



Nagyné Tarjánai Judit

Problémafeltárás-, definiálás,
lehetséges problémák a humán
ökorendszer egyes szintjein



A követelménymodul megnevezése:

Személyes gondoskodási feladatok az alap- és szakosított ellátások területén

A követelménymodul száma: 1853-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-50



PROBLÉMAFELTÁRÁS-, DEFINIÁLÁS, LEHETSÉGES PROBLÉMÁK A HUMÁN ÖKORENDSZER EGYES SZINTJEIN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Nagy valószínűséggel, már hallotta, lehet, hogy bizonyos helyzetben, szituációban használta is azt a kifejezést, hogy „minden, mindennel összefügg”.

Amikor a szociális szakember, a hozzá segítségért forduló kliens problémájának feltárásában, a probléma definiálásában (meghatározásában, megnevezésében) közreműködik, előfordulhat, hogy egészen más eredmény születik, mint amit az első interjú kapcsán a kliens, mint problémát megjelölt. Használja a szakma az álprobléma, a valós probléma fogalmakat, melyek korántsem kérdőjelezik meg a kliens probléma definícióját. A szakember feladata többek között, hogy a probléma meghatározásának folyamatában, lehetőség szerint minden információt, tényt, eseményt megismerjen, és a számba vehető lehetséges segítő személyt, intézményt, szervezetet, hatóságot, valamint akadályt feltárjon, a sikeres probléma meghatározás érdekében. A megfelelő problémadefiníció az első lépés, a megfelelő megoldás megtalálásához vezető úton.

Mivel a kliens, a család nem ragadható ki környezetéből, a szűkebb és tágabb őt körülvevő humán-ökorendszer aktuális jellemzőiből, szükséges ebben az összefüggésben is megvizsgálni a probléma keletkezésének, fennállásának, valamint a megoldásra tett sikertelen próbálkozásoknak, kudarcoknak is a folyamatát.

A kliens kapcsolatrendszerének működésében és annak megismerésében az egyik legnagyobb segítséget a rendszerszemlélet elmélete és gyakorlata nyújt a segítő szakembernek, így ennek ismertetése nem kerülhető meg a tananyagban.

Mi is az a rendszerszemlélet? Minden esetben, minden helyzetben alkalmazható ez az ismeretanyag? A kliens problémájának feltárása, a folyamat is lehet a rendszer része? A szociális szakember mennyiben válik a rendszer elemévé, időselegesen, vagy épp hosszabb időtartamban?

Miért láthatják/látják másképp ugyanazt a problémát, a klienssel kapcsolatban állók? A humán-ökorendszer egyes szintjei milyen problémákat generálhatnak, milyen segítséget nyújthatnak a kliensnek?

Sok-sok kérdés, melynek megválaszolásával – nem lehetetlen – hogy újabb kérdések vetődhetnek fel. A kérdések megválaszolásával, eljuthatunk a megoldáshoz, ami a probléma helyes meghatározása révén található meg.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A rendszerszemlélet megismerését megelőzően, érdemes egy kicsit megvizsgálni, hogyan alakítjuk ki világképünket, hogyan érzékeljük, értelmezzük a valóságot? Miért is van az, hogy többféle „valóság” létezik. Hogyan is gondolkodunk, viszonyulunk a minket körülvevő világhoz, mi minden befolyásolja vélekedésünket a világról, az emberekről, az egyes eseményekről?

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Alkossanak 3 fős csoportokat!

Az oktató által kiosztott (vagy a digitális táblára kivetített) képről minden csoport készítsen egy külön lapon, rövid leírást – 30 percben.

(Az oktató, minden csoport számára ugyanazt a képet (lehetőleg színes, sok információt tartalmazó pl.: zsúfolt nagyvárosi utcakép, csapat-sport rendezvény, sokszereplős családi rendezvény ... stb. fotót adja át/vetítse ki)

Mit ábrázol a kép? Milyen információkat tartalmaz? Milyen következtetéseket tudnak levonni a felvételtől?

Az oktató moderálása mellett beszéljék meg a hallgatók közösen, a csoportok által leírtakat – 15 percben

Megoldás:

Az oktató, minden csoport számára ugyanazt a képet (lehetőleg színes, sok információt tartalmazó pl.: zsúfolt nagyvárosi utcakép, csapat-sport rendezvény, sokszereplős családi rendezvény ... stb. fotót adja át/vetítse ki!

E jegyzet keretében a lehetséges megoldás nem megadható. A feladat azt célozza, hogy a hallgatók megtapasztalják, hogy ugyanannak a „valóság”-nak a meglátása, megfigyelése, elemzése, milyen sokféle lehet.

A csoportok prezentációja, a megbeszélés során az oktató feladata, hogy a hallgatók aktuális én-állapotát feltáró, ill. egyéb kérdéseivel, a valóság-érzékelést befolyásoló jelenségeket, okokat „felhangosítsa”.

1. Észlelés, belső benyomás

A külvilág ingereit, érzékszerveinkkel felfogva, érzékeljük. Tárggyá, jelentéstartalomává válása az észlelés, így alkotunk képet a minket körülvevő világról, a valóságról. A környezetünkben lévőkről, a többi emberről úgyszintén szerzünk ismereteket, alkotunk képet magunkban a személyészlelés révén és belső benyomás alapján, képesek vagyunk eseményekről, történésekről, személyekről következtetéseket levonni. A belső benyomás befolyásolni képes a későbbi információk értelmezését is. Hajlamosak vagyunk sok esetben tipizálni, kategorizálni. Meglepő, hogy már igen kevés észlelésből, információból, milyen messzemenő következtetéseket vagyunk képesek levonni. Az egyes személy attitűdje mely beállítódása, magatartása, véleménye, érdeklődése, vagy szándéka többé-kevésbé állandó értékelő viszonyulás. Valamely személy, vagy eszme irányába fennálló viszonyulásunk, befolyásolja a tárgyakhoz, személyekhez, csoportokhoz, helyzetekhez vagy eseményekhez való pozitív vagy negatív hozzáállásunkat.

(Vélhetően, az 1. feladat megoldása révén, erről meg is győződhetnek.)

2. Rendszerelmélet

A rendszerelmélet alapelve, hogy az egészből kiindulva, a rész elemzését, az egész megismerésének, az egészből szerzett ismereteinknek rendeljük alá. Egy rendszer, nem más, mint egymással kölcsönös kapcsolatban lévő elemek halmaza. A rendszerelmélet térnyerésével, az addigi analízis módszert váltotta fel a szintézis, több tudomány területén.

A részek, azaz a rendszer elemei, együttműködnek, interakcióban, kapcsolatban állnak egymással, valamely séma fenntartása és/vagy valamilyen funkciók kielégítése érdekében.

A családot, vérségi, érzelmi kapcsolatokra épülő rendszernek tekinthetjük, amelybe beletartozik a szűkebb-tágabb család múltja, a jelene és a jövőről alkotott képe. A családban zajló történések, események hatnak a családtagokra, és magára a családi rendszerre is.

Az egyén viselkedését is jobban meg lehet érteni, ha azt családi kapcsolatrendszerében nézzük. Az élő rendszereknek, így a családoknak is, időszakonként meg kell újulniuk, követniük kell a külső és belső változásokat, alkalmazkodniuk kell, képessé kell válniuk az átalakulásra.

A családok élete, egymást követő ciklusokban zajlik, és az aktuális életciklusnak megfelelően jó esetben, a családtagok egymáshoz való viszonya is átrendeződik, amit a család tagjai többnyire elfogadnak. Ha azonban a változásra valamilyen okból nem képes a család, vagy egy tagja, akkor működésben zavar lép fel, amely különböző tünetek, problémák formájában jelentkezik.

A humán-ökorendszerben vizsgálva az egyes egyén, család problémáját, az tágabb értelmezési keretet biztosít az egyes problémák keletkezésének és megoldásának lehetőségeire.

„ A Világ egyetlen problémája sem oldható meg abban a szemléletben, amelyikben az létrejött”
Albert Einstein

www.inspi-racio.hu/inspdocs/200607/16rendszerszemlet.pdf

3. Humán-ökorendszer

„Welch (1987) azt állítja, hogy a humán ökorendszer-elmélet egy hasznos keret „amelynek segítségével megérthetjük az ember és környezete között fellépő kölcsönhatásokat”. Ez az elmélet egybefoglalja az általános rendszerelmélet és a humán ökológiaelméletet. Ez a koncepció az egyén és környezete kölcsönhatásának totalitására utal.”

(Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységének egy lehetséges rendszerezése In.: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Általános szociális munka Szerk.: Hegyesi Gábor Talyigás Katalin Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 33. oldal)

4. A humán-ökorendszer szintjei, az egyes szintek jellemzői:

FIZIKAI SZINT

Hasonlóképpen Maslow szükségletpiramisának alsó szintjéhez, ahol is a fizikai szükségleteket felsorolása az alapja a rendszernek, a fizikai szint jelenti a humán-ökorendszerben, az egyén fizikai valójában megjelenő létezésének leírását.

Ahhoz, hogy egy személy fizikailag létezni, élni tudjon, e szinten megszületését követően, az alábbi szükségletek, feltételek kielégíttetésének kell fennállnia:

- élelem (megfelelő mennyiségű, minőségű),
- ivóvíz (megfelelő folyadékbevitel),
- nyugodt alvás,
- nyugodt pihenésre, személyi higiéne, tisztálkodás, mosás biztosítására alkalmas megfelelő hőmérsékletű, megvilágítású hajlék,
- szexualitás.

A fizikai szinten, az egyén korának megfelelő optimális fiziológiai állapota az ideális és kívánatos.

A WHO (Egyesült Nemzetek Szervezetének Egészségügyi Világszervezete) meghatározása szerint: „Az egészség a teljes testi, lelki és szociális jólét állapota, és nem csupán a betegség vagy fogyatékoság hiánya”.

<http://hu.wikipedia.org/wiki/Eg%C3%A9szs%C3%A9g>

Már a magzat is létezik fizikai értelemben.

A szociális munka „fehér foltja” a méhmagzat célzott védelme, segítése, mely a problémák meghatározása kapcsán is nehezített. A magzat, mint „kliens” ma még alapvetően orvosi-, védőnői kompetencia.

Az egyén fizikai szinten történő létezése egyes életszakaszokban (gyermekek, idősök), és bizonyos betegségek, fogyatékoságok fennállása esetén, csak külső segítséggel biztosítható.

Ugyanakkor az is megfigyelhető, hogy bizonyos esetekben, rendszerint a személyiség valamely defektusa okán, az egyéntől kora, intellektusa okán elvárható szinten, nem képes biztosítani saját maga számára a szükséges fizikai feltételeket és/vagy elutasítja a segítség igénybevételét.

