

# Együttműködési stratégia

projektmenedzsment kézikönyv



# Tartalom

<b>1. A projektgazda bemutatása, működési területei</b>	<b>4</b>
<b>2. Menedzsment felépítése, alapfeladatai</b>	<b>6</b>
2.1. A projektmenedzser feladatai	6
2.2. A szakmai menedzser feladatai	6
2.3. A pénzügyi vezető feladatai	6
2.4. A projektasszisztens feladatai	6
2.5. A teamvezetők, a témafelelősök feladatai	6
<b>3. Belső partnerek – szakmai megvalósító szolgálatok, szervezetek működési területe és együttműködése a projekttel</b>	<b>7</b>
3.1. A HISZ – Hit Gyülekezete Szeretetszolgálat	7
3.2. Józan Élet Egészség-, Család- és Ifjúságvédő Keresztény Egyesület – Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkisegély-szolgálat	8
3.3. Telefonszolgálat	9
3.4. Pásztori szolgálat	9
3.5. S.O.S. Egyesület a Szenvedélybetegekért	10
3.6. Összefogás a Ferencvárosért Bűnmegelőzési Egyesület	10
3.7. Érzékenyítő és készségfejlesztő képzés a szakmai megvalósítók és a belső partnerek számára	11

<b>4. Külső szakmai partnerek – egyesületek, szervezetek, hatóságok</b>	<b>13</b>
4.1. Fővárosi Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat – Áldozatsegítő Szolgálat	13
4.2. X. kerületi Rendőrkapitányság	13
4.3. ESZTER Ambulancia	14
4.4. NANE Egyesület	14
4.5. Fehér Gyűrű Egyesület	15
4.6. Várva Várt Alapítvány	15
4.7. Helyi szakmai együttműködési kapcsolathálózat	15
<b>5. Folyamaturalás és projektmenedzsment – projektértékelés metodikája</b>	<b>17</b>
5.1. Projektmenedzsment és folyamaturalás a projektben	17
5.2. Humánerőforrás mátrix – feladatmegosztás a részt vevő tagok közt	19
5.3. A projekt kommunikációja, disszeminációja	20
5.4. A projekt dokumentálása és értékelése	21
<b>6. Projekt eredményeinek fenntartása és innovációs távlatai</b>	<b>23</b>
<b>7. Projektmenedzsment és együttműködési stratégia – táblázat (ISO 9001)</b>	<b>25</b>

## 1. A projektgazda bemutatása, működési területei

A **Hit Gyülekezete keresztény egyház**, amely a 2000 éves egyetemes egyház részének tekinti magát, gyökereit és szellemi folytonosságát Jézus és az apostolok tanításáig vezeti vissza, mivel legalapvetőbb dokumentumának **az Újszövetséget és a teljes keresztény Bibliát mint Isten szavát ismeri el**. A gyülekezet elfogadja a korai kereszténység és a reformáció, valamint más, a kereszténységet előbbre vivő megújulási mozgalmak eredményeit és szellemi-erkölcsi értékeit. **1998 óta az egyszázalékos felajánlások alapján a Hit Gyülekezete a negyedik leglátogatottabb egyház Magyarországon**. A gyülekezet istentiszteleteit rendszeresen látogató hívek száma meghaladja a **70 ezer főt**. Az egyháznak több mint **kétszáz közössége működik szerte az országban és a határokon túl**. Valamennyi szomszédos országban vannak helyi közösségei, valamint Németországban, Svájcban és az Egyesült Államokban is.

A Hit Gyülekezete központja a közel nyolc hektáron elterülő, Budapest X. kerületi Hit Park. A parkon belül található az elsősorban istentiszteletek tartására szolgáló Hit Csarnok, a Szent Pál Akadémia, több video- és hangstúdió, a Hetek Országos Közéleti Hetilap szerkesztősége, házasságkötő terem, egy sportlétesítmény, irodaépületek, valamint egyéb, a gyülekezeti élet működtetéséhez szükséges irodák és helyiségek.

A Hit Gyülekezete Budapesten, Debrecenben, Kecskeméten, Nyíregyházán, Pécsen és Salgótarjánban működtet **oktatási, illetve népjóléti intézményeket** (általános iskola, gimnázium, szakképző iskola, óvoda, bölcsőde). Az egyház államilag akkreditált teológiai egyeteme, a **Szent Pál Akadémia** az ország második legnagyobb létszámú teológiai intézménye.

**A Hit és Erkölc Kulturális Alapítványunk szociális tevékenységet, családsegítést, időskorúak gondozását, továbbá nevelést, oktatást, képességfejlesztést, ismeretterjesztést, kulturális közhasznú tevékenységet folytat.**

Az egyház közhasznúsága azonban helyreállt emberi életekben mérhető leginkább. A Hit Gyülekezete ugyanis fennállása óta erős, virágzó családok és sikeres polgárság megteremtésén munkálkodik. **Szakmai szervezetek is elismerik kiemelkedő eredményeit a drogos fiatalok, alkoholisták, bűnöző életmódot, illetve deviáns viselkedést folytató személyek társadalmi reintegrációjában.**

A gyülekezet a már meglévő **börtönszolgálatok** mellett **új női börtönszolgálatot** is indított a közelmúltban. Nemcsak a börtönben, hanem az ott megismert klienseket a szabadulás után is egyfajta **utógondozói munkával** segíti a szolgálat a társadalomba való reintegrálódásban.

Felkérésre a gyülekezet egyéves önálló **reszocializációs kulturális programot szervezett állami gondozott fiatalok számára**. A gyülekezet nagy erővel segíti kisebbségi létből érkező embertársak szocializációját és helyreállítását, nagy hangsúlyt fektet arra, hogy roma származású segítségkérők felé lehetőség szerint „jó bizonyossággal” bíró, hátrányos helyzetből helyreálló roma segítők szolgáljanak.

A gyülekezeti segítő szolgálatok szoros együttműködésben dolgoznak, így kölcsönösen a segítségkérőket egyenesen a megfelelő szolgálathoz tudják továbbítani, amennyiben esetkezelésre van szükség. (Pl. a pásztori illetékességű problémákat, imakéréseket a Balzsamolaj Imacsoporthoz továbbítják, az anyagi-szociális segítséget kérők szükségéről értesítik a HISZ karitatív szeretetszolgálatot, a mentálhigiénés / pszichológiai segítséget kérőket pedig az Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkiségegy-szolgálat szakembereihez irányítják.)

**Összességében elmondható, hogy a projektgazda átfogó segítő tevékenységet folytat és nyújt rászorulóknak számára. A segítő részlegek, szolgálatok szorosan együttműködnek és folyamatosan fejlesztik munkájukat mind szakmai, mind technológiai, mind szervezési és személyi szinten.**

Jelen projekttel a célja, hogy ezt a jól működő, fejlődőképes struktúrát stabilizálja, tegye még hatékonyabbá, eredményesebbé, és az eddiginél még szélesebb társadalmi körben érje el a rászorulókat.

## 2. A MENEDZSMENT felépítése és alapfeladatai

### 2.1.

A **projektmenedzser** feladata a projekt koordinálása, a projekt folyamatos monitoringozása, értékelése, kapcsolattartás a belső és külső partnerekkel, az erőforrás-menedzsment irányítása, a projekttevékenységek összehangolása és a projekt minőségbiztosítási rendszerének felügyelete. A projekt megvalósítása után az eredmények hatékonyságvizsgálatát vezényli le és foglalja össze.

### 2.2.

A **szakmai menedzser** feladatai a projekttevékenység szakmai tartalmának monitoringja és folyamatos szakmai értékelése. Az együttműködő partnerek szakmai munkájának és eredményeinek szupervíziója, konzultációk és esetmegbeszélések koordinálása.

