

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Szociális esetmunka IV. Esetmenedzsment és szolgáltatáskoordináció



dr. Kozma Judit egyetemi docens,
tanszékvezető
Miskolci Egyetem BTK
Alkalmazott Társadalomtudományok
Intézete
Szociális Munka Tanszék
Miskolc Egyetemváros 3515
E-mail: judit.kozma54@gmail.com
CV: [http://atti.uni-
miskolc.hu/docs/KozmaJ_CV.pdf](http://atti.uni-miskolc.hu/docs/KozmaJ_CV.pdf)



**„DUAL DRIVE UNIVERSITY” A MISKOLCI EGYETEM DUÁLIS ÉS
KOOPERATÍV FELSŐOKTATÁSI, SZAKKÉPZÉSI ÉS SZAKIRÁNYÚ
TOVÁBBKÉPZÉSEINEK FEJLESZTÉSE ADATBEKÉRŐ SZERZŐDÉSEK
ELKÉSZÍTÉSÉHEZ**



Európai Unió

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Tartalom

Esetmenedzsment és szolgáltatáskoordináció.....	3
Dean Hepworth – Jo Ann Larsen: A környezet változtatása, erőforrások teremtése, tervezése	6
Ellenőrző kérdések:.....	22

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Esetmenedzsmet és szolgáltatáskoordináció



**Esetmenedzsmet és
szolgáltatás-koordináció**

Mi az esetmenedzsmet?
Komplex esetkezelés
**Esetkezelés: segítünk klienseinknek problémáik
megoldásában.**
**Komplex: komplex problémák – egyéni, családi,
rendszerszintű problémakezelés.**
Példák:
**Demenciával és/vagy más krónikus betegségekkel küzdő
idősek ellátása, gondozóik segítése**
**Fogyatékkal élők vagy pszichiátriai betegek
lakóközösségi ellátása, gondozóik segítése**
**Sok-problémás családok segítése (szegénység,
szerfüggés, bűnelkövetés, nyomor-életforma, stb.)**

Az esetmenedzsmet manapság világszerte egyike a legjelentősebb szociális munka ágaknak. A legsérülékenyebb társadalmi csoportok komplex szükségleteinek kielégítésére dolgozták ki ezt a módszert nyugati kollégáink az 1980-as években. Hazánkban két területen játszik ez a munkaforma központi szerepet: az idősellátásban a házi segítségnyújtás területén, a gondozási szükséglet-felmérés, szolgáltatásszervezés és –koordináció feladatainak ellátásában, a másik terület a pszichiátriai és szenvedélybetegséggel élők közösségi ellátása.¹

Az ügy komplexitása azt jelenti, hogy az egyén, család, csoport, közösség (a kliens) sokféle problémával küzd, melyeknek kezeléséhez szükséges a környezeti rendszerek mindegyikében vagy nagy részében beavatkozni, ami a kliens esetében az empowerment módszerének alkalmazását, a kliens társadalmi támogató rendszerének erősítést, a társszakmák és intézmények közötti együttműködés elősegítését jelenti.

¹ A gyermekjóléti területen dolgoznak esetmenedzsernek nevezett szociális szakemberek, az ő munkaköri leírásuk (egy rendkívül hosszú és részletes protokoll) viszont nem felel meg annak, amit a nemzetközi irodalom erről a tevékenységről leír. Ezt a kérdést alaposan körül járta Szabó Lajos Az esetmenedzseri tevékenység jelenléte és dilemmái a hazai szociális munkában (Párbeszéd, Vol.3. (1916.) 2.No. 2.) c. tanulmányában. Az egyik forrásom ez a munka, a másik a National Association of Social Workers (USA) Standards for Social Work Case Management <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0> (2020.05.31.), mely dokumentumra Szabó Lajos is hivatkozik, és persze a saját tapasztalataim, kutatásaim.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002



Az esetenedzsmet legfontosabb jellemzője, hogy a beavatkozás egyszerre történik a kliens és a támogató/lehetőség szerint forrást biztosító környezeti rendszerek minenyikének szintjén.

Az esetenedzsmet módszere

Az esetenedzsmet során a szociális munkás együttműködésben feltárja a kliens és - amennyiben szükséges - családja (gondozója) szükségleteit, megszervezi, koordinálja, figyelemmel kíséri, értékeli és képviseli az adott kliens komplex szükségleteit kielégítő többféle szolgáltatást magába foglaló csomagot.

A cél minden esetben

- A kliens önállóságának maximális fenntartása, önrendelkezésének támogatása**
- a minőségi szolgáltatások koordinálása, a szolgáltatások összehangolatlanságának elkerülése,**
- a kliens életminőségének javítása,**
- a rendelkezésre álló erőforrások megfelelő használata.**

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az esetmenedzsment során a szociális munkás intervenció

**egyszerre történik a kliens (és családja),
valamint a támogató rendszerek szintjén.
követelménye, hogy a szociális munkás
terápiás kapcsolatot tartson fenn a klienssel.
összekapcsolja a klienst azokkal a
rendszerekkel, amelyek szolgáltatásokat,
forrásokat és lehetőségeket nyújtanak
számára (egy szolgálaton belül vagy sok
szolgáltató és szervezet bevonásával).
célja, hogy a kliens a leghatékonyabban
használja az egészségügyi és szociális
szolgáltatásokat.**

Az esetmenedzsmentben elsődleges a kliens saját erőforrásainak az erősítése, mozgósítása, érdekérvényesítési képességének növelése (empowerment, a szöveggyűjteményben képessé tevés) valamint a környezeti források/támaszok közreműködésének és együttműködésének az elősegítése.

Esetmenedzsment szolgáltatások

**Pszichoszociális feltárás, szociális diagnózis, tervezés,
intervenció (A beteg és a gondozó részt vesz a
döntésben!)**
Pénzügyi feltárás/tervezés/intervenció
Egyéni és családi konzultáció
Krisisintervenció
Minőségfejlesztés
Forrásokhoz juttatás, forrásfejlesztés
Intézményből való elbocsátás tervezése
Az ellátórendszer integrált működésének elősegítése
Kimenet/folyamatértékelés
Team-munka/együttműködés
Kliens/család oktatás
Kliens/család-képviselő

Keressétek meg az ismeretlen kifejezések jelentését a Wikipedián!

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Dean Hepworth – Jo Ann Larsen: A környezet változtatása, erőforrások teremtése, tervezése

In: Tánczos Éva (szerk.): Szociális munka egyénnel és családokkal – esetmunka. A szociális munka elmélete és gyakorlata, 2. kötet, több kiadás.

Kérdések a feldolgozáshoz:

Mi az esetmenedzser szerepe?

Hogyan lehet a szervezetek és intézmények közötti együttműködést (interakciókat) elmélyíteni?

Milyen módon történik a kliensek „képesé tétele” (empowerment)?