Pl.: intézményi ellátást elutasító hajléktalanok, vagy rosszul értelmezett takarékoság okán, télen, saját lakásában megfagyó idősök, vallási-, vagy kulturális okokból speciális étkezést választók –minőségi éhezés – betegségei, stb.

Áttekintve a humán-ökorendszer többi szintjét, látnunk kell, hogy az egyes szintek közötti kölcsönhatás, több szinten fennálló probléma együttes hatása eredményez pl. ilyen helyzeteket.

Az egyén fizikai szinten történő „működése” alapvetően meghatározza, a humán-ökorendszer többi szintjén is az egyén működését.

Szociális szakember a fizikai szinten kielégítetlen szükségletekkel találkozik a leggyakrabban. Vagy a létfenntartást biztosító anyagi javak hiánya okán, vagy az egyén kora, egészségi állapota, természetes támogatórendszer hiánya miatt fellépő szociális krízis kapcsán.

Ma még alapvetően az egészségügy kompetenciáját tartják elsődlegesnek az egyén fizikai szintű működésének, működése zavarainak kezelésében (orvoslás, gyógyszerelés), miközben a pszichoszomatikus betegségeket is elismeri az orvostudomány. Utalva a WHO definícióra, talán előbb-utóbb a „gyógyítás” elismert és alkalmazott része, szereplője lesz a szociális szakember is, akinek a segítségével az egészség megtartása, betegségek kezelése során, egyenrangú kapcsolatban lesz az épp, valamilyen betegségben szenvedő klienssel, és az őt gyógyító szakszemélyzet tagjaival.

2. feladat

Alkossanak 3 fős csoportokat. Minden csoport, közösen beszélje meg és egy külön lapra írják le, véleményük szerint milyen feladatai lehetnek egy kórházban dolgozó szociális munkásnak/szociális gondozónak? Válaszoljanak arra a kérdésre is, hogy véleményük szerint indokolt lenne-e az egészségügyi alapellátásban (felnőtt/gyermek házi orvosi ellátás) szociális szakember részvétele a betegellátásban?

Csoportmunkára rendelkezésre álló idő: 30 perc

Az oktató moderálásával, a csoportok prezentációi alapján, beszéljék meg az adott válaszokat 15 percben.

Megoldás:

A kérdésre többféle válasz, megoldás lehetséges. A válasz függ a hallgatók korától, életpasztalataiktól.

Ma még a szakma sem definiálta egyértelműen a kórházi/egészségügyi intézményben dolgozó szociális szakemberek feladatait. Az egyes intézmények orvosai által közvetített elvárásnak és a betegekkel szembeni felelősségtudatuknak (mely néha ellentmondást, konfliktust is szülhet) igyekeznek megfelelni a szociális szakemberek.

Ideális esetben, a szociális szakember feladatai lehetnek/lehetnének az egészségügyi ellátás résztvevőjeként:

1. már a beteg jelentkezésénél, felvételénél, az anamnézis megismerése keretében a szociális státusz/állapot feltérképezése,
2. szükség esetén további információk felkutatása, beszerzése, ezt követően a szociális státusznak a betegség kialakulásában, a betegség fennállásában betöltött szerepére vonatkozó vélemény/hipotézis megfogalmazása,
3. a gyógyítás folyamatában a beteg szociális helyzetének javítására vonatkozó beavatkozási-, megoldási alternatívák kidolgozása,
4. a beteg együttműködésére alapozva a megoldáshoz, a szükséges egyéb intézmények, hivatalok, szervezetek, a beteg családja, természetes támogató rendszerének feltárását követően, aktivizálása, bevonása a gyógyító folyamatba,
5. az elért eredmények megtartása, fejlesztése érdekében, részvétel a beteg utógondozásában.

Mindezek a tevékenységek, természetesen csak is team munkában végezve lehetnek eredményesek és sikeresek.

Napjainkban a kórházi szociális munkások tevékenysége alapvetően adminisztratív, szervezési feladatokból áll:

- hiányzó iratok (TAJ kártya, személyazonosító igazolvány) pótlása,
- adomány ruhanemű felkutatása, beszerzése, kiadás koordinálása,
- hozzátartozók, a beteget korábban ellátó intézmények felkutatása,
- otthonközeli és szakosított ellátásokról információnyújtás, közvetítés ellátási igények, kérelmek továbbításában,
- soron kívül történő elhelyezésről intézkedés (állami-, önkormányzati-, civil szervezetek által működtetett az adott beteg szükségleteihez igazodó szakosított szociális intézmények, ápolási-, rehabilitációs egészségügyi intézmények stb.)
- hosszan tartó gyógykezelés esetén nyugdíjas betegeknél a nyugdíj átirányításáról intézkedés (bizonyos esetekben pénzkezelés),
- betegpanaszok felvétele (az intézménnyel kapcsolatosan megfogalmazott, de nem a betegjogi képviselő kompetenciájába tartozó bejelentések), stb.

Az egészségügyi alapellátásban szociális szakemberek ma még nem tevékenykednek.

A feladat arra is lehetőséget ad, hogy a hallgatók a jegyzetben jelzett Maslow-i szükségletpiramis fizikai szintjéről és a humán-ökorendszer fizikai szintjéről megszerzett ismereteiket szintetizálják, analizálják.

Intrapersonális szint

Bizonyos pszichiátriai kórképek (pl.: paranoid pszichózis) betegségek (pl.: demencia), az értelmi fogyatékoság (debilitás, imbecilitás, idiótizmus), az egyén intrapszichés állapotát időlegesen, vagy folyamatosan befolyásolják. Amennyiben ismert a kórkép, a fogyatékoság, a szociális szakemberek számára a speciális helyzet értelmezése, az adekvát ismeretek alapján ellátása, kezelése, ha szükséges, megfelelő szakemberek közreműködésével megoldható.

A továbbiakban a nem pszichiátriai, vagy az egyéb, a pszichikus működést befolyásoló beteg, vagy fogyatékos kliens kapcsán tekintjük át az intrapersonális szinttel kapcsolatos lehetséges ismereteket, hanem az „átlag ember” -t alapul véve

Az egyén pszichikus működése, a személyisége, születésétől kezdve folyamatosan alakul, változik, fejlődik.

Az egyén intrapersonális adottságait, képességeit, funkcionálását személyiségfejlődése, az abban bekövetkezett defektusok nagymértékben meghatározzák.

A klienssel folytatott életútinterjú, vagy egy segítő beszélgetés igen tanulságos lehet, és sok információt nyújthat kliensnek, segítőnek egyaránt. Szerencsés esetben, a megélt, régóta ismert életesemények a kliens számára is más megvilágításban, más jelentőséget nyerhetnek.

Ahhoz, hogy békében éljünk a minket körülvevő világgal, nem árt, ha békében élünk önmagunkkal. Ahhoz, hogy a külvilág problémáit kezelni tudjuk, fontos, hogy rendelkezünk önmagunkról ismeretekkel, készségeink, képességeink, erősségeink, gyengeségünkről.

Az önismeret, ma még a segítő szakmák művelői számára fontos, szükséges, és elvárt, szerencsés esetben a képzés keretében megszerezhető ismeret.

Ugyanakkor a pszicho-kultúra, a pszicho-higiéne, a mentálhigiéne ismerői és követői, alkalmazói jó szívvel ajánlják mindenki számára az önismereti munkát, melyhez az érdeklődők (a kliensek) segítséget, többek között a felsőfokú végzettségű szociális szakemberektől is kaphatnak.

A jól funkcionáló egyén, egészséges pszichét, felnőtt esetében, érett személyiséget feltételez.

Az egészséges, érett személyiség jellemzői:

- képes a problémamegoldásra,
- munkatevékenységeiben célirányos, hatékony,
- pontosság, emlékezőtehetség, szóbeli kifejezőkészség,
- feladatspecifikus jártasság, ügyesség, munkában való elmélyülés, elhivatottság,
- eredményes intra-, és interperszonális alkalmazkodási képesség,
- egyéni-, közösségi szükségletek között harmonikus egyensúlyban képes szükségleteit kielégíteni (vágyak szorongásmentes kielégítése),
- adekvát, az adott helyzet, szituációnak megfelelő én-állapot,
- változatos viselkedésminták, motivációk és mindezek összhangja, szervezettsége
- nyitott, érdeklődő a környezete, a világ felé,
- megfelelő idő-, tér érzékelés, a jelen történéseinek, cselekvésének múlt-jelen-jövőben történő értelmezése, elhelyezése,
- kölcsönös függés, interdependencia
- helyes valóságérzékelés, helyzetek, személyek helyes megítélése,
- önkontroll, lelkiismeret, felelősségvállalás,
- reális önértékelés, önismeret, önmaga elfogadása,
- szociális kapcsolatban szelektivitás, intimitás képessége, törekvés mély szilárd baráti kapcsolatokra,
- saját tevékenység, produktivitás reális értékelése,
- pozitív életszemlélet, harmónia a természettel, az emberekkel,
- közösségi normák konfliktusmentes elfogadása, megtartása,
- megfelelő frusztrációs szint, agresszivitásmentesség,
- spontán megélése az élet történéseinek,
- lelkiismereti-, gondolati szabadság jellemzi,
- a megélt élmények értékelésének képessége,
- szociális érzékenység, altruista attitűd,
- kapcsolataiban a demokratikus viszonyok képviselője,
- határozott erkölcs, szilárd értékrend, jellem, integritás,
- humorérzék.

Egy embernek az intrapszichés állapota függ korától, egészségi állapotától, aktuális fizikai terhelésétől. Mindezekkel együtt kell tudni látni, megismerni, megérteni állapotát, jellemzőit.

Tekintsük át egyenként, a fent felsorolt jellemzőket.

Képes a problémamegoldásra

Új, addig nem ismert probléma megoldása során bizonytalan, körülményes, vagy a probléma negligálásával próbál kitérni annak megoldása elől.

- pl.: egy baleset, sérülés miatt begipszelt végtag kapcsán a személyi higiéné tekintetében korábban megszokott ugyanakkor továbbra is fontos és szükséges rendszertől eltérő napi tisztálkodás helyett, ritkább fürdés, ruhaváltás stb., vagy a tisztálkodás teljes mellőzése, mondván újabb baleset, sérülés forrása lehet.

