



Vargáné Subicz Beáta

A segítő intézmény; megismerés és feltárás



A követelménymodul megnevezése:
A szociális segítség alapfeladatai

A követelménymodul száma: 1356-06A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-014-50



A SEGÍTŐ INTÉZMÉNY; MEGISMERÉS ÉS FELTÁRÁS

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

A szociális gondoskodás történeti fejlődésének eredményeképpen az állam, illetve az állami intézmények, s ezek szervezeteinek feladatává vált a szociálpolitika kialakítása és végrehajtása. Az ember élethez való jogának biztosítása és szociális biztonságának megteremtése, illetve szavatolása elsődlegesen az állam feladata; ezt a feladatát az állam a szociális igazgatás megszervezésén keresztül látja el, részben közvetlenül az igazgatási szervezetével és saját hatósági, jogi, irányítási, pénzügyi eszközeivel, részben pedig az e célra létrehozott, fenntartott és működtetett intézményrendszer útján.

A szociális igazgatás a szociálpolitika gyakorlati megvalósításának a megszervezését jelenti; a szociálpolitika végrehajtása a feltételekről való gondoskodást, továbbá az intézmények létrehozását és működtetését foglalja magában.

A szociális igazgatás szervezetére, feladataira, hatáskörére, működésére, eljárására és a szociálpolitika végrehajtására vonatkozó állami döntések meghozatala jogszabályok formájában történik. Ezen jogszabályok többsége az államigazgatási jogágba tartozik, de esetenként polgárjogi és családjogi normáknak is van szociálpolitikai tartalma.

Az emberek alapvető szociális jogait az Országgyűlés által elfogadott alkotmány tartalmazza. Mindenkinek joga van a szociális biztonsághoz; öregség, betegség, rokkantság, özvegyiség, árvaság és önhibájukon kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén a megélhetésükhöz szükséges ellátásra jogosultak.

Az 1993-ban hatályba lépett szociális törvény célja, hogy a szociális biztonság megteremtése és megőrzése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, valamint érvényesítésének garanciáit. A törvény kimondja, hogy a szociális ellátás feltételeinek biztosítása az állam központi szerveinek és a helyi önkormányzatoknak a feladata.

Hogy az állam hogyan szervezi meg a szociális ellátások rendszerét és ezek intézményeit, valamint az adott intézmény mit tesz, mit tehet a segítség érdekében, erről szól e tananyag.

Azt vizsgáljuk meg e tananyagban, hogy a szociális intézmények mint szervezetek milyen sajátosságokkal rendelkeznek, s e sajátosságokat miként jelenítik meg a napi munkájukban.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A helyi önkormányzatokról szóló 1990-ben megalkotott törvény szerint a szociális alapellátásról a települési önkormányzat, míg az azt meghaladó szociális közszolgáltatásokról a megyei (fővárosi) önkormányzat köteles gondoskodni. Az önkormányzati törvénynek ezt az általános szabályát a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993-as törvény és más jogszabályok töltik meg konkrét tartalommal. Eszerint az önkormányzatok ellátási kötelezettsége keretében a települési önkormányzat – a fővárosban a kerületi önkormányzat – köteles biztosítani az alapellátást. Ezt az ellátást saját fenntartású intézményei vagy más szervezet(ek) által fenntartott intézmények útján tudja teljesíteni.

A SZERVEZET

A szervezet két vagy több ember csoportja, akik úgy vélik, hogy valamely közös célt együttesen el tudnak érni; egy olyan célt melyet külön-külön nem valósíthatnak meg. A célok nagyon széles skálán mozoghatnak: alapvető emberi szükségletek és biztonsági szükségletek kielégítésétől egészen a komplex és bonyolult termékek előállításáig illetve ezek szolgáltatásáig. Bármilyen vonatkozásban az emberek a szervezeten belül kommunikálnak, határoznak, konfliktusokat oldanak meg, aktivitást fejtenek ki és együtt tanulnak.

Feladat

A feladatot párban oldják meg; válasszon magának tanulótársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)

"A célok nagyon széles skálán mozoghatnak" – áll az előző bekezdésben. Írjon szociális szükségleteket, célokat, s rendeljen hozzájuk szervezeteket!

A szervezetekre jellemző a munkamegosztás, a hatáskörök megosztása, a koordináció és a konfiguráció.

A **munkamegosztás** egy nagyobb feladategyüttes részfeladatokra bontását, ezeknek a részfeladatoknak adott szervezeti egységekhez való telepítését, rendelését jelenti. A szervezetek tagolásának, tagolódásának is a munkamegosztás az alapja. Az elsődleges munkamegosztás a szervezet alaptevékenységéből adódó feladatok felosztása.

