



Nagyné Tarjányi Judit

Közösségi szociális munka a gyakorlatban



A követelménymodul megnevezése:

Személyes gondoskodási feladatok az alap- és szakosított ellátások területén

A követelménymodul száma: 1853-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-015-50



KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA A GYAKORLATBAN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Életünk során, ahogyan több szerepben élünk, dolgozunk, hasonlóképpen többféle csoportnak vagyunk, lehetünk tagjai. Ugyanezt elmondhatjuk, a közösségek kapcsán is.

A közösség szó, egyidős az emberiséggel, tartalma ugyanakkor koronként változó.

Közösségeinkbe nem csak beleszülethetünk, de mi magunk is választhatjuk őket. A mai közösségi lét, az általunk keresett és szerencsés esetben megtalált, a közösség tagjai által szervezett és életben tartott formáció. A közösség, jelenti a közös probléma, a közös cselekvés összetartó erejét is.

Szociális szakemberként, tisztünk és feladatunk, hogy az egyéni esetkezelés során is, a közösség segítő-, támogató szerepét, tevékenységét csoportok, kliensek számára elérhetővé, megtapasztalhatóvá tegyük.

Magyarországon, a szociális munka színtereként a közösségi szociális munka során, az abban dolgozó szakemberek ma még döntő többségében a szegény, leszakadó marginalizálódott rétegek, csoportok, közösségek számára próbálnak e munkaforma eszközeivel és módszereivel segítséget nyújtani, illetve a közösség figyelmét felhívni a problémákra. Állami, önkormányzati fenntartású intézmények alkalmazottaiként.

A közösségi szociális munka térnyerését ma még meghatározza annak a fontos feltételnek a hiánya, melynek, e munkaforma esetében hangsúlyozott jelentősége van. Ez a feltétel, a szakemberek számára a civil szervezeti háttér, mely indokolt és szükséges lenne, az eredményes fellépéshez, a problémák artikulálásához, az érdekek és az érdekellentétek feltárásához.

Állami, önkormányzati fenntartású intézmények alkalmazottainak, a lehetőségei pl. a fenntartóval, a helyi hatalom gyakorlójával szembeni akciók végrehajtásában, kisebb-nagyobb közösségek érdekeinek artikulálásában, korlátozottak.

Ezért fontos minden ellátási formában, más fenntartásban működő szervezetek tevékenységnek támogatása, a civil szervezetekkel a kapcsolatépítés, az együttműködés.

A közösségi szociális munka milyen területeken, milyen célokért száll síkra? Ahhoz, hogy hitelesen tudjuk képviselni az adott közösséget, milyen ismeretek szükségesek a közösségről?

A mindenkori hatalom, mely demokratikus berendezkedés esetén épp a közösség révén kap felhatalmazást, hogyan működik, hogyan tud megfelelni a közösség elvárásainak?

Az elméleti ismeretek, vagy a konkrét cselekvés a közösségi szociális munka eredményességének feltétele? Az általunk képviselt célcsoportok számára, a működőképesség fenntartására, egy-egy akció megvalósításához, az adomány-gyűjtés lehetőségeinek feltárása, megvalósítása, hogyan történhet?

A közösség, különböző elkülönülő, vagy épp együttműködő csoportokat is feltételez. A közösségi szociális munka, alkalmazhatja-e a közösségfejlesztés módszereit, eszközeit?

Ahogy egyének között, úgy csoportok, közösségek között is, a célok meghatározása, a célok megvalósításához vezető út megválasztása, az együttműködés, a közös tevékenység folyamata, kisebb-nagyobb konfliktusokat gerjeszthet.

Milyen szerepe, feladata lehet a szociális szakembernek csoport-, közösségi konfliktusok esetén?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

AZ ELMÉLET ALKALMAZÁSA A GYAKORLATBAN

A szociális munkában, a szociális munka színterein alkalmazott módszerek, a különböző szakterületeken alkalmazott eljárások a XX. század második felére, segítségnyújtó rendszerekké álltak össze. E rendszerek keretében a módszerek sokasága révén a pluralizmus (a különböző érték, nézet, ideológia, érdek – itt módszer – sokféleségét elismerő nézet) a legkifejezőbb jelző.

A módszertani pluralizmus a szociális munkában, azon belül is a területi közösségekben és közösségekkel végzett munka (helyi/regionális) terén, jelenti mindazon eszközök és módszerek alkalmazását, felhasználását, mely az adott cél, feladat teljesítése, a lehető legjobb eredmény eléréséhez szükségesek.

A szakszerű segítség, a közösségek szintjén, a radikális ill. konfliktusorientált közösségi munkát is felvállalja. A problémák kezelését, megoldását lakóközösségek, lakónegyedek, települések szocioökonómiai, ökológiai, faji, etnikai, szociokulturális problémáik esetén.

A közösségi szociális munka kiterjed a

- tudatformálásra,
- akciókutatásokra,
- szociokulturális munkára,
- jövőműhelyek létrehozása-, működtetésére, a

- kulturális gyarmatosítás (zene, filmművészet, divat, média stb. országokon, földrészekén átívelő, a nemzetállamok kulturális sokszínűségét elfeledtető folyamat) megszüntetése érdekében végzett tevékenységekre.

A kezelés, a beavatkozás, a problémamegoldás során **fel kell ismerni, fel kell tudni tárni:**

A hatalmi viszonyok és ezek problémáiban rejlő összefüggéseket:

- Milyen a hatalomgyakorlás mechanizmusa?
- Kik a hatalomgyakorlás formális, informális szereplői?
- Melyek a befolyásolás, a nyomás eszközei?
- Létezik hatalmi egyensúly, vagy hiányoznak az ellensúlyt betöltő, szükséges szervezetek, közösségek?
- Milyen alapokon nyugszik a hatáskör, vagy szakértelem?
 - Erkölcsi alapú, vagy csoportdinamikai, vagy hagyományon alapuló a hatalomgyakorlás?

A valóságértelmezés eltérő formáit

- Az eltérő nézőpontok, a jelen megélésének különbözősége.
- Vágyak, tapasztalatok, gondolatok, érzések szűrőjén át érzékeljük a valóságot, mely egyénenként ezért lehet más és más.
- Az egyének, csoportok, közösségek különböznek, ideológia, kultúra, tapasztalás terén, ezért ugyanazt a jelenséget, véleményt, történetet, különbözően értelmezik.

A cselekvés, a változtatás különböző motivációiban rejlő erősségek, vagy épp veszélyek jelenlétét

- Melyek az egyének motivációi, erőssége?
- Melyek a cselekvés módjáról vallott felfogások, elképzelések?
- Ugyanannak a célnak az elérését, egyénenként milyen motiváció készíti?
- A csoport, közösség tagjainak motivációi, azok erőssége hogyan segítheti a cél elérését?
- Melyek azok a veszélyek, melyek gátolhatják, megakadályozhatják a cél elérését?

A közösségi munka, mint kritikus, felszabadító, inspiráló, mindennapi cselekvés, a társadalmi és politikai részvétel hiányának problémáit is képes megmutatni.

Kapcsolati-, szociális hálók, rendszerek kialakításával a túlterhelt, elszigetelt kiscsaládok, az állami, önkormányzati szolgáltatások hiánya miatti problémák kezelésében bizonyos szintig képesek megoldást nyújtani, alternatívát felkínálni.

*Silvia Staub-Bernasconi: Tudás és képesség – cselekvésméletek és cselekvéskompetencia a szociális munkában
In.: Megfigyelés és cselekvés Válogatás a közösségi munka elméleteiből Válogatta, fordította és a bevezetőt írta:
Varsányi Erika Balassi Kiadó, Budapest)*

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Egy kisváros Alapszolgáltatási Központja, a kliensek problémáinak megoldása, segítése érdekében közösségi szociális munka-csoport létrehozását tervezi. A csoport előkészítésben Ön is részt vesz.

