ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÓ KÉPZÉS

OKTATÁSI PROGRAMJA

Szociális és Munkaügyi Minisztérium
Budapest, 2008. március

Engedély száma:

Engedélyezem:

dr. Lamperth Mónika

Tartalom

Bevezető 3

1. A KÉPZÉS CÉLJA
2. A KÉPZÉS INDOKLÁSA, SZABÁLYOZÁSÁNAK JOGI HÁTTERE
   - 2.1. A képzés indoklása 5
   - 2.2. A képzés jogszabályi háttere 6
3. A KÉPZÉS MEGSZERVEZÉSÉNEK FELTÉTELEI
   - 3.1. Személyi feltételek 7
   - 3.2. Tárgyi feltételek 8
   - 3.3. A képzésben részt vevők felvételének feltételei 8
   - 3.4. Felmentések kezelése 8
4. A KÉPZÉS STRUKTÚRÁJA
   - 4.1. Az adósságkezelési tanácsadó képzés moduljai 9
   - 4.2. Az adósságkezelési tanácsadó képzés szerkezete 10
5. A KÉPZÉS KÖVETELMÉNYRENDSZERE
   - 5.1. Vizsgakövetelmények 11
     - 5.1.1. A záróvizsgára bocsátás feltételei 11
     - 5.1.2. A záróvizsga 12
     - 5.1.3. Záróvizsgatételek 12
     - 5.1.4. A záróvizsga értékelése 15
     - 5.1.5. Pótvizsga 15
   - 5.2. A képzés által nyújtott képesítés 15
6. A MUNKATERÜLET RÖVID, JELLEMZŐ LEÍRÁSA 16
7. AZ ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÓ FELADATAI 18
8. ÁLTALÁNOS SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK 20
9. TANTÁRGYLEÍRÁS
   - 9.1. Alapozó modul 23
   - 9.2. Elméleti modul 26
   - 9.3. Gyakorlati modul 35

Bevezető

A lakhatással összefüggő díjhátralékok megnövekedése, a lakáshasználattal felhalmozódó adósságállomány folytonos újratermelődése a lakhatás biztonságát veszélyeztető körülmény. A lakhatás biztonságának erősítése, az eladósodás további megakadályozása érdekében a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 2003. január 1-jétől új szociális ellátással, az ***adósságkezelési szolgáltatással*** bővült. Az adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott lakhatást segítő természetbeni ellátás, amely egyrészt a lakásfenntartással összefüggő eladósodás megelőzésére, másrészt hátralék felhalmozódás esetén az adósság konszolidációjára irányuló pénzbeli támogatásokat és személyes tanácsadói tevékenységet foglalja magában. A törvényben szabályozott ellátás háromelemű támogatási rendszer. A szolgáltatás elsősorban az adós háztartás erőforrásainak feltárására, háztartás-gazdálkodásuk racionalizálására, motivációjuk erősítésére és érdekérvényesítő képességük javítására irányuló adósságkezelési tanácsadást biztosít. A szolgáltatás szociális transzferekkel egészül ki: a lakhatással összefüggő, az adósságteher megszüntetését lehetővé tévő adósságcsökkentési támogatással, valamint a lakhatás biztonságát erősítő, a fizetési kondíciókat javító, az újraeladósodást megakadályozó alanyi lakásfenntartási támogatással. A szabályozás leglényegesebb eleme a rendszerszerűség, hiszen folyamatos időtartamú hozzáférhetőséget biztosít, másrészt az adósságszanálásra szolgáló, legfeljebb kettőszázezer forint (lakáscélú hiteltartozás esetén maximálisan négyszázezer forint) összegű támogatás folyósítását szociális szolgáltatáshoz, az adósságkezelési tanácsadáshoz rendeli.

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 sz. kormányrendelet meghatározza az adósságkezelési tanácsadó alapfeladatait:

> 53. § (3) Az adósságkezelési tanácsadás keretében a tanácsadó
> *a)* tájékoztatja az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről,
> *b)* az adós hozzájárulásával megvizsgálja az adós háztartásának gazdálkodását, fizetési kapacitását és készségét, és ennek alapján javaslatot tesz az adósságkezelési szolgáltatásba történő bevonásra,
> *c)* az adósság rendezésének feltételeiről az adóssal írásos megállapodást (a továbbiakban: adósságkezelési megállapodás) köt,
> *d)* az adósságkezelés időtartama alatt az adóssal kapcsolatot tart és legalább havonta egy személyes találkozás útján folyamatosan figyelemmel kíséri az adósságkezelési megállapodásban foglaltak betartását,
> *e)* szükség esetén kezdeményezi az adósságcsökkentési támogatásra vonatkozó döntés módosítását.
> (4) Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama alatt az adós együttműködik a tanácsadóval. Az együttműködés során az adós köteles

a) hozzájárulni az adósságára vonatkozó adatok és információk tanácsadó általi megismeréséhez és nyilvántartásához,

b) aktívan közreműködni az adósságkezelési megállapodás kidolgozásában,

c) havonta legalább egy alkalommal a tanácsadóval személyesen találkozni és tájékoztatni az adósságkezelési megállapodásban foglaltak végrehajtásáról.

A 63/2006 sz. kormányrendelet 53. § (1) szakasza előírja, hogy az adósságkezelési tanácsadás szakmai feladatellátási feltétele adósságkezelői tanfolyamot végzett személy alkalmazása. Ilyen személy hiányában az adósságkezelési szolgáltatás legfeljebb egy évig működtethető abban az esetben, ha a tanácsadást végző személy az adósságkezelési tanfolyamra időközben jelentkezett.

Az adósságkezelési tanácsadói képzés keretszabályait az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004 sz. ESZCSM-rendelet határozza meg. ***A rendelet értelmében a képzés kötelező óraszáma 120 óra, ebből 72 óra elméleti oktatás (60%), 48 óra gyakorlati oktatás (40%).*** A hivatkozott miniszteri rendelet értelmében a kötelező óraszám a középfokú – szociális asszisztens, szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző – végzettséggel rendelkezők esetében 20 órás, elméleti oktatást tartalmazó előkészítő modullal egészül ki.

Az adósságkezelési tanácsadó képzés oktatási programja a Szociális és Munkaügyi Minisztérium megbízásából a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézetben készült, a szakminisztérium szakbizottságának útmutatásai alapján.

A szakbizottság tagjai:

Agócs József dr.
Gyulai Gabriella
Herpai Balázs dr.
Kerülő Judit dr.
Máhr Zsuzsa
Török Iván
Vitál Attila

Az oktatási programot szerkesztette:

Vitál Attila

Lektorálta:

Vass Péter

1. A KÉPZÉS CÉLJA

Az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004. (IX. 18.) ESZCSM-rendelet szabályozásában az adósságkezelési tanácsadó képzés célja a képzésen részt vevő személy felkészítése a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szaborm. rendelet 53. §-ának (3) bekezdésében foglalt feladatok ellátására.

Az adósságkezelési tanácsadó képzés felkészíti a tanfolyam részvevőit a szociális törvényben szabályozott adósságkezelési szolgáltatás keretében ellátandó tanácsadói munka elvégzésére. A képzés során az adósságkezelési szolgáltatásban dolgozó szociális szakemberek olyan szociológiai, szociálpolitikai, jogi, mikroökonómiai és háztartásgazdaságtani, kommunikációs, továbbá módszertani ismereteket, valamint gyakorlati tapasztalatot szereznek, mely révén professzionális feladatellátásra válnak képessé.

2. A KÉPZÉS INDOKLÁSA, SZABÁLYOZÁSÁNAK JOGI HÁTTERE

1.1. A KÉPZÉS INDOKLÁSA

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény az adósságkezelési szolgáltatást a természetben nyújtott szociális ellátások körében szabályozza.

> **55. §** (1) Az adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő ellátás.
> **55/A. §** (1) Az adósságkezelési szolgáltatás esetén a jogosult
> *a)* adósságkezelési tanácsadásban és
> *b)* adósságcsökkentési támogatásban
> részesül, amelyet az adósságkövetelés jogosultjának kell folyósítani.
> **55/C. §** (1) A települési önkormányzat adósságkezelési szolgáltatást akkor nyújthat, ha
> *a)* az adósságkezelési szolgáltatás működtetéséről önkormányzati rendeletet alkot,
> *b)* adósságkezelési tanácsadást működtet, továbbá
> *c)* az adósságcsökkentési támogatás és a 38. § (5) bekezdés szerinti lakásfenntartási támogatás nyújtásához saját forrást különít el.
> (2) A fővárosi kerületi önkormányzat, valamint az a települési önkormányzat, amelyiknek területén negyvenezernél több állandó lakos él, köteles adósságkezelési szolgáltatást nyújtani.
> (3) A települési önkormányzat a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint az adósságkezelési tanácsadást saját intézménye vagy más szerv útján biztosíthatja.
> (4) Az önkormányzat rendeletében szabályozza az adósságkezelési szolgáltatás részletes szabályait, így különösen a helyben elismerhető lakásnagyságot és minőséget, az 55/B. § (3) bekezdésében meghatározottak közül az adósságkezelési szolgáltatásba bevont adósságtípusok körét és összegük felső határát, az adósságcsökkentési támogatás folyósításának módját, az adósságkezelési szolgáltatásra vonatkozó jövedelmi és vagyoni jogosultsági feltételeket, a hitellel terhelt ingatlan forgalmi értékének megállapítási módját, az eljárási szabályokat, az adósságkezelési tanácsadást végző intézmény által ellátandó feladatokat, az adósságkezelési tanácsadáson való részvétel módját.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. SZCSM-rendelet szabályozza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottak képesítési előírásait, mely szerint az adósságkezelési tanácsadó alkalmazására a családgondozói munkakör betöltésére vonatkozó képesítési előírások az irányadók. A családgondozói munkakör betöltésének feltétele felsőfokú szociális, vagy egyéb szakirányú végzetség. Szakirányú végzettség hiányában a rendelet által meghatározott, a felsőfokú szociális végzettséggel ekvivalensnek tekintett felsőfokú végzettség, illetve szociális vagy pedagógiai asszisztensi végzettség. Továbbá a

pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 sz. kormányrendelet előírja, hogy az adósságkezelési tanácsadás szakmai feladatellátási feltétele adósságkezelői tanfolyamot végzett szakember alkalmazása. A jogalkotó azért köti a feladat ellátását szaktanfolyam elvégzéséhez, mert az adósságkezelési tanácsadói tevékenység olyan speciális szaktudás (igazgatási, polgári jogi, pénzügyi), valamint szakmai kompetencia elsajátítását igényli, melyek az általános jellegű szociális szakképzések szakmai tartalmába szükségszerűen nem férnek be. Másrészt a speciális ismeretek közvetítésére, kompetenciák kimunkálására is csak felkészült, szakmai gyakorlattal rendelkező képző szakemberek alkalmasak.

1.2. A KÉPZÉS JOGSZABÁLYI HÁTTERE

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 2001. évi CI. törvény a felnőttképzésről
- 63/2006 (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1/2000 (I. 7.) SZCSM-rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM-rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 81/2004 (IX. 18) ESZCSM-rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről
- 24/2004. (VI. 22.) FMM-rendelet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól

A képzés megnevezése: **„ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÓ”**

3. A KÉPZÉS MEGSZERVEZÉSÉNEK FELTÉTELEI

Az adósságkezelési tanácsadó képzés tanfolyam formájában szervezhető. A képzést csak olyan szervezet végezheti, amely a felnőttképzésről szóló 2001. CI. törvény 8. szakaszában rögzített feltételeknek megfelel, továbbá az Országos Közoktatási, Értékelési és Vizsgaközpont (OKÉV) nyilvántartásával rendelkezik. A képzés szervezését az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004 (IX.18.) ESZCSM-rendelet szabályozza.

