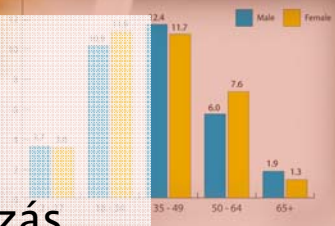




Szabó Mihályné

Családsegítés, családgondozás eszközei módszerei, családgondozás család nélkül



A követelménymodul megnevezése:

Személyes gondoskodási feladatok az alap- és szakosított ellátások területén

A követelménymodul száma: 1853-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-006-50



CSALÁDSEGÍTÉS, CSALÁDGONDOZÁS ESZKÖZEI, MÓDSZEREI, CSALÁDGONDOZÁS CSALÁD NÉLKÜL

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A rendszerváltás előtt a szegénység egyéni gondként, működési zavaroként értelmeződött, hiszen a munkaerő piaci megjelenésre mindenkinek lehetősége volt, vagy kötelezték rá. A társadalomban meglévő működési zavarokra, a hátrányos élethelyzetek átörökítésére, az egyén akaratától független hatásokra kevés figyelem jutott. Mindenki számára ismerős fogalmak az „önhibás, érdemtelen szegény”, amelyeket szerencsére már kevesebbszer lehet hallani, de a társadalomban való jelenlétük még elvitathatatlan.

Mára kialakultak azok a társadalmi csoportok, akik beletörődtek rossz helyzetükbe, mivel a felemelkedés irányába tett erőfeszítéseik kudarcot vallottak, a küzdelem felemésztette belső és külső tartalékaikat.

Ezekben a csoportokban élő családok már nem kívánnak felemelkedni, nem fizetik tartozásait, jelentős közüzemi díjhátralékot halmoztak fel. Céljuk a napi megélhetés biztosítása lett. Ennek érdekében, ha tehetik sok gyermeket vállalnak, igyekeznek kihasználni a segítség lehetőségeket. Már hiányzik a komoly munkavállalási szándék és az olyan irányú elkötelezettség, hogy gyermekeik iskoláztatása révén legalább ők kerüljenek ki ebből a helyzetből. A család tagjai között gyenge a kohézió, nem működnek a természetes segítő kapcsolatok. Életvitelük rövidtávú, a jelenre való orientáció jellemzi.

Mikor van szükség a segítségnyújtásra?

Ha, a probléma csak az egyik családtagot érinti (alkoholizmus)?

Ha, a család teherbíró képessége a végletekig kimerült?

Ha nehéz a család szociális helyzete (mély szegénység)?

Válás, különélés, társ elvesztése?

Ha, nincs már más megoldási alternatíva?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

CSALÁDSEGÍTÉS

A települési önkormányzatok a családsegítő szolgáltatás feladatait családsegítő szolgálat működtetésével, vagy más személyes gondoskodást nyújtó intézmény keretében annak önálló szakmai egységeként, illetve a külön jogszabályban meghatározott képesítési előírásoknak megfelelő személy foglalkoztatásával látja el (családsegítő szolgálat).¹

A szolgáltatás általános és speciális segítő szolgáltatása keretében az önkormányzat segítséget nyújt a működési területén élő szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek, családnak az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából.

A családsegítő szolgálat feladatai:

A családsegítő szolgálat az általános segítő szolgáltatás keretében a megelőző tevékenységek körében:²

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban előforduló, az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé,
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a gondozási központ, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

A családsegítő szolgálat az általános segítő szolgáltatás keretében az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt,
- segítséget nyújt az egyénnek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében,
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását.

¹ Forrás: 1993. évi törvény a szociális igazgatásról és ellátásokról

² Forrás: 1993. évi törvény a szociális igazgatásról és ellátásokról

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

1. A családsegítés módszerei

Rendszerszemlélet a családsegítés folyamatában

A családsegítés során az egyéneket, családokat és azok problémáit nem egymástól független egységként kezeljük, hanem egységes egymásra ható rendszerként. A család nehézségeitől leginkább szenvedőt nem emeljük ki környezetéből, hanem a többi családtagot és más erőforrásokat bevonva együtt működünk vele.

A rendszerszemléletű családi szociális munka célja

A család dinamikai, illetve kommunikációs törvényszerűségének ismeretében a család segítése abban, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni vagy kezelni szociális jellegű gondjaikat. A szociális probléma enyhítése illetve megszüntetésére kialakítandó terv együttes elkészítése és megvalósítása a családdal. A cél érdekében a szociális gondozó segíti a családi működés változását, valamint a család és közvetlen környezete közti kommunikáció javulását. A szociális segítő tájékoztatja a családot a bevonható források elérhetőségéről és képviseli a család érdekeit. A segítség folyamatában arra törekszünk, hogy ügyfeleinket megtanítsuk mindazokra a technikákra, melyek segítségével képessé válnak ügyeik intézésére, konfliktusaik kezelésére.

Alkalmazott módszerek, technikák:

- prevenció módszerek: a család támaszrendszereinek erőssége, a családi életre nevelés, családtervezés,
- a családokkal végzett szociális munka formái (az egyéni esetkezelés, csoportmunka, közösségfejlesztés programok)
- a szociális munkában alkalmazható kríziskezelési és mediációs technikák,
- a helyi szükségletek és források felmérése, a szociálpolitikai tervezés-stratégia, az intézményfejlesztés módszerei,
- a segítő és a család kapcsolata, a kapcsolat etikai alapelvei.

