljuttatni munkatársainkat. 2023-ban az alább következő tevékenységek tartoztak a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda képzésekkel, továbbképzésekkel kapcsolatos feladatai közé:

### Intézményi továbbképzési tervek

Az intézményi továbbképzési tervek 2023-ban is a 9/2000 SZCSM rendeletben foglaltaknak megfelelően készültek el. Az elkészült tervek az egységvezetőkkel, szakmai vezetőkkel konzultálva kerültek áttekintésre, szükség esetén módosításra. Ezek összesítve alkotják a BMSZKI továbbképzési tervét, melyet a szakmai igazgatóhelyettes hagy jóvá. Az itt megmutatkozó igényeknek megfelelően kezdődött el a képzések szervezése. A továbbképzési tervek elkészítésénél mindig próbáljuk figyelembe venni kollégáink szakmai igényeit. A továbbképzési tervben jóváhagyott képzések elvégzését 2023-ban a BMSZKI 100%-ban támogatta munkavállalói számára.

A továbbképzési terv formáját tekintve egy Excel táblázat, amely tartalmazza a 9/2000 SzCsM rendelet alapján szervezett továbbképzéseket, a 25/2017. EMMI rendelet szerinti vezetőképzést; a nem akkreditált képzési, továbbképzési tevékenységeket, a szakirányú iskolarendszerű képzéseket, illetve a munkatársaknak szóló mentálhigiénés programokat is. Az intézményi továbbképzési tervek összeállításához segítséget jelenthetett, hogy az intézmények megkapták a képzési tevékenység szempontjából releváns információkat (pl. a működési nyilvántartással, továbbképzési időszakkal, valamint a jelenlegi képzési ciklusban elvégzett képzésekkel kapcsolatban).

Két munkakörhöz kötött tanfolyamot, 5 BMSZKI által minősített tanfolyami továbbképzést, továbbá számos egyéb minősítéssel nem rendelkező képzési programot hirdettünk meg a

BMSZKI munkatársai felé. Ezeken túl bármilyen más szociális minősített továbbképzést is volt lehetőségük választani a továbbképzésre kötelezett munkavállalóknak.

A továbbképzési tervekben 314 továbbképzésre kötelezett munkavállalóból 162-en terveztek elvégezni valamilyen szociális minősített továbbképzést 2023-ban. A tervezett képzések közt voltak kötelező, munkakörhöz kötött, BMSZKI által szervezett választható, illetve más szervezet által szervezett választható képzések, továbbá alapozó vezetőképzés és megújító vezetőképzés is. A továbbképzési időszak nagyon sok munkavállalónál újrakezdődött. A választható szociális továbbképzéseken túl volt, aki elvégzett kötelező képzést és munkakörhöz kötött tanfolyamot is.

A BMSZKI által indított képzéseket 70 fő kezdte el, és 68-an fejezték be sikeresen – míg két esetben a résztvevőknek nem sikerült befejeznie a megkezdett képzést.

### Új belépő kollégák képzése

A BMSZKI-ban 2008-ban született meg az az igény, hogy az újonnan belépő kollégáknak egy külön, számukra megalkotott képzés tegye könnyebbé az intézmény minél szélesebb körű megismerését. Ezáltal minél inkább lehetősége legyen a kollégáknak megismerkedni az itt folyó szakmai munka szemléletével. Az utóbbi években, sok évnyi kísérletezést követően, egy átláthatóbb, követhetőbb rendszer jött létre: mindenkinek a próbaideje alatt részt kell vennie egy 3 napos képzésen és intézménylátogatásokon. Az előző években szerkesztésre került egy „BMSZKI kisokos”, amely az intézmény működését, szervezeti egységeit, irányítási rendszerét, a munkavállalók számára legfontosabb tudnivalókat foglalja össze. A „BMSZKI kisokos” digitális változata elérhető a belső hálózaton. Ennek megismerése is kötelező elemévé vált a képzésnek.

2023-ban az Új belépők képzése a terveknek megfelelően negyedévente került megrendezésre: márciusban, júniusban, szeptemberben és decemberben.