3.1. SZEMÉLYI FELTÉTELEK

Az adósságkezelési tanácsadói képzésben szakmai tantárgyakat oktatóknak az alábbi szakmai képesítéssel kell rendelkezniük:

- **Társadalomismereti előkészítő modul** – okleveles szociológus, okleveles szociálpolitikus, egyetemi végzettségű szociális munkás.
- **Az adósságprobléma társadalomismereti háttere** – okleveles szociológus, okleveles szociálpolitikus, egyetemi végzettségű szociális munkás, gyakorlat a lakossági eladósodás vizsgálatára irányuló országos, vagy lokális kutatások lebonyolításában.
- **Háztartás-gazdaságtan** – okleveles közgazdász vagy okleveles szociológus, okleveles szociálpolitikus, jártasság a fogyasztói attitűdök, magatartásminták feltárására irányuló, vagy a háztartási jövedelem felhasználását vizsgáló kutatásokban.
- **Az adósságkezelés jogszabályi keretei** – jogász, közigazgatási vagy ügyvédi gyakorlat.
- **Adósságkezelési szolgáltatás módszertana** – felsőfokú szociális alapvégzettség és adósságkezelési tanácsadói tanfolyam elvégzése, ennek hiányában, aki az adósságkezelés központi jogi szabályozásában vagy az adósságkezelési tanácsadói tanfolyam oktatói felkészítői szakcsoportjában részt vett.
- **Szakmai készségfejlesztési és módszertani technikák** – okleveles pszichológus, mentálhigiénés szakember, szupervizor.
- **Intézményi terepgyakorlat** – felsőfokú szociális végzettséggel és adósságkezelési tanácsadói képesítéssel rendelkező szakember, aki adósságkezelési szolgáltatásban legalább hároméves szakmai gyakorlatot szerzett.

3.2. TÁRGYI FELTÉTELEK

Az oktatáshoz szükséges infrastruktúra, oktatástechnikai eszközök valamint a gyakorlati oktatás megszervezéséhez szükséges terepintézményi háttér megléte.

3.3. A KÉPZÉSBEN RÉSZT VEVŐ FELVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A képzésre az vehető fel, aki adósságkezelési szolgáltatást nyújtó intézménnyel fennálló munkavégzésre irányuló jogviszonyban áll. A képzésre jelentkezés módját az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004 (IX.18.) ESZCSM-rendelet szabályozza.

A tanfolyami képzésben részt vevők felmentésére az elméleti tantárgyak, illetve a szakmai tréning teljesítése alól nincs lehetőség. Az intézményi terepgyakorlat teljesítéséről felmentés kérhető, amennyiben a képzésben részt vevő az adósságkezelési szolgáltatást nyújtó intézmény alkalmazottjaként adósságkezelési tanácsadói munkakörben dolgozik a tanfolyam megkezdésétől számított legalább egy év óta és munkáját adósságkezelési tanácsadói képesítéssel rendelkező munkatárs vagy részlegvezető koordinálja. Az intézményi terepgyakorlat alóli felmentésről a képzés szervezője dönt.

4. A KÉPZÉS STRUKTÚRÁJA

Az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004 (IX. 18.) ESZCSM-rendelet meghatározza az adósságkezelési tanácsadó képzés struktúráját:

> 11. § (1) Az adósságkezelési tanácsadó képzés célja a képzésen részt vevő személy felkészítése a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) korm.-rendelet 53. §-ának (3) bekezdésében foglalt feladatok ellátására.
> (2) ***A képzés kötelező óraszáma 120 óra***, ebből
> a) 72 óra elméleti oktatás,
> b) 48 óra gyakorlati oktatás.
>
> (3) A (2) bekezdés szerinti kötelező óraszám a középfokú – szociális asszisztens, szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző – végzettséggel rendelkezők esetében ***20 órás, elméleti oktatást tartalmazó előkészítő modullal egészül ki.***

3.1. Az adósságkezelési tanácsadó képzés moduljai

Sorszám	**Megnevezés**	Óraszám
0.	Alapozó modul Társadalomismereti és szociálpolitikai előkészítő	**20**
Összesen:		20

1.	Elméleti modul 1.1 Az adósságprobléma társadalomismereti háttere 1.2 Háztartás-gazdaságtan 1.3 Az adósságkezelés jogszabályi keretei 1.4 Adósságkezelési szolgáltatás módszertana	**72**
2.	Gyakorlati modul 2.1 Szakmai készségfejlesztési és módszertani technikák 2.2 Intézményi terepgyakorlat	**48**
Összesen:		120

3.2. Az adósságkezelési tanácsadó képzés szerkezete

Modulok kódszáma	**Modul neve**	**Órabontás**			Össz. óraszám
		Előadás	**Szeminárium**	**Gyakorlat**	
ELŐKÉSZÍTŐ MODUL					20
AT01	Társadalomismereti és szociálpolitikai előkészítő	20	0	0	**20**
ELMÉLETI MODUL					72
AT11	Az adósságprobléma társadalomismereti háttere	12	4	0	**16**
AT12	Háztartás-gazdaságtan	10	6	0	**16**
AT13	Az adósságkezelés jogszabályi keretei	16	4	0	**20**
AT14	Adósságkezelési tanácsadás módszertana	10	10	0	**20**
GYAKORLATI MODUL					48
AT21	Szakmai készségfejlesztési és módszertani technikák	0	0	16	**16**
AT22	Intézményi terepgyakorlat	0	0	32	**32**
Összesen:					20+120

Alapozó modul:

A középfokú, szakirányú – szociális asszisztens, szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző – végzettséggel rendelkezők számára előírt felzárkóztató modul célja a tanfolyamon oktatott ismeretek megalapozása, elsősorban szociológiai, szociálpolitikai tartalmú elméletek és módszerek bemutatása, a társadalomtudományi látásmód erősítése. Az előkészítő modulon az ismeretek átadása elsősorban a frontális óravezetés módszerével történik.

Elméleti modul:

Az elméleti modulhoz tartozó tantárgyak kontaktórái a felsősoktatási gyakorlathoz hasonlóan előadásokból és szemináriumokból állnak. Az előadások elsősorban a frontális óravezetés módszerével a szakmai-elméleti és módszertani ismeretek átadására irányulnak, megismertetve az adósságkezelés társadalmi, szociálpolitikai, jogi és intézményi környezetét, külföldi és hazai kutatásokat, szabályozásokat és eljárásokat. Az előadások során törekedni kell a problémaorientált tematizációra, a gyakorlatias információfeldolgozásra. A szemináriumok elsősorban a szakirodalom tematikus feldolgozására, jogértelmezésre és esetmegbeszélésre irányulnak. A szemináriumi foglalkozások célja az elméleti ismeretek adaptációja. A gyakorlatias jellegű szemináriumokat a differenciális óravezetés módszerével ajánlott vezetni, törekedni kell a csapatmunkára és a tanfolyami képzésben részt vevők bevonására. Az oktatóktól elvárt követelmény a digitális prezentációs technika használata.

Gyakorlati modul:

A gyakorlati modul célja a készségfejlesztés, a szakmai kompetenciák kimunkálása. Ennek egyik eleme kommunikációs technikákat és az empatikus készséget fejlesztő tréning, amely helyzetgyakorlatokkal, strukturált csoportgyakorlatokkal készít fel a tanácsadói szerepre. A gyakorlati modul meghatározó eleme az intézményi terepgyakorlat, melyet a képző szervezet adósságkezelési szolgáltatást nyújtó intézményekkel kötött együttműködési szerződés alapján szervez meg.

5. A KÉPZÉS KÖVETELMÉNYRENDSZERE

Az előkészítő modul elvégzésére kötelezettek írásbeli, modulzáró vizsgát tesznek. A modulzáró vizsgán elért legalább „megfelelt” minősítés a feltétele a 120 órás szaktanfolyam elvégzésének. Amennyiben az adósságkezelési tanfolyamra beiratkozott a képzésben részt vevők között középfokú végzettséggel rendelkező, az előkészítő modul elvégzésére kötelezett a képzésben részt vevők is vannak, az előkészítő modult úgy kell megszervezni, hogy az esetleges vizsgaismétlést is figyelembe véve az érintettek a követelmények teljesítését követően óramulasztás nélkül tudják folytatni az adósságkezelési tanácsadói képzést. Az elméleti modulhoz tartozó tantárgyak sikeres abszolválásának követelménye az óralátogatás és a szeminárium munkájába való aktív bekapcsolódás. A gyakorlati modul teljesítésének feltétele a részvétel igazolása, illetve az intézményi terepgyakorlat során készítendő terepnapló elfogadása.

5.1. VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

5.1.1. A záróvizsgára bocsátás feltételei

Vizsgára az a képzésben részt vevő bocsátható, aki az elméleti modulhoz tartozó tantárgyak kötelező óraszámának legalább 80%-án, valamint a szakmai készségfejlesztési tréningen részt vett, teljesítette az intézményi terepgyakorlatot és valamennyi oktatótól, tereptanártól „záróvizsgára bocsátható” minősítést kapott, továbbá határidőre elkészítette és benyújtotta a záródolgozatot. A záróvizsgára a tanfolyami képzés lezárását követően legkésőbb két éven belül kell jelentkezni, különben a képzés moduljainak abszolvációja elévül.

5.1.2. A záróvizsga

A záróvizsga időpontját a képzés utolsó napját követő 60 napon belül kell meghatározni. A záróvizsga formája szóbeli vizsga, amely két részből áll, a záródolgozat megvédéséből, illetve szóbeli tétel kifejtéséből.

Záródolgozat:

A záródolgozat esettanulmány készítéséből áll, amely egy konkrét adósságkezelési eset kapcsán végigköveti az adósságkezelési szolgáltatás fázisait a feltáró szakasztól az utógondozásig, elemezi a tanácsadás során előfordult nehézségeket, sikereket és kudarcokat.

Általános érvényű konklúziókat fogalmaz meg, amely érinti az adósságkezelési szolgáltatás központi és helyi szabályozásának rendszerét, az igazgatási eljárás folyamatát, a szolgáltatás tartalmát, a kliens, valamint az adósságkövetelés jogosultjainak magatartásmintáit.

Javaslatokat dolgoz ki a szolgáltatás színvonalának javítása érdekében. A záródolgozatot legalább 30 nappal a záróvizsgát megelőzően be kell nyújtani a képzőhelyre.

Szóbeli vizsga

A szóbeli vizsgán a jelölt bemutatja az általa készített záródolgozatot, reflektál az opponensi értékelésben megfogalmazottakra, válaszol a vizsgabizottság által feltett kérdésre. A szóbeli vizsga második részében a szóbeli tétel kifejtésére kerül sor. A tételsor két részből áll: szakmai elméleti, valamint szakmai módszertani tételekből.

5.1.3. Záróvizsgatételek

„A" Szakmai elméleti tételek

1. A díjhátralékos-probléma és annak kezelése Magyarországon a két világháború között és az államszocializmus korszakában
2. A lakhatással összefüggő eladósodás fontosabb okai és tendenciái a magyarországi rendszerváltást követő időszakban
3. A hátralékok, illetve adósságok fajtái és szerkezete
4. A lakossági eladósodás területi és társadalmi különbségei
5. A díjhátralékos háztartások jellemzői Magyarországon
6. A hátralékosság mikro megközelítése, az eladósodás egyéni következményei
7. Preventív eszközök a díjhátralékos-probléma megoldásában, kísérletek az eladósodás megelőzésére
8. Korrektív eszközök a fizetőképesség helyreállítására: adósságszanálás, adósságkonszolidálás
9. Kormányzati adósságkezelési programok és azok tanulságai
10. Lakásmobilitás a hazai lakásrendszerben
11. A háztartás fogalmi meghatározásai. A magyar társadalom háztartásszerkezete
12. Az életmód társadalmi mintái, háztartás-szervezési sajátosságai
13. A háztartási jövedelmek felhasználása. Fogyasztási minták társadalmi különbségei
14. Pénzkezelési szokások a magyar társadalomban
15. A háztartások krízishelyzetben való alkalmazkodási stratégiái
16. A települési önkormányzat általános feladatai, hatásköre, gazdasági alapjai és jogalkotása
17. Az önkormányzati bérlakások jogi természete, sajátosságai

18. A tulajdonjog tartalma és védelme, a rendelkezési jog, elidegenítési és terhelési tilalom
19. A szerződés létrejötte és módosítása, teljesítés és beszámítás. A szerződésszegés: késedelem, hibás teljesítés
20. A szerződést biztosító mellékkötelezettségek áttekintése