### 2.3.

A **pénzügyi vezető** a projektmegvalósítás pénzügyi-költségvetési irányítása és ellenőrzése.

### 2.4.

A **projektasszisztens** a projektmegvalósítás adminisztrációját, dokumentálását végzi, és az ehhez szükséges kommunikációt, ügyintézését a projekt megvalósító szakembereivel, az együttműködő partnerekkel.

### 2.5.

A **teamvezetők, témafelelősök** a részfeladatok, projekttevékenységek szakmai irányítását, szervezését látják el, folyamatosan konzultálva a projektmenedzsmenttel. Minden részeredményről, megvalósított projektprogramról dokumentált beszámolót készítenek a menedzsment részére.

**A menedzsment alakítja ki a projekt „vállalati kultúráját”, és minőségbiztosítási rendszerét. A menedzsment a szakmai koncepcióban foglaltakat követve tervezi meg a projekt tevékenységstruktúráját, készíti el a humán erőforrás mátrixot, és alakítja ki a megvalósítás folyamaturalásának metodikáját. (Dokumentáció, konzultáció, szupervízió.)**

### 3. Belső partnerek – szakmai megvalósító szolgálatok, szervezetek működési területe és együttműködése a projekttel

#### 3.1. HISZ – A Hit Gyülekezete Szeretetszolgálata

A HISZ, a Hit Gyülekezete Szeretetszolgálata a Hit Gyülekezete kezdeményezésére létrejött önálló karitatív szociális szervezet. A HISZ 1994-ben alakult meg hivatalosan. Országszerte **34 helyi iroda** segíti a rászorulókat. A Szeretetszolgálat kiemelt figyelemmel próbál segíteni a sokgyermekes családoknak, a gyermekeiket egyedül nevelő szülőknek, mozgáskorlátozottaknak, és minden olyan embertársnak, akik szeretnék a saját kezükkel megkeresni a megélhetésükhöz szükséges anyagi javakat, de rajtuk kívül álló okok miatt erre képtelenek. A **krízissegély irodában** a következő szolgáltatásokat nyújtja a HISZ a segítségkérőknek: **12-féle segélyezés (pl. ételmyszer, gyógyszerkiváltás, rezsi, gyermekétkeztetés, beiskoláztatás... stb.), tanácsadás, segélycsomag, hivatali ügyekben való eljárásban való segítség. Az adományraktárakból ruhaneművel, bútorokkal, a mindennapi élethez szükséges tartós fogyasztási cikkekkel, használati tárgyakkal látják el a szolgáltók a rászorulókat.** A HISZ adományruha-raktára havi átlagban 1500-2000 kg ruhaneműt közvetít ki. Ez 100-150 főt, illetve családot jelent. A **házi segítségnyújtás szolgálat** mozgásukban korlátozott személyeknek segít gondozással, ételmyszerrel, takarítással, házimunkával. Az **egyedülálló sátras program** keretében ételmyszercsomagokat, ruhaneműt oszt ki a szolgálat hátrányos helyzetű falvakban. A program kiterjed a határon túli magyarok megsegítésére is (Erdély, Vajdaság, Kárpátalja). Téli időszakokban működik a **tüzelő program**, amikor több tonna tüzelőanyagot oszt ki a szolgálat arra rászorulókat részére. Főleg téli időszakban hajléktalanok, szociálisan rászorulókat részére meleg, ill. hideg étel elkészítése, azaz úgynevezett **teajarat**, illetve **„gulyáságyús” ételosztás**. A lakáshitel által komoly anyagi gondokkal küzdő családok számára indította el a HISZ a **József programot**, amelyben a **gyermekétkeztetés** gondját veszi le a családok válláról. A **Télapó cipősdoboz program** egy kedves hagyomány. A Szeretetszolgálat sok száz nehéz sorsú, illetve beteg gyermek számára juttat el ajándékcsomagokat. Mindezek mellett a szolgálat **ingyenes jogsegélyt** biztosít. A HISZ – a többi együttműködő szolgálathoz hasonlóan – elkészíti eseteiről a projektdokumentációt (esetleírások, nyilvántartási lapok).

A HISZ szorosan együttműködik a gyülekezet önkéntes segítőivel, az Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkiségegy-szolgálattal, a telefonszolgálattal és a pásztori szolgálattal. Ezért az állandó kapcsolattartás mellett, közös esetvezetésekben vesz részt, továbbá az önkéntesek képzésében gyakorlati terepmunka lehetőséget biztosít. A projektgazdával a projekt során közösen készít egyéni támogatási tervet, illetve részt vesz az esetszbeszéléseken, szakmai konzultációkon, konferenciákon.

### 3.2. Józan Élet Egészség-, Család- és Ifjúságvédő Keresztény Egyesület – Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkisegély-szolgálat

Az egyesület 1989 februárjában alakult meg pszichiáterek, pszichológusok, szociális munkások szakmai vezetésével. Célja a „józan nép – egészséges nemzet” gondolat jegyében keresztény életvitel által a lakosság, különösen az ifjúság testi-lelki egészségének erősítése.

Az egyesület 1991 óta **szoros szakmai együttműködést** folytat a projektgazdával, ezen belül az **Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkisegély-szolgálat**tal. Az egyesület a bibliai értékrendet, emberképet és a mentálhigiénés/pszichológiai szakmai ismereteket alkalmazva folytat egyéni és csoportos (főként családi) esetkezeléseket és terápiákat. Szakemberei igény esetén előadásokat is tartanak szakmai intézmények (pl. iskolák) számára életvezetési, mentálhigiénés, illetve pszichológiai témakörökben. **Az egyesület az Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkisegély-szolgálat munkáját a projekt során szakmai tanácsadással, konzultációval, esetmegbeszéléseken való részvétellel, és igény esetén szupervízióval támogatja.**

**Az Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkisegély-szolgálat**hoz folyamatosan érkeznek be az egyéni megkeresések, a telefonos szolgálattól, a HISZ Szeretetszolgálattól és a pásztori szolgálattól. Az egyéni életvezetési tanácsadáson, terápián kívül közös esetmegbeszélést, egyéni támogatási terv készítését, esetkezelést folytatnak az igényeknek/szükségeknek megfelelően a fenti szolgálatokkal. Tehát a pszichológiai esetkezelést folytató szakemberek felméri és szenzitív módon alakítják ki a konkrét eset, konkrét kliens igényei-szükségei alapján a terápiás tervet. Optimális esetben a segítségkérő számára ők az első lépés (vagy a telefonos szolgálat utáni második lépcső), és az anamnézis felállítása után kezdeményezik a további segítők bevonását. (Pl. szociális-egzisztenciális szükségek, szociális gondozás esetén a HISZ-t, morális-szellemi-világnézeti vetülettel bíró konfliktusok/problémák esetén a pásztori szolgálatot, szenvedélybetegségek/függőségek esetén az S.O.S Egyesületet, illetve szükség esetén külső partnereket: egészségügyet, rendőrséget, drogambulanciát stb.) A szolgálat a munkáját – mind az esetkezelés, mind az esetmegbeszélések/konzultációk terén – részletesen dokumentálja (esetleírások, nyilvántartási lapok, jegyzőkönyvek).

Ha a problémahelyzet megkívánja, **közös esetkezelést** indít el a tanácsadó, amely során kerekasztal-megbeszélésen készítik el közösen az **egyéni támogatási tervet**.

Az egyéni tanácsadást, terápiát végző Józan Élet Egészség-, Család- és Ifjúságvédő Keresztény Egyesület által működtetett Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkisegély-szolgálat (amely 1991 óta működik) egyéni, személyes egyeztetés útján szervezi a tanácsadási alkalmakat, terápiás üléseket. A szolgálat ügyeletet tart a hét több napján, és működtet egy olyan segélytelefont, ahol a segítségkérő üzenetet hagyhat, és 24 órán belül visszahívást kap.



