



Szili-Darók Ildikó

Szociális problémamegoldás a szociális munka eszközeivel



A követelménymodul megnevezése:

A sajátos szükségletek felmérésének feladatai az idősellátásban

A követelménymodul száma: 1865-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-30



SZOCIÁLIS PROBLÉMAMEGOLDÁS A SZOCIÁLIS MUNKA ESZKÖZEIVEL

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A szociális munka még fiatal tudományág Magyarországon. Szociális munkával már régóta foglalkoznak szakemberek, de szociális munkások alig 20 éve kezdték el a felsőfokú tanulmányaikat. Sokan még ma sem ismerik a kifejezést, nincsenek tisztában azzal, hogy mit csinál egy szociális munkás. Van, aki ápolási, gondozási tevékenységként, van aki a szociális foglalkoztatásban munkát vállaló bedolgozóként értelmezi a kifejezést. Sajnos nem csak azon személyek között hallani az ilyen téves információkat, akik nincsenek kapcsolatban a szociális munkásokkal, hanem néha döntéshozó fórumokon, önkormányzatok testületeiben sem teljesen egyértelmű, hogyan segít a szociális munkás, ha szociális problémák merülnek fel.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A szociális munka fogalma

A szociális munka a társadalompolitika, szociálpolitika elvi állásfoglalásának, koncepciójának gyakorlati megvalósítása. Alapja, hogy az egyén (kliens) önkéntesen vállalja a részvételt a problémamegoldásban, a szociális szakember pedig a szerződéskötés értelmében kötelezi magát a segítségnyújtásért.

(A nem önkéntes kliens problémájának érvényesítése a szociális munka szempontjából olyan helyzetben engedhető meg, ha a kliens nem önkéntes elhelyezést kapott pl.: elmeógyógyintézetbe utaláskor, valamint általános szabály esetében, mégpedig pl. Súlyosan sérült gyermek, vagy olyan felnőtt, aki adott pillanatban nem képes dönteni.)

A szociális munka, kettőshatású professzionális segítségnyújtás, az egyén, család, közösség problémamegoldásához. A segítség a rászoruló felé irányul. Hozzájárul, hogy mérséklődjenek azok a strukturális, társadalmi okok, amelyek a problémát előidézik.

A szociális munka tehát a társadalomra is irányul. Hatással van a kliensre és a szociálpolitika alakulására. A kliensekkel történő munka során pontos benyomásokat tudunk szerezni arról, hogy egyes törvénynek, rendeletnek, milyen hatása van az emberekre. Ezt a politikusok nem tudják nyomon követni.

Pl. annak a törvénynek, hogy alanyi jogon jár a GYES, az a következménye, hogy mivel bizonyos társadalmi rétegnek, ez lesz az egyetlen elérhető megélhetési forrása, ezért számukra, a létfenntartás eszköze, a gyerekszülés lesz. Mivel nem sajátjuk az előre tervezés, arra nem gondolnak, mi lesz a GYES lejárta után. A családi pótlék, nem elég a gyerek felneveléséhez, munkát vállalni, nem tudnak. A törvény felduzzasztott, egy megélhetési kényszerből, több gyereket vállaló réteget.

A szociális munkás kötelessége az ilyen tapasztalatokat a szociálpolitika felé közvetíteni. Ez a gyakorlatban például úgy valósul meg, hogy a helyi rendelet kialakításába a Szociális Bizottság szociális munkás tagjai beleszólnak. (Ehhez természetesen az szükséges, hogy a szociális munkások bizottsági tagsághoz jussanak, illetve szakértőként részt vegyenek a munkában. Viszont Magyarországon az önkormányzati bizottságok összetétele nem szakmai, hanem politikai alapon szerveződik.) Az országos szociálpolitikára, egyesületbe, alapítványba tömörülve lehet hatással lenni. Ezek a szervezetek, közvetítő szerepet töltenek be, a szociális munkás és a szociálpolitika között. Példa, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete, akik az országos törvénykezésben hallatják a hangjukat.

A professzionális segítségnyújtás azt jelenti, hogy tanult szakma képviselői segítenek az elméleti és gyakorlati módszerek, ismeretek, készségek birtokában. A nem szakmai segítséget – család, barátok, szomszédok, stb. – nevezzük természetes támasznak. Ha a természetes támaszok nem működnek, akkor szükséges a szakmai segítség, amit mesterséges támasznak nevezünk.

A szociális munka középpontjában, az egyén és környezete közötti megromlott viszony áll.

A pszichológia tudománya, az emberek lelki problémáival foglalkozik. A Szociológia tudománya, a társadalom működését kutatja. A kettő között helyezkedik el a szociális munka, amely inkább szakma, mint tudomány, az egyén, társadalomban történő működését vizsgálja. Ennek, van pszichológiai és szociológiai aspektusa. A szociális munka e két pólus közötti interakció. A szociális munka az a szakma, amely leginkább összpontosít az ember, és környezete kölcsönhatására.