„B" Szakmai módszertani tételek

1. A háztartási költségvetés struktúrája
2. Családi költségvetés készítése, háztartási napló használata
3. Az adósságkezelési tanácsadás célja és tartalma
4. Az adósságkezelési szolgáltatás szereplői, feladatuk, kapcsolati rendszerük
5. Az adósságkezelési szolgáltatás folyamata és szakaszai
6. Együttműködési megállapodások tartalmi elemei az adósságkezelés érintett szervezetei és szereplői között
7. A törlesztési kapacitás kiszámításának szempontjai
8. Az adósságkezelésbe bevonható díjhátralékok összegének felső határa, a felső határt meghaladó összegű adósságok kezelésének lehetőségei
9. Az adósságrendezés ellenőrzése, monitorozása, értékelése
10. Az utógondozás lehetséges módszerei, eszközei
11. Az adósságkezelési szolgáltatás ügyviteli és dokumentációs rendszere
12. Az adatkezelés és az adatvédelem fontosabb irányelvei és szabályai
13. Az adósságkezelésre kijelölt szervezet feladat- és hatásköre, felelősségi szintek, a partnerekkel való együttműködés formái
14. Az adósságkezelési szolgáltatás finanszírozási rendszere
15. Az adósságkezelési szolgáltatás és a lakásfenntartási támogatás szabályai, a szociális törvény végrehajtási rendeletének vonatkozó részei
16. Az államigazgatási határozat az adósságkezelésben. A bírósági végrehajtás elrendelése, a pénzkövetelés végrehajtásának alapvető szabályai
17. Az adásvétel és csere, közüzemi szerződés. A hitel- és a kölcsönszerződés
18. A szolgáltató és a fogyasztó közötti jogviszony, a szerződésszegés és következményei
19. Az ingatlan-nyilvántartásba bejegyezhető jogok és feljegyezhető tények, a lakásbérlet szabályai
20. A banktitok fogalma. A tiltott hirdetés, az ügyfelek tájékoztatása. A fogyasztási kölcsön

5.1.4. A záróvizsga értékelése

A záróvizsga eredménye a záródolgozatra és annak védésére adott jegy, valamint a szóbeli tételek kifejtésére adott jegy átlaga. A záródolgozat opponensét a tanfolyam szervezője kéri fel. Az opponensi munkával a tanfolyam oktatóit, valamint a tanfolyam oktatóival szemben támasztott szakmai követelményeknek megfelelő szakembereket lehet felkérni.

A záróvizsga három főből álló vizsgabizottság előtt zajlik.
A záróvizsga-bizottság elnökét a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet delegálja. A ***vizsgabizottság elnöke*** olyan személy lehet, aki szakirányú felsőfokú képzettséggel, az adósságkezelési szolgáltatás fejlesztésében többéves szakmai gyakorlattal rendelkezik, továbbá az adott képzőhelyen nem vett részt a képzésben.

A ***vizsgabizottság tagjai*** lehetnek a képzést végző oktatók, illetve a tanfolyamot szervező képviseletét ellátni jogosult személyek. A záróvizsga-bizottság tagjait a képzést folytató szervezet vezetője bízza meg.

A ***záróvizsga eredménye*** lehet:

– nem felelt meg (1)
– megfelelt (2)
– közepesen megfelelt (3)
– jól megfelelt (4)
– kiválóan megfelelt (5)

5.1.5. Pótvizsga

Sikertelen vizsga esetén a tanfolyam lezárásától számított két éven belül egyszeri alkalommal pótvizsga tehető. A pótvizsga eredménytelensége esetén a tanfolyamot meg kell ismételni.

5.2. A KÉPZÉS ÁLTAL NYÚJTOTT KÉPESÍTÉS

A képzés sikeres elvégzése estén ***adósságkezelési tanácsadó tanúsítvány*** szerezhető. A tanúsítványt a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet adja ki.

6. A MUNKATERÜLET RÖVID, JELLEMZŐ LEÍRÁSA

Az adósságkezelési szolgáltatás célja a szociálisan hátrányos helyzetben lévő, lakhatással kapcsolatos hátraléka miatt eladósodott és a lakhatás biztonságának elvesztésével fenyegetett adósok fizetőképességének helyreállítása, a lakhatás biztonságának megőrzése.

Az adósságkezelési tanácsadás magában foglalja a szociális munka módszertanát, szemléletés eszközrendszerét, továbbá a válságmenedzseri, csődkezelői tevékenységet. A tanácsadói tevékenységnek része a facilitátori munka, így a kontaktusteremtés elősegítése a hivatalokkal, szolgáltatókkal, hitelezőkkel, elsősorban a szociokulturális hátrányok miatt az önmenedzselésre és önérdek-érvényesítésre képtelen kliens ügyében történő eljárás az együttműködési megállapodás alapján. Továbbá az adósságkezelési szolgáltatás keretében a tanácsadói tevékenység része a szociális igazgatási eljárásban való közreműködés, ennek keretében az adósságcsökkentési támogatás iránti kérelem előkészítése, hátralékkezelési terv készítése, egyéb erőforrások és szociális transzferek igényelhetőségi lehetőségeinek feltárása. Az adósságkezelési tanácsadás életvezetési támogatást is biztosít, ami elsősorban háztartás-gazdálkodási, tervezési ismeretek nyújtására, racionális fogyasztói magatartásminták közvetítésére irányul. A különböző élethelyzetekben lévő rászorulók ügye eltérő szociális technikák kimunkálását és alkalmazását teszi szükségessé.

A lakhatással összefüggő adósságteher megszüntetése kizárólag az adósságkezelési tanácsadás igénybevételével vezethet eredményre. Az adósságcsökkentési támogatáshoz kapcsolódó szolgáltatási tevékenység magában foglalja

a) a lakhatásában veszélyeztetett egyén és család eladósodása okainak felkutatását és monitorozását
b) az adós háztartása erőforrásainak feltárását, az adósságcsökkentési támogatáshoz való hozzásegítését
c) a közüzemi szolgáltatás folyamatosságának elősegítését.

Az első és legfontosabb cél a hátralék halmozódásának megállítása, valamint a szolgáltatásból való kizárás veszélyének elhárítása, szükség szerint a közüzemi szolgáltatásba való visszakapcsolás lehetőségének megteremtése.

Az adósság felszámolásának eszköze az adósságcsökkentési támogatás, a hitelezővel való részletfizetési megállapodás elősegítése, a racionális és arányos fogyasztási minták megismertetése, a háztartás likviditásának erősítése az öngondoskodó képesség növelésével,

kivételes esetben szociális transzferek igénylésével, továbbá a terhelt lakás forgalomképessé tételének elősegítése, így a lakásmobilitási folyamatok előmozdítása.

Az adósságkezelési szolgáltatást helyi rendeletben szabályozó települési önkormányzatok szakképzett adósságkezelési tanácsadók alkalmazásával biztosíthatják a szociális szolgáltatást.

6. AZ ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÓ FELADATAI

Az adósságkezelési szolgáltatás leglényegesebb eleme a tanácsadás, mint szociális szolgáltatás, amelynek tartalma az alábbiakban foglalható össze.

Feltáró szakasz

A hátralékosság problémájával küzdő állampolgárok a települési önkormányzat és intézményrendszere közreműködésével, továbbá a hátralékkövetelő tájékoztatásával, valamint az adósságkezelési tanácsadó iroda információáramoltató tevékenysége révén értesül a szolgáltatás igénybevételi lehetőségéről. Az ügyfél felkeresi a tanácsadó irodát, ahol általános tájékoztatás keretében az adósságkezelési tanácsadó ismerteti a kérelmezővel az adósságkezelési szolgáltatás célját, a szolgáltatás elemeit, a jogosultsági feltételeket, és az igénybevétellel együttjáró kötelezettségeket. Továbbá az adósságkezelési tanácsadó tájékozódik az adósságról, annak hátteréről, okairól. A fizetési képesség és fizetési készség vizsgálata is ebben a szakaszban történik, illetve az adósság kezelésére vonatkozó megoldási tervek is ekkor fogalmazódnak meg. Fontos megismerni, hogy az adós és családtagjai a hátralékok felhalmozását milyen okokra vezetik vissza, valamint a kedvezőtlen körülmények, feltételek megváltozására vannak-e terveik. Az okok sokfélék és összetettek lehetnek: munkanélküliség, tartósan alacsony jövedelem, rokkantság, tartós betegség, özvegyülés, válás, devianciák stb. Ebben a szakaszban történik az együttműködési szándéknyilatkozat megkötése, ami lehetőséget biztosít a szabályszerű előzetes adatkezelésre is.

Előkészítő szakasz

A tanácsadó a megismert adatok alapján megvizsgálja, hogy az ügyfél, illetve családja bevonható-e az adósságkezelési szolgáltatásba, szükség esetén egyeztet a szolgáltatókkal. Amennyiben a hátralékos ügyfél a helyi rendeletben foglaltak szerint nem vonható be a programba, az adósságkezelési tanácsadó más adósságkezelési megoldások megvizsgálását tartja indokoltnak. Amennyiben a hátralékos család az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételével élni kíván, annak feltételeit ismeri és elfogadja, úgy sor kerül az adósságkezelési tanácsadó és az ügyfél között az adósságkezelési megállapodás megkötésére.

Az ügyfél (családja) hozzájárul személyes adatainak, továbbá az adósságkezeléssel kapcsolatos adatainak (adósság, jövedelem stb.) nyilvántartásához, együttműködik a tanácsadóval a támogatás iránti kérelem előkészítésében.

Továbbá vállalja, hogy a fizetési szándékát bizonyítandó, a folyó havi lakásfenntartási költségeit továbbiakban rendszeresen fizeti, előzetes együttműködés keretében bemutatja a tanácsadónak a befizetett tárgyhavi számlákat. Az iroda közreműködik az adósságcsökkentési támogatás igénybevételéhez szükséges kérelem összeállításában. Abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsolás, kizárás veszélye áll fenn, a tanácsadó megkéri az eljárás szüneteltetését. A tanácsadó segítséget nyújt a formanyomtatvány kitöltéséhez, ellenőrzi az előírt mellékletek meglétét, a szükséges aláírásokat. A benyújtott iraton rögzíti véleményét az adós fizetési képességéről, kézségéről, a kérelmet elfogadásra vagy elutasításra javasolja.

Együttműködési szakasz

A tanácsadó a támogatási kérelem alapján hozott határozatban foglaltak végrehajtását – így a részletfizetési megállapodás megkötését – segíti és ellenőrzi. A kötelező együttműködésben foglaltak szerint az adósnak havonta legalább egyszer találkoznia kell a tanácsadóval. Ennek során bemutatja a folyó havi lakásfenntartási kiadások, továbbá az adóstörlesztési önrész befizetését igazoló átutalási bizonylatot, a tanácsadó és az ügyfél áttekinti a fennálló hátralékállomány mértékét. Amennyiben az ügyfél elmulasztja a tanácsadáson való részvételt, úgy a tanácsadó értesítőt küld az ügyfél részére, amennyiben ezt követően sem keresi meg az irodát, a tanácsadó környezettanulmányt végez, családlátogatásra megy ki, ha ezt követően sem működik együtt az ügyfél az irodával, az iroda kezdeményezi a támogatás megszüntetését javaslat formájában.

Utógondozási szakasz

Az adósságkezelés lezárás során az adósságkezelés értékelését mind az adós háztartás, mind az adósságkezelési tanácsadó nézőpontjából indokolt elvégezni. Megfelelőek és eredményesek voltak-e ezen az alkalmazott módszerek, közvetítő technikák. Az adósságkezelés lezárása során a tanácsadó az ügyféllel közösen egyezik meg az új gazdálkodási stratégia és terv kialakításában, mely szakasz fontos eleme a család gazdálkodásának utókövetése.