Az alábbiakban, egy felsorolást lát, melyek egy közösség minél teljesebb megismeréséhez információkat nyújthat a szakembereknek.

A kijelölt helyekre, írja be,

- kiktől (személyek, hatóságok, intézmények, szervezetek),
- milyen módon (személyesen, dokumentumelemzéssel, egyéb info-kommunikációs eszközök alkalmazásával)
- szerezné be a szükséges információkat?

A feladat megoldására, 45 perc áll rendelkezésére.

4. Település gazdasági jellemzői, munkáltatók a településen, jellemzőik, a foglalkoztatottak, a munkanélküliek száma, aránya: _____

5. Lakásviszonyok, tulajdonviszonyok, lakástípusok, hajléktalanok száma a településen: _____

6. Oktatási-, kulturális-, közművelődési lehetőségek, intézmények, civil szervezetek: _____

7. A településen működő közösségi szervezetek és hálózatok: _____

8. Szabadidő eltöltés lehetőségei: közösségi terek, intézmények, sportolási lehetőségek, klubok, vendéglátóipar: _____

9. Helyi és központi kormányzat, a képviselők elérhetősége, a képviselőtestület, a polgármesteri hivatal tevékenységének a megítélése: _____

10. Településen elérhető, működő szociális ellátások, szolgáltatások: _____

11. A település egészségügyi ellátása, felnőtt-, gyermek házi orvosok, egyéb, egészségügyi szolgáltatások, védőnők: működési adatai, elérhetőségeik: _____

12. Közbiztonság, a rendőrség, polgárőrség működése, tevékenységük megítélése a településen: _____

13. Egyéb, Ön által fontosnak vélt információk és feltalálási helyük? _____

Az évfolyam, az óráközi szünetet követően, az oktató moderálásával, a jegyzet végén található megoldókulcsot is felhasználva, a hallgatók egyes kérdésekre adott válaszai alapján, készítse el a "közös" tervét a felmérésről, információgyűjtésről.

2. feladat

A terepgyakorlat során, a hallgató, a fenti felsorolásból egyet kiválasztva, ténylegesen oldja meg a feladatot, szerezze be a szükséges információkat, az eredményt rögzítse terepnaplójában.

TÁRSADALMI RÉTEGEK, CSOPORTOK MEGSZÓLÍTÁSA

A szociális szakember – feltehetően – munkája során, ha egyénnel foglalkozik, alkalma van megismerni a kliens kapcsolatrendszerét, a szűkebb-tágabb közösség tagjaival fennálló viszonyát, ezen keresztül magát a közösséget is.

Alapellátást nyújtó szociális intézmények, szolgáltatások helyet és teret adnak különböző csoportok, közösségi formációk számára, infrastruktúrális háttérrel biztosítva működésükhöz, ez is bővíti a szakemberek ismereteit a működő közösségekről.

Településmérettől függetlenül, maga a szociális szakember is (amennyiben lakhelye és munkahelye azonos) a település lakójaként, személyes érdeklődése, alapján, civilként, magánéletében is részese lehet különböző csoportok, közösségek, szerveződéseknek, az ott szerzett ismeretei, tapasztalatai, kapcsolatrendszere is alkalmazható, felhasználható szakmája gyakorlása során.

A közösségben, mint ismert, elfogadott, kellő gyakorlattal, helyismerettel rendelkező, nyitott, a kapcsolatteremtésben gyakorlott, szociális szakember számára, különböző társadalmi csoportok, rétegek (továbbiakban közösségek) tagjainak a megszólítása nem okozhat problémát.

Ugyanakkor szükségesek előzetes információk. Ajánlott a célcsoport formális, informális vezetőinek megismerése, velük kapcsolatfelvétel kezdeményezése. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az adott cél érdekében kontraindikált, a közösség egy tagjának segítségével, az ő közreműködésével hasznos a közösség tagjaival a kapcsolatfelvétel.

3. feladat

A terepgyakorlat során, gyűjtsön adatokat, a település(rész)en működő, a terepintézmény látókörében álló csoportokról, közösségekről. Mikor alakultak, milyen cél elérése érdekében tevékenykednek? Az eredményt rögzítse terepnaplójában.

A HELYI TÁRSADALOM ADOMÁNYOZÁSI KULTÚRÁJÁNAK FELTÉRKÉPEZÉSE

Mielőtt a jelenben vizsgálánk, hogy egyes társadalmi csoportok adományozási kultúrája hogyan ismerhető meg, nézzük meg, hogyan gondolkodtak erről a múltban:

„Nyolc fokozata, avagy lépcsője van a jótékonyság kötelességének.

- Az első és legalsó fok az, ha az adakozás, vonakodó vagy sajnálkozó. Ez a kéz, de nem a szív ajándéka.
- A második fok az, ha az adakozás örömmel történik, de nem a szenvedő szükségével arányosan.
- A harmadik fokozatnál az adakozás örömteli és arányos, de kérésre történik.
- A negyedik fokozatnál az adakozás örömteli, arányos, nem várt kérésre sem, ám az adományt a szegény kezébe adja, s ezzel a szegény fájdalmas érzését kelti benne.
- Az ötödik lépcsőn az adakozás úgy történik, hogy a szükségét szenvedő megkapja az adományt, ismeri is jótévőjét, de az adakozó nem ismeri a megajándékozottat.
- A hatodik, megint magasabb fokon a jótévő ismeri a megajándékozottakat, de maga előttük ismeretlen marad.
- A hetedik ennél is érdemdúsabb, amikor sem az adakozó nem ismeri azokat, akiken segített, sem a megajándékozottak nem tudják jótévőjük nevét.
- A nyolcadik és mindközött a legérdemdúsabb, az, ha a jótékonykodást megelőzi a szegénység megakadályozása, vagyis ha szűkölködő embertársunknak nagyobb ajándékot vagy pénzkölcsönt adunk, vagy valamely szakmára tanítjuk, hogy valamilyen kereseti lehetőséghez juttatjuk, hogy tisztessen megkereshesse kenyerét, és ne kényszerüljön ama kegyetlen alternatívára, hogy alamizsnáért nyújtsa a kezét... Ez a legmagasabb fokozat, és a jótékonyság arany létrájának csúcsa.” *

*Forrás: *Moses Maimonides: Mishne Torah Ferge Zsuzsa ford. In.: Ferge Zsuzsa: A magyar segélyezési rendszer reformja III. Esély 1996/2*

A mai magyar társadalmat váratlanul és felkészületlenül érte az 1989-es rendszerváltást követő politikai-, gazdasági változás. A demokrácia tértnyerése a jogalkotásban, a gazdasági rendszerváltás, a szabadság heroikus élménye nem volt képes ellensúlyozni és pótolni a több évtizedes, generációkon átívelő hiányt. A szolidaritás, az altruizmus belülről fakadó igényének felismerését, mint belülről fakadó szükségletet és gyakorlását, azaz, annak kielégítésére irányuló törekvést.

Hasonló a helyzet a csoport-, közösségi formációk mai napig kezdetleges formái, a működésükben észlelhető diszfunkcionális jellemzők és a működésük finanszírozása miatti kiszolgáltatottság terén.

Különböző értékek és érdekek jelennek meg, a különböző társadalmi csoportok működése, problémái és a problémáik megoldása során.

Akkor, amikor a szociális szakember, különböző társadalmi csoportok tagjait kívánja megnyerni, az általa képviseltek segítésére, támogatására, meg kell ismernie, információkkal kell rendelkeznie, szolidárisnak kell lennie mindazokkal is, akiknek a szolidaritását kívánja elnyerni.

Ma még gyakran, "csere-arányos" az adományozás gyakorlata. Az első lépcsőfokon, a megkeresésre, felkérésre, az esetek döntő többségében, valamilyen közvetett gazdasági érdek, szempont kielégítését kapcsolják az adományozók, az adakozáshoz.