1. Prevenció

A család támaszainak erősítése

Belső támaszok

- A családban kielégítettek a szükségletek (étel, lakhatás, biztonság). A családtagok egészségesek. Betegségük esetén biztosítottak az orvosi kezelés anyagi forrásai.
- A családi hangulat jó. A családtagok kapcsolatai általában pozitív. Küzdelem van, de kezelhető.
- A család melegséget, a hozzátartozás érzését nyújtja, a problémák idején pedig támasza a családtagoknak.

Külső támaszok/társadalmi szociális háló

- Biztosítottak az alapvető társadalmi szükségletek. Elérhető közelségű a munkahely, az oktatás, a lakás, az egészségügyi ellátás.
- A helyi intézmények és szervezetek megelőző tevékenységgel segítik a családokat a krízishelyzetek elkerülésében.
- Valláson, hagyományokon alapuló kultúra, amely viselkedésmintát nyújt a családnak.
- Az ország törvényei és a szociálpolitikai intézkedések általános biztonság- és igazság- érzetet nyújtanak.

Családi életre nevelés, családtervezés

Családi életre nevelés, a család szerepe az egyénszocializációjában

A szocializáció, a társas együttélés szabályainak elsajátítása. A szocializációs alapozásra épül a tudatos családi nevelés. A szocializáció érték közvetítő folyamat, amely különböző színtereken zajlik. Amikor megszületünk, egy családba születünk bele. A szocializációs tér tágulását személyiségfejlődésünkben a családnak köszönhetjük. A családi értékek, elvárások, szokások, szabályok közvetítése a születésünk első perceitől kezdve hat személyiségünk fejlődésére. A családhoz kötődő érzelmi kapcsolatok erőssége meghatározza későbbi kapcsolatainkat.

Kétféle hatás érvényesül a családban:

Rejtett, spontán megnyilvánuló, akaratlanul is közvetített hatások, melyek az együttélés tapasztalatait, a légkör jellemzőit, a nevelési stílus, a kommunikáció jegyeit, melyeket tükröz a családtagok viselkedése, másokhoz való viszonya is. Valamint a **tudatosan irányított** és közvetített nevelési hatások, melyek a gyermeknevelési elképzeléseket, ideálokat, a megvalósuló nevelési módszerek hatásait jelentik, s melyek a gyermek magatartásmódjait, értékrendszerét szilárdítják meg.

A családi nevelés a többi intézményes /óvoda, iskola/ neveléshez képest kevésbé szervezett, sokkal inkább intuitív, rögtönzéseken alapuló, de mégsem spontán. A szülők szocializációra vonatkozó elvárásai az adott környezethez, szociokulturális rendszerhez alkalmazkodnak. Minden kultúrában biztosítani akarják a gyermek életben maradását, ehhez a gazdasági biztonságot. Mindenütt fontosnak tartják, hogy gyermekük optimálisan beilleszkedjen a társadalomba. A szülők azt szeretnék, hogy gyermekük a hagyományoknak is, és az érdeklődési körének megfelelő szakmát válasszon. Képes legyen boldog párkapcsolat létesítésére, az új stabil család megteremtésére.

2. A családokkal végzett szociális munka formái az egyéni esetkezelés, csoportmunka, közösségfejlesztés gyakorlati alkalmazása

Eseti munka a családokkal

Ha álmában felkeltik és megkérdezik, milyen fontos kérdéseket kell megvizsgálni az esetkezelés kapcsán, minden segítő azonnal rávágja: az egyik biztosan az, hogy mi a probléma, amely jelen van a kliens életében. Sok probléma-definícióval kell dolgoznunk, amely nehezíti a további munkát, hiszen a kliens, a klienshez közel álló személyek, a kapcsolatban álló intézmények szakemberei, és a segítők is kialakítják a maguk megközelítését. Tudjuk, kulcskérdésről van szó, mivel a probléma meghatározása szabja meg a beavatkozás irányait, és az esetkezelés kimenetelét is ez határozza meg.

Az eseti munkában nincsenek lebetonozott keretek, nem pipáljuk ki, hogy mely fázison jutottunk túl. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy a beavatkozás illeszkedik a problémamegoldó gondolkodáshoz, a logika kijelöl értelmes lépéseket, amelyek nélkül nem ismerhetjük meg egy kliens, egy család helyzetét, nem alkothatunk képet arról, hogy mi a probléma, és hogy milyen úton juthatunk el a helyzet javításához. De nem lehet megelégedni ennyivel. Mélyebb, aprólékosabb részletezéssel gyűjtjük a körülmények megértéséhez szükséges momentumokat, és ahhoz, hogy bármilyen változtatás körvonalazódjék, alapos vizsgálatnak vetjük alá „a kliens a környezetében” szituációt. Csak ezek után tervezünk és hajtunk végre intervenciókat, értékeljük és zárjuk le az esetet. Tehát professzionális segítsérről van szó, amely túlmutat a köznapi logikán, spontán és természetes módon zajlik, ugyanakkor tudatos, ismeretekre támaszkodó, érvekre épülő, módszerében átgondolt és kivitelezett folyamat.

Az esetmunka folyamatának legfontosabb fázisai:

- Problémafeltárás.
- Szerződés-kötés.
- Beavatkozási célmeghatározás.
- Akciófázis, cselekvő megvalósítás.
- Az esetmunka lezárása.

