

Bevetés a problémamegoldó folyamatba

Dean H. Heppworth – Jo Ann Larsen

In Heppworth, D. H., Larsen, J. A. (1990). Direct Social Work Practice. Theory and Skills. Wadsworth Publishing Company, Belmont, California, 404-432. (rövidítve)

Ha az ügyféllel kialakított kapcsolatunkban eljuttottunk az együttműködésig, és elfogadta a problémamegoldó folyamatban való aktív részvételt, akkor indokolt, hogy megismertessük a folyamat lényegével és azzal, hogy hogyan tudja alkalmazni azt problémái megoldására. A szabályos folyamat meghatározás előtt fontos elmagyarázni, hogy eredményes használatának mik az előfeltételei. A feltételek és logikai indokaink pontos meggyarazata tovább növeli a kliens befogadókészségét, és felkészíti a problémamegoldó folyamat módszeres használatára. Az ügyfél bevezetését a folyamatba azzal kezdjük, hogy tisztázzuk annak természetét:

„Elsősztis tisztázzuk, hogy mi is a problémamegoldó folyamat. Lényegében olyan módszer, ami képessé teszi őt az eredményes együttműködésre a problémák megoldásában és a döntéshozatalban. Bizonyos számú lépésből áll, melyek segítenek a problémák pontos meghatározásában, több lehetséges megoldás kidolgozásában, melyek közül majd kiválasztja a legmegfelelőbbet. A legjobb megoldás az, amelyik a leginkább kielégíti szükségleteit. Másrészt vezérfonalként javaslatokat is tartalmaz az együttműködés elősegítésére, a szükségletlen és természetellen viták elkerülésére.”

Két okból is lényeges hangsúlyozni, hogy a problémamegoldás eredményes lehet. Elsőszt is bármely beavatkozás eredménye attól függ, hogy az ügyfél mennyire bízik a sikerében. Ha kifejezzük azt a meggyőződésünket, hogy a beavatkozás hatásos, ez általában növeli az abba vetett bizalmat, és fokozza annak valószínűségét, hogy az ügyfél tőle telhetően kivesszi a részét a cél megvalósításából. A második ok az, hogy a beavatkozás hatosságának hangsúlyosságával elsősztban az ügyfélre helyezzük a felelősséget a végeredményt illetően. Természetesen ez csak akkor helyes így, ha a beavatkozás eredményességéről meg vagyunk győződve, és a megvalósítás módjához is értünk. Ebben az esetben, ha az ügyfélre hárul a fő felelősség a végeredményért, sikertelenség esetén nem engedni a beavatkozás hatástalanságára hivatkozó ügyfeleket kihívni a felelősség alól, amikor azok csak immorálisan másokkal közzre.

adatok összehasonlítása a segítő folyamat során időszakosan nyert adatokkal olyan haladási fokozatokat mutat ki, amelyeket egyébként nem vennénk észre. Az ellenőrzések gyakoriságában is meg kell egyezni. Azt találjuk, hogy az ügyfelek e téren a mi javaslatunkat várják, és jó hatású, ha minden második alkalommal néhány percet a haladás mérésével töltünk.

Vannak ügyfelek, akik szívesen vesznek, ha ez minden alkalommal megtörténik, míg mások jobban örülnek, ha ritkábban beszélünk haladásuk mértékéről. Azt javasoljuk, hogy legyen a szociális munkás rugalmas, de 3 találkozóznál több ne legyen a haladás megbeszélése között.

Megállapodások a szerződés újratárgyalásáról

Mivel a megállapodások folytatódhatnak az egész folyamat során, fontos tisztázni az ügyféllel, hogy a szerződés feltételei bármikor újra tárgyalhatók. Változnak a körülmények, új tények merülnek fel, alaposabb lesz a felmérés, haladás történetik (reméljük), vagy ellenállás lép fel. Az ilyen és más változó tényezőkre megköveteljük a szerződés állandó módosítását, hogy az a körülményeknek megfeleljen maradjon. Tisztázzuk, hogy a segítő folyamat bármely részvevője (a szociális munkás is) bármikor kérheti a szerződés módosítását. Ennek megértése még jobban előtérbe állítja a változásba vetett hitet, és fokozza a segítő folyamat teljes kölcsönösségét.

(Fordította: Benedek Lóránt)

Irodalom

- Davis, I. (1975): Advice-giving in parent counselling. *Social Casework*, 32, 306-311.
- Luborsky, L., Singer, B., Luborsky, L. (1975): Comparative Studies of Psychotherapies. *Archives of General Psychiatry*, 32, 995-1008.
- Orlinsky, D., Howard, K. (1978): The relationship of Process to Outcome in Psychotherapy. In S. Garfield, A. Bergin (Eds.): *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. John Wiley and Sons, N. Y., 283-329.
- Reid, W. (1970): Implications of Research for the Goals of Casework. *Social Work*, 40, 140-154.
- Reid, W., Epstein, L. (1972): *Task-Centered Casework*. C. U. Press, N. Y.
- Reid, W., Shapiro, B. (1969): Client Reactions to Advice. *Social Service Review*, 43, 165-173.
- Wood, K. (1978): Case Work Effectiveness: A New Look at the Research Evidence. *Social Work*, 23, 437-458.

Az interakciók kezelése a problémamegoldás során

A problémamegoldó folyamat tulajdonképpen lépésének megmutatása előtt fel kell készülni az ügyfél interakciónak irányítására, a lépések betartására, annak érdekében, hogy eredményeket érjessen el. E célból a következő szempontokat kell az ügyféllel betartatni:

1. A problémát pontosan mondja el.
2. A jelenlegi problémára összpontosítson ne a régi nehézségekre.
3. Egysszere egy problémával foglalkozzon.
4. Figyelmesen hallgasson meg másokat, akik elmondják problémáikat.
5. A problémát pozitív módon próbálja megfogalmazni.

Első szempont: pontosan mondja el a problémát

Egy problémát úgy kell megfogalmazni, hogy mások eldöntessék, hogy pontosan milyen természetű gondról, szükségletről van szó. A probléma pontos leírásával elkerülhető a pontatlan és általános megfogalmazásból származó zavar és félreértés. Törekeďünk kell arra, hogy az ügyfél minél pontosabban, konkrétan mondja el problémáját. Ne felejtsük el, hogy ha az ügyfél általánosságokban fejezi ki magát, akkor rá kell kérdezni a részletekre, és tisztázni kell a problémák pontosításának szükségességét.

Második szempont: a jelenlegi problémára összpontosítson

Miközben segítünk ügyfeleinknek problémáit meghatározni, fontos dolog a jelenéi maradni. Rendszerint a körülmények és részletek feletti szükségleten és lényegesen vitákra ad alkalmat, amikor az ügyfelek a múltból kotornak elő problémás viselkedéseket. Időnként segít a problémás viselkedés megértésében az újabbkéleű nehézségek néhány részlete, de néhány példánál több már inkább hátráltatja a felátás folyamát. Érdemes tehát a szerződésekben megállapodni abban, hogy a jelenlegi problémákra kell összpontosítani, és ha az ügyfél régi esetek taglatásába kezd, vissza kell térteni őt a jelenlegi problémához.