### 3.3. Telefonszolgálat

Telefonszolgálatunk mintegy első lépcsőként lehetőséget nyújt a veszélyeztetett, vagy már áldozattá vált emberek számára, hogy megtegyék az első lépést helyreállításuk érdekében, azaz aktív segítségkérőkké váljanak. A telefonon keresztül megvalósuló segítő beszélgetés nagy előnye, hogy a traumájukat nagy valószínűséggel szégyellő áldozatok először egyfajta védett, „arctalan” helyzetben vállalhassák fel, hogy megosztják egy másik személlyel élményeiket és érzéseiket. **A telefonos szolgálat első célja természetesen, hogy a hívó felet pontosan tájékoztassa a konkrét támogatási szolgáltatásokról, elérhetőségekről, de második körben, a megfelelően elfogadó, tisztelő, empátikus kontaktus kialakításával azonnali mentális segítséget képes nyújtani.** Sokéves statisztikailag is feldolgozott tapasztalataink azt mutatják, hogy egy-egy ilyen beszélgetés alkalmas arra, hogy megakadályozzon egy válsághelyzetre adott kóros, destruktív válaszreakciót, illetve, hogy további céltudatos segítségkérésre, problémakezelésre motiválja a telefonálót. (Pl. nemzetközi szinten kimutatott, hogy egy-egy ilyen beszélgetés nagyon sok szuicid készletessel telefonáló embernél vezetett oda, hogy elvetette az öngyilkosságot mint a krízishelyzet megoldási alternatíváját, és a kommunikáció során döntést hozott amellet, hogy személyesen is felkeres egy megfelelő segítő szakembert.) A telefonszolgálat szoros együttműködésben dolgozik a többi segítő szolgálattal, így a segítségkérőket egyenesen a megfelelő szolgálathoz tudják továbbítani, amennyiben nem egyszeri segítő beszélgetésre, hanem esetkezelésre van szükség. (Pl. pásztori szolgálat; HISZ szeretetszolgálat, tanácsadó szakszolgálat stb.)

### 3.4. Pásztori szolgálat

A **pásztori szolgálat** egyéni, illetve pár, család felé megvalósuló teológiai nézőpontú **tanácsadás**. Hatalmas ereje és értéke, hogy egyértelmű, stabil értékrend alapján és mentén történik a **problémamegoldó konzultáció**. A biztosan álló bibliai értékrend, etika alapján történő problémamegoldás alkalmas arra, hogy alapot és megbízható kapaszkodót adjon a traumatizálódott számára ahhoz, hogy újraépítse magát és képessé váljon az áldozati életforma elhagyására, a későbbi áldozattá válás tudatos, aktív elkerülésére. A pásztori tanácsadás alkalmas „terep” arra is, hogy a traumatikus kapcsolatban bántalmazó szerepben lévő személy számára is útmutatást adjon a destruktív működésmód, magatartás felszámolásához. A pásztori szerep ugyanakkor nem csupán bizalmat vált ki a tanácskérőkből, de tekintélytiszteletet is. A pásztori tanácsadásban – éppen a fentiek okán – sokkal jobb hatásokkal, eredményesebben lehet az áldozatot és a bántalmazót (pl. házaspárok esetében) együtt „kezelni”! A pásztori szolgálat alkalmazkodik a meglévő gyülekezeti rendhez, amely állandó ügyelettel, illetve személyes egyeztetéssel történő egyéni tanácsadási alkalmak rugalmas szervezésével működik. A szolgálatot 30 lelkész látja el három diszpécser segítségével, a gyülekezet székhelyén lévő lelkészi hivatal két külön erre a célra

berendezett szolgálati helységében. **A pásztori szolgálat szorosan együttműködik az Életvezetési Tanácsadó Iroda és Lelkiségegy-szolgálattal, amellyel az egyéni esetmegbeszélések, konzultációk során, szükség esetén közös esetkezelési/gondozási tervet, stratégiát alakít ki.**

### **3.5. S.O.S. Egyesület a Szenvedélybetegekért**

Az S.O.S. Egyesület fő tevékenységei: Primer alkohol- és drogprevenció oktatási intézményekben absztinens drogfüggők és alkoholbetegségből gyógyult sorstárs segítők közreműködésével – együttműködve más szakmai és civil szervezetekkel, átfogó drogellenes kampányok szervezése a média, ismert személyiségek és civil szervezetek bevonásával (pl. koncertek, roadshow-k stb.). Utcai szociális munka – drogosokkal, alkoholistákkal kapcsolatfelvétel, szociális segítségnyújtás, illetve életvezetési tanácsadás, egészségügyi és szociális tanácsadás. Az egyesület rövid és hosszú távon számos fejlesztésre, innovációra törekszik. A közeljövőben – már előkészített – beinduló új szolgáltatásai: Drog és alkoholbetegek számára alacsony-küszöbű szolgáltatások elindítása, pihenő és kontakt klubok (drop in) létrehozása, működtetése. A további közeli célok az utcai szociális munka magasabb szervezetségi szintre hozása, illetve pszichoszociális intervenciók működtetése szervezett formában (konzultáció, életvezetési tanácsadás, jogi információadás, álláskereső segítség, egészségügyi és szociális tanácsadás, információs és felvilágosító szolgáltatások, telefonos segélyszolgálat). Nagyobb lélegzetű innovációs tervek közt szerepel pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali intézmények, illetve bentlakásos félutas házak létrehozása. Az egyesület továbbá szeretne női és férfi albréteket működtetni reszocializációs céllal a gyógyulás folyamatában lévő szenvedélybetegek számára. Mindezeket felül hosszú távon átfogó rehabilitációs-reintegrációs szolgáltatást nyújtó **drogrehabilitációs és munkaterápiás intézményt** szeretne az egyesület létrehozni és működtetni, és **komplex** (pszichiátriai, pszichoterápiás, pszichológiai és szociális) **közösségi ellátást** nyújtani a szenvedélybetegek számára.

**Az egyesület a projektgazdát elsősorban szakmai konzultációval, közös esetmegbeszélésen való részvétellel, a drogprevenció előadások szakmai szupervíziójával, lektorálásával támogatja a projekt megvalósítása során.**

### **3.6. Összefogás a Ferencvárosért Bűnmegelőzési Egyesület**

Az egyesület céljai: A különböző társadalmi rétegek, csoportok felvilágosítása az áldozattá válás elkerülése érdekében. A potenciális bűnözői csoportok tevékenységének kiszorítása a lakosság életéből, bűnmegelőzési programok, áldozatvédelmi programok kialakítása, működtetése, terjesztése. **Az egyesület a bűnmegelőzés, áldozatvédelem területén jogi, mentálhigiénés, szervezési tevékenységet**

és tanácsadást folytat, és rendszeresen szervez ifjúságvédelmi programokat. Az egyesület hangsúlyt tesz a deprivált csoportokhoz tartozó fiatalok felvilágosítására, önismeretük fejlesztése által hátrányos állapotuk mértékének csökkentése, a bűnözővé válás elkerülése érdekében. A többségi társadalom normáinak megfelelő probléma- és konfliktuskezelési stratégiák átadását, a klasszikus erkölcsi értékek megismertetését célozza meg az egyesület a devianciával veszélyeztetett ifjúság felé. Mindemellett az egyesület törekszik a roma etnikai kisebbséghez tartozó fiatalok diszkriminációból származó hátrányainak csökkentésére.

