**5. szekció**

**A szociális munka szerepváltozásai**

Témavezetők:  
Meghívott: Donkó Erzsébet – szociális munkás, oktató

Szekcióvezető: Mester Sándor dél-alföldi régióvezető

Résztvevők: 57 fő

A szekció tartalmilag az első nap szakma-, intézmény- és szervezet-történeti gondolatait vitte tovább.Ami ebben különösen érdekes volt, hogy a megfogalmazott gondolatok, megosztott tapasztalatok egybecsengtek, függetlenül attól, hogy ki vett részt már az október 8-ai ülésen is, és ki volt az, aki újként kapcsolódott be az eszmecserébe.

A témavezetők előzetesen 5 nagy kérdéskör közös megbeszélését és a fő csomópontok meghatározását, vagy legalábbis annak kísérletét kérték a résztvevőktől, akik azt 8-10 fős teamekben végezték el. A csoport szóvivők beszámolóját kérdések, vita és a konferencia plenáris ülése elé javasolt közös felvetések megfogalmazása követte.

Nyilvánvalóan mindegyik témakör egy önálló szekciót igényelhetne, erre sem mód, sem idő nem volt, így most itt nem egy koherens megfogalmazás, sokkal inkább egy markánsan megfogalmazott véleménygyűjtés eredményét tudjuk közreadni.

1. **A SZOCIÁLIS MUNKA ÖNKÉPE**

Napjainkra egyre inkább egyfajta*„túlbiztosításra”* való törekvés jellemzi a munkánkat. A kollégák érzülete az, hogy folyamatosan valamiféle önigazoló,*„védekező álláspontba”*kényszerültek, kényszerültünk akár a közvetlen (fenntartó, helyi társadalom, kliens), akár a tágabb társadalmi környezetet (ellenőrző hatóságok, jogi környezet – jogalkotó, jogalkalmazó, jogvédő -, média, közvélemény megítélése) nézzük.

A formai megfelelősségre való törekvés háttérbe szorítja a szociális munka *„minőségi*” követelményeinek érvényesülését. Ahogy egyik kolléga fogalmazta a *„sürgős felváltotta a fontosat.”*

Minden ígéret ellenére folyamatosan nő – a túlszabályozottsággal párhuzamosan – az adminisztrációs teher, gyakran fölösleges duplikációkkal (esetnapló, kenyszi, szocdiagnózis, ügyfélnyilvántartás, KSH adatgyűjtés stb.). Mindez a teher időt vesz el a valóságos szociális munkától, és elveszik a „*más út szemlélet*”-re való törekvés. (A *„séma”* a *„rutin”* egyszerűbb, időben sokkal hatékonyabbnak tűnhet.)

Külső elvárásoknak igyekszünk megfelelni, ami gyakran időhiányt – de minimum súlypont-áthelyeződést - okoz, ugyanakkor alkalmanként szükségtelenül más, egyfajta „hasznossági” és gazdaságossági szempontok érvényesítésével nyomja, nyomasztja a szakmát.

A fentiek miatt úgy érezzük túlterhelt a rendszer, *„strukturális stressz”*érvényesül, ami meghatározza mind a két szereplő – szociális munkás/kliens – közérzetét, de befolyásolja egymáshoz való viszonyukat is (nb. a feszültség fokozását is eredményezi, akár tragédiáig is vezethet).

Mindezek miatt elmarad a sikerélmény, erősödnek a kiégési tünetek, csökken a konfliktustűrő és kezelő képesség, ami – párhuzamosan az alacsony bérrel, az esetenként elégtelen, vagy alig elégséges munkakörülményekkel – magas fluktuációt eredményez, ez viszont hatással van a klienskörre is (volt olyan kliens, akinek egy év leforgása alatt 5 családsegítővel/esetmenedzserrel kellett – volna – saját, nagyon is személyes problémáit megoldania, kezelnie).

A szakma presztízse alacsony, a szakemberek szakmaiságát adott esetben kétségbe vonják, kompetenciáját megkérdőjelezik.

**2) A SZOCIÁLIS MUNKA ESZKÖZEI ÉS MÓDSZEREI:**

A kezdeti *„szolgálat/segítés”* funkciótól a *„szociális rendőr”* szerepéig tart(ott) az út. egyre erősebbé és fontosabbá, elvárttá válik a kontroll funkció gyakorlása, betöltése.

Mindez a bizalmi helyzet - kliens/szakember, illetve fenntartó/intézmény közötti – megrendülését hozza magával.

Sokkal több „nehéz” üggyel találkozunk. ez részben eredhet a jelzőrendszeri munka hatékonysága növekedéséből kis, de tükrözhet romló állapotokat is.