Harmadik szempont: egysszere csak egy problémával foglalkozzon

Gyakran előfordul, hogy az ügyfél felhoz egy problémát, aztán gyorsan átér egy másikra, amely megoldása a figyelmet és nehezíti a segítő folyamatot. A figyelem elterelése (mellékvágányra tértesse) lehet megtervezési szándék, de történhet azért is, mert egyesek számára nehéz hosszabb ideig egy témánál

maradni. Ha az ügyfél mellékvágányra tér, közbe kell lépni, és vissza kell téríteni az eredeti problémához. Az is fontos, hogy ilyenkor felismertessük, hogy mellékvágányra tért, és tisztázzuk, hogy ez miért nehezíti a problémamegoldást.

Negyedik szempont: figyelmesen hallgassák azt, aki a problémáiról beszél.

E szempont szerint a másik személy problémájának meghallgatásakor tegyük félre értéktételeinket, igyekezzünk ellenállni azon természetes hajlamunknak, hogy rögtön kifejtsük ellenvéleményünket, illetve, hogy azonnali tanácsokat adjunk a probléma megoldásához. Ahhoz, hogy teljesen megértsük a másik mondanivalóját, visszakerdezőkkel ellenőrizzük a hallottakat. Eredményes módja a visszacsatolásnak, ha összefoglaljuk amit hallottunk, mert így a probléma elmondója eldöntheti, hogy jól értették-e, amit közölni akart. Ez azért fontos szempont, mert ahogy a hallgató fogadja a probléma elmondását, az meghatározza, hogy egyetértő és együttműködő vagy védekező és ellenséges létkör jön-e létre. Noha a visszacsatolás mesterkéltnek és gépiesnek tűnhet, de mégis fontos az együttműködő kommunikáció eredményessége érdekében. Megkönyhítojduk az ügyfeleknek az e szempontrendszer szerinti viselkedést, ha a probléma meghallgatót arra kérjük, hogy nagyon figyeljenek, és próbálják megérteni a közlő üzenetét és értesét. Arra is kérjük meg őket, hogy próbálják kizárni saját gondolataikat, éljék magukat bele a másik helyzetébe, hogy teljesen ráhangolóđjanak az illető üzenetre. Miatán az üzenet elhangzott, kérjük meg őket, hogy ellenőrizzék a hallottakat visszakerdezőkkel. Legyünk készek a közbejegésre, amennyiben a problémát meghallgató ellenségesen fogadná az üzenetet. Késztessük őket a visszacsatolás módszerének használatára, amíg a problémát elmondó és hallgató ugyanúgy nem értelemzik az üzenetet.

Ötödik szempont: a problémát pozitív módon próbálja megfogalmazni

Az a mód, ahogyan valaki a problémáit előadja, együttérzést és együttműködést, vagy védekezést és ellenállást vált ki a többiekben. Ha a másik személy viselkedésével kapcsolatos problémát közlünk, fontos, hogy azt vádaskodás és támadás nélkül fejezzük ki. A probléma olyan vádaskodó megfogalmazása, mint „érzéketlen vagy az érteséim iránti”, „sosem veszed észre, mennyit dolgozom”, vagy „túl későn jöttél haza” rendszerint védekezést vagy ellenvadásakat vált ki, s ez alássa a megoldási folyamatot, mivel az elkerdezőt volna. Fontos tehát, hogy a probléma közlője először segítő szándékát fejezze ki, és mondja el, a probléma miképp érinti őt, ahelyett, hogy azt hangsúlyozná, a másik mit csinál rosszul. A problémák megfogalmazásának eredményes módja, ha először

együttműködési szándékunkat fejezzük ki aggályaink helyett. Hasonlításunk össze két következő közlést és döntést el, hogy miként hatnak a hallgatóra.

(a férjhez)

„Jim, te jól ellátod a családod, és sokat dolgozol, én ezt teljes mértékben elismerem. De az utóbbi időben sokszor egyedül voltam, és ez nagyon elkedvetlenített. Több időt kellene együtt töltönnünk.”

„Jim te munkamániás vagy, és nekem ebből teljesen elegendem van. Jobban érdekel a munkád, mint én. Olyan sokszor hagysz egyedül, hogy teljesen belefűlök.”

Az ügyfelek általában csak segítségével tudják problémáikat támadás vagy szemrehányás nélkül kifejezni. Ha a problémáikat vagy aggályukat vádaskodóan fejezik ki, fontos közbejönni, hogy megakadályozzuk a kapcsolatot romboló interakcióit. Magyarán az el, hogy a vádaskodó közlések mennyire sértőek, és kérjük meg azt a személyt, akire ezek a közlések vonatkoznak, hogy mondja el, hogyan hatnak rá az elmondottak. Ezek után próbáljuk meg az ügyfelekkel átfogalmazni az elutasító, vádaskodó üzenetet, saját érzéseiket kifejező pozitív megfogalmazású üzenet. A további interakciók közben valószerűleg még sokszor közbe kell lépni, mivel nehéz a megszokott közlési sémáktól megszabadulni, s az ügyfelek gyakran visszatarthatják rögzült kommunikációs mintáikhoz. Az ügyfeleknek meg kell tanulniuk, hogy problémáik megfogalmazása ne legyen túl általánosító, mint például „Te sosem rákods el magad után” vagy „Mindig nekem kell figyelmeztetnem téged, hogy végezd el az itthoni munkádat.” A utóbbi általánosítások rosszul hatnak a kommunikációra, egyrészt mert vádaskodóak, másrészt mert rendszerint pontatlanok. Az ilyen üzenetekre viszont támadással szokták védekezni, és a cinzeltek megpróbálják bizonyítani azok igazságtalanságát. Ebből végeérhetetlen vita támad. A problémák túlzottan általános megfogalmazásakor lépjünk közbe, és próbáljuk az ügyféllel pontosan megfogalmazni a másiknak szóló közlést. Fontos, hogy tisztázzuk az általános megfogalmazásokon alapuló kommunikáció eredménytelenségét.

A problémamegoldás lépései

A következő részekben a problémamegoldó folyamat lépéseivel foglalkozunk és avval, hogy hogyan tudjuk ezeket a lépéseket elsajátítani az ügyfelekkel. Annak érdekében, hogy az ügyfél úszán láthassa a dolgok menetét, javasolható, hogy 6 is kapjon egy írásos vázlatot a folyamat lépéseiről. Mielőtt az ügyféllel megbeszelnénk a folyamatot, magyarázzuk el, hogy a folyamat végigkövetése önmagában nem biztosítja, hogy a meghozott döntések és megoldások mindig a kívánt eredményt érjék el, mivel a végkimenetel soha nem állapítható meg előre. A folyamat segítségével azonban elkerüljük a vitákat, és lényegesen növeljük a kedvező eredmények elérésének valószínűségét.