2. A szociális munka alkalmazása

A szociális munkásnak el kell fogadni azt a tényt, hogy a szociálpolitikának korlátai vannak. Bármilyen körültekintő szociálpolitikát alkotnak a törvényhozók, mindig lesznek, akik átesnek a hálón. De mindent el kell követni, hogy a szociálpolitika minél igazságosabb legyen, annak ellenére, hogy az eredménytelenség, egyenlőtlenség tehetetlenség mindig fennáll. Tökéletesen ismernie, értenie kell a fent álló szociálpolitikai rendszert, és ki kell használni, annak minden előnyét, a kliens érdekében. Nem a teljes tudás a cél, de mozgósítani kell tudni a megfelelő szakembert.

A szociális munka végzése közben, az egyén, család, közösség gondjának megoldása, komplex szemlélet alapján történik. A problémát, nem a környezetéből kiragadva oldjuk meg, hanem a helyi, vagy tágabb környezetében.

A szociális munka alapja, hogy az egyén önkéntesen vállalja részvételt, a probléma megoldásában. A szociális szakember, a szerződés értelmében, kötelezi magát a segítségnyújtásra.

A szociális munka a szociális problémák kezelését szolgálja, miközben, ha a szakmaiság kap helyet, a probléma megoldásban, a kliens erőforrásainak mozgósítása, szabad akaratának érvényesítése is megvalósul.

Nem a kliens helyett kell megoldani a feladatát, hanem segíteni kell támaszként, hogy ő oldja meg a problémát. Ha a kliens helyett cselekszünk, azzal azt sugalljuk, hogy ő nem is képes megoldani a nehézségét. Nem a kliens lenyomása a cél, hanem az, hogy elhiggye, képes rendezni a saját életét. Nem a szociális munkás dönt, hanem a kliens. A saját életében, mindenki önmaga a legkompetensebb.

A szociális munka értékközvetítő, olyan értékeket közvetít, amelyek segítenek a kliensnek, beilleszkedni a társadalomba, amely értékek elsajátításával sikeres tud lenni a társadalomban. Az egyén és környezete közötti interakciók közül, azokkal foglalkozik, amelyek befolyásolják az életfeladatok teljesítését, enyhítik a feszültséget, szerepet játszanak az egyén értékeinek, törekvéseinek realizálásában. (Életfeladat például a gyermeknevelés.)

A szociális munkás hozzásegíti a klienseket ahhoz, hogy a saját értékeit megtalálja, ami az ő életét vezérli és azzal tudatosan éljen. Az értékközvetítés sem lehet erőszakos, joga van a szabad döntéshez a kliensnek. A segítség, funkciója szerint, deficitek, és kapacitások időleges kiegészítése. Ha a kliens hiányt szenved, tudjon az erőforrásaihoz nyúlni.

A szociális munka létsegítés, létgondozás. A szociális segítés a kliens múltbéli deficitjeit kompenzálja, amelyek a társadalmi kommunikációban történő részvételének esélyeit csökkenti. A társadalomba történő beilleszkedés, szocializációs folyamat eredménye. A szocializációban a család játssza a főszerepet, mintát nyújt a kisgyermek számára. A legfontosabb, a három éves kor előtti időszak. Ha ekkor sikertelen volt a szocializáció, akkor felnőttként nehezen valósítható meg, a társadalomban való megfelelő működés. A szociális munkás gyakran az ebben a korban keletkezett deficitet kárpótolja. Nem kutatja, hogy mi történt abban a korban, ami az analitikusok feladata. A kliensnek, a hiányzó képességei, készségei, elsajátítását kell segíteni.

3. A SZOCIÁLIS MUNKA CÉLJAI.

- A szociális munka célja az egyén problémamegoldó képességének fejlesztése, megerősítése. Feladata, hogy a klienst, a teljesítő képessége csúcsára juttassa.

Ez csak pozitív, elfogadó légkörben valósítható meg. A családban a gyerek annak a szülőnek a jelenlétében érzi jól magát, amelyik a pozitívumait hangsúlyozza, amelyik dicsér, kudarc esetén biztat. Ekkor lesz önbizalma, önbecsülése, így lesz kiegyensúlyozott. Sokkal rosszabbul érzi magát, ha a szülő a negatívumokat hangsúlyozza, korhol, és szinte bele sulykolja a gyerekbe, hogy ami nem sikerült neki, arra ő nem is képes. Hasonló a helyzet a kliensekkel is. Nem szabad a saját értékítéletünk alapján, számon kérni a cselekedeteiket. Nem szükséges szeretni a számunkra nem elfogadhatóan élő klienst, de el kell fogadni olyannak, amilyen. Ha a kliens érzi, hogy elfogadta a személyét a szociális munkás, akkor meg fog nyílni, el fogja tudni mondani a legbelsőbb gondolatait, érzelmeit. Nem attól fog fejlődni, hogy a szociális munkás megmondja mi a jó, ill. a rossz, hanem attól, hogy a problémáit, vívódásait meg tudta osztani.