Problémafelvetés

Egy bonyolult családi struktúrával rendelkező roma család apai részéről komoly probléma fogalmazódik meg a tinédzser korú anyával szemben. Elhanyagolja a gyermekét, a szó-rakozás a mindene. Este sokáig diszkózik, másnap sokáig alszik. A néhány hónapos kicsit ilyenkor a nagyszülők, testvérek látják el. Az apa szüleinek nem tetszik az anya életmódja, és ezt gyakran szóvá is teszik. A gyermek egyébként jól fejlett, egészséges kisbaba. A Családsegítő Szolgálat esetfelelőse néhány látogatást tesz a családnál és próbál informálódni. Felgyorsítja az eseményeket, amikor a fiatal anya elköltözést kezd emlegetni. A fiatalok a gyerekekkel együtt az anya családjához települnének át. A szolgálat ezt a helyzetet veszélyesnek értékeli, anélkül, hogy tisztázná, hogy miért, hová mennének, mitől lesz a másik családban rosszabb. A gyermek családon kívüli elhelyezését fontolgatja.

Elemezzük, helyes-e a Családsegítő Szolgálat döntése!

Ebben az esetben a feltárási folyamat sok hiányosságot mutat. A szolgálat munkatársainak nincs igazán képe a roma család működéséről, a kapcsolatok tartalmáról, a családtagok kommunikációs sajátosságairól. A rokonok ugyan panaszkodnak, veszekednek, de azért mindig ellátják a gyereket. A segítők ezt úgy kódolják, hogy a család nem akar tovább foglalkozni a gyerekekkel az anya helyett. Arról senki nem beszél velük, hogy fennáll a gyerek elvételének a lehetősége, amit azzal is indokolnának, hogy a rokonok nem kívánnak gondoskodni a kicsiről.

Nem járnak utána, hová és miért szándékoznának elköltözni a fiatalok. Vajon mit nyújthat a másik család, milyen a viszony az anya és családja között? Nem kap jelentőséget az sem, hogy jelen esetben egy tinédzser szülőpárról van szó, tehát az életkorukból adódó igények és az életfeladatukból adódó felelőségek ütköznek.

Sem családi befolyást, sem segítői tevékenységet nem mozgósítanak annak érdekében, hogy a szülői szerepet, képességeket fejlesszék. Nem kérdés, hogy bajok vannak a családban és gondok a szülők hozzáállásával, és az sem, hogy a nehézségek fokozódhatnak, ha a fiatalok elköltöznek. Az azonban nem tisztázott, hogy milyen tényezők alapján gondolkodnak a gyermek családon kívüli nevelkedéséről, a legsúlyosabb döntésről, amely előtt még számos más segítői feladat van. A feladat hatékonyabb megoldását segítette volna elő az esetmegbeszélés, a probléma a munkafolyamat fókuszába állításával.

Esetmegbeszélés

A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése, illetve, hogy a team segítséget adjon az esethozó személyes érzelmeinek a megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához.

A segítő és kliense közötti kapcsolat, a személyes problémák, az érzelmi-indulati tényezők megbeszélése nagyon fontos, mivel a segítő a „több szem többet lát” elv alapján ugyanazon problémát más-más szemszögből megközelítve láthatja át az esetet. A probléma megoldásához új ötletekkel gazdagodhat. Az esetmegbeszélés során a segítő ismerteti az esetet, majd a team új alternatívákat adhat a továbblépésre. Az esetvitel folyamán rendszeresen értékelni kell a problémamegoldó folyamatot, megbeszélni a sikeresség (sikertelenség) okait, a nehézségeket, kudarccokat, eredményeket.

Az esetmegbeszélés során a segítő szakember és a kliens közötti interakcióban nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy:

- kinek mi a kötelessége,
- a kliens pozitív kötődéseit,
- a segítő kapcsolat intimitását,
- az ambivalens érzések kifejezését.

Esetkonferencia:

Egy adott család ügyében tartott megbeszélés, amelybe a családot, és a családdal foglalkozó szakembereket is be kell vonni (15/1998. NM. r.).

Aktuális probléma megoldására csoport alakul, mely egy adott esettel kapcsolatosan a gondozási folyamat során akár több alkalommal is, az összes érintett és a lehetséges támaszt jelentő személy, intézmény bevonásával összeül. A csoport adott helyzetre szerveződik, egy-egy esetre vonatkozóan működik, a család helyzetének stabilizálása után felbomlik. Feladattudat és nem csoporttudat jellemzi.

Az esetkonferencia feladatai

- a probléma definiálása és szerződéskötés,
- információcsere: szakértelemmel és objektivitással a lehető legtöbb információ közrebocsátása,
- a családdal kapcsolatos problémahelyzet feltárása, probléma-megoldási irányok meghatározása,
- megosztott /védőnő, ifjúságvédelmi felelős, szociális intézmények képviselői, család érdekvédelmi szervezet/ problémaértelmezés, sok szempontú megközelítés,
- a problémák rangsorolása és a prioritások meghatározása,
- elköteleződés a megoldás irányába.

Tervezési fázis

- problémakezelési terv, különböző alternatíváinak kidolgozása,
- döntés egy alternatíva mellett,
- közös döntéssel annak a cselekvési tervnek az elfogadása, amely minden résztvevő szerint a leghatékonyabb megoldást kínálja a problémára.

A cselekvési terv elkészítése

- A munka egyes lépéseinek kidolgozása, amelyekben a feladatok, szerepek és felelősségek fogalmazódnak meg.
- A munka teljesítésének időbeni és formai kereteinek meghatározása: visszajelzés, kommunikáció módjai.