A problémamegoldás folyamatának lépései a következők:

1. a probléma elismerése;
2. a probléma elemzése és a résztvevők szükségleteinek megállapítása;
3. minél több lehetséges megoldás kidolgozása (ötletbörze);
4. az összes megoldás értékelése a résztvevők szükségleteit figyelembe véve;
5. a kiválasztott megoldás megvalósítása;
6. a problémamegoldás eredményének értékelése.

Első lépés: a probléma elismerése

Nyilvánvaló, miért szükséges ez a lépés. Mivel az emberek hajlamosak a dolgok halogatására, gyakran nem néznek szembe a problémákkal, amíg azok olyan súlyosak nem lesznek, hogy többé nem hagyhatók figyelmen kívül. Továbbá mivel gyakran kellemetlen szembenézni a problémákkal, egyesek megpróbálják kimagyarázni őket, vagy nem vesznek róluik tudomást, remélve, hogy elmúlnak. Noha igaz, hogy egyre súlyosabbnak és nőnek, néha helyrehozhatatlan károkat, nagy kiadásokat és gyötört gondokat okozva.

Kerüls nélkül el kell magyarázni az ügyfeleknek ezt a lépést, hangsúlyozva, hogy a korai szakaszban a problémák rendszerint kezelhetőek. De ha nem tördölünk velük, akkor nagyon nagyra nőhetnek, és megoldásuk nagyobb erőbefektetést igényel.

Második lépés: a probléma elemzése és a résztvevők szükségleteinek megállapítása

Igen fontos lépés, mivel a problémás helyzet résztvevői hajlamosak megmondani, a probléma részletes elemzése nélkül megoldást javasolni. Így könnyen lehet, hogy rossz irányban keresik a megoldást, ami idő- és energia-pocsékolás lehet, és nem vezet eredményre.

Miközben segítünk az ügyfeleknek a problémáik elemzésében, fontos, hogy ne időzzünk hosszan egy problémánál, és ne bocsátkozzunk mélylélektani elemzésekbe, azért, hogy a nehézségek gyökereit feltárjuk. A cél nem az okok megállapítása, mivel az gyakran csak természetlen elméletekre vezet. Azért kell inkább a problémát elemezni, hogy felismerhessük az ügyfél nehézségeit okozó tényezőket, s hogy rájövünk, a résztvevők milyen szükségleteit kell kielégíteni ahhoz, hogy a probléma minden érintett személy megelégedésére oldódjon meg. A problémák meghatározásához az ügyfélnek a következő útmutatót kell beartani:

1. Pontosan meg kell nevezni a problémás viselkedéseket és kifejezni az általuk kiváltott érzéseket. (Például: „ha munka után kocsmába méz, az nagyon rosszul esik, és úgy érzem, hogy nem számítok neked semmit.”)
2. Elismerni kell, hogy a probléma kialakulásában ki mért felelős.
3. Meg kell határozni a problémás helyzet résztvevőinek szükségleteit.

Az első két lépést már korábban részletesen tárgyaltuk, ezért nem szükséges velük tovább foglalkozni. A harmadikat azonban érdemes részletezni. Két okból is fontos a problémás helyzet résztvevőinek szükségleteit meghatározni. Először is ahhoz, hogy bármilyen megoldás elfogadható legyen, eleget kell tennie az összes érintett szükségleteinek. Logikus tehát, hogy előre meghatározzuk ezeket, hogy azután a segítségükkel értekelhetők legyenek a lehetséges megoldások.

Problémamegoldáskor a szükségletek azonosítása az együttműködést is tovább mélyíti, mivel az egymás szükségleteinek figyelembevételére és megértésére való törekvés jobban segíti egymás elfogadását és tisztelését. Az összes érintett szükségleteinek legjobban megfelelő megoldás az eredményes problémamegoldást biztosítja.

Néhány példa arra, hogyan fogalmazhatják meg az ügyfelek szükségleteiket: „Nem szeretem, amikor egymás után több estét töltesz a haverjaidal a kocsmában, úgy érzem, nem számítok neked, ha ilyen kevés időt töltesz velem. Szeretném, ha több estét tölthetnék együtt.”

„Megaládonk érzem, ha barátaim előtt kezdesz kritizálni és az ügyeimről beszélni. Azt szeretném, ha úgy hívnám a barátaimat hozzánk, hogy ne keljen félnem attól, hogy zavartba hozol előtűnk.”

Figyeljük meg, hogy ezekben a közlésekben a közlő meghatározza a problémás viselkedést, a helyzetet, amiben történik, a viselkedésre adott érzelmi választ és a kielégetlen igényeket vagy szükségleteket. Emellett a közlő a saját fordítva figyelmeztet. A résztvevők szükségleteinek azonosításakor különösen családi megbeszéléseken, a folyamatos gondos felügyeletre és tevékeny beavatkozásra van szükség, mivel a ügyfelek gyakran átváltoznak a szükségleteikről egymás vádolására és bírálására. A vételező válaszokat kiküszöbölhetjük, ha az ügyfeleket segítjük ellenséges üzeneteik újrafogalmazásában úgy, hogy mintákat adunk az „érintzenetekből” és megtanítjuk őket, hogyan fogalmazhatják meg problémáikat érzéseik és szükségleteik pontos kifejezésével.

Útmutató a szükségletek azonosításához.

1. Magyarázzuk meg, hogy egy probléma megoldásai közül az a legeredményesebb, amelyik legjobban megfelel minden érintett szükségletének.
2. Tisztazzuk, hogy mindenki szükségletei egyformán fontosak, és senki nem fog kimaradni a problémamegoldó folyamatból. Mindenki elmondhatja elvárásait, miközben a többieknek figyelniük kell, és meg kell értenniük a mondotakat.

3. Ezután mindenkit föltekintünk szükségletei ismertetésére, biztatva és bátorítva őket nyílt és pontos fogalmazásra. Kezdjük azzal a személyvel, aki először szól a problémáról. Figyeljük arra, hogy minden szükségletet feljegyezzünk, és a végén ennek pontosságát és teljességét ellenőriztessük a résztvevőkkel.

Az összes résztvevőt megkérjük, hogy türelmesen hallgassák meg egymást, ne vonják kétségbe a különböző szükségletek jogosságát és fontosságát. Hangsúlyozzuk, hogy első lépésben csak a szükségletek meghatározásáról lehet szó, a rangsorolásra és az ellentétek feloldására majd később kerül sor. Amennyiben mégis vitára kerül sor, fontos, hogy közbelépünk, és leállítsuk azt. A folyamat szemléltetésére egy családrendszert választottunk ki. A Taylor családban sok a civakodás a családi autó használatára körül. A szülők és a két tizenéves gyerek elfogadta a családi munkás ajánlatát, hogy a problémamegoldó készségek megtanulásával kíséreljék meg feloldani az ellentéteket.