A szociokulturális hátrányokkal bíró fiatalok számára szervezett személyiségfejlesztő, prevenciós programokkal a tudatos életvezetésre való képességek fejlesztését, a produktív életstratégiák, értékek megtanítását helyezi előtérbe. Az egyesület programjainak eredményeit nemzetközi szintű rendezvényeken is volt lehetőség megismertetni 2010-ben. **Az egyesület tevékenységrendszere szorosan illeszkedik a Nemzeti Drogstratégia prioritásaihoz.** Speciális drámapedagógiai foglalkozásokat dolgoztak ki a partnerszervezetek, iskolák számára.

Az egyesület rendszeresen működik együtt és szervez előadásokat, drogprevenciós programokat absztinenssé vált önkéntesek bevonásával.

2011 nyarán, az Ifjúsági Klub keretében Szünidei CSELLENGÉS HELYETT-esítő programot működtet az egyesület. Ennek keretében három játszóparkban (Kerekerdő, Haller, Nyúl dombi) foglalkoztak az egyesület tagjai a gyerekekkel az életkornak megfelelő módon játékokkal, mentálhigiénés segítő beszélgetésekkel. **Az egyesület együttműködő partnerként tapasztalatcserével, szakmai konzultációval, tanácsadással és szupervízióval járul hozzá a projektgazda számos tevékenységéhez, úgymint prevenciós (drog, bűnmegelőzés, áldozattá válást megelőző) előadások megtartásához, illetve a konzorciumi partner által működtetett komplex játszótéri program megvalósításához. Az egyesület részt vesz a közös szakmai eszmegbeszéléseken, amennyiben az a tevékenységéhez kapcsolódik.**

### **3.7. Érzékenyítő és készségfejlesztő képzés a szakmai megvalósítók és a belső partnerek számára**

A projektben részt vevő szolgáltatók tagjai, az önkéntes segítők számára egy képzéssorozatot szerveznek a projekt ideje alatt. A képzés egyrészt ismeretterjesztő interaktív előadásokból áll, négy témakörben:

- a. Áldozattá válás / áldozattá válás megelőzése, illetve kezelése
- b. Mobbing (zaklatás, kiközösítés)
- c. Szexuális kihasználás
- d. Drog-, függőségprevenció

Másrészt készségfejlesztő, „saját élmény” jellegű tréningeken vesznek részt az önkéntes segítők. A tréningek 2-5 napos (20-50 órás) terjedelemben szintén négy témakörben zajlanak le.

- a. Önismereti tréning (50 órás)
- b. Empátiafejlesztő tréning (30 órás)
- c. Kommunikációfejlesztő tréning (20 órás)
- d. Konfliktuskezelő tréning (30 órás)

Minden tréningen érintjük az áldozatsegítés fentiekben jelzett négy területét, a készségfejlesztést a speciális élethelyzetekhez, áldozatsegítői helyzetekhez rendelve. A tréningeket a következő fókusszal, szakmai tartalmakkal vezetik az áldozatsegítés különböző területein szakképzett és gyakorlott oktatók:

- a. Önismereti tréning  
A hangsúly az árnyalt önismereten, az érett pozitív önértékelésen, az identitáson és a humán készségek, tudások (pl. önreflexió, önkontroll, konfliktuskezelés, önprezentáció, empátia, határkommunikáció, értékpreferencia, bizalom, kötődés, intimitás stb.) fejlesztésén, hatékony alkalmazásán van.  
Minden képzési napon az önismeret más-más témával kapcsolódik össze, a négy témakörünknek megfelelően: a. Az áldozattá válás megelőzése, illetve kezelése, b. Mobbing (zaklatás, kiközösítés), c. Szexuális kihasználás, d. Drog-, függőségprevenció. Ezenkívül a szociális munka áldozatsegítő vonatkozásai is tárgyalásra kerülnek.
- b. Empátiafejlesztő tréning  
A készségfejlesztő program az empatikus bánásmódra, a pozitív tanúságtételre, a bizalmi kapcsolatháló működtetésére, az áldozat rehabilitációjának támogatására koncentrál.  
Természetesen a fentiekben már jelzett négy témakör és a szociális munka idevonatkozó ismeretei is megjelennek a tréningprogramban.
- c. Kommunikációfejlesztő tréning  
A résztvevők érzékenyebbé válnak az áldozatot ért sérelem következményeire, a képzés segít lebontani a traumahelyzetre vonatkozó előítéleteiket. Szó lesz pl. az erőszakmentes kommunikációról, és arról is, hogy hogyan lehet felismerni egy traumatizált személy kontraproduktív, destruktív manipulációs próbálkozásait. Természetesen a fentiekben már jelzett négy témakör és a szociális munka idevonatkozó ismeretei is megjelennek a tréningprogramban.
- d. Konfliktuskezelő tréning  
A képzés célja a magatartásirányítás, humán alapbeállítódás, konstruktív magatartási szokások kialakítása azért, hogy a résztvevők képesek legyenek tudatosan elemezni a veszélyhelyzeteket, a segítségüket igénylő szituációkat. Itt is lesz szó az erőszakmentes kommunikációról.

Természetesen a fentiekben már jelzett négy témakör és a szociális munka idevonatkozó ismeretei is megjelennek a tréningprogramban.

## 4. Külső szakmai partnerek – egyesületek, szervezetek, hatóságok és a velük való együttműködés stratégiái

### 4.1. Fővárosi Kormányhivatal Szolgálat – Áldozatsegítő Szolgálat

Az igazságügyi hatóság elsősorban **információadással, tapasztalatátadással, szakmai tanácsadással** támogatja a projektgazda projektmegvalósítását. **Mind a konferenciákon, mind a szakmai konzultációkon, esetmegbeszéléseken részt vesz, és segíti a szakmai munkát.**

Az együttműködő partner, a Fővárosi Áldozatsegítő Szolgálat, az áldozatok érdekérvényesítésének elősegítése, a szakjogászai segítségnyújtás, és a sértettsegítés egyéb területein rendelkezik kiemelkedő szakmai ismeretekkel.

Az együttműködés az áldozatsegítés hiányos rendszerét a meglévő erőforrások felhasználásával szeretné hatékonyabbá tenni. Egyfelől arra tesz kísérletet, hogy a már meglévő szolgáltatások koordinálásával az áldozatok komplexebb ellátást kapjanak, másfelől a meglévő szervezetek igényeinek és lehetőségeinek felmérésével egy szélesebb körű szakmai együttműködés kereteinek kialakítását biztosítja. Vagyis nem új szervezeteket, ellátó helyeket hoz létre, alakít ki, hanem a már meglévő és működő segítő szolgáltatások összehangolását és együttműködését valósítja meg, amelytől költséghatékony és komplex áldozatsegítés várható.

#### **Az együttműködés elemei:**

- a. Egymás tevékenységének megismerése, tájékoztatás
- b. Kölcsönös diszpécseles
- c. Konzultációk
- d. Felvilágosításkérés, esetmegbeszélés
- e. Képzés
  - Egymás számára
  - Közös mások számára
- f. Az együttműködési tevékenység időszakos utánkövetéses elemzése

**Projektünket, szervezetünket az állami áldozatsegítő rendszer általános tájékoztatásának 4. pontja érinti, hiszen a hatósági szolgálatok az áldozatokat informálják az egyházak által működtetett áldozatsegítő tevékenységekről, szolgáltatásokról.**

### 4.2. X. kerületi Rendőrkapitányság

A projektgazda székhelyéhez tartozó illetékes rendőrkapitányság **információátadás, kölcsönös tájékoztatás** terén működik együtt a projektgazdával. Amennyiben

a hozzá került esetek, **segítségkérők igénylik**, a projektgazda kompetenciájába tartozó **szolgáltatásokról tájékoztatja** őket, illetve **elérhetőségi információkat oszt meg** velük. Emellett **szakmai tanácsadással, konzultációval segíti a bűnmegelőzési preventív előadások megtartását**. Igény esetén részt vesz a **közös esetmegbeszéléseken és konferenciákon**.