Az egyes szervezeti egységek a munkamegosztásból rájuk háruló feladatukat csak akkor tudják ellátni, ha azok vezetői megfelelő hatáskörrel bírnak. A **hatáskörök** szervezeten belüli megosztása a munkamegosztási elvek alapján tagolt szervezeti egységek vezetői kompetenciáinak kialakítását jelenti. Ezen belül döntő jelentőséggel bír a döntési és utasítási hatásköröknek a felosztása az alárendelt hierarchikus szintek vezetői között. Ez utóbbi alapján megkülönböztetünk egyvonalas és többvonalas szervezeteket.

- *Egyvonalas szervezetekről* akkor beszélünk, ha az alárendelt egységek csak egy felsőbb szervezeti egységtől kaphatnak utasítást. Ez a gyakorlatban annyit jelent, hogy a függelmi és a szakmai irányítás szervezeten belül, azaz személyében, nem különül el. A befelé történő feladatkijelölés és utasítás, valamint a felfelé irányuló jelentés lineáris, így könnyen áttekinthetők a belső kapcsolatok, az alá- és fölérendeltségi viszonyok. De ez a szervezeti forma hátrányára szolgál a kommunikációnak. Az ugyanis csak szolgálati úton terjedhet. Kis méretű, családi vállalkozások jelentős része működik ebben a formációban, különösen a fejlődés kezdeti szakaszában.
- *Többvonalas szervezetekről* akkor beszélünk, amikor az alárendelt egységeket két vagy több szervezeti egység is utasíthatja. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a függelmi és szakmai kapcsolatok részlegesen vagy teljesen elkülönülnek, azaz az általános munkáltatói kapcsolat elválik a szakmai irányítástól.

A szervezeti egységek differenciálódása a változó környezeti és belső feltételeknek megfelelő munkamegosztásból és a hatáskörök megosztásából adódó természetes következmény. Ezért a részek a szervezeti célok érdekében összefogásra, **koordinációra** törekednek. A koordinációs szükséglet annál erősebben jelentkezik, minél jellemzőbb a szervezeti egységek különbözősége.

A koordinációs tevékenység nem eszköz, de az alkalmazott eszközök egyik vagy másik csoportja köré formálódik, s ezzel jól jellemezhető egy adott szervezeti forma.

A koordinációs eszközök lehetnek strukturálisak, technokratikusak vagy személyorientáltak.

- Strukturális eszköz a hierarchia, a team, a projekt, vagy a közvetlen kapcsolat.
- Technokratikus eszköz a szabály, eljárásrend, szakmai protokoll, a terv és program.
- A személyorientáció eszköze a vezetőválasztás, -kinevezés, a szervezeti kultúra és a belső értékrend, a továbbképzési koncepció és annak megvalósítása, a keletkezett konfliktusok kezelése, megoldása.

Az előzőeket tovább bontva, nézzük meg a szervezet formális struktúrájának mélyebb összefüggéseit, s nézzük meg a szervezeti alapnormákat is!

A szervezet formális struktúrái kapcsolatrendszerben vannak egymással. A szervezeti cél fontos szerepet játszik a szervezet definiálásában. A feladatok elosztását és a szerepek hierarchiáját a formális struktúrák határozzák meg. Ezek többnyire koherens előírások és tervek együttese, amelyek különböző mértékben szabják meg, hogy mit és hogyan kell tenni, s hogyan kell elérni a kitűzött, meghatározott célokat. A szervezeti tagok aszerint játsszák a szerepüket, hogy miként fogják fel, hogyan tudják értelmezni a feljük irányuló elvárásokat, illetve hogyan tudják elfogadni és meghatározni saját helyüket. Tehát nem a megfogalmazott előírások a meghatározóak. Ha helyesen észlelik a szervezet tagjai az előírásokat, ám azok nem vezetnek az elvárt magatartáshoz, akkor a tagok nem rendelkeznek megfelelő eszközökkel vagy a motivációjuk nem elég erős. Így a formális struktúrák érvényessége kétségbe vonható és korlátozott. A formális struktúrák csak hiányosan adnak számot a szervezetben lejátszódó folyamatokról a korlátozottság miatt, valamint a szervezetben ténylegesen elvégzett feladatok jelentős részére nem is terjednek ki.