A szülők megfogalmazásában a problémát azok a szenvedélyes viták képezték, amelyek a családi autó alkalmazkénit használati jogáról szólnak. Szerintük a gyerekek túlzottan maguknak követelik az autót, és ez nehézséget okoz a szülőknek köteleességeik ellátásában. A gyerekek védekeznek, hogy fontos tevékenységeikhez kell nekik az autó. A szociális munkás közbelép, mondván, hogy minden csalátagnak vannak szükségletei, és a cél az, hogy olyan megoldást találjanak, ami a legjobban megfelel mindenkinek. Taylor úr megértően bólint, és a szociális munkás biztatja a gyerekeket, hogy az ő szükségleteik is fontosak, és együttesen egy nekik is megfelelő megoldást fognak kidolgozni. A szociális munkás elmagyarázza, hogy miért fontos a szükségletek lejegyzése, amit René el is vállal. A további megbeszélésen a szükségletek azonosítják.

Bert: megbeszélte találkozókra és más baráti időtöltésre menni.

René: autósorozta és más baráti időtöltésre menni.

Taylor: autósorozta és más baráti időtöltésre menni.

Taylor: autósorozta és más baráti időtöltésre menni.

Taylor úr: keddenként a kuglizóba, péntekenként a szokásos vacsorára menni a feleségével, kell az autó a munkába járáshoz is.

Harmadik lépés: a lehető legtöbb alternatív megoldási javaslat kidolgozása annak érdekében, hogy minél helyesebb döntést hozhassunk

A résztvevőknek minden megoldási lehetőséget meg kell fontolniuk. Enélkül lehet, hogy csak egy-két nyilvánvaló lehetőséget vesznek figyelembe, és a jóval fejlettebbekkel nem is foglalkoznak. A lehetőségek nagy választékát nyújtó eljárás az úgynevezett ötletbörze (brain-storming) ami teljesen szabadfára engedett ötletek felvonulását jelenti. Kérjük meg az összes résztvevőt képzelő-ereje megértetésére, és eredeti javaslatok kidolgozására. Ha a résztvevők

haboznak, vagy nem állnak elő elég javaslattal, a szociális munkás bedobhat megoldásokat. Mindehhez nyílt és egymás ötleteit elfogadó légkört kell teremtenünk. Meg kell kérnünk tehát a résztvevőket, hogy ne kezdjék kritizálni, gúnyolni egymás ötleteit, bármennyire is képletemek tűnnek. Másként a résztvevők óvakodnak ötleteik szabad kimondásától, nehogy utána oszobának vagy nevésségesnek tartsák őket. Az ötletbizsácnak tehát szabadság, nyíltság kell lennie. Bátorítani kell mindenkit ötletei kimondására, és ha meglették, elismerő visszajelzést kell kapniuk. A cél a teljes részvételi elősegítése a javaslatok értékelése nélkül.

Negyedik lépés: a változatok kiértékelése és a legígéretesebb kiválasztása

Ez a lépés a döntéshozás lényege. Ha a résztvevők meglették az előző lépéseket, akkor a negyedik lépéshez az együttműködés szellemében érkeznek el. Ennek a lépésnek a célja, hogy minden egyes javaslat előnyeit és hátrányait gondosan mérlegelve kiválasszunk az összes résztvevő szűkségeinek legjobban megfelelőt. A megoldások ilyen kiértékelésével elkerülhetjük a szűkségeinken és termékeinken hatalmi harcok, a közmegegyezésre bízva a döntést. Mivel a problémamegoldás módszerei kiküszöböljük a hatalmi harcokat, „nincs vesztes” módszernek is nevezik. A végső megoldás minden résztvevőnek a legjobbat nyújtja. Lényegében mindenki „nyer”.

E lépés során az összes javasolt megoldást lehetőség kiértékelése történik. A jegyzetelőt megkérjük, hogy olvasson fel minden javaslatot, a résztvevők pedig osztályozzák a lehetőségeket aszerint, hogy megfelel-e szűkségeinknek (+ jel, 1-10-ig terjedő skála). A folyamat bemutatásához visszatérünk a Taylor család esetére, lejegyezve minden, a család által javasolt lehetőséget, és osztályozva őket a családtagok igényeinek megfelelően.

Lehetséges megoldások	Osztályzatok			
	Apa	Anyja	Bert	René
Venni másik autót	-	-	+	+
Csökkenteni az olyan szabadságos levélkényeséget, aminek autót kell	-	-	-	-
Csökkenteni az autóhasználatot egyalogással vagy buszozással, ha lehetséges.	+	+	+	+
Egyes alkalmaikkor megpróbálni harfókkal közösen használni autót.	+	+	+	+
Gyakrabban használni az autót közben a családagok.	+	+	+	+
A család minden hét elején összeszűll megbeszélni autógényét, és használati tervet készíteni meggyezéses alapon.	+	+	+	+

Megtekintve az osztályozást, kiderült, hogy az első két megoldás a legtöbb családagunk nem felel meg, ezeket tehát a családtagok közös beleegyezéssel elvetjük. A 3., 4., 5. és 6. javaslat mind ígértes lehetőségek tűnnek, mivel minden családtag + al jelölték őket. A közös vélemény az lesz, hogy ezek a megoldások egymással nem ellentétesek, hanem összekapcsolhatók a probléma megfellelt megoldására. A hármass számú megoldás megbeszélésekor Taylor úr jelzi, hogy autót helyett busszal is tud munkába menni, kivéve szerdát, amikor szűksége van az autóra. Taylor né vállalja, hogy csökkent a bevásárlással. A négyes javaslat megbeszélésekor Taylor úr közli, hogy javasolni fogja a tekecsapat tagjainak, hogy menjenek el egymásért autóval. Ehhez csatlakoznak a gyerekek is, vállalva, hogy az összejövetelken és sporteseményeken megpróbálják barátaikat rávenni egymás szállítására. Az ötös javaslatot illetően Bert azt is vállalja, hogy gyakrabban fogja összehangolni Renével programjait. Azzal mindannyian egyetértenek, hogy a hatos javaslat megoldózná a vitákat és minden családtag számára igazságos döntéseket eredményezne.

A lehetőségek közötti választás nem mindig olyan sima, mint Taylorék esetében, és néha sokkal több forog kockán. Emellett két vagy három megoldás is kaphat egyforma osztályzatot, de csak egyet lehet közölni választani. A további elemzésre a legjobb módszer, ha megnevezünk minden egyes választás előnyét és hátrányát, és minden ilyen tényezői fontosságának megfelelően súlyozzuk.