Munkatevékenységeiben célirányos, hatékony:

- Pl.: az elvégzendő feladat (legyen az munkaviszonyból eredő munkaköri feladat, vagy a mindennapi életvitel során jelentkező tevékenység) megoldása helyett annak elemzése, számbavétele, miért NEM lehet megoldani azt a feladatot, ennek bizonyítása, alátámasztása során majdhogya nem annyi energiát fektet be az indoklásba, mellyel már magát az adott tevékenységet is el lehetne végezni.
- Vagy az adott feladat elvégzéséhez szükséges feltételek számbavétele, biztosítása során elvesz a részletekben, a „részletek” biztosítására fordított idő, energia nincs arányban az elvégzendő munkával.
- Pl.: a mentálhigiénés nővér, egy bentlakásos intézményben, a kulturális rendezvény szervezése során a helyszín dekorálása, a résztvevők ruházata, vagy épp a meghívandó vendégek listájának összeállítása során, az elvégzendő munkára rendelkezésére álló idő, energia 50–80 %-át fordítja, a műsor, a program tartalma, annak összeállítása, begyakoroltatására nem marad idő.

Pontosság

Mindannyian ismerünk örök elkésőket, akik számára az időpontok betartása – legyen az épp egy számára fontos esemény – megoldhatatlan feladatnak tűnik.

Emlékezőtehetség

Az ember emlékezőtehetsége részben egyedi, ugyanakkor a rövid és hosszútávú memóriát befolyásolja a fizikai és mentális leterheltség pl.: elzártam-e a gázt a lakásban? hova tettem a kulcsaimat? (talán már előfordult mindannyiunknál hasonló, nem kell rögtön kétségbeesni!) Az élekor, a természetes öregedés is befolyásolja.

- pl.: az idős ember a régmúlt eseményeit könnyebben fel tudja idézni, mint az előző nap történéseit. Az emlékezőtehetséget befolyásolhatja betegség (időszakos amnézia), ill. adott betegség tünete lehet pl.: rövidtávú memória gyengülése, amikor állandósul az elzárta-e a gázt a lakásban? hova tettem a kulcsaimat? állapot, mely probléma ingerültséget is kiválthat az egyénből.

Szöbeli kifejezőképesség

Azt, hogy miképpen vagyunk képesek gondolatainkat, véleményünket, vágyainkat, gondjainkat, vagy épp haragunkat kifejezni nagymértékben függ intellektusunktól. Meghatározó az is, hogy milyen szerepben, milyen társaságban, miről is beszélünk? Nekünk kell eldönteni (váratlan helyzetben pillanatok alatt), hogy az adott helyzetben, az adott cél szerint, az adott partner szintjén hogyan kommunikáljunk?

- Pl.: szakmai, munkahelyi keretek között nem biztos, hogy szerencsés szlenget (hacsak nem ez a téma!), vagy „pongyola” megfogalmazásokat használni.
- Családi-, baráti környezetben ugyanakkor, nem biztos, hogy a szakmai zsargon, az intellektualizálás a megfelelő, gondolataink közlésére.

Kellő figyelmet, koncentrációképeséget kíván a segítőtől az a kliens, aki terjengős, körülményes, részletekben elvesző, kalandozó előadásmódjával próbálja elmondani problémáját.

- Pl.: „engem nem hallgat meg senki, nem képes senki segíteni rajtam” probléma mögött gyakran az áll, hogy „kimerülnek” a családtagok/munkatársak/ügyintézők/partnerek abban, hogy kívárlják, megértsék a kliens által elmondottakat, „megfejltsék”, megértsék problémáját.
- Nem szabad figyelmen kívül hagyni, problémaforrás lehet az eltérő kulturális-, vallási-, etnikai különbözőségekből eredő eltérés a szóbeli kifejezőképesség terén.

A kommunikáció tartalma, ritmusa, a verbális kommunikációt kísérő nonverbális és metakommunikáció sajnos gyakran az „elbeszélnek egymás mellett” állapotot eredményezi. Szavak, szófordulatok jelentése nem mindig azonos a küldő és a vevő között.

- Az agresszió rejtett formája jelenhet meg az egyén szóbeli kifejezőképességében pl.: trágár, obszcén szavak, az adott helyzet, téma szempontjából illereváns hangszín, hangsúly, hanghordozás esetén.

Feladatspecifikus jártasság

A mindennapi életvitelben és szakmánk gyakorlása során, az adott feladathoz szükséges ismeretek, készségek, képességek birtoklása segít abban, hogy önmagunk és környezetünk számára megfelelően teljesítsünk. Nem mindegy, mennyi ideje, milyen mélységben volt/van alkalmunk egy-egy feladatellátást begyakorolni, milyen elméleti és gyakorlati ismeretek segítenek bennünket.

- Pl.: első gyermekét nevelő édesanya gyakran küzd az „elég jó anya vagyok-e?” problémával. Overprotektív (túlvédő) módon próbálja gyakran túlteljesíteni a gyermeknevelés-, gondozás terén feladatai ellátását, saját elvárásait is túlszárnyalva (mindezt még felerősítheti a jószándékú nagyszülők figyelő tekintete, az ő elvárásainak megfelelés kényszere). Második, harmadik gyermek nevelése során, már tapasztalati tanulása révén, vélhetően nagyobb önbizalommal, az akadályokat könnyebben leküzdve látja el feladatát, sőt már ő lehet az, aki más anyukáknak tanácsot ad.

A kor előrehaladtával, a háztartásvezetés mindennapi feladatainak egy más minőségben történő teljesítéséhez is megfelelő gyakorlat, tudás szükségeltetik.

De mondhatjuk, az ügyintézésben, a hivatalok útvesztőjében történő eligazodás képességét is, melyben nagy eltérések lehetnek, ugyanolyan helyzetű kliensek között is.

Ügyesség

Kreativitásunkat, az élet minden területén próbára teszik nap, mint nap az események, történések.

Sokszor, gyermekektől tanulhatunk probléma megoldás terén új technikákat, ügyes megoldásokat. A számítógép sokat kárhozottatott tényerése mellett, el kell ismerni, hogy alkalmazása, felhasználása során, sok kreatív megoldási mintát nyújt, melyeket (nem mindegyiket) adaptálni tudunk más területekre.

A technika, az infokommunikáció fejlődése is sok lehetőséget kínál, melynek felhasználása során életminőségünk javítását érhetjük el.

- Pl.: idősek mobil-telefon használata, háztartási gépek kezelése terén jelentkező félelmeik, aggályaik mint problémaforrás.

Gyermekek esetében, az életkor szerint elvárt képességek hiánya esetén, kellő türelem, késleltetett fejlődés lehetőségét is számba véve (cipőfűzés, önálló öltözködés stb.) felmerülhet egy bizonyos idő elteltével a szakorvosi vizsgálat szükségessége.

Munkában való elmélyülés, elhivatottság

A már említett Maslow-i szükségletpiramis legmagasabb szintű szükségletére, az önmegvalósítás szükségletét állíthatjuk párhuzamba. Az emberek egy része erős késztetést érez arra, hogy képességét, tehetségét maximálisan kihasználja, elérje a benne rejlő lehetőségeket.

- Problémaforrás lehet ugyanakkor, a „munka-alkoholizmus”-ként emlegetett állapot, amikor a kliens mindent és mindenkit munkavégzése, a munka világában nyújtani kívánt teljesítményének rendel alá.

Eredményes intra-, és interperszonális alkalmazkodási képesség

Fontos, hogy saját személyiségünk változásához is legyünk képesek alkalmazkodni. Két életszakaszban nagyon látványos ennek a képességnek a megléte, vagy hiánya, a kamaszkor és az időskor.

- Kamaszkorban, a gyermekből a felnőtté válás intrapszichés megnyilvánulásai vagy nagyon is nyíltan megjelennek, vagy mélyen, rejtetten maradnak. Súlyos esetben szuicid készületek is előfordulhatnak. Az elhanyagolt külsejű tinédzser esetében pl.: a depresszió tüneteként is érdemes vizsgálni az ápolatlanság megjelenését.
- Időskorban a hanyatló fizikai erőnlét, az öregedés "tagadása" különböző problémák forrása lehet. Az öregedés látható jeleinek megszüntetésére tett különböző technikák alkalmazása a ráncatlanító arckrémektől a plasztikai műtétekig, a konvencionális öltözködési elvárások, szokások tagadásától az infantilis színű, fazonú ruhák viseléséig.

Személyközi kapcsolatainkban, az egymáshoz alkalmazkodás képességét próbára teszik családban tanult, magunkkal hozott viselkedési mintáink, szokásaink. Adott szerepeinkben is, a külső elvárásoknak megfelelés és személyes, belső indíttatásaink segíthetnek, vagy épp gátolhatnak egy-egy helyzetben. Alkalmazkodási képességünket befolyásolhatja, meghatározhatja az adott személytől való függés, netán a kiszolgáltatottság.

- Pl.: főnök-beosztott szerepben, nem a főnök szokott alkalmazkodni a beosztottjához, a beosztott, még ha érdekvezérelten is, de igyekszik megfelelni, alkalmazkodni főnökéhez.
- A kamasz fiatal ugyanakkor, természetesnek gondolja, hogy az őt körül vevő személyek maximálisan legyenek képesek alkalmazkodni őhöz.

Egyéni-, közösségi szükségletek között harmonikus egyensúlyban képes szükségleteit kielégíteni (vágyak szorongásmentes kielégítése)

A család, a szűkebb-tágabb közösség, a társadalom elvárásainak, igyekszünk megfelelni. Szükségleteink kielégítését, késleltetését is, nem kis nehézség árán, kisgyermekkorban kezdjük megtanulni, majd életünk folyamán gyakorolni.

- A kicsi gyermek, aki a játékbold kirakata előtt hangosan sír és toporzékol a hűn óhajtott játékért, egyéni szükségleteit helyezi előtérbe, a családdal (a családi költségvetés nyújtotta lehetőségekkel) szemben, akkor még szorongásmentesen.
- A kisiskolás gyermek nyári táborozása, nemcsak a gyermek, hanem a szülő számára is fontos szükséglet. Ha annak finanszírozása a családot nagy megterhelésnek teszi ki, nem biztos, hogy eléri a kívánt célt, ha a szülőknél, pl.: a közös családi nyaralás elmaradása miatt, lelkiismeret furdalást indukál.
- A közösség bizonyos esetekben joggal várja el tagjaitól, hogy egyéni szükségleteiket háttérbe szorítva, a közösség szükségleteit helyezik előtérbe, pl.: katasztrófák esetén.

- Nem témánk a kriminalisztika, de kínálja magát a korrupció, mint a közösség kárára, ellenében megjelenő egyéni szükséglet kielégítése, mely az esetek többségében az elkövetőnél nem okoz szorongást. Épp ezért nem is tekinthető az érett személyiségnek megfelelő viselkedésnek.