Van egy nagyon érdekes példája a szövegben annak, hogy a szociális munkásoknak képeseknek kell lenniük tanulni a klienseiktől, sőt, a kliensek az egyik legfontosabb tudásforrás számukra. Melyik az?

Miért érdemes együtt dönteni a kliensekkel a saját ügyeikben, vagy éppen rájuk bízni a döntést, és legfeljebb segítséget ajánlani, amit vagy elfogadnak, vagy nem?

Mit nevezünk képviselőnek, milyen formái vannak, és milyen esetekben alkalmazzuk?

Mit nevezünk társadalmi akciónak, és milyen módszerei vannak?

11. tanulási feladat: Kihívások és források²

Sorolja fel, milyen kihívásokkal kell szembenéznie annak a cigánygyereknek, aki a tehetséggondozó iskolában fogja folytatni középiskolai tanulmányait, és annak kollégiumában fog lakni 2020. szeptemberétől? / Ugyanez a kérdés feltehető egy otthonba költöző idős asszony esetében, aki szellemi képességei birtokában van, de igen nehezen mozog, egész életében nagyon önálló, autonóm személy volt/ intézetből kikerülő, 17 éves kisgyermekes anya esetében az anyás csecsemőotthonban

Azt is mondja el, hogy milyen erőforrásokat igyekezne felkutatni, megteremteni, mozgósítani ugyanennek a gyermeknek/idős asszonynak/tini anyának a segítségével! Miképp vonná be ebbe az iskola tanulóit/az otthonban lakó más időseket/otthonban élő más kisgyermekes anyákat? Választhat egyet ezek közül, vagy saját maga írhat egy Ön által ismert hasonló esetről.

² A feladat előtt olvassa el a szemelvényt!

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

A környezet változtatása, erőforrások teremtése, tervezése

Dean Hepworth - Jo Ann Larsen

In Hepworth, D., Larsen, J. A. (1990): Direct Social Work Practice. Theory and Skills. Wadworth Publishing Company, Belmont, California, 433-468. (rövidítve)

Az „esetmenedzser” (casemanager) szerepe

Az „esetmenedzser” (esetszervező) szerep minden más gyakorlati szerepnél jobban kapcsolódik az ügyfél és környezete közti problémakörhöz. A közvetlen gyakorlatban központi jelentőségre tett szert az olyan veszélyeztetett ügyfélcsoportok gyors növekedése következtében, akik nélkül a szolgáltatás nélkül nem kapnának meg fontos erőforrásokat és szolgáltatásokat, mivel híjával vannak az ezek megszerzéséhez szükséges fizikai mobilitásnak, szellemi képességeknek, az erőforrások ismeretének, tapasztalatnak, érettségnek, önkifejező készségnek vagy magabiztosságnak.

Az esetmenedzselést igénylő sérülékeny csoportoknak rendszerint sokféle szolgáltatásra és erőforrásra van szükségük, köztük az egészségügy, elmebeteggyógyászat, rehabilitáció, oktatás, gyermekvédelem, lakásügy, munkaügy és más kapcsolódó rendszerek által nyújtottakra. Mivel olyan széleskörűek ezen ügyfelek igényei, fontos, hogy az egyik szolgáltatást nyújtó, rendszerint a szociális munkás, esetmenedzserként működjön. Az esetmenedzser feladata, hogy az egymásutáni szolgáltatásokat megtervezze és összehangolja. Emellett a case manager feladatköre felöleli az eset kapcsán érintett szervezetek közti munkakapcsolat szervezését annak érdekében, hogy meghatározzák az egyéb szükséges szolgáltatások körét, és elkerüljék a párhuzamos szolgáltatásnyújtást, illetve, hogy egységes eljárásokat alkalmazzanak a nehezen kezelhető vagy az őket manipulálni akaró ügyfelekkel.

Az esetmenedzser-feladatok végzésében vannak bizonyos különbségek, attól függően, hogy a szociális munkás milyen környezetben, és az adott intézményen belül milyen szerepben működik. Egyes állami elmebeteggyógyászati intézményekben a szociális munkás ugyanannak az ügyfélnek lehet a terápiás segítője és esetmenedzsere (Johnson és Rubin, 1983; Lamb 1982.). Ezzel szemben az elmebetegek elbocsátását megtervező szakmaközi team tagjaként szupervizori

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

funkciót láthat el a case manager szerepben működő egyéb szakemberek számára (Altman, 1982.). Az esetmenedzsernek szoros kapcsolatban kell állnia a többi szolgáltatóval, egyeztetni, összehangolni és időzíteni tevékenységüket annak érdekében, hogy az ügyfeleket sikeresen összehozza az erőforrásokkal. E feladatok ellátásához az esetmenedzsernek alaposan ismernie kell a közszolgáltatásokat, az ügyfelek jogait, a különböző szervezetek ügyfélkezelői céljait és eljárásait, és rendelkeznie kell közvetítői és képviselői készségekkel.

A szolgáltatókkal való szoros kapcsolat mellett a kettős feladatot ellátó esetmenedzsernek az ügyfelek közvetlen kezelésében is képzettnak kell lennie. Fel kell tudni mérnie az ügyfél szükségleteit és erősségeit, és képessé kell tennie ügyfelét életvitelében a lehető legnagyobb önállóságra. A felmérés alapján az esetmenedzser és az ügyfél megtárgyalják, mik azok az egyedi és teljesíthető célok, amelyek rövid idő alatt elérhetőek. Miként a közvetlen gyakorlat más területein, az esetmenedzser is bevonja kliensét a cél eléréséhez szükséges feladatok kölcsönös megfogalmazásába, és világosan tisztázza, hogy ki mikor és mit fog megtenni. Az intézményeken kívüli erőforrások hasznosításával kapcsolatos feladatok összehangolásához, az összes érintett felet be kell vonnia a végrehajtás megtervezésébe. Az esetmenedzser-feladatok ismertetése itt szükség szerűen vázlatos. Részletesebb tárgyalásra Roberts–DeGennaro (1987) és Weil, Carls és munkatársai (1985) munkáját ajánljuk.

Noha a veszélyeztetett csoportoknak az esetmenedzserek által kezelt szükségletei rendszerint sokfélék, mégis csoportonként változnak még a tágabb csoporton belül is. Hely hiányában nem tárgyalhatjuk minden csoport igényeit, csak megnevezünk veszélyeztetett csoportokat a megfelelő forrásmunkákkal: nevelt gyermekek, valamint gyermekeket veszélyeztetett többszörösen hátrányos helyzetű családok (Ballew, 1985; Compher, 1983; Turner, 1984.); idült elmebeteg és fogyatékosok (McCreath, 1984; Miller, 1983; Rapp, Chamberlain, 1985.); testi fogyatékosok (Akabas, Fine, Yasser, 1982.); krónikus betegségben szenvedők (Harris és Bergmann, 1987); idős betegek (Fauri és Bradford, 1986.); hajléktalanok (Brickner és társai, 1985; Bean, Steffl és Hower, 1987; Phillip és társai, 1988) és fiatalkorú szülők (Brindis, Barth és Loomis, 1987).

