



Szili-Darók Ildikó

Szociális problémák felismerése



A követelménymodul megnevezése:

A sajátos szükségletek felmérésének feladatai az idősellátásban

A követelménymodul száma: 1865-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-003-30



SZOCIÁLIS PROBLÉMÁK FELISMERÉSE

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

" A szociális kérdés nem csupán egy társadalmi csoport, hanem az egész társadalom problémája és értük alatta a társadalomban élő egyeseknek, vagy csoportoknak megakadályozottságát, vagy evvel való fenyegetett voltját olyan nivójú erkölcsi, szellemi és fizikai élet kiélésében, melyhez minden embernek, társadalmi tagságánál fogva, joga van...A szociális kérdés tulajdonképpen a termelés és fogyasztás valamennyi vonatkozásának az erkölcsi, a szellemi és anyagi javak elosztásával kapcsolatos kérdése és a szociális kérdés megoldottságán, vagy megoldatlanságán mulik az, vajjon az ember kiélheti-e rendeltetészerű életét vagy sem...A szociális kérdés erkölcsi kérdés és a megoldására törekvő tevékenység tulajdonképpen erkölcsi funkció."¹

Dr. Hilscher Rezső szavai az elmúlt több mint 70 év alatt nem veszítettek aktualitásukból. Munkánk, hétköznapijaink során bármikor szembe találkozunk a szociális problémával elsődleges, hogy a fenti idézettel azonosulva, a probléma egyéni és társadalmi hátterét is megvizsgáljuk.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A szociális probléma meghatározása

Szociális probléma akkor áll fenn ha:

- az egyént, csoportot, közösséget érintő hiányhelyzet, veszteség áll fenn
- az egyén, család, csoport rászorul és szükségessé válik a segítség,
- az adott helyzet, folyamat, esemény adott ember személyét megterheli

¹ Hilscher Rezső Dr. – Bevezetés a Szociálpolitikába, MEKDSz Szövétnek – kiadás, Budapest, 1928

SZOCIÁLIS PROBLÉMÁK FELISMERÉSE

- adott személynek, családnak, csoportnak, közösségnek nincs megfelelő ereje, forrása, eszköze, energiája a dolgok vitelére, a helyzetek kezelésére
- adott személy nem tudja problémáját önmaga kezelni és megoldani, külső segítő személyre van szüksége. (Pik, 1998)

Ahhoz, hogy az egyén, vagy család életében szociális problémát azonosítsunk, végig kell gondolnunk az egyén, egyének szükséglet hierarchia rendszerét. Ehhez a leghatékonyabb, ha a Maslow-i szükséglet hierarchia rendszerből indulunk ki és megvizsgáljuk, mire van szüksége az embernek élete, tisztességes megélhetése szempontjából?

Amíg az alapvetőbb szükségletek nincsenek legalább részben kielégítve, addig nem lehet kielégíteni a magasabb rendűeket. A végiggondolásnál figyelniük kell arra, hogy a szükségletek a gyereknél, a felnőttél, az idősnél más módon, más arányban jelentkeznek.



1. ábra Maslow szükségletpiramisa²

² http://www.ektf.hu/hefoppalyazat/pszielmal/maslow_motivcis_piramisa.html

1. feladat

A fenti hierarchia alapján gondolja végig, hogy milyen szükségleteik nincsenek kielégítve a hajléktalanoknak. Megállapításait írja le az alábbi helyre!

**Megoldás:**

Fizikai szükségletek szintje: alvás, biztonságérzet, élelmezés, megfelelő hőmérséklet, ruházkodás, tisztálkodás

Biztonság és védelem: kiszolgáltatottság a biztonság és védelem helyett

Szeretet és összetartozás: gyakran sérül, a túlélést jelentő tárgyak birtoklása sokszor megrontja a barátságokat

Önbecsülés: szinte minden esetben sérül

Önmegvalósítás: többnyire a hajléktalanság megakadályozza, hiszen a napi létért kell küzdeni

2. A szociális problémák felismerése a gyakorlatban

A szociális problémákat a köznyelvben általában a szegénységgel azonosítjuk. A két fogalom nem fedi egymást, de a szociális problémák háttérében nagy többségében anyagi okok állnak. Az egyénnek, vagy családnak nincs elegendő anyagi forrása, hogy megfizesse a szükségleteinek kielégítésére irányuló szolgáltatásokat, javakat.