Adekvát, az adott helyzet, szituációnak megfelelő én-állapot

Három, specifikus énállapotot ismerünk –Szülői, Gyermeki vagy Felnőtt– melyben interakcióba léphetnek egymással. Mindhárom énállapotban sajátos gondolkodás, érzések és viselkedés jellemzők írhatók le. Cselekvéseink mindig e három énállapot valamelyikében történnek. Fontos tudni, hogy ezek nem szerepek, hanem pszichikus jelenségek, realitások.

- Az elhárító mechanizmusok közül ismert, a regresszió, amikor is egy korábbi fejlődési szakaszba téünk vissza. Pl.: a főnök („szülő”) felelősségre vonja beosztottját, aki sírni kezd, kicsi védtelen „gyermekként” kiszolgáltatottságával próbál a stressz-helyzetre reagálni. Főnökön múlik, hogy a játszma szereplőjévé lesz-e, vagy megpróbál „felnőtté” válni és beosztottját is felnőttként kezelni.
- Munkatársi kapcsolatban, a pályakezdő még irányítást, útmutatást igénylő kollegával szemben előfordulhat, hogy külsőnösen felvéve a szülő-gyermek én-állapotot, sikeres lehet a betanulás, betanítás. Fontos azonban, hogy ez ne rögzüljön, és felnőtt-felnőtt kapcsolatként működjön a későbbiekben.
- Idős kliens és fiatal szakember között, gyakran tapasztalható az idős részéről, hogy szülői én-állapot vezérli cselekvéseit. Nem könnyű, de meg kell tudni oldani a fiatal szakembernek az ilyen helyzeteket kezelni, és lehetőleg mielőbb a segítő kapcsolatot felnőtt-felnőtt kapcsolatként működtetni.
- Pl.: az egykoron vezető pozíciót betöltő, ma már betegsége okán segítségre szoruló kliens, az egyenrangú segítő kapcsolat helyett, irányító, utasító, számonkérő („szülő”) magatartást tanúsítva, önmagának és az őt segítő szakembernek is sok problémát képes generálni.

Változatos viselkedésminták, motivációk és mindezek összhangja, szervezettsége

A viselkedésminták kapcsán érdemes felidézni a szerep, a kommunikáció, a szokás fogalmát, és az ezekkel kapcsolatos ismereteiket.

A környezet aktuális hatásaira válaszreakciókkal reagálunk. Minél több szerepben élünk, annál több szerep szerinti viselkedésmintát sajátítunk el és alkalmazunk. Szokásaink, életpasztyalatumk gyarapodásával, rögzült viselkedésmintákat is tartalmaznak, melyek tipikus helyzetekben megoldást kínálnak. A társadalmilag elfogadott, helyesnek tartott szokások, az életviszonyok kifejezői is, a szociális viselkedés révén, a társadalmi viszonyok megerősítését is szolgálják.

Sok konfliktus, probléma adódhat abból, ha nem a szerepünknek megfelelő viselkedés minták szerint élünk.

A sok-sok szerep, változatos viselkedésmintát eredményez.

A mélyszegénységben élők, hajléktalanok, tartós munkanélküliek esetében tapasztalhatjuk meg, a beszűkült társadalmi kapcsolatok hiányára visszavezethető szerepcsökkenés okán, a viselkedésminták, motivációk fogyatkozását, a világban bekövetkezett változásokhoz képest ezen a téren is a leszakadást.

- Pl.: mélyszegénységben élők, hajléktalanok, tartós munkanélküliek sokkal sikeresebben képesek eligazodni a hivatalok útvesztőjében, mint mások, ugyanakkor egy állásinterjún irreális, vagy egyáltalán nem rendelkeznek az adott szerepben elvárható viselkedési mintával.

Nyitott, érdeklődő a környezetére, a világ felé

Ismerünk zárkózott, és ismerünk nyitott, közvetlen embereket. Különbözőképpen, különböző intenzitással, de szociális létezésünk okán is, a minket körülvevő szűkebb-tágabb világ megismerése, bennünk élő vágy. Ha máshol nem, a világirodalomban, a filmművészetben olvashattunk, láthattunk olyan szereplőket, akik zárkózottsága, embergyűlölő magatartással párosulva keserítették meg nemcsak a környezetük, hanem saját életüket is.

- Pl.: fontos tudni, hogy kisgyermek, idős emberek esetében az ingerszegény környezet kiválthatja a befelé fordulást, a világ eseményei iránti érdeklődés elvesztését (idézhet elő másodlagos értelmi fogyatékos állapotot).
- A túlgondozás is a személyiség leépülésének egyik jelét, a zárkózottságot, az új információk iránti igény elsorvadását válthatja ki.
- A korábban nyitott, a világ iránt érdeklődő személy magatartásváltozása jelentheti az új, az ismeretlentől való félelmet, saját teljesítőképeségbe vetett hit meggyengülését is.

Megfelelő idő-, tér érzékelés, a jelen történéseinek, cselekvésének múlt-jelen-jövőben történő értelmezése, elhelyezése

- Pl.: egy adott feladat elvégzésére optimálisan szükséges időhöz képest kevesebb időtartamot szánva, feszültség, kapkodás lesz a munka vége.
- A kliens, aki azzal kezdi mondandóját, hogy „nem is tudom, hogy jutottunk idáig”, a múlt történéseit, leginkább konfliktusait a jelenben nem képes elhelyezni, az eseményeket, történéseket folyamatként értelmezni, lehet az elfojtás, a tagadás jele is.
- Több éves házasságok felbontásakor találkozunk azzal a problémával, hogy az évek óta (kiderül, hogy már a nászúton is!) fennálló probléma, jelenség nem tudni miért a mában nyer aktualitást a válásra.

Kölcsönös függés, interdependencia

A házasságban, a családban az esetek többségében, természetes módon vagyunk képesek kezelni az egymásra utaltságból eredő kölcsönös függést.

- Pl.: a „ha megversz is imádlak én” kapcsolat nem igazán felel meg ennek. A kölcsönös függőség, az interdependencia nem jelentheti az egyik fél kihasználását, megalázását, elnyomását. A destruktív kapcsolatok fennállása esetében is tudnunk kell, hogy két fél kell hozzá!

Talán egyszer, a singli életformát választók döntése, mint a kölcsönös függés, a függőségtől való félelem elutasítása, a személyiségben rejlő okokkal is összevethető vizsgálat tárgya lesz.

Helyes valóságérzékelés, helyzetek, személyek helyes megítélése

Megtörténhet, sok szép élettörténetet hallottunk már, ahol „szerelem első látásra” alapozta meg a kapcsolatot.

- Segítő szakmában „az engem mindenki csak kihasznál, becsap”, „minden munkatársam azon van, hogy a főnöknél eláztasson”, „gyerekeim csak azt várják, mikor halok meg” mondatok mögött, érdemes a klienssel együtt megvizsgálni, mennyiben a külvilág, és mennyiben a kliens az, aki ezt az érzést, véleményt, hitet ébren tarja.

Önkontroll, lelkiismeret, felelősségvállalás

- Az „ami a szíven, az a száján” nem mindig helyes reakció. Tudni kell, mikor, kinek, mit, és hogyan közölhetünk. Nem mindenki fogadókész a nyers, kendőzetlen kritikára.

A lelkiismeret talán a legszubjektívabb személyiségjegy, hiánya, alacsony szintje miatt, legritkább esetben kap az egyén kritikát. Lehet, hogy csak azt veszi észre, hogy elhidegülnek, eltávolodnak tőle az emberek, üzleti-, baráti kapcsolatai kiüresednek, megszakadnak.

A felelősségvállalás a munka világában jól körülírható, a kompetencia fogalma is tartalmaz erre utalást. Hiánya, a magánéletben, főleg a társ-kapcsolatokban okozhat komoly feszültségeket, problémákat.

- A „nem én voltam” gyermekektől bizonyos korig tolerált reakció. Felntteknél „nem volt róla tudomásom” „nekem nem mondta senki” „ez sohasem volt az én dolgom” reakciók után, nem ritka következmény előbb- vagy utóbb, a szakítás, az eltávolodás, a válás (munkatársak, barátok, házastársak között).
- „Senki nem marad meg mellettem”, „engem mindenki elhagy” jelenség mögött érdemes górcső alá venni, a felelősségvállalásról vallott nézeteit a kliensnek.

Reális önértékelés, önismeret, önmaga elfogadása

Ha igaz, reális önértékeléssel bírna az 5 éves gyermek, „tűzoltó, mozdonyvezető, autóversenyző ...” stb. szakmákban nem lenne hiány sohasem. Középiskola választásánál, a reális önértékelést segítő pályaválasztási tanácsadás segítheti a fiatalt, hogy ne kudarc legyen majdan az iskolaválasztás. A közepes tanulmányi eredményű gyermek szülei képesek néha elhíttetni gyermekükkel, hogy a jövő atomfizikusát nem képes meglátni a fizika tanár szeretett gyermekükben.

Adottságaink külső megjelenésünk, fizikai teljesítőképességünk, stb. reális felmérése, ismerete gátolhat meg minket abban, hogy ne tegyük ki magunkat sorozatos kudarcoknak.

- „Én dolgozom a legtöbbet, késő este megyek haza a munkahelyemről, mégsem értékeli a főnök a munkámat” „Engem soha nem lehet kihozni a sodromból, én még soha nem bántottam senkit, mégis ...” Szereptől függetlenül, az autoriter (tekintélyelvű), a laissez faire (engedékeny) személyiség ritkán képes belátni hibáit, gyengeségeit.
- „Nem tudom, mit csináljak, nekem semmi nem sikerül” „ugyan, ki állna velem szóba?” esetekben érdemes a kliens önértékelését, önmagához való viszonyát feltárni, ez irányban segíteni, támogatni őt a változásban.

Szociális kapcsolatokban szelektivitás, intimitás képessége, törekvés mély szilárd baráti kapcsolatokra

- „Száz barátja van, még sincs senki, aki rányissa az ajtót” Igaz ebben az esetben is a mondás, lehet, hogy a kevesebb, több.

Ismerünk olyan embereket, akik pillanatok alatt mindenhol, mindenkivel képesek kapcsolatot teremteni, jó társasági emberekként szeretünk velük lenni, ugyanakkor ha minősíteni kellene a kapcsolatunkat vele, zavarba jönnénk.

Baráti kapcsolataink száma véges kell, hogy legyen, hiszen érzelmi kapacitásunk is véges. Mint ahogy a számunkra terhes, csak konfliktusokat gerjesztő kapcsolatok megszakítása is erőt próbáló feladat.

Saját tevékenység, produktivitás reális értékelése

A szerény tudós, feltaláló, művész és a bolhányi teljesítményből is elefántot kreáló önjelölt zseni a két véglet. A saját teljesítményét mindenkor előtérbe helyező, azt felmagasztaló személy szintén környezetével folyamatos konfliktusokat élhet meg.

