



Schuckertné Szabó Csilla

JAVASLATOK ÉS FEJLESZTÉSI IRÁNYOK A REINTEGRÁCIÓS TISZTEK SPECIALIZÁLT OKTATÁSÁRA*

Recommendations and possible directions for the development of the reintegration officers' specialized education

A büntetés-végrehajtásban végzett human szolgáltatás szakértői és kivitelezői a reintegrációs tisztek. A reintegrációs szakterület hármass feladatrendszerében a prevenció, a rehabilitáció és a kezelés egyszerre kell, hogy érvényesüljön a fogvatartottak börtönadaptációjától egészen a reintegrációs célok eléréséig. A reintegrációs tisztektől nem kevesebbet várunk el, mint-hogy legyenek olyan pozitív irányú változások előidézői, amelyek végső soron a fogvatartás eredményességéhez – a fogvatartottak belső indíttatású társadalmi reintegrációjához – vezetnek. Vajon milyen tudással, képességgel kell rendelkeznie egy reintegrációs tisztnak ahhoz, hogy a fenti komplex elvárásrendszernek hosszútávon meg tudjon felelni? Fontos az a tény is, hogy ennek a munkának elengedhetetlen feltétele a szakember hosszú távú egyensúlyának, szellemi, lelki és fizikai egészségének megtartása. A fenti elvárásokhoz nagymértékben hozzájárulhat egy olyan önismereti alapú működési mód elsajátítása, amelyet a tanulmányban felsorolt tanácsadási formák magukban hordoznak és ez pedig nem más, mint a reflektív munkamód elsajátítása.

Kulcsszavak: kompetencia, tapasztalati tanulás, reflexiós készség, önismeret

Reintegration officers are known for their high level of expertise in implementing human service in the prison environment. The three-tiered reintegration system of prevention, rehabilitation and care must have an impact on the life of detainees from the adaption to prison circumstances to the reintegration into society after prison. We expect from the reintegration officers no less than to facilitate positive changes that ultimately result in effective detention – meaning that lead to the detainees' internal motivation for a successful reintegration into society. What knowledge and ability should a reintegration officer have in order to be able to meet this complex system of expectations over the long time period? It is essential for the professionals to maintain long-term balance, psychological, mental and physical health. The acquisition of the reflective working method, which is a self-knowledge-based approach that is embodied in the forms of counselling listed in the study, can greatly contribute to reaching the above expectations.

Keywords: competency, experiential learning, reflection skills, self-knowledge

* „A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” elnevezésű kiemelt projekt keretében működtetett Ludovika Kiemelt Kutatóműhely keretében, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem felkérésére készült.”

A tanulás jelentősége a változó világban – új elvárások és kompetenciák

Ahhoz, hogy a szervezetek lépést tudjanak tartani a komplex gazdasági, társadalmi folyamatokkal úgy, hogy közben saját küldetésüket, értékeiket is szem előtt tartják, soha nem látott változási képességre van szükségük. A korábban megszerzett tudás rohamosan elavulhat, a tanulás permanens folyamattá válik, és az élethosszig tartó tanulásban ölt testet. Akik nem ismerik fel és nem folytatják önmaguk képzését, fejlesztését, azt kockáztatják, hogy tudásuk rövid időn belül elavul és nem lesz naprakész. A környezetünkhöz való rugalmas alkalmazkodás feltétele a tanulás. A tanulás során sajátítjuk el azokat az ismereteket és teszünk szert olyan tapasztalatokra, amelyek viselkedésünkben tartós változást idéznek elő.

A magyar Büntetés-végrehajtási Szervezetben a közelmúltban bekövetkezett paradigmaváltás az új Bv. Kódex megjelenésével új funkciók ellátását, bizonyos területeken megváltozott feladatrendszerrel állított a személyi állomány, így a reintegrációs terület munkatársai elé is. A jelenlegi és a mindenkori elvárásokhoz való alkalmazkodás egyik feltétele a változás képességének hangsúlyozása, amelynek elsajátításában egyes tanácsadási formák, mint innovatív képzési metódusok játszhatnak szerepet. Véleményem szerint, egyes aktív tanulási vagy tanácsadási formák – így a tréningek, az esetmegbeszélő csoportok és a szupervízió – lehetnek azok a módszerek, amelyek tapasztalati fókusszal közelítik meg a szakmai identitásformálódás komplex folyamatát, elősegítve annak saját szervezeti közegben történő adaptációját.

E dolgozatban kompetenciafejlesztő módszerként elsősorban a tréninget említem meg, az esetmegbeszélő csoportot és a szupervíziót pedig szakmai személyiségfejlesztő eszközökként értelmezem. E módszerek megismertetése, bevezetése, szervezetspecifikus alkalmazása nagymértékben hozzájárulhat egy konvertálható tudás megszerzéséhez, a szellemi rugalmasság alapjainak megteremtéséhez.

A reintegrációs tiszt szerepével szembeni elvárások

A személyi állomány szakmai feladata a mindenkori fogvatartotti populáció esetében olyan változások előidézése, amelyeknek eredményeként esélyeik jelentősen javulnak a társadalmi reintegrációs, illetve munkaerőpiaci beilleszkedést adaptáló folyamatban. A börtönökben történő szakirányú tevékenység során a prevenció, a rehabilitáció és a kezelés szerves egységet kell, hogy alkosson, ennek következtében a büntetés-végrehajtásban dolgozó szakembergárdára rendkívül jelentős szakmai feladat, munka és felelősség hárul, amelyet csak egy jól képzett és mentálisan egészséges, stabil személyi állomány, csapat képes megvalósítani.¹

A fenti megállapítások, elvárások elsősorban a fogvatartottakkal közvetlenül foglalkozó személyi állományra vonatkoznak, így feltételezhető, hogy a körleteken egy működésében összehangolt szakmai team valósítja meg a prevenció, a rehabilitáció és kezelés hármas feladatrendszerét. A harmadlagos bűnmegelőzés szintjén tehát nem

1 Boros J., Csetneky L. (2002)

kevesebbet várnak el a szakemberektől, mint hogy a bűnisméltéstől tartózkodó, szabálykövető és a munkaerőpiacra orientált fogvatartottak hagyják el a büntetés-végrehajtási intézetet szabaduláskor. Fontosnak tartom megemlíteni, hogy a reintegrációs folyamat dinamikáját alapvetően befolyásolják a fogvatartottak egyéni adaptációs szükségletei is, és hogy a rehabilitáció, valamint a kezelés olyan komplex tevékenységeket jelentenek, amelyek az egészségpszichológia, a kriminálpedagógia és még számos más tudományterület érintettségét feltételezik. Mivel a börtön mindennapi életében a leggyakoribb és legszorosabb kapcsolat a fogvatartottak–felügyelők és a fogvatartottak–reintegrációs tisztek viszonyában figyelhető meg, így arra következtethetünk, hogy a reintegrációs munka eredményességének megalapozásában az ő működésük meghatározó.

Forgács Judit a reintegrációs tisztek szerepmagatartásával kapcsolatban négy hatótényezőt emel ki: a *terápiás irányultságnak* – treatment ideológia hatásaként – kiemelt szerepe van a fogvatartottak megismerésében, problémáinak kezelésében, amelyek főként a bezártságból, megfosztottságból adódó krízisszerű helyzetek megelőzését és kezelését jelentik. A reintegrációs tiszt bizonyos szempontból *pedagógus* is, hiszen gyakran alkalmazza a pedagógia eszköztudását, a fogvatartottak számára egyéni és csoportfoglalkozásokat tart, tréningeket vezet, szakköröket szervez és irányít, meghallgat, véleményez, jutalmaz és fegyelmez stb. A reintegrációs tiszt kapcsolatot tart a fogvatartott hozzátartozóival, szervezi kapcsolattartását, intézi eltávozását stb., tehát munkájának egy része *szociális munkának* tekinthető. A reintegrációs munka egyik legfontosabb mércéje a jogszabályok és az azokhoz köthető határidők betartása, így a reintegrációs tiszt *hivatalnokként* is működik.²

Sztodola Tibor a biztonsági szakterület nézőpontjából közelíti meg a reintegrációs tisztek szerepét. Rendszerszemléletű megközelítésben taglalja a biztonsági rendszerrel szembeni elvárásokat, a flexibilitást, a külső és belső változásokra való gyors reagálási képességet, ugyanakkor azt az elvárást is, hogy szenzitívnek kell lennie, a hatások természetének megfelelő minőségű válaszkészséggel és gazdaságosnak, amely hatékonysági kérdés is egyben. Megállapítja továbbá, hogy „*a reintegrációs tiszt a személyi állomány azon tagja, akinek munkája minőségétől alapvetően függ a fogvatartás biztonsága*”.³ Mindez számomra azt sugallja, hogy a dinamikus biztonság egy olyan komplex szemléletet és működést feltételez, amely átszövi a fogvatartás minden egyes mozzanatát, és amelynek egyik legfontosabb koordináló szerepét helyzeténél és szerepénél fogva a reintegrációs tiszt töltheti be.

Fiáth Titanilla *Börtönkönyv* című munkájában ellentmond annak a sztereotíp elképzelésnek, amely szerint a fogvatartottak közösségét egy viszonylag egyszerű, jól körülhatárolt szabályrendszer őrvezi. Pszichológusbőrbe bújó antropológusként a fogvatartotti kultúrát úgy jellemzi, mint a jelentések szövevényes hálózatát, és hogy a szubkulturális jellemzők ismerete nélkül bármilyen változás előmozdító szándék kevésnek bizonyulhat: „*annak, aki odabenn boldogulni akar, nem csupán a szabályokat, hanem a szabálytól való eltérés szabályait is ismernie kell*”.⁴

Ha megnézzük a reintegrációs tisztek helyét és szerepét a körlet teamben, akkor a fentiekben felsorolt elvárások tükrében méltán nevezhetjük őket a reintegrációs szak-

2 Forgács J. (2015)

3 Sztodola T. (2017)

4 Fiáth T. (2012)

terület „polihisztorainak”. Ők azok, akik értik és ismerik a szervezeti és fogvatartotti rendszer formális és informális működését, valamint ők a humán szolgáltatások logisztikusai. Tevékenységeikből eredően értik és ismerik az egyén és csoport működését, pedagógiai érzékkel rendelkeznek, gyakorolják a segítő szakmák és a szociális munka tevékenységeit, ugyanakkor információbázisok és közvetítők, egyensúlyfenntartók és még sorolhatnám.