8. ÁLTALÁNOS SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

Az adósságkezelési tanácsadó ismerje

- a díjhátralékos-probléma kialakulásának makrogazdasági és mikrokörnyezeti okait
- a hátralékosság történeti vetületeit, társadalmi-gazdasági kontextusát
- a lakhatással összefüggő adósságteher mérséklésére irányuló társadalompolitikai beavatkozások módját, eszközrendszerét
- a központi és helyi szociális ellátórendszer kísérleteit a lakhatással összefüggő eladósodás kezelésére és megoldására
- a szociális igazgatás általános eljárási, valamint a kötelmi és tulajdonjog vonatkozó szabályait
- a tanácsadás alapelveit
- az adósságkezelési tanácsadást nyújtó szervezet kapcsolatrendszerét, együttműködési kötelezettségeit és lehetőségeit
- saját feladatkörét, kompetenciahatárait.

Az adósságkezelési tanácsadó legyen képes

- az általa közvetített értékeket hitelesen képviselni
- segítő közvetítőként ügyfelei érdekében az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában partneri együttműködést kialakítani az ügyfelek személyes környezetével, családjával
- másokkal egyenrangú kapcsolatot létesíteni, vállalva a szakmai felelősséget
- a birtokában lévő információkat a titoktartás szabályai szerint kezelni
- a segítő kapcsolat létesítése előtt felismerni a potenciális klienshez fűződő esetleges előítéletét és szerep-összeférhetetlenségét
- felismerni másokkal való kapcsolatkezelési problémáit
- nyílt és hiteles kommunikációra, a metakommunikációs jelzések felismerésére és értékelésére
- saját metakommunikációjának kontrollálásra, kommunikációs problémáinak felismerésére
- mások befogadóképességéhez igazodó kommunikációra
- mások értő figyelemmel kísért meghallgatására
- meggyőzően érvelni a sikeres adósságkezelés érdekében
- saját szakmai álláspontját megvédeni

- mások alátámasztott érveit elfogadni
- kommunikatív és szakmai önismeretét alakítani és fejleszteni
- önmagát elfogadtatni
- empátiát érezni és empátiás készségét folyamatosan fejleszteni
- a konfliktusokat tűrni és megfelelően kezelni, viselkedését kellően kontrollálni
- legyenek tájékozottak az eladósodott klienseknél alkalmazható tanácsadási módszerekről, technikákról
- az ügyfél motiváltságának erősítésére, az ügyfél belső és külső erőforrásainak mozgósítására, az együttműködés folyamatában felmerülő problémák és konfliktusok lehetőség szerinti oldására.

Az adósságkezelési tanácsadó rendelkezzen

– kommunikációs és módszertani eszköztárral, amely lehetővé teszi az adós ügyfél szociális státusának, az adósság felszámolására irányuló szándékának, motiváltságának és a megvalósításhoz szükséges feltételeknek, forrásoknak a megismerését.

9. TANTÁRGYLEÍRÁS

9.1. ALAPOZÓ MODUL

TÁRSADALOMISMERETI ÉS SZOCIÁLPOLITIKAI ELŐKÉSZÍTŐ
AT01
(20 óra)

Az alapozó modul célja:
A középfokú, szakirányú – szociális asszisztens, szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző – végzettséggel rendelkező, adósságkezelési tanácsadói képzésre jelentkezők számára előírt felzárkóztató modul célja a szaktanfolyamon oktatott ismeretek megalapozása, elsősorban szociológiai, szociálpolitikai tartalmú kutatási eredmények és módszerek bemutatása, a társadalomtudományi látásmód erősítése.

1. A szegénység fogalmi kérdései
A szegénnyé válás kockázatai a mai Magyarországon. A szegénység demográfiai okai, mint életkor és családnagyság, alacsony iskolai végzettség, szakképzetlenség, munkaerő-piaci helyzet, gazdasági aktivitás, földrajzi és települési jellemzők, roma kisebbséghez való tartozás. Magyarországi szegénység nemzetközi összehasonlításban.
Ajánlott irodalom :

- *Ferge Zsuzsa: Elszabaduló egyenlőtlenségek. Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest, 2000.*
- *Darvas Ágnes–Tausz Katalin 2006. Gyermekszegénység. Budapest, Demos Kiadó, 2006.*
- *Kolosi Tamás–Tóth István György–Vukovich György (szerk.) Társadalmi riport. Budapest, TÁRKI, 2006.*

2. A szegénység mérésének módszerei és eszközei
Egydimenziós szegénységmeghatározások, abszolút szegénység, a létminimum fogalma, számítási módjai, összegének alakulása, tartalma, problémái, gyakorlati felhasználhatósága, összeurópai szegénységi küszöb, mint vásárlóerő-egységben kifejezett szegénységi küszöb. Relatív szegénység, átlagjövedelem-mediánjövedelem jellemzői és különbsége, szegénységi ráta, a szegénységi csapda, a szegénység szubjektív megítélése.
Ajánlott irodalom :

- *Spéder Zsolt: A szegénység változó arcai. Andorka Rudolf Társadalomtudományi Társaság–Századvég, Budapest, 2002.*
- *A társadalmi kirekesztődés nemzetközi összehasonlítása (Laekeni indikátorok). Statisztikai tükör. I. évf. 47. 2007. www.ksh.hu*
- *Kerülő Judit: Demográfia. Nyíregyháza, Krúdy Kiadó, 2007.*
- *Létminimum, 2006. KSH, www. ksh.hu*

3. A lakásszociológia alapjai

Lakásstatisztikai alapfogalmak és mutatók. Lakásosztályok, lakásmobilitás. A lakások felszereltségét mérő indikátorok. Lakásnormák. A lakástámogatási rendszerek alaptípusai. A lakáselosztásban érvényesülő szempontok. A lakáshoz való hozzájutás egyenlőtlenségei. A lakhatással összefüggő szociális problémák.

Ajánlott irodalom :

- *Csomós József: Lakáspolitika, lakásgazdálkodás. Gondolat, Budapest, 2006.*
- *Szelényi Iván: Városi társadalmi egyenlőtlenségek. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1990.*
- *Szelényi Iván: Társadalmi egyenlőtlenségek az államszocialista redisztributív gazdaságokban. In Szelényi: Új osztály, állam, politika. Európa, 1990.*
- *Farkas, J., Hegedüs, J. és Székely Gáborné: Lakáshelyzet, lakástámogatások, 2000–2003 In Társadalmi Riport, 2004 (szerk.: Kolosi Tamás, Tóth István György, Vukovics György) TÁRKI, 2004.*
- *Hegedüs József: Lakásmobilitás a magyar lakásrendszerben Statisztikai Szemle 2001/12*

4. Lakáspolitikai feszültségek

A magyar lakásállomány szerkezeti jellemzői a kilencvenes évek elején. Az állami bérlakásszektor átalakulása. A lakásprivatizáció okai és következményei. A lakhatással összefüggő lakossági terhek növekedésének fontosabb okai.

Ajánlott irodalom :

- *Hegedüs József–Tosics Iván: A középkelet-európai lakásrendszerek átalakulása. Szociológiai Szemle 1998/2.*
- *Hegedüs József–Tosics Iván: Privatizáció a lakásrendszerben. Esély 1991/3.*
- *Ernszt Gabriella: Lakáspolitikai illúziók. Társadalmi Szemle 1994/6.*
- *Kaszás Iván: Politika-szociálpolitika-lakáspolitika... na de mi lesz a bérlakásokkal? Esély 1992/3.*
- *Dániel Zsuzsa: A bérlakás privatizáció paradoxona. Közgazdasági Szemle, XLIII évf. 1996 .*
- *Székely Gáborné: Az önkormányzati bérlakások privatizációja. In: Lakásviszonyok III. Társadalomstatisztikai Füzetek. 31. kötet KSH 2001, 32-51 old.*

5. A települési önkormányzatok helye a szociálpolitikai ellátórendszerben

Az önkormányzat feladatai, önkormányzati intézményrendszer. A települési önkormányzatok szociális feladatellátási kötelezettségei. A szociálpolitika decentralizációjának előnyei és hátrányai, a struktúraváltás következményei. Törekvések a szociális ellátórendszer jogi és strukturális szabályozásának átalakítására.

Ajánlott irodalom :

- *Zombori Gyula: A szociálpolitika alapfogalmai. „A szociálpolitika színterei”. ELTE, Szociológiai Intézet, Budapest, 1994. 170–184. old.*
- *Bódi Ferenc: A szociális ellátórendszer öröklött hiánya a falvakban. Esély 2001/4.*
- *Zombor Ferenc: Szolidaritási reform – szociális törvényi szabályozás és adatvédelem. Esély 2005/2.*
- *Hoffman István–Krémer Balázs: Amit a SZOLID Projekt mutat. Esély 2005/3.*
- *Szalai Júlia: A helyi önkormányzatok szociálpolitikájáról. In: Szalai Júlia (szerk.): Az államtalanítás dilemmái: szociálpolitikai kényszerek és választások. Aktív Társadalom Alapítvány, Budapest, 1995. 240–261. old.*
- *Bányai Emőke: A családokat támogató szolgáltatások integrációja. Esély 2003/5. Zádori Zsolt (szerk.): Segédkönyv a szociálpolitika helyi kialakításához. DHV Magyarország Kft., Budapest, 1998.*

6. Az önkormányzati szociális ellátások és szolgáltatások finanszírozási rendszere
A települési önkormányzatok költségvetésének szerkezete. Az önkormányzatok állami bevételei. A normatív támogatások típusai. A címzett és céltámogatások funkciói. A kötelező feladatellátás finanszírozása, a települési önkormányzatok anyagi erőforrásai egyenlőtlenségének korrekciós lehetőségei.
Ajánlott irodalom :

- *Kőnig Éva: Közgazdasági alapismeretek és jóléti újraelosztás. „A helyi önkormányzatok finanszírozása". JATEPress, Szeged, 1998. 72–87, 126–135. old.*
- *Zolnay János: A célzott önkény. Jóléti politika néhány Somogy megyei településen. Esély, 1999/1. sz.*
- *Ferge Zsuzsa: A magyar segélyezési rendszer reformja. Szegénység és segélyezés – tények, gyakorlati eljárások. In: Esély 1996/1.*
- *Illés Iván: Az önkormányzati rendszer finanszírozásának reformja. INFO – Társadalom-tudomány. 37. sz. 1996. augusztus. 33–51. old.*
- *Gábos András: A magyar jóléti rendszer jogi szabályozásának változása 1990-1995 között. Esély 1996/3. sz.*
- *Szöllősi Gábor: A szociális jogok érvényesülésének egyéni és kollektív jogi garanciái. Esély 2005/1.*

7. Az önkormányzati támogatások rendszere
A pénzbeli és természetbeni támogatások szabályozásának társadalompolitikai szempontjai. A jövedelempótló és kiadáskompenzáló ellátások funkciói, a támogatás módja, mértéke, az ellátottak számának változásai. A támogatáshoz való hozzáférhetőség egyenlőtlenségei. Változások a lakhatási támogatási rendszerben. A rászorultság, mint jutalmazó- és büntető-eszköz. Rejtett szelekció a közsegélyezésben.
Ajánlott irodalom :

- *Kőnig Éva: A segélyezés Bermuda-háromszöge. Esély 2004/1.*
- *Monostori Judit: Kinek számítható a segélyezés? In: Esély 1998/1. sz.*
- *Szalai Júlia: A jóléti fogda – I–II. Esély 2004/6, 2005/1.*
- *Ferge Zsuzsa: A magyar segélyezési rendszer reformja. A segélyezés néhány elvi kérdése. Szegénység és segélyezés – tények, gyakorlati eljárások. In: Esély 1996/2.*
- *Juhász Gábor: A szociális biztonsághoz való jog alkotmányos újraszabályozása elé. Esély 1995/3. sz.*
- *Ferge Zsuzsa: A magyar segélyezési rendszer reformja. Szegénység és segélyezés – tények, gyakorlati eljárások. In: Esély 1996/1.*
- *Fábián Katalin – Straussmann, J. D.: A szociális segély ügyintézésének dilemmái helyi szinten. Esély 1996/1.*

A számonkérés módja:
A képzésben részt vevők az alapozó modul tananyagából zárthelyi dolgozatot írnak. A minimálisan megfelelt szintű eredmény elérése biztosítja az adósságkezelési képzés további moduljainak elvégzését. Sikertelen dolgozat esetén szóbeli javításra van lehetőség.