- „A szívemet kiteszem, mégsem jó semmi” panasz helyett, lehet, hogy a háztartásvezetést kellene megtanulni a háziasszonynak és béke lenne a családban.

Pozitív életszemlélet, harmónia a természettel, az emberekkel

Ha képesek vagyunk az élet minden kis szeletében megtalálni, meglátni a szépet, a jót, sok problémától szabadulunk meg.

- Ha állandósul az „úgysem fog sikerülni” attitűd, az mintegy önmagát beteljesítő jóslat fog működni és a kliens tán’ akkor lepődne meg igazán, zökkenne ki megszokott állapotából, ha valami, véletlenül sikerül.

Ha el tudjuk fogadni, hogy az univerzum, a világ, a természetben mi nagyon fontos, de picinyke pontok vagyunk csak, nyugodtabban tudjuk élni napjainkat.

Közösségi normák konfliktusmentes elfogadása, megtartása

A XX. század bővelkedett e kitétel mindenek felett állása megcáfolására.

A hippie mozgalom, a rock zene, a tetoválás, a másság legkülönbözőbb formái, úgy tűnhetnek, hogy nagyobb vonzást jelentettek, jelentenek, mint a közösségi normák elfogadása, követése.

A multikulturális Európa, a különböző közösségek együttéléséből eredő konfliktusok próbára teszik a nyitott társadalmakat, a befogadó közösségeket vizionáló szakembereket.

Megfelelő frusztrációs szint, agressziómentesség

Hajlamosak vagyunk a fizikai-, és mentális terheléseink növekedésének a számlájára írni az emberek alacsonyabb szintű frusztrációs képességét.

- Vannak, a „fát lehet vágni a hátán” típusú emberek, igaz kevesen. Ha ezt a mentalitást pszichoszomatikus betegségek nélkül képesek fenntartani, környezetükben elismerést, és remélhetően nem irigykedést váltanak ki.
- A „hogyan tudnék én ott annyi ideig sorba állni/várakozni” reakció, egy segélykérelem beadásával kapcsolatban, mely első sorban a kliens érdeke lenne, el kell, hogy gondolkodtassa a segítőt, helyes irányba halad-e az általa választott segítségnyújtási módszer, technika megválasztásával?

Az agresszió megjelenhet fizikai-, és verbális agresszió formájában. Mindkettő azonos forrásból táplálkozik, semmivel sem kisebb, jelentéktelenebb a verbális agresszió. Gyakran mélyebb, súlyosabb sérülést okoz, mint a fizikai.

Spontán megélése az élet történéseinek

Nem mindig könnyű.

- „Hogy képzeled, hogy én beállok ezek közé...” válasz, az idős klubjában az egyik csoportfoglalkozásra válaszként, a spontaneitás elutasítása és az ismeretlentől való félelem jele is lehet.
- „De hol van ez leírva?” reakció egy addig nem gyakorolt feladat, tevékenység elvégzése előtt, a személyiség bizonyos fokú rigiditására is utalhat.

Lelkiismereti-, gondolati szabadság jellemzi

Itt nem az alapvető alkotmányos jog gyakorlása és betartása felől közelíthető meg ez a személyiségjegy, bár nem megkerülhető. Gondoljunk csak a diktátorokra, agresszorokra!

A személyiség kibontakoztatásához, az önmegvalósításhoz, a kreativitáshoz, szükségünk van arra, hogy tiltások, korlátok, büntetés nélkül, fogadja el – természetesen meghatározott keretek és szabályok között – a család, a közösség a tagjait.

Fontos, hogy határozott értékrenddel, a világról, a világ eseményeiről megalapozott véleménnyel legyünk, de az egyes ideológiák, eszmék, vallások, pártok által képviselt értékek mentén kialakult meggyőződésünk miatt, ne kelljen konfliktusok, viták, nézeteltérések keresztüztében élnünk.

Sajnos a XX. század szintén bővelkedett (az anómia-válság okán is) vallási köntösbe bújt szekták elszaporodásával, ez alól Magyarország sem kivétel. Az öngyilkosságot, a fizikai önfeláldozást hirdető, a kilépő tagok zaklatását, üldözését sem tiltó, manipulatív, mentális függésre alapozó hit-elvek semmiképp sem tekinthetők üdvöztetőnek.

A segítő szakmában, a családból kilépett, a családdal minden kapcsolatot megszakító fiatalok szülei lehetnek azok, akik segítségért fordulhatnak hozzánk.

- Az idősellátásban dolgozva, ahol a vallási meggyőződés, a vallásgyakorlás nyíltabban megjelenik, nehéz feladat elé állítja a szakembert pl.: egy új felekezet felbukkanása esetén, hogyan, milyen mértékben kell, lehet, szükséges támogatni hittérítő munkájukat egy bentlakásos intézményben, pláne ha az egyik lakónk jeles képviselője a felekezetnek.

A megélt élmények értékelésének képessége

- „A velem soha nem történik semmi” , „Igen, sikerült összehozni az érettségi találkozót, el is mentem, de nincs mit rágódni a múlton, van más dolgom is” kijelentések arra utalnak, hogy a kliens kevésbé képes a vele történt eseményeket élményként megélni.

Megfigyelhető ugyanakkor, hogy iparág szerveződik ma már az emberek élményszerzésének legváltozatosabb kielégítésére, a kalandtúra-, és élményparkok szaporodásával, melyre van kereslet.

Élményeinket lehetőleg ne csak a félelem, a feszültség, a felfokozott izgalmi állapotból merítsük, ha lehet. Egyedül és közösségben a művészetek változatos élményekkel gazdagíthatnak minket, melyeket átértékelve, saját életünkhöz is meríthetünk belőle útravalót.

Szociális érzékenység, altruista attitűd

Az ismert mondás „dögöljön meg a szomszéd tehene is” nem a szociális érzékenységről, az altruista attitűdről szól.

A szociális szakember, a két nagyon fontos személyiségjegynek az „áldozataival” szokott találkozni.

- A laikus segítő (szomszéd, barát, ismerős) aki segítőből lesz áldozat: „nem tudom mit csináljak, a férjem nem képes megérteni, hogy muszáj segíteni rajtuk, máskülönben a kicsik intézetbe kerülnek” helyzetekben, a segítő családja látja kárát a feleség szociális érzékenységének.
- „A férjem nem is tudja, hogy mennyi pénzt adtam már nekik kölcsön” nemcsak a szociális érzékenységről, hanem a házastársak közötti bizalom, őszinteségről is szól!

Ma még elenyésző az önkéntes munkára jelentkezők száma, igaz, az önkéntes munka szervezését sem igen vállalják fel ma még az intézmények, szervezetek. Ahol megpróbálkoztak már ezzel, ott, nem kizárt, hogy a szindrómás-segítők jelentkezését kellett tudni (nem pszichológusként) kezelni.

- A szindrómás segítő gyakran saját megoldatlan problémái elől menekülve veti bele magát a mások segítésébe, ezzel elfedve, elodázva saját problémái megoldását.

Kapcsolataiban a demokratikus viszonyok képviselője

- Gyermekjóléti szolgálatban gyakran halljuk a magatartászavaros gyermek szülőjétől „de hát én mindent megadtam neki, csak a tanulással kellene foglalkoznia, mindig mindent megbeszélünk, kikérem a véleményét, nem korlátozom semmiben...” mindez, a rosszul értelmezett demokrácia a gyermeknevelésben.
- „Amíg az én kenyereket eszi, az van, amit én mondok!” a másik véglet.
- „Örüljön, hisz ő is ugyanolyan munkakörben van, mint én, neki még a végzettsége sincs meg, nehogy már ő mondja meg, hogy kell csinálni!” munkatársi kapcsolatot sem a demokrácia elvei szerint kezeli a „szakképzett” fél.

Határozott erkölcs, szilárd értékrend, jellem, integritás

- „Aki „a”-t mond, mondjon „b”-ét is!” a másik felé, ennek a személyiségjegynek az elvárását fogalmazza meg.
- „De hisz még tegnap Te is nekem adtál igazat” panaszkodik a kliens a házastársára, kollega a munkatársára.
- „Rá nem lehet számítani, ő úgy is úgy táncol, ahogy ..xy.. fütyül” esetében, legalább kiszámítható a másik fél, nem érhet minket csalódás.

Humorérzék

- "Akinek humora van, mindent tud, akinek nincs, az mindenre képes."
(Kabos László 1923–2004) <http://mazsihisz.hu/~akinek-humora-van,-mindent-tud,-akinek-nincs,-az-mindenre-kepes-2071.html>

A humor, a nevetés feszültségcsökkentő hatása ismert. Jó orvosság a szenvedés ellen, hisz segítségével az ember felül emelkedhet a bajain. A stressz-leküzdést, a trauma feldolgozást is segítheti.

A nevetés nyomán a szervezetben endorfinok szabadulnak fel, részlegesen kicserélődik a tüdő reziduális levegője, a rekeszizom erőteljes mozgásai fokozzák a bélperisztaltikát, javul az emésztés, a szervezet immunháztartása – a kacagás „zsigeri kocogás” (Bagdy – Pap, 2005).

Hárdi István: Tallózás a humor világában <http://www.matud.iif.hu/08feb/07.html>

A humor ugyanakkor a frusztráció, sőt egyes kutatások szerint, az agresszió jele is lehet.

- „Bármit mondok neki, nem képes komolyan venni!”
- „Mindenen csak nevet, viccnek fogja fel az egészet” támasztják alá a fenti megállapítást.

Segítőként, kialakult bizalmi kapcsolat szükséges ahhoz, hogy a humor eszközével éljünk. Nem megfelelő időben és helyen, és módon a humor a kliensben ellentétes reakciót válthat ki.

Ha az érett személyiség jellemzőit nézzük, az egyes jellemzők hiánya, diszfunkcionális működése, megannyi probléma gyökere lehet.

Egy kívülálló, legyen az laikus, vagy professzionális segítő, ebben nyújthat segítséget, hogy az intraperszonális szinten jelentkező, meglévő problémái felismerését követően, megfelelő szakemberhez irányítsa a klienst.

- „Nem vagyok én hülye, miért küld pszichológushoz?” „Milyen csoportba akar küldeni?! Nem vagyok én óvodás!” reakció, ismerős a segítő szakmában. Felkészültség, megfelelő kommunikációs készség szükségeltetik, az ilyen választ adó klienshez, hogy elfogadtassuk vele, hogy a hozott problémáját, egy személyiségfejlesztő-, kommunikációs-, asszertív-, stb. tréningen, vagy épp önismereti csoportban történő részvételt követően fogja tudni megoldani.

INTERPERSZONÁLIS SZINT

Mindannyian, az életünk minden szakaszában, kapcsolatban vagyunk a körülöttünk élőkkel.