A szociális munkás sokszor a pusztán jelenlétével is segít. Nem felelősségre kell vonni a klienst a negatívumok miatt, hanem az okokat kell keresni. A szemrehányások elveszik a kliens kedvét az együttműködéstől, így nincs lehetőség a segítésre.

A visszatérő kliensek minősítik a szociális munka eredményességét, mert általában visszatérnek a kliensek, ha megfelelő volt a fogadtatás. Hosszú távon azonban az a cél, hogy leváljanak rólunk a kliensek, hogy ne legyen ránk szükségük, megerősödjön a problémamegoldó képességük. Azonban azt is tudomásul kell venni, hogy van egy réteg, amely soha nem tud leválni a segítőkről. Nekik ahhoz, hogy az élet minőségüket meg tudják őrizni, szükségük van folyamatos támogatásra. Ők általában a fogyatékosok, a pszichiátriai betegek, ill. az idős emberek közül kerülnek ki. Ha őket leválasztanánk, visszalöknénk őket egy rosszabb szintre.

- Az egyén és a forrásrendszerek közötti kapcsolat kialakulásának a segítése.

A szociális munkás birtokában vannak azok az információk, hogy a társadalom mit képes nyújtani az egyéneknek. Minél bonyolultabb a társadalom, annál nehezebben igazodik el benne, az egyén. Még a szociális munkásoknak is meghaladja a képességét, hogy az élet minden területén széles látókörrel rendelkezzen, de ha a saját területén, mindenki megfelelő tudással rendelkezik és a szociális munkás tudja, hova kell fordulnia, akkor a kérdések megválaszolhatóak.

- Információnyújtás és tanácsadás

Tudni kell felvilágosítani a klienst, hogy problémájával, hova, kihez fordulhat, ha valamilyen speciális hiánya van, a társadalomban milyen források vannak, amelyekkel a hiányait pótolni tudja. Abban, hogy miképpen döntsön, nem szabad tanácsot adni a kliensnek. A döntéseket a kliensnek önállóan kell meghozni, mi csak a háttér információt adjuk, ami megkönnyíti a döntést.

- Elősegítse a szociális rendszerek működését, javítsa a hatékonyságukat és hozzájáruljon a társadalom szociálpolitikai tevékenységének alakításához.

Mivel a szociális munka gyakorlatból táplálkozik, így folyamatosan igényekhez kell alakítani annak kereteit úgy, hogy a szakmai szempontok ne sérüljenek. A minőségbiztosítás, az elégedettség mérések, a visszajelzések segítséget jelentenek az ellátás és az ellátást szabályzó rendszerek tökéletesítésében.

4. A szociális munka feladatai

- Erősítse a forrásrendszerek közötti kapcsolat kiépítését.

A szociális munkás az a személy, aki a különböző szakmáknak a képviselőit a kliens érdekében történő munkára összefogja. Kooperációt igyekszik kialakítani a különböző szakmák között. (pl. Kizáró gondnokág megszüntetéséhez, jogászt, pszichiátert mozgósítani, és összehangolni a három szakmát.)

- Segítse, a forrásrendszereken belüli kapcsolatokat formálását.

A szociális munkásnak képesnek kell lennie a közvetlen kollegákkal, különböző intézményekkel való kapcsolatok kiépítésére és a kliens, kliensek érdekében párbeszédet kell generálni a különböző intézmények között

- Vegyen részt az anyagi javak elosztásában

Ebben a szociális munkás úgy vehet részt, hogy pl. a helyi rendelet kialakításában közreműködik, segít megszabni, hogy mik legyenek a feltételei a segélyezési program kedvezményezettségének.

A közvetlen anyagi elosztásban a szociális munkás lehetőleg ne vegyen részt. Vannak társadalmi rétegek, amelyeknek, egyetlen legális megélhetési forrása, a segély, és egyéb társadalmi juttatás. Annak érdekében, hogy ezekhez a forrásokhoz hozzájussanak, mindent megtesznek. Ha a segítőtől függ a bevételeinek mértéke, az a segítő kapcsolat őszinteségre alapulását veszélyezteti. Ha nem a valós helyzetet ismerjük, nem lehet eredményes a segítő kapcsolat. A hatékony segítő munkától elveszi az időt, energiát, hogy a kliens győzköd, hogy neki jár, a segítő, pedig magyarázkodik, hogy miért nem ad.

Régen a családsegítőknek volt segély kerete, ami több problémát is okozott. Konfliktus helyzeteket teremtett, akik a segítség konkrét eszközét látták a pénzben, azok sokszor nem keresték az egyéb, hatékony segítségi lehetőségeket. Szakmai vitát váltott ki, hogy legyen-e segély keretük a családsegítőknek. Jelenleg általában nincs. Ha van, akkor prevenció célokat, táborozáson, tanfolyamon, csoportfoglalkozáson történő részvételt szolgál. Az is kritikus pont, amikor a szociális munkás környezettanulmánya alapján ítéli meg az Önkormányzat a segélyt. A szociális munkás lehetőleg közvetlen pénz elosztást ne vállalja, de vegyen részt, az anyagi források igazságos elosztásának az előkészítésében.