Sajnálatos, hogy a „klasszikus” családsegítés átlagosan mintegy 20-25 %-ra esett vissza, miközben úgy érezzük a „felnőtt” társadalom is egyre nagyobb kihívásokkal küzd.

Ez egyszerre ered a korábban vázolt időhiányból, de magából a rendszernek a hibájából is.

Sajnos a szociális munka gyakorlatából egyre inkább elveszik a csoportmunka – sem hely, sem idő, sem anyagi forrás nincs erre –, a *„közösségi szociális munka”*, leszámítva egy-két törekvést, sajnos igazán meg sem gyökeredzett a rendszerváltás utáni időkben. Ezek hiányát a kallódó gyerekek, fiatalok, a munkaerőpiacról kiszorult felnőttek közösséghiányos életét látva egyre inkább érezzük. Elmarad, elmaradt a párbeszéd a közművelődési szakemberekkel, intézményekkel, holott egyfajta közösségfejlesztés, közösségformálás ott is hangsúlyos kérdéskörként jelenik meg, kap egyre nagyobb hangsúlyt.

Meghatározó a kollegialitás, részben az egymásra figyelés miatt, részben azért, mert megfelelő külső képet csak akkor tudunk sugározni ha *„bent rend van”.*

Nagy lehetőségek – de nagy veszélyek – is vannak az óvodai- iskolai-szociális segítő munkában:

* nagyok az elvárások – kevés a valós ismeret,
* sok szülővel, gyermekkel, pedagógussal kerülünk napi kapcsolatba, ez bővíti az ismertséget, talán az elfogadottságot is.

**3) TÁRSADALMI ELVÁRÁSOK VÁLTOZÁSA:**

A szakma és a társadalom közös felelőssége, hogy nincs egy modern, a napjainknak megfelelő *„szociális szakma”* és *„szociális munkás”* kép.   
A szakma széttagolt, ezért széttagolt – és alkalmanként megkerülhető, akár ki is játszható - szakmai és munkavállalói érdekképviselettel.

A feladatellátás megítélése a *„nyűg”* és a *„település zászlóshajója”* közötti skálán mozog.

Nincs lobby erő, nincs megalapozott „PR” tevékenység.

Megítélésünk a kliensek megítélésével párhuzamos.

Egyre gyakrabban érezhető, hogy *„ehhez mindenki ért”* attitűd fogalmazódik meg.

Előfordul, hogy a „velünk szembeni elvárás” esetenként leszűkül a különböző juttatások biztosítására a kliens és a fenntartó részéről.

A kliens – szociális munkás – fenntartó közötti kérdéskörben gyakran fogalmazódik meg, hogy *„Ki, kihez legyen lojális elsődlegesen”?* És az, hogy ebben a játszmában kinél vannak a hatalmi eszközök?

A szociális jogalkotó nem, vagy csak formális időt biztosít véleményezésre, feldolgozásra. eltűnt a *„beavatottság”* érzése – ez befolyásolja a végrehajtásban való szakmai lojalitás, közreműködési hatékonyság hatását is.

Nincs előzetes szakmai párbeszéd a felek között – *„ügyintézéssé, feladatmegszabássá”* vált.

A szakmából eltűnt a *„társadalom működésébe történő beavatkozás vágya a kliensek érdekében…”* attitűd, *a „rendszer és (helyi)társadalomkritikai szemlélet megfogalmazásának igénye”*(persze lehetősége is!).

A közigazgatási koncepció átalakulása jelentős szemléletváltást, többek között a *„szubszidiaritás”* elvének háttérbe szorulását (feladását?) hozta, hozza a területi központosítás magával:

* klienseink kiesnek bizonyos szolgáltatások elérhetőségének köréből,
* helybeni ügyintézés helyett járásközpontokba (kormányablakhoz) kell menni
* megnő a reagálási idő
* rossz közlekedési viszonyok sokan eleve kilátástalan helyzetbe kerülnek, ráadásul torzul a kép, mert a *„hatósági ügyeket el kell intézni, ott a fenyegetettség, de a szolgáltatás megkeresése, az önkéntes kapcsolatfelvétel háttérbe szorul….”*
* járásszékhelyi feladatok vs. helyi szolgáltatás/”ellenőrzés”

Ezeknek – is – köszönhetően előtérbe került a tüneti kezelés.

Mások a fenntartói és mások a szakmai szempontok, mindezért ma már egyre erőteljesebben érezhető, hogy:

* hiányzik az *„eszközminimum meghatározása*”,
* van egy erőteljes „*túlszabályozottság az adminisztráció”* terén,
* van egy erőteljes „*alulszabályozottság a működési feltételek”* terén.