Milyenek is kell lennie egy reintegrációs tisztnek? Milyen szakmai tudással, motivációval, készségekkel, képességekkel kell rendelkeznie ahhoz, hogy az előzőekben említett szerepelvárásoknak megfeleljen?

Forgács Judit tanulmányában arról ír, hogy a nevelés hatékonyságának kritériumai még nem tisztázottak, nem fogalmazódtak meg azok az értékek, amelyek mentén a nevelői tevékenység sikeresnek tekinthető.⁵

Sztodola Tibor az intézkedési jog és kötelezettség alapelveit tekinti a cselekvések irányítúinek, úgymint a törvényességet, az arányosságot, a kínzás, a kényszervallatás és az embertelen vagy megalázó bánásmód tilalmát és az élet és testi épség védelmét.⁶ Az alapelvek csupán tág keretet nyújtanak abban a cselekvésmezőben, amellyel a reintegrációs területen dolgozók rendelkeznek. Felmerül azonban egy részletesebb, a konkrét elvárások mentén megfogalmazott cselekvésrepertoár is.

Fejlesztési lehetőségek

2015-ben a TÁMOP-5.6.3 projekt keretében sor került a büntetés-végrehajtási szervezet személyi állományának vizsgálatára is, amelyben lehetőség nyílt a körleten szolgálatot ellátó szakmai teamekre – ezen belül a körletfelügyelőkre és a reintegrációs tisztekre – vonatkozóan a releváns alap- és vezetői kompetenciák célirányos meghatározására. A vizsgálat alapját képezték azok a pontosan meghatározott feladatok, munkakörök, amelyek a körleten jelennek meg. A feltárt kompetenciák alapján sor került a reintegrációs tisztek ún. munkaköri profiljának kidolgozására (1-2-3. melléklet). Rendelkezésünkre áll tehát a reintegrációs tiszti munkakör teljes kompetencia igénye és profilja, amely kiindulópontot jelenthet, alapot képezhet a fejlesztési és oktatási igények kidolgozásában.⁷

A kompetencia meghatározása

„A kompetenciát úgy kell tekinteni, mint olyan általános képességet, amely a tudáson, a tapasztalaton, az értékeken és a diszpozíciókon alapszik, és amelyet egy adott személy tanulás során fejleszt ki magában.”⁸

A kompetencia latin eredetű szó, amely alkalmasságot, ügyességet fejez ki. A Pedagógiai lexikon szerint „alapvetően értelmi (kognitív) alapú tulajdonság, de fontos szerepet játszanak benne motivációs elemek, képességek, egyéb emocionális ténye-

5 Forgács J. (2015)

6 Sztodola T. (2017)

7 Szelestey J. (2015)

8 Coolahan, idézi Vass (2016)

zők”⁹ E fogalomból kiindulva nyilvánvaló, hogy egy összetett rendszerről van szó. A kompetencia értelmezése korántsem egyértelmű, hiszen van általános, hétköznapi jelentése, pl. amikor egy adott szakma képviselőjének hozzáértéséről, ügyességéről, alkalmasságáról beszélünk.¹⁰

A ’kompetencia’ szóartári jelentése „összetalálás, egybehangzóság”, vagy valaminek megfelelés. A kompetencia tehát valamiknek az együttes jelenlétére utal. Oktatási környezetben hangsúlyeltolódást fejezhet ki, azt, hogy a fejlesztés az ismeretek átadásától a használhatóságuk irányába tolódik el, ugyanakkor fontos hangsúlyozni az egyensúly megtartását az ismeretek, a tudás, az alkalmazásuk és az alkalmazásuk fejlesztése között. A kompetencia fogalmának jelentéstartalma az ismeretek, attitűdök, képességek együttese. A kompetencia előtérbe kerülése azt feltételezi, hogy az egyének kell aktivizálnia önmagát annak érdekében, hogy a boldogulásához szükséges hasznos ismereteket, tudást a legoptimálisabb módon szerezzék meg. A kompetencia az a módszer, az az eszköz, amellyel az egyén képessé válik a tudás megszerzésére és hasznosítására.¹¹ A kompetenciára a hallgatók és a munkatársak meglévő készségeik alkalmazásának támogatása, erőforrásaik feltárása kapcsán, valamint a szakma – szervezet vonatkozásában véleményem szerint a következő definíció illik leginkább: „A kompetencia olyan viselkedéses jellemzőkkel leírható tulajdonságokra vonatkozik, amelyek meghatározzák a teljesítményt.”¹²

Oktatási, fejlesztési módszerek

A reintegrációs tisztek a munkavégzéshez szükséges speciális ismereteiket és végzettségüket jelenleg kizárólag a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi karának (NKE RTK) Büntetés-végrehajtási Tanszékén (Bv. Tanszék), illetve annak közreműködésével átképzés során szerzik meg.¹³

A büntetés-végrehajtás zárt rendszerű képzésének két pillére a Büntetés-végrehajtási szervezet Oktatási, Továbbképzési és Rehabilitációs Központjában (BVOTRK) az alapképzés, majd a felvételt nyert hallgatók számára az NKE RTK Bv. Tanszékén a hároméves képzés. A Bv. Tanszék oktatási rendszerében kialakult egy belső tantárgyi hierarchia, amelyben a jogi és biztonsági tantárgyak hegemoniája érvényesül szemben a gyakorlati tantárgyakkal, így a neveléstudományi, pszichológiai és egyéb humán tárgyak kisebb hangsúlyt kapnak.¹⁴

A Bv. Tanszék hallgatói a hároméves alapképzést követően az egyetemen kétéves mesterképzési szakon folytathatják tanulmányaikat.

A Rendőrtiszti Főiskola 2008 őszén indította el rendészeti MA képzését, amelyben a Kommunikáció és az Integrált társadalomtudományi ismeretek című tantárgyak kompetencia alapú oktatása zajlik. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a kompetencia alapú képzés során fejlődnek a szociális kompetenciák, ugyanakkor mindez szükségszerűen és kiszámíthatóan alakítja a szakmai gondolkodást is. A hagyományos, frontális okta-

9 Báthory Z., Falus I. (1997), II. kötet, p. 266.

10 Vass V. (2016)

11 Pála K. (2009)

12 Klein B., Klein S. (2006)

13 Ruzsonyi P. (2017)

14 Forgács J. (2015)

tás célja, hogy a már korábban kialakított sémák szerint gondolkodó és cselekvő, azaz uniformizált hallgatót hozzon létre. Az ilyen módon kiképzett szakember nehezen tud szabadulni a tanult sémáktól, sokszor rosszul kezeli a szakmai helyzetek változásait, nem képes a sémák megtörésére, újszerű, szituatív problémamegoldásra. A kompetencia alapú oktatás során megváltozik a tanár szerepe, fokozatosan fordul át az ismeretátadás felől a facilitátor szerepébe, és nem az anyagot mondja el, hanem lehetőséget teremt a hallgatók számára arra, hogy önállóan alakítsák saját tudásukat. A hallgató a tanulási folyamat cselekvő részesevé válik, amelyet saját aktivitása lendít tovább. A tanulás célja önállóan, kreatívan gondolkodni és cselekedni képes szakemberek kinevelése, amely folyamatnak szükségszerű következménye, hogy jól tudjanak alkalmazkodni a különféle helyzetekhez.¹⁵

Az MA képzésben szerzett pozitív tapasztalatok a konstruktív tanulási irányzatok érvényességét igazolják. A következőkben két olyan módszert – tapasztalati tanulást és a tréning csoport módszert – kívánok bemutatni, amelyek közvetlenül a hallgatók szociális kompetenciáinak fejlesztésében, közvetetten a szakmai személyiség és identitás kialakításában játszhatnak szerepet.

Az utóbbi években a pszichológiai irányzatok tanításméletei közül a felnőtt tanulási folyamatokhoz legközelebb a konstruktivista irányzat jutott, amelynek lényege, hogy az ember saját maga építi fel a rá jellemző tudásszerkezetet. Ez arra utal, hogy mindenkinek más lesz a tudáskonstrukciója. Ez a tudásfelépítő elképzelés a tanuló aktivitására helyezi a hangsúlyt és mivel az egyének tudása különböző, ezért ugyanabból a tudásközvetítésből másként fognak profitálni.¹⁶

Az NKE RTK Büntetés-végrehajtási Tanszékén egyes szakmai tantárgyak keretében, több alkalommal is lehetőségem nyílt hallgatók számára tréninget tartani. Tapasztalataim azt mutatják, hogy a szakma-specifikus megközelítésű kompetenciafejlesztésre nagy igény van a hallgatók körében. A reintegrációs tisztek számára az alapkompenciák fejlesztésén túlmenően, különösen a csoportvezetési, csoportdinamikai ismeretek elsajátítása nélkülözhetetlen a körletmunka és vezetés megfelelő megalapozásához.

Tapasztalati tanulás, aktív tanulás

Elérkeztünk tehát a felnőtt tanulási módszerekhez. Mivel a tapasztalati tanulás egy aktív tanulási és fejlesztési út, amelyben a résztvevők a tudást nem kívülről, a szakembertől kapják, hanem saját, tényleges tapasztalataik következtetéseiből jutnak új felismerésekhez, ennek a működési módnak a tanulása kell, hogy legyen az egyik legfontosabb tanulási cél a kompetenciafejlesztésben.

Ehhez a gondolatmenethez illeszkedik a Kolb-féle tanulási modell, amely az észlelés és a feldolgozás dimenziójában értelmezi a tanulás ciklikusan ismétlődő körfolyamatát, amelyben jól elkülöníthető egymástól a tapasztalatszerzés, a megfigyelés, a gondolkodás és az alkalmazás szakasza. „A tudás az élmények megértésének és átalakításának kombinációjából ered.”¹⁷

Az elmélet középpontjában tehát az észlelés jelenik meg, mint kulcsfogalom. A tapasztalati tanulás sikere abban rejlik, hogy a résztvevők kockázatmentes helyzetben

15 Krémer F., Molnár K. (2010)

16 Nahalka I. (1998)

17 Kolb (1984), idézi Barlai R. (2010)

lehetőséget kapnak belső indítékaik megismerésére, viselkedési sémáik föltárására, kapcsolatteremtő és fenntartó készségeik fejlesztésére. Ha rátekinünk hibásnak vagy nem hatékonynak mutató viselkedésünkre, szembesülünk következményeivel, rádöbbenünk tanulságaira.