A négy képzési alkalmon összesen 65 fő vett részt, a résztvevő kollégák közt volt segédmunkás, segítő, szociális munkatárs, gazdasági részen dolgozó munkatárs, egészségügyben dolgozó ápoló is. A kollégák visszajelzései alapján elmondható, hogy hasznosnak érzik a képzést, és a részvételt követően jobban átlátják, megértik az itt folyó munkát.

Az oktatásban részt vevő kollégáknak ezúton is nagyon köszönjük a sok befektetett munkát.

## Kötelező és munkakörhöz kötött továbbképzéseken való részvétel támogatása

2023-ban továbbra is fenntartottuk az előző években kialakult jó munkakapcsolatot a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet (NSZI) munkatársaival, melynek eredményeképpen további két munkakörhöz kötött képzés megszervezését helyeztük kilátásba olyan módon, hogy a képzés helyszínét, illetve a csoportok szervezését a BMSZKI biztosítja, a képzés megvalósításáról és az oktató személyéről a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet gondoskodik. A megtervezett két munkakörhöz kötött képzésből egyet sikerült megvalósítani 2023 szeptemberében. A képzési igényeknek megfelelően „A hatékony kommunikáció eszközei” című munkakörhöz kötött képzést 24 munkavállaló végezte el.

2023-ban továbbra is elérhető volt az alábbi négy kötelező képzés a munkavállalók számára:

- Jogszabály/jogismeret aktualizálás, ellátotti-, gyermek-, betegjogok
- Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetőségei
- ENSZ egyezmények
- Jelzőrendszer ismertetése, a gyermekbántalmazás prevenciója

Minden képzés e-learning formában került megszervezésre és a résztvevőknek önállóan kellett jelentkezniük rá, a jelentkezéstől számítva 45 nap állt rendelkezésre, hogy elvégezzék azt. Egy képzés sikeres teljesítéséért 6 továbbképzési pont volt szerzhető.

## Választható minősített továbbképzések

### A BMSZKI továbbképzései

2023-ban a következő képzések kerültek megszervezésre:

- **A segítő beszélgetés módszertana – interjúkészítés a szociális munkában, elmélet és gyakorlat**

A szakmai tanfolyam célja, hogy a segítő munkakörben dolgozók megismerjék az interjúkészítés elméletét, illetve kipróbálják a gyakorlatban is egy önállóan elkészített életútinterjú során. Óraszám: 45 óra, pontszám 40 pont.

- **Csoportdinamikai alapismeretek és csoportvezetői készségek**

A csoportdinamikai ismereteket átadó és csoportvezetői készségeket fejlesztő tanfolyami továbbképzés célja, hogy biztonságos kapaszkodót nyújtson a szakmájukban csoportmunka

módszerével dolgozó, vagy azt tervező szociális területen működő szakemberek számára.  
Óraszám: 40 óra, pontszám: 40 pont.

- **A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban**

A képzés átfogó részletességgel, gyakorlatokkal alátámasztva ad ismereteket a pszichiátriai zavarokról, a közösségi pszichiátriai szemléletéről, a stresszkezelésről és az asszertivitásról. A tanfolyamot az Ébredések Alapítvány munkatársaival közösen szervezzük évek óta. Óraszám: 50 óra, pontszám: 40 pont.

- **Családdinamikai alapismeretek szociális és mentálhigiénés területen dolgozó szakemberek számára**

A képzés segítséget nyújt a családokkal és párokkal végzett tudatosabb, többszemponútú, hatékonyabb szociális és mentálhigiénés munkához. Óraszám: 40 óra, pontszám: 40 pont.

- **Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban**

A szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás célja a segítő szakmai készségeinek az erősítése és módszertani tudásuk bővítése az érzelmeik minél tudatosabb szabályozásával, a konfliktushelyzetek minél jobb kezelésére. Óraszám: 28 óra, pontszám: 32 pont.