A szervezetek és intézmények közti interakciók mélyítése

A kliensek szükségleteinek eredményes kielégítéséhez gyakran szükséges több szervezet és szakma közös erőfeszítése, és a szoros együttműködés rendkívül fontos. A zavartalan, megfelelő szintű munkakapcsolatokhoz szükség van közös tervezésre, a szerepek pontos meghatározására, a vezetők közti folytonos párbeszédre. Mint láttuk, e folyamatok könnyítik az ügykezelést.

Szükség van a szervezetek közti eredményes interakcióra az ügyfél, a család, vagy az ügyfél csoport környezeti tényezőinek javításához is. Javíthatja például a szociális munkás a gyermek iskolai környezetét, ha vállalja a közvetítő

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

szerepet az iskola és az otthon között. Elősegítheti a szülők szorosabb kapcsolatát a tanárral, a gyermek iskolai szereplésének javítása érdekében. A szociális munkás más egészségügyiekkel összefogva, emelheti a betegápoló — a bentlakásos vagy a napközbeni ellátást nyújtó intézmények szolgáltatásainak színvonalát. Együttműködhetnek a szociális munkások a közhivatalnokokkal, pl. az idősek közlekedési problémáinak megoldásában, az értelmi fogyatékosok üdülésének, nevelésnek megszervezésében.

Másik, szervezetek közötti eredményes kölcsönhatást kívánó terület, az ügyfelek segítése a megváltozott környezethez való alkalmazkodásban. Például az elme- vagy javítóintézetekből elbocsátott ügyfeleknek további támogatásra és szolgáltatásokra van szükségük, mikor visszakerülnek a közösségbe vagy családjukhoz. Enélkül a család, az ügyfél vagy az intézmény felkészületlen maradhat, képtelen a szükséges változtatásokkal járó nehézségek elviselésére és az áthelyezés végül minden érintett számára korai és súlyos kudarchoz vezethet. A folyamatos közvetítés, az elbocsátás közös tervezése és a case management megkönnyíti a környezetváltozást.

Az intézeti környezet javítása

Korábban utaltunk már intézkedésekre az állami elmeógyógyintézetekben, vagy a gyermek és ifjúsági otthonokban folyó élet minőségének javítására. Ebben a részben röviden foglalkozunk az intézeti környezet három fő tényezőjének javításával, mégpedig a személyzettel, a foglalkoztatással és a tárgyi környezettel.

Természetesen az intézeti környezet leglényegesebb része a személyzet. Ha ők odaadók, gondoskodók, érzékenyek a bentlakók szükségleteire, akkor az intézeti környezet általában otthonos és elősegíti mindenki fejlődését és jóllétét. Ezzel szemben, ha a személyzet merev, hideg, érzéketlen és durva, illetve csak a legszükségesebb kapcsolatot tartja a bentlakókkal, akkor az intézeti légkör meddő és hideg, ami visszahúzódáshoz, leromláshoz és alacsony morálhoz vezet. Az első lépés a támogató intézeti környezet megteremtésében az, hogy a személyzet melegszívű, elfogadó, mások segítségét őszintén vállaló emberekből álljon.

Az intézeti foglalkoztatás is döntő jelentőségű. A serkentő, építő, fejlesztő foglalkozások serkentik a kliensek jó működését, míg a tétlenségre épülő gondozás az ellenkező eredménnyel jár. Az intézeti foglalkoztatás fontos tényezője, hogy a bentlakók mennyire választhatják meg és irányíthatják napi tevékenységüket. Ha az embernek nincs beleszólása, hogy mi történik vele, általában tehetetlennek, reménytelennek, lehangoznak érzi magát. A választás elősegítésére a progresszív intézetek elősegítik az intézet vezetésében való demokratikus részvételt, amennyire csak lehetséges. Az elmeógyógyászati és

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

javítóintézetekben gyakran találhatók osztály- és csoporttanácsok, melyeken keresztül a bentlakók befolyásolhatják a döntéshozó folyamatokat.

Az intézeti foglalkoztatás további oldalait jelentik a fiatalok oktatása, a felnőttek intézeti fejlesztő foglalkoztatása, a börtönlakók képzése, a fogyatékosok szociális készségeinek fejlesztése és lehetőség teremtése szociális interakciókra. A szakirodalomban jól ismertek a művészet-, zene- és táncterápiák mint a bentlakók kreatív kifejező képességét fejlesztő módszerek.

Az intézeti környezet utolsó fő tényezője a tárgyi környezet és a hely kihasználásával kapcsolatos. Igen kívánatos az olyan szállásmegoldás, amely elősegíti a társas kapcsolatokat, de lehetővé teszi a magánéletet is. Gondozóházakban és kórházakban fontos, hogy a betegek az ablakhoz közel kerüljenek, hogy láthassák a kinti világot. Ha többen laknak egy szobában, lehetővé kell tenni, hogy olyan szobatársakat válasszanak, akikkel jól összeférnek. Kevés csüggesztőbb dolog van, mint mikor egy szűkös helyet olyanokkal kell megosztani, akik az idegeinkre mennek. A betegek kórházi elhelyezésénél fontos a nem dohányzók jogainak figyelembe vétele. Természetesen sok más tényezőnek van még szerepe a szobatársak megválasztásánál és tökéletes megoldás nem nagyon létezik. A szociális munkásnak mégis érzékenynek kell lennie a kliensek szükségleteire, s azok „ügyvédjeként” kell fellépnie az irányító személyzettel szemben, ha a betegek jólétére hátrányos megoldások születnek.

Az ügyfelek „képessé-tétele”

Bizonyos kliensek és klienscsoportok azért nem aknáznak ki fontos környezeti erőforrásokat, mert úgy érzik, nem képesek rá. A „képessé-tétel” alatt azt értjük, hogy lehetővé tesszük a klienseknek, hogy környezetükkel olyan interakciót tudjanak kialakítani, amely elősegíti szükségleteik kielégítését, jólétüket és megelégedettségüket. A képessé válás érzéséhez természetesen szükséges, hogy a környezetben elérhetőek legyenek a lényeges erőforrások. Emellett a képesség érzése szorosan kapcsolódik a magunkról alkotott kedvező képhez, az önbecsüléshez, a magabiztossághoz. Ezek a tulajdonságok és a környezet minősége kölcsönösen befolyásolják egymást. A támogató környezet, amely az egyes erőforrásokat az emberek szükségleteinek megfelelővé formálja, fejleszti ezeket a pozitív vonásokat. Ezzel szemben a jelentős környezeti hiányosságok miatt az elégtelen erőforrások cselekvésképtelenséget, tehetetlenséget és depressziót válthatnak ki.