Kolb szerint a tanulás az a folyamat, amelynek során tudásra teszünk szert tapasztalataink átformálása révén. Az élmények megértésének két dialektikusan összefüggő módját, a konkrét élményt és az absztrakt konceptualizációt, illetve az élmény átalakításának szintjén a visszajelző megfigyelést és az aktív kísérletezést vázolja fel. A közvetlen, konkrét tapasztalatok az alapjai a megfigyelésnek és a visszajelzésnek. E négy szakaszos tapasztalati tanulási ciklusban a tanulás a konkrét tapasztalattal, átéléssel, élménnyel kezdődik, amely a megfigyelés és elmélkedés kiindulópontja és alapja. A tudatos megfigyelés, reflexió, egy elképzelés, modell vagy terv kialakításához vezet, amely bizonyos viselkedéseket, cselekvéseket sugalmaz és ezek eredményei a konkrét tapasztalatok stb. A négy ciklus négy tanulási stílust feltételez, amelyek egymáshoz viszonyított aránya egyénenként eltéréseket mutat. Ha a felnőtt tanuló megérti saját tanulási ciklusát, eredményes problémamegoldóvá válhat. Egy probléma megoldása a következő készségek meglétét igényli: a problémák felismerése; az elsőként megoldandó probléma kiválasztása; a különböző megoldási lehetőségek áttekintése; a lehetséges eredmények értékelése; a kiválasztott megoldás megvalósítása.¹⁸

A tapasztalataink, saját működésünk megértéséhez tehát rendelkezésünkre áll egy tanulási modell, szinkronban egy problémamegoldó modellel.

Tréning csoportmódszer (T-csoport)

Az egyetemes tréningtörténet kezdete az 1930-as évekre tehető, amikor Kurt Lewin a „társadalmi pszichológia atyja” az USA-ban az elsők között tanulmányozta a csoportok dinamikáját és a szervezeti fejlődést. Csoportműködéssel kapcsolatos elméleteiben a csoportnak és a csoportdinamikának mint az alapvető tanulás eszközeinek a fontosságát hirdette. A csoportos képzés elterjedése közvetlenül kapcsolódik a felnőttképzés kialakulásához. Mivel a tapasztalati tanulás egy aktív tanulási és fejlesztési út, így a résztvevők a tudást nem a tréneről kapják, hanem saját próbálkozásaik feldolgozásából jutnak új ismeretekhez magukról, egymásról és a világról. Az így megszerzett tudás a korábbinál eredményesebb személyes működéshez vezet, mert nem elméletekre, hanem a résztvevők saját, tényleges tapasztalataira épül. Ma már mindennapos esemény a rendészeti szférában is, hogy kiscsoportos képzés keretében zajlik a tanulás vagy a továbbképzés.

Ahhoz, hogy a csoport tanulhasson a tapasztalatokból, olyan tagokkal kell rendelkeznie, akik bevonódnak és elköteleződnek a csoportnak és a céloknak, akik részt vesznek a visszajelzésekben és a csoport élményeiről való beszélgetésekben, akik kritikusan tudnak gondolkodni a csoport munkájáról, illetve képesek a döntéshozatalra és a cselekvésre. A csoport a Kolb-féle négy tanulási mód kreatív feszültségében fejlődik ki. Egy ideális tanulási ciklusban a csoport és tagjai mindegyik elemet érintik – tapasztalnak, visszajelznek, gondolkodnak és cselekednek – egy olyan folyamatban, amely érzékenyen reagál a tanulási helyzetre. Így a csoportfejlődés egy olyan folyamat,

¹⁸ Barlai R. (2010)

amelyben a csoport önmagát teremti meg a saját tapasztalatokból való tanulás révén. Összegezve tehát a csoport hatékonyabb, ha tanul a tapasztalataiból, illetve ha mind a négy tanulási módot előtérbe helyezi.

A csoportos tanulás mellett szól az is, hogy a formális tanulási folyamatban egyre nagyobb teret nyer a hatásosság szemlélete. A formális tanulás során az emberi működés kognitív területeire esik a hangsúly és az érzelmi területekre egyáltalán nem. A csoportban azonban lehetőség nyílik az érzelmekek kezelésére is, mint pl. a versengés, konfliktus vagy egymás támogatása.

A Tréningcsoport létszáma 8-15 fő. Hármás feladatrendszerében megvalósul a pillanatnyi helyzet diagnosztizálása, a zajló csoportfolyamatokra történő reflektálás, valamint új magatartásformák kipróbálása társas helyzetekben. A T-csoportban csak az „itt és most” eseményei a megengedettek. Kevésbé előstrukturáltak a csoportok. A tréner erős önkorlátozása és a csoport vezetésétől való vonakodása a csoportban egyfajta szociális vákuumot hív elő, amely a csoporttagokban feszültséget és annak a szükségletét szüli, hogy ezt a vákuumot betöltsék. Definíciója: *„egyének olyan heterogén csoportosulása, akik azért jönnek össze, hogy azokat a személyközi kapcsolatokat és azt a csoportdinamikát vizsgálják meg, amelyet ők maguk keltenek interakcióik által”*¹⁹

Kompetenciafejlesztés és tanácsadási formák

A Büntetés-végrehajtási Szervezetben kifejtett szakmai tevékenység lényege a differenciáltan megvalósuló humán szolgáltatás, amely végső célját tekintve a fogvatartottak felkészítése a társadalomba való visszatérésre. A rendszer filozófiai környezetére jellemző hogy *„a börtön intézménye önmagában hordoz számos immanens (belső lényeghez tartozó) ellentmondást, amelyek a rendszerből magából fakadnak és legfeljebb mérsékelhetőek, de nem megszüntethetőek”*.²⁰ Ilyenek például a büntetés és a nevelés, a kényszer és az önkéntesség ellentmondása. A szervezeti jellemzők – az autokrata jelleg és hierarchiahatás – a felsőoktatásban is közvetlenül érvényesülnek. A hallgatók valamennyien munkatapasztalattal rendelkező, szervezeti tagok, akik munkaviszony keretében – illetmény ellenében – folytatják egyetemi tanulmányaikat és annak befejezése után ismét büntetés-végrehajtási intézetben dolgoznak majd. Munkával – ez esetben tanulással – kapcsolatos problémáik, elakadásai is – meglátásom szerint – elsősorban szervezeti aspektusokkal rendelkeznek. Működésükben a szervezeti kultúra maszkulin jellege erőteljesen érvényesül, amelyben az érzelmekekkel való munka gyengéségre utalhat, így háttérbe szorul. Mivel az érzelmi szükségletek nehezen egyeztethetőek össze a sztereotip rendszeti vezető képével és fogalmával, ez hosszú távon belső konfliktusokat eredményezhet.

A szervezeti kultúra látható tartománya a jéghegy csúcsa, ahol a szabályok, a stratégia jelenik meg. A második a féltudatos, hosszabb elemzéssel mérhető szint, pl. jelenlegi munkatársak értékrendje, közösen megélt események, élmények és hatásaik. A harmadik – nem hozzáférhető – a szervezeti tudatalatti: „hősi mítoszok”, alapítók, rég volt kollégák értékrendje, a szervezeti tagság mögött húzódó erővonalak. A szervezeti kultúra manifesztuma nem a szabályzóknak és papíroknak jelenik meg, hanem a

19 Bradford, Gibb, Benne (1972), idézi Barlai R. (2008)

20 Boros J., Csetneky L. (2002)

dolgozók közötti mindennapi interakciók mentén valósul meg. A narratívákban ölt testet a szervezet valódi, aktuális arca a kontextus és a viselkedés szintjén. Az érzelmek az állandóan változó környezet és az egyén viselkedése közötti közvetítő szerepet töltik be, motivációs és kommunikatív funkciójuk révén segítik a gyorsan változó körülményekhez való alkalmazkodást. Az érzelmi intelligencia fogalma arra utal, hogy a bonyolult társas alkalmazkodás folyamatában képesek vagyunk megfigyelni és felismerni saját magunk és mások érzelmi folyamatait, és ezeket fel tudjuk használni a hatékony magatartás kivitelezésében. Goleman²¹ tágabb megfogalmazása szerint az érzelmi kompetencia olyan, érzelmi intelligencián alapuló tanult képesség, amely kiemelkedő munkateljesítményt eredményez.

Az értelmi intelligencia körébe tartozó kompetenciák megfelelő alkalmazásának jóval nagyobb jelentősége van, mint azoknak a kognitív képességeknek, amelyeket a hagyományos értelemben vett intelligencia fogalmához sorolunk. Ezeknek a kompetenciáknak főként az emberekkel való bánásmódban van szerepük, így többségüket a „soft” kompetenciák közé soroljuk, ugyanakkor helyet kapnak a „hard” kompetenciák is, amelyek inkább a feladat-végrehajtás hatékonyságát biztosíthatják.

A tapasztalati tanulás az attitűd alakulásában annak minden egyes forrását érinti. Az önismeret, az érzelmekkel való munka fontos szerepet játszanak a személyes tapasztalatok értékelésében, a szükségletek felismerésében, az észlelés során az egyéni szűrő befolyásoló szerepének felismerésében. A szakmai attitűd formálásában szintén meghatározó a csoportkapcsolatok hatása, valamint azokkal a személyekkel, oktatókkal, képzőkkel, szakértőkkel való személyes kapcsolat, akik közvetlenül formálják, alakítják a hallgatók attitűdjét.

A következőkben bemutatott tanácsadási formák magukban foglalják a tapasztalati tanulás valamennyi kritériumát, nagy szerepet játszanak az érzelmi intelligencia fejlesztésében és alapvetően hozzájárulnak a reflexiós képesség kialakításához.