### 4.3. ESZTER Ambulancia

Az ESZTER Alapítvány pszichoterápiás ambulanciája az ország első és ma is egyetlen szakellátása, amely bántalmazott nők és gyerekek lélektani rehabilitációjával foglalkozik. A bántalmazott áldozatok segítése, ellátása területén nagy tapasztalatokkal rendelkező, tizenharmadik éve folyamatosan működő ESZTER Ambulancia tevékenysége hazai és nemzetközi szakmai elismertségnek örvend. Az ESZTER Ambulancia és a Fővárosi Áldozatsegítő Szolgálat partneri együttműködés keretében folytatja a családon belüli erőszak és a szexuális bántalmazások áldozatainak segítségét, ellátását. Az ESZTER Ambulancia az áldozatok lélektani ellátását, az áldozatsegítő szolgálat pedig a tevékenységi körébe tartozó ellátó, segítő tevékenységeket (érdekvérvényesítés elősegítése, tanácsadás, felvilágosítás, szakjogászai segítség stb.) végzi. A kliensek irányítását követően sorsukat figyelemmel kísérik: a kliens helyzetéről, ügyének alakulásáról az áldozatsegítő szolgálat ügyintézője és az ESZTER Ambulancia munkatársa informális tájékoztatást ad, megbeszélést folytat, illetve **szükség esetén közös esetmegbeszéléseket tartanak a tájékozódás és a hatékony segítség érdekében**. A közvetlen kapcsolat lehetővé teszi, hogy azokban az ügyekben is gyors és hatékony információ, felvilágosítás álljon az együttműködő szervezetek munkatársai rendelkezésére, ahol nincs diszpécseles.

### 4.4. NANE Egyesület

A Nők a Nőkért Együtt az Erőszak Ellen (NANE) Egyesület 1994 januárjában alakult azzal a céllal, hogy segélyvonalat indítson bántalmazott nők részére. A segélyvonalra, amelyet képzett női önkéntesek működtetnek civil szervezeti keretek között, immár 13. éve érkeznek hívások az ország minden részéről. Este hattól tíz óráig tartó ügyeletük napi 5-8 bántalmazással és családon belüli erőszakkal kapcsolatos ügyet regisztrál. A NANE hitvallása szerint a családon belüli erőszak nem magánügy. Számos nemzetközi egyezmény és javaslat kimondja, hogy a családon belüli nők és gyerekek elleni erőszak a nőkkel szembeni diszkrimináció egyik formája, és ezért ennek megszüntetése állami feladat. Egy ilyen mértékű társadalmi problémát egyetlen civil szervezet sem tud egymaga megoldani. Amiben a NANE valóban segíteni tud, az a meghallgatás és az ítéletmentes megértés, valamint a családon

belüli erőszak társadalmi jelenségéről szóló ismeretek terjesztése akár publikációk, akár képzések vagy kampányok formájában.

#### 4.5. Fehér Gyűrű Egyesület

A Fehér Gyűrű a nyugat-európai áldozatvédő szervezetek mintájára 1989. december 21-én alakult és 1992 óta aktív tagja az Európai Áldozatvédő Szervezetnek. A kelet-európai országok között elsőként alakult áldozatvédő szervezet, a magyar Fehér Gyűrű feladata, hogy konkrét és közvetlen támogatást ad, valamint segítséget nyújt a bűncselekmények – főleg a szociális helyzetük miatt rászoruló – áldozatainak és hozzátartozóiknak, anyagi, jogi, pszichikai és egyéb formában, továbbá kiáll és fellép a sértettek érdekeinek védelmében. A Fehér Gyűrű országos illetőséggel az érdekképviselet mellett, minden rászoruló áldozatnak – valamennyi bűncselekménytípus esetén – segítséget nyújt, amely sem tagsághoz, sem egyéb kötelezettséghez nem kötődik. A Fehér Gyűrű – az érdekképviseleten kívül – a következő segítséget adja a bűncselekmények rászoruló áldozatainak: 1. Emberi vigasz és személyes gondoskodás a bűncselekményt követően; 2. Díjtalan jogsegélyszolgálat; 3. A szorult helyzetben lévőknek indokolt esetben anyagi támogatás; 4. Segítségnyújtás a hatóságoknál történő eljárásban; 5. A bűncselekmények okozta károk megtérítéséért segítségnyújtás a polgári bírósági eljárásban; 6. Más szervezetek, illetve intézmények által nyújtott támogatás közvetítése.

#### 4.6. Várva Várt Alapítvány

A Várva Várt Alapítvány küldetése szolgálatával elősegíteni, hogy a megfogant magzatok várva várt személyként születhessenek meg, és őket gondozni, felnevelni képes családba kerülhessenek. Az alapítvány fő célja támogatni a válsághelyzetben lévő várandós anyákat magzataik kihordásában, hogy biztonságosan megszülhessék, és lehetőség szerint saját családjukban nevelhessék fel gyermekeiket. Az ellehetetlenült helyzetben lévő vér szerinti szülők kérésére közreműködik abban, hogy gyermeküket a legrövidebb időn belül örökbe fogadják arra alkalmas örökbefogadó szülők. Mindemellett segítséget nyújt az örökbe fogadni szándékozók számára az örökbefogadás előkészítésében, illetve az örökbefogadó család utógondozásában.

#### 4.7. Helyi szakmai együttműködési kapcsolathálózat

A projekt során **helyi szakmai együttműködési kapcsolathálózatot** alakítunk ki minden olyan állami és civil szervezettel, amelyek kompetenciájába, illetékességébe tartozik az áldozattá válás elkerülésének elősegítése, a prevenció, illetve az áldozatok segítése, támogatása, reintegrálása. Projektünk a politikai üldözés áldozatai

és a menekültügy hatáskörébe tartozó eseteken kívül gyakorlatilag minden olyan áldozattá válás lehetőségét magában hordozó szituációra, traumatípusra tartalmaz preventív és segítő tevékenységet, ami mai társadalmunkban jelen van és veszélyt jelent. Ily módon kooperálunk a bűnmegelőzéssel, a bűncselekmények áldozataival foglalkozó hatóságokkal, intézményekkel, a család- és gyermekvédelmi szakintézményekkel, a különböző súlyosan veszélyeztető devianciák áldozatait segítő csoportokkal. Célcsoportunk gyakorlatilag a társadalom minden szegmensében megtalálható, ezért olyan **helyi együttműködési hálózatot működtetünk, amelyben a kölcsönös információátadáson kívül lehetőség nyílik szükség esetén a közös esetkezelésekre, a kliensek több oldalról történő támogatására (fizikai védelem, szociális gondozás, prevenciók tájékoztatás, terápia, jogsegély stb.).**

A projekt tevékenységeinek megvalósításában **az együttműködési protokoll, eljárásrend szerint** a részt vevő belső szolgálatok, intézmények sem izolált módon végzik vállalt részfeladataikat, hanem **folyamatos egyeztetések, közösen elkészített egyéni támogatási tervek alapján működnek együtt**, hogy a kliensek számára minél biztonságosabb és **hatékonyabb támogató rendszert építhessenek ki**. Az egyeztetés, illetve a **szakemberek közti tapasztalatcsere a személyes konzultáción kívül intraneten történő egyeztetéssel, telefonos konferenciabeszélgetésekkel, esetmegbeszélő kerekasztal formájában folyik.**

**Közös esetvezetéseinket az egyéni támogatási terv elkészítésével kezdjük, majd a kijelölt felelős moderálásával vezetjük végig, összehangolva a különböző segítő tevékenységeket, területeket.** A tapasztalat azt mutatja, hogy egy jól működő szakmai kommunikációs-kooperációs struktúra valóságos védőhálót képes létrehozni a krízishelyzetben lévő kliensek számára. A támogató rendszerben dolgozó szakemberek számára igény esetén **egyéni és csoportos szupervíziós konzultációt tartunk.**

A szakmai együttműködés további dimenziója, a fent bemutatott nagy tapasztalattal és legitimitással bíró szakmai szervezetek szakirodalmi anyagainak felhasználása, illetve a projekt honlapján való megosztása, elérhetővé tétele.