Egyértelmű a szociális probléma, ha azt tapasztaljuk, hogy az egyénnek nincs mit ennie, nincs az évszaknak megfelelő és elegendő mennyiségű ruhája, lakásában nincs fűtés, nincsenek alapvető bútorai. De néha a szociális probléma nem ilyen szembetűnő. A segítő kapcsolat fókuszában állhat maga a szociális probléma is, de állhat teljesen más jellegű probléma is.

Vannak olyan gondozottak, akiket szociális problémájuk szegénnyel tölti el, inkább nem szeretnének beszélni róla, ha rákérdezzük, elterelik a szót, vagy nem az igaz választ adják. Különösen az idős gondozottak esetében találkozhatunk azzal, hogy nem szeretnék megosztani, miben szenvednek hiányt. Lehet, hogy nincs információjuk a segítség lehetőségéről, vagy nem is tudják hogy az általukismert megoldásmódokon kívül lehet más, kedvezőbb megoldás. Néha a megszokás, az újtól való félelem is útjában áll a problémák megoldásainak. (Pl.: Idős gondozott esetén, aki hagyományos tüzelésű kályhával fűtött és egészségi állapota már nem teszi lehetővé, hogy folyamatosan tüzeljen, amikor az lehetséges viszont fél a gázfűtés bevezetésétől, fél a gázkészülék kezelésétől.)

A segítő szakember feladata, hogy feltérképezze a valós szociális problémákat, és kompetenciahatárán belül, megtegyen mindent a problémák megoldása érdekében. Ide tartozik a jelzési kötelezettség, a kompetenciával rendelkező szakember bevonása a problémamegoldás folyamatának nyomon követése, az eredmények értékelése és az eredmények visszajelzése is.

Szociális problémák feltárása a jövedelmi viszonyok feltárásával

A gondozott és családja szociális helyzetének egyik alapvető lehetősége a jövedelmek feltárása. " A jövedelem egy adott időszak alatt keresett, vagy összegyűjtött teljes pénzösszeget jelenti...Formáját tekintve, a jövedelem lehet pénz, vagy természetbeni jövedelem."³ Ha többtagú családot vizsgálunk, ki kell számolni az egy főre eső jövedelmet, melyet úgy kapunk meg, ha a háztartás összes jövedelmét összeadjuk és elosztjuk a háztartás tagjainak számával.

³ Bartal Anna Mária: Szociálpolitikáról alapfokon, Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2004

Az így kiszámított pénzüsszeget összevetjük a létminimum összegével, akkor láthatjuk, hogy az egyén, vagy a vizsgált család mennyivel él az államilag elfogadott létminimum felett, vagy alatt. (A létminimum összege megegyezik az öregségi nyugdíjminimum összegével.) A tényleges helyzet megállapításához természetesen figyelembe kell venni, hogy egytagú, vagy többtagú háztartásról van-e szó. Hiszen a többtagú háztartás esetén is, és az egytagú esetén is a lakás fenntartási költségek egy része állandó. Pl.: a lakbér, közös költség összege nem változik a háztartás létszámának emelkedése következtében. Másik tényező, hogy az egy főre eső jövedelem kiszámítása csak a bevételeket veszi figyelembe. Át kell tekinteni a családot, a háztartás állandó és időszakos kiadásait is. Pl.: Lehet, hogy egy kölcsön törlesztése, vagy a havi megvásárolandó gyógyszerköltség már annyira megterheli a háztartás bevételeit, hogy a kiadások nem fedezhetők, vagy igen kevés szabad felhasználású pénz marad. Ezért ha valós képet szeretnénk kapni a gondozott anyagi helyzetéről, akkor nem csak a bevételeket, hanem a kiadásokat is figyelembe kell vennünk különös tekintettel a család háztartásgazdálkodására.