Visszajelzés: a résztvevők visszajeleznek, és értékelést mondanak a közös munkáról, összefoglalják és rögzítik az esetkonferencia eredményeit.

Családgondozás család nélkül

Anna néni 70 éves, idős asszony, aki betegsége és ápolási ellátásának nehézségei miatt ideiglenesen otthonba kerül. Az asszony külsejét és vitalitását tekintve jóval fiatalabbnak néz ki. Az asszony önálló lakással rendelkezik, magas nyugdíja jó életminőséget biztosít. Napi gondozása azonban problémát jelent.

Gyerekeinek a saját családjuk életét kellett felforgatni ahhoz, hogy ellássák. Az idős asszony ragaszkodik az önállóságához, és este a saját otthonában akar lefeküdni. Napközben szívesen van máshol, de aludni otthon akar. Az otthonban azonban arra akarják rávenni, hogy adja be a kérelmét bentlakásos otthoni elhelyezésre. Az indok: nehéz bejutni, tehát időben kell jelentkezni, illetve előbb-utóbb rákényszerül erre. Az idős asszony többnyire tiltakozik, de a segítők kedves rábeszélése időnként elbizonytalanítja, és ilyenkor hajlik az időotthoni elhelyezésre.

A segítő problémadefiníciója: a romló egészségállapot miatt, az előrehaladott kor miatt, a gondozásra képes család terhei miatt a kliens helyzete bizonytalan, és Anna néni maga is megfogalmazta az otthonban való elhelyezés igényét.

Ami kiviláglik a probléma meghatározásából, hogy a segítő nem vette figyelembe az asszony fontos forrásait, például az életkora ellenére létező vitalitását, a család kifáradása mellett az áldozatkészséget, tenni akarást. Úgy számolt, hogy az idős asszony betegsége nem javulhat, önállósága fokozatosan elvész. Az intervenció iránya mintha azt a filozófiát sugallná, hogy a „biztos rossz jobb, mint a bizonytalanság”. A probléma konkrét esetben az, hogy megtalálják az egyéb ellátási lehetőségeket, amelyek úgy nyújtanak ápolást, gondozást, hogy Anna néni eközben megtarthatja a függetlenségét, és a család is segítheti anélkül, hogy feladná saját életvitelét.

Miután öregedőben van a társadalom különösen foglalkozni kell az idősgondozás helyzetének kérdésével. Igen magas az egyedül, család vagy közeli barátok nélkül élő, magányos idős emberek száma. Az idős emberek társas kapcsolatai meggyengülnek, munkatársak, barátok, hozzátartozók elvesztésével elszigetelődnek, világuk beszűkül. Fizikai, szellemi képességeik fogyatkozásával csökken önértékelésük, önbecsülésük.

Ilyen esetekben elhatalmasodhat a feleslegesség érzés, ami kóros elváltozásokat okozhat. Egyre nehezebben tudja elvégezni aktív, megszokott tevékenységét, segítségre szorul. Általában ezt az állapotot is nehezen viseli az egyén, tiltakozik ellene, hisz ezt is veszteséggént éli meg, védekezik. Megcsinálnám én, ha nem lennék ilyen beteg! Ebben a helyzetben, lényeges, hogy a szükségleteit megfelelően mérjük fel, óvakodjunk a túlgondozástól.

Segítsük abban:

- Hogy elfogadhasa azt, hogy az öregedés az összes negatív hatásával együtt, egy természetes folyamat.
- Hogy kihasználhasa életkora adta lehetőségét, érdeklődési körét megtarthassa.
- Kapcsolatai megmaradhasanak, vagy új kapcsolatokat szerezhessen.
- Veszteségeit átélhesse, ne bagatellizáljuk.
- Emlékei, emlékezései, erőt adhatnak. Ilyenkor újra átéli sikereiket. Fontos a meghallgatás.
- A szabadidő hasznos eltöltéséhez ötleteket adhatunk. Vegyük figyelembe a személyiséget és az életutat. Javasolhatunk olyan elfoglaltságot, amivel ismereteit bővítheti, új ismereteket szerezhethet.

Amikor egyidős ember már nem tudja ellátni mindennapi tevékenységét, – segítségre szorul – gyakran felvetődik a kérdés, hogy ez intézményi keretek között történjen-e. Ez egyben a szociális területen dolgozók egyik nagy dilemmája is.

Az idős ember szempontjából a legideálisabb megoldás, ha saját otthonában gondoskodunk róla. Lényeges, szempont hogy a megszokott környezetében maradjon, a tárgyaival, emlékeivel. Itt az ismerősök, szomszédok is gyakrabban látogathatják meg, mintha intézménybe kerülne. Ez főként akkor járható út, ha nem szorul teljes ellátásra.

Csoportmunka

Kiscsoportok

A csoport történéseit és dinamikai elemeit felhasználva célozza meg az egyes családok teherbíró képességeinek növelését, segíti a családokat adekvátabb problémamegoldó stratégiák kiépítésében. A csoport hasonló nehézségekkel küzdő családok tagjaiból áll, a csoportmunkában való részvétel önkéntes és nem kötelező.

A csoportok működésének célja a krízishelyzet kialakulásának megelőzése az ismeretközvetítés, gyakorlati tapasztalatszerzés lehetőségének biztosításával.