9.2. ELMÉLETI MODUL

AZ ADÓSSÁGPROBLÉMA TÁRSADALOMISMERETI HÁTTERE
AT11
(16 óra)

***A tantárgy célja**:*
A tantárgy arra vállalkozik, hogy vizsgálja, mit jelent a díjhátralékosság, mint társadalmi probléma a mai Magyarországon. Ennek érdekében bemutatja annak történeti megjelenését és jellemzőit, sorra veszi azokat a makrogazdasági és mikrokörnyezeti változásokat, amelyek a lakhatással összefüggő eladósodás tömeges jelentkezéséhez vezettek. Végül elemzi a díjhátralékos probléma megoldása és/vagy kezelése témájában lefolytatott hazai kutatások eredményeit és a szociális ellátórendszer számára kidolgozott kísérleteket, tanulságokat.

Az előadások témája:

1. A díjhátralékos-probléma és annak kezelése Magyarországon a két világháború között és a szocializmus éveiben
Az 1945 előtti helyzet, a tulajdonos és a lakásbérlő közötti megállapodások jellemzői, a nemfizetés problémájának kezelése lakbérsegélyekkel, felmondással, kilakoltatással, szükséglakásokba való költöztetéssel. A szocializmus lakáspolitikája, az első és második tizenöt éves lakáspolitikai program és lakáshoz jutási gyakorlata, a lakbérek és a háztartási energiaárak alakulása a rendszerváltásig. A leszorított lakásbérleti díjak és a támogatott energiaárak következményei, a legszegényebb háztartások díjhátralékossá válása. A díjhátralék, mint önhiba, a szocialista állam megoldási kísérletei, mint a kilakoltatás, büntetés, nyomortelepekre való kiköltöztetés.
Ajánlott irodalom :
- *Gyáni Gábor 1992. Bérkaszárnya és nyomortelep. Budapest, Magvető Kiadó*
- *Győri Péter–Gábor László 1990. Díjhátralékosok-díjhátralékosság. Szociálpolitikai Értesítő 2. szám*
- *Győri Péter 1995. Eladósodott társadalom. Esély 1. szám*
- *Kerülő Judit 1990. Szegények, ínségesek, munkakerülők. Szabolcs-Szatmári Szemle 4.*

2. A rendszerváltás hatása a díjhátralékosság problémájának alakulására
A nyolcvanas évek második felétől kezdődő áremelkedések következményei, az állami szubvenciók megszűnése, a háztartási energiaárak, lakáskamatok változásai. Az önkormányzati áremelések, lakbérek és háztartási energiahordozók árának növekedése, a háztartások lakásfenntartásra fordított kiadásainak alakulása. A lakosság jövedelmének változásai, jövedelemszerkezeti módosulások, a munkajövedelemből, a társadalombiztosítási és szociális juttatásokból származó jövedelmek aránya az összes jövedelemből. A jövedelmi egyenlőtlenségek kialakulásának okai. A rendszerváltás vesztesei, az alacsony iskolai végzettségűek, kvalifikálatlanok, nagycsaládosok, munkanélküli családfenntartóval rendelkező háztartások és a roma népesség. Lakásmobilitás a hazai lakásrendszerben.
Ajánlott irodalom :
- *Czike Klára–Vass Péter 1998. Gyorsjelentés a díjhátralék(osok)ról. Budapest, Szociális Szakmai Szövetség*
- *Ferge Zsuzsa 2000. Elszabaduló egyenlőtlenségek. Budapest, Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület*

- *Hegedűs József – Kovács Róbert–Tosics Iván 1994. Lakáshelyzet az 1990-es években. In: Társadalmi riport. Budapest, TÁRKI*
- *Kolosi Tamás–Tóth István György–Vukovich György (szerk.) 2006. Társadalmi riport. Budapest, TÁRKI*
- *Vitál Attila 2000. A díjhátralékosság makrostrukturális okai és lokális természete. In: Acta inter Urbes Szombathely, Berzsenyi Dániel Főiskola*
- *Csomós József: Lakáspolitika, lakásgazdálkodás. Gondolat, Budapest, 2006.*

3. A rendszerváltás utáni időszak szociálpolitikájának legfontosabb jellemzői

Az univerzális ellátások helyettesítése célzottakkal, törekvés a szociális ellátások piacosítására, a szubszidiaritási elv erősödése, az ellátások jogszerű keretek közé helyezése, a szociális törvény megalkotása és elfogadása, a helyi, önkormányzatok felelősségének hangsúlyozása, a civil szféra erősödése, állam helyett civil társadalom, a magánjótékonykodás szerepének növekedése. A pénzbeli ellátások strukturális átalakítása, a Bokros-csomag és annak szociális hatásai, következményei. A társadalmi egyenlőtlenségek növekedése, a segélyezés és kirekesztődés folyamatának erősödése.

Ajánlott irodalom :

- *Ferge Zsuzsa 2000. Elszabaduló egyenlőtlenségek. Budapest, Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület*
- *Kolosi Tamás–Tóth István György–Vukovich György (szerk.) 2006. Társadalmi riport. Budapest, TÁRKI*

4. A díjhátralékos-probléma témájában lefolytatott hazai kutatások. A szociális ellátórendszer kísérletei a díjhátralékos-probléma kezelésére a rendszerváltás utáni Magyarországon. „Új típusú" adósságok megjelenése

A díjhátralékosság lokális természete, kezelési módja a nyíregyházi, budapesti, szegedi és szombathelyi kutatások alapján. Preventív eszközök, céljuk a havi kiadásokhoz való hozzájárulás és/vagy a fizetőképesség megőrzése: lakásfenntartási és lakbértámogatások, adósságkezelési tanácsadások. Korrektív eszközök, melyeknek céljai, a fizetőképesség helyreállítása: adósságszanálás, adósságkonszolidálás, adósságkezelési programok és azok tanulságai, központi programok a hiteltartozásokra, a rendszerszemléletű adósságkezelés és annak hazai tapasztalatai.

Ajánlott irodalom :

- *Czike Klára–Vass Péter 1998. Gyorsjelentés a díjhátralék(osok)ról. Budapest, Szociális Szakmai Szövetség*
- *Kőnig Éva 2006. Adósságkezelés: sikerek és kudarcok. Esély 1.*
- *Vass Péter 2002. Szociálpolitikai célú lakossági díjhátralék-kezelés Szombathelyen. Studia Wesprimiensia I–II. száma*
- *Vitál Attila 2000. A díjhátralékosság makrostrukturális okai és lokális természete. In: Acta inter Urbes Szombathely, Berzsenyi Dániel Főiskola*

A szemináriumok témája:

A szemináriumok lehetőséget biztosítanak konkrét települések szociálpolitikai sajátosságainak, a díjhátralékos-probléma megoldására és/vagy kezelésére történő helyi tapasztalatainak a megbeszélésére és elemzésére.

HÁZTARTÁS-GAZDASÁGTAN
AT12
(16 óra)

A tantárgy célja:
A háztartási adósságkezelési tanácsadó mindazon készségeinek kibontakoztatása és szakmai műveltségének növelése, mely az eladósodott háztartások adaptációs képességének megerősítésére irányul. Ennek keretében a képzésben részt vevő szakemberek ismerjék meg a háztartás-statisztika elméleti alapjait, a szegénységi küszöbök meghatározásának technikáit és alternatíváit, az adósságkezelést elősegítő szociális támogatási formák igénybevételéhez köthető anyagi rászorultsági feltételek modellezési lehetőségeit, a családi költségvetés készíttetésének és terveztetésének folyamatát, továbbá az adósságkezelés klienskörébe tartozó háztartások életmódmintáit, idő- és jövedelem felhasználási szokásait. Az elsajátított ismeretek alapján az adósságkezelési tanácsadó legyen képes az ügyfele motiváltságát felkelteni, és erősíteni az adósságspirálból történő kikerülésre, mindazon képességeket kibontakoztatni, mellyel a háztartás vitelét tudatosabbá, tervezhetőbbé és racionálisabbá teszik.

Az előadások témája:

1. A háztartás ökonómiája
A háztartás fogalma, tipológiája. A háztartásgazdálkodás fogalma. A családi háztartás feladatai. A családi költségvetés fő elemei. Háztartásszervezési szokások rétegspecifikus vonásai: az anyagi ellátottság struktúrája, az egyes rétegek anyagi különbségeinek távolsága. Munkamegosztás és munkaszervezés a háztartásban. „Az élet javai" – családi gazdálkodás-háztartás.

Ajánlott irodalom :

- *Hoffmann Istvánné: Otthon, család, háztartás. Agricola Kiadó 1992. 9, 110–114, 131–140. old.)*
- *Andorka Rudolf: Bevezetés a szociológiába. Aula Kiadó 1995. 316–317, 325–327. old.*
- *Losonczi Ágnes: Az életmód az időben, a tárgyakban és az értékekben. Gondolat Kiadó Budapest, 1977. 464–515. old.*
- *Ambrus Péter: A Dzsumbuj. Magvető Kiadó Budapest, 15-147. old.*
- *Barty Phillips: Nagy háztartáskönyv. Cserépfalvi Könyvkiadó 1991.*

2. A háztartásstatisztika alapjai
Háztartás-statisztikai adatfelvételi módszerek: kérdőíves adatfelvétel, időmérleg készítési technikák. Háztartási jövedelemszámítási eljárások: családi jövedelem adatfelvétel, önbesorolásos módszer, presztízsvizsgálat módszer. A háztartások fogyasztási kríziseinek mérési technikái. Szegénységi küszöb meghatározások, létminimum számítási technikák. A társadalmi kirekesztettség fogalma és mérése, halmozottan szegény egyének, háztartások

Ajánlott irodalom :

- *Spéder Zsolt: A szegénység változó arcai. Századvég Kiadó Budapest 2002. 51–55.old., 60–70.old.*
- *Havasi Éva: Szegénység és társadalmi kirekesztettség a mai Magyarországon. Szociológiai Szemle 2002/4.*

3. Fogyasztási minták társadalmi különbségei
Az életmód és életstílus fogalmi megközelítései. Az életmódminták társadalmi meghatározottsága. A közép- és alsó osztály tevékenységstruktúrájának és preferenciáinak különbségei. Az idő szerepe az életmódban. Életpályák és életszakaszok jellemzői háztartás-gazdaságtani szempontból. Az eladósodottság réteg- és régióspecifikus vonásai.

Ajánlott irodalom :

- *Losonczi Ágnes: Az életmód az időben, a tárgyakban és az értékekben. Gondolat, 1977. 32-53, 693-725.old.*
- *Fábián Zoltán–Kolosi Tamás–Róbert Péter: Fogyasztás és életstílus. In Társadalmi Riport 2000. Budapest, TÁRKI*
- *Ambrus Péter: A Dzsumbuj. Magvető Kiadó Budapest, 1988.*

4. Jövedelemfelhasználás
Az anyagi lét életszervező funkciója. A pénz szerepe a háztartásban. Magatartástípusok az anyagi javak kezelésében: önkorlátozás és fogyasztói hedonizmus. Jövedelemtermelő és jövedelempótló stratégiák, erőforrás kímélő technikák. Krízishelyzetbe került háztartások jövedelem felhasználása. Az adósságspirál mechanizmusa.

Ajánlott irodalom :

- *Simonyi Ágnes: Munka nélkül. Családi alkalmazkodási stratégiák és hiányuk. In Szalai Júlia (szerk.): Az államtalanítás dilemmái: szociálpolitikai kényszerek és választások. Aktív Társadalom Alapítvány, Budapest, 1995. 193-213. old.*
- *Dögei Ilona: A létminimum alatt élők problémái. Esély 1999/5 sz.*
- *Nagy Ildikó: Családi pénzkezelési szokások a kilencvenes években. In Pongrácz Tiborné – Tóth István György (szerk.): Szerepváltozások. TÁRKI – SZCSM, 1999.*

5. A háztartási erőforrás felhasználás optimalizálása
A háztartási erőforrások feltárásának technikái: háztartásinapló-készítés metodikája – családi költségvetés: készítésének lépései, formái, eredményessége. Gazdálkodás az erőforrásokkal: költségkímélő és helyettesítő technikák. Háztartások költségvetési egyensúlya. A háztartásvezetés tartalmi elemei: tervezés, szervezés, irányítás, kivitelezés, összegzés, értékelés.