Ezért is, javasolt az a megoldás, hogy még mielőtt adomány-kéréssel fordulnánk bármely társadalmi réteg/csoport tagjához, próbáljunk meg kapcsolatot keresni velük, a munkánkat, tevékenységünket bemutatni az érintetteknek.

Mielőtt "kérelem" fordulnánk hozzájuk, próbáljuk meg, "érdek nélkül" bevonni őket egy megismerési folyamatba. Ne elvárás-ként éljük meg, hanem mindannyiunk számára, a részvételük, megtisztelő együttműködés kezdete lehessen.

Amikor mi ajánljuk fel, hogy feltüntetjük, megnevezzük a nyilvánosság előtt, köszönjük meg az egyébként akár saját szándékából adományozók pénzbeni, vagy természetbeni segítségnyújtását, akkor már az adományozó által ismert intézmény, klienskör alapján dönthetnek ennek a lehetőségnek az elfogadásáról, elkerülve az esetleges konfliktusokat.

4. feladat

Az Alapszolgáltatási Központ, ahol Ön dolgozik, egy "Családi nap"-ot szeretne szervezni, ehhez a település vállalkozóit szeretné megnyerni és adományozásra bírni. Több generációs családokat szeretnének, egy egész napos rendezvény keretében vendégül látni. Színes programot állítottak össze, melynek finanszírozásához pénzbeli és természetbeni adományokat kérnének.

A munkatársak között felosztásra kerültek a megszólítandó vállalkozások nevei, címei.

Ön, egy családi vállalkozásban működő építőanyag-kereskedéssel foglalkozó céget kell, hogy felkeressen.

30 perc áll rendelkezésére. Az alábbi, kijelölt helyre készítsen tervet a megadott szempontok alapján!

1. Milyen lépéseket lát szükségesnek megtenni, a kapcsolatfelvételt megelőzően? _____

2. Hogyan szervezné meg a találkozást? _____

3. Milyen információkat osztana meg az intézményről, a kliensköréről, a tervezett programról a vállalkozás vezetőjével? _____

A szociális szakember munkája során hatványozottabban látja, érzékeli a társadalmi-, gazdasági válságok, krízisek, problémák okozta hatásokat. A hatások egyénekre, csoportokra, közösségekre gyakorolt következményeit. Ezeknek a hatásoknak a kivédése, a keletkező problémák megoldása, a kliensek (és magunk) esetében, a személyiségjegyek, az életpaszta, a megküzdési stratégiáik szerint nagyon különbözőek lehetnek.

"A csoportmunka szükségletfelmérése, a tervezés, a szervezés, a kliensek motiválása, a megvalósítás" c. jegyzetben már utaltunk a humán-ökorendszer kapcsán arra a fontos tényre, miszerint a problémák keletkezési helyén van reális esélye a problémák megoldásának.

A közösségi munkát végző szociális szakember, miközben csoportokkal, közösségekkel dolgozik, ténylegesen, interperszonális kapcsolatban (is) igyekszik céljai elérése érdekében a kívánt hatást kifejteni, változás(oka)t generálni.

Szembe találkozik azzal a helyzettel, amikor a makro-, mezo-, mikro szintű társadalmi-, gazdasági válság okozta konfliktusok akadályozzák a szociális szakembert, és legfőképpen magukat a klienseket abban, hogy problémáikat megoldják.

Történelmi ismereteink alapján is tudjuk, hogy elhúzódó krízis, válsághelyzet esetén, a probléma megoldásával kapcsolatos inkompetencia, tehetetlenség érzése interperszonális kapcsolatban is változást hozhat. A frusztráció, a szűkebb, tágabb környezettel kialakuló konfliktusokban is lecsapódhat.

A csoportmunka elmélete során megismert bűnbakképzés jelensége, a humán ökörendszer minden szintjén megjelenhet.

Például:

- *Az alacsony nyugdíjjal rendelkező idős, konfliktusba kerül, a szociális szakemberrel, az ellátásért fizetendő térítési díj összege miatt.*

A nyugdíj összegének megállapítása nem a szociális szakember kompetenciája. Az állam, a nemzet szintjén történik, a megoldás is ott lehetséges. A térítési díjak megállapítása részben központi jogalkotás (állam szintje), részben a mindenkori fenntartó pl.: helyi, települési önkormányzat (helyi közösség szintje), vagy civil szervezet hatásköre, a megoldás is ott keresendő.

A kliens és az őt segítő szakember közötti konfliktus (interperszonális szint) megoldásához, a fentiekben említett, a rendszerszemléleti ismereteket is alkalmazó konfliktuskezelés részeként fontos mindezek feltárása, felismerése, felismertetése. (ezzel a szakemberek esetében a burn out szindróma megelőzéséhez is hozzájárulhatunk).

– *Munkanélküliek, munkaközvetítéssel foglalkozók és a munkaadók közötti rejtett és nyílt konfliktusok.*

A munkanélküli esetében a település, régió hátrányos helyzetéből adódóan (állam szintje), vagy megfelelő képzettség hiányában (hátrányos helyzet – család szintje) nem sikerül állást találnia, a sikertelen álláskeresés, a sorozatos visszautasítás válthat ki krízist (intrapersonális szint), mely kihat kapcsolataira (interperszonális szint).

A munkaadók, a megfelelő szakmai felkészültségű jelentkezőket hiányolják (szakképzési-, az oktatási rendszer hiányosságai – kulturális szint:). A gazdasági környezet, a piac, a szabályozók, a versenyfeltételek stb. (állam, nemzet szintje) szorításában ítélik meg a munkanélküliekről, motiváltságuk alacsony szintjéről (intrapersonális szint).

A munkaközvetítéssel foglalkozó szakemberek eszközök hiányában (állam, nemzet, helyi közösség szintje), problémakövető magatartást tanúsíthatnak csak (interperszonális, kulturális szint), a munkaadók körében jelenlévő családi-, baráti-, ismeretségi kapcsolati hálóra épülő alkalmazási gyakorlat (helyi közösség szintje) okán kerülhetnek konfliktusba a munkanélküli kliensekkel és a munkaadókkal (interperszonális-, csoport szint).

Ekkor, mintegy "nulladik lépés"-ként, fontos, a kliensekkel, csoportokkal, közösségekkel a konfliktusok, a problémák keletkezési és megoldási szintjének a felismertetése, megláttatása.

És nem távolodtunk el a közösségi munkától, hisz a fenti példákban is látható volt, hogy a humán-ökorendszer magasabb szintjei jelen voltak az egyéni problémákban, konfliktusokban, és ebben tud segíteni a problémáit, érdekeit artikulálni képes csoportok, közösségek megjelenése, színrelépése.

KÖZÖSSÉGSZERVEZÉS FOLYAMATÁNAK FŐ JELLEMZŐI,

"Mint alkalmazási terület:

- alkalmazza a településszociológia, a településtervezés, a néprajz, az antropológia, a pedagógia, a szociálpszichológia, a jog és a gazdaságtan egyes felismeréseit és módszereit.

A határterületein lévő főbb szakmák:

- közművelődés, szociálpolitika, közösségi szociális munka, kommunikáció, felnőttoktatás, településtervezés, településmenedzsment.

Az eredményeként megjelenő jellemző tevékenység:

mindaz, amit a lakosság önmaga végez el annak érdekében, hogy önmagán segítsen.

Főbb partnerei:

- civil szervezetek, önkormányzatok és társulásaik, regionális kutatási központok, a munkaügy és a vállalkozásfejlesztés szervezetei, képzési szervezetek, információs adattárak.

Kulcsszavak, amik a leginkább jellemzik:

- közösségfejlesztés, közösségszervezés, közösségi (szociális) munka;
- közösség, fejlődés, lokalitás, nyilvánosság, információ;
- helyi fejlesztés, társadalmi tervezés, társadalmi akció, helyi cselekvés, szomszédsági munka, kistérségi és regionális fejlesztés, városfejlesztés, közösségi gazdasági fejlesztés;
- civil társadalom, önkéntesség, önszolgálat, érdekérvényesítés, részvétel, partnerkapcsolatok építése.