Az előnyök és hátrányok mérlegelésekor igen fontos a résztvevőkkel végiggondolnani minden elfogadható lehetőség valódi következményeit, szem előtt tartva a következményeket: jár-e majd az adott elhatározás tartós előnyökkel, vagy csak időlegesen javít a helyzeten, elodázza egy olyan elkerülhetetlen és fájdalmas megoldást, ami később csak még nehezebb lesz? Hogyan hat majd a döntés a résztvevők közti kapcsolatokra? Tudunk-e eleget a dolgokról ahhoz, hogy az adott megoldás valódi hatásait felmérhessük? Milyen egyéni előlételek miatt részeshetnek egyes megoldások előnyben a többivel szemben? A szociális munkás levélkény és lényeges szerepet játszhat azzal, hogy bátorítja a résztvevőket gondolatuk elmondására, illetve véleményüket kiegészíti olyan következményekkel ismertetésével, amelyeket azok figyelmen kívül hagytak. Azért olyan fontos a szociális munkás szerepe, mert az ügyfelek az 6 példájából tanulnak. Különösen fontos példát adni a döntések következményeinek megfontolására, mivel a legtöbb ügyfél nem elég meggondolt ahhoz, hogy előre kutassa cselekedetei valószínű következményeit.

Ötödik lépés: a kiválasztott megoldás megvalósítása

Miután a résztvevők kiválasztottak egy megoldást, fontos, hogy bízzanak annak sikeres megoldásában. Végülis mindenkiük feltehető meglették a legjobb

döntés érdekében, és ha teljes elzántsággal állnak hozzá a megvalósításhoz, az nagyban növeli a siker valószínűségét. Fontos ezt hangsúlyozni, mivel vannak akik szívesen esnek kétségbe, mert szeretik bizonytalankodással húzni az időt. Mások viszont csak tessék-lássék törekednek a megoldásra, ami csökkenti a sikeres problémamegoldás esélyeit. Sok jól kidolgozott problémamegoldás sikertelensége nem a megoldási javaslat hibáira, hanem a rossz megvalósításra vezethető vissza, aminek a hátterében az ügyfél ambivalenciája, bizonytalansága, ügytelensége áll.

Hatodik lépés: az eredmények értékelése.

Az eredményes problémamegoldás nem ér véget azzal, hogy a résztvevők megvalósítottak egy lehetőséget, az emberi gyarúság és az élet nehézségei következtében ugyanis a gondosan kiválasztott és jól kivitelezett megoldások sem mindig járnak a kívánt eredménnyel. Emiatt lényeges, hogy a résztvevők rendszeresen ellenőrizzék a megvalósult cselekvéssor hatásait. Lehet a megfellelő módszer az, hogy naponta feljegyezzük, hányszor fordult elő a kívánatos vagy nem kívánatos viselkedésmód. Az ellenőrzés kevésbé egzakt módszer, ha rendszeresen összejelezzük, hogy a résztvevők megbeszélhessék a megoldás működését. Egy csoport megállapíthat például, hogy pár hét után vissza fognak tekinteni, hogy a feladat megoldására kifejlesztett eljárásuk tényleg hatásonként. Párok és családok természetű találkozásai azzal az előnnyel is járnak, hogy fokozzák a résztvevők együttműködési törekvéseit.

Ha egy megoldás az elfogadható próbaidőn belül nem járt a kívánt eredménnyel, a résztvevők nyugodtan úgy dönthetnek, hogy megoldásuk sikertelen, de emiatt nem kell kétségbe esni, mert valószínűleg nem elég pontosan mérték fel a problémát. Ebben az esetben a második lépéshez kell visszamenni és meg kell ismételnünk a folyamatot. Ha a résztvevők biztosak a probléma megfogalmazásában, elég a harmadik lépéshez visszatérni a lehetséges megoldások újragondolására.

(Fordította: Benedek Lóránd)

A környezetet változtatása, erőforrások teremtése, tervezése

Dean Hepworth - Jo Ann Larsen

In Hepworth, D., Larsen, J. A. (1990). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Wadsworth 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 problémákhoz. A közvetlen gyakorlatban központi jelentőségre lett szert az olyan veszélyeztetett ügyfélcsoportok gyors növekedése következtében, akiknél 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, bűnfejező készségnek vagy magabiztosságnak.

Az esetmenedzselést igénylő sérülékeny csoportoknak rendszerint sokféle szolgáltatásra és erőforrásra van szükségük, közülük az egészségügy, elmeegógyászat, 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 feladatköré felüléri 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 szerepet tölt be. Egyes állami elmeegógyászati intézményekben a szociális munkás ugyanannak az ügyfélnek lehet a terapeuta, segítőtje és esetmenedzser (Johnson és Rubin, 1983; Lamb 1982.). Ezzel szemben az elmebetegek elbocsátását megtervező szakmáközi team tagjaként szupervizort

funkciói látható a case manager szerepben működő egyéb szakemberek számára (Altman, 1982.). Az esetenedzésnek szoros kapcsolatban kell állnia a többi szolgálattal, egyeztetni, összehangolni és időzíteni tevékenységüket annak érdekében, hogy az ügyfeleket sikeresen összehozza az erőforrásokkal. E feladatok elvégzéséhez az esetenedzésnek alaposan ismernie kell a közszolgálati feladatokat, az ügyfelek jogait, a különböző szervezetek ügyfélkezelői céljait és eljárásait, és rendelkeznie kell közvetítői és képviselői készségekkel.

A szolgáltatásokkal való szoros kapcsolat mellett a ketős feladatot ellátó esemenedzésnek az ügyfelek közvetlen kezelésében is képzettnek kell lennie. Fel kell tudni mérnie az ügyfél szükségleteit és erősségeit, és képessé kell tennie ügyfeleit életvitelben a lehető legnagyobb önállóságra. A felmérés alapján az esemenedzés és az ügyfél megítélésük, mik azok az egyedi és teljesíthető célok, amelyek rövid idő alatt elérhetőek. Miként a közvetlen gyakorlat más területein, az esemenedzés is bevonja a kliensét a cél eléréséhez szükséges feladatok kölcsönös megfogalmazásába, és világosan üszázza, 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 esemenedzés-feladatok ismeretése itt szükségszerűen vázlatos. Részletesebb tárgyalásra Roberts-DeGennaro (1987) és Weil, Carls és munkatársai (1985) munkáját ajánljuk.

Noha a veszélyeztetett csoportoknak az esemenedzésesek által kezelt szükségletei rendszerint sokfélék, mégis csoportonként változnak még a társas csoporton belül is. Hely hiányában nem tárgyalhatjuk minden csoport igényeit, csak megnevezünk veszélyeztetett csoportokat a megfelelő forrásmunkákkal: nevelt gyermekek, valamint gyermekkel veszélyeztetett többszörösen hátrányos helyzetű családok (Ballew, 1985; Compher, 1983; Turner, 1984.); idült elmebeteg és fogyatékosok (McCraah, 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 (Bricker és társai, 1985; Bean, Steffi 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 látnuk, a folyamatok könnyűek 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

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 belegápoló — a bentlakásos vagy a napközbeni ellátást nyújtó intézmények szolgáltatásainak színvonalát. Együttműködhetnek a szociális munkások a köznevelőkkel, pl. az idősök közlekedési problémáinak megoldásában, az érzelmi foglalkozások újdíjának, nevelésnek megszervezésében.

