

Ikt.sz: B/ 41-.../2018.

Tevékenység szakmai beszámoló

Tevékenység kódja, címe: V/42 KALEIDOSZKÓP 2 BCS-UGE

Foglalkozásvezető (k) neve: Feketéné Kiss Aranka

Célja: A program célja a nagykorú, utógondozott fiatalok eligazodásának segítése a hivatalok útvesztőiben. Megismerkednek a különféle ügyintézési formákkal (személyes, írásbeli, telefonos, online). Sorra vesszük az egyes ügyek intézkedéseinek mikéntjeit, illetve azt, hogy mit melyik hivatalnál intézhetünk. Fontos az önállóságra nevelés, az ügyintézési készségek fejlesztése, úgy, mint a kommunikáció, szociális kompetenciák, kreativitás, kooperáció, szabálytudat fejlesztése. Alkalmazkodni tudás a hivatali bürokrácia egyes elemeihez, rugalmas megoldások alkalmazása. A fiatalok képesek legyenek különféle nyomtatványokat, űrlapokat, csekket kitölteni, levelet fogalmazni, borítékot címezni, kérelmet és panaszt írni, valamint szerződéseket felelősségteljesen megkötni vagy felbontani. Mindez szolgálja az önálló életre való felkészülést, a tudatos és felelősségteljes önálló életvitel kialakítást és vezetést, a sikeres társadalmi integrációt. A programsorozat hozzájárul a pályaválasztás előtt álló, és a már jó úton haladó fiatalok ügyintézési készségeinek fejlesztéséhez, a hiányzó kompetenciák fejlesztéséhez.

Óraszám összesen: 10 óra

A tevékenység időkerete: 2018. december 13. – 2018. december 31.

A tevékenység résztvevői köre, és tapasztalat: 8 fő fiatal

A tevékenység helyszínének bemutatása, tapasztalat:

A fiatalok számára a Békéscsaba, Degré u. 59. sz. alatti gyermekotthon tárgyaló helyiségében megfelelő számú szék és asztal áll rendelkezésre kb. 30 m². Ez a helyiség alkalmasnak bizonyult az elméleti és helyben tartott gyakorlati órák megvalósítására. Számítógép nem áll rendelkezésre azonban a 4 fős csapatok együttes munkájához szükséges 2 számítógép beszerzése, az Intézménytől kaptunk 2 db-ot használatra, mert a beszerzés csúszott a projektben. A gyermekotthonban internet elérhetőség biztosított, így az online ügyintézés bemutatása és kipróbálása nem ütközött akadályba. A kültéri helyszínek a város adottságaiból következnek, a tematikának megfelelően kerültek felkeresésre, a postán közös próbavásárlást bonyolítottunk le a fiatalokkal, a postán, bankban, kormányhivatalban nem készíthettünk fotókat, arra engedélyt nem adtak.

A tevékenység tematika egységenkénti célja, részóraszama, alkalmazott módszerek, a megvalósítás eredményei, tapasztalatai:

A mindennapi életben nagyon fontos, hogy tájékozódni tudjanak a gyermekek, fiatal felnőttek az ügyintézés útvesztőjében. Tudniuk kell, mit akarnak elérni és azt hol és hogyan tehetik meg. Ehhez bizonyos alapismeretek szükségesek,

EFOP 1.2.7-16-2017-00018. „Útravaló” a Békés Megyei gyermekvédelmi szakellátásban élő ellátottak részére
Kedvezményezett: BM. Szociális, Gyermekvédelmi
Központ és Tegyesz 5600 Békéscsaba, Degré u. 59.
e-mail: bekes.szgyk@fago.hu; www.fago.hu



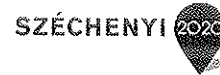
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



melyeket bemutatással, magyarázattal egyéni és csoportos munkával és kooperatív technikákkal próbáltam elsajátíttatni velük. Fontos megtanulniuk menedzselni önnön életüket, képessé váljanak a hivatalos ügyeiket hatékonyan elintézni. Kiigazodni a különböző hivatalok útvesztőiben, képessé váljanak kérelmeket, problémákat megfogalmazni és az a megfelelő helyére a megfelelő módon eljuttatni. Érdekeiket érvényesíteni, képviselni. A társadalom elvárásainak megfelelő viselkedés formákat elsajátítani, ezáltal fejlődik a kommunikációs és kooperációs készségük. Toleránsabbá válnak a hivatali ügyintézésel szemben. Találkoztak a különböző nyomtatványokkal, űrlapokkal, adatlapokkal, csekkekkel.