A képessé tevő eljárások egyike, ha megtanítjuk klienseinknek, milyen a hatalom szerkezete, és milyenek a szükségletekkel kapcsolatos erőforrásrendszerek. Egy másik eljárás, segíteni a klienseknek, családoknak és csoportoknak erősségeik felfedezésében, hasznosításában és ennek révén pozitív énkép kialakításában, önbizalmuk fokozásában, jogaik és jogvédelmük megismerésében, fontos szociális készségek fejlesztésében, szövetségesek felkutatásában a szer-

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

vezeti korlátok leküzdéséhez. Szociális munkások gyakran vesznek részt közösen klienseikkel szociális akciókban, modellként működve a készségek elsajátításához. A képessé-tevő eljárásokhoz tartozik az önszorgító csoportok szervezése, támogató csoportok toborzása és a case-management.

AIDS-es személyek képessé-tétele

Társadalmunk az AIDS-es személyeket a stigmatizálással megalázza, kiközösíti, s megtagadja tőlük az erőforráshoz jutást és az érzelmi támogatást. Emellett az AIDS-t összekapcsolták a tehetetlenség, elhagyottság, kivetettség, utálat, testi és szellemi romlás képeivel. Ez a felfogás súlyosan hat az AIDS-es egyénekre, elszakítván őket szeretteiktől és elzárván önbecsülésük és megelégedettségük olyan forrásait, mint a munkavégzés, a szabadidő élvezete, a jövő reménye, terve — mindezzel megfosztják őket énjüktől. Amellett, hogy az AIDS-es személyeket ilyen súlyos veszteségek érik, rendszerint elszigeteltek, elidegenültek és magányosak, sokuk nem mer emberek előtt mutatkozni, kerülnek az orvosi kezelést.

Patrik Haney, aki 1988-ban halt meg AIDS-ben, tanácsokat hagyott örökségül az AIDS-esek képessé-tételére:

Fontos lépés az AIDS-betegek képessé-tételében, ha megváltozik az a felfogásuk, hogy ők áldozatok. Ha magukat áldozatnak tekintik, ez növeli téptelenségüket és tehetetlenségüket. „Az tart életben, hogy nem vagyok hajlandó magam áldozatnak tekinteni... Betegségem jelen szakaszában nem vagyok tehetetlen és egyáltalán nem vagyok tétlen ezzel kapcsolatban. Ha körülnézek, hihetetlenül bátor embereket látok, akik a lehetetlen helyzetben is kitartanak, és nemet mondanak az AIDS-nek. Reménnyel töltönek el, erőt adnak nekem” (Haney, 1988, 252). Ha segíteni akarunk az AIDS-eseknek leküzdni azt az érzést, hogy áldozatok, nekünk is fel kell adni ezt a véleményt. Ehelyett egyszerűen AIDS-es személyeknek kell őket tekinteni, akik rendelkeznek azzal a képességgel, hogy életüket továbbra is értelmesnek és kielégítőnek találják. Épp ezért, ahelyett, hogy mindig a betegség végzetes jellegére gondolnánk, azt kell szem előtt tartanunk, hogyan lehet a rossz helyzetből a legjobbat kihozni. Ez persze nem jelenti az AIDS valódi és tragikus létének és jellegének a tagadását. De az is valóság, hogy az AIDS-es személyek várható élethossza az elmúlt években számottevően emelkedett. Továbbá az is növeli az egyén erejét, ha az étellel és nem a halállal foglalkozik. „Az általam tapasztalt jó következmények közé tartozik, hogy... megtanultam elfogadni korlátaimat, megtanultam úgy küzdeni, hogy erősségeimre támaszkodjam és világos célokat tűzzek magam elé, megtanultam minden napot értékelni, az itt-és-most jó oldalait is látni, és átéltem azt a hihetetlenül megható dolgot, hogy a családom, a barátaim, a szeretöm és az emberek, akiket ismerek, néha még teljesen idegenek is, teljes mértékben támogatnak és szeretnek” (uott.).

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Nem lehet eléggé hangsúlyozni az érzelmi támogatás fontosságát. Ha az AIDS-es személy nélkülözi a támogató családot, barátokat, akkor a szociális munkásnak kell segítenie olyan emberek felkutatásában, akik ezt a támogatást megadják, és magának is segítőkésznek és szeretetteljesnek kell lennie. A szociális munkás önszervező csoportokat szervezhet, ami Haney szerint hihetetlenül hatásos. Ő maga egy ilyen csoportba való bekapcsolódásnak tulajdonította, hogy le tudta küzdeni, hogy állandóan a halál elkerülhetetlenségével foglalkozzon. „Túlelmelektem félelmeimen, és ezért hálás vagyok. Két másik AIDS-es emberrel találkoztam, akik már majdnem három éve éltek együtt betegségükkel. Ez a két ember nevetett, viccelődött, és jól érezte magát. Itt volt két ember, egy állítólagos végzetes betegséggel, és úgy tettek, mintha semmi bajuk nem lenne. Úgy viselkedtek, mint két egészséges ember, és valójában ez ingatta meg „mindennek vége” felfogásomat, és így kezdtem „élni” tanulni... találtam egy helyet ahova tartoztam” (uott.). Haney megrövidült életének az adott értelmet és célt, hogy megalakította az AIDS felvilágosító és bejelentő szolgálatot, és létrehozott egy segítő szolgálatot (a Persons With AIDS Coalition-t). Más, önkénteseket alkalmazó hivatalos segítő hálózatok is alakultak, olyan nagy városokban, ahol jelentős az AIDS-esek száma.

Az AIDS-esek képessé-tételéhez szükséges foglalkozni a lakossággal, a különböző csoportok mozgósítása, az emberek felvilágosítása, szolgáltató hálózatok létrehozása és a szolgáltatások egybehangolása céljából. Az esettanulmányok fontos szerepet játszhatnak az AIDS-esek gondozásának folyamatos biztosításában.

Bevándorlók és menekültek képessé-tétele

Az idegen társadalomba átköltöző bevándorlók és menekültek általában a tehetetlenség érzésével küzdenek, miután a kezdeti izgalmak után rájönnek, hogy reményeik és álmaik talán elérhetetlenek. Sok tényező járul hozzá a tehetetlenség érzéséhez: a nyelvi korlátok, az amerikai szokások, szabályok, igények idegensége, a kisebbségekkel szembeni (finom) megkülönböztetés és előítéletek érzékelése és legfőképpen pedig az otthoni környezetben hagyott társadalmi támogató hálózatok, a gyökerek és az „odatartozás” hiánya. Emellett az otthoni kultúra, interperszonális viselkedési előírásai, mint az engedelmesség, engedelkenység, hűség, az előljárók tisztelete és az együttműködés nincsenek mindig előnyükre egy olyan társadalomban, ahol a rámenősséget, meggyőzőkészséget, a szókimondást és a konfrontációt díjazták.