Pontosabb képet kapunk, ha a havi rendszeres kiadások figyelemmel kísérése mellett háztartási naplót csinálunk, vagy annak készítésére felkérjük a gondozottat. Így egy időintervallum kiadásait és bevételeit nyomon követve, többet tudhatunk meg a gondozott pénzgazdálkodásáról.

Szociális problémák feltárása családlátogatás, vagy környezettanulmány készítése során

A gondozott, saját környezetében történő felkeresése nagyon sok információval szolgált a szociális szakember számára. Szemügyre veheti a tágabb és szűkebb lakókörnyezetet, betekinthez a gondozott mindennapjaiba, szokásaiba. A lakás, vagy lakóhely rendezettsége általában nem a gondozottól függ, inkább befolyást gyakorol annak életére. A szűkebb környezet, a kert, a lépcsőház, a lakás ajtaja és közvetlen környezete már személyes jellegű információkat is tartalmazhat.

A lakóhelyen történő körütekintés során maximálisan figyelemmel kell lennünk arra, hogy látogatásunk ne okozzon rossz élményt a gondozottnak, családtagjainak. Vegyük észre a szükséges információkat, de ne legyünk tolakodóak, kíváncsiak. Ne nyomozást folytassunk, hanem szinte észrevétlenül figyeljük meg a lényegét. A berendezési, felszerelési tárgyak állapota, megléte információul szolgál a szociális helyzet értékelése során. A vagyontárgyak (nyaraló, autó) meglétére általában rá kell kérdeznünk.

Nem szabad elfelejtenünk, hogy a környezetben tapasztaltakat is tágabb határok között kell értelmeznünk. Állhat fenn szociális probléma abban a családban is, ahol a szűkebb környezet tárgyai nem utalnak szegénységre. Átmeneti pénzügyi helyzet romlása során nem várható el, hogy a család rögtön értékesítse a hosszú évek alatt megszerzett javait. Főként azt kell végiggondolunk, hogy az eladási ár a használt berendezési tárgyak esetén töredéke annak, amivel pótolni tudná az eladott tárgyat. Az is lehet, hogy a tárgyra a gondozottnak, vagy a családjának elengedhetetlen szüksége van.

Az is lehet, hogy valaki sokkal jobb körülmények között is élhetne, de nincs igénye rá, tehát a pusztán a családlátogatás, vagy környezettanulmány alatt tapasztalt viszonyok önmagukban nem elegendők a szociális helyzet megismeréséhez, csak segítséget jelent a helyzet jobb megismerésében.

A szociális problémák komplex felmérése

Ahhoz, hogy valós képet kapjunk a gondozott szociális problémáiról a jövedelmi helyzetén, lakóhelyén kívül, ismernünk kell a gondozott mindennapjait, személyiségét, életvitelét, szokásait. Meg kell vizsgálni, az életteréhez, a helyzetéhez történő viszonyulását, hogy valóban láthassuk, mi az, ami problémát okoz. Néha ott is problémát látunk, ahol nincs, viszont az is előfordul, hogy semmiséggként értékeljük azt, ami a gondozottnak problémát okoz. Ugyan a szociális problémák nagy része objektív, mérhető, viszont sosem szabad elfeledkezni az emberi tényezőkről, a gondozott életének, mint rendszernek a működéséről! Figyelemmel kell lennünk a gondozott fizikai és mentális állapotára, esetleges betegségeire, és a betegségekből fakadó állapotokra. Tekintetbe kell vennünk életútját, családi és egyéb kapcsolatait, a mindennapok szokásait, érdeklődési kört, hobbyt, ízlést és mindazt, ami meghatározza az életét. Sajnos a szociálpolitika nem minden helyzetben tud ehhez alkalmazkodni. A segély megítélésének szabályai az egy főre eső jövedelmet, az egy főre eső lakásméretet veszik figyelembe, mivel a bürokratikus úton intézhető támogatások, segítségek tömegekre lettek alkotva. A szabályok meghozása kényszerűség, hogy a rendszer működtethető legyen, de szociális szakemberként észre kell vennünk az embert, és hozzáállásunkban, a fellelhető segítségek felderítése során a számok mögé kell látnunk.