- Képviseljen szociális kontrollt a társadalom felé és járuljon hozzá a szociálpolitika alakításához, fejlődéséhez

Tartson tükröt, a törvényhozók elé, hogy a döntéseiknek, mi a következménye. Adjon hangot a meglátásainak.

A célokat három csoportba soroljuk:

- Közvetlen gyakorlat

A szociális munkás egyénekkel, családokkal, csoportokkal dolgozik.

- Közvetett szociális munka

Hozzájárul a rendszer hatékonyabb működéséhez.

Hozzájárul pozitív módon az állandóan változó szociálpolitikához.

- Erőforrások használata

A kliensek erőforrással történő összekötése.

5. A szociális munka módszerei, munkaformái

- Individuális szociális munka

Egyéneknek, családoknak nyújtott segítség, annak érdekében, hogy problémáikat, képesek legyenek megoldani, szociális és pszichés működő képességüket javíthassák. Az egyéni életfeltételek javítása a családban és a társ kapcsolatokban. Ide sorolhatjuk a családsegítő szociális munkát, amikor a segítség a család egészére, ill. egyes tagjaira kiterjed. Ez az egyénitől nehezen elválasztható, hiszen a legtöbb ember családban él. A válságokkal szembe kerülő családoknak nyújtott segítség, probléma megoldó képességük javítása.

- Csoportos szociális munka

Azonos érdekű, vagy hasonló problémákkal küzdő emberek kiscsoportjában, közösséget alkot, hogy együttes fellépéssel éri el, közös céljaikat. Pl. önszorgító csoportok.

Itt fordul elő a vakfolt jelenség. Az a segítő, aki ugyanazon a problémán már átesett, és érzelmileg fel tudta dolgozni a problémát, hatékonyabban tud segíteni, egy ugyanolyan problémával küzdőnek. Ha a segítő még benne van a hasonló élethelyzetben, ill. érzelmileg még érintett, nem tud segíteni.

- Közösségi szociális munka

Létszámában nagyobb, jellegében hasonló a csoportos szociális munkához. Lakó-munkahelyi közösségek, azonos érdekeinek a felismerése, elismertetése, ezek közös képviselése, kölcsönös együttműködés segítségével. A képviselő, mindig a közösség egy tagjává, soha nem a szociális munkás a közösség képviselője. Ő segíti a közösséget, hogy az kiválassza soraiból az alkalmas személyt.

6. Szociális szakemberek

– Szociális munkás

Főiskolai, egyetemi végzettsége van, széleskörű tudással rendelkeznek. A szakmai etikával egyező az értékrendje. Az egyéni, családi, közösségi segítségnyújtáson túl, ő vesz részt leginkább, a szocpol alakításában.

– Szociális asszisztens

Középfokú végzettséggel rendelkeznek. Felsőfokú végzettségű szakember irányításával dolgoznak. Team tagjaként, részfeladatokat lát el.

– Szociális gondozó, ápoló

Középfokú végzettséggel alapvető, gondozói feladatokat lát el. Team tagjaként, egészségügyi feladatai vannak. Felsőfokú végzettségű szakember irányításával dolgozik.

– Szociális gondozó, szervező

Általában bentlakásos intézményekben, vagy házi gondozásban a középvezetői feladatokat látják el.

Kompetencia határok

Szociális gondozás, ápolás

Középfokú végzettségű szakemberek végzik. Az ember fizikai ellátása a cél. Szociális és egészségügyi ismereteket tanulnak. Pl. házi gondozás, idősellátás, hajléktalan ellátás, fogyatékos ellátás, pszichiátriai intézményben.

Információ, tanácsadás, eligazodás segítése

Szociális ápoló, szociális gondozó, szociális munkás végzi. Segítség, hogy a világban el tudjon igazodni a kliens. Tanácsot, csak konkrét helyzetben ad. Életvezetési tanácsot nem ad.

Probléma tisztázása, megoldása

Nem kell tudni mindenre a megoldást, de tudni kell, a megfelelő szakemberhez irányítani a klienst.

Gondozás

Családgondozás, szociális gondozás. Középpontjában szintén a társadalomban való eligazodás segítése áll. Szociális asszisztens részfeladata is lehet.

Esetleges krízishelyzet észlelése

Krízis intervenció és ezzel kapcsolatos feladatok. (Öngyilkossági krízis esetén, azonnal be kell avatkozni, a kliens akarata ellenére is.) A személyiségbeteg klienst pszichológushoz, vagy pszichiáterhez kell juttatni. (A pszichológus bölcsész, a nem betegségből adódó, lelki sérülésekkel foglalkozik, nem gyógyszerrel segít. A pszichiáter orvos, a lelki működés terápiaja mellett, gyógyszeres kezelést is alkalmaz.)