## 5. Folyamaturalás és projektmenedzsment – projektértékelés metodikája

### 5.1. Projektmenedzsment és folyamaturalás a projektben

A projektet **háromfős menedzsment** (projektvezető, pénzügyi vezető, szakmai vezető) koordinálja, irányítja, az adminisztrációs-dokumentációs, a külső partnerekkel történő kapcsolattartási, projekt ügyintézési feladatokat a projektasszisztens látja el.

A projektmenedzsment **átfogó ütemtervet és menedzsmenttervet készít** a projekt megvalósítására vonatkozóan.

A **projektütemtervben** tételesen szerepel minden **tevékenységkör, munkamódszer, a megvalósító team (felelősökkel), a tevékenységekhez rendelt mennyiségi mutatók, eszközigények, költségek, tárgyi-környezeti feltételek, időkeretek.**

A **menedzsmentterv** tartalmazza a **projekt humántérképét** (a humán erőforrás mátrixot), a **projektirányítás/monitoring/ügymenet működési szabályzatát, a kapcsolathálózat kommunikációs tervét, és a projektértékelés metodikáját (értékelési szempontok, indikátorok).**

Minden egyes **részt vevő** egység (**team**) rendelkezik egy olyan **felelős kontaktszemlélyel**, aki közvetlen tartja a kapcsolatot a projektmenedzsmenttel. Minden projekttevékenységi kör megvalósítása mögött teammunka áll, akkor is, ha a konkrét tevékenységben egyetlen „frontline” ember jelenik meg (pl. egyéni életvezetési tanácsadásban egyetlen tanácsadó dolgozik a klienssel). **Az egyes tevékenységkörök működési alapelveit, szabályait az illetékes team dolgozza ki a menedzsmenttel egyeztetve, konzultálva.**

A **szakmai munka felügyeletét a projekt szakmai vezetője látja el**, rendszeres **szupervíziós konzultációt** tartva a **szakmai felelősökkel**, illetve a részt vevő teamekkel, egyénekkel. Rajta kívül, az általa megbízott személy(ek) láthatja(ák) el a szupervizori feladatokat.

A **média/tájékoztatás/ismeretterjesztés tevékenységkört a projektmenedzser együttesen koordinálja a szakmai vezetővel.** A **külső partnerekkel történő kapcsolattartást a projektmenedzser felügyeli**, egyeztetve a szakmai vezetővel.

A mindenkori projekt munkáról, elvégzett tevékenységekről az egyes **részterületek/részlegek** rendszeresen **(negyedévente) beszámolót készítenek a projektmenedzsment részére.** A **beszámolók** tartalmazzák: **az elvégzett munkát összesítve, adatolva** (pl. 112 egyéni tanácsadás 67 kliens 6 tanácsadó), **a tapasztalatokat összegezve, a**

**további terveket, illetve javaslatokat.** A beszámolók nem tartalmazhatnak bizalmas személyes adatokat. Az egyes részlegek az aktuális feladatokat, tevékenységeket saját működési szabályaik, ügymenetük alapján folyamatosan egyeztetik, szükség esetén a team konzultációt, esetmegbeszélést, egyeztető munkamegbeszélést tart.

A részlegek egymás között – amennyiben releváns, azaz közös, együttműködést igénylő tevékenységről vagy közös esetkezelésről van szó – szintén konzultálnak, illetve esetmegbeszélést tartanak.

A negyedéves beszámolók leadásakor a projektmenedzsment az egyes csapatok felelős kontaktszemélyeivel **értékelő konzultációt** tart, ahol közösen összegzik és értékelik az abban a negyedévben elvégzett munkát, illetve kijelölik a következő negyedév legfőbb tevékenységeit – kiemelten azokat, amelyek több részleg együttműködését igénylik, javaslatokat fogalmazznak meg a tevékenységek fejlesztésére vonatkozóan.

A projekt elején, közepén és végén **konferencia** rendezésére kerül sor, amelyre a projektben részt vevő belső megvalósítókön kívül a külső partnerintézmények illetékesei is meghívást kapnak. A konferencián előadások és szekcióülések formájában átfogóan prezentáljuk a témát. (A nyitókonferencián a projekt témájának alapvető felvételét, eddigi tapasztalatait, kihívásait járjuk körbe, a másodikon a projekt keretében végzett munka tapasztalatait, újdonságait, fejlesztési terveit, a zárókonferencián az elvégzett munkáról számolunk be, összegezzük a tapasztalatokat, eredményeket, a projekt hatékonyságát, és kijelöljük a hosszú távú fejlesztések irányait, a fenntarthatóság kereteit, távlatait.)

A projektben részt vevő szakemberek számára a konferenciákon, közös esetmegbeszéléseken és konzultációkon kívül **szakmai kompetencia- és készségfejlesztő képzéseket és tréningeket** szervezünk, amelyek során az áldozattá válás és az áldozatsegítés témakörét járjuk körbe alaposan, azzal a céllal, hogy a projekt speciális szakmai elvárásainak, kihívásainak képesek legyenek szakszerű módon megfelelni a saját szolgálati területeiken.

## 5.2. Humán erőforrás mátrix – feladatmegosztás a részt vevő tagok közt

Részt vevő tagok	Feladatkörük/tevékenységeik
<b>Projektgazda</b> <b>Pásztori szolgálat</b> <b>Telefonszolgálat</b> <b>Tanácsadó Szakszolgálat stb.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Menedzsment</li> <li>– Helyi szakmai együttműködési kapcsolathálózat kiépítése</li> <li>– Szakmai tapasztalatscseré, konferenciák, konzultációk, esetmegbeszélések szervezése</li> <li>– Egyéni és csoportos kezelések és terápiák (pl. családterápia) folytatása áldozatok számára</li> <li>– Lelkesítő tanácsadás (pásztorlás)</li> <li>– Közös esetvezetés, egyéni támogatási terv készítése</li> <li>– Önkéntes segítők képzése, illetve abban való szakmai részvétel</li> <li>– Önismereti tréning, sorstárs csoport</li> <li>– Hozzá tartozók érzékenyítése, empátiafejlesztése</li> <li>– Sorstárssegítőkké válás segítése tréninggel</li> <li>– Önvédelmi tréning</li> <li>– Közös képzés biztosítása a projekt megvalósítók részére („Az áldozatpolitika új irányai Magyarországon”)</li> <li>– Prevenációs ismeretterjesztő előadások szervezése</li> <li>– Tájékoztató kiadványok szerkesztése és terjesztése</li> <li>– Oktatófilm készítése</li> <li>– Hatásmérés megvalósítása</li> <li>– Tanulmánykötet szerkesztése</li> </ul>
Együttműködő partnerek	Feladatkörük/tevékenységeik
<b>HISZ – Hit Gyülekezete Szeretetszolgálat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gyakorlati szociális munka, áldozatsegítés</li> <li>– Sorstárssegítőik számára gyakorlati terepmunka biztosítása</li> <li>– Komplex Játszóterei Program (utcai szociális munka)</li> <li>– Szakmai konzultáció és közös esetvezetés a projektgazdával</li> <li>– Esetmegbeszéléseken való részvétel, közös támogatási terv készítése</li> <li>– Konferencián való részvétel</li> <li>– Tájékoztató kiadványok szerkesztésében való részvétel</li> </ul>
<b>Fővárosi Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat (Áldozatsegítő Szolgálat)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Információ- és tapasztalatscseré, konferenciákon és közös esetmegbeszéléseken való részvétel</li> </ul>
<b>Józan Élet Egészség-, Család- és Ifjúságvédő Keresztény Egyesület</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Esetkezelések és terápiás munkák szakmai segítése tanácsadással, esetmegbeszéléseken való részvétellel, igény szerint szupervíziós ülés biztosítása, tréningek vezetőivel való szakmai konzultáció</li> </ul>
<b>S.O.S. Egyesület a Szenvedélybetegekért</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A drogprenvenációs előadások szakmai segítése tanácsadással, konzultációval, tapasztalatscseré</li> </ul>
<b>Összefogás a Ferencvárosért Bűnmegelőzési Egyesület</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bűnmegelőzési és iskolavédelmi előadások szakmai segítése konzultációval; utcai szociális munka terén szakmai támogatás, tapasztalatscseré, kutatásban való segítő részvétel</li> </ul>