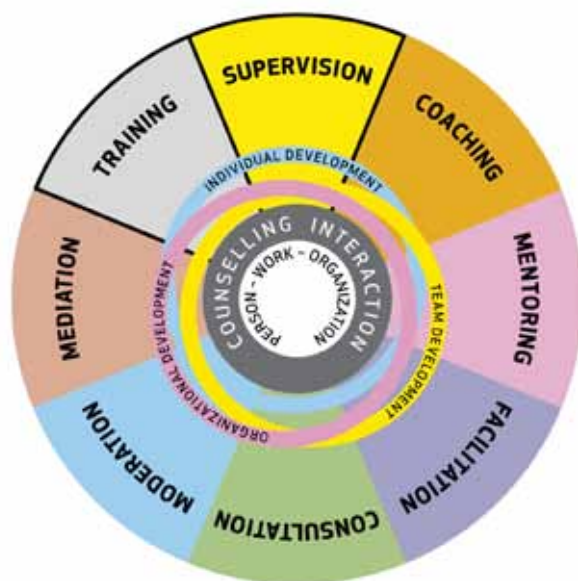
Fejlesztő tréning

A tréning, mint felnőttkori tanulási forma, lényegesen különbözik a gyermekek tanulásától és alapvetően három alternatívája van: az irányított tanulás, a kísérletező tanulás és a tevékeny tanulás. Ez utóbbi a felfedezéshez hasonlítható, mivel a résztvevő aktívan részese a folyamatnak, belsőleg motivált, reflektív, vagyis képes magát kívülről szemlélni. A „tréning” szó a tapasztalati tanulást, az önreflexiót, a tudatosított átélést alapuló fejlődést jelöli, amelynek középpontjában fejlesztendő készségek és képességek állnak. A tréning célja a kompetenciafejlesztés, olyan változás elősegítése a készségek, képességek terén, amely a viselkedésben, a mindenkori helyzethez való megfelelő alkalmazkodásban segíti a klienst. Mindez a szupervízióban másodlagos hatásként, következményként jelenik meg.

A reintegrációs tisztek munkaköri kompetenciái – a szóbeli és írásbeli kommunikációs készség, a problémamegoldás, az együttműködés, az önállóság, a döntési képesség, a pontosság, az értelmes szabálykövetés-szabálytudat – tréningek során fejleszthetők.

21 Goleman, D. (2008)

A tanácsadási formák az alábbiak szerint foglalhatók össze²²:



Szupervízió

A szupervíziós folyamatban is a tapasztalati tanulás érvényesül, mivel a résztvevők a szupervízor támogatásával, ugyanakkor saját tapasztalataik feldolgozásából és más információforrásból szereznek új tudást, jutnak új ismeretekhez magukról, egymásról és a világról. Az így megszerzett tudás a korábnál eredményesebb személyes működéshez vezet, mert nem elméletekre, hanem a résztvevők saját, tényleges következtetéseire épül, és egészen eredeti belátásokhoz vezethet.²³

Ebben az értelemben a tanítás végső soron a tanulás segítését és szervezését jelenti. A szupervízor fő feladatának a tanulási folyamat vezetését, vagy inkább facilitálását jelöli meg. Leegyszerűsítve segítségnyújtás és segítségelfogadás a tanulásban.²⁴

Mi a szupervízió? A hivatásgondozás ma elérhető egyik legjobb szakmai személyiség-gondozó módszere. Célja, hogy segítsen megőrizni és fejleszteni munkabíráskunkat, lelki stabilitásunkat, növelje szakmai hatékonyságunkat. Elősegíti a változásokhoz való alkalmazkodást, a rugalmas helyzetértékelés módszerének megismerését és használatát. „A szupervízió a szakmai személyiség karbantartásának, fejlesztésének eszköze, az önreflexiót középpontba helyező, a konkrét szakmai tevékenységből kiinduló és ahhoz visszacsatoló tanulási folyamat.”²⁵

Miben segíthet a szupervízió? A szakmai elakadások, stresszhelyzetek, munkahelyi konfliktusok kezelésében, feldolgozásában és a kiegész megelőzésében. Segít a saját

22 Ajdukovic, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai K., Voogd, M. (2015), a Training és a Supervision – kiemelés tőlem

23 Knausz I. (2001)

24 Kessel, L. van, Haan, D. (1996)

25 Bagdy E., Wiesner E. (2005) p. 21.

szakmai működések átlátásában, a kommunikációs problémák és a stresszjelenségek felismerésében, kezelésében.

Kinek való, kinek ajánlható a szupervízió? Bárkinek, aki emberekkel foglalkozik büntetés-végrehajtási intézetekben, szociális területen, egészségügyben stb.

A szupervízió célul tűzi ki a folyamatos szakmai munka segítségét, a szakmai kompetencia fejlesztését, egy szakma elsajátítását, konkrét szakmai feladatok megoldását. A segítő szakember a szupervízor, aki az adott szakterületen is rendelkezik specifikus ismeretekkel, eligazodik a területhez tartozó intézmények és terepek világában és az adott foglalkozás protokolljában.

Amellett, hogy a szakember felkényszeríti a karbantartását, védelmét szolgálja, a szakmai személyiség, kompetencia, a szakmai kapcsolatrendszer elmélyítését alapozza meg. Egyedülálló módon, a szakmai helyzetekben tapasztalt elakadásokra való önreflexió révén járul hozzá a sikeresebb megértéshez, amely során a fejlődő önismeret szükségszerűen vonja maga után a szakmai hozzáértés fejlődését is. Ez a reflektív munkamód egy tapasztalati tanulást jelent, amelyre új belátásokat, működőképes képességeket alapozhatunk, az intrapszichés működőképesség előmozdításával pedig a hivatásszemélyiség kialakulását várhatjuk tőle.²⁶

Michael Caroll a szupervíziót tanulási folyamatként értelmezi, amelynek három legfontosabb titka: „figyelem, figyelem, figyelem”, az alapvető működési módja pedig a reflexió. Véleménye szerint a reflektív működés tanulható a szupervízor és a szupervizált számára egyaránt, így tudnak valóságosan élni a szupervízió adta lehetőséggel.²⁷

A fókuszban tehát a foglalkozással kapcsolatos tevékenység és működésmód áll. A szupervízió alanyai mint szakemberek szerepelnek és önreflexiós képességük, tevékenységükre való rálátásuk áll a munka fókuszában.²⁸ A folyamat tehát a tanulási diagnózison túl a kulturális hatások, a szocializációs folyamatok, az emóciók és a szakmai standardok tartalmait is magában foglalja.

A szupervízió egyedülálló és azonosítható oktatási módszer. Az alapvető különbséget az jelentheti, hogy a szupervizált és a szupervízor együtt haladnak a tanító–tanuló folyamatban egy sok hozzáértést és érzékenységet igénylő emberi tranzakció mentén. A cél végső soron a professzionális munka tanulása olyan készségek fejlesztése mentén, amelyek segítségével az egyén önállóan képes tanulni saját szakmai terepén és a változó élethelyzetekben.²⁹

Számomra az egyik legizgalmasabb kérdés a szupervíziós tanulási folyamatban a reflexiós képesség előmozdítása, kialakítása, fejlesztése a tapasztalatok átforgatásának, az élmények megértésének és átalakításának útján. Ennek a képességnek a megléte képezi az alapját hosszú távon az önismereti, önfejlesztési tanulásnak.

Esetmegbeszélő csoport

Az esetmegbeszélő csoport keretein belül zajló „tanácsadás” a konkrét eset tényanyagaira és az esetgazda benyomásaira helyezi a fókuszot. A szakmában tapasztalt nehézségek

26 Bagdy E. (1997)

27 Nemes É. (2016)

28 Barczy M. (2012)

29 Kessel, L van, Haan, D. (1996)

feldolgozására, megoldására kimondott szakmai segítségnyújtást jelent, és nem az esetgazda vagy az érintettek személyét helyezi a középpontba, hanem az adott helyzet, eset kreatív megoldása a cél. A „több szem többet lát” elven alapulva arra apellál, hogy a csoport elé tárt problémás helyzetre kívülállóként a csoport többi tagja új alternatívákat kínálhat. A munkatársak által hozott különböző problémák új tapasztalatokra, jól felhasználható technikák felhalmozására adnak lehetőséget. Az eset értékelése kiterjed az elért célokkal kapcsolatos személyes érzésekre, viszonyulásokra is. A TÁMOP 5.6.3. projekt keretében adódott lehetőségem esetmegbeszélő csoportokkal dolgozni a Szegedi Fegyház és Börtön személyi állományával. A tapasztalatok alapján elmondható, hogy a konfliktusok megelőzésében és kezelésében rendkívül jól alkalmazható módszerről van szó. A Rendőrtiszti Főiskola hallgatóival tartott esetmegbeszélések során a különböző helyzetekben résztvevők szerepeinek tudatosítása, a felelősségi határok és a szakmai együttműködés jellemzőinek feltárása jelentette a legnagyobb hozadékot. Végső soron hozzájárult egy objektívebb, szakszerűbb megközelítési mód elsajátításához.

A tréning, a szupervízió és az esetmegbeszélő csoport közös kritériumai

A tréner, a szupervízor, az esetmegbeszélő csoportvezető kompetenciáit tekintve az egyik legfontosabb elvárás, hogy olyan önreflexión alapuló hozzáállásra, készségekre van szükség, amelyek lehetővé teszik, hogy szakmai tevékenysége előtt, közben és azután is reflektáljon saját működésére, a helyzetre, és ennek megfelelően avatkozzon be a folyamatba.³⁰

A másik nagyon fontos kritérium, hogy a képzők rendelkezzenek az elméleti megközelítések átfogó ismeretével, amely azok rugalmas alkalmazását teszi lehetővé, valamint a szakmai viselkedés, tapasztalatok, tények, gondolatok és érzések megosztásának képességét. Mindezek hozzájárulnak ahhoz, hogy a hallgatók képessé váljanak saját cselekvéseik hatásának megfigyelésére és annak eldöntésére, hogy változtassanak-e azokon, illetve hogyan tegyék azt.³¹

Mindhárom esetben a tanulás egyik fontos eszköze és egyben tárgyi feltétele a „kiszakítotttság” annak érdekében, hogy mindenki zavartalanul összpontosíthasson magára, társaira, a feladatokra. A következtetéseket, tanulságokat mindenki önmaga tudja levonni, saját tapasztalatai, részvétele alapján.

A legfontosabb közös kritérium, hogy kockázatmentes helyzetben adjon módot a résztvevőknek belső indítékaik megismerésére, viselkedési sémáik föltárására és új viselkedésmódok kipróbálására vagy azok alternatíváinak felismerésére. Mindezek tanulás formánál fejlődik a kapcsolatletteremtő és kapcsolatfenntartó készség, amely a személyközi viszonyok kiegyensúlyozottabbá és hatékonyabbá tételére ad lehetőséget. A szavak erején túl lehetőség nyílik a megélésre, és ha saját bőrünkön tapasztaljuk, érzelmileg átéljük viselkedésünket, szembesülhetünk következményeivel, rádöbbenhetünk tanulságaira.