Ajánlott irodalom :

- *Hoffmann Istvánné: Otthon, család, háztartás. Agricola Kiadó 1992. 119–127. old.*
- *Gábor László–Győri Péter–Vajda Júlia: Adalékok a családi pénzügyek vizsgálatához. Valóság 1993/6. 83–88.old.*
- *Barty Phillips: Nagy háztartáskönyv. Cserépfalvi Könyvkiadó 1991.*

A szemináriumok témája:

A szemináriumi foglalkozásokon az oktató által kiemelt szakirodalmak közös feldolgozására kerül sor. Továbbá a képzésben részt vevők elsajátítják a különböző háztartások költségvetésének készítését.

AZ ADÓSSÁGKEZELÉS JOGSZABÁLYI KERETEI
AT13
(20 óra)

A tantárgy célja:
A tantárgy célja, hogy a képzésben részt vevők szerezzék meg azt a nélkülözhetetlen jogi jártasságot, amelynek birtokában képesek lesznek hatékony segítséget nyújtani az eladósodott háztartásoknak, illetve eredményes közvetítőként fellépni az adósságkezelési szolgáltatás egyes szereplői – önkormányzat, hátralékosok, illetve közüzemi szolgáltatók (hitelezők) – között. A tantárgy átfogja azokat a lényeges jogi ismereteket, amelyek az adósságkezelési tanácsadóként dolgozó szakemberek gyakorlati munkájához szükségesek. A tantárgy tematikája – az adósságkezeléshez szorosabban kötődő jogi jártasság átadásán túl – kiterjed az alapvető jogdogmatikai háttérre, valamint a szociális jog határterületeire is. Az egyes modulok sokszor meglehetősen széles kört fognak át, ezért az egyes jogintézmények többségénél inkább cél az alapismeretek (definíciók, elhatárolások) közlése, mint a mély ismeretek (részletszabályok) átadása.

Az előadások témája:

1. Az adósságkezelés feltételrendszerét meghatározó jogszabályok
A szociális igazgatás általános szabályai: a szociális törvény általános eljárási rendelkezései (adatkezelés, a jogosulatlanul igénybe vett ellátás megtérítése). Az adósságkezelési szolgáltatás és a lakásfenntartási támogatás részletes szabályai. A szociális törvény végrehajtási rendeletének vonatkozó részei (általános eljárási szabályok, az adósságkezelési szolgáltatás és a lakásfenntartási támogatás részletes végrehajtási szabályai).

2. A polgári jog általános szabályai: személyek joga és tulajdonjog
Jogképesség, cselekvőképesség, A tulajdonjog tartalma és védelme, a rendelkezési jog, elidegenítési és terhelési tilalom. A tulajdonjog megszerzése átruházással, elbirtoklás. Haszonélvezet és használat.

3. A polgári jog általános szabályai: a kötelmi jog alapjai
A szerződés megkötése: a szerződési akarat és kifejezése, előszerződés, a szerződés alakja. A képviselet általános szabályai, meghatalmazás. A pénztartozás, a kamat. A semmisség és a megtámadhatóság egyes esetei. A szerződés módosítása, tartozáselismerés. A szerződést biztosító mellékkötelezettségek: foglaló, kötbér, a zálogjog vázlata, jelzálogjog, kezesség. Teljesítés és beszámítás. A szerződésszegés: késedelem, hibás teljesítés. A szerződés megszűnésének egyes esetei, az elévülés. Engedményezés, tartozásátvállalás. Több jogosult vagy több kötelezett a szerződésben, egyetemlegesség. Egyes szerződések: adásvétel és a csere, közüzemi szerződés, bérlet, lakásbérlet, haszonbérlet, ajándékozás. A hitel- és a kölcsönszerződés.

4. Családjogi alapok
A házasság felbontása, annak jogkövetkezményei. Rokontartás, gyámság.

5. Államigazgatási jog, végrehajtási jog
Az elsőfokú közigazgatási eljárás menete vázlatosan. A hatóság döntései: határozat és végzés. A kérelem alapján lefolytatandó jogorvoslati eljárások áttekintése. A bírósági végrehajtás elrendelése, a pénzkövetelés végrehajtásának szabályai.

6. Önkormányzati jog
A települési önkormányzat általános feladatai, hatásköre, szervei (kivonatosan). Az önkormányzat gazdasági alapjai (vagyona, bevételei és gazdálkodása). Az önkormányzati jogalkotás (rendeletek, határozathozatal).

7. Az egyes közüzemi szolgáltatások igénybevételét meghatározó közös szabályok
A szolgáltató és a fogyasztó közötti jogviszony. Az ún. védendő fogyasztókra vonatkozó rendelkezések, általános tudnivalók az előrefizető mérőről. Szerződésszegés és következményei (késedelem stb.).

8. Az ingatlanjog alapjai
Az ingatlan-nyilvántartás elvei, az ingatlan-nyilvántartásba bejegyezhető jogok és feljegyezhető tények. A társasház fogalma, szervezete és működése. A lakásbérlet szabályai, önkormányzati bérlakások.

9. Az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó támogatási rendszerek áttekintése
Az egyes lakáscélú állami támogatások általános szabályai (lakásépítési-lakásvásárlási kedvezmény, „szocpol", fiatalok otthonteremtési támogatása).

10. Az adatvédelem és a fogyasztóvédelem alapjai
A személyes és a különleges adat fogalma, adatkezelés, az adatkezelés célhoz kötöttsége. A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmét biztosító általános rendelkezések; a fogyasztói jogok érvényesítése (pl. ügyfélszolgálatok kötelezettségei).

11. Hitelintézetek, bankjog, pénzügyi alapok
A banktitok fogalma. A tiltott hirdetés, az ügyfelek tájékoztatása. A fogyasztási kölcsön.

A szeminárium témája:
Az önkormányzati mintarendeletek elemzése. A közüzemi (szolgáltatási) szerződések, szolgáltatási rész- és elszámoló számlák elemzése. A bíróság által kiállított végrehajtási lap tanulmányozása, értelmezése. A tulajdoni lap felépítése, részei. Ismétlés, gyakorlás, igény esetén jogesetek feldolgozása

<u>Ajánlott jogszabályok jegyzéke</u>

- *1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról*
- *63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól*
- *1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről, Ptk. Kommentár*
- *1952. évi IV. törvény a házasságról, a családról és a gyámságról*
- *2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól*
- *1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról*
- *1990. évi LXV. törvény a helyi önkormányzatokról*
- *2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról*
- *2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról*
- *2003. évi XLII. törvény a földgázellátásról*
- *1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról*
- *1995. évi XLII. törvény az egyes helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről*
- *38/1995. (IV. 5.) Korm. rendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről*

- *1993. évi LXXVIII. törvény a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról*
- *1997. évi CXLI. törvény az ingatlan-nyilvántartásról, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 109/1999. (XII. 29.) FVM-rendelettel*
- *2003. évi CXXXIII. törvény a társasházakról – 30. § (1) bekezdés!*
- *12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet a lakáscélú állami támogatásokról*
- *1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról*
- *1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről*
- *1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról*

AZ ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÁS MÓDSZERTANA
AT14
(20 óra)

A tantárgy célja:
Az adósságkezelési tanácsadók részére gyakorlati ismeretek átadása, jártasságuk és készségeik fejlesztése, amelynek birtokában az adósságkezelési szolgáltatás helyi keretében rendelkezésre álló támogatási formák optimális igénybevételét elősegíti az adós háztartásnak. A képzésben részt vevő ismerje meg az adósságkezelési tanácsadást nyújtó szervezet kompetenciahatárait, a szervezet kapcsolatrendszerét, együttműködési kötelezettségeit és lehetőségeit. Legyen képes segítő közvetítőként ügyfelei érdekében az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában partneri együttműködést kialakítani az ügyfelek személyes környezetével, családjával. Ismerje saját feladatkörét, kompetenciahatárait, a határait meghaladó esetekben az adekvát segítségkérés lehetőségeit és módját. Rendelkezzen olyan kommunikációs és módszertani eszköztárral, amelyek lehetővé teszik az adós ügyfél szociális státusának, feltérképezett, az adósság felszámolására irányuló szándékuk, motiváltságuk erejét, és a szándék megvalósításához szükséges objektív feltételek, források meglétét, illetve annak hiányát. Legyen képes az ügyfél motiváltságának erősítésére, az ügyfél belső és külső erőforrásainak mozgósítására, az együttműködés folyamatában felmerülő problémák és konfliktusok lehetőség szerinti oldására.

1. A lakhatással és lakáshasználattal összefüggő díjhátralékok kezelésének különböző stratégiái és alkalmazott módszerei
A közüzemi díjhátralékok nagyságának, szerkezetének, és az érintettek körének számbavétele. A probléma társadalmi legitimálása, kezelésének szükségessége és sürgőssége. Kísérleti útkeresés, programszerű adósságmérséklő támogatások a magas munkanélküliséggel sújtott térségekben. Önkormányzati, alapítványi, nonprofit szervezetek kezdeményezésére és szervezésében indított hátralékmérséklési programok. Átfogó, jogszabályon alapuló adósságkezelési programok. Prevenciós eszközök a lakhatási költségek mérséklésére. Törvényi szabályozáson alapuló lakásfenntartási támogatás bevezetése. Prevenciós és stabilizáló-korrekciós támogatási eszközök összehangolása, együttes rendszerbe foglalása.

2. Kitekintés egyes európai országokban alkalmazott adósságkezelési szolgáltatások működési alapelveire, gyakorlatára és módszereire
Ausztria, Német Szövetségi Köztársaság, Írország, Nagy-Britannia és Hollandia adósságkezelési rendszere.

3. Az adósságkezelési tanácsadás folyamata – feltáró szakasz
Intézmény által nyújtható szolgáltatások meghatározása, az objektíve teljesíthetetlen elvárások befogadásának mérséklése, az eséllyel kezelhető adósságproblémát megfogalmazó ügyfelek megerősítése. Személyre szóló tájékoztatás, kölcsönös tájékozódás, az ügyfél együttműködési szándékának feltárása, megerősítése. Az eladósodottság mértéke, szerkezete, a díjhátralék felhalmozódásának objektív és szubjektív okai, a háztartás túlélési stratégiáinak feltárása. Fizetés halasztása, prioritások a számlák fizetésében, a részleges fizetés optimalizálása. Előzetes megoldási tervek a hátralék(ok) felhalmozódásához vezető okok függvényében. A háztartás (ügyfél és családja) gazdálkodási rendszere, felelősségi viszonyok a pénzkezelésben.

4. Az adósságkezelési tanácsadás folyamata – előkészítő szakasz
Prioritások felállítása a lakhatást veszélyeztető, és/vagy a szolgáltatás kikapcsolásával, korlátozásával, egyéb szankciókkal járó adósságok között. Dokumentálható és rejtett jövedelmek számbavétele. Az ügyfél ambivalens viselkedése a háztartás valós bevételeinek feltárásában. Érdekeltség a részleges fizetőképesség bizonyításában, ellenérdekeltség a magasabb összegű törlesztő részletek vállalásában. A háztartás valós bevételeinek a fogyasztás mértéke és szerkezete szerinti vizsgálata. A háztartási napló használata. Törlesztési kapacitás számítás. Feszültségek és konfliktusok a törlesztés mértéke körül. A törlesztéssel együtt járó fogyasztáskorlátozás kezelése a családban. A fogyasztás korlátozásának társadalmi csoportonként és rétegenként eltérő tűréshatára. A vállalt törlesztési kötelezettség teljesítésének szubjektív feltétele a családtagok közötti megállapodás létrejötte és betartása az egyéni fogyasztás arányos visszafogásáról. A támogatás iránti kérelem előkészítése és benyújtása. Segítségnyújtás a formanyomtatványok kitöltésében, az előírt mellékletek és igazolások meglétének ellenőrzése. Speciális segítségnyújtás.