Az interperszonális kapcsolatainkban kitüntetett helyen állnak a családi, baráti, házastársi kapcsolataink.

A genogram és az ecomap segítségével, grafikusan megjeleníthetők a kapcsolataink, a kapcsolatok milyensége, intenzitása szintén különböző jelölések révén rögzíthető. Tudni kell, hogy e két eszköz, mely a segítő és a kliens számára is sok-sok információval bír, mindig egy adott pillanatot rögzít. A kapcsolati konfliktusokban gyökerezett problémák megoldására szerződött segítő kapcsolat értékelése, lezárása során kevésbé élnek a szakemberek az ecomap újra rajzolásának lehetőségével, pedig nagyon jól meg tudja mutatni, mennyire volt sikeres a probléma-megoldás.

A természetes támasz mindazon személyek (családtagok, barátok, laikus segítők), informális kapcsolatok, szervezetek, melyek emocionális-, fizikai-, anyagi-, természetbeni segítségnyújtás révén, az adott személy problémáinak a megoldásához hozzájárulnak.

Ugyanakkor, ugyanazok a személyek, informális kapcsolatok, szervezetek bizonyos esetekben problémaforrássá is válhatnak.

- A munkanélkülivé vált családfő szerepvesztése, ha férjként, szülőként nem kap családtagjaitól segítséget, megértést, támaszt, úgy a családfőt, mint a családot képes megbetegíteni.
- A munkanélküliségből eredő szerepváltás - a nő, mint családfenntartó - helyzet is, interperszonális konfliktusokat képes generálni.
- Az egzisztenciális biztonság elvesztése során, a tágabb családi-, baráti kapcsolatok tudnak segítséget nyújtani egy bizonyos ideig.

3. feladat

Otthon elvégzendő feladat: készítse el saját családja genogramját, legalább három generációt tüntessen fel! A feladat megkezdése előtt, tekintse át a genogramnál használatos jelöléseket!

A feladat elvégzésére 2 hét áll rendelkezésére.

Az elkészült genogramokat, a hallgatók, tanóra keretében, önkéntes alapon, tanulótársaiknak bemutathatják.

Megoldás:

A feladat megoldását nem lehetséges e jegyzet keretei között megadni.

Az oktató, tanórán (ha a képzésben más ismeret elsajátítása kapcsán még nem tanultak a jelölésekről) a genogramnál használt jelöléseket, szimbólumokat ismertesse a hallgatókkal.

CSALÁD SZINTJE

Ahhoz, hogy megtapasztaljuk, megéljük mit is jelent a család, családban kell felnőnünk. Felnőtt életünkben mi leszünk azok, a kik gyermekeink számára nyújthatjuk a család-élményt.

Majd' minden tudományterület foglalkozik a család intézményével. A szociológia felsorolja funkcióit, kutatja működését. A politika sem kerülheti ki, az Alkotmánytól, a gyermekvédelmet szolgáló jogszabályok és intézményeken keresztül közvetíti, hogy az aktuális hatalom, mit is gondol, vár el a családoktól, és hogyan szándékszik segíteni, támogatni a családban élőket.

Maga a „család” szó is többféle értelmezést kapott az elmúlt fél évszázadban. Jogszabályok próbálják definiálni, ügyvédek, pszichológusok, terapeuták foglalkoznak családokkal.

Szociális szakemberként tekintünk minden olyan csoportot családnak, akár vérségi-, akár más kötelék tartja össze tagjait, *akik családként nevezik meg magukat* (ez persze nem jelenti azt, hogy a pénzübeli ellátásokhoz való hozzájutás jogszabályi feltételeit képes lenne a szociális szakember felülírni!).

Személyiségfejlődésünktől kezdve, az aktuális családuink, mint ártó-védő rendszer állhat mellettünk, vagy épp gátolhat minket.

A családok problémáival, nemcsak a nevében is családsegítő szolgálat hivatott segítséget nyújtani. A szociális ellátórendszer, a szakma mindegyik területe kénytelen, kell, hogy foglalkozzon a kliens családjával is, még ha úgy tűnik, hogy az a család már nincs is. A család, mint természetes támasz nem nélkülözhető egy ellátási formában részesülő kliensnél sem.

4. feladat

Otthon elvégzendő feladat:

Robin Skynner/John Cleese: Hogyan éljük túl a családot? (Helikon Kiadó) c. művéből olvassa el az Egy kis kitérő: tucatjával egészségesebbek c. fejezetet. 252–258. oldal.

Készítsen külön lapra rövid „ajánlást”, max.: 1 oldal terjedelemben, miért javasolná, kiknek ajánlaná a fejezet elolvasását.

A feladat elvégzésére 2 hét áll rendelkezésére.

Megoldás:

A feladatnak nincs helyes megoldása. A hallgató szövegértését, az olvasottak interpretálását gyakoroltató feladat, mely szubjektív véleményalkotásra is lehetőséget biztosít. Az oktató az elkészült dolgozatokat szükség esetén értékelve, visszajelzést adhat a hallgatóknak.

HELYI KÖZÖSSÉGEK SZINTJE

Az egyén, a család, a csoport közösségben él, a közösség adja azt a tágabb keretet, közeget, melyben működni tud. Általában földrajzilag jól körülírható, meghatározható területet is jelent.

A közösség kialakulása, változása, az intézményrendszer, a szervezetek, a szolgáltatók szerencsés esetben a közösség tagjainak igényeire, szükségleteire reagálnak. Közösség sincs az egyes ember nélkül, a jól funkcionáló közösségnek is célja, hogy tagjai biztonságban éljenek, szükségleteik ki legyenek elégítve, jól érezzék az adott közösségben (falu, városrész, kerület, város) magukat az emberek.

A közösségek szintjén megjelenik a hatalom, a formális hatalom gyakorlásának a jelensége is, a közintézmények (hivatalok, oktatási-, egészségügyi-, rendvédelmi szervek) működése, szolgáltatásaik színvonala. A demokrácia működésének fokmérője is, a közösségi intézmények működése.

*„Mert ki viselné a kor gúny-csapásait,
Zsarnok bosszúját, gógös ember dölyfét,
Utált szerelme kínját, pör-halasztást,
A hivatalnak packázásait,
S mind a rúgást, mellyel méltatlanok
Bántalmazzák a túró érdemet.”*

Shakespeare: Hamlet

Nem ugyanaz az esély, a lehetőség egy idős, és egy fiatal esetében se, ha a fővárosban, vagy egy 100 lelkes, zsáktelepülésen él.

A közösségszervezés-, közösségfejlesztés egy a humán-ökorendszer magasabb szintjének (állam, nemzet) segítségét, támogatását is igényli, hogy egy adott országban ne legyenek leszakadó megyék, régiók, települések, közösségek. Az adott közösségek tagjainak lelkesedése, akarata, aktivitása ki kell, hogy egészüljön más közösségek, a törvényhozás, a piacgazdaság részéről fogadókészséggel, a szereplők partneri együttműködésével.

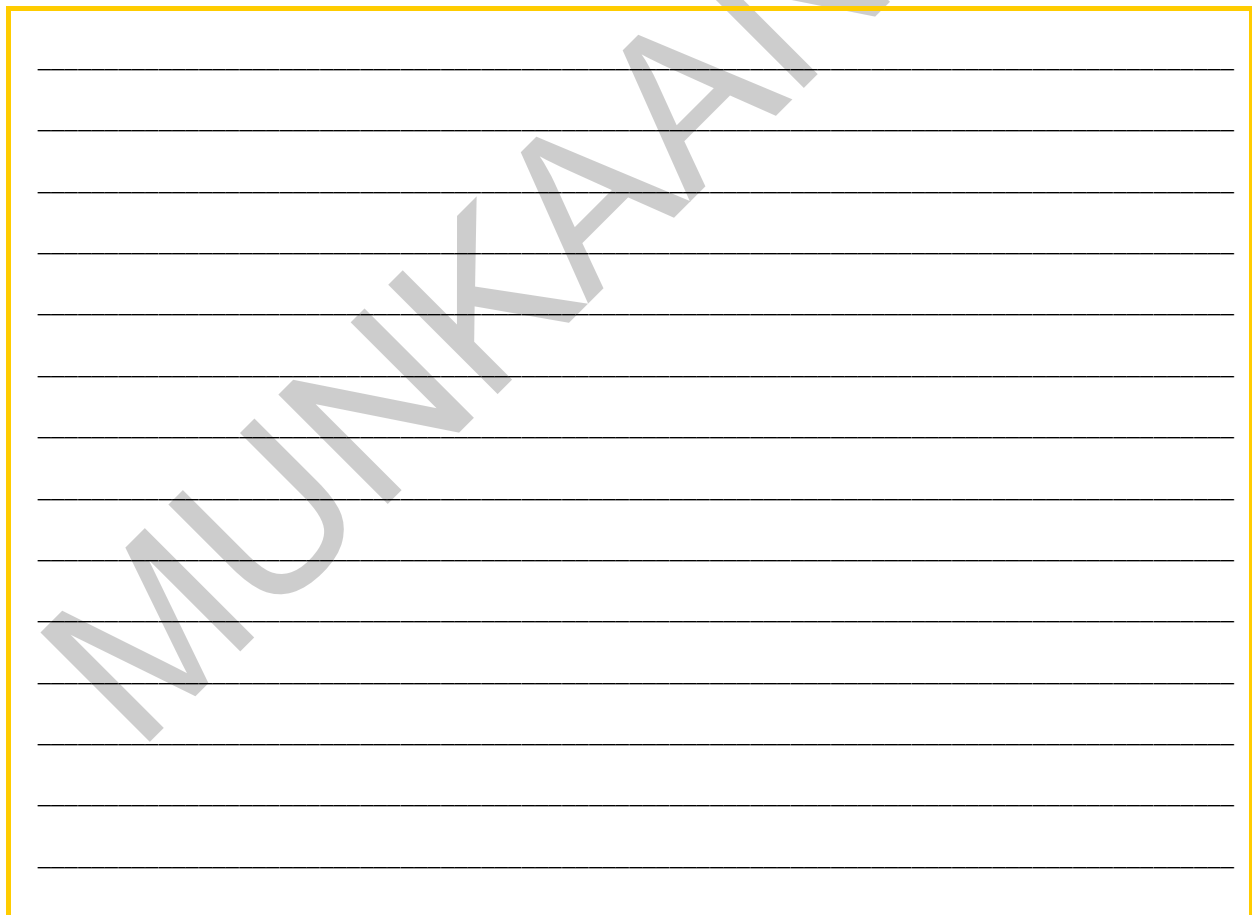
5. feladat

Tanórán belül, közösen feldolgozandó feladat. Alkossanak 3 fős csoportokat. Az alábbi leírás alapján, készítsenek tervet a kijelölt helyre, arra nézve, hogyan lehet ennek a családnak a problémáját megoldani? Milyen lehetőségeket gondolnak felkutatni, igénybe venni? Véleményük szerint, milyen intézmények, szervezetek segítségét lehet kérni ahhoz, hogy dolgozni tudjon a fiatalasszony?