Összefoglalva a tanulás eredményét Bernerd Bass szavait idézem: *„Egy viszonylag állandó változásról van szó a viselkedésben, ami a gyakorlatban vagy a tapasztalat eredményeként következik be.”*³²

30 Ajdukovic, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai K., Voogd, M. (2015)

31 Ajdukovic, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai K., Voogd, M. (2015)

32 Bass, idézi Barlai R. (2010) p. 12.

Javaslatok

Tárgyi feltételek

Mivel a Büntetés-végrehajtási Szervezet személyi állománya számára készségfejlesztésre, speciális jártasság kialakítására vonatkozóan rendkívül szűk keretek állnak rendelkezésre, így a reintegrációs tisztek esetében ez a felsőoktatási rendszerben tűnik a legkézenfekvőbbnek.

A kompetencia alapú oktatásnak legalább három szükséges tárgyi feltétele van. Az egyik a befogadó légkör kialakítása, a rendszerben gondolkodás és a differenciált fejlesztés iránti igény felkeltése. A másik az ismeretek feldolgozásának és a kompetenciafejlesztés egységének rendszerbe foglalása, egységes szemléletének kialakítása. Pl. a kooperációs készséget, az együttműködést nagyon jól fejleszti az új ismereteket feldolgozó kiscsoport. A harmadik feltétel pedig egy, az eddigiektől eltérő mérési és értékelési kultúra kialakítása. A fejlesztés összetett folyamatait egy folyamatos kommunikációra alapozott szóbeli értékelés tudja visszacsatolni a hallgatók részére. Az értékelés akkor válik fejlesztő jellegűvé, ha folyamatosan visszajelzést képes adni a részösszetevők egyes kompetenciának fejlődéséről.³³

Személyi feltételek

A személyi feltételeket tekintve a képzettséggel, rendészeti tapasztalattal, terepkompetenciával rendelkező trénerok, szupervizorok alkalmazása lenne a legmegfelelőbb. Ugyanakkor fontos megemlíteni, hogy a kompetenciafejlesztés során ahhoz, hogy az egyetem, az oktatók befogadják a kompetencia alapú oktatás lényegét, újfajta pedagóguskompetenciákra, olyan készségekre, attitűdre van szükség, amelyek birtokában a módszer egyrészt a képző módszertani kultúrájának részévé válik, másrészt maga is képessé válik ezeknek a kívülről kapott segédeszközöknek az elfogadására, mi több, tudja is használni ezeket. A későbbiekben, kellő gyakorlat után saját környezetének az igényeihez alkalmazva, ő maga is képes lesz ilyeneket kitalálni, fejleszteni.³⁴

Hosszú távú hatás

A szakmai identitás jelen koncepciója azt feltételezi, hogy egy büntetés-végrehajtási tiszt szakmai énképpel rendelkezik, amelyhez a viselkedésében megmutatózó szakmai attitűd kapcsolódik. Az egyén szakmai identitása a személyes én és a szakmai közösség interakciójában alakul. Az egyetemi képzés a szakmai követelmények elsajátítása mellett teret kell, hogy engedjen a szervezeti identitás és szakmai én integrációjának, amelyben az aktív tanulási módszerek nagymértékben szerepet játszhatnak. A képzők ebben a folyamatban olyan rálátást, megújult perspektívát képesek adni a szakemberhallgatóknak, amellyel jobban eligazodhatnak a szervezetben elfoglalt saját helyzetük, hard és soft tudásaik és azok alkalmazási lehetőségei között. Az új tudások felismerése új távlatokat, lehetőségeket teremthet, segítve az irányváltást, új erőforrások felfedezését.

33 Pála K. (2009)

34 Pála K. (2009)

A folyamatos változás – a felgyorsult életvitelben – olyan kompetenciákat, új működéseket igényel, amelyek a hagyományos kompetencia-felfogás terén újszerűnek tűnhetnek. A korábbi kompetencia-felfogás a munkakörökhöz kapcsolt viselkedésekre utal, azonban mindinkább előtérbe kerül egy általános, a mindenkori változáshoz kapcsolódó és minden más kompetenciát felülmúló alkalmazkodási-rugalmassági igény, amelynek megléte nélkül esélytelennek tűnik egy hosszú távú alkalmazkodási stratégia. Mindehhez a gondolkodásmódunk, szemléletünk igazítására, új felelősséértelmezésre van szükség.³⁵

Még egy lényeges gondolatot szeretnék megosztani, utalva az identitásformálódás egyik fontos elemére, a hallgatókra, akik gyakorló szakemberként kezdenek működni az intézetekben, ahol a legerősebb hatást az a módszertan, az a kultúra gyakorolja rájuk, amelyet a saját tanáraiktól láttak.

Záró gondolatok

Hipotézisem, hogy a kompetenciafejlesztés terén a formális tanulás folyamatával párhuzamosan a tréningek, az esetmegbeszélő csoportok és a szupervízió – közvetlenül a tanúlással kapcsolatban elakadások és problémák kezelésében, közvetve pedig a szakmai személyiség fejlesztésében és a szakmai identitás formálásában – nagy szerepet játszhat. Az oktatásban és szakmai képzésben résztvevők számára megvalósuló tanácsadói formák megismerése és megtapasztalása, a képzési programokban megvalósuló szakmai kompetenciafejlesztés részévé válhat. A hallgatók azon készségeinek, értékeinek, attitűdjének integrálását szolgálhatja, amelyeket a szakmai képzés során sajátítanak el és az egyetem tantervéhez igazítottan, a specifikus módszereknek és készségeknek megtanulására fókuszál a képződő szakemberek kompetenciafejlesztésének keretében. Véleményem szerint ebben a megközelítésben a tanácsadó személye – tréner, szupervízor – gyakorlott szakember kell, hogy legyen a képzésben résztvevők, illetve szupervizáltak munkaterületén.³⁶

Az általam javasolt képzési, tanácsadói módszerek tematikájukban eltérnek a hagyományos, akadémiai jellegű fejlesztésektől, mivel a sajátélményű tapasztalatszerzésre, és az ebből való tanulásra épülnek. A 4. számú melléklet a módszerek feltételeinek, céljainak különbözőségét taglalja, ugyanakkor mindhárom módszer elsődleges célja egyfajta személyiségfejlesztés, amely a hatékony működéshez nélkülözhetetlen személyes és szociális kompetenciák formálására irányul. A kompetenciafejlesztés folyamatában a résztvevők nemcsak megismerik az elvárt viselkedésmódokat, hanem valós szakmai helyzetek szimulációiban ki is próbálják ezeket. Így egyrészt tapasztalatot szereznek a különféle módszerek és eljárások gyakorlati alkalmazásában, másrészt számos önismereti visszajelzést kapnak saját készségeikre, képességeikre vonatkozóan. Mindez segíti őket abban, hogy felismerjék erősségeiket, gyengeségeiket, határaikat és lehetőségeiket, ami hosszú távon egy tudatosabb szakmai attitűd, valamint magatartás kialakulásához vezet.

Az általam bemutatott módszerek végeredményben a rugalmas szemléletváltás képességét alakítják ki, amely lehetővé teszi az egyén számára a szerep-szervezet egyensúlyának hosszú távú megtartását.

35 Kertai-Kiss I., Madai K. (2016)

36 Ajdukovic, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai K., Voogd, M. (2015)

Felhasznált irodalom

- Ajdukovic, Marina – Cajvert, Lilja – Judy, Michaela – Knopf, Wolfgang – Kuhn, Hubert – Madai Krisztina – Voogd, Mieke (2015): ECVision. A szupervízió és a coaching európai kompetenciaprofilja. Forrás: szupervizorok.hu/UserFiles/files/ECVision_Competence_Framework_HUNFinal.pdf (2017. 08. 07.)
- Bagdy Emőke – Wiesner Erzsébet (2005): A szakmai személyiségfejlesztéssel szembeni elvárások és kritériumok. In: Bagdy Emőke, Wiesner Erzsébet szerk.: Szupervízió. Egyén-csoport-szervezet. Budapest, Print-X-Budavár.
- Barlai Róbert (2008): Trénerképző szemelvények I. Budapest, Synamorg Management és Humán Szervezetfejlesztő Pszichológiai Tanácsadó Kft.
- Barlai Róbert (2010): Tanulás-Tanítás-Tréning II. rész. Szemelvények a trénerképzőhöz. Budapest, Synamorg Management és Humán Szervezetfejlesztő Pszichológiai Tanácsadó Kft.
- Barcy Magdolna (2012): Segítő módszerek, fejlesztő-támogató eljárások. Budapest, ELTE, TáTK.
- Báthory Zoltán – Falus Iván (1997): Pedagógiai lexikon I-III. Budapest, Keraban.
- Boros János – Csetneky László (2002): Börtönpszichológia. Budapest, Rejtjel.
- Fiáth Titanilla (2012): Börtönkönyv. Budapest, Háttér Kiadó.
- Forgács Judit (2015): A 2015-ös modellkörlet-kísérlet elméleti alapjai. In Csóti András szerk.: Körletmozaikok 2015. A büntetés-végrehajtási intézetek személyi állományának vizsgálata című kutatás tanulmányai. Budapest, BVOP. 75–94.
- Goleman, Daniel (2008): Érzelmi intelligencia. Budapest, Háttér Kiadó.
- Kelemen Attila (2012): Kompetenciák, amelyek eredményessé teszik a mai vezetőket. Forrás: www.hrportal.hu/hr/kompetenciak-amelyek-eredmenyese-teszik-a-mai-vezeteket-20111214.html (2017. 08. 17.)
- Kertai-Kiss Ildikó – Madai Kriszta (2016): Szupervízió az intézményben és szervezeti kultúra. Budapest, KRE egyetemi jegyzet.
- Kessel, Louis van – Haan, Dinie (1996): A tanulási hipotézis szerepe a szupervízió belüli tanulási folyamat facilitálásában. In: Kessel, Louis van – Sárvári György szerk.: Szemelvények a német szupervíziós irodalomból. Supervisio Hungarica Füzetek. Tanulmányok a szupervízió köréből II. Salgótarján, 85–97.
- Klein Balázs – Klein Sándor (2006): A szervezet lelke. Budapest, EDGE 2000.
- Knausz Imre (2001): A tanítás mestersége. Egyetemi jegyzet, Miskolc-Budapest.
- Krémer Ferenc – Molnár Katalin: A szociális kompetenciák szerepe a rendészeti szakmai gondolkodás formálásában. MA tananyag
- Nahalka István (1998): A konstruktív pedagógia és a tanítás módszerei. In: Hegedűs Gábor szerk.: Projekt módszer I. Kecskemét, Kecskeméti Főiskola, TFK. 26–42.
- Nemes Éva (2016): Reflexió a segítői munkában és a szupervízióban. Forrás: norveg.vedonoi.antsz.hu/Tartalmak/Szupervizios_projekteleml/Cikkek_es_aktualitasok_a_szupervizio_temakorebol/dr._Nemes_Eva_Reflexio_a_segitoi_munkaban_es_a_szupervizioiban (2017. 08. 07.)
- Pála Károly (2009): A kompetencia az ismeretek, képességek és attitűdök egysége, kerekasztal vita. Forrás: ofi.hu/tudastar/kompetencia/kompetencia-ismeretek (2017. 10. 26.)
- Ruzsonyi Péter (2017): Az együttműködés kutatási programja. Börtönügyi Szemle 2017/1. sz. 101–109.
- Szelestey Judit (2015): „A fogvatartottak többszakaszos társadalmi és munkaerő-piaci reintegrációja és az intenzív utógondozási modellje.” (TÁMOP-5.6.-3-12/1-2012-0001) Kutatási összefoglaló.
- Sztodola Tibor (2017): Mit vár a biztonság a reintegrációs tisztektől? Börtönügyi Szemle 2017/1. sz. 87–100.
- Vass Vilmos (2016): A kompetencia fogalmának értelmezése. Válogatás dr. Vass Vilmos publikációiból. Forrás: www.petsul.hu/dokumentumok/valogatás.pdf (2017. 08. 17.)