Módszerek, alkalmazható eljárások:

A közösségfejlesztési folyamat egy településen a lakosság aktivizálásával kezdődik, majd a problémák felismerésével és azok nyilvánossá tételével folytatódik, melynek során mind többen kapcsolódnak a folyamathoz, és eljutnak a közösségben megfogalmazódó feladatok felismeréséhez, tervezéséhez és közösségi megoldásához." *

*Vercseg Ilona dr.: Lehető legrövidebben a közösségfejlesztésről

http://kka.hu/_Kozossegi_Adattar/DOKUMENT.Nsf/329cd37724344b06c12568a9006c35fd/60b6b371bc651fd1c12568900073ac98?OpenDocument

KONFLIKTUSKEZELÉS A KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA GYAKORLATÁBAN

Személyek, csoportok között, a múltban, a jelenben és a jövőben is, amióta emberek, csoportok, közösségek interakcióban állnak és fognak állni egymással, keletkeznek konfliktusok.

Vannak, akik a konfliktust, ördögtől való dolognak, olyan problémának tekintik, mely a résztvevőket negatív színben tünteti fel, kerülni kell, csírájában, mielőbb el kell fojtani, mert a konfliktusból csak baj származhat. Ha így teszünk, így is lesz. Ezzel, a konfliktust, magát is elutasítók, elkerülik a konfliktusok megoldásában, a folyamatban rejlő, minden szereplő számára sok hasznos tapasztalással bíró lehetőséget.

A konfliktus ellentmondás: zavar, ellentét két fél között. Kialakul, ha a szavak és a tettek között ellentét feszül. Egy folyamat eredménye, nem egyik percről a másikra keletkezik.

A konfliktus, versengés, erők, érdekek harca. Célokért, forrásokért, javakért, melyek korlátozottan állnak rendelkezésre, nem mindenki számára érhetőek el. Kialakulhat érdekek, értékek, szükségletek területén, ha a résztvevők céljai összeegyeztethetetlenek.

A konfliktus feszültség, egyet nem értés, dinamikus jelenség. Észleljük, átérezzük, kézzelfoghatóvá válik, elfojthatjuk, vagy megoldhatjuk, bármelyik formát választjuk, lehetnek utóhatásai.

Szerencsés esetben az ember, versengő, ugyanakkor együttműködő. A versengés fejleszt, az együttműködés megold.

A társadalmi konfliktusok okai lehetnek:

- történelmi gyökerű, több évtized, évszázadra visszanyúló okok,
- bekövetkező társadalmi változás,
- társadalmi rétegződés aránytalanságai,
- korlátozottan rendelkezésre álló javak, kiváltságok,
- informális hatalomelosztás,
- előítéletesség (etnikai konfliktusok),
- információhiány,
- elszigeteltség, kapcsolat teljes hiánya,
- tolerancia, mely konfliktustűrési képességet, a jogegyenlőség elfogadását, az erőszak elutasítását is jelenti – hiánya.

A konfliktuskezelés-, megoldáshoz, egyéneknek, csoportoknak, közösségeknek megfelelő kompetenciákkal kell rendelkezni:

- képesnek kell lenni a párbeszédre, a másik féllel a kommunikációra,
- empátiára, a partner álláspontjába belehelyezkedve,
- demokratikus és konstruktív konfliktus-megoldási módszerek alkalmazására, alternatívákra,
- az intoleranciával szembeni határozott fellépésre.

5. feladat

Olvassa el figyelmesen az alábbi esetleírást, majd válaszoljon a kijelölt helyen, a feltett kérdésekre!

Egy 1.400 lelkes települést átszelő főutca végén található telepen, komfortos lakásokban él kb. 30 cigány család. Van, aki önkormányzati tulajdonú lakás bérlője, van, aki saját tulajdonú házában él és van, aki magánszemélytől bérelt lakásban.

Megtudták, hogy a Kistérségi társulás, épp lakhelyük mellett szeretne ipari parkot kialakítani, megépíteni, mely munkahelyteremtő beruházásként jelentős külső forrást tudna bevonni, ezzel segítve a településeken élők foglalkoztatását.

A telep lakói felháborodottan próbálták a polgármesternél segítséget kérni, aki mosta kezeit, mondván a Kistérségi tanács döntésére nincs befolyással, nem tehet semmit. Egyébként, többször fenyegették már meg a telep egyes lakói vélt, vagy valós sérelmeik miatt a polgármestert, ezért kerül minden helyzetet, amely a telep lakóival kapcsolatos.

A Cigány önkormányzat tisztségviselői, nem képesek csillapítani a lakók dühét, közreműködésük a kialakult konfliktus megoldásában annyira terjed ki, hogy országos szervezetek bevonásától várják a megoldást.

Az egyik cigány család, aki nagy tekintéllyel bír a többiek előtt, elutazott pár napra, holnap fog haza jönni.

A Gyermekjóléti szolgálat munkatársa már rég óta, jól ismeri a telepen élőket, elfogadják őt, vele idáig együttműködőek voltak a szülők.

A Családsegítés családgondozója jelenleg gyermekét neveli otthon, de mivel a településen él, nem tudta teljes egészében kivonni magát korábbi munkája révén a települést érintő problémák megoldásából, nem is zárkózik el, ha az Alapszolgáltatási Központ vezetője valamilyen kéréssel fordul hozzá.

A település házi-, ill. gyermekorvosa több települést is ellátnak, eléggé leterheltek, velük nem túl jó, de nem is rossz a telepen élő családok kapcsolata.

Egy vallási felekezet híveiként a telepen élők, a falu többi lakóival istentiszteleteken rendszeresen találkoznak, a hívők, közös programokat is szerveznek.

Az iskola igazgatója, aki maga is itt született, ismer mindenkit, jó viszonyt tudott kialakítani a szülőkkel, az iskolában és azon kívül is, mindenki tiszteli, ad a szavára.

A családok, nem tudni milyen forrásból szerezve az információt, egymást riogatják, súlyos egészségkárosodásról, rákos megbetegedésekről beszélnek, mely biztos, hogy be fog következni, ha ipari üzemeket telepítenek közvetlen szomszédságukba.

A megnövekedő forgalomtól, a település minden lakója tart, mely a település főutcáján fog keresztül haladni, féltik gyermekeiket, az idősebbeket az esetleges kamion-, tehergépkocsi forgalom miatt.

Őn a település Alapszolgáltatási Központjában dolgozik. A Központ vezetője, a Polgármestertől kapott felkérés és felhatalmazás alapján, lakossági fórum szervezését vállalta fel.

A vezető, összehívta a munkatársakat, hogy közösen beszéljék, tervezzék meg a lakossági Fórum lebonyolításának tervét, a végrehajtás menetét.

30 perc áll rendelkezésére az alábbi kérdések megválaszolására.

A KONFLIKTUSKEZELÉS EGYIK MÓDSZERE, A MEDIÁCIÓ

A mediáció, egy, a konfliktusok kezelésére, megoldására kimunkált módszer, mely képzett mediátor közreműködésével nyújt lehetőséget, segítséget, az élet bármely területén, egyének, családok, csoportok, közösségek számára.

A konfliktusban állóknak, egy mediátor segít abban, hogy a konfliktus feloldása érdekében, mindkét fél számára elfogadható megállapodás születhessen.

"A közösségi mediáció olyan folyamat, amelyben egy olyan semleges személy a – mediátor – aki semmilyen módon nem kötődik a felek közötti konfliktus bármely aspektusához, vagy megoldási alternatívájához, segíti a feleket abban, hogy minden résztvevő számára elfogadható megegyezésre jussanak. A mediátor nem bíró, nem szakértő, vagy tanácsadó. Nem tiszte a megoldás kitalálása. A mediátor folyamatszabó és tanácsadó. Hivatása az, hogy a résztvevőket segítse hozzá ahhoz, hogy saját maguk találják meg hogyan lehet a köztük feszülő konfliktust feloldani és hozzájárják a döntést a működőképes és a viszonyokat sem romboló megoldásról." *

*Krémer András– Pallai Katalin: I. konfliktuskezelés Alternatív vitarendezési módszerek a települési és közösségi konfliktusok kezeléséhez <http://www.pallai.hu/portal/downloads/2009%20krmer%20pallai%20konfliktus.pdf>.