Házaspár férfi tagja, lakhelyétől 50 km-re jár el dolgozni nap, mint nap. Reggel 5-kor indul, legkorábban este 7 óra, mire hazaér. Az édesanyának sikerült igaz, két műszakos munkát találnia a GYES leteltével, de ennek is nagyon örült. Úgy tűnik, nem fogja tudni elvállalni a munkát, mert az óvoda ugyan reggel 6-tól, este 6-ig van nyitva, nincs aki a gyerekeket hozza-vigye. Nagymama, egyéb rokon nincs a közelben, akire számíthatnának.

A feladat megoldására 30 perc áll rendelkezésükre.

Az oktató moderálásával, a csoportok prezentálják megoldásaikat, az évfolyam közösen értékeli az eredményeket.



Megoldás:

A feladat megoldására egyértelmű megoldás nem lehetséges. Függs a hallgatók életkorától, személyes tapasztalataitól, a képzésben esetleg már teljesített terepgyakorlaton szerzett ismereteiről. A feladat a kreativitásukat, a probléma-megoldásra vonatkozó ötleteiket célozza meg, valamint a kiscsoportban történő közös munka gyakorlását.

Lehetséges alternatívák:

- civil-, karitatív szervezetek felkutatása, bevonása a családi feladatok ellátásába,
- szomszédság megnyerése, önkéntesek bevonása,
- hasonló helyzetben lévő családok között, viszonyossági, kölcsönös segítségnyújtás megszervezésében közreműködés,
- ha több családot is érint a probléma, az óvoda fenntartójánál, a nyitvatartási idő meghosszabbítására vonatkozóan lakossági kezdeményezés felkarolása, stb.

KULTÚRÁLIS SZINT

Tapasztalataink, ismereteink a világról, lehetővé teszik az eligazodást, a környezetünkbe való beilleszkedést, az élet megélését - mindezt a kultúra révén.

Kultúra, nem örökletes információk, hanem információszerveződés, megőrzés. Tanulás útján elsajátított viselkedés. Fogalmak, kategóriák, megjelölések, szimbólumok kódrendszere. A kultúra tevékenységek eredménye, de a tevékenységeket szabályozó elem is. Elemek rendszerbe szerveződése. Kapcsolatba hozható, a történelem, és a társadalom alakulásáról kialakult nézetekhez.

Területei:

- anyagi (termelés, fogyasztás)
- szellemi (filozófia, tudományok művészetek),
- szociális (társadalom szerveződés, viszonyok, elvek, szabályok).

Változatai: globális, és szubkultúra.

Típusai: helyi-, regionális-, etnikai-, tömeg-, elitkultúra.

Hatalom és kultúra viszonyában: hivatalos-, és népi-, valamint ellenkultúráról beszélhetünk.

Fiatalokkal, idősekkel, fogyatékosokkal, hajléktalanokkal dolgozó szociális szakemberek, nap, mint nap szembesülnek a közösségi elvek és szabályok, gyakran a szakember és kliense ellenében működő társadalmi szerveződések újabb problémát generáló hatásaival.

Ismert, megtapasztalt tény a gyakorló szakemberek körében hogy a közösség a kliensével azonosítja a segítőt, a klienssel kapcsolatos összes előítéletét, elutasítását vele (is) érzékeltetve.

Mennyiben a kultúra része a segítség, a professzionális segítő intézmények elfogadása, elismerése?

Miközben a szociális szakember a kultúra megjelenítője, értelmezője, alakítója, a segítő tevékenység, mint foglalkozás már önmagában is kulturális fejlemény (Varsányi E.: Szociális munka és kultúra Beszélő 2006. 7. szám).

A pszichológiai kultúra rendkívül alacsony szintje nem kérhető számon a döntéshozókon, hivatalok, hatóságok ügyintézőin. Sajnos az a középkori rendi szerveződést átörökítő kulturális világ, amely változatlanul, megerősödve él sok településen, közösségben, amely természetesként fogadja el az egyenlőtlenséget, két külön társadalmat eredményez. Sem törvényi biztosítékok, sem valódi társadalmi kontroll nem képes enyhíteni a történelem alakította pozíció- és szerepmegoszlásokat.

A kultúra a beavatkozó cselekvés tere, mindent áthatva jelöli ki a cselekvés lehetséges tárgyát, módját és tartalmát. Az, hogy ki mikor, hogyan és miért válik klienssé, a kultúra által nyújtott mintáktól, a probléma-megoldási képességtől, mint személyiség- és magatartási jellemzőktől függ. (Varsányi Erika: Kultúra és szociális munka http://www.adata.hu/_Kozossegi_Adattar/parolaar.nsf/274d67036bb315838525670c008147c9/ad153ea72c008278c1256f3300353b05?OpenDocument)

A fenti megállapítások, sajnos nagyon is élő problémát jelentenek gyakorló szakemberek számára.

Ez jelenti azt is, hogy a szakembernek, egy olyan közegben kell dolgoznia, mely nem mindig segíti őt, a kliens bátorítása, megerősítése mellett, saját szakmai identitását is meg kell tudnia őrizni, folyamatosan megerősíteni. Ezzel személyes példamutatással tud kliense számára mintát nyújtani.

A kultúra része a vallás is, mely segítséget nyújt eligazodni a világban, támpontot ad az élet eseményeinek megéléséhez, elviseléséhez.

A történelmi egyházak karitatív tevékenysége évszázados múltra tekint vissza. Vannak bajba jutott, segítségre szoruló emberek, akik nagyobb bizalommal fordulnak az egyházak által fenntartott, működtetett intézményekhez, szakemberekhez.

A szenvedélybetegek ellátásában, bizonyítottan nagyobb hatásfokkal, eredményesebben tudnak segíteni. A szenvedélybetegtől nem csak elvesznek valamit, adnak is cserébe. Hitet, közösséget, az élet megélésének egy másik mintáját, más kultúrát.

6. feladat

Tanórán kívüli feladat. Szakkönyvek (könyvtár), internet segítségével szerezzen ismereteket a TÁRSADALMI TŐKE, az ANÓMIA fogalmáról, az ANÓMIÁS VÁLSÁG TÜNETEI jelenségéről. Max.: 1 oldalban készítsen dolgozatot a megismert fogalomról, jelenségről.

A dolgozat leadási határidejét az oktató dönti el.

Megoldás:

A feladat teljes megoldása, egyéni forrásmunkák felhasználása miatt e jegyzet keretei közt nem megadható. A hallgató szakmai szövegértése, ill. szakmai nyelvű íráskészségének gyakoroltatását is célozza a feladat. Az oktató az elkészült dolgozatokat szükség esetén értékelve, visszajelzést adhat a hallgatóknak.

Társadalmi tőke:

Kölcsönösségen alapuló, emberi kapcsolatok nyújtotta erőforrás (ezzel ellentétes, a bizalmi mely társadalmi összeköttetések egyéni érvényesítésére, mozgósítására irányul), közintézmények, politikai intézmények iránti bizalom (átláthatóság, szavahihetőség),

Az anómia:

A társadalomban a közös értékek, normák meggyengülését jelenti, azt az állapotot, amelyben a társadalom szabályozó hatása nem vagy nem eléggé érvényesül, pl. ha az egyén úgy látja, hogy csak helytelen eszközökkel érhet el megfelelő életkörülményeket, életminőséget. <http://www.idegen-szavak.hu/keres/an%C3%B3mia>

Modern társadalmi jelenség, hagyományos normák és szabályok fellazulása, újak hiánya, ami miatt a társadalomban nem egyértelműek a szabályok, a társadalmi normák fellazulnak, az egyén „légüres térbe” kerül, viselkedése az elfogadott normák és a társadalmi valóság közötti konfliktus miatt deviánssá válhat. Az értékkonfliktusok feloldásáért az egyén konformizmussal, vagy lázadással oldja meg.

Anómiás válság tünetei:

- Korai halálozás (45–65 év)
- Idő előtti egészségromlás,
- Demográfiai válság,
- Krónikus stressz, tanult tehetetlenség, depressziós tünet-együttesek megnövekedése,
- Devianciák növekedése (bűnözés, öngyilkosság, alkoholizmus, kábítószer-fogyasztás, nem organikus eredetű mentális betegségek, prostitúció)

ÁLLAM NEMZET SZINTJE

Azt gondolhatják, ezen a szinten kliensnek és gyakorló szociális szakembernek mi szerepe lehet, milyen problémákkal találhatja magát szemben?

Nagyon is sok.

Emlékezzenek a Maslow-i szükségletpiramisra, ahol is az alsó szinttől haladva felfelé megtanulták, hogy egymásra épülve lehetséges a szükségletek kielégítése. A humán-ökorendszer esetén, fordított a helyzet.

Nem mindegy, milyen berendezkedésű az állam. Diktatúra, vagy demokrácia melyben él egy állam, egy nemzet? Totalitárius rendszerekben béke van, vagy háború?

A jogrendszer, a törvénykezés, az élet-, és vagyonvédelem, a honvédelem, a közegészségügy-, járványvédelem, az egészségügy, az oktatás, és még sok-sok feltétel, mind, mind ezen a szinten kell, hogy az állam polgárai számára megszülessenek, a működésük keretei, feltételei megvalósuljanak.

Mindezen rendszerek működésével szemben elvárás, hogy ténylegesen működjenek, feladataikat ellássák, azt a célt, melyre létrehozták, megalkották őket, el is ériék.

E szint diszfunkcionális működésének kivédésére részben a jogállamiság intézményei, valamint a civil-, érdekvédelmi szervezetek léte, tevékenysége lehet garancia.

A közösség-szervezés-, közösségfejlesztés témakörében fognak tanulni, olvasni, hallani ennek konkrét lehetőségeiről.

A szociális szakember, a kliense érdekében, vele együtt eljárva, helyben, az állam helyi megtestesítőinél, a hivatalok, a hatóságok, a jogszabályok útvesztőjében próbálja megtalálni a megoldást kliense számára.

- Nem egyszer szembesülünk, egymásnak ellentmondó jogszabályokkal, vagy épp joghézaggal, ami lehetetlenné teszi a kliens problémájának megnyugtató rendezését.
- Az egymásra mutogató, hivatkozó hivatalok, sok keserűséget tudnak okozni a hozzá fordulóknak.
- Az ellátórendszer hiányosságait, a mulasztásos törvénysértést egy szakember nem tudja feloldani, de fontos feladata, amit megtehet, jelezni, a nyilvánosság figyelmét felhívni a problémára.