A család szükségleteinek kielégítésére, és funkciójának ellátására irányuló gyakorlati tapasztalatokat nyújtó feladatcsoportok:

- különböző életviteli technikák /egyszerű, gyors ételkészítés, higiéniai szokások, segítő praktikák a háztartásban, munkavállaláshoz szükséges készségek fejlesztése/,

- csecsemőgondozás, gyermeknevelés, beteg családtagok otthoni ápolása, idős családtagok gondozása,
- időskorú családok életvezetési technikái,
- családi életciklusok szerinti problémák.

Sok probléma – amely az egyén szintjén jelenik meg – megelőzhető egy jól működő közösség kialakítása és működtetése révén. Az ilyen folyamatok beindulásához pedig fontos a belső kezdeményezés, és egy olyan háttér, amely biztonságos alapot teremthet a közösségi munkához.

Közösségi programok a családsegítésben

Gyermeknyaraltatás:

Egy vagy több szociális intézmény, illetve szervezet átvállalja a szociálisan rossz helyzetben lévő családoktól a gyerekek nyaraltatását.

Különböző készségfejlesztő táborok: civilszervezetekkel, oktatási intézmények fenntartóival együttműködve szervezett helyi táborok gyermekek és fogyatékkal élők számára.

Családi tábor:

A tábor olyan családok számára teszi lehetővé az együttes nyaralást, akik maguk nem tudnak vakációra menni, vagy a család egyes tagjai állandó felügyeletet igényelnek /súlyos fogyatékkal élő családtagok/. A táborozást előkészítő közös megbeszélések, a sátorozás, családi játékok, esti nagycsoportok célja a rögzült káros családi működési módok fellazítása, a család alkalmazkodóképességének növelése, a belső erőforrások mobilizálása.

Időskorú családok nyaralása: elsősorban a nappali ellátásban (idősek napközije) részesülők számára szervezik meg a szociális segítők, de azok a családok, egyedül maradt családtagok is szívesen részt vesznek (még anyagi áldozatot vállalva is), akik már lassan, nehezen mozognak, és az ügyintézésben is járatlanok.

3. A szociális munkában alkalmazható kríziskezelési és mediációs technikák

Krízishelyzet a családban

A család átmenetileg kerülhet olyan helyzetbe, amikor a család tagjai elveszítik mind szociális, mind érzelmi biztonságukat. Feszültségek keletkeznek, és nincs lehetőség a feszültségek gyors ellensúlyozására, az egyensúly helyreállítására, mivel a család nem rendelkezik megfelelő probléma-feldolgozási módokkal.

Az erőfeszítések csődöt mondtak, a feszültség tovább növekszik, és krízisállapot alakul ki. A krízisállapotban a belső feszültség a családtagok szorongásához vezet. Viselkedési normáik fellazulhatnak, kirobbanó indulati reakciók jelenhetnek meg, vagy az egyén lehangolt, passzív, tehetetlen lesz, támasz nélkülinek érzi magát, és helyzetét reménytelennek érzi. A figyelem és gondolkodás beszűkül, elvész a mérlegelő képesség. Megpróbálja külső kapcsolat- rendszerrel és belső megküzdési stratégiákkal, erőforrásokkal kezelni a problémákat. Ha a problémák megoldhatatlanok, stabilizálódik a krízishelyzet.

Krízisintervenció (kríziskezelés)

Krízisintervenció: azoknak az eljárásoknak az összessége, amelyekkel a válság lefolyását adaptív irányba tereljük. A krízishelyzetbe történő aktív, szakszerű beavatkozás. Első feladata a feszültségcsökkentés és katasztrófa-elhárítás. Amikor a család, mint rendszer egyensúlyban van, mindig mutat bizonyos ellenállást a változásokkal szemben. Krízishelyzetben ez az ellenállás fellazul és egy bizonyos ideig lehetőség van a pozitív irányú fejlődésre. Céljai körülhatároltak, elsősorban a korábbi egyensúly helyreállítására irányulnak.

Fel kell mérnünk, hogy a válsághelyzet mennyire emésztette fel a család erőforrásait, veszélyeztette-e bárki személyiségének szétesését, a családtagok el tudják-e látni alapvető szinten a feladatukat. Segítői feladatunk, hogy külső és belső erőforrások mobilizálásával lehetőséget nyújtsunk a családnak az önálló életvitel megteremtésére, és képessé váljanak a családtagok arra, hogy ha kell külső segítséggel vissza tudják szerezni és meg tudják őrizni minimális szintű szociális biztonságukat.

Alapelvek:

- azonnaliság, elérhetőség,
- elfogadó, támogató attitűd,
- késleltetett konfrontáció,
- „itt és most” helyzet,
- problémaorientáció.

Családkonzultáció, családterápia

Életük nehéz időszakát élő családoknak szükségük van arra, hogy külső segítséggel rálássanak problémájukra, hogy tisztábban értsék, érezzék saját és környezetük viselkedését, hogy megoldhatatlannak tűnő gondjaikban támaszt keressenek.

Külföldön a családsegítés legfontosabb eszközének tekintik a családkonzultáció és családterápia módszerét, amely ma a legdinamikusabban fejlődő terápiás irányzatok közé tartozik. A terápiás kezelésében gyakran használnak különféle terápiás módszereket /szoborépítés, pszichodráma, Gestalt technikák, levélírás, rajzolás, gyurmázás, festés/. A családterápia eszköztára rendkívül gazdag, színes és sok szinten mozgatja meg a rendszerfolyamatokat.