A mediáció sikere nagymértékben függ attól, hogy a kialakult konfliktus mely szakaszában veszik igénybe a felek ezt a szolgáltatást.

Fontos, hogy a konfliktus kialakulásának kezdetén történjen meg a beavatkozás, mert a régóta húzódó konfliktusok esetén, a megmerevedett álláspontok, már nehezebben oldhatók, a sok vélt és valós sérelem okozta "sebek" meggátolják a feleket abban, hogy nyitott, konstruktív résztvevői legyenek a folyamatnak.

Nem biztos, hogy a mediáció lehet a segítség, az elmérgesedett, agresszióba torkollt konfliktusok esetén.

A mediáció során, a résztvevők különböző intenzitású érzelmi reakciói egyébként is megterhelik a résztvevőket. A konfliktuskezelés egyéni módjában kontroll-vesztett résztvevők esetében, kétséges, hogy előhívható-e a szükséges együttműködési készség, mely a mediációhoz elengedhetetlen.

Összefoglalva:

A közösségi szociális munka, a közösségfejlesztés, a közösségszervezés, sok esetben egymást átfedő, egymást kiegészítő tevékenységéhez hasonló. Egy módszer, munkaforma, mely professzionális szakemberek révén, nagyobb létszámú csoportok számára nyújt lehetőséget önmaguk megszervezésére, problémáik feltárására, a problémák megoldására, érdekeik artikulálására, képviselésére.

A közösségi munka, noha az egyes ember szintjén is érzékelhető problémák megoldására vállalkozik, a magasabb szinten lehetséges megoldáshoz szükséges önszerveződésekhez, a közösség összefogásához, a közösség képviselőjét felvállaló formális szervezetek létrejöttéhez nyújt segítséget.

Nem csak a kialakult konfliktusok, hanem épp, a konfliktusok kialakulásának megelőzésére szükséges e területen is, a hangsúlyt helyezni.

A közösségi szociális munka mindig szembe fogja magát találni a mindenkori hatalommal. Esetleg más csoportok, közösségek érdekeivel szemben kell tudnia megfogalmazni és elérni céljait. Ugyanakkor a konstruktív viták, az érintettekkel lehetséges mindenfajta kommunikáció, kapcsolat, cselekedet révén, a megoldáskeresésekben a kompromisszum, a konszenzuseresés kell, hogy vezérelje, az összes lehetséges, demokratikusan elérhető, végrehajtható cselekvésekkel együtt.

MEGOLDÁSOK:

1. feladat

Közösség megismerése, feltérképezése. Írja le, kiktől (személyek, hatóságok, intézmények, szervezetek), milyen módon (személyesen, dokumentumelemzéssel, egyéb információkommunikációs eszközök alkalmazásával) szerezne be a szükséges információkat?

1. Település története, a népesség változások, helyi hagyományok és értékek, természeti adottságok, jellemzők:

Helytörténeti kiadványok (könyvtár, múzeum, levéltár) dokumentumelemzései, tanulmányok elolvasása), történészek, pedagógusok, helyi értelmiségiekkel személyes kapcsolatfelvétel A település(rész) bejárása, megismerve az épített és természeti környezetet – a település rendezésében közreműködött szakemberek felkutatása, korábbi koncepciók megismerése – személyesen, telefonon, interneten, és dokumentumelemzéssel. Helytörténeti tevékenységet végzőkkel, hagyományőrző szervezetekkel kapcsolatfelvétel, beszélgetés, interjú. A település(rész) lakóival, informális vezetőkkel kapcsolatfelvétel, beszélgetések (egyéni-, kiscsoportos). Adatfeldolgozás számítógépen.

2. Közlekedés (helyi-, helyközi), más településekre történő eljutás, a fő- és fontosabb útvonalak, a tömegközlekedés lehetőségei:

Közösségi közlekedést szervező, lebonyolító szervezetek (önkormányzat, közlekedési vállalatok, vállalkozások) feltérképezése, kik, mit szolgáltatnak, a nyilvános adatok (pl.: menetrend) feltalálási helyeinek megismerése – információkérés személyesen, info-kommunikációs eszközök alkalmazásával. Egyéb, a településen honos közlekedési módok, arányuk megismerése (pl.: kerékpáros, motoros közlekedés) – személyes tapasztalatok alapján, közlekedésrendészeti szakemberekkel folytatott konzultáció – személyesen, vagy info-kommunikációs eszközök alkalmazásával. A gyalogos közlekedést akadályozó tényezők feltárása (gyorsforgalmi utak, az útkereszteződések biztonsága, közlekedési lámpák, kijelölt gyalogátkelőhelyek hiánya stb.) A kerékpáros közlekedés feltételei, hiányai – személyes bejárás, tapasztalatszerzés, lakosokkal folytatott beszélgetések. Adatfeldolgozás számítógépen.

3. A település népszépi adatai:

Központi Statisztikai Hivatal adatainak megismerése – KSH kiadványok (könyvtár), vagy internetes felületek adatai.

A települési önkormányzat népszépi-nyilvántartást végző tisztviselőjétől beszerezhető adatok elemzése, feldolgozása (születés, halálozás arány, házasságkötések száma, a 0–18 évesek, a 18–62 évesek és a 62 éven felüliek aránya a népszépien belül) – adatkérés személyesen, levelezés formájában, adatfeldolgozás számítógépen.

4. Település gazdasági jellemzői, munkáltatók a településen, jellemzőik, a foglalkoztatottak, a munkanélküliek száma, aránya:

Az önkormányzat rendelkezésére álló adatok megkérése, elemzése személyesen, levelezés formájában, adatfeldolgozás számítógépen. A *gazdálkodó szervezetekről* információk szerzése (tevékenység, foglalkoztatottak száma, jövőbeni fejlesztési tervek?) – személyesen, internetes felületeken hozzáférhető adatok felkutatása, elemzése, feldolgozása. *Munkavállalókkal* személyes találkozások, beszélgetések (jövőképük?). Az *aktív korú, nem foglalkoztatottakról* adatkérés Munkaügyi Hivatal, ill. az Önkormányzat Szociális Hivatalától (számuk, arányuk a népszépien belül, iskolai végzettség szerinti megoszlásuk, életkoruk, családi állapotuk stb.) – személyesen, levelezés útján, adatok feldolgozása számítógépen. *Civil munkaerő-közvetítő szervezetek* megismerése, kapcsolatfelvétel, adataik, tapasztalataik megismerése – személyesen. *Megváltozott munkaképességűeket foglalkoztató szervezetek* megismerése, kapcsolatfelvétel, adataik, tapasztalataik megismerése – személyesen. Adatfeldolgozás számítógépen.

5. Lakásviszonyok, tulajdonviszonyok, lakástípusok, hajléktalanok száma a településen:

Lakásállomány összetétele (családi ház, társas ház, bérház), tulajdonviszonyok a településen (önkormányzati, magán, cégtulajdon)? A lakások nagysága, komfortfokozata, kora? Lakótelepek nagysága, elhelyezkedése? A település neuralgikus területei (szegénytelep, gettósodott településrész), önkényes lakásfoglalók? Település-rehabilitációs tervek, megvalósult fejlesztések?

Végleges elhelyezést, lakhatást nyújtó intézmények (nyugdíjsház, lakóotthon, szakosított intézmények). Adatok információk beszerzése az önkormányzati tulajdont kezelő szervezettől, tulajdonosoktól, a KSH adatbázisból, településről készült szociális térkép, egyéb tanulmányokból – személyesen, dokumentumelemzés, internetes elérés függvényében, info-kommunikációs adatgyűjtés, az adatok számítógépes feldolgozása.