7. Humán ökörendszer

A humán ökörendszer (Welch 1987) egy olyan elméleti keret, mely segít megérteni az ember és a környezete között fennálló kölcsönhatásokat. Az egyén soha nem önmagában, hanem környezetében, környezeti viszonyrendszerében vizsgálható.

Tekintsük át a humán ökörendszer szintjeit:

Egyéni vagy fizikai szint

Az ember testi és fizikai valóját vesszük szemügyre:

- Ki vannak e elégítve a fizikai szükségletei. Pl. az árvíz milyen hatással van az ember szükségleteire.
- Vannak e természetes és nem természetes támaszai.
 - Ennek feltárásának eszközei pl.:
 - Családfa
 - Ecomap. Módszer, mellyel a klienst körülvevő nem természetes támaszokat tudjuk feltérképezni.

Intrapersonális szint

Szociális munkás feladata, észlelni, hogy probléma van a személyen belül, a belső folyamataival. Ekkor szakemberhez kell juttatni. A szociális munkás munkaeszköze a saját személyisége. Fontos, hogy ismerje a személyiségét, motivációját, saját értékvilágát. Különösen fontosak ezek az intrapersonális szinten történő segítségnyújtáskor.

Interperszonális (személyek közötti) szint

A kapcsolatok rendezettsége, vagy rendezetlensége vizsgálható ezen a szinten. Kérdés, hogy vannak-e természetes támaszai, ha nincsenek, miért? Voltak-e? Kik voltak? Helyre lehet-e állítani a természetes támaszokat?

Család szintje

A családra vonatkozó ismeretek fontosak a szociális munkások számára. Itt meg kell említeni az életciklusokat és az azokból adódó kríziseket. Például az újszülött érkezésekor, friss házasknál, az eltérő életfelfogást összehangolni. Vizsgálni kell, hogy a családi szerepek által generált problémák esetén, mi történik, vagy a munkahely elvesztése hogyan hat a családtagokra.

Helyi közösségi szint

A helyi társadalom, falu, város közössége. Fő kérdés, hogy alapvető szükségleteit – iskolai, egészségügyi, stb. – helyi szinten képes-e kielégíteni. (Pl.: iskolából történő kirekesztés, cigány származás, vagy deviánsviselkedés miatt, kényszerűségből magántanuló.) Gyakran az emberek az alapvető jogaikkal sem tudnak élni. A szociális munkás feladata, észlelni a kirekesztést, megpróbálni érdekképviselőt, érdekvédelmi feladatot ellátni. A szociális diagnózis feltérképezése és a hatalom emberei felé történő jelzés után, meg kell szervezni a kirekesztett csoport képviselőjét.

Kulturális szint

Mindenki életére jellemző, hogy réteg kultúrának a része. Pl. értelmiségi szubkultúra, cigány szubkultúra. Mindenki annak a szubkultúrának az alapján szervezi az életét, amelybe tartozik. A különböző kultúrák jellemzőivel, tisztában kell lennie a szociális munkásoknak, tudni kell, hogy egyes szubkultúrák, mennyire elfogadottak a társadalomban.

Diszkrimináció esetén a melléállás segít. Az átlagember, az átlagtól eltérőt, nagyon könnyen elutasítja. Az egyénre könnyen rásütik, annak a társadalmi közegnek a jellemzőit, amelyhez tartozik.

Előítéletekkel kapcsolatos teendő a szemléletváltásra való törekvés. A szociális munkásnak képesnek kell lenni, a kliensét támogatni, hogy saját kultúráját megőrizve, a többségi kultúrát elfogadja, beilleszkedjen. A kirekesztettek, társadalomba integrálását segíteni kell.

Társadalmi vagy állami, nemzeti szint

Az egyén életét nem csak saját maga irányítja, hanem a társadalmi helyzet, a társas folyamatok is hatással vannak rá. A szociális munkás feladata, hogy felhívja erre a figyelmet, elérje, hogy a kliens megértse a helyzetet, összefüggéseket. Pl. több hónapos munkanélküliség után, olyan káros lelki folyamatok indulnak el, amelyek már nem kompenzálhatók. Az egyén életét befolyásoló hatások megváltoztatása érdekében a szociális munkásoknak együtt kell működni a szociálpolitikusokkal.

A humán ökörendszer felmerülhet, mint természetes támasz, illetve mint problémaforrás.