A SZERVEZETI STRUKTÚRA MEGJELÉNÉSEI

Tevékenységstruktúra

A szervezeti egységek között keletkező, illetve fennálló kapcsolatokat magyarázza; kinek mi a feladata, mit kell és lehet tenni. Három dimenziója van:

- specializáció: az egyes tevékenységek lebontása szerepekre, különböző feladatokra; ez a munkamegosztást takarja a szervezeti célok elérése érdekében,
- standardizálás: a feladatok végrehajtását milyen mértékben szabályozzák és írják elő írott és íratlan szabályok, szokások,
- formalizáció: a szerepkörök formalizálása, szabályozása; kifejezésre juttatja a szabályok, eljárások hivatalos jellegét

E három dimenzió kapcsolatban van egymással. Ha az egyik nagyobb hangsúlyt kap, a másik kettő szerepe is megnő. Ha a szervezet mérete nő, a tevékenységek sokrétűbbé válnak, ez fokozódó munkamegosztáshoz és standardizáláshoz, valamint formalizációhoz vezet.

Irányítási struktúra

Szabályozó szerepe van a szervezetek életében; azokat a mechanizmusokat működteti, melyek segítségével a különböző információk áramlanak. Olyan kritériumokat feltételez, amelyek alapján a kitűzött célok teljesítése értékelhető. A kritériumok ellenérzést válthatnak ki azokból, akiknek a teljesítményét értékelik, ezt ki lehet küszöbölni azzal, ha bevonják a tagokat a célok és a kritériumok meghatározásába is.

A probléma felismerésének módja lehet

- a nyilvánosság; a valóság kényszeríti a szervezetet a probléma tudatosítására és felismerésére,
- külső hatás; a szervezeten kívülálló felismeri a problémát, és meggyőző logikával elfogadtathatja,
- kutatás: problémakutatással foglalkoznak a megelőzés érdekében (pl. tanácsadás keretében vagy szervezeti átvilágításkor). Ennek az lehet a hátránya, hogy a problémakutatók saját fontosságuk bizonyítására előállítanak, feltárnak műproblémákat is.

A probléma osztályozható:

- koncepcionális probléma; ezt elméleti problémának is nevezhetjük, megoldásában elméletek és fogalmak vannak túlsúlyban,
- empirikus probléma; elméleteken és fogalmakon kívül kísérleti vagy tapasztalati adatokra is szükség van,
- viselkedési probléma; amikor emberek viselkedése alkotja a problémát. Annál nagyobb a probléma és annál összetettebb, minél több ember érint, minél több embernek van része az adott helyzetben,
- társadalmi probléma; ezekben a problémákban a koncepcionális, empirikus és viselkedési elemeken kívül a társadalmi normák, szokások, kulturális tényezők is szerepet játszanak.

A probléma megoldásának módja lehet

- egyéni; amikor egy személy a probléma megoldója,
- csoportos; a döntéshozók csoportot alkotnak. A csoport informális szervezet.
- szervezeti; formális csoportstruktúra és formális szabályozás jellemzi a döntési helyzetet,
- társadalmi; több szervezet mellett a kulturális vetületek is szerepet játszanak a problémamegoldásban.

A problémamegoldás menete lehet

- felismerés; a probléma létezésének tudatosítása, a jelenlegi és a kívánatos állapot észlelése, a probléma azonosítása,
- meghatározás vagy diagnózis; a probléma pontosítása, leírása, a korlátozó feltételek és a probléma fő összetevőinek megállapítása,
- analízis; a problémát a szervezet érintett tagja kisebb összetevőkre bontják és ezeket a részeket tovább differenciálják,
- szintézis; az analizált információkat és összetevőket olyan megoldássá integrálják az érintett résztvevők, melynek célja a kívánatos állapot elérése.

2. A döntés

A SEGÍTŐ INTÉZMÉNY; MEGISMERÉS ÉS FELTÁRÁS

A problémát valahogy meg kell oldani a szervezetben. Választani kell a lehetséges megoldási módok között az analízis fázisában. El kell határolni a stratégiai és a taktikai problémákat.

A döntések a döntéshozatali mód szerint osztályozhatók; egyéni, csoportos, szervezeti és társadalmi döntésekről lehet szó (ahogy láttuk ezt a probléma megoldásának módjainál).

A döntések alapelemek tartalmazzak:

- stratégiák, melyek szabályozható változókból szerkesztett tervek, megoldási alternatívák,
- tények vagy külső körülmények, amelyek személyi befolyásolástól mentes változókból állnak, s objektív adottságként jelennek meg,
- megfigyelések eredményei,
- előrejelzések, hogy bizonyos külső körülmények be fognak következni,
- döntési kritérium, mely meghatározza, hogy a felsorolt információkat hogyan lehet felhasználni a követendő stratégia kiválasztásához.