Hazánkban az 1993. évi szociális törvény 64.§. határozza meg az új típusú ellátások, szolgáltatások formáit.

„(7) A családokat segítő speciális szolgáltatások különösen a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, a családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások.”

Mediáció

A mediáció /közvetítés/ egy probléma-megoldási forma, konfliktuselemző módszer, strukturált, problémamegoldásban járatos szakember vezetésével történő megbeszélés. Az élet minden konfliktusos területén lehet alkalmazni, az USA-ban főleg az üzleti világban használják, mint megegyezési formát, de használják válásnál peren kívüli megegyezés esetén, családi konfliktus, vagy gyermekelhelyezés vitás helyzeteinek rendezésére. Akkor ajánlatos ezt az eljárást választani, ha egy tárgyalás elakad, vagy ha a felek nem akarnak, nem tudnak megegyezni, és stabilizálódik a konfliktushelyzet.

Segítői feladatunk, hogy a megfelelő szakellátás igénybevételére irányítsuk a család figyelmét. Mérlegelnünk kell, hogy családnak intézményes segítségre van-e szüksége, vagy tanácsadással, megfelelő tájékoztatással a problémák megoldhatók. Előnyös, ha az egyes intézmények együttműködését koordináljuk, a család problémáinak megoldása köré szervezzük segítő tevékenységeiket (iskola, óvoda, házi orvos, védőnő, önkormányzatok szociális irodái, jegyző, gyermekjóléti szolgálat, családgondozó).

5. A közösségi szociális munka

A közösségi cselekvés magával hozza az érzelmek (elfogadó, rokonszenvező, vagy ellenséges, stb.) kialakulását, valamint a szervezethez, alapfeltétele minden közösségi akciónak, a közös probléma megjelölése, s ahhoz, hogy sikeres és hosszú távú legyen a közösség működése több vasat kell tartani a tűzben.

A közösségi szociális munka öt fázisa

Peter Baldock és Charles Zastrow az alábbi táblázatban foglalták össze, hogy az egyéni esetkezeléstől a klasszikus közösségi munka felé haladva, milyen közösségi munka feladatokot szoktak a szociális munkások végezni.

Kliens	A tevékenység leírása	A segítő szerepe	Szociális munka típusa
Passzív kliens	1.A segítő intézményen kívüli személyek mozgósítása a kliens érdekében: – szervezett (formális) támogatások bevonása, – támogató (informális) hálózatok bevonása.	Közbenjáró, informátor, összekötő	Egyéni

	2. Az intézményen belüli önkéntes segítő csoport létrehozása a jobb esettámogatás érdekében.	Az önkéntes csoport szervezője, szupervízóra	
Aktív kliens	3. Kliensek és társkapcsolataik bevonása saját és társaik segítésébe.	A csoport generálója, külső segítője	Csoportos
	4. Közös problémájú és közös lehetőségű kliensek önszegítő csoportja.	Ösztönző, tervező	
	5. Klasszikus közösségi munka: - közösség fejlesztés, - közösségi tervezés, - közösségi akció.	1. Katalizáló, megfigyelő, bátorító, képessé tevő, koordináló. 2. Elemző, facilitátor, program-megvalósító, tényfeltáró, irányjelző. 4. Aktivista, tárgyaló partner, érdekképviselő, lázító agitátor, küldött, ügynök-alkusz.	Közösségi

A közösségi felmérés lépései

Helyszín-bejárás: a célterület, szomszédságok megismerése, feltérképezése.

Csoportkohéziót növelő tréning: a programban résztvevő sokféle szakember, sokféle szemléletének közelítése céljából szerveződő speciális tréning.

Nyilvános beszélgetések: ezekre valamennyi beszélgető-partnert meg kell hívni. Közös eszmecsere, közös problémalista összeállítására ad lehetőséget. Új megközelítésben láthatják problémáikat, az a tudat, hogy nincsenek egyedül, biztonságérzetet alakít ki, és közösségi felelősségvállalás, elköteleződés jöhet létre az ilyen nyilvános beszélgetések alkalmával. Ez a fajta közösségi helyzet a problémák körének szűkülését eredményezheti.

Interjúkészítés: a beszélgetések alatt fontos megvilágítani azt, hogy az elinduló, közös cselekvés tartalmát, módszereit maguk a lakosok tervezhetik meg, együtt valósíthatják meg, és e munkájukat szakemberek segítik.

Kérdőíves felmérés: nagyobb létszámú település esetében ajánlott használni. Lényege, hogy átfogó, nyitott kérdések sorozata legyen, ölelje fel a népesség legszélesebb körű problémáit. A kérdőív témáinak kiválasztásába ajánlatos bevonni a helyi lakosokat, ugyanakkor a kérdések pontos megfogalmazása, a végső összeállítás a szakemberek feladata, figyelembe véve a helybeliek javaslatait. A közösségi felmérést fel kell dolgozni, ki kell értékelni, ennek alapján lehet kidolgozni a cselekvési tervet, mely adott esetben majd javasolható a helyi önkormányzat képviselőtestülete számára is.

A hazai gyakorlat jellemző modelljei:

- közösségi tervezés
- közösségi akció
- közösség-fejlesztés
- közösségi programok tervezése

6. A segítő és a család kapcsolata

A segítségnyújtás a család életének részévé válnak. Fel kell mérnünk, hogy a család hogyan látja a problémáit.