5. Az adósságkezelési tanácsadás folyamata – az együttműködési szakasz, utógondozás
A határozatban foglalt kötelezettségek és feladatok mulasztásának következményei, a szankciók hatásának és következményeink tudatosítása. Az adósságkezelési tanácsadó szerepkörének és feladatainak részbeni módosulása. A segítő-támogató és a hatóságtól átadott kötelező ellenőrzési feladatok összehangolása. Kiemelt közvetítői feladat az ügyfél és az érintett szolgáltató közötti részletfizetési megállapodás megkötésének elősegítése. Megállapodás hiányában az adósságkezelési tanácsadó közvetítőként segíti a szolgáltató által nyújtható (mérlegelésen alapuló) kedvezmények igénybevételét. Eredményesen és sikeresen lezárult adósságkezelési szolgáltatás értékelése, a háztartás gazdálkodási módszereinek megerősítése.

Ajánlott irodalom :

- *Hoffman István: Az adósságkezelési szolgáltatásra vonatkozó helyi rendeletalkotás tapasztalatai. In Kőnig Éva (szerk.): Az adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata. Szociális Igazgatási Egyesület. Debrecen. 2004.*
- *Gyulai Gabriella: Az adósságkezelési tanácsadás folyamatának lépései. In Kőnig Éva (szerk.): Az adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata. Szociális Igazgatási Egyesület. Debrecen. 2004.*
- *Győri Péter–Tausz Katalin: A díjhátralék-probléma szociálpolitikai nézőpontból. Megelőzés és együttműködés. A díjhátralék-probléma megoldási lehetőségei helyi szinten. Pontes Kft. Nagykovácsi, 1999.*
- *Vass Péter: Hátralékkezelés Szombathelyen. Megelőzés és együttműködés. A díjhátralék-probléma megoldási lehetőségei helyi szinten. Pontes Kft. Nagykovácsi,1999.*
- *Tausz Katalin: A díjhátralékos háztartások helyzete Nyíregyházán. Megelőzés és együttműködés. A díjhátralék-probléma megoldási lehetőségei helyi szinten. Pontes Kft. Nagykovácsi, 1999.*

A szeminárium témája:
Esetmegbeszélés, esetfeldolgozás (módszere: kiscsoportos beszélgetés és/vagy szerepjáték), dokumentumkezelési, PR-, közvetítési-tárgyalási technikák gyakorlása, statisztikák készítése, háztartási napló készítésének gyakorlása.

9.3. GYAKORLATI MODUL

SZAKMAI KÉSZSÉGFEJLESZTÉSI ÉS MÓDSZERTANI TECHNIKÁK
AT21
(16 óra)

A szakmai tréning célja:
Az eladósodott kliensekkel kialakított segítő kapcsolat sajátosságainak megismertetése helyzetgyakorlatok, strukturált csoportgyakorlatok és tematikus beszélgetések keretében; a háztartási adósságkezelési tanácsadó kompetenciáinak, kommunikációs készségeinek fejlesztése gyakorlással; a sajátos tanácsadói szerepekkel kapcsolatos szerepelvárások, szerepkonfliktusok, szerepzavarok elemzése; a tanácsadói módszerek és technikák kipróbálása. Célnak tekinthető továbbá, hogy a csoportvezető irányításával és a csoporttagok egymásra hatásának eredményeként a résztvevők szakmai önismerete pontosabbá váljon, megtalálják fejlődési lehetőségeiket, kialakuljanak a szakmai szerepeikhez szükséges attitűdjeik, viselkedésmódjaik. A tantárgyi kereteken túl a folyamatos önfejlesztés és a belső harmónia megteremtése iránti igény felkeltésére is törekszik a csoportmunka.

A modul szervezési, módszertani keretei

Létszám
Mivel saját élményt nyújtó csoportfoglalkozásról, tapasztalati tanulásról van szó, ez csak kiscsoportos keretek között lehet eredményes. A 12 fős csoportlétszám tekinthető optimálisnak – 16 fő fölött már jelentősen csökken a csoportmunka hatékonysága – 20 fő felett pedig indokolt a csoport kettébontása, de legalább is két csoportvezető biztosítása, s lehetővé tenni, hogy legalább bizonyos gyakorlatokhoz kettéváljon a csoport. A csoportmunkában az előadásokhoz viszonyítva sokkal fontosabb a csoporttagok jelenléte: ennek hiányában nem lehet élményekhez, tapasztalatokhoz jutni, s a távollévő egyáltalán nem tudja pótolni azokat. Ezért ezen a modulon a részvétel kötelező.

Hely
A csoportmunkához megfelelő helyiséget kell biztosítani, ahol 12–20 fő asztalok nélkül körbe tud ülni, s 16 főnél nagyobb létszám esetén tartalék terem is rendelkezésre áll (az időnkénti vagy teljes csoportbontáshoz). Bár általában körben ül a csoport, bizonyos gyakorlatokhoz készenlétben kell tartani 4–6 kisebb, könnyen mozgatható asztalt.

Idő
A modul rendelkezésére álló teljes időkeret 16x45 perces képzési óra (összesen 720 perc). A csoportmunkában az ideális időbeosztást a 2 képzési órás, vagyis 90 perces blokkok jelentik, s egy-egy képzési napra legalább két blokkot célszerű beiktatni. De az is előnyös, ha két teljes egymást követő képzési napot szánnak a csoportmunkára, így növelhető annak intenzitása.

Csoportvezető
A részvevőknek a csoportvezetővel szemben bizalommal kell lenniük, feltárva nehézségeiket is. Ezért nem lehetnek tőle függő viszonyban. A csoportvezető nem minősítheti és nem vizsgáztathatja őket. A titoktartás a csoportvezetőre is vonatkozik, ezért az egyes csoporttagokról személyes információt senkinek sem adhat, az egész csoportra vonatkozóan pedig csak általános jellegűt. A csoportvezető feladata védelmet nyújtani annak a csoporttagnak, akit a csoport (vagy egyes tagjai) támadnak. Ezen kívül külön megértő-feltáró megbeszélést kell folytatnia azzal a személlyel, aki a csoportmunkával szemben teljes ellenállást tanúsít, s kívül marad abból.

Ha ez a beavatkozás nem vezet eredményre, s megmarad az ellenállás, akkor végső esetben azt kell tanácsolni az ilyen személynek, hogy maradjon ki a képzésből, mert nem alkalmas a tanácsadói munkára.

A csoportmunka folyamata, szakaszai

Szerződéskötés
A csoportmunka kezdésekor a csoportvezető „szerződést köt" a résztvevőkkel, amelyben kölcsönös egyetértéssel kialakítják a csoportmunka magatartási normáit. A főbb szabályok a következők: mivel itt nagyobb arányban történnek személyes megnyilvánulások, ezért bizalmi légkört kell kialakítani. Ezt szolgálja:
- a megegyezés a megszólításban,
- egymás nevének megtanulása,
- a megszólalások „címzése" és a saját gondolatok, érzések vállalása (nem elrejtve általános alany mögé!)
- a csoporttitok megőrzése (csak a személyes megnyilvánulásokra vonatkozóan),
- egymás minősítésének elkerülése,
- a negatív érzések kimondhatósága (énüzenet formájában),
- a feszültséglevezető viselkedésformák mellőzése,
- az időkeretek betartása,
- a jelenlét fontosságának elfogadása,
- annak belátása, hogy mindenki csak annyi személyes hasznot nyerhet a csoportmunkából, amennyire bevonódik és aktívan részt vesz a beszélgetésekben és gyakorlatokban.

Bemutatkozás
A szerződéskötést 1–2 perces bemutatkozás követheti, amelyben minden csoporttag az általa legfontosabbnak tartott információkat osztja meg a többiekkel. A szakmai képzettség, a lokális kötődés és a munkahely-munkakör azonban mindenképpen kerüljön említésre. Ha van idő (ez a csoportlétszámtól is függ), akkor néhány önprezentációs gyakorlatot is be lehet iktatni.

Bizalomépítés
A tematikus csoportmunka indítását meg kell előznie néhány bizalomgyakorlatnak. Például:
- párválasztás némán, tekintetkapcsolattal
- páros vakvezetés, némán
- fordított haranggyakorlat (vakon és némán)

1. A szerződéskötés, a bemutatkozás és a bizalomépítés

Tematikus beszélgetések
A tematikus beszélgetéseken feldolgozandó témakörök
1. A segítő motiváció:
   - a segítő pályaválasztás indítékai
   - a segítő magatartás különböző motívumai: a proszociális beállítódás
2. A segítő beszélgetés főbb elvei
   - a nondirektivitás érvényesítése
   - a kliensek gondolatai és érzései kifejezésének elősegítése
   - a szimmetrikus kapcsolat kialakítása
   - az empátia alkalmazása
   - az inkluzív attitűd:
     - befogadás és elfogadás, tolerancia vagy elviselés
     - a feltétel nélküli pozitív elfogadás
     - az elfogadás határai és nehézségei
   - a segítő hitelessége

3. Az érett segítő személyisége és magatartása

4. Az adósságkezelési tanácsadó saját viszonyának tudatosítása a pénzhez:
   - személyes vagy családi gazdálkodás, költségvetés
   - pazarlás, költekezés – nagyvonalúság, bőkezűség
   - fukarság, kuporgatás – takarékosság, beosztás
   - kölcsönkérés, hitelfelvétel, adósság

5. A tanácsadó saját előítéleteinek tudatosítása
   - a felelőtlenül költekezőkkel, az eladósodottakkal szembeni előítéletek
   - előítéleteink nyílttá tétele és a velük való megküzdés
   - spontán ellenszenveink, averzióink
   - a tanácsadóval szembeni előítélet, ellenszenv
   - a személyek és csoportok közötti előítéletek tanácsadó általi kezelése (a családtagok között, a kliens és a hitelezők között)

2. A tanácsadó kommunikációs készségeinek fejlesztése

Elméleti alapok

1. A közvetlen emberi kommunikáció modellje:
   - bipolaritás,
   - egyirányú és kétirányú kommunikáció
   - az üzenet
   - zaj a csatornákban
   - kommunikációs célok: kifejezés, közlés, felszólítás, kérdezés stb.
2. A kommunikációs csatornák
   - a verbális csatorna
   - a nonverbális csatornák
   - a vokális csatorna
   - a mimikai csatorna
   - a geszturális csatorna
   - a testtartás
   - a térközszabályozás
   - az öltözködés, jelvények, ékszerek stb. szerepe a kommunikációban
3. A kommunikáció törvényei
   - a kommunikációs szükséglet
   - a kommunikációs kényszer
4. A metakommunikáció
5. A kommunikátor hitelessége, a kongruens kommunikáció
6. Kommunikációs zavarok
   - a kóros kommunikáció
   - a nyelvi kommunikáció hiánya vagy gyengesége
   - félreérthető kommunikációs helyzetek
   - kommunikációs zavarok a mindennapi életben: szóáradat, mellébeszélés, mesélés, hazudozás stb.
   - a megértést akadályozó kommunikációs formák.
7. Az agresszív, a szubmisszív és az asszertív kommunikáció
8. Kommunikáció konfliktus helyzetben
9. Interkulturális kommunikáció
10. Kommunikáció szorongó, feszült, indulatos emberekkel
12. Kommunikáció konfliktusos helyzetben
11. A kommunikációs érzékenység és fejleszthetősége
12. A kommunikációs önismeret jelentősége és eszközei

3. A kommunikációs készséget fejlesztő gyakorlatok

1. Az értő figyelem gyakorlatai

   a/ A csoport tagjai előbb 2 perc alatt magukban végiggondolnak egy 1 perces történetet életük egy régebbi pénzügyi zavaráról majd párokba szerveződve, egyszerre mesélik el egymásnak úgy, hogy közben figyelni kell a partner történetét is. Utána megpróbálják egymásnak visszamondani a másik történetét, s kontrollálják, hogy mennyire sikerült figyelni a partner történetére.

   A gyakorlat végén a csoportos megbeszélés tárgya: mi akadályozta, nehezítette a partnerre figyelést?

   b/ Ugyancsak párokban: először az egyik partner mesél valamilyen gazdasági jellegű személyes konfliktusáról, s a másik eközben azt figyeli, hogy a beszélőnek a témával kapcsolatos változó érzelmei hogyan fejeződnek ki a különböző verbális és nonverbális csatornákon.

   A megbeszélés témája: miért nehéz a tartalom mellett a személyre figyelni?