ÖKOLÓGIAI SZINT

Ahogy befolyásolja a kultúrát, a helyi közösségek működését, a családot, az egyén inter-, és intraperszonális működését, a fizikai létezését az állam, a nemzet, úgy mindezek fölött, az ökológiai szint az, mely túllépve országhatárokon és földrészeken, az emberiséget érintő, közös feltétel és állapot, mely befolyással bír, az előbb felsorolt szintek mindegyikére.

7. feladat

Tanórán megoldandó feladat. Képzeljék el az alábbi helyzetet: mindannyian szociális szakemberként dolgoznak, különböző településeken, különböző intézményekben. Az évfolyam két csoportra bomlik. Az egyik csoport tagjai („Zöldek”) elkötelezettek a környezetvédelem iránt. A másik csoport tagjai („Barnák”) azt vallják, hogy a környezetvédelem nem szociális feladat, ehhez más szakemberek kellene, semmi keresnivalójuk ezen a területen szociális szakembernek.

Felkérést kapnak a helyi televíziótól, hogy egy műsor keretében vitázzanak, győzzék meg egymást igazukról.

A csoportok 15 percben felkészülnek, egyeztetik a csoporttagok az elképzelésüket, hogyan, milyen érvekkel vitáznának.

Az oktató – műsorvezetőként- vesz részt a játékban.

Rendelkezésre álló idő: 30 perc

Megoldás:

Megoldás e jegyzet keretei között nem lehetséges. A feladat a hallgatók szakmai, köznyelvi kifejezőképességének gyakorlását, fejlesztését célozza, valamint a „közszerelés” gyakorlását.

Épp ezért, az oktató a játék végén jelezzen vissza a hallgatóknak, pozitív megerősítést, ill. ha szükséges adjon értékelést.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Soroljon fel példákat, a humán-ökorendszer fizikai szintjének jellemzőiről!



MUNKANYAG

2. feladat

Nevezzen meg betegségeket, melyek az egyén intraperszonális működését befolyásolják!



MUNKANYAG

3. feladat

Fogalmazza meg, mit ért az önismeret kifejezés alatt?

4. feladat

Soroljon fel szociális problémákat!

5. feladat

Az alábbi esetleírás alapján, válaszolja meg a kérdéseket!

Otthonközeli ellátásokat nyújtó alapszolgáltatási központ munkatársai jelzést kapnak a szomszédától, hogy egy idős, egyedül élő asszonynak – nevezzük Marika néninek – segítségre lenne szüksége. Egy 4 emeletes bérházban, a 4. emeleten él, egyedül, 2 szobás összkomfortos lakásában a 80 év körüli hölgy. Szomszédok többségében 2–3 éve költöztek ide, úgy tudják, hozzátartozója nincs. A jelzést tevő szomszéd, többek között elmondja, hogy számtalan macskával él együtt Marika néni, a lakásban túrhetetlen állapotok uralkodnak, az emeleten lakók a közegészségügyi hatósághoz akarnak fordulni, mert elviselhetetlen a bűz, ami a lakásból árad. Nehezen sikerül bejutni az idős asszonyhoz, senkivel nem tart kapcsolatot, amióta a férje meghalt.

Kapcsolatfelvételt követően a szakemberek megállapítják, hogy a lakásban valóban elkélné egy alapos takarítás, tisztasági festés sem ártana, az idős asszony ruházata, személyi higiénéje is kívánni valót hagy maga után. Inkontinenciáját is kezelteni kellene. Beszélgetés során nem tűnik zavartnak, igaz, csak a kérdésekre válaszol. Madárcsontú, vékony idős asszony, a lakásban fürgén mozog. Marika néni nem vezet háztartást, nem sikerül megtudni, mikor evett utoljára főtt ételt. A három macska ápoltnak tűnt, az etetésükre szolgáló edényzet kifogástalanul tiszta, a macskaürülék felfogására kialakított dobozban az alom frissen cserélve. Az idős asszony karján, ismeretlen eredetű bőrelváltozást látnak, melynek szakorvosi ellátását látnák szükségesnek. Tej és kenyér, valamint macskaeledel van a lakásban, az nem derül ki, hogy ki szokott bevásárolni.

A lakásban sok családi kép a falon, vélhetően férjével és gyermekeivel ábrázolják Marika nénit, különböző életkorban. Férjéről, és gyermekeiről is azt mondja meghaltak, senkije nincs. Feszület az ágy fölött, rózsafüzér, biblia az éjjeliszekrényen. Az asztalon sok-sok felbontatlan levél, a vitrin üvegében képeslapok betűzve.

Marika néni, megköszönve a látogatást, elhárít minden megajánlott segítséget. Elmondása szerint, minden rendben van, nincs problémája, nem kér segítséget. Aggódik, hogy a macskái miatt jöttek, reméli, nem akarják elvinni őket, hisz nem ártanak senkinek.

Mi a szomszédok problémája? _____

Mi Marika néni problémája? _____

A humán-ökorendszer szintjeit alapul véve, mit lát Ön problémának az esetleírás alapján, írja a probléma mellé, mely intézményt, szakembert tart kompetensnek, a probléma megoldásában?

MEGOLDÁSOK

1-2. feladat

Megoldása a jegyzetben megtalálható.

3. feladat

Az önismeret, önmegismerés lelki folyamat, amely során a ki vagyok én? kérdésre keressük a választ. Megismerhetjük személyiségünket, tulajdonságainkat, képességeinket, szándékainkat, érzelmeinket, gondolatainkat, viselkedésünk motivációit, az emberi kapcsolatokban játszott szerepünket, hatásunk másokra, saját működésünket. Pozitív önértékelésünkhöz fontos.

Az önismeret elsődleges forrása, a környezetünk, a szociális tükör, melyben visszajelzést kapunk magunkról. Az önmegfigyelés érzéseink, reakcióink vizsgálata szintén hozzájárul a reális énkép kialakításához.

Személyiségfejlesztő-, önismereti tréning, különböző terápiás módszereket képviselő, ötvöző csoportmunkák keretében lehetséges professzionális segítséget kapni az önismeretünk kiteljesítéséhez. A sikeres folyamathoz őszinteségre, és a folyamatban aktív részvételre van szükség, mert csak így lehet eredményes.

4. feladat

Szociális problémák címszó alatt, a döntően az anyagiak hiánya miatti problémákat szokták felsorolni: szegénység, munkanélküliség, éhezés, hajléktalanság. Szociális problémákhoz sorolják még a hátrányos helyzet (nagyon sok összetevője van!) a kisebbséghez tartozás, az elhanyagolást (gyermekek), bántalmazást (családon belüli erőszak).

5. feladat

Szomszédok problémája: a lépcsőházban érezhető szag, mely a lakásból ered, félelem fertőzéstől, rovaroktól, rágcsálók megjelenésétől.

Marika néni problémája: ne vigyék el a macskáit.

A problémák és a kompetens személye, intézmények a humán-ökorendszer szintjei alapján:

Humán-ökorendszer szintje	Probléma	Probléma megoldásában kompetens személyek, intézmények
Fizikai szint	Elégtelen táplálkozás (éhezés?), személyi higiéné, a környezet elhanyagolt	Házi orvos Házi segítségnyújtást, étkeztetést biztosító intézmény
Intrapersonális szint	Pszichiátriai betegség? (Rész-képességek elvesztése, emlékezet hanyatlása, belátási képesség hiánya) Bizalmatlanság	Szakorvos (pszichiáter) Gyámhatóság (ha a szakvélemény gondnokság alá helyezést tart szükségesnek) Szociális szakember: Az állatairól gondoskodás pozitív megerősítésével, az állatok iránti felelősségvállalását elismerve bizalmi kapcsolat kiépítése
Interperszonális szint	Kapcsolatok teljes hiánya, ill. az állatok, mint „társkapcsolat”	Szociális szakember: korábbi, jelenlegi (valaki bevásárol!) kapcsolatok felkutatása
Család szintje	Családtagok, a természetes támogatórendszer hiánya	Önkormányzat, Szociális szakember: családtagok (gyermek, unokák) felkutatása, lehetőség szerint bevonása a probléma megoldásába
Közösség szintje	Semmilyen kapcsolat nincs, még a lakóközösség tagjaival sem, nem ismertek korábbi kapcsolatai sem. Ismeretlen a szolgáltatók, intézmények szervezetekkel meglévő (felbontatlan levelek) viszonya	Szociális szakember: lakóközösség tagjainak aktivizálása, bevonása (pl.: hétvégén, ünnepnapokon segítségnyújtás), korábbi kapcsolatok felkutatása. Szolgáltatóknál (díjfizetés elmaradása?) tájékozódás, sz.e. adósságkezelési eljárásban közreműködés
Kulturális szint	Vallási felekezettel sincs kapcsolata A környezetében (bérházban élők között) hiányzó szociális érzés, altruizmus hiánya	Szociális szakember: karitatív szervezetének bevonása a segítségbe
Állam szintje	Esetlegesen szükséges gondnokság alá helyezési eljárás, a családtagok felkutatásának hosszadalmas ügyintézés, alacsony jövedelem esetén a pénzügyi ellátásokhoz való hozzájutás bonyolultsága	Gyámhatóság, Szociális szakember: ha szükséges eseti-, ideiglenes gondnok, a kinevezésének sürgetése, a gyorsabb ügyintézés érdekében

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységeinek egy lehetséges rendszerezése In.:A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Általános szociális munka Szerk.: Hegyesi Gábor Talyigás Katalin Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 32–45.

Dean H. Hepworth – Jo Ann Larsen: Intrapersonális és környezeti rendszerek felmérése In.:A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet Szociális munka egyénekekkel és családokkal – esetmunka Szerk.: Tánczos Éva Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 98–128.

Mi okból, vagy milyen összefüggésben? Tanulmányok a rendszerszemléletről In.:Hézsér Gábor: Miért? Rendszerszemlélet és lekigondozói gyakorlat. Pasztorálpszichológiai tanulmányok A Magyarországi Reformátusegyház Kálvin János Kiadója, Budapest, 1996.

AJÁNLOTT IRODALOM

Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységeinek egy lehetséges rendszerezése In.:A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Általános szociális munka Szerk.: Hegyesi Gábor Talyigás Katalin Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 32–45.

A(z) 1853–06 modul 004–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 762 02 0010 54 01	Gerontológiai gondozó
54 762 02 0010 54 02	Pszichiátriai gondozó
54 762 02 0010 54 03	Szenvedélybeteg-gondozó
54 762 02 0010 54 04	Szociális gondozó, szervező

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
25 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

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