6. Oktatási-, kulturális-, közművelődési lehetőségek, intézmények, civil szervezetek:

Könyvtár, művelődési ház, közösségi programok szervezésére alkalmas intézmények, szervezetek feltérképezése, és infrastrukturális adottságaik megismerése. Az intézmények szervezetek programjainak, szolgáltatásainak nyilvánossága, a hozzáférés lehetőségeinek felkutatása.

Rendszeresen működő, specifikus-, tematikus programok gyermek-, fiatal-, időskorúak, egyedülállók, családok számára, a látogatottsági adatai, a résztvevők aktivitása. Az intézmények, szervezetek által foglalkoztatott szakemberek képzettsége, felkészültsége, tevékenységük megítélése, programok sikere, visszhangja. Információ-, adatgyűjtés személyesen a szervezők, a szakemberek és a résztvevők körében, konzultáció, interjú, beszélgetések keretében. Adatok feldolgozása számítógépen.

7. A településen működő közösségi szervezetek és hálózatok:

Lehetőleg minden, a településen tevékenykedő egyházi-, karitatív-, civil szervezet megismerése! Tevékenységük célcsoportja, a probléma-, az igény-, a szükséglet melynek kielégítésére, megoldására, kiszolgálására szerveződtek? A szervezetekben tevékenykedőkkel (hivatásos, önkéntes) kapcsolatfelvétel, konzultáció, információcsere, személyesen. Önkormányzat, vagy bármely más szervezet által működtetett, a szervezetek együttműködését, kapcsolattartását, konzultációját biztosítani hivatott fórum/műhely/értekezlet stb. működése, tapasztalatai, az eredmények, a sikerek (és a kudarcok is), a nyilvánosságot biztosító felületek (média, helyi sajtó, egyéb kiadványok, internetes oldalak stb.) felkutatása, a hiányzó szolgáltatások feltárása. Minden, lehetséges információs felület, adathordozó, sajtótermékek, médiafelületek áttekintése, valamint személyes konzultációk, beszélgetések a település lakosaival. Adatfeldolgozás számítógépen.

8. Szabadidő eltöltés lehetőségei: közösségi terek, intézmények, sportolási lehetőségek, klubok, vendéglátóipar:

Minden szabadtéri, ill. zárt térben működő, a szabadidő eltöltést kiszolgálni hivatott, bármely célcsoportra, bármilyen eszközzel (sport, egészséges életmód, zene, különböző fejlesztő, a versengés, a képesség, tudás bemutatását, fejlesztését célzó, andragógiai funkciót betöltő), a fenntartó, a működtető személyi-, szervezeti háttérétől függetlenül, a működő intézmények, szervezetek feltérképezése. A vendéglátó ipari, kereskedelmi egységek önként vállalt támogatási módozatai a település, vagy egy célcsoport érdekében. A főként fiatalok által látogatott szórakozóhelyek esetleges illegális, kriminalizáló veszélyforrásaira utaló jelek feltárása. Alternatív, multikulturális szerveződések támogatottsága, elfogadottsága megismerése a településen. Minden, lehetséges információs felület, adathordozó, sajtótermékek, médiafelületek áttekintése, valamint személyes konzultációk, beszélgetések, a szolgáltatókkal, az adott célcsoportok tagjaival, a település lakosaival. Adatfeldolgozás számítógépen.

9. Helyi és központi kormányzat, a képviselők elérhetősége, a képviselőtestület, a polgármesteri hivatal tevékenységének a megítélése:

A választási iroda honlapjáról adatok kigyűjtése, országgyűlési, megyei, önkormányzati képviselők, a testületek tagjairól adatgyűjtés: név, szakterület, elérhetőség. Rendszeres, alkalmi kapcsolatfelvétel lehetőségei (fogadóóra, közmeghallgatás, falugyűlés, stb.).

Hivatalok ügyfélfogadási rendje, az ügyintézés lehetőségei (személyesen, elektronikusan), a település honlapjáról megszerezhető információk alapján, a hivatalok külső megjelenése, "üzenete" az ügyfél számára, személyesen. A képviselők, a Hivatalok munkájának megítéléséről információszerzés lehetőleg mindkét oldal (képvisező, közhivatalnok – választópolgár, ügyfél) személyes beszélgetés, konzultáció alapján. Adatok, információk feldolgozása számítógépen.

10. Településen elérhető, működő szociális ellátások, szolgáltatások:

Minden, a hatályos jogszabályok szerint kötelezően működtetendő, személyes gondoskodást nyújtó intézmények, szervezetekről adatbázis létrehozása. Az önkormányzat honlapja, a szervezetek saját honlapja, szükség esetén levelezés, személyes kapcsolatfelvétel útján. A település önként vállalt szolgáltatásainak, ill. civil és karitatív szervezetek által nyújtott szolgáltatásainak adatairól, az adatbázis kiegészítése. Milyen szolgáltatást nyújt, hogyan lehet igénybe venni, fizetendő térítési díj, az igénylés beadásának módja, várakozási idő stb. Az esetlegesen kötelező lenne, de nem biztosított, vagy jogszabályi kötelezettség nem indokolja, de indokolt és szükséges ellátás, szolgáltatás hiányának feltárása. Az adatok feldolgozása számítógépen.

11. A település egészségügyi ellátása, felnőtt-, gyermek házi orvosok, egyéb, egészségügyi szolgáltatások, védőnők: működési adatai, elérhetőségeik:

A település önkormányzata, vagy az Egészségbiztosítási Pénztár honlapján elérhető adatok, információk kigyűjtése. Gyermekek-, felnőtt háziiorvosi, a védőnői hálózat körzethatárai, rendelési idő, hely, rendelési időn kívüli ügyelet, helyettesítés helye, ideje, elérhetősége, név, cím, telefon. Szak-, fekvőbeteg ellátás hozzáférése – területileg, vagy szakmailag illetékes rendelőintézet, kórház címe. A gyógyszer-, gyógyászati segédeszközök beszerzésének módja, lehetőségei, üzletek címe, nyitvatartási ideje, házhozszállítást vállaló üzletek adatai. A település egészségügyi ellátását biztosító orvosok, gyógyszerészek, szakápolókkal személyes konzultáció, beszélgetés, a hiányzó ellátási formák, szolgáltatások feltárása. Internetes adatgyűjtés, vagy levelezés, vagy személyes kapcsolatfelvétel útján, Adatfeldolgozás számítógépen.

12. Közbiztonság, a rendőrség, polgárőrség működése, tevékenységük megítélése a településen:

Kapcsolatfelvétel a településen működő rendvédelmi szervekkel, szervezetekkel, tevékenységük, tapasztalataik, a polgárokkal történő együttműködésük módjának, az egyes szervezetek közötti együttműködési módok megismerése. A szervezetek által jelzett, hatáskörükbe nem tartozó, de náluk lecsapódó problémák megismerése. Munkájuk megítéléséről információszerzés lehetőleg mindkét oldal (rendőrség, civil szervezetek – lakosok) személyes beszélgetés, konzultáció alapján. Adatok, információk feldolgozása számítógépen.

13. Egyéb, Ön által fontosnak vélt információk és feltalálási helyük?

A hallgatók számára feltett kérdés, egy lehetőség, részben a személyes tapasztalataik, esetleges előképzettségük, gyakorlatuk alapján biztosít, ad teret e témakörrel kapcsolatos észrevételeik, véleményük, ötleteik megfogalmazására. Alkalmat ad a hallgatók kreativitása, a témával kapcsolatos affinitásának megismerésére.

E jegyzet keretében, erre a kérdésre vonatkozó megoldás épp ezért nem lehetséges.