Fontos a hallgatás, megfigyelés, a családi erőforrások feltérképezése. A család megerősítése azzal, hogy az erősségeikre koncentráljon, de a család konfliktusaival is foglalkoznia kell. A megoldatlan konfliktusok eltávolítják egymástól a családtagokat, ezért meg kell tanítani a családot a konfliktuskezelésre.

Összefoglalás

A családsegítés a családnak nyújtott személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális segítség eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző társadalmi csoportok /időskorúak/ jobb életéhez, szociális biztonságának megőrzéséhez, lehetséges továbbfejlesztéséhez.

A családsegítésben nyújtott szociális alapszolgáltatások közös jellemzője, hogy a szolgáltatást igénybe vevő család eredeti lakókörnyezetében maradhat, a különböző okokból előállt hátrányos helyzetben, otthonában is segíthető. A szolgáltatások által biztosítható, hogy az érintett család továbbra is az eddig megszokott helyen éljen. A külső segítség elsősorban az életminőség megtartására irányul, illetve annak romlását hivatott megakadályozni. A családsegítő szolgálat által biztosított alapszolgáltatások célja, hogy a kora-, mentális-, egészségügyi vagy fogyatékos állapota, életvezetési nehézségek vagy egyéb szociális ok miatt problémás helyzetben lévő személyt /családtagot/ nem intézményi keretek között, hanem saját otthonában vagy lakókörnyezetében hagyva, segítse önálló életvitele meg-tartásában.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az olvasott szakmai szöveghez, önállóan kell információkat gyűjtenie, feldolgoznia, a benne lévő feladatokhoz vezető útként kell értelmeznie. A tanuláshoz problémaelemzésre, és problémafeltárássra van szüksége. Az önálló feladatok megoldásához segítséget nyújtanak az ajánlott irodalomban felsorolt szakmai anyagok.

Úgy tanulja a tananyagot, hogy a fejezeteket sorban haladva olvassa el, a szükséges feladatokat megoldja, majd levonja a tananyaghoz tartozó következtetéseket! Ezt követően olvassa el többször is az elméleti részét a tananyagnak! A tananyag elsajátításához rendszeres tanulás és aktivitás szükséges Öntől.

Ez az aktivitás a következő tevékenységekben jelentkezik:

- olvasott szakmai szöveg megértése, a megértéshez további információk gyűjtése,
- olvasott szakmai szöveg kiegészítése feladatmegoldással,
- rendszerben kell látnia a szakmai szöveget.

A tanulás középpontjában a tananyag értő olvasása és a tanulásirányítóban szereplő feladatok megoldása szerepel. A tananyag értő olvasásakor mind a köznapi, mind a szaknyelvi szövegrészek alapos megértésére kell törekednie. Úgy kell az olvasott szöveget értelmeznie, hogy a tartalmát mind a köznapi, mind szakmai megbeszélés keretében alkalmazni tudja.

A tananyag tanulásának szerves része a feladatok megoldása, amelyek szinte mindegyikének megoldásához önállóan kell ismerteket gyűjtenie. Ennek az a célja, hogy kialakuljon Önben egy tudatos szakmai tartalmú információgyűjtési attitűd, amire szüksége lesz később a munkája során is.

1. feladat

Jellemezze a diszfunkcionálisan működő családot!

Válaszát írja a kijelölt helyre!

Megoldás

1. Feladat

A családi rendszer diszfunkcionálisan is működhet. Ez azt jelenti, hogy megmerevedett és célszerűtlen viselkedési mintákat közvetít, megpróbálja lezárni határait a külső környezet hatásai előtt, belső egyensúlya pedig nagyon instabil. Több szempontból, többféle megközelítésből is beszélhetünk a család diszfunkcionalitásáról. Az egyik ilyen eset, amikor egy-egy új családfejlődési szakaszban felmerülő új feladattal, szerepváltozással nem tud megbirkózni a család /serdülőkorba lépő gyermekek nevelése/. Ez történik például akkor, ha az előző időszak számos értékének elvesztése miatti frusztráció nagy, vagy ha az új helyzethez való alkalmazkodás a merev szabályok miatt nehezített /egyedül maradó idős család/. Az egészséges családoknál a családtagok nagy mozgásszabadsággal rendelkeznek, de nem úgy, hogy veszélyeztetnék a családot. Az ilyen család nem zárkózik el a külvilágból érkező hatások előtt, azokat könnyebben befogadja, és rugalmasan reagál azokra. Így képes problémáival kapcsolatban is új megoldások találására. A súlyosan diszfunkcionális, rosszul működő családok kevés figyelmet fordítanak a családtagok egyéni érzékenységére, véleményére. Mereven ragaszkodnak olyan szabályokhoz, melyek meggátolják a család fejlődését, változását például: – „A felnőttnek mindig igaza van”!– „Amíg az én kenyeremet eszed azt teszed, amit én mondok”!–

2. feladat

Esetleírás:

J. 60éves hajléktalan férfi. Néhány héttel ezelőtt került abba a helyzetbe, hogy nincs hová mennie. Amíg ő elvonókúrán volt, jóval fiatalabb élettársa megismerkedett egy férfival, aki hozzá költözött. J.-t egy hazamenetele alkalmával az összepakolt holmija fogadta, sőt, még bántalmazták is. Ennek következtében kórházba került.