2. A kérdezési technikák gyakorlata

   c/ A csoporttagok kikérdezik egymást családjukról, annak anyagi helyzetéről.

   Először a párokban, utána pedig a csoportban megbeszélik, hogy milyen kérdezési technikákat alkalmaztak, s azoknak milyen volt a hatása.

3. Visszatükrözés, visszacsatolás gyakorlata

   d/ Párokban az egyik tag különböző arckifejezéseket, testtartásokat vesz fel, különböző mozgásokat végez s azt a partnerének pontosan követnie, utánoznia kell. A második részben szerepcserével ugyanezt teszik.

   A megbeszélésben a mechanikus és a lényegi tükrözés különbözőségét tisztázzák.

   e/ A csoportvezető elmesél egy vele megtörtént eseményt, s mindenki a saját szavaival írásban csatolja vissza az elmondottak lényegét.

   A csoportos megbeszélésen összehasonlítják a leírtakat, s közösen értékelik azokat.

4. Adatok, információk gyűjtésének gyakorlata

   f/ Triádokban előre megadott szempontok szerint kell a csoporttagoknak egy 10 perces beszélgetés keretében adatokat, információkat gyűjteni a másik két beszélgető partner környezetéről, aktuális élethelyzetéről. A megbeszélésen megvizsgálják a gyűjtött információk mennyiségét és minőségét, s reflektálnak a gyűjtés nehézségeire.

5. Az asszertív kommunikáció gyakorlatai

   e/ Kapujáték. A csoport körben áll, s egy csoporttag be van zárva a körbe: csak a titokban megbeszélt kapun (két csoporttag között) engedik ki. Mindenki némán segíthet a kaput keresőnek, pusztán a tekintetével közvetítve a vonzást, megengedést, illetve az elutasítást. A játék több menetben, újabb és újabb bezártakkal, és változó kapu személyekkel folyik le.

   A megbeszélés során beszámolnak arról, hogy kinek melyik szerep volt könnyebb, vagy nehezebb és miért.

   f/ Rövid dramatikus játékban gyakorolják a kölcsönkérés elutasítása helyzet megoldását.

   g/ Hasonló dramatikus játékban a kölcsön esedékes visszaadására való felszólítás helyzetet gyakorolják.

   Mindkét gyakorlat megbeszélésének témája a verbális elutasítás nem agresszív és nem szubmisszív, hanem asszertív formája.

6. Empátiafejlesztés

   h/ Empátialabor. Háromfős csoportokba szerveződve gyakorolják az empatikus meghallgatást. Az egyik szereplő a beszélő, aki a saját személyes problémájáról beszél. A másik szereplő a hallgató, aki igyekszik beleélni magát a beszélő helyzetébe, átélni érzéseit. A harmadik szerepben a megfigyelő a beszélőt figyeli, hogy azután visszajelezhesse neki, mennyire sikerült empatikusnak lennie.

   A megbeszélés témája elsősorban az, hogy mennyire sikerült ténylegesen empátiát érezni és azt ki is fejezni.

7. A meggyőzés, befolyásolás gyakorlata

i/ Az indiai tehén meséje. A gyakorlat három részből áll: először a csoportvezető mesél, azután a résztvevők egy percig csöndben gondolkodnak, s végül párokban vitatkoznak. A mese: „Egy indiai szegény parasztcsalád egyetlen vagyona egy tehén. Ám egy nap a tehén valamivel felbosszantja a gazdát, aki úgy dönt, hogy eladja. Átviszi a szomszédhoz, s felkínálja neki. A szomszéd a mustra után kérdezi, hogy mit kér érte? A gazda válasza: 500 rúpiát. A szomszédnak megfelel az ár, s megveszi a jószágot. A gazda hazamegy a pénzzel, ám a felesége kérdőre vonja a tehén miatt. Hosszabb szóváltás után, a gazda visszamegy a szomszédhoz és visszakéri a tehenet. A szomszéd nem érti a dolgot, de végül 550 rúpiáért hajlandó visszaadni. A gazda nehezen, de kifizeti a kért összeget. Egy másik alkalommal újra csinál valami galibát a tehén, s a már nagyon dühös gazda újra az eladás mellett dönt. Ismét átviszi a szomszédhoz, aki nagyon csodálkozik, de rááll az alkura, s hajlandó megadni az új árat, a 600 rúpiát. Az üzlet megkötése után hazamegy a gazda, de a felesége már az utcán útját állja. Így hát szégyenszemre ismét a szomszédhoz kell mennie, s visszakérni a tehenet. A szomszéd jót mulat rajta, de 650 rúpiáért hajlandó visszaadni azt. A visszavétellel fejeződik be a történet." – Ezután a csoportvezető azt kérdezi a tagoktól: az eredeti gazda a többszöri üzleten nyert, vesztett vagy a pénzénél maradt? Egyperces néma gondolkodás után egy konkrét számhoz kell eljutniuk, aminek előjele is van (kivéve ha nulla). Végül a különböző eredményre jutott csoporttagok a kör közepén párokban vitáznak 4–4 percig, s próbálják meggyőzni egymást a helyes eredményről (ami: mínusz 100).

A megbeszélés tárgya – több pár vitájának meghallgatása után – a vitázók kommunikációs stílusa, meggyőzési technikája, illetve a meggyőzés sikertelenségének oka. Végül el kell juttatni a csoportot annak belátásáig, hogy az eredményes meggyőző belemegy a partner „utcájába", s annak gondolatmenetén keresztül próbálja elfogadtatni a helyes álláspontot.

A gyakorlatot követő beszélgetésben a következő témákat kell feldolgozni:

- a meggyőzés belső akadályai;
- a meggyőzés nem legyőzés;
- a meggyőző fél hitelessége: csak arról tud meggyőzni, amivel maga is egyetért;
- a partner személyének és véleményének tiszteletben tartása;
- a kreatív vita lehetősége.

8. Tanácsadási gyakorlatok és tematikus beszélgetések

j/ A klienssel való szerződéskötés gyakorlása

dramatikus helyzet gyakorlat a kapcsolat felvételre, a kliens elvárásainak kiderítésére valamint a tanácsadó kliensnek szóló kérései megfogalmazására;

akvárium gyakorlat a kliens kontrollvesztéssel, kiszolgáltatottsággal és sebezhetőséggel kapcsolatos aggodalmainak felderítésére

k/ tematikus beszélgetés a szerződéskötés elveiről: 50–50 százalékos felelősség-vállalás a kapcsolatban; mindkét fél ad és kap; viselkedés változtatására lehet szerződni, de érzések változtatására nem; csak elérhető dolgokat lehet ígérni és kérni; a szerződés határozott időre vagy határideig szól; a szerződések újra tárgyalhatók

l/ a kliens problémájának pontos megfogalmazása, körülhatárolása

dramatikus akváriumgyakorlat hozott eset felhasználásával

m/ a kliens ellenállásának kezelése a tanácsadóval szemben

dramatikus akváriumgyakorlat hozott eset felhasználásával

n/ gyakorlatok a kliens bevonására az érzelmeinek támogatásával

dramatikus akváriumgyakorlat hozott eset felhasználásával

o/ a tanácsadás mint információnyújtás, illetve tanítás

tematikus beszélgetés a döntési helyzetben vagy információhiány miatt kért tanács különbségéről, valamint a tanítás és tanácsadás azonosságairól és eltéréseiről

p/ a tanácsadási kapcsolat befejezése, lezárása
tematikus beszélgetés a kliens leválásának nehézségéről és megkönnyítéséről.

4. A csoportmunka záró szakasza

A befejező részben alkalmat kell adni arra, hogy minden csoporttag kifejezhesse a folyamattal kapcsolatos érzéseit. Meg kell kérni őket, hogy írásban fogalmazzák meg azt, hogy mit tanultak a folyamatban, miben fejlődtek. Ezeket kisebb 3–5 fős csoportokban egyeztessék, rangsorolják, majd a teljes csoportban állítsák fel az elsajátított személyi és szakmai értékek rangsorát. A búcsúzás csak a csoportvezetőtől történik, mivel a csoport más modulok keretében folytatja a munkát.

A csoportmunkában alkalmazható módszerek

- Tematikus beszélgetések
- Szituációs gyakorlatok
- Dramatikus játékok
- Strukturált gyakorlatok
- Kritikus helyzetek kipróbálása
- Problémaorientált oktatás (az elméleti alapok bemutatására)

A gyakorlatok egy részét illusztrációként alkalmazhatjuk az elméleti részek előadásánál illetve a tematikus beszélgetésekben. A gyakorlatok élményt, tapasztalatot adnak, de hatásuk csak akkor lehet elmélyült és tartós, ha lejátszásuk után megbeszélik, feldolgozzák ezeket.

INTÉZMÉNYI TEREPGYAKORLAT
AT22
(32 óra)

A terepgyakorlat célja:
A képzésen elsajátított ismeretek gyakorlati alkalmazása. A képzésben részt vevő ismerje meg az adósságrendezés gyakorlatát konkrét eseteken keresztül. Tanulmányozza az adósságkezelési szolgáltatást végző intézmény működését, az adósságkezelési tanácsadás menetét, ismerje meg a tanácsadás ügyviteli és adminisztrációs rendszerét, az adósságkezelés szakmai protokollját.

Követelmények

A képzésben részt vevő
- legyen képes alkalmazni az elméleti képzés során tanult ismereteket, a kapcsolatépítés technikáit
- a birtokába kerülő információkat az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok, és etikai normák követelményeinek megfelelő módon tudja kezelni és továbbítani.
- ismerje fel a meghatározó környezet szociális jellemzőit, szükségleteit, értékeit és struktúráját
- ismerje meg a terepintézményhez kapcsolódó intézmények, szervezetek, valamint a helyi szolgáltatók meghatározó személyeit és kapcsolatrendszereit
- tanulmányozza, és megfelelő módón rögzítse a településén élők szolgáltatási szükségleteit, problémáit és céljait; mindezek egybevetésével legyen képes összeállítani saját szakmai programját, időszaki munkatervét és havi, illetve heti napirendjét.
- ismerje meg és ismertesse meg a helybeliekkel a szolgáltatás lehetőségeit, tapasztalatai alapján javítsa a szociális szolgáltatás minőségét.

A gyakorlat menete

A képzésben részt vevő a terepgyakorlatról gyakorlati naplót köteles vezetni, melyet a gyakorlatvezető aláírásával igazol. A gyakorlat megkezdésekor a képzésben részt vevő és a tereptanár közösen tervet készítenek, majd a programot megvalósítják és a gyakorlat végén lezáró és értékelő beszélgetést folytatnak. A gyakorlati naplót az adósságkezelési tanácsadó módszertanát oktatónak kell benyújtatni, aki annak elfogadhatóságát értékeli.

A tereptanár feladatai
- a képzésben részt vevővel közösen meghatározza a gyakorlat programjának és időbeosztásának tervét
- biztosítja a képzésben részt vevő számára a terepintézmény dokumentációjához való hozzáférést
- a képzésben részt vevővel elemzi a helyben folytatott gyakorlat tapasztalatait, az elmélet és jogi szabályozás valamint a tényleges gyakorlat esetleges eltéréseit
- a képzésben részt vevővel áttekinti a szolgáltatókkal és egyéb intézményekkel meglévő kapcsolatot, a tanácsadás során használat adatlapokat, iratokat stb.
- megismerteteti a megfigyelt és folyamatban lévő eseteinek eddigi eseményeivel
- lehetőséget teremt a képzésben részt vevő számára, hogy részt vegyen az ügyfélfogadáson
- ellenőrzi a képzésben részt vevő terepnaplóját
- a terepgyakorlat végén záró és értékelő beszélgetés folytatat, a képzésben részt vevő teljesítményét értékeli

A képzésben részt vevő feladatai:

- Helyi jogi háttér megismerése (helyi rendelet, együttműködési megállapodások stb.)
- A gyakorlati terepintézmény valamint az adósságrendezésben részt vevők közötti eljárás menetének és kompetencia határainak megismerése
- Közreműködés az adósságkezelési tanácsadói tevékenységben
- Dokumentáció áttekintése
- Adminisztráció és statisztika készítésének megismerése
- A gyakorlati napló elkészítése, a gyakorlati munka tapasztalatainak értékelése