1.tematika egység/téma: Az ügyintézés formái

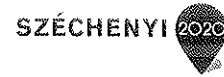
Részóraszám: 2 óra

A foglalkozás első részében ráhangoló beszélgetés után ismeretbővítés történt. Megbeszéltük és bemutattam az ügyintézés különböző formáit, definiálva azokat, vizuálisan is szemléltetve képekkel, internetes felületekkel. Ezt követően beszélgetés és egyéni tapasztalataik meghallgatására került sor felhívva a figyelmet a fontos dolgokra, veszélyekre, személyes adataink védelmére! A folytatásban szituációs játékokat játszottunk, amely során először bizonytalanul, később egyre lelkesebben játszottak el például telefonos bejelentkezést, hibabejelentést, reklamáció helyes megfogalmazását és saját ötleteik bemutatását (Például kábel tévé hálózat kiépítésére tett javaslatot (szerinte elég lenne az utca egyik oldalán kiépíteni és két ház fizetné az egy díjat) a szolgáltatónál az egyik gyermek- ennek intelligens módon történő bemutatását is elpróbáltuk, elmagyarázva neki a piaci szereplők és termékek szerepeit!) Írásbeli kérelem megfogalmazása illetve adatlap kitöltése volt még aktuális a foglalkozáson, ami már nehezebbnek bizonyult részükre.

2.tematika egység/téma: Ügyintézés a kormányablakban

Részóraszám: 2 óra

Ráhangolódás előző alkalommal megismert módszerek felelevenítésével. PPT bemutatón tovább haladva a kormányablak szerepének bemutatása, az ott intézhető ügyek felsorolása, átbeszélése. Szituációs játékokban gyakoroltuk, hogy milyen ügyek hogyan intézhetők itt, hogyan fogalmazzuk meg kéréseinket, problémáinkat. Nyomtatványok egy részének ismertetése kitöltésének menete. Majd a Békéscsabai Kormányhivatalt kerestük fel a kis csapattal, ami tanulságos volt a fiatalok számára. De fel kellett hívni a figyelmet arra, hogy hogyan illik viselkedni ilyen hivatalokban. Megismerkedtek az ügyek felosztásával- ügyintézőnként, ill. ablakonként, a hívás ütemezésével, kipróbáltunk egy útlevel igénylés elkezdését, illetve egy szociális támogatás igénylés menetét. Az ott dolgozó hivatalnokok örömmel vették ezt a fajta kezdeményezést (előre megbeszéltük az érkezésünket) és szívesen adtak tájékoztatást a fiataloknak. A fiatal felnőttek meglepődve tapasztalták, hogy mennyi minden szükséges az ügyintézéshez, nem is gondolták, hogy erre is fel kell készülni iratokkal, alap dokumentumokkal. (Voltak olyan ötleteik, hogy ők most igényelnek maguknak szociális, vagy lakhatási támogatást, de felvilágosítást kaptak arról, hogy ki igényelhet ilyet és ki nem.) Ez mind megerősített abban, hogy milyen nagy szükség van arra, hogy már a fiatalabb gyermekeket bevonjuk a hivatalos ügyintézésbe, ezáltal felkészítsük őket az önálló életre.



3.tematika egység/téma: Postai és banki ügyintézés

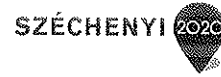
Részóraszám: 2 óra

Az előző foglalkozások tapasztalataival kíváncsian várták ezt az alkalmat a fiatalok. Az alapismeretek elsajátítása során kitértünk arra, hogy a postán illetve a bankokban milyen ügyeket hogyan intézhetünk. A postai látogatás során vásároltak képeslapot, bélyeget, borítékot–természetesen előre megbeszéltük milyen keret áll rendelkezésre, illetve mire célszerű költeni (karácsony közeledtével képeslapokat küldtek a családtagjaiknak, szeretteiknek). A postáról és a bankból is hoztunk néhány csekket, feladóvevényt, adatlapot, átutalást kérő okmányt gyakorlás céljából. Visszatérve a gyermekotthon tárgyaló helyiségébe bemutatás és magyarázat után minden gyermek töltött ki csekket, képeslapot címzett borítékot, töltöttünk ki térivevényes és ajánlott blankettát is. Megint voltak olyan fiatalok, akik ötleteltek, elmeséltem a másik csoportban történt esetet, amikor rózsaszín csekket akartak küldeni maguknak. Az ötletük az volt, hogy karácsonyra töltenek ki saját maguk részére rózsaszín csekket, és küldetnek maguknak 50.000 – forintot. Hagytam, hogy kitöltsék a csekket, mondván ez is jó gyakorlat, azután pedig tisztáztuk, hogy ez sajnos miért nem kivitelezhető. Kissé csalódottak voltak, de megértették a pénzküldés lényegét. Ezáltal hasznosnak vélem ezt a történetet is. A többiek számára is tanulságos volt. Fontos téma volt még az online bankolás, amit bemutatással vezettem végig tényleges tranzakció nélkül. Fokozottan felhívtam a figyelmet a személyes adatok védelmére is, mivel szituációs játékokban egy készpénz felvétel eljátszásakor még mindig előfordult hogy a személyes kódjukat elárulták a társuknak. Emiatt ezt nyomatékosítani szerettem volna.