Azonosított reintegrációs tisztai kompetenciák

1. Szakmai ismeretek alkalmazása

Törvények, rendeletek, jogszabályok, belső szabályzók, speciális pedagógiai-fejlesztési ismeretek, valamint számítógép és munkavégzéshez kapcsolódó programok ismerete és alkalmazása a magas szintű reintegrációs tevékenység és a kérelmek, előterjesztések, vélemények, panaszok jogi- és tartalmi megfelelésének érdekében.

2. Humán beállítódás

Az egyén azon törekvése, hogy másokkal kapcsolatba kerüljön, meghallgasson, megismerjen és segítsen, ezért törekszik a másik igényének feltárására. Magába foglalja a másik iránti érdeklődést, kapcsolatalkézséget és erőfeszítéseket a kapcsolat ápolására. Törekszik a fogvatartott pontos észlelésére, viselkedésük megértésére és helyes értékelésére. Megfigyelései alapján képes a másik viselkedését előre bejósolni.

3. Szóbeli kommunikációs készség

Képes a különböző területeken / szinteken jelenlévő kommunikációs partnerek számára (vezető, munkatárs, fogvatartott, különböző iskolai végzettség stb.) érthetően és világosan kifejezni önmagát. Magában foglalja a pontos információ-értést, értelmezést, határozott információ-továbbítást és utasítást. Képes arra, hogy a hangerőt és beszédstílusát a helyzethez, illetve a hallgatóság (vezető, munkatárs, fogvatartott) szintjéhez igazítsa.

4. Írásbeli kommunikációs készség

Javaslatait, véleményét megfelelően strukturált, nyelvtanilag helyes írott formátumban fejt ki, az olvasóknak megfelelő nyelvezet és terminológia használatával. Tisztában van az elvárt hivatalos érintkezési formákkal, azokat helyesen alkalmazza. Stílusa lényegre törő, kerüli a zsargon és az idegen szavak használatát (ha azok a másik fél számára ismeretlenek).

5. Megértés (empátia)

Az egyén képes a másik személy helyzetébe beleképzelni magát, figyelembe véve és megértve annak szempontjait. Annak képessége, hogy a másik által ki nem mondott vagy csak részben kifejezett gondolatokat, szükségleteket, érzéseket és problémákat meghallgassa és megértse. Magába foglalja az aktív hallgatás képességét és a nyílt kommunikáció légkörének megteremtésére való törekvést. A fogvatartott meghallgatásából és megfigyeléséből nyert információkat viselkedésének bejósolásához és a fellépő élethelyzetekre konstruktív módon történő reakció kialakítására használja fel.

6. Problémamegoldó képesség

Képes arra, hogy a felmerülő problémákat észrevegye, azonosítsa, a mögöttes okokat feltárja. Megkeresi azokat az alternatívákat, amelyek a helyzetnek megfelelő megoldást eredményezhetik, ezek közül a legkedvezőbbet ki tudja választani és meg is valósítja. Magában foglalja annak képességét, hogy a problémát rendszerben gondolkodva oldja meg, szisztematikusan összeveti annak különböző részeit, meghatározza a prioritásokat és azonosítja az időbeli szekvenciát.

7. Mások fejlesztése

Magában foglalja azt az őszinte szándékot, hogy elősegítse a fogvatartott tanulását, fejlődését a fejlesztendő területek megfelelő szintű elemzésével. Ennek érdekében képes kifejezni pozitív várakozását, útmutatást vagy tanácsokat ad a fejlődésének alakulásával kapcsolatban, figyelembe veszi az egyéni igényeket, korlátokat, lehetőségeket. Képes és hajlandó arra, hogy a saját személyes tapasztalatát és tudását a fogvatartottal megossza. Visszajelzéseivel nem a fogvatartott személyét minősíti, hanem annak viselkedését, teljesítményét. Ha a fogvatartott megakad (külső vagy belső tényezők miatt), azon átsegíti, ill. segít új utak feltárásában.

8. Együttműködés

Eredményesen közreműködik egy közös cél elérése érdekében, még akkor is, ha ez közvetlenül nem a saját érdekeit szolgálja. Egyéni vagy szerepéből fakadó érdekeit képes alávetni a közösség vagy a cél érdekeinek. Elvégzi a ráeső részt a munkából. Mint a csoport egyik tagja, folyamatosan és naprakészen tájékoztatja a többieket az egyéni tevékenységekről, vagy a csoportra hatással lévő eseményekről. Minden rendelkezésre álló hasznos információt megoszt a többiekkel.

9. Önismeret, öntudatosság

Annak képessége, hogy a személy felismeri saját erősségeit és korlátait, nyitott a róla szóló új, megbízható információkra és véleményekre. Tudatában van a magatartását és döntéseit kiváltó, befolyásoló tényezőknek. Képes önvizsgálatra és arra, hogy kívülről lássa önmagát, azt, ahogyan egy adott helyzetben reagál.

10. Önállóság

Az egyén azon tulajdonsága, hogy közvetlen irányítás, útmutatás nélkül is képes saját hatáskörén belül munkájának elvégzésére, döntések meghozatalára és javaslatok, észrevételek tételére. Feladatvégzését akadályozó információhiány esetén lépéseket tesz a szükséges, fontos információ megszerzésére.

11. Döntési képesség

Az egyén képes arra, hogy információgyűjtés és a döntési alternatívák felmérése után, a következményeket vállalva határozottan és gyorsan megfontolt döntést hozzon, még olyan

helyzetekben is, mikor korlátozott idő és/vagy hiányos információ áll rendelkezésére. Az önálló döntéshozatal előtt képes mások véleményét is kikérni. Döntésénél figyelembe veszi a sürgősséget, amikor ez számít, rövid és hosszú távú prioritásokat állít fel.

12. Pszichés terhelhetőség

Külső vagy belső akadályozó, kényszerítő vagy nehezítő tényezők mellett (időnyomás, stressz, konfliktus, fáradtság,), kudarcral vagy ellenállással szembesülve is képes folyamatosan hatékony teljesítményt nyújtani, tartósan ellátni feladatait. Összeszedetten működik nehéz, zavaró helyzetben is. Képes folyamatosan változó/váratlan/sürgős utasítások követésére, váratlan helyzetek előírásoknak megfelelő megoldására. A munkakörből adódó veszélyeztetettségéből fakadó mentális „nyomás” mellett is hosszútávon megőrzi lelki egyensúlyát.

13. Önkontroll

Az egyén azon képessége, hogy kontrollálja saját érzelmeit, ill. féken tartsa negatív cselekedeteit olyan helyzetekben is, amikor provokálják, vagy mások ellenszenvével, értetlenségével illetve szabályáthágásával találkozik. Képes feszültségét visszafogni, elrejtteni, megőrzi nyugalmát stresszes helyzetben. Kezeli tudja felbukkanó negatív érzelmeit és képes másokat is megnyugtatni. Nyugodt marad, nem veszti el a hidegvérét még különösen feszült helyzetekben sem, ellenáll annak, hogy lobbánékonyan viselkedjen.

14. Pontosság, precizitás

A személy azon törekvése, hogy munkájában mind időbeli, mind minőségi elvárásoknak megfelelően. Ennek megfelelően törekszik az okmányok, nyilvántartások körültekintő, naprakész vezetésére, a határidők és előírások betartására.

15. Értelmes szabálykövetés-szabálytudat

Az egyén azon törekvése, hogy a munkavégzést alapvetően meghatározó szabályrendszer ismeretében a vonatkozó előírásokat, szabályokat betartsa, különös tekintettel az adatvédelemre és titoktartásra. Mérlegeli az adott helyzetben alkalmazható hivatalos eljárásokat, lehetséges kockázatokat, törekszik az adott helyzetben legmegfelelőbb, jóváhagyott szabály követésére.

Kiválóság kompetenciái

Monotónia-tűrés

Az ismétlődő és/vagy azonos feladatokat is megfelelő figyelemmel, kitartóan, a kívánt minőségben az elvárt határidőre látja el.

Következetesség

A személy azon törekvése, hogy minden egyes alkalommal, minden körülmények között, ugyanúgy reagáljon a fogvatartott kérésére, viselkedésére, nem tesz kivételt, nem változtatja meg álláspontját az idő múlásával, nem hazudtolja meg kimondott szavát. Fokozottan ügyel arra, hogy minden fogvatartottnak ugyanazt kommunikálja, valamint adott viselkedésért, reakcióért ugyanazon szankciókat helyezi kilátásba.

Követelménytámasztás

Az egyén azon képessége, hogy konkrétan meg tudja fogalmazni és közvetíteni tudja a feladat-végrehajtás, az együttműködés és az egymás közötti kapcsolattartás területén támasztott igényeit. Szükség esetén konkrétan meghatározza, milyen viselkedést vár el a másiktól a cél elérése érdekében.

Egyensúlyra törekvés

Az egyén képes időről időre az önismeret talaján rutinjaival szembenézni, a megszokott dolgokat, folyamatokat, embereket új szemszögből szemlélni, új megközelítést alkalmazni, annak érdekében, hogy elkerülje a kiégést. Munkahelyi és magánéleti szerepeit elkülönítetten kezeli, azok nem mosódnak össze, törekszik egyensúlyban tartásukra. Kerüli a fogvatartottakkal való (túlzott) azonosulást. Életritmusa összhangban van feladataival, képes önmagával kapcsolatos elvárásai reális áthangolására. Értékkrendje stabil, gondolatvilága nyitott, törekszik a beszűkülés elkerülésére.