Ugyanakkor, az oktatóknak, a hallgatók által megfogalmazottak, a közös feldolgozás keretében lehetőséget biztosítanak megismerni a képzésben részt vevők esetleges előfeltevéseit, téves elképzeléseit, melyet az oktatóknak megfelelően leereagálni, kezelnie szükséges vagy épp, az újszerű, innovatív, ötleteket, javaslatokat elemezni, továbbfejleszteni.

2. és 3. feladat

Tereptanár irányításával, a terepintézményben, a hallgatók lehetőleg önállóan végezzék el.

Mivel a képzőintézmény által szervezett terepgyakorlatok/intézmények e jegyzet keretében nem ismertek, megoldókulcs nem lehetséges.

A hallgató gyakorlaton végzett, és azt a terepnaplóban rögzített tevékenységének az értékelése, részben a tereptanár, részben az oktató feladata.

Az értékelés során fontos szempont: a hallgatónak a terepgyakorlaton tanúsított szakmai felkészültsége, valamint személyes rátermettsége.

4. feladat

1. Milyen lépéseket lát szükségesnek megtenni, a kapcsolatfelvételt megelőzően?

- **Tájékozódni a vállalkozásról:**
- nagysága, forgalma
- a megcélzott vásárlói kör (forgalmazott termékek árfekvése, összehasonlítva más, hasonló termékeket forgalmazó üzletekkel),
- az önmagáról, a külvilág felé nyújtott képe (reklám, szóróanyagok, PR média-megjelenés), az üzletbelső, a nyilvánosság egyéb, választott formáiban a cég megjelenése,
- a cég, ismert, korábbi adományozási, szolidaritási tevékenysége,
- cégvezető/ügyvezető ki a kompetens személy, a döntéshozó?
- ha az intézménynek már volt korábban kapcsolata a céggel, érdemes tájékozódni a munkatárstól, a korábbi tapasztalatokról.
- **2. Hogyan szervezné meg a találkozást?**
- amennyiben van a munkatársak, vagy a kliensek között olyan személy, akinek volt/van kapcsolata az ügyvezetővel, fel lehet kérni, meg lehet nyerni, hogy közvetítőként nyújtson segítséget,
- fontos, hogy előzetesen időpontot egyeztessünk a találkozásra (váratlanul "lerohanni" nem szerencsés a leendő adományozót),
- az időpont megválasztásában hagyatkozzunk az ügyvezető által megajánlott találkozási időponthoz!
- a találkozóra a helyszín az időpontnak megfelelően öltözve, pontosan érkezzünk!
- Min. fél, max. egy órát szánjunk a találkozásra, bár lehet, hogy nem lesz lehetőség ennyi időre, a lényeg, ne legyünk frusztráltak, hogy már máshol kellene lennünk.
- **3. Milyen információkat osztana meg az intézményről, a klienskörrel, a tervezett programról a vállalkozás vezetőjével?**
- Ez függ attól, volt-e már kapcsolata az ügyvezetőnek a szociális intézménnyel?
- Ha még nem, rövid, tömör bemutatásra készüljünk fel:
 - a szolgálat célja,
 - a nyújtott szolgáltatások köréről,
 - a szolgáltatást nyújtó szakemberekről (végzettség, tapasztalat),
 - a korábbi közösségi programokról,
 - a publikus, aktív adományozók, támogatókról (nem a cég, a személy, hanem a támogatási forma, tartalma a lényeg!),
- A klienskörrel tömör, rövid tájékoztatást nyújtunk, ha kérdést kapunk ezzel kapcsolatban, a válaszaink kapcsán ragaszkodjunk a rövid, szakmai információkhoz, az etikai kódex maximális betartásával.
- A jelenlegi program ismertetésére fektessünk nagyobb hangsúlyt:
 - a program időpontja, időtartama,
 - a célcsoport,
 - a résztvevők várható létszáma,

- a tervezett program–elemek,
- milyen arányban szeretnénk a program finanszírozását megoldani (intézményi finanszírozás, adományok, a résztvevők esetleges hozzájárulásának aránya az össz. költségén belül)
- mit tudunk felajánlani a támogatás fejében?
- **4. Egyedül menne el a találkozóra, vagy vinne magával valakit, ha igen, kit?**
- Ha úgy érezzük, hogy szükséges és segítséget jelent, kérjünk segítséget, idősebb, tapasztaltabb kollegától.
- Fontos, hogy határozottan és hitelesen tudjuk képviselni mindazokat az értékeket, eszmeiséget, szakmaiságot, mely jellemzi a intézményt (melyet személyünkben mi magunk képviselünk, jelenítünk meg!) és az ott folyó szakmai munkát.
- Ha már kellő gyakorlattal és tapasztalattal rendelkezünk, de van egy segítő, közreműködő, akire támaszkodhatunk, úgy szintén indokolt, hogy éljünk a lehetőséggel.
- **5. Az információk közlésén kívül, tervezi-e vinni a találkozóra valamilyen prezentáció, tájékoztató, információs füzet, kiadvány, vagy szimbolikus ajándékot?**
- Ez is, függ attól, volt-e már kapcsolata a szociális intézménynek az ügyvezetővel? Lehetséges, hogy korábbi találkozások tapasztalatai alapján módosulhat az "ajándék" formája, fajtája.
- Mindenképp fontos:
- Legfrissebb kiadvány, tájékoztató az intézményről, a működését bemutató egyéb prezentáció (Pl.:CD)
- Kliensek által készített használati-, vagy dísz tárgy, semmiképp sem protokoll jellegű, ajándéktárgy!
- A tervezett programról készült plakát/szóróanyag (ha már elkészült)
- Saját, vagy a kompetens munkatárs, a rendezvény szervezőjének névjegykártyája, (név, beosztás, elérhetőség: mobil telefonszám, internet cím).
- **6. Természetbeni felajánlás esetén, milyen stratégiát követne?**
- Mivel egy építőanyag–kereskedéssel foglalkozó cégről van szó, ill., ha a pénzbeli adomány lenne a kedvezőbb a program megvalósításához, ez irányú kérés megfogalmazása a célszerű.
- Ha természetbeni és főleg a cég által forgalmazott termékekről lenne szó, mindenképp érdemes akkor is, egyeztetni!
- Ha tombola sorsolás nyereményeként, vagy verseny nyerteseinek díjazásaként, hasznos ajándékokra vonatkozóan folytatunk tárgyalást, egyeztetést (10 q cement kevésbé sikeres, de) pl.: fürdőszoba, konyhai felszerelések, kiegészítőkkal már mindkét fél számára kedvező adományokról lehet tárgyalni.
- Ha úgy tűnik, hogy a cég által forgalmazott, ill. felajánlott termékek nem igazán felelnek meg a programban a felhasználásra, lehet javaslatot tenni, konkrét tárgyakra, adományokra, melyet a cégvezető megvásárolva tud adományozni (ez abban az esetben lehet megoldás, ha valamiért, nem az adományozással, annak egészével, csak a készpénz adományozással kapcsolatban érzékelünk ellenállást).