4.tematika egység/téma: Pályaválasztás, felvi.hu használata

Részóraszám: 2 óra

Az élethelyzetükből adódóan sokakat érint a pályaválasztás témaköre. Ezen az alkalmon a továbbtanulási lehetőségekkel, a szakmák sokszínűségével és a megélhetési lehetőségekkel foglalkoztunk. Nem mindenki tudta még mindig, milyen pályát szeretne választani, ezért is hasznos volt az internetes felületek át böngészése, valamint a távlati célok kitűzése. Bemutattam a felvi.hu rendszerét, bár a középfokú tanulmányokra való jelentkezés még nem itt zajlik, vannak olyan jó képességű tanulók is az utógondozottak között, akik számára ez hasznos és fontos információ volt. Szintén játékos formában próbáltunk felvételi elbeszélgetésen részt venni, önmagukat érvényesíteni. Szóba került a fellebezés lehetősége, átbeszéltük ennek menetét, megpróbálták írásban fellebbezést megfogalmazni. Kitértünk az önéletrajz fontosságára a későbbiekben, interneten különböző formáit meg is tekintettük. Az Europass nyomtatványt mindannyian kitöltötték, hogy ismerkedjenek a formájával, elmagyaráztam a lényegét. Lehetőségük volt arra is egy játék keretében, hogy egy általuk vágyott munkakörhöz készítsék el az álom önéletrajzot, amivel véleményük szerint elnyerhetik az állást. Sok segítségre volt szükségük a kitöltésnél, azonban ezt motivációnak is szántam, mivel így saját maguk írták le a vágyaikat és az önéletrajzban pedig szerepel az, hogy mennyi mindent kell még megtanulniuk hozzá. Ezáltal tudatosul bennük, hogy mennyi munkát és energiát kell, vagy kellene befektetniük a tanulásba azért, hogy sikeresek legyenek. Jó hangulatban és nagy reményekkel fejeződött be ez a foglalkozás is.



5. tematika egység/téma: Szerződések, programzárás
Részóraszám: 2 óra

Az utolsó alkalommal már sokkal magabiztosabban gyűltek össze a fiatalok, készültek az újabb ismeretek befogadására illetve a szituációs gyakorlatokra. Bemutattam nekik első sorban egy hallgatói szerződést, amit már az egyes középiskolákban és a felsőoktatási intézményekben is megkötnek a tanulókkal. megnéztük a formai és a tartalmi elemeit, illetve hogy mit is jelent egy ilyen szerződés. Ismertettem a duális képzés előnyeit és az ott kötött szerződések fontosságát. A továbbiakban a munkaszerződések formai és tartalmi elemeit mutattam be papíron és interneten. Végigmentünk a munkakeresés folyamatán. Játékosan kipróbáltunk munkaszerződést megírni, mindenki kitalálhatott egy céget és egy munkakört, amit be kíván tölteni és annak elkészítette a szerződését. Ehhez kapcsolódóan szituációs játékban kipróbálhatta mindenki milyen egy állás interjú, hogyan kell képviselni magunkat. Érdekes igényeket fogalmaztak meg esetenként. (például minibár és televízió az irodában☺) Ez mind alkalmat adott arra, hogy ismertessem és tudatosítsam a fiatal felnőttekben a munkavállaló kötelességeit, jogait, az elhivatottság fontosságát, az elkötelezettség és a megfelelni akarás fontosságát, valamint a társadalmi normáknak megfelelő viselkedés elengedhetetlen voltát. Fontos, hogy tudják, hogy előbb bizonyítaniuk kell ahhoz, hogy igényeket támaszthassanak a munkáltatójukkal szemben. Ezután szóba került a felmondás, munkaviszony megszüntetés, pályamódosítás témaköre is. Mindenki megpróbált felmondó levelet írni, illetve azt átadni személyesen, eljátszva az adott helyzetet. A felmerülő kérdéseket menet közben mindig aktuálisan megválaszoltam, törekedve arra, hogy az információk hasznosan beépülhessenek a fiatalok ismeretanyagába. Zárásként beszélgetéssel mondták el az élményeiket, tapasztalataikat a programsorozattal kapcsolatban.