| Szint | Jól működő természetes támasz | Nem jól működő természetes támasz |
|------------|--|--|
| I. Fizikai | Kielégített fizikai szükségletek (étel, hajlék, biztonság). A test jól működik, a betegség | Az alapvető fizikai szükségletek kielégítetlenek. A betegség gyakoribb, mint az egészséges |

| | kezelhető. | állapot. Fogyatékoság lehetőségek. |
|-----------------------|--|---|
| II. Intraperszonális | Hangulat és érzelmek pozitívak, önértékelés jó. Negatív érzelmek lehetségesek, de nem dominánsak. | A hangulatok és érzelmek általában negatívak, vagy nem kontrolláltak. Alacsony önértékelés. Problémamegoldó és döntéshozó képesség fogyatékos. |
| III. Interperszonális | A kapcsolatok vegyesek és általában pozitívak. Küzdelem van, de kezelhető. A szexuális igények kielégítettek. | Hiányoznak az alapvető támaszt és szeretetet nyújtó kapcsolatokat, ill. ha vannak, akkor destruktívak. |
| IV. Család | A család és/vagy más kiscsoportok melegséget, a hozzátartozás érzését nyújtják, a problémák idején pedig támaszt. | Hiányoznak a család, ill. más kiscsoportok, vagy a bennük lévő kapcsolatok destruktívak. Nincs közeli hálózat, amihez fordulhatna, amikor erre szüksége lenne. |
| V. Helyi közösségek | A helyi környezet intézményei és szervezetei alapvető társadalmi szükségleteket elégítenek ki, pl. munka, oktatás, lakás, egészségügyi ellátás stb. | Közösségi intézmények és szervezetek hiányoznak, vagy nem jól működnek. Alapvető szociális szükségletek részben, vagy egészben kielégítetlenek. |
| VI. Kulturális | Az egyén egy (valláson, hagyományokon alapuló) kultúra, vagy szubkultúra részének érzi magát, amely viselkedésmintát nyújt, különösen a döntéshozatalok időszakában. | A kulturális identitás zavart, vagy konfliktusos. Dominál a rasszizmus, diszkrimináció és/vagy az egyén peremre szorul. A gyors társadalmi változás kulturális vákuumot, vagy a kultúra elsorvadását idézi elő. |
| VII. Állam, nemzet | Az adott ország törvényei és szociálpolitikája általános biztonság- és igazságérzetet nyújtanak. Az élet- és vagyonvédelem megoldott. | A szociális, politikai, gazdasági rendszer nem működik, igazságtalan, vagy totalitárius. Háború, vagy polgárháború nehezíti az egyén életét. |

8. Értékek a szociális munkában

Mindenki számára, egyenlő hozzáférés a jogokhoz

Nagyon nehéz feladat, hogy megvalósítsuk, az egyenlő hozzáférést, amikor kevesebb forrás áll rendelkezésre, mint amekkora az igény. Nagyon fontos, hogy a hozzáférések egyforma kritériumok alapján történjenek.

Az emberi méltóság tisztelete

A klienst egyénként, nem típusként kell kezelni. Meg kell személyiségét ismerni, hogy el tudjuk fogadni. Nagyon fontos, hogy nem a kliens helyett, hanem vele együtt intézzük, az ügyeket. Lehetővé kell tennünk, hogy a kliens szabadon vállalhassa önmagát, előttünk. Tehát a szociális munkásnak feltétel nélkül el kell tudni fogadni a klienst, az embert magát, de nem a cselekedetét. A kliens szabadon választ az alternatívák közül, a döntést ő hozza meg, kivéve gyermek veszélyeztetése esetén. Ide tartozik az is, hogy kliensről információ, csak a beleegyezésével adható ki.

Igazságosság

Az igazságosságnak jogi, bírói, társadalmi, gazdasági aspektusai vannak. Sajnos az igazságosság, főleg gazdasági téren nem valósul meg. Az igazságügyi adminisztráció, – ha jól működik – részrehajlásmentes, de a társadalom sérülékeny tagjai, a gazdaságilag hátrányosabb helyzetben lévők mégis többször hátrányban vannak, mivel kevésbé tudják megfizetni az ügyvédek, így ugyanazért a tettért, nagyobb büntetést kapnak, mint akik megengedhetnek drága ügyvédet. Elméletileg az igazságosságot, a kirendelt védők rendszere oldja meg, de az ebben a pozícióban dolgozók felkészültsége, motiváltsága gyakran kevés ahhoz, hogy hatékonyak legyenek.

¹ Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Általános szociális munka Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest, évsz. nélkül.

A szociális munkás feladata, az igazságtalanság csökkentése. A gazdasági különbségek kompenzálása nehezen valósítható meg. Segíteni lehet az egészségügy és az oktatás területén is a hozzáférés lehetőségének növelésével. A szociális munkásnak fel kell lépni, ha valakit ki akarnak rekeszteni, az egészségügyi ellátásból, oktatásból.

Szolidaritás

A szociális munkások általában megértik az emberi szenvedést, de ugyanilyen fontos, a szenvedők mellett történő kiállás. Feladatuk az esetek állapotának felismerése és megértése, valamint, a mellettük való kiállás is. Ezzel a kiállással a kliens terheit csökkentik, és felkeltik a társadalom irántuk való szolidaritását.

Társadalmi felelősség

A szociális munkás feladata, a társadalmi folyamatokba történő beavatkozás. Fontos, hogy az esetek iránti felelősséget felkeltse, a helyi társadalomban és az egész társadalomban. A társadalmi felelősség kialakulása, a szolidaritás következménye.