A bevándorlók és menekültek képessé-tétele kezdetben főleg abból áll, hogy segítünk nekik megszerezni a mindennapi élethez szükséges alapvető dolgokat. Aligha lehet a „tettek embere” az, akinek nincs megfelelő lakása, ruhája, ennivalója, egészségügyi ellátása vagy pénze a mindennapi szükségletekre. Így először a szociális munkás gyakorlati segítséget nyújt a szállás, ruházat, munka,

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

átmeneti kereset megszerzésében, amíg a családok önállókká nem válnak. A bevándorlók és menekültek képessé-tételéhez tartozik, hogy megtanítsuk a többségi kultúra elemeit, így a lakhatással, közlekedéssel, vásárlással, munkaszerzéssel, pénzügyekkel kapcsolatos ismereteket. Emellett szükséges, hogy megismerjék az olyan társadalmi intézményeket és erőforrásokat, mint az egészségügy, oktatás, közszolgáltatások, hírközlés, fontosabb törvények, a kormányzási és politikai folyamatok. A képessé-tétel egy másik oldala az olyan jogok megismerése és olyan készségek elsajátítása, melyekre a munkaadókkal, egészségügyi dolgozókkal, tanárokkal, szomszédokkal való érintkezésben szükségük van. Segítsük másik lényeges része támogató hálózatok kiépítése mind etnikai vonatkoztatási csoportjukon belül, mind azon kívül. A megfelelő etnikai csoportnak az amerikai kultúrába már sikeresen beilleszkedett tagjai kiváló segítők lehetnek. Ilyenek hiányában más közösségbeli önkéntesek toborozhatók a menekültekkel és bevándorlókkal való kapcsolatteremtésre, tanítasukra, támogatásukra. A szociális munkások avval is segíthetik beilleszkedésüket, hogy támogatják a szükséges erőforrásokat elzáró szervezeti korlátok leküzdésére alakult szövetségeiket és egyesületeiket, azokba esetleg be is lépve.

Új erőforrások teremtése

Az előző részben számos olyan erőforrást és beavatkozást ismertettünk, melyek a szociális munkás kliensei környezetét gazdagítja. Sok lakóhelyen különösen kistelepüléseken, fejlődő, hirtelen terjeszkedő városokban az erőforrások jelentős része hiányzik. Emellett a tárgyi környezet és a politikai, társadalmi körülmények állandó változásával a szociális munkások arra kényszerülnek, hogy új erőforrásokat teremtsenek az emberek már meglévő vagy fejlődő szükségleteinek kielégítésére.

Új erőforrás megszervezésével kell megpróbálkozni, ha nyilvánvaló, hogy egy adott együttélési körzetben (lakónegyedben, településen, kórházi osztályon vagy egyházközségben) sokaknak vannak olyan szükségletei, amelyek kielégítésére nincs lehetőség. Így például a gyorsan növekvő településeken munka, társaság hiányában bezártság miatt a nők depresszióra panaszkoznak, a fiatalok számára nincsenek szabadidős létesítmények és foglalkozások, a felnőtt férfiak egyetlen szórakozása a kocsmá, az egyszülős családokat nem segítik napközis gyerekszolgáltatások, hogy csak néhány szükségletre utaljunk. A problémák megelőzésére, vagy csökkentésére a szociális munkás számára a feladatok a következők: támogató hálózatok teremtése a nőknek, szabadidős programok szervezése minden korosztálynak, felnőtt oktatási-képzési lehetőségek teremtése, lakossági részvétellel gyermekvédelmi szolgálat létesítése, szomszédsági segítőhálózat fejlesztése. A szociális munkásoknak szorosan együtt kell működniük a már meglévő szociális szolgáltató intézményekkel, meg kell nyerni a

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

lakóhelyi vezetőket, célcsoportokat kell szervezni a veszélyeztetett csoportokból és támogatóikból, együtt kell dolgozni a megválasztott helyi képviselőkkel, és érdekcsoportokat kell szervezni a törvényhozás, döntéshozás befolyásolására, ha törvényekre (rendeletekre), vagy közpénzekre van szükség.

A szociális munkások képessé-tevő szerepüket a tevékenységek szervezésével látják el, tehát sokkal inkább a kliensekkel való együttműködéssel, mintsem a „helyettük, értettük” való működéssel. Ez a következő okok miatt fontos:

1. Sokkal jobb eredmények érhetőek el, ha a kliensek tevékenyen részt vesznek a tervek alkotásában és megvalósításában. Mivel közvetlenül érzik az erőforrások elégtelenségét, erről értékes felvilágosítással szolgálhatnak, és erőteljes és megrázó módon tudják ecsetelni sorsukat a felelős szerveknek. Emellett a számoknak is van jelentőségük. Egy város vezetőségére nagyobb benyomást tesz, ha nagy számú jól szervezett ember tart nyilvános gyűlést egy ügy érdekében, mintha csak a szociális munkás és maroknyi ügyfele.
2. A kliensek jobban fogják hasznosítani, védeni és növelni az erőforrásokat, ha tervezésükben és létrehozásukban részt vesznek.
3. A források valószínűleg jobban megfelelnek a fogyasztók igényeinek, ha ők maguk is részt vettek létrehozásukban.
4. A kliensek jobban érzik, hogy mire képesek, ha látják, hogy saját körülményeik javításában részt vehetnek. A szükségleteikért való kiállással leküzdik azt a nyomasztó tehetetlenségi érzést, ami társadalmunk sok hátrányos helyzetű polgárát sújtja. Rájönnek, hogy tényleg számítanak és valóban képesek sorsuk irányítására.
5. A szövetség egy közös cél érdekében, az összetartás és egység érzését erősíti. A mozgalomból támogató hálózat jön létre, és ez tagjai számára a kifejezett célon túl belső értékekkel is bír.

A képviselet és társadalmi akció szerepe

Meghatározásunk szerint a képviselet a kliensekkel és/vagy az érdekükben végzett munka

1. olyan szolgáltatások és erőforrások kiaknázására, amit egyébként nem kapnának meg;
2. olyan fennálló politika, irányvonal, eljárás vagy gyakorlat módosítására, amely káros az ügyfelekre nézve;
3. olyan törvények megalkotása érdekében, amelyek a szükséges forrásokat és szolgáltatásokat fogják eredményezni.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

A szociális munkások már régóta kötelességüknek tekintik a képviseletet. Mindezt megerősítette egyrészt a NASW Ad Hoc Képviseleti Bizottság egy jelentésben (Social Work, 1969), másrészt a szakma új etikai kódexe 1979-ben, melynek VI. cikkelye határozottan megfogalmazza a szociális munkások erkölcsi felelősségét ügyfeleik képviselete érdekében: „A szociális munkásnak úgy kell működni, hogy biztosítsa mindenki számára a szükséges erőforrásokhoz, szolgáltatásokhoz és egyéb lehetőségekhez való hozzájutást” (2. pont).