A döntéshozatalt objektív és szubjektív tényezők egyaránt befolyásolják.

- Objektív tényezők: környezet adottságai, lehetőségek és korlátok, rendelkezésre álló információk mennyisége és minősége.
- Szubjektív tényezők: a döntéshozó személyisége, illetve a döntéshozó hozzáértése és döntési képessége meghatározó.

A döntés a problémamegoldás egyik lépése, a problémamegoldás részrendszere. A döntés lehet programozott vagy nem programozott, illetve strukturált vagy nem strukturált.

A strukturált döntési helyzetek ismétlődnek, rutin jellegűek; már ismerős, jól ismert módszerek segítik a probléma megoldását. Ez a döntési helyzet zárt problémát tételez fel. A kívánatos állapotot jellemző cél egyértelműen definiálható. A cél eléréséhez vezető utak ismertek, csupán választani kell.

Zárt a probléma, ha

- a peremfeltételek változatlanok,
- a megoldáskeresés során a végső megoldás valószínűsíthető,
- általában tudatos, logikailag rekonstruálható és irányítható az adott helyzet, folyamat,
- a megoldások logikailag helyesek és igazolhatóak,
- a problémamegoldási folyamatban ismert problémamegoldó eljárások alkalmazhatók.

A rosszul strukturált döntések esetén a döntéshozónak a probléma definiálásakor ítéletet, értékelést, feltételezést kell alkalmaznia. Ez nyílt problémák esetében áll elő. Ilyenkor nem állnak rendelkezésre egyetemesen elfogadott technikák. Nem egyértelmű, hogy mi a kívánatos cél, mit szeretne a szervezet elérni.

Nyílt a probléma, ha

- a problémamegoldás alatt a peremfeltételek változhatnak,
- a megoldáskeresés során új, váratlan megoldások születnek,
- a problémamegoldás kreatív gondolkodást igényel, ami nem irányítható,
- a megoldások nem bizonyíthatók, illetve cáfolhatók a logikai úton,
- a problémamegoldási folyamat közvetlen támogatása nehéz.

A döntések három szinten szülehetnek meg:

- az operatív ellenőrzés azt meghatározza meg, miként kell végrehajtani a feladatokat, s mely szervezeti egységek hajtsák, hajtják végre, és mi a teljesítés sikerességének kritériuma,
- a tudás szintű döntéshozatal az új ötletek, új lehetőségek értékelésével foglalkozik,
- a stratégiai döntéshozatal meghatározza a szervezet célját, forrásait és szakmapolitikáját. A döntésben a vezetés szűkebb csoportja vesz részt. Bonyolult, nem rutin jellegű problémákat oldanak meg.

A döntések meghozatalának két módja van:

- lefelé irányuló; amikor a döntéseket a szervezeti hierarchia felső szintjén hozzák meg, az alsó szintek erről utasításokat kapnak a végrehajtásra vonatkozóan,
- felfelé irányuló; amikor a döntések az alsó szinten születnek, s a döntések kezdeményezése is az alsó szintekről indul, így a felsőbb szintű döntéseket az alsóbb szintek kezdeményezése alapján hozzák meg.

A problémamegoldást és a döntést befolyásolja a szakmai munkában a hatáskör és az illetékesség; az, hogy kik, s milyen minőségben, szerepben vesznek részt a problémamegoldásban, döntés előkészítésben, döntésben.

Az illetékesség horizontális (vízszintes) munkamegosztás; ehetőség az adott helyzetbe történő beavatkozásra, a szükséges tevékenység, intézkedés és beavatkozás megkezdésének és mértékének meghatározása szerinti jogosultság. A hatáskör vertikális (függőleges) munkamegosztás; az autoritással (legitim hatalommal) rendelkező személyek jogosultsága az erőforrások használatára.

Összefoglalás

- A szervezet két vagy több ember csoportja, akik úgy vélik, hogy valamely közös célt együttesen el tudnak érni.
- A munkamegosztás egy nagyobb feladategyüttes részfeladatokra bontását, ezeknek a részfeladatoknak adott szervezeti egységekhez való telepítését, rendelését jelenti.
- A szervezet formális struktúrái kapcsolatrendszerben vannak egymással.
- A szervezeti struktúra a tevékenység-, az irányítási, a kommunikációs, a hatalmi struktúra formájában jelenik meg.
- A szervezet a probléma és a döntés mentén működik.
- A szervezet működését befolyásolja a hatáskör és az illetékesség.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A segítő tevékenység is szervezeti keretek között történik. A szociális segítő szervezetek is a szervezetek minden sajátosságát, ismervét és jegyét magukon viselik.