Ezen komplex nézőpont kialakításának alapfeltétele, hogy a gondozottal kialakított kapcsolatunk az empátiára, a segítőkészségre épüljön, és minden szituációban törekedjünk az elfogadásra, a helyes segítő–segített viszony kialakítására, ahol a segített bizalommal tud a segítő felé fordulni, a segítő pedig megbízik a segítettben.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

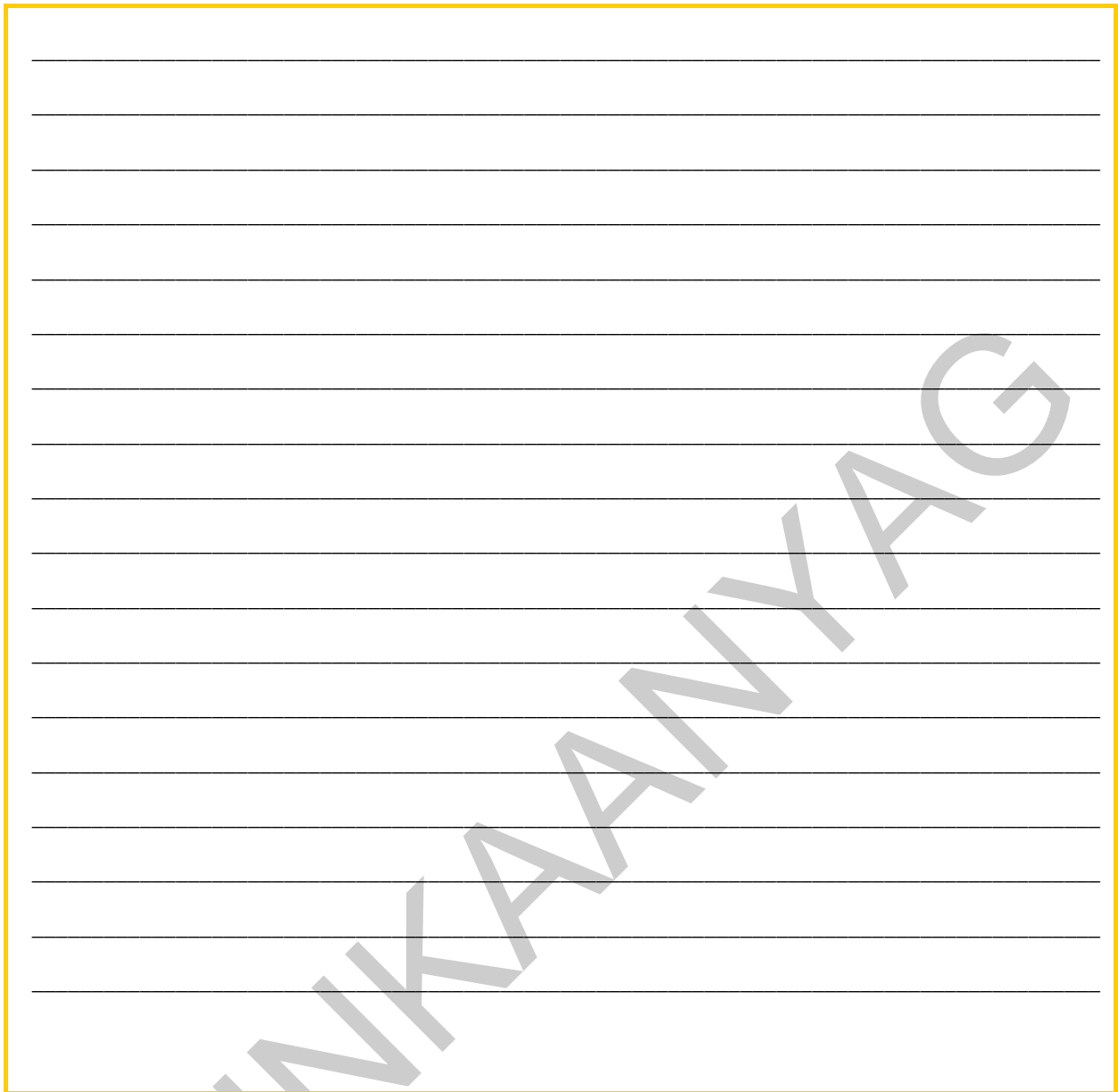
2. feladat

Olvassa el a következő megtörtént esetismertetést!

Az 1990-es években egy családsegítő szolgálatnál dolgozó szociális munkás két átmeneti segélykérelmet készített elő. Mindkét családban anyagi problémák voltak. Az egyik családban a házaspár egyik tagja a háztartás összes jövedelmét játéképbe dobálta és elveszítette. A család szinte teljesen pénz nélkül maradt. A másik családban váratlan betegség okozta a pénzügyi zavart. A család nagyon beosztóan élt, de a betegség miatti váratlan kiadásokat nem tudták fedezni.

Az átmeneti segély megállapításához a hatóság részéről környezettanulmány szükségeltetett, melyet a helyi önkormányzat szociális osztályán dolgozó ügyintéző végzett. A környezettanulmány alapján annak a családnak megítélték a támogatást, ahol a jövedelem a játékszenvedély áldozatául esett, mert a környezettanulmány készítő ügyintéző valóban nagyon szegényes körülményeket talált a család lakásában. A másik család esetében viszont a mélyhűtőben 2 kg húst talált kis zacskókba szétosztva. Ez a család nem kapott semmit, azzal az indokkal, hogy a környezettanulmányt végző személy nem találta indokoltnak a kérelmet. "A hűtőszekrényben 2 kg húst találtam, mely jelzi, hogy a család nem szorul rá az átmeneti segélyre."