A feldolgozás során alkalmazott módszerek:

Az egyes foglalkozásokon alkalmazott módszerek a bemutatás, munkafolyamatok szemléltetése, magyarázat, gyakorlás, csoport munka, egyéni kivitelezés, szituációs játékok, kooperatív technikák, egyéni segítségnyújtás. A fiatalok az érdeklődésüknek és képességeiknek megfelelő, a meglévő tudásszintet egy lépcsőfokkal meghaladó tevékenységeket végeznek és közben elméleti ismereteik bővítése is történik egyszerre. A pozitív megerősítés és a sikerélmények, az önállóvá válás, önmaga kipróbálásának öröme motiváló hatással van a gyermek további életére is. Az alkalmazott módszerek megfelelő ismeretanyaggal bővültek a hivatali ügyintézés, szóbeli, írásbeli, és online felületen történő ügyek intézése témakörében.

A megvalósítás eredményei: A különböző korcsoportba tartozó gyermekek egyéni igényeinek és szükségleteinek megfelelő magyarázatot és segítségnyújtást kaptak az önálló és csoportos tevékenységek gyakorlása folyamán. Emellett a csoporton belül a gyermekek tanulhattak is egymástól, ötleteket gyűjthettek, hiszen itt is látszott, hogy a visszahúzódnóbb fiatal a kortársától könnyebben és szívesebben tanul, mint a felnőttől. Volt aki nehezebben mozdult ki a megszokott környezetéből, vagy nem mert egyedül bemenni egy hivatalba, de egymás bátorításával közösen áthidaltuk ezeket az akadályokat. Mindez megfelelően koordinált foglalkozások keretében pozitív hatást fejt ki a

EFOP 1.2.7-16-2017-00018. „Útravaló” a Békés Megyei gyermekvédelmi szakellátásban élő ellátottak részére
Kedvezményezett: BM. Szociális, Gyermekvédelmi Központ és Tegyesz 5600 Békéscsaba, Degre u. 59.
e-mail: bekes.szgyk@fago.hu; www.fago.hu



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÓVÓBÉ



fiatalok személyiség fejlődésére. Értelmi intelligenciájuk fejlődése mellett önállósodtak a fiatalok, a sok ismerettől bátrabban kezdtek neki a feladatoknak és bízom benne, hogy sok mindent már kevés segítséggel, vagy anélkül el tudnak majd intézni, ha végleg kikerülnek az állami gondoskodásból. Ennek a programnak a hatására úgy gondolom, több ügyintézésbe be lehet vonni őket, több mindent rájuk lehet felelősséggel bízni. Természetesen a kezüket nem engedjük el, ez egy hosszabb tanulási folyamat a szakmai munkának fontos része a további ismeretbővítés és a gyakorlás folyamatosságának biztosítása az ügyintézés terén.

Jó hangulatban teltek az egyes alkalmak, a fiatalok szívesen vettek részt a foglalkozásokon. A gyakorlati feladatok során megtanulhatták a munkaszervezést, a feladatok tervezését, a célravezető praktikus kivitelezést.

A tevékenységek során fejlődtek a szociális készségek, az értelmi és érzelmi intelligenciájuk és a kooperatív képességeik. A feladatok elvégzésénél gyakorolták a helyes kommunikációt, ezáltal a kifejező készségük fejlődött. A tevékenységgel felkészítettük a fiatalokat arra is, hogy legyenek célkitűzéseik és tegyenek meg mindent a céljaik megvalósításáért.

A megvalósítás tapasztalatai: Jó érzéssel tölt el, hogy olyan foglalkozásokba tudtam bevinni a még állami gondoskodásban lévő utógondozott fiatalokat, amikben jól érezték magukat, sikerült őket kíváncsivá tenni, és hasznos, sokszor kellemes időtöltésre lehetőséget adni nekik. A beszerzendő eszközök hosszú távon szolgálják a gyermekotthonban, külső férőhelyeken élők munkáját, bármikor elővehetik a későbbiekben és bízom benne, hogy kellő rendszerességgel saját maguk munkájával tudják egyre több tevékenységbe bevinni a fiatalokat, akik így öntudatosabb és talpraesettebb felnőttekké válhatnak. Ezáltal megkaphatják az az ÚTRAVALÓT- amiért ez a projekt is létrejött.

Békés, 2018. december 30.

Feketéné Kiss Aranka
Foglalkozásvezető aláírása