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

Az intézeti környezet javítása

Korábban utaltunk már intézkedésekre az állami elnevelőintézetekben, 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.

Ternészetesen az intézeti környezet leglényesebb része a személyzet. Ha ök odaadók, gondoskodók, érzékenyek a bentlakók szükségleteire, akkor az intézeti környezet általában otthonos és elősegíti mindenki fejlődését és jólétét. Ezzel szemben, ha a személyzet merev, hideg, érzéketlen és durva, illetve csak a legszükségesebb kapcsolatokat tartja a bentlakókkal, akkor az intézeti légkör meddő és hideg, ami visszahatózódáshoz, leromláshoz és alacsony morálhoz vezet. Az első lépés a támogató intézeti környezet megteremtésében az, hogy a személyzet melegsívt, elfogadó, mások segítségét ószintén vállaló emberekből álljon.

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

javítottételekben gyakran találhatók osztály- és csoporttanácsok, melyeken kereszttül 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 interakcióra. A szakmódalomban jól ismeretek a művészet-, zene- és táncterápiák mint a bentlakók kreatív kifejező készségét fejlesztő módszerek.

Az intézeti környezet utolsó fő tényezője a látogatói környezet és a hely kihasználásával kapcsolatos. Igen kívánatos az olyan szállásmegoldás, amely elősegíti a társas kapcsolatokat, de lehetővé teszi a magánéletet is. Gondozhatóságban és kórházakban fontos, hogy a betegek az ablakhoz közel kerüljenek, hogy láthassák a kinti világot. Ha többben laknak egy szobában, lehetővé kell tenni, hogy olyan szobabátársakat válasszanak, akikkel jól összeművelnek. Kevés csüggesszűb dolgot 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 szobabátársak megválasztásánál és tükéletes megoldás nem nagyon létezik. A szociális munkásnak mégis érzékenynek kell lennie a kliensek szükségleteire, s azok „figyvédjeként” kell fellépnie az irányító személyzettel szemben, ha a betegek jóléteire hátrányos megoldások születnek.

Az ügyfelek „képessé-tétele”

Bizonyos kliensek és kliensecsoportok 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 interakciói 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 szorosban kapcsolódik a magunkról alkotott kedvező képhez, az önbecsüléshez, a magabiztossághoz. Ezek a tulajdonságok és a környezet minőségére kőcésőnösen befolyásolják egymást. A támogató környezet, amely az egyes erőforrásokat az emberek szükségleteinek megfelelővé formálja, fejleszt az ezeket a pozitív vonásokat. Ezzel szemben a jelentős környezet hiányosságok miatt az elégtelen erőforrások cselekvésképtelenséget, tehetetlenséget és depressziót válhatnak 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 értekré kialakításában, önbizalmuk fokozásában, jogaik és jogvédelmük megismerésében, fontos szociális készségek fejlesztésében, szövetségesség felkutatásában a szer-

vezeti körök lektizdéséhez. Szociális munkások gyakran vesznek részt közösségi kliensekkel szociális akciókban, modelliként mtkódvé a készségek elsajátításához. A képessé-tevő eljárásokhoz tartozik az önségtő csoportok szervezése, támogató csoportok toborzása és a case-managemnt.

AIDS-es személyek képessé-tétele

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

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

Fontos lépcs az AIDS-betegek képessé-tételében, ha megváltozik az a felfogásuk, hogy ők áldozatok. Ha magukat áldozatnak tekintik, ez növeli tehetetlenségüket és tehetetlenségüket. „Az tart életben, hogy nem vagyok hajlandó magam áldozatnak tekinteni... Betegségem jelen szakaszában nem vagyok tehetetlen és egyáltalán nem vagyok télen ezzel kapcsolatban. Ha körtülnézek, hihetetlenül bátor embereket látok, akik a lehetetlen helyzetben is kitartanak, és nemet mondanak az AIDS-nek. Reményvel töltönek el, erőf adnak nekem” (Haney, 1988, 252). Ha segíteni akarunk az AIDS-eseknek lektizdni azt az érzést, hogy áldozatok, nekünk is fel kell adni ezt a véleményr. 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 élettel és nem a halállal foglalkozik. „Az általam tapasztalt jó következmények közé tartozik, hogy... megtanuljam elfogadni korlátaimat, megtanuljam úgy küzdeni, hogy erősségeimre támaszkodjak és világos célokat tűzsek magam elé, megtanuljam minden napot értékelni, az ité-és-most jó oldalait is látni, és átéltem azt a hihetetlenül megható dolgot, hogy a családom, a barátaim, a szeretőm és az emberek, akiket ismerek, néha még teljesen idegenek is, teljes mértékben támogatnak és szeretnek” (Ivott).

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 segítőkészséget és szereteteljesnek kell lennie. A szociális munkás önszorgó csoportokat szervezhet, ami Haney szerint hihetetlen hatással bír. Ő maga egy ilyen csoportba való bekapcsolódásnak utajárlította, hogy le tudja küzdeni, hogy állandóan a halál elkerülhetetlenségével foglalkozzon. „Türelmekedem féltelmeimen, észéért hálás vagyok. Két másik AIDS-es emberrel találkoztam, akik már majdnem három éve éltek együtt betegségükkel. Ez a két ember nevetelt, viccelődött, és jól érezték magát. It volt két ember, egy állfólagos vezetés bejegéssel, és úgy lettek, mintha semmi bajuk nem lenne. Úgy viselkedtek, mint két egészes ember, és valójában ez ingatta meg „mindennek vége” feljegésomat, és így kezdtem „élni” tanulni... találm egy helyet ahova tartoztam” (uot.). Haney megrovíduilt életének az adott értelmet és célt, hogy megalkotta az AIDS feljegésítő és bejegélt szolgálót, és létrehozott egy segítő szolgálót (a Persons With AIDS Coalition-1). 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, szolgálható hálózatok létrehozása és a szolgálások egybehangolása céljából. Az esemenziszerek fontos szerepet játsznak az AIDS-esek gondozásának folyamatos biztosításában.

Bevándorlók és menekültek képessé-tétele

Az idegen társadalomba átköltözött bevándorlók és menekültek általában a tehetelenség érzésével küzdenek, miután a kezdeti izgalom után rájönnek, hogy reményeik és álmaik talán elérhetetlenek. Sok tényező járul hozzá a tehetelenség érzéséhez: a nyelvi korlátok, az amerikai szokások, szabályok, idegenül idegensége, a kisebbségekkel szembeni (finom) megkülönböztetés és előítéletek érzékelése és legfőképpen pedig az otthoni környezetben hagyott társadalmi támogató hálózatok, a gyökerek és az „odatarozás” hiánya. Emellett az otthoni kultúra, interperszonális viselkedési előírásai, mint az engedelmesség, engedékenységek, hűség, az előjárók tisztelése és az együttműködés mincse-nek mindig előnyükre egy olyan társadalomban, ahol a fámendőség, meggyőzőkészségek, a szokimondást és a konformitást újazzák.