Az egyes tanfolyamok a résztvevők száma szerint:

Továbbképzés címe	Résztvevők száma összesen	Résztvevők száma BMSZKI	Résztvevők száma külső intézmények
<b>A segítő beszélgetés módszertana – interjúkészítés a szociális munkában, elmélet és gyakorlat</b>	17	12	5
<b>Csoportdinamikai alapismeretek és csoportvezetői készségek</b>	12	10	2
<b>A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban</b>	17	15	2
<b>Családdinamikai alapismeretek szociális és mentálhigiénés területen dolgozó szakemberek számára</b>	16	16	0
<b>Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban</b>	16	16	0

2023-ban sikerült képzéseinket személyes jelenléttel megszervezni. A szakmai tanfolyamokat összesen 78 fő kezdte meg, közülük 3 résztvevő nem kapott tanúsítványt, mert a tanfolyam elvégzésében akadályoztatva voltak.

Az intézmény saját szervezésű képzései mellett lehetőség van más szakmai továbbképzéseken való részvételre is. 2023-ban 5 fő jelezte, hogy külső intézmény képzésén szeretne részt venni, mindannyian megkapták a szükséges anyagi és szakmai támogatást a képzések elvégzéséhez. Az 5 főből ketten az Ébredések Alapítvány „Közösségi addiktológiai képzés szociális szakemberek számára” című választható továbbképzésen vettek részt, 1 fő az Ébredések minden évben megtartott konferenciáján, és két fő olyan választható továbbképzésre jelentkezett, ami a kevés jelentkező miatt nem került megszervezésre.

### Egyéb választható képzések

A minősített továbbképzések mellett a BMSZKI több szakmai műhelyen való részvétel lehetőségét kínálta év elején a munkatársaknak:

- **Mentális zavarral hajléktalan élethelyzetben élő személyek pszichoszociális rehabilitációja – szakmai műhely**

A műhely egyik célja volt, hogy a kollégák megismerjék a mentális zavarral élő személyek ellátását biztosító szociális ellátásokat (különös tekintettel a közösségi pszichiátriai ellátásra), továbbá az együttműködések lehetőségeit más szolgáltatókkal. Cél volt a mentális zavarral élő kliensek rehabilitációját elősegítő pszichoszociális rehabilitációs stratégiák megismerése. A résztvevők visszajelzései alapján az érték és szemléletátadás volt a leginkább meghatározó a műhelymunkában. A műhely havonta egyszer került megrendezésre és 2 fő járt rendszeresen. Egy-két alkalommal kibővült 3 főre a csoport. A korábbiakkal ellentétben 2023-ban bármikor be lehetett kapcsolódni a műhelymunka folyamatába. Összegezve az elmúlt évet, a jövő évben a műhely nem fog folytatódni az eddigi formában, a szemléletformálást a jövőben az egyes teamekben folytatjuk.

- **Idősügyi szakmai műhely**

A szakmai műhely célja a szociális szakemberek közös gondolkodása, a közös tudás bővítése, a szakmai kapcsolatok fenntartása és fejlesztése. Az idősügyi műhely rendszeres és biztonságos szakmai teret biztosít a tapasztalatcserére az idős hajléktalan ügyfelekkel dolgozó kollégák

számára. Az alkalmakon átlagosan 15 fő résztvevő volt jelen, ebből kb. 10 fő „törzstagként” érkezett az alkalmakra. A szakmai kapcsolat folyamatos a kollégák között, az idősődéssel, illetve ehhez kapcsolódó szakmai kérdésekkel/dilemmákkal a műhely alkalmak közötti időben telefonon és emailben is megkeresték egymást (illetve a műhelyvezetőt). A műhely alkalmakon egymás megismerésére is van lehetőségük, mely hasznos eszköznek bizonyul a konkrét esetek kapcsán, az intézményközi együttműködés tekintetében.