Reintegrációs tisztai kompetencia-térkép és kompetencia szótár

A 9 db munkakör-elemző kérdőív, valamint a 4 interjú és két fókuszcsoport véleménye alapján a reintegrációs tisztai munkakör hatékony betöltésében az azonosított kompetenciák a következő súllyal vesznek részt (dőlttel kiemelve csak a reintegrációs tisztai munkavégzést befolyásoló kompetenciákat):

KOMPETENCIA	Fegyház		Börtön		Átmeneti-részleg	
	Súly	Minimális szint	Súly	Minimális szint	Súly	Minimális szint
1. Szakmai ismeretek alkalmazása	7	4	7	3	6	4
2. Humán beállítódás	7	3	4	3	7	3
3. Pszichés terhelhetőség	7	2	5	3	7	1
4. Pontosság, precizitás	7	3	7	2	5	3
5. Értelmes szabálykövetés - szabálytudat	7	2	6	2	6	3
6. Szóbeli kommunikációs készség	6	3	6	1	6	3
7. Írásbeli kommunikációs készség	6	2	6	2	6	2
8. Megértés (empátia)	6	2	6	4	7	3
9. Problémamegoldó képesség	6	3	4	4	6	4
10. Együttműködés	6	2	5	3	6	5
11. Önismeret, öntudatosság	6	3	3	1	6	4
12. Önállóság	6	2	4	2	6	2
13. Döntési képesség	6	3	5	3	6	5
14. Önkontroll	6	3	5	3	4	1
15. Mások fejlesztése	5	2	4	1	5	3

A kompetenciák súlyát és a hatékony munkavégzéshez szükséges minimum szintet az intézmények sajátosságai, az alacsony végrehajtói és magas fogvatartotti létszám, valamint a reintegrációt háttérbe szorító adminisztrációs feladatok erőteljesen meghatározzák.

Kompetencia-szótár

<p style="text-align: center;">Szakmai ismeretek alkalmazása</p> <p>Törvények, rendeletek, jogszabályok, belső szabályzók, speciális pedagógiai-fejlesztési ismeretek, valamint számítógép és munkavégzéshez kapcsolódó programok ismerete és alkalmazása a magas szintű reintegrációs tevékenység és a kérelmek, előterjesztések, vélemények, panaszok jogi- és tartalmi megfelelőségének érdekében</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ismeretekkel rendelkezik a kérelmekkel kapcsolatos ügyintézés terén (formaiság, felelősség, stb.) 2. Munkaköri feladatainak pontos ismerete: mi-ben kompetens, mi más szakterület felelőssége. 3. Jogi alapismeretekkel (jogalkalmazás, hatályosság, érvényesség, alkotmányjogi ismeretek) rendelkezik 4. Büntetés-végrehajtással szorosan összefüggő törvények, rendeletek, helyi és országos parancsnoki szabályzók ismerete és alkalmazása 5. Munkához szorosan kapcsolódó jogszabályok (büntetőjog, családjog, szociális törvények, stb.) és szabályzók ismerete és alkalmazása
<p style="text-align: center;">Humán beállítódás</p> <p>Az egyén azon törekvése, hogy másokkal kapcsolatba kerüljön, meghallgasson, megismerjen és segítsen, ezért törekszik a másik igényének feltárására. Magába foglalja a másik iránti érdeklődést, kapcsolatképzéséget és erőfeszítéseket a kapcsolat ápolására. Törekszik a fogvatartott pontos észlelésére, viselkedésük megértésére és helyes értékelésére. Megfigyelései alapján képes a másik viselkedését előre bejósolni.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segítőképzés, odafigyel mások mondanivalójára. 2. Törekszik arra, hogy személyesen tanulmányozzon. Olyan személyeket kérdez meg, akik közelebb állnak a problémához és/vagy akikről mások hajlamosak megfeledkezni. 3. Időt és energiát szán arra, hogy megértse az emberek elképzeléseit, hogy meghallgasson másokat: „nyitott ajtó” politikát folytat és arra bátorít, hogy mondják el kérésüket, bajjaikat. Kérdéseket tesz fel. 4. Indokolt esetben mélyebbre ás, szondázó kérdések sorozatát teszi fel, hogy közelebb jusson a szituáció vagy probléma gyökeréhez, túllépve a felszínen. 5. Indokolt esetben személyesen erőfeszítéseket tesz az információk megszerzésére. (pl. többször odamegy hozzá, behívhatja, utána olvas a megfigyelt, megtapasztalt pszichológiai, társas stb. jelenségeknek)

TÁMOP-5.6.3-12/1-2012-0001 - „A fogvatartottak többszakaszos társadalmi és munkaerőpiaci reintegrációja és az intenzív utógondozás modellje”

<p style="text-align: center;">Írásbeli kommunikációs készség</p> <p>Javaslatait, véleményét megfelelően strukturált, nyelvtanilag helyes írott formátumban fejt ki, az olvasóknak megfelelő nyelvezet és terminológia használatával. Tisztában van az elvárt hivatalos érintkezési formákkal, azokat helyesen alkalmazza. Stílusa lényegre törő, kerüli a zsargon és az idegen szavak használatát (ha azok a másik fél számára ismeretlenek).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mondattanilag képes magát helyesen kifejezni. 2. Ismeri és alkalmazza a magyar helyesírás szabályait. 3. Véleményét, álláspontját választékosan és szakszerűen meg tudja fogalmazni. 4. Képes úgy megfogalmazni a véleményét, hogy miközben ténszerű és szakszerű nem minősít.
<p style="text-align: center;">Megértés (empátia)</p> <p>Az egyén képes a másik személy helyzetébe beleképzelni magát, figyelembe véve és megértve annak szempontjait. Annak képessége, hogy a másik által ki nem mondott vagy csak részben kifejezett gondolatokat, szükségleteket, érzéseket és problémákat meghallgassa és megértse. Magába foglalja az aktív hallgatás képességét és a nyílt kommunikáció légkörének megteremtésére való törekvést. A fogvatartott meghallgatásából és megfigyeléséből nyert információkat viselkedésének bejósolásához és a fellépő élethelyzetekre konstruktív módon történő reakció kialakítására használja fel.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Megérti vagy az aktuális érzéseket vagy a nyilvánvaló tartalmat. De együtt a kettőt nem. 2. Megérti mind az érzéseket, mind a mögöttes tartalmat. 3. Megérti a szándékot. Megérti a ki nem mondott gondolatokat, aggodalmakat, érzéseket. 4. Megérti a mögöttes tényeket. Megérti a problémák alapvető okait: okát a személy folyamatban lévő, vagy tartós érzéseinek, viselkedésének, aggodalmainak. 5. Megérti a komplex mögöttes dolgokat. Megérti a komplex, hosszú ideje fennálló attitűdök, viselkedési mintázatok vagy problémák mögött meghúzódó okokat.
<p style="text-align: center;">Problémamegoldó képesség</p> <p>Képes arra, hogy a felmerülő problémákat észrevegye, azonosítsa, a mögöttes okokat feltárja. Megkeresi azokat az alternatívákat, amelyek a helyzetnek megfelelő megoldást eredményezhetik, ezek közül a legkedvezőbbet ki tudja választani és meg is valósítja. Magában foglalja annak képességét, hogy a problémát rendszerben gondolkodva oldja meg, szisztematikusan összeveti annak különböző részeit, meghatározza a prioritásokat és azonosítja az időbeli szekvenciát.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. A felmerülő problémákat észleli, észreveszi. 2. A felmerülő problémákat helyesen azonosítja; 3. Lebontja a problémákat: A problémákat egyszerűbb feladatok, tennivalók sorára bontja le, anélkül, hogy jelentőségüket, fontosságukat értékelné. 4. Felismeri az alapvető összefüggéseket, elemek, döntéseket hoz. A feladatok között prioritásokat állapít meg. Probléma megoldásához megkeresi a lehetséges alternatívákat 5. Adott események, cselekedetek valószínű okait vagy következményeit elemzi. Előre látja az akadályokat és előre megtervezi, végiggondolja a következő lépéseket 6. A lehetséges alternatívák közül a kiválasztott, meghatározott megoldást véghezviszi, miközben számol a kockázati elemekkel, és a megoldások következményeivel .

<p style="text-align: center;">Önismeret, öntudatosság</p> <p>Annak képessége, hogy a személy felismeri saját erősségeit és korlátait, nyitott a róla szóló új, megbízható információkra és véleményekre. Tudatában van a magatartását és döntéseit kiváltó, befolyásoló tényezőknek. Képes önvizsgálatra és arra, hogy kívülről lássa önmagát, azt, ahogyan egy adott helyzetben reagál.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ismeri erősségeit és gyengébb pontjait. Látja a kapcsolatot érzelmei és gondolatai között, de azt nem, hogy ez hogyan hat a teljesítményére, viselkedésére. 2. Tisztában van azzal, hogy milyen érzelmet él át és miért. 3. Felismeri a kapcsolatot érzelmei –gondolatai – tettei között. 4. Felismeri, hogy milyen hatással vannak érzelmei a teljesítményére. 5. Felismeri, miben kell fejlődnie.
<p style="text-align: center;">Mások fejlesztése</p> <p>Magában foglalja azt az őszinte szándékot, hogy elősegítse a fogvatartott tanulását, fejlődését a fejlesztendő területek megfelelő szintű elemzésével. Ennek érdekében képes kifejezni pozitív várakozását, útmutatást vagy tanácsokat ad a fejlődésének alakulásával kapcsolatban, figyelembe veszi az egyéni igényeket, korlátokat, lehetőségeket. Képes és hajlandó arra, hogy a saját személyes tapasztalatát és tudását a fogvatartottal megossza. Visszajelzéseivel nem a fogvatartott személyét minősíti, hanem annak viselkedését, teljesítményét. Ha a fogvatartott megakad (külső vagy belső tényezők miatt), azon átgépi, ill. segít új utak feltárásában.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Részletes instrukciót ad. Elmagyarázza, hogyan kell jól csinálni, speciális segítő instrukciókat, magyarázatokat ad. Határokat jelöl ki. 2. Pozitív vagy vegyes visszajelzéseket ad a másik fejlesztése érdekében. 3. Kifejezi pozitív várakozását. Pozitív észrevételeket tesz másik képességére vagy lehetőségére, még nehéz helyzetben is. Hisz abban, hogy a másik akar és tud fejlődni. 4. Támogat. Tanácsokat ad vagy demonstrál. Ésszerű magyarázatokkal él, magáról is információkat oszt meg, hogy bizalmat és elfogadást építsen ki önmaga irányába, valamint példát mutasson. 5. Biztat és bátorít. Negatív magatartáskor biztat, negatív visszajelzéssel nem az egyént, csak a viselkedést minősíti, és kifejezi pozitív várakozását a jövőbeni viselkedésre vonatkozóan. Egyéni instrukciókat ad a fejlődés érdekében.
<p style="text-align: center;">Pszichés terhelhetőség</p> <p>Külső vagy belső akadályozó, kényszerítő vagy nehezítő tényezők mellett (időnyomás, stressz, konfliktus, fáradtság,), kudarcral vagy ellenállással szembesülve is képes folyamatosan hatékony teljesítményt nyújtani, tartósan ellátni feladatait. Összeszedetten működik nehéz, zavaró helyzetben is. Képes folyamatosan változó/váratlan/sürgős utasítások követésére, váratlan helyzetek előírásoknak megfelelő megoldására. A munkakörből adódó veszélyeztetettségéből fakadó mentális „nyomás” mellett is hosszútávon megőrzi lelki egyensúlyát.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Személyt (munkavállalót) ért negatív hatás nem idéz elő tényleges teljesítmény-romlást. 2. Feszített munkatempó ellenére is kiegyensúlyozott teljesítményt mutat. 3. Hatékony stressz-kezelési technikákat alkalmaz feszültségének kezelésére. 4. Krízishelyzetben (amikor mások várnak; a helyzetet „tanulmányozzák”, vagy remélik, hogy a probléma önmagától megoldódik), döntésképes és gyorsan cselekszik.