### 5.3. A projekt kommunikációja, disszeminációja

A projekt egy komplex saját weboldallal rendelkezik, amely alapos és átfogó tájékoztatást nyújt az áldozattá válás/áldozatsegítés témájáról (kockázatok, elkerülési lehetőségek, hatékony pozitív megoldási stratégiák stb.), az elérhető áldozatsegítő szolgáltatások alapvető paramétereiről (tartalom, igénybevételének módja, elérhetőségek stb.).

A honlapról letölthetőek a nyomtatásban is elkészített tájékoztató prospektusaink. A tematikus prospektusok a magatartási modelleken kívül tartalmazzák a segítségnyújtásban illetékes „védőháló” intézményeinek ismertetését is. Természetesen a kiadványok stílusukban (képi arculatban, nyelvezetben) illeszkednek a célcsoportok társadalmi jellemzőihez, „trendi” kommunikációs kultúrájához. (Pl. drogprevenciós témakörben tizenéves iskolások számára a humoros ifjúsági szlenget ötletesen használó, a tinédzser korosztályban népszerű cartoon stílusokat a képi illusztrációkban kreatívan alkalmazó módon készítjük el az ismeretterjesztő kiadványt, míg a családon belüli erőszak, bántalmazás témakörében egy jóval visszafogottabb, tapintatosabb kommunikációs stílust szükséges kialakítani a traumahelyzet fokozott szenzibilitása okán.)

A projekt honlapján tehát az érdeklődők, potenciális kliensek, felhasználók minden tájékoztatást megkapnak a projekt tevékenységköreiről, a szolgáltatások tartalmáról, módszertanáról, az igénybevétel feltételeiről, az elérhetőségekről, a munkához való kapcsolódás lehetőségeiről (pl. önkéntes segítőként). A honlapon megjelenik a képzések tematikája, részvételi feltételei, továbbá letölthető formában a projekt ismeretterjesztő kiadványai, illetve olyan szakmai anyagok (tanulmányok, kutatási beszámolók, cikkek, riportok stb.) amik az áldozatsegítés témakörében hasznosak mind a segítségkérők, mind az érintett szakemberek számára. A honlapon átjárható hivatkozásgyűjtemény jelenik meg az áldozatsegítésben kompetens, illetékes szervezetek linkjeivel (pl. Áldozatsegítő Szolgálat; ESZTER Közhasznú Alapítvány; NANE Egyesület, Fehér Gyűrű Egyesület stb.).

Profilunkhoz híven a honlapon kiemelt „menü” a pozitív bizonyságok gyűjteménye, amely keretében eredményes, gyógyult traumatizáltak helyreállításának történeteit mutatjuk be, reménységet, pozitív jövőperspektívát, és a megküzdésre való inspirációt nyújtva ezzel sorstársaiknak. Ez a menüpont a projekt eredményeinek fenntartásában és továbbfejlesztésében is fontos szerepet játszik, mivel folyamatosan aktualizálni szándékozunk. Szerkesztett képes kiadványainkhoz illeszkedve rövid videospotokat, kimondottan iskolai prevenció céljára mini oktatófilmeket készítettünk. A rövid audiovizuális munkák hatásos, korszerű kommunikációs módszerrel közvetítik az alapvető áldozattá válás elkerülését, megelőzését szolgáló gyakorlati tanácsokat, útmutatást. Az ismeretterjesztő filmek szintén megtekinthetőek a honlapon.

Mindezekon túl honlapunkon elérhető egy szerkesztett archívum, ami egyedülálló cikkgyűjteményt tartalmaz a projektgazda országos hetilapjának témához kapcsolódó írásaiból. A gyűjtemény mind mennyiségében, mind tematikájában páratlan betekintést nyújt az áldozattá válás és segítség aktuális hazai és nemzetközi eseményeibe, „trendjeibe”, eredményeibe.

A projekt szakmai eredményeinek összefoglalásaként elkészített tanulmánykötetet és hatásvizsgálatot is elérhetővé tesszük az érdeklődő érintettek és szakemberek számára a honlapon.

#### 5.4. A projekt dokumentálása és értékelése

A projekt eredményeit – a résztvevők és célcsoportok oldaláról – egy kétlépcsős kérdőíves hatásvizsgálattal mérjük fel, amely vizsgálat eredményeit, tanulságait egy elemző tanulmányban foglaljuk össze. A projekt kezdeti szakaszában az első kérdőíves lekérdezéssel mérjük fel az áldozattá válás megelőzésére és az áldozatsegítésre vonatkozó szükségleteket. A minimum 500, maximum 1000 fős mintán felvett kérdőívek elemzett adatai alkalmasak arra is, hogy a projekt tervezésére és megvalósítására alapot, ajánlást adjanak. A projekt megvalósítása után a második fázisban hatékonyság-, eredményességvizsgálatot végzünk a programot igénybe vevők körében a kérdőíves megkérdezéssel. A kapott eredményeket a projekt továbbfejlesztésében, fenntartásában kívánjuk hasznosítani oly módon, hogy a hiányosságokra megoldási javaslatokat, fejlesztési stratégiát dolgozunk ki. Mindez a projekt fenntartásában szolgálna iránymutatóként. A hatásmérés eredményét természetesen (min. 20, max. 60 oldal terjedelemben) a projekt honlapján elérhetővé tesszük, illetve partner szakintézmények (pl. iskolák, családsegítő szolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok stb.) számára – igény szerint – nyomtatott formában is eljuttatjuk.

A kétéves program zárásaként – a részt vevő szakemberek részéről – a **projekteredmények disszeminációját szolgáló nyilvánosság biztosításaként** egy tanulmány/beszámoló/cikkgyűjtemény szerkesztése történik, amelyben az egyes projekttevékenységek (esetkezelések, terápiás munkák, képzések, gyakorlati szociális munka, ismeretterjesztés) eredményeit, tapasztalatait kívánjuk általános, mind szakemberek, segítők, mind veszélyeztetettek számára hasznosítható módon (min. 50, max. 150 oldal terjedelemben) összegezni, bemutatni. Az így elkészített beszámolók kiváló kiindulási alapot nyújthatnak a program fenntartásához, továbbfejlesztéséhez, a téma kutatásának folytatásához. A kötet – a hatásméréshez hasonlóan – a projekt honlapján olvasható, PDF-formátumban letölthető változatban áll a nyilvánosság rendelkezésére, illetve (min. 200, max. 500 példányszámban) nyomtatott kötet formájában is kiadásra kerül, igény szerint illetékes szakintézmények könyvtárai számára.

A nyilvánosság számára ily módon készített dokumentáción kívül természetesen a projektgazda és együttműködő partnerei a pályázati és szakmai követelményeknek megfelelő projektdokumentációs anyagot is elkészítik. (Projektütemterv, projektirányítás működési szabályzata, humán erőforrás mátrix, kapcsolathálózat kommunikációs terve, projektértékelés metodikája, eseteírások, nyilvántartási lapok, jegyzőkönyvek, teljesítési igazolások, negyedéves beszámolók stb.)