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

átmenei kereset megszerzésében, amíg a családok önállókká nem válnak. A bevándorlók és menekültek képessé-tételéhez tartozik, hogy megtanítjuk a többségi kultúra elemét, így a lakhatással, közlekedéssel, vásárlással, munkaszervezéssel, pénzügyekkel kapcsolatos ismereteket. Emellett szükséges, hogy megismerjük az olyan társadalmi intézményeket és erőforrásokat, mint az egészségügyi oktatás, közszolgálatok, hírközlés, fontosabb törvények, a kormányzati 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 szükségünk van. Segítünk másik lényeges része támogató hálózatok kiépítésében mind enikai vonatkoztatási csoportjunktól belül, mind azon kívül. A megfélelített etnikai csoportnak az amerikai kultúrába már sikeresen beilleszkedett tagjai kiváló segítők lehetnek. Ilyenek hiányában más közösségek önkéntesek toborozhatók a menekültekkel és bevándorlókval való kapcsolatukra, tanításukra, támogatására. A szociális munkások a vval is segíthetik beilleszkedésüket, hogy támogadják a szükséges erőforrásokat elzáró szervezeti korlátok leküzdésére alakult szövetségeket és egyesületeket, 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 különböző kiseltepléseken, fejlődő, hirtelen terjeszkedő városokban az erőforrások jelentős része hiányzik. Emellett a tárgyi környezet és a politikai, társadalmi körülmények állandó változásával a szociális munkások arra kényserülnek, hogy új erőforrásokat teremtsenek az emberek már meglévő vagy fejlődő szükségleteinek kielégítésére.

Új erőforrás megszervezésével kell megpróbálkozni, ha nyilvánvaló, hogy egy adott együttes körzetben (lakónegyedben, településen, kórházi osztályon vagy egyházközösségekben) sokaknak vannak olyan szükségletei, amelyek kielégítésére nincs lehetőség. Így például a gyorsan növekvő településeken munka, társaság hiányában bezártság miatt a nők depresszióra panaszkodnak a fiatalok számára mincsenek szabaddóság letéstitények és foglalkozások, a felnőt férfiak egyetlen szórakozása a kocsmá, az egyszerű családotkal nem segítők napközis gyerekszolgálatok, hogy csak néhány szükségletet utaljunk. A problémák megelőzésére, vagy csökkentésére a szociális munkás számára a feladatok a következők: támogató hálózatok teremtése a nőknek, szabaddóság programok szervezése minden korosztályban, felnőt oktatási-képzési lehetőségek teremtése, lakossági részvételt gyermekvédelmi szolgálát letéstitése, szomszédosági szolgálátat fejlesztése. A szociális munkásoknak szorosan együtt kell működniük a már meglévő szociális szolgálátó intézményekkel, meg kell nyerni a

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

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

1. Sokkal jobb eredmények érhetők el, ha a kliensek tevékenyen részt vesznek a tervezet alkotáspan és megvalósításában. Mivel közvetlenül érzik az erőforrások elégtelenségét, erről értékcs felvilágosítással szolgálhatnak, és erőteljes és megározó módon tudják eszetelni sorsukat a felletts szerveknek. Emellett a számoknak is van jelentőségük. Egy város vezetőségére nagyobb benyomást tesz, ha nagy számú jól szervezett embert 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 megfellelnek a fogyasztók igényeinek, ha ők maguk is részt vetnek létrehozásukban.
4. A kliensek jobban érzik, hogy mire képesek, ha látják, hogy saját körülmenyeik javításában részt vehetnek. A szükségleteikért való küzdelemmel lektüzdik azt a nyomászó tehetetlenségi érzést, ami társadalmunk sok hátrányos helyzetű polgárára sűrű. Rájönnek, hogy lényeg számítanak és valóban képesek sorsuk irányítására.
5. A szövetség egy közös cél érdekében, az összetartás és egység érzését erősíti. A mozgalmából támogató hálfőzet jön létre, és ez tagjai számára a kifejezett célon túl belső értékekkel is bír.

A képviselő és társadalmi akció szerepe

Meghatározásunk szerint a képviselőt a kliensekkel és/vagy az érdeklükben végzett munka

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

A szociális munkások már régóta kötelességüknek tekintik a képviselőt. Mindene megerősítette egyrészt a NASW Ad Hoc Képviselői 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 képviselőle érdekében: „A szociális munkások úgy kell működni, hogy biztosítsa mindenki számára a szükséges erőforrásokhoz, szolgáltatásokhoz és egyéb lehetőségekhez való hozzájutást” (2. pont).

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

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

Eszt- és osztályképviselet

A képviseletnek két különböző, mégis egymáshoz kapcsolódó oldala van. Az egyik esetben egyéni ügyfelekkel, vagy családokkal, és annak érdekében dolgoznak, 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 mindenkori értenek, ezért nevezhetjük ezt osztályképviseletnek. Az osztályképviselet sokkal átfogóbb, és lényegében a társadalmi akció (social action) egyik formája. Bár a képviselet két fajta célér, mégis szorosan kapcsolódnak egymáshoz. Amikor egy kienstől diszfunkcionális rendelkezések következtében megtagadjuk egy bizonyos szolgáltatást vagy juttatást, a szociális munkás a kienst 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 megfellelő 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 fajti, vallási, világnézeti vagy más alapon.

4. Amikor a szolgáltatások és jutalások 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 érdeklükben eljárni.
7. Amikor számos embernek vannak olyan szükségletei, melyekre nincsenek elérhető források.
8. Amikor az ügyfeleknek vagy csoportoknak válsághelyzetben azonnali szolgáltatásokra van szükségük (bevandorlók, menekültek stb.).
9. Amikor az ügyfelektől megtagadják polgári vagy törvényes jogukat.
10. Amikor a szervezeti eljárások és feladatok hátrányosan befolyásolják az ügyfeleket.

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

Sosin és Caulum (1983) a képviselői különböző módjait rendszerezteék, és ez jól használható a képviselői tevékenység megtervezésében.

Az önrendelkezés és a képviselő

A képviselői beavalkozások 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 útszeleiben 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 képviselői tevékenységet nem szabad tovább vinnie, mint amennyire az ügyfél kívánja. Továbbá az is feladata, hogy felvilágosítsa az ügyfelet a képviselői esztelges hátrányairól. Például, ha esetleg a képviselőt ellenséges reakció vált ki a célrendszer részéről, akkor az ügyfél olyan, ellenséges képet rosszindulatot gerjeszthet másokban, amely a jövőben hátrányosan érintheti. A képviselői tevékenység rendszerint bizonyos feszültségekkel és nehézségekkel jár, emellett nincs biztosítva a kedvező végeredmény. Mégis a lehetséges hátrányos következmények megtárgyalásakor fontos, hogy ne bátorítanánk el az ügyfelet, hanem segítsünk az előnyök és hátrányok mérlegelésében, a végző döntést az ügyfélre hagyva.