Béke, erőszakmentesség

A szociális munkás mindig a békéért küzd, cél a segített egyén belső harmóniájának és a békés egymás mellett élés elérése. A céljukat, mindig békés eszközök segítségével érik el. (Pl. egyeztető tárgyalások a látszólag összeegyeztethetetlen különbségek oldására. Minden egymással szemben álló fél felé megértéssel, odafordulással történő közeledés.)

A békés fejlődés lassúbb, de célravezetőbb, mint a forradalmi változás. Az emberi kapcsolatok konfliktusokkal járnak, de nem szabad harccá válniuk. Az erőszakos megoldás, romboló, a békés, építő jellegű. Az asszertív módszernél, mindegyik fél győztesként kerül ki, a konfliktusból, nyer, a konfliktus megoldásával. A győztes – vesztes játszmában, a vesztes rosszul érzi magát, és ez beárnyékolja a győztes örömét is.

Természet tiszteletben tartása

A túlzott fogyasztás veszélyezteti a természet épségét, ami később visszahat az egyének életére.

9. A szociális munkás személyisége

A szociális munkás legfőbb szakmai munkaeszköze a személyisége.

Nézzük meg, milyen személyiségjegyek kellenek a jó segítséghez?

Humánus beállítottság

Egészséges kíváncsiság nélkül, hogy a másik ember ne érdekelje, a szociális munka nem működik. Késznek kell lenni a segítségre azon vizsgálódás nélkül, hogy a segítségre szoruló megérdemli-e a segítségnyújtást, vagy sem.

A szociális munkás nem lehet előítéletes. Képes kell legyen, megismerni a klienst és megtalálni viselkedésének okait.

Békülékenység, a konfliktusok egyeztetéssel történő megoldására törekvés

Azt nézi, hogy mi a jó a kliensben. Ez segíti az elfogadást. Ez azért fontos, mert a kliens személyisége csak elfogadó légkörben tud fejlődni. Jellemzi a helyzet megértése, a kliens megértése és az együttérzés képessége. A kliens iránt érzett részvéte nem azonos a sajnálattal. Előzékenység jellemzi. A segítség számára szolgálat. Hitelesség, empátia, feltétel nélküli elfogadás.

Kommunikációs és együttműködési képesség

A szociális munka kommunikatív mesterség, így benne a metakommunikáció is nagy jelentőséggel bír. Fontos, hogy a szavaink és a mentakommunikációnk összhangban, kongruensen legyenek.

A kommunikációnak több tere is van: Egyrészt kommunikálni kell a klienssel, aki más kultúrkörből származik. Kommunikálni kell a kollegákkal, és kommunikálni kell a politikai képviselőivel is. Mindenkivel szót kell érteni. A kommunikációnak úgy kell működnie, hogy a kliens megszólítottan érezze magát. Ehhez nyitottság, spontaneitás szükséges. Pl.: Ha a megbeszélte időpontban nem jön, azt nem hagyja szó nélkül, de nem is vonja felelősségre. Pl.: „Vártam a múltkor...” A tekintély kivívása fontos, de a kliens elnyomása nélkül.

Nyitott személyiség szükséges és tudni kell adott helyzetekben gyorsan reagálni. Képesnek kell lenni, odafordulni a kliens felé. Figyelni kell arra, hogy ne legyen manipulálható a segítő. Nem jó, ha a segítő, mert a másik fél azt várja, azért kritizálja a hatalomnak a klienst, a kliensnek a hatalmat. Mindkét oldal érdekeit meg kell érteni, és stabilan kell középben állni. A hatalmat is szembesíteni kell a hibáival. Ezt pedig csak stabil személyiséggel lehet.

A szociális munkás nem irigy. Képesnek kell lenni, örülni mások örömeinek, sikerének. De képesnek kell lenni a háttérbe vonulni, mert a segítő kapcsolatban a kliens van középpontban. Merni kell közösséget vállalni a klienssel. Ezt csak jó együttműködési készséggel érhető el. Hinni kell abban, hogy a kliens fejlődni tud. S ebben ösztönözni kell a klienst.

Eszközzé alakulás képessége

A segítőnek el kell köteleződni a kliens felé. Azonosulni kell vele, de nem teljes módon, mert ha ez teljes módon történik, akkor a segítő sem lát ki a problémából. Ezért a segítő személyiségének csak az egy része azonosul. Közben képes rálátó, ellenőrző szerepet kell betölteni. Teljes bevonódás esetén korlátozódik a gondolkodási, cselekvési szabadság. Viszont a két személyiség résznek folyamatosan reflektálni kell egymással.

A szociális munkás érzelmileg ne kötődjön a klienséhez. Őrizze meg a cselekvési szabadságát. Szakmai én – tudja, hogy hogyan kell viselkedni az eredmény érdekében.

A kiégett segítő képtelen a bevonódásra. A segítő szakma nem saját önmegvalósításunkról szól.

Kezdeményezés és dinamizmus

A szociális munkás erélyes, magától ragad meg dolgokat, célokra irányuló, akaraterős, kezdeményező szellemmel és jó dinamikus akarattal rendelkezik. Viselkedésével, kommunikációjával a változásra kell ösztönöznie. Eredeti elképzelései vannak, kitartó és szükség esetén csökönös.