## 6. A projekt eredményeinek fenntartása és innovációs távlatai

A projekt eredményeit a Pályázati Útmutató előírásainak megfelelően a befejezést követően 3 évig fenntartjuk. A projekt keretében kialakított szakmai együttműködő hálózatot fenntartjuk, és lehetőség szerint bővítjük mind az együttműködő szakmai partnerek tekintetében, mind a szervezetekkel való együttműködési formák/tevékenységek tekintetében (pl. közös konferencián való részvétel, közös esetkezelések, szakmai konzultációk, vegyes szakmai teamek létrehozása aktuális problémák kezelésére, szakemberek előadóként való meghívása, illetve delegálása, saját készítésű tanulmányok, kutatások kölcsönös ismertetése, rendelkezésre bocsájtása stb.).

A honlapon a projekt keretében elkészült prospektusokat, tájékoztató anyagokat, prevenciós ismeretterjesztő kisfilmeket, szakmai cikkgyűjteményt elérhetővé tesszük és folyamatosan frissítjük, aktualizáljuk. A fenntartási időszakban végzett projekttevékenységeket (pl. ismeretterjesztő előadások, csoportok, képzések, esettanulmányok, cikkek) is a korábbiakhoz hasonlóan dokumentáljuk és kommunikáljuk.

A fejlesztések fenntartásához szükséges humánerőforrás, illetve infrastruktúra a projekt lezárása után is rendelkezésre fog állni, a szükséges anyagi erőforrásokat egyházunk fogja biztosítani. A projekt keretében felkészített önkénteseket folyamatosan bevonjuk a fenntartási időszakban végzendő feladatokba, tevékenységekbe.

A nagy számban kiképzett önkéntes segítők eddig is különböző egyházi szolgálatokban dolgoztak aktívan, mind a projektmegvalósítók, mind a képzéseken részt vevő önkéntesek részéről megfogalmazódott igény a képzések folytatása, szolgálatspecifikus elmélyítése.

Az iskolákban folytatott ismeretterjesztő interaktív előadások pozitív visszhangjára való tekintettel az előadássorozat állandó elérhetővé tételét tervezzük, hogy iskoláink bármikor beépíthessék az oktató-nevelő munkájukba „rendhagyó osztályfőnöki órák” keretében.

A kétéves projekt lehetővé tette, hogy a telefonos szolgálatunkon keresztül hozzánk forduló áldozatok a korábbinál is érzékenyebb, szakszerűbb, alapos tájékoztatást, illetve szükség/igény esetén konkrét esetirányítást kapjanak az áldozattá válás/áldozatsegítés területén.

A projekt során megvalósuló szolgálatok közti szakmai konzultáció kijelölte a szolgálatok olajozottabb és szorosabb együttműködésének távlati stratégiáját, továbbfejlesztési lehetőségeit. (Pl. a biztonsági szolgálatok közvetlen kooperációját a tanácsadó szakszolgálattal stb.)

A projekt során feltérképezésre került a projektgazdához tartozó (gyülekezeti tagság) potenciális szakemberek csoportja, akiknek a munkába való bevonására a jövőben stratégiai tervet szándékozunk készíteni.

Mivel a gyülekezet vidéken is kiterjedt gyülekezeti közösségi hálózattal rendelkezik, a projekt eredményeit, munkamódszereit a jövőben ki kívánjuk terjeszteni a vidéki közösségekre is, a helyi szakemberek, önkéntesek bevonásával és igény szerinti továbbképzésével.



## 7. Projektmenedzsmet és együttműködési stratégia (ISO 9001)

Menedzsmet vezetőség felelőssége	Erőforrás-menedzsmet gazdálkodás	Folyamatmenedzsmet (Tevékenységszaktúra szolgáltatás előállítása)	Monitoring – innováció (projektmérés, ellenőrzés, fejlesztés,)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Átfogó projektütemterv (tevékenységkör, munkamódszer, team, mennyiségi mutatók, költségek, eszközigenyek, tárgyi-környezeti feltételek, időkeretek)</li> <li>- Menedzsmet terv (humán térkép, projektrányítás működési szabályzata, együttműködési kapcsolathálózat kommunikációs terv, projektértékelés metodikája, indikátorok)</li> <li>- Szupervíziós konzultáció, beszámoló értékelése a vezetőkkel, témafelelősökkel</li> <li>- Tájékoztató menedzselése</li> <li>- Külső partnerekkel való kapcsolattartás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A projektben részt vevő szolgáltatók, vezetők, témafelelősök</li> <li>- Önkéntesek, hozzátartozók és sorstárssegítők kiképzése</li> <li>- Belső szakmai partnerekkel együttműködés (konzultáció, szupervízió, közös esetkezelés, esetmegbeszélés)</li> <li>- Külső szakmai szervezetekkel, hatóságokkal való együttműködés (tájékoztató, konzultáció, esetmegbeszélés)</li> <li>- Tárgyi-környezeti feltételek kialakítása (képzési helyszínek, tanácsadó helyszínek, szociális/anyagi támogatási formák/lehetőségek, dokumentáció és kommunikáció technikai eszközparkja)</li> </ul>	<p><b>Projektgazda részéről:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menedzsmet</li> <li>- Helyi szakmai együttműködési kapcsolathálózat kiépítése</li> <li>- Belső és külső szakmai partnerekkel való szakmai tapasztalatsere, konferenciák, konzultációk, esetmegbeszélések szervezése</li> <li>- Egyéni és csoportos kezelések és terápiák (pl. családterápia) folytatása áldozatok számára</li> <li>- Lelkészi tanácsadás (pásztorlás)</li> <li>- Közös esetevezetés, egyéni támogatási terv készítése</li> <li>- Önkéntes segítők képzése, illetve abban való szakmai részvétel</li> <li>- Önismereti tréning, sorstárs csoport</li> <li>- Hozzártozók érdekenyítése, empátiafejlesztése</li> <li>- Sorstárssegítőkké válás segítése tréninggel</li> <li>- Önvédelmi tréning</li> <li>- Közös képzés biztosítása a projektmegvalósítók részére (..Az áldozatpolitika új irányjai Magyarországon")</li> <li>- Prevenációs ismeretterjesztő előadások szervezése</li> <li>- Tájékoztató kiadványok szerkesztése és terjesztése</li> <li>- Oktatófilm készítése</li> <li>- Hatásmérés megvalósítása</li> <li>- Tanulmánykötet szerkesztése</li> <li>- Gyakorlati szociális munka, áldozatsegítés</li> <li>- Komplex Játsszóteri Program (utcai szociális munka)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendszeres vezetői konzultációk, teamvezetőkkel való konzultációk, beszámoló, esetmegbeszélések</li> <li>- Esetdokumentációk</li> <li>- Hatásmérés (kétlépcsős kérdőíves felmérés – kutatási elemző tanulmány készítése)</li> <li>- Képzések elégedettségmérős értékelése</li> <li>- Tanulmánykötet készítése (projektmatematika szakmai feldolgozása, szakmai metodikák, képzési tananyagok összefoglalása)</li> <li>- Projektfenntartási és -fejlesztési terv készítése (honlap frissítése, fejlesztése, együttműködési partnerhálózat bővítése, esetmegbeszélések szervezése a belső és külső szakmai partnerek részvételével; iskolai ismeretterjesztő program kiszélesítése és fejlesztése; önkéntesek továbbképzése és bekapcsolása a segítő szolgáltatókba; a projekt kiszélesítése a vidéki közösségekbe a helyi szakemberek, önkéntesek bevonásával, kiképzésével)</li> </ul>



HIT GYÜLEKEZETE