Egy másik dolog, amire figyelni kell, hogy a képviselői 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 megkülönböztelésekről, kitalásokról, tényeken alapszik és nincs benne torzítás vagy elhallgatás. Például: az

orvosi segítség megtagadásáról panaszkodó ügyfél lehet, hogy nem tartotta be az orvos utasítását. A tiszteletlen bánásmódról panaszkodó ügyfél, lehet, hogy maga az okozója nehézségének elcsenyes és kötekedő viselkedésével. A lényeg az, hogy bőséges dolog gondosan felmérni a helyzetet, hogy elkerüljük az olyan elistetet és téves következtetéseket, amelyek nemkívánatos, kellemelelen következményekkel járhatnak.

A képviselő és a társadalmi akció módszerei

A képviselőnek és a társadalmi akciónak sok módszere van, és mindig esetenként kell eljárni, hogy milyen módszert használjunk. A módszer függ a probléma természetétől, az ügyfél, a család vagy csoport kívánásaitól, a célrendszer természetétől, a szociális munkás egyéniségétől és személyes stílusától, a politikai légkörtől, és attól, hogy a szociális munkás hivatala mennyire támogatja a különböző beavalkozásokat. Egy adott helyzetben a szociális munkás többféle beavalkozást is alkalmazhat, de az alapszabály az, hogy ne használjon többet, mint amennyi szükséges, és ne okozzon nagyobb felfordulást, mint ami az adott cél eléréshez szükséges. Néha fontos a harciaság, de módjával kell alkalmazni, mert a harcias módszerrel elért előnyök a kialakított hátrányos képet és kiválotti 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, esetmegbeszélési lehet tartani az illető teammel vagy vezetőikkel a sérelmek ismertetésére. Előnyös, ha az ügyfél is jelen van, különben csak másokézből kaptak információkat 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 közönységszerű, vagy más módon fejezi ki, hogy nem hajlandó megtenni a megfellelő lépéseket, szükségessé válhat felhívni figyelmét arra, hogy szándékunkban áll a sérelmet a felsőbb hatóságok elé tárni, vagy más határozott intézkedési kezdeményezni.

2. Fellebbezés ellendíró szervezetekhez

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

3. Törvényes eljárás kezdeményezése

Ha megsértettek az ügyfél jogait, és az előbbi eljárások nem orvosolták sérelmét, bírósági eljárási kezdeményezhet. Mivel a klümsök gyakran anyagilag nem engedhetik meg maguknak, hogy ügyvéddel fogadjanak, ingyenes jogsegélyszolgálatokhoz kell segíteni őket. Az ügyfélnek természetesen készen kell állnia a bíróságot előtti tanúskodásra.

4. Intézményközi bizottságok létrehozása

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

5. Szakmai véleménynyilvánítás

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

6. Felmerések és kulcsok az ismeretek bővítésére

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

7. A lakosság megfélelő körének felvilágosítása

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

8. Kapcsolatfelvétel közhatalnokokkal és törvényhozókkal

Ez igen határos módja lehet a szükséges kezdeményezések elősegítésének. A szociális munkás kapcsolatba léphet a törvényhozókkal és közhatalnokokkal közvelelenül, vagy megjelenhet bizottsági ülésen, 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. Másodsor, egy adott szervezetnek kevésbé árt a támadás, ha csak egy közös céllal egyesült sok különböző szervezet közül. De amin az arra Panich (1974) rámutat, egy szövetségbe való belépés járhat azzal a problémával, hogy „az adott kérdés túlságosan általánossá válhat ahhoz, hogy megfelleljen a tagszervezetek igényeinek” (331).

10. Klienscsoportok szervezése

Ez a beavatkozás abból áll, hogy társadalmi változásért küzdő csoportot szervezünk olyan lakosokkal, akiknek közös a problémájuk. A szociális szolgáltatás intézményi kezdeményezési csoport alakítását, majd tisztázza a tevékenységüket, és tanácsadóként támogatja a csoportot az ismeretek megszerzésében, a kiválasztott emberek megközelítésében, és más lakossági csoportokkal való együttműködésben. Különösen határos klienscsoportok szervezése a kisebbségi csoportoknak, akik politikai szempontból gyakran érzik magukat tehetetlennek. Lum (1982) ismerteti egy szociális munkás eredményeit, aki feketéket szervezett meg közulajdonú lakásépítés során megsértett jogok képviselőit.

11. Petíciók benyújtása

Ennek célja a törvényhozók figyelmét felhívni a problémára és nyomást gyakorolni egy közhatalnokra a számonekérhetőség révén, egy választóközvet véleményének kifejezésével.

12. Kitartó követelés

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

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

1. Határozd meg a problémát.
2. Módszeresen mérd fel a változati kívánt embereket, struktúrákat, rendszereket.
3. Mérd fel, milyen hajtóerők segíthetik a változást, és milyen ellenérők hátrálthatják.
4. Határozd meg a célokat.
5. Gondosan egyeztesd a társadalmi akció működtetését vagy stratégiáját az elérendő céllal.
6. Eszerd végrehajtási tervet készíts.
7. A tervbe foglalás bele a folyamatos visszajelzéseket, az akció változati hatásának értékelésére.

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

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

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

Az ügyfelek szervezése és a társadalmi akció tervezése, sok, könyvünk tárgyát meghaladó készséget igényel. A társadalom megváltoztatásának módjaitól 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.
- Balieu, J. (1985): Role of Natural Helpers in Preventing Child Abuse and Neglect. *Social Work*, 30, 37-41.
- Bean, G. J., Stief, M. E., Howe, S. R. (1987): Mental Health and Homelessness: Issues and Findings. *Social Work*, 32, 411-416.
- Brickner, P. W., Schauer, L. K., Conanan, B., Ely, A., Savarese, M. (1985): Health care of Homeless People. Springer, N. Y.
- Brimaid, C., Barto, R. P., Loomis, A. B. (1987): Continuous Counseling. Case Management with Teenage Parents. *Social Casework*, 68, 164-172.
- Compter, J. (1983): Home Services to Families to Prevent Child Placement. *Social Work*, 28, 360-364.
- Faust, D. P., Bradford, J. B. (1986): Practice with the Frail Elderly in the Private Sector. *Social Casework*, 67, 259-265.
- Gilbert, N., Specht, H. (1976): Advocacy and professional ethics. *Social Work*, 21, 288-293.
- Grimel, R., Kye, 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.

- 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.
- McCraith, J. (1984): The New generation of Chronic Psychiatric Patients. *Social Work*, 29, 436-441.
- Midler, 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'Connell, B. (1978): From service to advocacy to empowerment. *Social Casework*, 59, 195-202.
- Panich, 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., Chumbrlain, 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., Cahlan, 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., Katis, J. M. (1985): Case Management in Human Service Practice. Jossey-Bass, San Francisco.