„A szociális munkásnak olyan politikai és törvényalkotási javaslatokat kell tennie, amelyek javítják a társadalmi feltételeket és elősegítik a társadalmi igazságosságot” (6. pont).

A gyakorlatban azonban a szociális munkásoknak néha etikai dilemmát jelentenek, hogy milyen fajta képviselet a legmegfelelőbb. Ilyen ellentmondásokat taglal Gilbert és Specht (1976) cikke.

Eset- és osztályképviselet

A képviseletnek két különböző, mégis egymáshoz kapcsolódó oldala van. Az egyik esetben egyéni ügyfelekkel, vagy családokkal, és annak érdekében dolgozunk, hogy megkapják azokat a juttatásokat és szolgáltatásokat, amelyekre jogosultak, illetve, hogy olyan módon kapják meg, amely nem sérti méltóságukat. A képviselet egy másik módja azon eljárások, gyakorlatok vagy törvények megváltoztatására irányul, amelyek egy adott osztályon vagy csoporton belül mindenkit érintenek, ezért nevezhetjük ezt osztályképviseletnek. Az osztályképviselet sokkal átfogóbb, és lényegében a társadalmi akció (social action) egyik formája. Bár a képviselet két fajtája eltér, mégis szorosan kapcsolódnak egymáshoz. Amikor egy klientsől diszfunkcionális rendelkezések következtében megtagadtak egy bizonyos szolgáltatást vagy juttatást, a szociális munkás a kliens ügyét képviselve elérheti, hogy az illető megkapja a megfelelő ellátást. Ez példa — precedens — lehet, amely megváltoztatja az ügyfélhez hasonló helyzetben lévő személyekre vonatkozó eljárásokat. Más szavakkal az osztályképviselet az esetképviselet kiterjesztésének tekinthető.

Mikor szükséges a képviselet?

Sok helyzetben megfelelő eljárás a képviselet:

1. amikor egy szervezet vagy alkalmazottja, nem hajlandó biztosítani mindazokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyekre az ügyfél jogosult.
2. Amikor a szolgáltatásokat embertelen módon nyújtják.
3. Amikor hátrányosan megkülönböztetik az ügyfeleket faji, vallási, világnézeti vagy más alapon.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

4. Amikor a szolgáltatások és juttatások fennakadása nehézséget vagy működésképtelenséget okoz.
5. Ha a kormányzat vagy egy szervezet politikája hátrányos helyzetbe hozza a szolgáltatásra szorulókat.
6. Amikor az ügyfelek nem képesek saját érdekében eljárni.
7. Amikor számos embernek vannak olyan szükségletei, melyekre nincsenek elérhető források.
8. Amikor az ügyfeleknek vagy csoportoknak válsághelyzetben azonnali szolgáltatásokra van szükségük (bevándorlók, menekültek stb.).
9. Amikor az ügyfelektől megtagadják polgári vagy törvényes jogaikat.
10. Amikor a szervezeti eljárások és feltételek hátrányosan befolyásolják az ügyfeleket.

Az ügyek képviselhetők személyek, intézmények, szervezetek, közhivatalok, bíróságok, a törvényhozás, vagy kormányhivatalok előtt. A taktikák a célrendszertől függően igen változatosak.

Sosin és Caulum (1983) a képviselet különböző módjait rendszereztek, és ez jól használható a képviseleti tevékenység megtervezésében.

Az önrendelkezés és a képviselet

A képviseleti beavatkozások fontolóra vételekor a szociális munkás nem felejtetheti el, hogy szigorúan tartania kell magát az ügyfél önrendelkezési jogához. Ha az ügyfél nem kívánja jogait érvényre juttatni, a szociális munkás erkölcsi kötelessége, hogy óhaját tiszteletben tartsa. Ha az ügyfél kezdeményezni kíván, a szociális munkásnak biztosnak kell lennie abban, hogy az ügyfél érdeke valóban megegyezik-e azzal, ahogyan azt az ügyfél megfogalmazza. Emellett a szociális munkásnak a képviseleti tevékenységet nem szabad tovább vinnie, mint amennyire az ügyfél kívánja. Továbbá az is feladata, hogy felvilágosítsa az ügyfelet a képviselet esetleges hátrányairól. Például, ha esetleg a képviselet ellenséges reakciót vált ki a célrendszer részéről, akkor az ügyfél olyan ellenséges képet vagy rosszindulatot gerjeszthet másokban, amely a jövőben hátrányosan érintheti. A képviseleti tevékenység rendszerint bizonyos feszültségekkel és nehézségekkel jár, emellett nincs biztosítva a kedvező végeredmény. Mégis a lehetséges hátrányos következmények megtárgyalásakor fontos, hogy ne bátortalanítsuk el az ügyfelet, hanem segítsünk az előnyök és hátrányok mérlegelésében, a végső döntést az ügyfélre hagyva.

Egy másik dolog, amire figyelni kell, hogy a képviseleti tevékenység kezdete előtt a szociális munkásnak meg kell bizonyosodnia, hogy az ügyfél helyzete indokolja a kezdeményezést. Meg kell győződnie arról, hogy az ügyfél beszámolója az erőforrások megtagadásáról hátrányos megkülönböztetésekről, kitalásokról, tényeken alapszik és nincs benne torzítás vagy elhallgatás. Például: az

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

orvosi segítség megtagadásáról panaszkodó ügyfél lehet, hogy nem tartotta be az orvos utasításait. A tiszteletlen bánásmódról panaszkodó ügyfél, lehet, hogy maga az okozója nehézségének ellenszenves és kötekedő viselkedésével. A lényeg az, hogy bölcs dolog gondosan felmérni a helyzetet, hogy elkerüljük az olyan elszármított és téves következtetéseket, amelyek nemkívánatos, kellemetlen következményekkel járhatnak.