Állóképesség

A szociális munkásnak szükséges stabil értékrenddel, döntési készséggel és önállósággal rendelkeznie. Mivel a szociális munka nehéz leterheltséget jelent, így terhelhetőnek kell lennie. A kliensekkel történő találkozás olykor nehéz. El kell tudni viselni a sikertelenséget is. Fontos, hogy higgadt, türelmes és rendíthetetlen ember legyen, aki munkája során olyan légkört tud teremteni, hogy a kliens ne szorongjon.

Fontos egyfajta tartás, keménység is, hogy ne érzékenyüljön el a problémán. Ehhez személyes szilárdság, stabilitás szükséges. Természetesen fontos számára a sikerélmény is.

Szociális intelligencia

Át kell látnia az összefüggéseket, és produktívnak kell lennie. Gyakorlati szociális ítélőképességgel kell rendelkeznie. Minden helyzetben kell lenni ötletének, elképzelésének pozitív alternatíváinak. A szociális képzelőerőnek – Peter Lussi hívja ezt így – intuitív szakmai megérzéseinek kell befolyásolnia munkavégzését.

Erkölcsei integritás

A szociális munkásnak erkölcsileg épnek, emberileg példamutatónak kell lennie. A hatalomvágy nem jellemezheti. Szolidaritással és személyes erkölccsel, szavahihetőséggel kell rendelkeznie. Legyen diplomatikus, őszinte, ismerje el hibáit, tartsa be ígéreteit, hiszen ha erkölcsileg vét, akkor többet nem lesz hiteles.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ**1. feladat**

Írjon példát a humán ökörendszer különböző szintjeire, a jól működő és a rosszul működő természetes támaszok esetén!

| Szint | Jól működő természetes támasz | Nem jól működő természetes támasz |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| I. Fizikai | | |
| II. Intrapersonális | | |
| III. Interperszonális | | |
| IV. Család | | |
| V. Helyi közösségek | | |
| VI. Kulturális | | |
| VII. Állam, nemzet | | |

Megoldás:

| Szint | Jól működő természetes támasz | Nem jól működő természetes támasz |
|-----------------------|--|---|
| I. Fizikai | A kórház mindent megtesz a betegek állapota érdekében | Nincs téli tüzelő, és nincsenek anyagi források a megvásárlásához |
| II. Intrapersonális | Jókedvű, derűs hangulatban lévő személy | Depressziós állapot |
| III. Interperszonális | Jó barátságok | Rossz szomszédsági kapcsolatok |
| IV. Család | A család vasárnaponként együtt ebédel | Özveggy édesanya, akit gyermeke nem látogatnak |
| V. Helyi közösségek | Az idős ember hetente jár sakk klubba, ahol nagyon szeret időzni | Magányos személy, aki egész nap az otthonában tartózkodik |
| VI. Kulturális | Krisna tudatú hívők ruhaviselete | Kirekesztés |
| VII. Állam, nemzet | A rendőrség nyújt a település lakóinak. | 1944. július 23. |

2. feladat

Az alábbi helyre írjon példát a különböző kompetenciával rendelkező szakemberek feladataira!

Szociális gondozó és ápoló: _____

Szociális asszisztens: _____

Szociális szervező: _____

Szociális munkás: _____

Megoldás:

- Szociális gondozó ápoló: segítség az étkezésben, takarítás, mosdatás, ágyhúzás..
- Szociális asszisztens: információnyújtás, kérelmek megírása..
- Szociális munkás: komplex családgondozás, segítő beszélgetés..
- Szociális szervező: idősök otthonában kulturális program szervezése, idősök otthonába történő felvételt megelőző beszélgetések.

3. feladat

Ön egy családsegítő szolgáltatóban dolgozik. Írja le, milyen szempontok vezetnék, ha önre bíznák 100 csomag élelmiszer adomány kiosztását!

MUNKANYELVI

MUNKAANYAG

Tanóra keretében beszéljék meg az adományosztás szempontjait!

Megoldás:

Fontos, hogy az egyenlőség és az igazságosság szempontjai teljesüljenek! Nincs elegendő adomány, tehát a kiválasztási szempontoknak kell igazságosnak lenni!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le az alábbi helyre a szociális munka fogalmát!

MUNKABANYAG

2. feladat

Mi áll a szociális munka középpontjában? Írja le az alábbi helyre!

MUNKABANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A szociális munka, kettőshatású professzionális segítségnyújtás, az egyén, család, közösség problémamegoldásához. A segítség a rászoruló felé irányul. Hozzájárul, hogy mérséklődjenek azok a strukturális, társadalmi okok, amelyek a problémát előidézik.

2. feladat

A szociális munka középpontjában, az egyén és környezete közötti megromlott viszony áll.

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 004–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

| A szakképesítés OKJ azonosító száma: | A szakképesítés megnevezése |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| 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:
20 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