Írja le, mit gondol a környezettanulmányokról, és a határozatokról a következő helyre!



Megoldás:

A környezettanulmányt készítő durván megsértette a segélykérőt. A hűtőszekrénybe történő betekintés etikátlan. Így pont azt "büntette" aki takarékosan, beosztóan él, hiszen a kis adagokban félretett hús pont a beosztást tükrözi.

3. feladat

Tanóra keretében alkossanak párokat és beszéljék meg véleményüket! Szintén tanóra keretében alkossanak nagycsoportot, és tanárjuk irányításával is beszéljék meg az eset tanulságait!

4. feladat

Intézményük jelzést kap a szomszédoktól, hogy egy idős asszony véleményük szerint szociális gondozásra szorul. A helyszínre érkezve megállapítja, hogy a lakás igen lelakott, az idős asszony nagyon kopott és szakadozott ruhákat visel. Beengedi magát a lakásába, ahol nagyon hideg van. Az egyik ablak ki van törve, papírral van beragasztva. A beszélgetés során kiderül, hogy már évek óta nem fűt, mert a tüzelőre nem jut pénze. Jövedelmét özvegyi nyugdíj képezi, mely az öregségi nyugdíjminimum összegénél kevesebb. Egyedül él, rokonai nincsenek. Férje és gyermekei elhunytak. Lakása szoba–konyhás, komfort nélküli, ahová a víz sincs bevezetve. Az utca végéről hordja a vizet. Télen a vödörben lévő víz befagy.