A képviselő és a társadalmi akció módszerei

A képviselőnek és a társadalmi akciónak sok módszere van, és mindig esetenként kell eldönteni, hogy milyen módszert használjunk. A módszer függ a probléma természetétől, az ügyfél, a család vagy csoport kívánságaitól, a célrendszer természetétől, a szociális munkás egyéniségétől és személyes stílusától, a politikai légkörtől, és attól, hogy a szociális munkás hivatala mennyire támogatja a különböző beavatkozásokat. Egy adott helyzetben a szociális munkás többféle beavatkozást is alkalmazhat, de az alapszabály az, hogy ne használjon többet, mint amennyi szükséges, és ne okozzon nagyobb felfordulást, mint ami az adott cél eléréséhez szükséges. Néha fontos a harciaság, de módjával kell alkalmazni, mert a harcias módszerrel elért előnyök a kialakított hátrányos képet és kiváltott rosszindulatot esetleg nem ellensúlyozzák. A képviselő és a társadalmi akció leggyakoribb módszerei:

1. Tárgyalás egyéb szervezetekkel

Ha a probléma az, hogy egy másik hivatal megtagadja a segítséget vagy embertelenül kezeli az ügyfelet, eszmegbeszélést lehet tartani az illető teammal vagy vezetőikkel a sérelmek ismertetésére. Előnyös, ha az ügyfél is jelen van, különben csak másodkézből kapott információk alapján kerül az ügy tárgyalásra. Emellett az ügyfélnek nagyon előnyös, ha megtanulja az ilyen helyzetek kezelését. Általában az a helyes, ha az ügy határozott, de indulatmentes módon kerül megtárgyalásra. Ha a másik fél közönyösnek tűnik, vagy más módon fejezi ki, hogy nem hajlandó megtenni a megfelelő lépéseket, szükségessé válik felhívni figyelmét arra, hogy szándékunkban áll a sérelmet a felsőbb hatóságok elé tárnunk, vagy más határozott intézkedést kezdeményezni.

2. Fellebbezés ellenőrző szervekhez

A legtöbb hivatal és hatóság esetében a kliensnek lehetősége van fellebbezésre, ha úgy véli, hogy megtagadtak tőle valamilyen ellátást, szolgáltatást. A fellebbezés eredményezheti az eljárások és rendelkezések megváltoztatását.

3. Törvényes eljárás kezdeményezése

Ha megsértették az ügyfél jogait, és az előbbi eljárások nem orvosolták sérelmét, bírósági eljárást kezdeményezhet. Mivel a kliensek gyakran anyagilag nem engedhetik meg maguknak, hogy ügyvédet fogadjanak, ingyenes jogsegélyszolgálatokhoz kell segíteni őket. Az ügyfélnek természetesen készen kell állnia a bíróság előtti tanúskodásra.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

4. Intézményközi bizottságok létrehozása

Ha az adott intézményeknek nem sikerül lényeges változást elérni, több intézmény egyesítheti erejét a közös probléma megoldására. Bizottságot lehet alakítani, olyan közös eljárások megtervezésére, melynek célja a problémás szervezet gyakorlatának módosítása vagy a település szolgáltatásaiban lévő hiány pótlása.

5. Szakmai véleménynyilvánítás

A szociális munkások nagy hatással lehetnek a szociálpolitikára és a közszolgáltatások fejlesztésére, ha politikai és közfórumokon meggyőzően ismertetik ügyfeleik problémáit és szükségleteit.

6. Felmérések és kutatások az ismeretek bővítésére

A nagyközönség előtt a véleménynyilvánítás jóval eredményesebb lehet, ha a szociális munkás véleményét konkrét adatokkal tudja alátámasztani. Adatgyűjtések, felmérések, valamint a szakirodalom figyelemmel kísérése olyan ismeretekkel fegyverzi fel a szociális munkást, amelynek birtokában válaszolni tud azon mélyreható vagy ellenséges kérdésekre, amelyek nyilvános gyűléseken vagy a közhivatalnokok és a törvényhozók részéről felmerülhetnek.

7. A lakosság megfelelő köreinek felvilágosítása

A haladó politikai kezdeményezések útjában gyakran a legnagyobb akadály a döntéshozók adott problémára vonatkozó tájékoztatatlansága. A nyilvánosság felvilágosítására általában, a törvényhozókra pedig különösen igénybe kell venni a hírközlés összes lehetséges módszereit, mint pl. sajtóhadjárat, telefonkapcsolat, helyi televízió közügyekkel foglalkozó műsorai, helyi és állami szintű konferenciák, kiállítások, befolyásos szervezetek gyűlésein előadás.

8. Kapcsolatfelvétel közhivatalnokokkal és törvényhozókkal

Ez igen hatásos módja lehet a szükséges kezdeményezések elősegítésének. A szociális munkás kapcsolatba léphet a törvényhozókkal és közhivatalnokokkal közvetlenül, vagy megjelenhet bizottsági üléseken, ahol olyan információkat közöl a bizottság tagjaival, amely befolyásolhatja a bizottságot döntésében. Egy ilyen vállalkozás akkor lehet eredményes, ha a szociális munkás tisztában van azzal, hogy a különböző érdekcsoportok miként befolyásolják a törvényhozókat.

9. Szervezetek együttműködése

Ez a módszer arra vonatkozik, ha egy azonos cél mellett elkötelezett szervezetek ad hoc csoportot hoznak létre. Kettős előnye van ennek az eljárásnak. Először, a döntéshozókra nagyobb hatással van, ha több szervezet egy frontba tömörül. Másodsorban, egy adott szervezetnek kevésbé árt a támadás, ha csak egy a közös célért egyesült sok különböző szervezet közül. De amint arra Panitch (1974) rámutat, egy szövetségbe való belépés járhat azzal a problémával, hogy „az adott kérdés túlságosan általánossá válhat ahhoz, hogy megfeleljen a tagszervezetek igényeinek” (331).

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

10. Klienscsoportok szervezése

Ez a beavatkozás abból áll, hogy társadalmi változásért küzdő csoportot szervezünk olyan lakosokkal, akiknek közös a problémájuk. A szociális szolgáltató intézmény kezdeményezi a csoport alakulását, majd ösztönzi a tevékenységüket, és tanácsadóként támogatja a csoportot az ismeretek megszerzésében, a kiválasztott emberek megközelítésében, és más lakossági csoportokkal való együttműködésben. Különösen hatásos klienscsoportok szervezése a kisebbségi csoportoknak, akik politikai szempontól gyakran érzik magukat tehetetlenek. Lum (1982) ismerteti egy szociális munkás eredményeit, aki feketéket szervezett meg köztulajdonú lakásépítés során megsértett jogok képviselőire.

11. Petíciók benyújtása

Ennek célja a törvényhozók figyelmét felhívni a problémára és nyomást gyakorolni egy közhivatalnokra a számonkérhetőség révén, egy választókerzet véleményének kifejezésével.

12. Kítartó követelés

Ez az eljárás azt jelenti, hogy a szokásos kérvénybeadáson túlmenően folyamatosan levelekkel és telefonhívásokkal bombázzuk a hivatalnokokat. Noha ez az eljárás a törvényes kereteken belül marad, nyomás céljára való alkalmazása megközelíti a zaklatás tényét.