- **Női szakmai műhely**

A női szakmai műhely célja az volt, hogy segítséget nyújtson a hajléktalan élethelyzetű nőkkel foglalkozók segítő munkájához jó gyakorlatok összegyűjtésével, új megoldások bemutatásával. Az elképzelés része volt, hogy minden alkalom más telephelyen kerüljön megrendezésre. Ezzel szeretnénk volna “házhoz vinni” a témákat, és egyúttal megismerni intézményeink sokszínűségét. Az intézménylátogatások lehetővé tették, hogy minél több jó gyakorlatot megismerjünk, hiszen mindig új és új szempontok, hajléktalan nőkkel kapcsolatos esetkezelési nehézségek, illetve arra kitalált megoldások kerültek felszínre. A BMSZKI-n belüli jó gyakorlatok összegyűjtése mellett nemzetközi és saját kutatási eredményeket is tárgyaltunk, melyek kinyitották a gondolkodás terét, s a meglévő tudásunk mellett lehetőséget kínáltak arra, hogy azon is gondolkodjunk, mit lenne érdemes átvennünk más szervezetektől, milyen eljárások valósíthatók meg nálunk. Összességében úgy értékeljük, hogy a női szakmai műhely kitűzött céljai megvalósultak.

Az előre eltervezett tematika szerint haladtunk az egyes alkalmakon, így például szó esett a várandós hajléktalan nőkkel végzett munkáról, a gyermekekkel való kapcsolattartásról és a biztonság kérdéséről az ügyfélelégedettségi adatok alapján. A hazai és nemzetközi konferenciákra készített előadásaink tartalmát is megosztottuk, a résztvevők észrevételeit, tapasztalait is beépítve olykor. Az egyes alkalmakat az aktuális témával mind a BMSZKI összdolgozói levelezőlistáján, mind a Facebook BMSZKI ügyes-bajos csoportjában hirdettük. Emellett az alkalmakra rendszeresen járóknak is küldtünk levelet, illetve egyes témák kapcsán összefoglalókat a beszélgetéseinkről.

A műhely alkalmakon átlagosan öt-hat fő vett részt. Többen jelezték, hogy a stábok nagyon feszített beosztással dolgoznak, és nem tudták megoldani, hogy egy tőlük messzebb található intézménybe eljussanak a műhelyre. Mivel nem minden intézményből volt résztvevő a műhelyen, és nem mindenki vett részt minden műhelyen, újból és újból be kellett mutatkozni – másfelelől ez a fajta működés azt is lehetővé tette, hogy a női téma iránt valamelyest érdeklődő munkatársaink nagyobb erőfeszítés nélkül részt vegyenek egy olyan alkalmon, ami a saját

intézményükben került megrendezésre, és így tapasztalataik beépülhessenek a közös gondolkodásba.

- **Csoportozók csoportja**

A szakmai műhely első alkalommal került megszervezésre a BMSZKI-ban, célja pedig az volt, hogy segítse a csoportozó és csoportozni készülő kollégák munkáját az intézményben. A csoport fogalmát a lehető legtágabb értelemben használtuk, és beleértettünk mindenfajta, több ügyfél megszólításával/bevonásával zajló, a segítő munka részeként végzett tevékenységet – a filmklubtól a beköltözők csoportjáig, a karácsonyra készülő 2-3 alkalmas közös kézműves foglalkozásától az egész éven át futó „beszélgetős” csoportokig. A műhelyen a csoportozás általános kérdései, nem pedig az egyes csoportmódszerek sajátosságai kerültek fókuszba.

Néhány érintett téma, a teljesség igénye nélkül:

- miben más/mitől más hajléktalan élethelyzetű ügyfelekkel (illetve hajléktalanszálláson...) csoportozni, mint bármilyen egyéb ügyfélkörrel;
- hogyan indítsunk csoportot;
- vezetés egyedül és társsal – az egyéni és kettős (koterápiás) vezetés kérdései a csoportban;
- romboló, destruktív jelenségek a csoportban;
- játékok, feladatok, nonverbális eszközök használata a csoportban (mit és miért...).

A szakmai műhelyre havi rendszerességgel került sor, átlagosan 9 fő részvételével. A közös munka a továbbiakban is folytatódik.

- **Addiktológiai szakmai műhely**

Az addiktológiai szakmai műhely célja az volt, hogy segítse a szenvedélybetegekkel való szociális munkát. Havonta egy alkalommal került megrendezésre, átlagosan 15 fő részvételével. Minden alkalommal vendégelőadók segítették a közös gondolkodást.