A kérdésre, hogy mit étkezik, azt válaszolja, hogy van elegendő étele, minden nap jut egy fél liter tejre és két zsemle-re való. Nem szeretne segítséget kérni, véleménye szerint életkörülményei kielégítőek. Az idős asszony tudata tiszta, gondolkodásában, kommunikációjában semmi jel nem mutat arra, hogy mentális problémái lennének.

Írja le az alábbi helyre, hogy milyen kielégítetlen szükségleteket vél felfedezni a leírt esetben szereplő idős asszony életében?

Blank lined area for writing, overlaid with a large diagonal watermark reading "MUNKANYAG".

Megoldás:

Kielégítetlen fizikai szükségletek:

- ivás, tisztálkodás, meleg lakás, étkezés (bár étkeznek, de egyhangúan, nem egészségesen, nem kielégítően,

Kielégítetlen biztonsági szükségletek:

- teljes létbizonytalanság

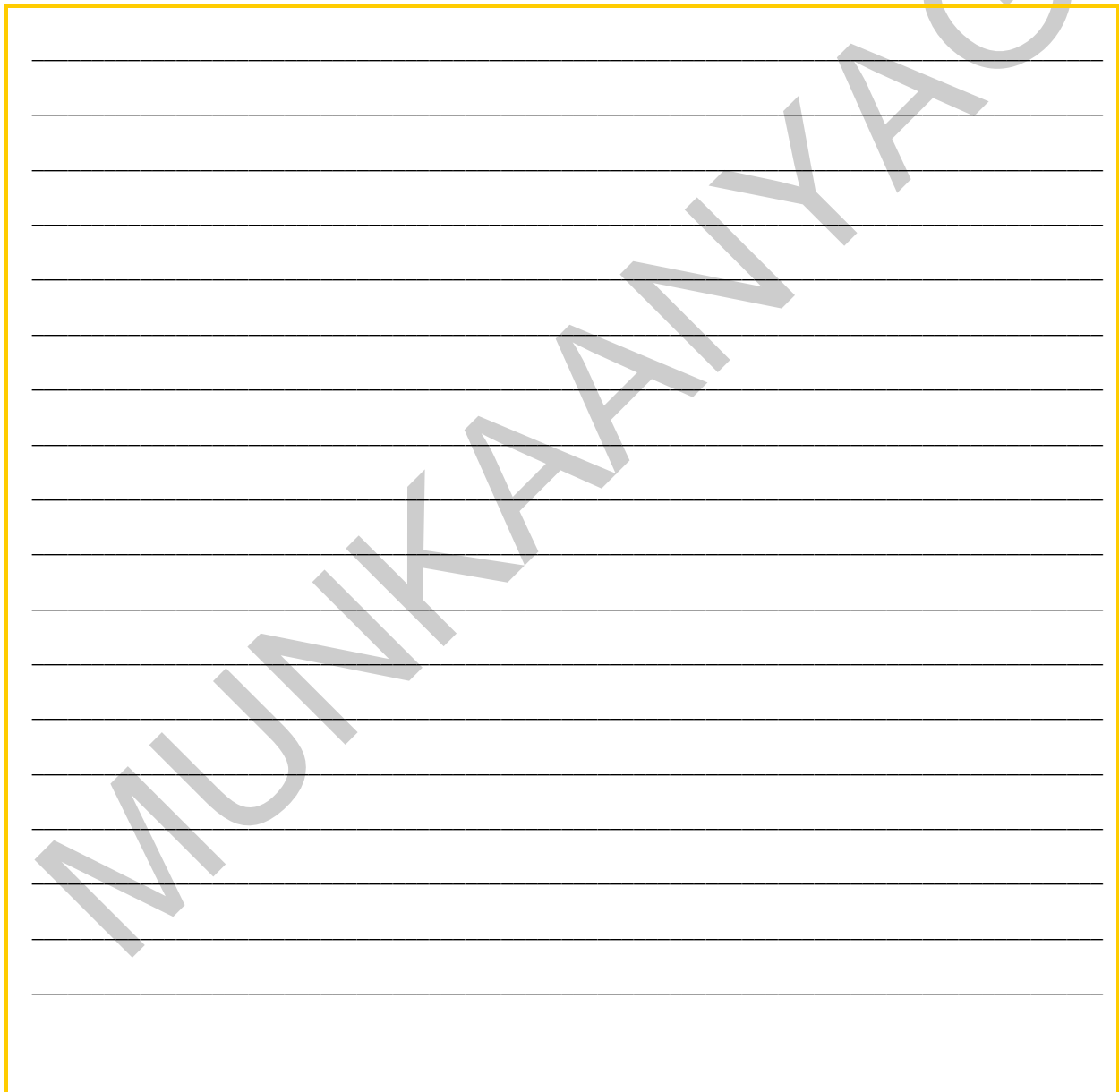
Szeretet, összetartozás:

- magány

A szociális gondozónak meg kell ajánlania minden segítséget, elmondani mire mi lehetne a megoldás. Szelíden meg lehet próbálni rábeszélni az idős asszonyt a lehetőségekre, de erőltetni nem szabad. Lehetőséget adni neki, hogy bármikor meggondolhatja – telefonszám, kis idő múltán ismételt megkeresés.

Ha nincs belátó képessége birtokában háziorvosának kell jelezni, orvosi úton kell megközelíteni a kérdést. Együttműködni pszichiáterrel, háziorvossal!

Gondolja végig és írja le, mit tenne szociális gondozóként ebben a helyzetben!



Gondolja végig és írja le, mennyiben cselekedne másként, ha a beszélgetés során úgy érezné, hogy az idős hölgy tudata zavaros. Kommunikációjában mentális betegségre utaló jeleket fedez fel!

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Ismertesse a szükségletpiramis elemeit, és írjon 2-2 példát minden szint szükségleteire!

MUNKAANYAG

2. feladat

Írjon egy-egy példát szociális problémákra a szükségletpiramis különböző szintjein!

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Fizikai szükségletek: megfelelő hőmérséklet, alvás, ivás, evés

Biztonság és védelem: félelemmentes mindennapok, nyugodt pihenés, biztonságos környezet, létbiztonságot jelentő jövedelem

Szeretet és összetartozás: család, barátok, közösségek

Önbecsülés: megfelelő visszajelzés a környezettől, megelégedettség a mindennapi teendők elvégzésében, önbizalom

Önmegvalósítás: családi szerepben történő kielégülés: pl.: nagymama, aki vigyáz az unokákra, maradandó dolog alkotása: pl.: festészet,

2. feladat

- nincs fűtés a lakásban, mert kikapcsolták a gázt
- hajléktalanként az utcán alvás
- nincs pénz a buszjegyre, amivel be lehet jutni a városi idősek rendezvényére
- kifizetetlen számlák miatt a társasház pereskedik
- a festőnek nem telik festékre, nem tud dolgozni.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Keresztes György: Szociális munka szociális problémák és megoldásuk rendszere NSZFI Budapest 2008

Szerk: Somorjai Ildikó: Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához Szociális Szakmai Szövetség Budapest 2001

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata I. kötet, ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar Budapest, 1997

Ferge Zsuzsa: Szociálpolitika és Társadalom, ELTE Szociológiai Intézet Szociálpolitikai Tanszéke, 1994

Bartal Anna Mária: Szociálpolitikáról alapfokon, Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2004

AJÁNLOTT IRODALOM

Losonci Ágnes: Ártó-védő társadalom Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1989.

Buda Béla dr.: Az empátia (a beleélés lélektana) Gondolat, Budapest, 1988

Forgas P.J: A társas érintkezés pszichológiája Gondolat Budapest 1989

A(z) 1865–06 modul 003–as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 345 02 0100 31 01	Anyagbeszerző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
33 762 01 0000 00 00	Szociális gondozó
33 762 01 0010 33 01	Fogyatékosok gondozója
33 762 01 0010 33 02	Szociális gondozó és ápoló

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

17 óra

MUNKANYELV

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