Nem mert visszamenni oda, ahol az alkoholproblémájával foglakoztak, mert úgy érezte, megszegte a szerződést, nem jelentkezett időben. Egy nagyvárosba ment, ahol védett helyeken próbált meghúzódni. Kirabolták, iratait ellopták. Így lett az adott város egyik szolgálatának a kliense. Segítséget kapott az iratai pótlására és egy átmeneti szálláson fedél került a feje fölé.

Egy baleset miatt tört derékba az élete. Fizikailag rehabilitálták, de a lelki rehabilitáció nem történt meg. Az alkohollal gyógyította magát, ami azonban oda vezetett, hogy a családja elhidegült tőle. Elvált, és úriemberként mindent a feleségére és a gyerekeire hagyott. Újra kezdte az életét. Munkát és barátokat szerzett, próbált leszokni az alkoholoról. Albérletben lakott, ahol jó bérlő volt. Miután megismerkedett a későbbi élettársával, ismét családi életet élhetett.

Az élettárs azonban rendszeresen ivott, ha nem is sokat, de éppen annyit, amitől J. ismét az alkohol csábításába került.

Mivel felismerte, hogy kapcsolataiban ez gondot okoz, újra nekivágott az elvonónak. Ebben az intézményben nagyon jól érezte magát, s úgy látta, most kapott igazi segítséget. Aztán otthon a kitett holmi várta.

3. feladat

Az esetnapló belső tartalma

- A probléma definíciója: az a kiinduló probléma, amit a kliens és szociális munkás közösen meghatározott, és amelyen dolgozni fog. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjeleníteni.
- Cselekvési terv: a kliens és szociális munkás közösen kialakított megoldási terve a kiinduló problémát illetően. A később felmerülő problémákra készült cselekvési tervet a gondozási folyamat során kell megjelentetni.
- Megállapodás: írásos dokumentum az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és kliens aláírásával.
- Intézkedések: minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítése.
- Az ügyfél státusza: új ügyfél (az intézményben még nem regisztrált kliens); régi: (az a kliens, akit már korábban regisztráltak, de gondozásba vételre nem került sor, valamint a családsegítő szolgálat által már gondozásba vett és ellátott kliens).
- Kapcsolatfelvétel: a kliens maga kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, problémát jelző magánszemély, vagy egyéb intézmény, hatóság, amely kezdeményezte a gondozásba vételt.
- Elsődleges (hozott) probléma típusa.
- Életvitel.
- A kliens családi és más kapcsolatai
- Lelki-mentális állapot.
- Gyermekeknevelési problémák.
- Anyagi helyzet.
- Foglalkoztatással kapcsolatos információk.
- Egészségkárosodás (ha van), annak következménye.
- Ügyintézéshez szükséges segítség (támogatások igénybevétele).
- Információkérés (házi orvos).
- Eset leírása (felkínált probléma): az intézményt felkereső kliens problémafeltárásának dokumentálása, melyből ki kell derülnie az aktuális probléma jellegének.
- Esetkezelés jellege: ügyintézés, segítő beszélgetés, tanácsadás, tovább irányítás, csoportmunka, pszichológus, gondozásba-, védelembevétel, családlátogatás, utógondozás, juttatás, felkínált egyéb szolgáltatások.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A probléma meghatározás dilemmái:

J. olyan, mint bármelyikünk. Félelmetes azzal szembesülnünk, hogy a kliensük sok szempontból olyan, mint mi. Egykor ő is jónak látszó olyan döntéseket hozott, mint bármelyikünk, és ezen döntések láncolata mégis egy rossz helyzetet eredményezett. Életsorsa jól példázza, hogy milyen viszonylagosak azt életben felépített biztonságok. Ami minde mellett szembeötlő, az újra kezdési ereje, megküzdési képessége. Ő az, akiért, és akivel sokat lehet tenni. Hajléktalanságát átmeneti helyzetnek vagy krízisnek tekinthetjük. Jelenlegi helyzetében reményt keltőek a személyes képességei, és jó, de a segítő kapcsolatba addig be nem vont emberi kapcsolatai. J. és a hozzá hasonlóak intenzív segítői beavatkozást igényelnek.

2. feladat

A helyi intézmények és civilszervezetek a családi krízishelyzetek megelőzését segítő tevékenységei:

- szociális támogatásokhoz való hozzáférés segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- szabadidős programok, kiscsoportok szervezése család szükségleteinek kielégítésére, és funkciójának ellátására irányuló gyakorlati tapasztalatokat nyújtására,
- a civil szervezetek, egyesületek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben.

3. feladat

Forrásként javaslom: a Magyar Családsegítők Országos Kamarájának kiadványát: A családsegítés kialakulása 1985–napjainkig 1–19. old. .

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Kozma Judit: Kézikönyv szociális munkásoknak. Budapest, Szociális Szakmai Szövetség, 1998.
- Cseh-Szombathy László: Családszociológiai problémák és módszerek; Gondolat, Bp. 1979
- Gosztonyi Géza - Pik Katalin: A szociális munka szótára. Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, Budapest, 1998.
- 1993. évi III. törvény. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról.

AJÁNLOTT IRODALOM

- Hegyesi Gábor - Talyigás Katalin - Gosztonyi Géza - Tánczos Éva: A szociális munka elmélete és gyakorlata. I-III. kötet. Semmelweis Kiadó, Budapest, 1996.
- Somlai Péter: Konfliktus és megértés; Gondolat, Bp. 1986
- Horváth-Szabó Katalin: Családszociológia; PPKÉ, Piliscsaba, 2001

A(z) 1853–06 modul 006–os 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