### [Vezetőképzésen való részvétel támogatása](#)

A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017 EMMI rendeletnek megfelelően az ellátási egységvezetőknek vezetőképzésen kell részt venniük. Ez a kötelezettség nem vonatkozik azon ellátási egységvezetőkre, akik szociális szakvizsgával rendelkeznek. Aki először vesz részt szociális vezetőképzésen, annak első alkalommal úgynevezett alapozó képzésen, majd négyévente megújító képzésen kell részt vennie. A képzésen való részvétel kötelező és költségtérítéses. 2023-ban egy ellátási

egységvezető megújító képzésen, egy ellátási egységvezető helyettes pedig alapozó képzésen vett részt. Mindketten sikeresen teljesítették a követelményeket.

### További képzések, kezdeményezések

2022-ben kezdődött az együttműködésünk Horváth Kata, Janda Zsuzsa és Pados Eszter szociodramatistákkal. A módszerdemonstrációs alkalmakat követően egy team vállalkozott arra, hogy ezt a módszert kipróbálja egy 30 órás csapatépítő tréning keretében 2023-ban. A program pályázati forrásból tudott megvalósulni. A team a folyamatot követően egy újabb folyamat elindítását tervezte (hogy segítse a team életében bekövetkezett vezetőváltást), ami végül nem valósult meg – viszont más teammel/teamekkel, terveink szerint folytatni fogjuk a közös munkát 2024-ben is.

### Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban

A BMSZKI természetesen fontosnak tartja, hogy a munkavállalói olyan továbbképzéseken vegyenek részt, ahol a megszerzett tudás segíti őket abban, hogy az ügyfeleikkel végzett munka minél eredményesebb legyen. Az utóbbi években több jelzést kaptunk azzal kapcsolatban, hogy a munkavállalók és az ügyfelek kommunikációját kellene valahogyan segíteni, illetve olyan jelzések is érkeztek, hogy a kollégák hasznosnak éreznék, ha a munkájuk során keletkezett konfliktusok kezelésében kapnának támogatást. Így sok-sok megbeszélést és munkacsoport egyeztetést követően született meg végül az „Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban” címet viselő személyiségfejlesztő foglalkozásunk részletes terve/tematikája – amely minősítési beadásra került júniusban a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézethez. A pozitív elbírálást követően októberben sikerült megszervezni és elindítani az első képzési csoportot (melyet, terveink szerint, 2024-ben továbbiak követnek).

### Utcai szociális munkás ágazati képzés

A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet felkérésére 2023-ban megvalósítási helyszínt adtunk az utcai szociális munkás ágazati képzéshez. A megállapodás értelmében megszerveztük az intézménylátogatásokat is. A visszajelzések kedvezőek voltak, így a jövőben is tervezzük folytatni az együttműködést. Az utcai gondozószolgálataink 8 tagja közül 7-en sikeresen elvégezték 2023-ban az ágazati képzést.



## Tervek 2024-re

A legfontosabb talán továbbra is az, hogy jól használható szakmai tudáshoz juttassuk a kollégákat. 2024-ben több képzésünk minősítése lejár, így ezek megújítására készülünk. Ezen túlmenően igyekszünk figyelni a hozzánk beérkező igényekre, és ezekre az igényekre új képzéseket fejleszteni. Évek óta megfigyelhető tendencia, hogy ügyfeleink egyre nagyobb hányada időskorú, ezért mindenképpen szükséges lesz, hogy az időügyi szakmai műhely mellett egy (a hajléktalan élethelyzetű, idős ügyfelekkel való munkát támogató) minősített tanfolyammal is segítsük a kollégákat.

A nyilvántartó rendszerünk, a Menedék-program használatában is szeretnénk (további) segítséget nyújtani a kollégáknak – ennek formái/felületei jelenleg kidolgozás alatt állnak.

Fontos továbbá, hogy – a jogszabályi változások miatt (is) – figyeljünk a végzettséggel nem rendelkező kollégákra, akik számára szociális ágazati képzés elvégzését teszi kötelezővé immár a rendelet.