TÁMOP-5.6.3-12/1-2012-0001 - „A fogvatartottak többszakaszos társadalmi és munkaerő-piaci reintegrációja és az intenzív utógondozás modellje”

<p style="text-align: center;">Önállóság</p> <p>Az egyén azon tulajdonsága, hogy közvetlen irányítás, útmutatás nélkül is képes saját hatáskörén belül munkájának elvégzésére, döntések meghozatalára és javaslatok, észrevételek tételére. Feladatvégzését akadályozó információhiány esetén lépéseket tesz a szükséges, fontos információ megszerzésére.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rutin, egyszerű helyzetekben útmutatás nélkül végzi munkáját. 2. Anélkül teszi a dolgát, hogy erre fel kellene valakinek hívni a figyelmét 3. Észreveszi, ha a rutin tevékenységen kívül saját hatáskörébe eső feladatot kell végrehajtania a hatékony munkavégzés érdekében. 4. Összetett feladatok ellátása során nem igényel útmutatást 5. Váratlan helyzetbe kerülve szakmai ismereteire, tapasztalataira támaszkodva megoldja a feladatot
<p style="text-align: center;">Döntési képesség</p> <p>Az egyén képes arra, hogy információgyűjtés és a döntési alternatívák felmérése után határozottan és gyorsan megfontolt döntést hozzon, még olyan helyzetekben is, mikor korlátozott idő és/vagy hiányos információ áll rendelkezésére. Az önálló döntéshozatal előtt képes mások véleményét is kikérni.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Döntés előkészítése és meghozatala érdekében információt gyűjt 2. Mások segítségével képes döntést hozni. 3. Rutin (leszabályozott) helyzetekben képes jó döntést hozni 4. Váratlan, személyt érintő kérdésekben képes jó döntést hozni 5. Váratlan, csoportot érintő kérdésekben képes jó döntést hozni
<p style="text-align: center;">Szöbeli kommunikációs készség</p> <p>Képes a különböző területeken / szinteken jelenlévő kommunikációs partnerek számára (vezető, munkatárs, fogvatartott, különböző iskolai végzettség stb.) érthetően és világosan kifejezni önmagát. Magában foglalja a pontos információ-értést, értelmezést, határozott információ-továbbítást és utasítást. Képes arra, hogy a hangerőt és beszédstílusát a helyzethez, illetve a hallgatóság (vezető, munkatárs, fogvatartott) szintjéhez igazítsa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Érthetően fejezi ki magát szóban. 2. Az érkezett információkat képes jól feldolgozni és továbbítani mások felé 3. Egyértelműen kommunikál, odafigyel arra, hogy tényszerű maradjon, amikor tájékoztatást ad, azért hogy elkerülje a félreértéseket és a negatív következményeket. 4. Ellenőrzi és tisztázza, hogy megértették-e: Bizonyosságot keres arra vonatkozóan, hogy üzeneteit megértették-e. 5. A hangerejét a helyzethez, illetve a fogvatartott szintjéhez igazítja 6. Beszédstílusát a helyzethez, illetve a fogvatartott szintjéhez igazítja 7. Én-üzenetek megfogalmazására képes

2. számú melléklet (Szelestey, 2015) 6.

TÁMOP-5.6.3-12/1-2012-0001 - „A fogvatartottak többszakaszos társadalmi és munkaerőpiaci reintegrációja és az intenzív utógondozás modellje”

<p style="text-align: center;">Együtműködés</p> <p>Eredményesen közreműködik egy közös cél elérése érdekében, még akkor is, ha ez közvetlenül nem a saját érdekeit szolgálja. Egyéni vagy szerepéből fakadó érdekeit képes alávetni a közösség vagy a cél érdekeinek. Elvégzi a ráeső részt a munkából. Mint a csoport egyik tagja, folyamatosan és naprakészen tájékoztatja a többieket az egyéni tevékenységekről, vagy a csoportra hatással lévő eseményekről. Minden rendelkezésre álló hasznos információt megoszt a többiekkel</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Felismeri és elfogadja a közös célt. Ötleteivel, véleményével segíteni igyekszik a közös cél elérését. 2. Közvetlen munkatársaival rendszeresen megosztja azokat az információkat, amelyek a hatékony működéshez szükségesek. 3. Képes információt szerezni az együtműködő szakterületektől. 4. Zetetőivel is rendszeresen megosztja azokat az információkat, amelyek a hatékony működéshez szükségesek. 5. Képes olyan személytől is információkat szerezni, aki passzív az együtműködésben.
<p style="text-align: center;">Pontosság, precizitás</p> <p>A személy azon törekvése, hogy munkájában mind időbeli, mind minőségi elvárásoknak megfeleljen. Ennek megfelelően törekszik az okmányok, nyilvántartások körültekintő, naprakész vezetésére, a határidők és előírások betartására.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alapvető feladatokat ellátja, tartja a határidőket 2. Ellenőrzi az információk vagy munkája pontosságát. Alaposan felkészül a tevékenységre, odafigyeléssel és szakszerűen látja el feladatait. 3. Szakszerűen, alaposan és a vonatkozó minőségi követelményeknek megfelelően látja el feladatait 4. Figyelemmel kíséri a feladatvégrehajtás folyamatában fontos mérföld-köveket, határidőket. Figyeli az adatokat, feltárja a hiányosságokat, és olyan információt keres és nyújt, amivel a helyzet tisztázható, megoldható. 5. Rendszeresen végzi munkájának „önellenőrzését”, így hibáit általában maga fedezi fel

TÁMOP-5.6.3-12/1-2012-0001 - „A fogvatartottak többszakaszos társadalmi és munkaerő-piaci reintegrációja és az intenzív utógondozás modellje”

<p style="text-align: center;">Értelmes szabálykövetés-szabálytudat</p> <p>Az egyén azon törekvése, hogy a munkavégzést alapvetően meghatározó szabályrendszer ismeretében a vonatkozó előírásokat, szabályokat betartsa/betartassa. Mérlegeli az adott helyzetben alkalmazható hivatalos eljárásokat, lehetséges kockázatokat, törekszik az adott helyzetben legmegfelelőbb, jóváhagyott szabály követésére.</p>	1. Munkaköréhez kapcsolódó szabályzókat ismeri;
	2. Munkaköréhez kapcsolódó szabályzókat helyesen alkalmazza;
	3. Felismeri, ha saját vagy fogvatartottak viselkedése nem teljesen felel meg a szabályoknak. Pontosán átlátja, hogy a szabályok nem követésének milyen következményei vannak a munka eredményére, illetve a szervezetre nézve. Munkája során nem keres kibúvókat, hanem betartja a szabályokat, előírt eljárásokat.
	4. Ha valami nem a szabályoknak, előírásoknak megfelelően történik, gondoskodik arról, hogy időben és megfelelően helyrehozza ezeket az eltéréseket, másokat is figyelmeztet a szabályok betartásának fontosságára, szükségességére
	5. Az adott feladat megoldásához a legmegfelelőbb, jóváhagyott szabályt alkalmazza.
<p style="text-align: center;">Önkontroll</p> <p>Az egyén azon képessége, hogy kontrollálja saját érzelmeit, ill. féken tartsa negatív cselekedeteit olyan helyzetekben is, amikor provokálják, vagy mások ellenszenvével, értetlenségével illetve szabályáthágásával találkozik. Képes feszültségét visszafogni, elrejtteni, megőrzi nyugalma stresszes helyzetben. Kezeli tudja felbukkanó negatív érzelmeit és képes másokat is megnyugtatni. Nyugodt marad, nem veszti el a hidegvérét még különösen feszült helyzetekben sem, ellenáll annak, hogy lobbánékonyan viselkedjen.</p>	1. Stresszhelyzetben, provokációkor tudatosan törekszik rá, hogy hangszíne, beszédtempója, kommunikációs stílusa a helyzethez igazodjon, ne belső érzéseit tükrözze.
	2. Stresszhelyzetben viselkedése kívülről nézve változatlan (pl. nem lép ki a helyzetből, nem kapkod, kommunikációján nem tükröződik belső feszültség.). Amennyiben akadályoztatást, nehézséget tapasztal, észrevehető viselkedésváltozás nélkül folytatja feladatai végrehajtását.
	3. Ellenáll annak, hogy belesodródjon indulatokkal terhes helyzetbe. Nem személyeskedésnek, hanem megoldandó problémaként kezeli a helyzetet.
	4. Stresszes helyzetben is képes racionális, építő jellegű, konstruktív probléma-megoldásra
	5. Nagyon stresszes situációban másokat is megnyugtat, valamint saját érzelmeit is kontrollálja