**4) A SZOCIÁLIS MUNKAVÉGZÉS KÖRÜLMÉNYEINEK ALAKULÁSA:**

Kiszorult a klasszikus családsegítés

A 25 eset/családsegítő még kezelhető, az 50/esetmenedzser gyakorlatilag kezelhetetlen (kapkodás, számon kérő fellépés – ebből konfliktusok -, szolgáltatáshiányok, ügyintézés, időhiány stb. gátolja a valós munkát és az érdemi együttműködést),

Az óvodai-iskolai szociális munka tervezett kiépülése nem veszi fegyelembe a lakóhelyi sajátosságokat (távolság, utazási körülmények, telephelyszám, gyermeklétszám stb.), az 1000 fő/segítő tarthatatlan lesz, magas a munkaerőhiány - ezek máris láthatók.

Az „egyszemélyes szolgálatok” esetében kellene egy sajátos, rájuk koncentráló problémafeltárás, valós kép kialakítása, és az után a támogatás.

A munkaidő probléma továbbra is fennáll:

* kötetlen munkaidő vs. hivatali betagozódás *( „…a hivataloknak könnyebb ha elérhetőek vagyunk, amikor ők is nyitva vannak, de az ügyfél csak este 5 után érne rá, ekkor van otthon ”)* ez elsősorban bizalomhiánnyal függ össze. Általánossá váló elvárás a túlmunka – *„a feladatot végre kell hajtani … kell találkoznunk, kell beszélgetnünk, napközben van, hogy csak az idő múlik, késődélután meg megyünk ki a terepre”* - fedezet a túlórára egyébiránt nincs, ahol van lehetőség rá, ott meg a „*csúsztatások csúsztatásait éljük”* .

Nőnek a társadalmi feszültségek, ugyanakkor a szélsőséges reagálásokra – erőszak, agresszió - sem felkészülve, sem felkészítve nincs a szakma.

**5) OKTATÁS ÉS GYAKORLAT VISZONYA:**

Hiányolták a jelenlévők egy előzetes pályaalkalmassági eljárás/vizsgálat/beszélgetés lefolytatását.

Ezzel párhuzamosan a – szinte bármely szintű – képzésnek egy alapos önismereti szakasszal kellene kezdődnie, ezek jelölnék meg azokat a területeket amikre lehet építeni, amik fejlesztendőek, vagy amik – adott esetben – kezelésre, korrigálásra szorulnak.

Túl sok és nagyarányú – részeiben el is avult – az elméleti képzés

Csökken a felvételizők szintje, ez előrevetíti a végzősök várható tudás, felkészültség, képzés, önképzési hajlandóság, alkalmasság szintjét is.

A képző és gyakorlóhelyek szorosabb együttműködésére lenne szükség, ez ne csak formális legyen:

* tereptanári konzultációk szerepe fontos, de egy valóban tartalmas és kétoldalú együttműködés alakuljon ki ezen a területen is,
* az oktatási helyek ismerjék meg a gyakorlóhelyeket, tudják, hogy hova és miért küldenek, küldhetnek hallgatókat,
* ez eredményezheti a differenciált és valós gyakorlati szempontrendszer kialakítását.

Végzetteknél egyértelműen megfogalmazódott a mentorálás fontossága!

Ide csatolódott:

Egyöntetű igény fogalmazódott meg **v**alamiféle szakirodalmi háttér megoldására. Megszűntek a munkahelyi hírlap-előfizetések, a szakmai periodikák esetlegesek, az elektronikus felület gyakran áttekinthetetlen.  
Nem csak a „magas, tudományos” szakmai publikációk fontosak, egy,egy gyakorló szakember esettanulmánya, felvetése, helyi tanulmánya, akár hipotézismegfogalmazása, egy végrehajtási modell megvitatása, ellenőrzések tanulságainak meg-, ki-beszélése legalább annyi tapasztalati fontossággal bír.  
Külföldi szakanyagok recenziója – akár fordítása -, tanulmányút tapasztalatai, konferenciaanyagok közzététele – mind jó lenne, ha kezelhető módon jutna el – akár a hálózaton keresztül – a gyakorló szakemberekhez.

Úgy véljük, jelen helyzetben már egy figyelemfelhívó – kvázi ajánló bibliográfiaként működő – írásos periodika, vagy legalább egy önálló elektronikus felület biztosítása megoldást hozhatna.

**A szekció „üzenete”:**

***NEM AKADÉKOSKODUNK, AMIKOR MARKÁNSAN FOGALMAZUNK, VAGY KRITIKÁT MONDUNK, HANEM BIZALMAT KÉRÜNK! ELSŐSORBAN A KLIENESEINK ÉRDEKÉBEN ÉS VDELMÉBEN, EZ PEDIGKÖZÖS ÜGY, MERT végső soron EZZEL CSÖKKENHETNEK A TÁRSADALMI FESZÜLTSÉGEK IS.***