Nyilvánvaló, hogy az imént felsorolt eljárások képviselőnek és társadalmi akciónak egyaránt tekinthetők. Az eredményes társadalmi akcióhoz Grinelli és Kyte (1974.) szerint racionális, tervszerű módszerre van szükség, amely a következő lépésekből áll:

1. Határozd meg a problémát.
2. Módszeresen mérd fel a változtatni kívánt embereket, struktúrákat, rendszereket.
3. Mérd fel, milyen hajtóerők segíthetik a változást, és milyen ellenerők hátráltathatják.
4. Határozd meg a célokat.
5. Gondosan egyeztesd a társadalmi akció működését vagy stratégiáját az elérendő céllal.
6. Ésszerű végrehajtási tervet készíts.
7. A tervbe foglald bele a folyamatos visszajelzéseket, az akció változtató hatásának értékelésére.

Ezen lépések mellett még szükséges néhány dolog társadalmi akció eredményességéhez. Bár nem minden szociális munkás rendelkezik a következőkkel, O'Connel (1978, 199.old.) szerint az eredményes társadalmi akciót és szervezőt a következő tulajdonságok jellemzik:

1. olyan ügy, amiért érdemes lelkesedni.
2. Igazi törődés az ügygel.
3. Képesség az ügyet a figyelem központjában tartani.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

4. Elfogadni, hogy a küzdelem a dolgok megváltoztathatóságának módja, s nem kell mentegetőzni, ha valaki küzd.
5. Kitartás: az eredményes civil mozgalom első követelménye az állóképesség.
6. Az ügy eredményes képviselői pontosan értik, hogyan van megszervezve, és hogyan változtatható a kormányzat és a szolgáltatási rendszer. A vak lelkesedés is lehet néha eredményes, de a sikeres, folyamatos munkához szakértelem szükséges.
7. Bármely nagyobb ügy megváltoztatásához jelentős számú emberre van szükség. A politikusok megtanulták, hogy megvizsgálják, állnak-e szavazatok a dühös kiabálások mögött.
8. A sikeres társadalmi akció szervezőjének függetlennek kell lennie, hogy bárkivel szabadon megküzdhesen vagy szövetkezhesen.

Az ügyfelek szervezése és a társadalmi akció tervezése, sok, könyvünk tárgyát meghaladó készséget igényel. A társadalom megváltoztatásának módszereivel a politika színterén Haynes és Mickelson (1986) igen hasznos munkája foglalkozik.

(Fordította: Benedek Lóránd)

Irodalom

- Akabas, H., Fine, M., Yasser, R. (1982): Putting Secondary Prevention to the Test. A Study of an Early Intervention Strategy with Disabled Workers. *Journal of Primary Prevention*, 2, 165–187.
- Albert, R. (1983): Social Advocacy in the Regulatory Process. *Social Casework*, 64, 473–481.
- Altman, H. (1982): Collaborative Discharge Planning. *Social Work*, 27, 422–427.
- Ballew, J. (1985): Role of Natural Helpers in Preventing Child Abuse and Neglect. *Social Work*, 30, 37–41.
- Bean, G. J., Stefl, M. E., Howe, S. R. (1987): Mental Health and Homelessness. *Issues and Finding*. *Social Work*, 32, 411–416.
- Brickner, P. W., Scharer, L. K., Conanan, B., Elvy, A., Savarese, M. (1985): *Health care of Homeless People*. Springer, N. Y.
- Brindis, C., Barth, R. P., Loomis, A. B. (1987): Continuous Counseling. *Case Management with Teenage Parents*. *Social Casework*, 68, 164–172.
- Compner, J. (1983): Home Services to Families to Prevent Child Placement. *Social Work*, 28, 360–364.
- Fauri, D. P., Bradford, J. B. (1986): Practice with the Frail Elderly in the Privat Sector. *Social Casework*, 67, 259–265.
- Gilbert, N.-Specht, H. 1976. Advocacy and professional ethics. *Social Work*, 21, 288–293.
- Grinnel, R.-Kyte, N. 1974. Modifying the environment. *Social Work*, 19, 477–483.
- Haney, P. 1988. Providing empowerment to the person with AIDS. *Social Work*, 33, 251–253.
- Harris, M.-Bergman, H. (1987): Case Management with the Chronically Ill. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57, 296–302.
- Haynes, K.-Mickelson, J.S. 1986. Affecting change: Social Workers in the political arena. *White Plains, N.Y. Longman*.
- Honey, E. (1988): AIDS and the Inner City. *Critical Issues*. *Social Casework*, 69, 365–370.



EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Johnson, P.-Rubin, A. (1983): Case Management in Mental Health. A Social Work Domain. Social Work, 28, 49–55.

Lamb, H. (1982): Treating the Long-Term Mentally Ill. Jossey-Bass, San Francisco.

Lum, D. (1982): Toward a Framework for Social Work Practice with Minorities. Social Work, 27, 244–249.

McCreath, J. (1984): The New generation of Chronic Psychiatric Patients. Social Work, 29, 436–441.

Miller, G. 1983. Case management: The essential service. In. Sanborn Ed. Case management in mental health services. Haworth Press, N.Y.

National Association of Social Workers (1980): NASW Code of Ethics. NASW News, 25, 24–25.

O Connel, B. 1978. From service to advocacy to empowerment. Social Casework 59, 195–202.

Panitch, A. (1974): Advocacy in Practice. Social Work, 19, 326–332.

Phillips, M.H., DeChillo, N., Kronenfeld, D., Middleton-Jeter, V. (1988): Homeless Families. Services Make a Difference. Social Casework, 69, 48–53.

Rapp, C. A., Chamberlain, R. (1985): Case Management Services for the Chronically Mentally Ill. Social Work, 30, 417–422.

Roberts-DeGennaro, M. (1987): Developing Case Management as a Practice Model. Social Casework, 68, 466–470.

Sosin, M., Caulum, S. (1983): Advocacy. A Conceptualization for Social Work Practice. Social Work, 28, 12–17.

Turner, J. (1984): Reuniting Children in Foster care with their Biological Parents. Social Work, 29, 501–506.

Weil, M., Karls, J. M. (1985): Case Management in Human Service Practice. Jossey-Bass, San Francisco.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Ellenőrző kérdések:

Mi az esetmenedzsment szerepe?

Milyen esetekben indokolt az esetmenedzsment alkalmazása?

Mit jelent a rendszerszintű problémakezelés?

Milyen beavatkozás típusokat tartalmaz az esetmenedzsment módszere?

Milyen célokat kell szem előtt tartanunk az esetmenedzsment tervezése esetén?

Hogyan lehet a szervezetek és intézmények közötti együttműködést (interakciókat) elmélyíteni?

Milyen módon történik a kliensek „képesé tétele” (empowerment)?

Miért érdemes együtt dönteni a kliensekkel a saját ügyeikben, vagy éppen rájuk bízni a döntést, és legfeljebb segítséget ajánlani, amit vagy elfogadnak, vagy nem?

Mit nevezünk képviselőnek, milyen formái vannak, és milyen esetekben alkalmazzuk?

Mit nevezünk társadalmi akciónak, és milyen módszerei vannak?