- Ha mégis arra az eredményre jutunk, hogy természetbeni adományt kíván a cégvezető juttatni az intézménynek, érdemes végiggondolni, hogy az intézmény felújítása, korszerűsítéséhez (tehát nem közvetlenül, de közvetetten mégis csak a kliensek számára pozitív eredményt jelentő) az adomány szükséges, hasznosítható-e? Ha úgy döntünk, hogy fel tudnánk használni a felkívánt adományt, mindenképp tudatni kell, hogy mennyiben, hogyan hasznosul mindez a kliensek számára, ha nem is az eredetileg tervezett Családi nap keretében.
- Az általunk eltervezett és kívánatosnak tartott adományok, nem mindig találkoznak az adományozók lehetőségeivel, szándékaival.
- Anélkül, hogy végleg lemondanánk az aktuális cégről, tudnunk kell a felajánlást, amennyiben az, az aktuális célnak, helyzetnek nem megfelelően, vagy egyáltalán nem hasznosítható, köszönettel, de visszautasítani.
- Még ekkor is van egy lehetőség, ha nem az aktuális program támogatását, de az intézmény szolgáltatásainak megismertetését lehetővé teszi az üzletben (közvetett adományozás)? Hosszú távon, ez is jelentős segítség lehet (ingyen reklámfelülethez juthat a szolgálat).
- Önkéntes megkeresések, felajánlások esetén gyakran találkoznak szociális szakemberek az őszinte, vagy épp annak látszó jó szándékkal, a szociális intézményeket, adományokkal felkeresők esetében.
- Találkozhatunk olyan adományokkal, melyekkel kapcsolatban kételyeink merülhetnek fel, hogy továbbíthatóak-e a klienseknek?
- Nem könnyű feladat, kellő tapintat és megfelelő kommunikációs készség kell ahhoz, hogy adományt vissza tudjunk utasítani!
- Hasznos az a kérés, hogy csak olyan adományokkal tiszteljék meg a klienseinket az adományozók, melyeket saját maguk, vagy családtagjaik számára, ők maguk is elfogadnának.
- **7. Amennyiben a vállalkozó valamilyen "cserét" kérne az adománya ellentételezésére, milyen határok között tenne viszont felajánlást?**
- A leggyakoribb "csere-alap" az adományozó cég és tevékenysége reklámozása, melyet kérnek az adományozók.
- **Ebben a kérdésben az elsődleges,** az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata, mely kell, hogy rendelkezzen az intézményben, a kliensek, a munkatársak körében felvállalható, elfogadható reklám-tevékenységről.
- Ezzel egyenértékű a Szociális Munka Etikai Kódexe, mely segítségére lehet minden szakembernek, hogy tudjon jól dönteni.
- Az intézmény Adománykezelési szabályzatában, konkrétan, részletesen, példákkal, lehetőségekkel van módja a szervezetnek ilyen és ehhez hasonló kérdések megválaszolásához segítséget nyújtani, a szakembereknek, az adományozónak egyaránt.

5. feladat

1. Nevezze meg, Ön szerint, kiknek a részvétele fontos, a telep lakói, a település lakói, ill. tisztségviselői közül a konfliktus megoldásába és miért?

- Település Polgármestere – aki a jogszerűséget alapul véve, az előkészítés, a döntési folyamatban részvevő volt, a felmerült hátrányok kapcsán tud tájékoztatást nyújtani, milyen ellenérvek, garanciák győzték meg őt. Ha a társulásban ellenszavazattal fejezte ki véleményét, a már elfogadott döntéssel kapcsolatban, milyen lehetőségei vannak a településnek.
- Kisebbségi Önkormányzat vezetője – aki az elsődleges képviselője a lakossági ellenállásban felülreprezentált, a beruházás kapcsán legközelebről érintett cigány közösségnek. Az általa ismert információkról tudja tájékoztatni a résztvevőket, ill. mint az általa képviselt közösség aggályainak, félelmeinek artikulálására felhatalmazott, megválasztott személy.
- A közösség informális vezetői, segítői – akik a lakosok ismeretei, információi véleménye, kérdései, félelmei, aggályai artikulálásában, segítő közreműködőként tudják támogatni a lakosságot. A politikusok, a szakemberek által közölték tartalmát, szükség esetén a lakosság minden tagja számára érthető, köznyelvi szinten "átfogalmazva, lefordítva" tudnak segíteni, hogy mindenki számára érthetővé váljon, minden elhangzott információ, gondolat. Személyük, közreműködésük, a civilek, a lakosok számára, az aktív részvételt, a folyamatban a közreműködést tudják megjeleníteni, azt, hogy a lakosság véleménye is elmondható, nem kerülhetik ki a döntéshozók. Részvételük biztosítéka lehet annak is, hogy a rosszul értelmezett információk, az esetleges túlfűtött, érzelmi reakciók miatt, a polémia, a vita ne eszkalálódjon.
- Iskola igazgató,
- A nagy tekintéllyel bíró cigány családból a családfő,
- Gyermekejóléti Szolgálat családgondozója,
- Lelkész,
- A településen tekintéllyel bíró, korábbi politikus és döntéshozó szerepben volt szakember, stb.
- **2. Milyen szakemberek, döntéshozók, egyéb személyek közreműködését tartaná szükségesnek a probléma megoldására?**
- Kistérségi Társulás/tanács vezetője – a döntést megelőzően ill. azóta, az információk egyik birtokosa, mint a döntéshozó testület, képviselője, a legautentikusabb személy, aki tájékoztathatja a lakosságot, milyen előnyök (és hátrányok) ismeretében született meg a döntés. Miért épp itt, a kistérség más településeihez képest miért ez a legelőnyösebb megoldás?
- Szakhatóságok képviselői (Építésügyi-, Környezetvédelmi-, Népegészségügyi-, Közlekedésbiztonsági) – a szakemberek az engedélyeztetés során vizsgálandó, elvárt feltételekről tudnak tájékoztatást nyújtani, hasonló beruházásoknál, működő ipari parkoknál lezajlott ellenőrzéseik tapasztalatait ismertethetik a lakossággal. Esetleges később felmerülő problémák megoldásában a szakhatóságok jogosítványai, kompetenciáiról nyújthatnak tájékoztatást.
- Független szakértők,
- Ebben a helyzetben független döntéshozók – egy olyan település lakója/vezetője/szakértője, ahol megvalósult hasonló beruházás, és rendelkeznek tapasztalatokkal, az előfeltevésekkel összevetve a tényleges következményekről.

- Független moderátor – a településen élők, a hatóságokkal semmilyen függelmi viszonyban nem álló személy, aki a lakossági fórum levezetésében közreműködik,
- Működő, a témában érdemi információval, hozzájárulással, cselekvéssel, a múltban és a jövőben is tevékenyen közreműködő, segítő, civil szervezetek.

MUNKANYAG

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A helyes válaszok a jegyzetben fellelhetőek.

2. feladat

A humán-ökorendszer szintjei a jegyzetben megtalálhatóak. A konkrét példákra vonatkozóan, szubjektivitásuk miatt, itt ebben a jegyzetben megoldókulcs nem lehetséges.

3. feladat

A mediációról a jegyzetben fellelhetőek ismeretek.

MUNKANYELVI

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Rothman, Jack: A közösségi szociális munka három modellje. In: Kézikönyv szociális munkásoknak. Szerk. Kozma Judit. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998.
- Gosztonyi Géza: Közöségi szociális munka. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk. Kozma Judit. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998.
- Tibori Tímea–T.Kiss Tamás: Közöségi formációk (Szöveg-, és szemelvénygyűjtemény a közösségelmélet szakirodalmából) Új Mandátum Könyvkiadó SZIE JFK Társadalomelméleti, Közművelődési és Felnőttoktatási Intézet Budapest, 2000.
- Szalai Júlia: A szociális munka néhány jellemzőjéről

http://www.fszek.hu/szociologia/szsza/szalai_julia_a_szocialis_munka_nehany_jellemzoje.pdf.

- Megfigyelés és cselekvés Válogatás a közösségi munka elméleteiből Válogatta, fordította és a bevezetőt írta: Varsányi Erika Balassi Kiadó, Budapest

–Dr Vercseg Ilona: Lehető legrövidebben a közösségfejlesztésről
http://kka.hu/_Kozossegi_Adattar/DOKUMENT.Nsf/329cd37724344b06c12568a9006c35fd/60b6b371bc651fd1c12568900073ac98?OpenDocument

AJÁNLOTT IRODALOM

- MÓDSZERTANI AJÁNLÁS Közöségi szociális munka Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szombathely.

http://vakbarat.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/kozossegiszm2010.doc.

- Barcy Magdolna – Szamos Erzsébet: „Mediare necesse est” A mediáció technikái és társadalmi alkalmazása Animula Budapest, 2002.

A(z) 1853–06 modul 015–ös 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:
10 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