A szociális tevékenység-repertoár tartalmi részéhez szervesen tartoznak azok a módszerbeli jellemzők, melyek minden szervezet sajátjai. E módszerek megismerése a problémán és a döntéseken keresztül vezet.

E tananyag elsajátításához aktivitás szükséges Öntől, ez az aktivitás a következő tevékenységekben jelentkezik:

- olvasott szakmai szöveget kell megértenie,
- olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása;
- az olvasott szakmai szöveget a benne lévő feladatokhoz vezető útként értelmezve, problémaelemzésre, és problémafeltárássra van szükség,
- rendszerben kell gondolkodnia.

Önállóan is kell információt gyűjtenie, értelmeznie; az önállóság persze relatív, mert a feladatok többségét tanuló társaként választott párban oldja majd meg.

Akkor tud eredményesen tanulni, ha sorban halad a tananyagban, s a tananyag szerves részének tekinti a feladatokat. Tehát úgy tanulja e tananyagot, hogy sorban halad; a szükséges feladatokat megoldja, majd levonja a tananyaghoz tartozó következtetéseket! Ezt követően olvassa el többször az elméleti részét a tananyagnak!

A tanulás középpontjában a tananyag értő olvasása és a tananyagban szereplő feladatok megoldása szerepel. A tananyag értő olvasásakor mind a köznapi, mind a szaknyelvi szövegrészek alapos megértésére kell törekedni; úgy kell az olvasott szöveget értelmeznie a tanulónak, hogy a tartalmát mind a köznapi, mind a szakmai környezetben, szakmai beszélgetés keretében ne csupán reprodukálni tudja.

A tananyag tanulásának szerves része a tananyagba illesztett feladatok megoldása, a feladatok mind párban végzett szakmai megbeszéléseket és a megbeszélésekre támaszkodva a tanuló saját értelmezését, értékelését kívánják meg. Ezzel egyik oldalról fejlődik a tanuló olvasott szakmai szövegek beszélgetésbe való áttételének készsége, másik oldalról elérhető, hogy a valós élethelyzet modellezésével, a szakmai megbeszéléssel gyakorolja a tanuló a segítő helyzetek, illetve a szakmai partnerek páros interakcióinak lehetőségeit.

Az önellenőrző feladatok megoldása lehetőséget biztosít a tanulónak arra, hogy a tananyag tartalmát aktív módon átgondolja, a segítői munka folyamatait rendszerben lássa és láttassa.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

A feladatot párban oldják meg; válasszon magának tanulótársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)

A saját ismeretei alapján vázoljon itt fel egy segítő szervezetet!



2. feladat

A feladatot párban oldják meg; válasszon magának tanulótársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)

Az előző feladatra alapozva, írja le a bemutatott szervezet strukturális megjelenését!

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A tanuló felrajzolja azt a struktúrát, amit ismer, vagy ismerni vél. Amikor felrajzolja az adott szervezet struktúráját a tanuló, akkor látja majd, a szervezet szerkezetét, a hierarchiát.

2. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A tanuló az előző feladat ábrájára hivatkozva bemutatja az egyes struktúrák megjelenési módját. Leíró módon bemutatja a az egye struktúraelemek megjelenéseit.

3. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A tanuló leírja a problémát, majd elkezdi elemezni azt; a felismerés módja szerint osztályba sorolja a problémát, a megoldás módját is meghatározza, s a megoldás menetének számbavételekor kitér az autoritásra és a döntési szintre, illetve a döntés meghozatalának módjára.

IRODALOMJEGYZÉK

AJÁNLOTT IRODALOM

Andorka Rudolf: Bevezetés a szociológiába, Osiris Kiadó, Budapest, 1997.

Ferge Zsuzsa: Szociálpolitika és társadalom. A szociális szakképzés könyvtára. T-TWINS Kiadói és Topográfiai Kft., Budapest, 1991.

Weber, M.: Gazdaság és társadalom. A megértő szociológia alapvonalai. KJK. Budapest, 1987.

Zombori György: A szociálpolitika alapfogalmai. T-TWINS Kiadói és Topográfiai Kft., Budapest, 1994.

MUNKANYAG

A(z) 1356–06 modul 014–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 762 01 0000 00 00	Ifjúságsegítő
54 762 01 0010 54 01	Rehabilitációs nevelő, segítő
54 762 01 0010 54 02	Szociális asszisztens
54 762 01 0010 54 03	Szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.
A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató