Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

# I. MODUL
# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA FUNDAMENTUMAI, AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS SZEMÉLYISÉGE, AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA HELYE ÉS SZEREPE AZ ELLÁTÓRENDSZERBEN

**EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és**
**VEKOP-7.5.1-16-2016-00001**
**kiemelt projektek**
**E-mail: efop382@nszi.hu**
**E-mail: vekop751@nszi.hu**

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# A MODUL CÉLJA

**A hallgatók**

1. megismerjék az utcai szociális munka környezetét, az utcai szociális munkát végző munkatársakat érő közvetett és közvetlen külső hatások vizsgálatával,
2. megismerjék az utcai szociális munka végzéséhez szükséges legfontosabb készségeket,
3. önismeretükön keresztül önmagukat is meghatározhassák az utcai szociális munka területén.

# A MODUL FELÉPÍTÉSE

| Az Utcai Szociális Munkás Képzés Fejezetei és tervezett struktúrája | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Fejezet | Tantárgyak megnevezése | Óraszámok (1 óra=45 perc) | | | Részvétel, | Oktatási napok száma |
| | | Elmélet | Gyakorlat | Összesen | | |
| 1. FEJEZET<br>AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA FUNDAMENTUMAI, AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS SZEMÉLYISÉGE, AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA HELYE ÉS SZEREPE AZ ELLÁTÓRENDSZERBEN | 1. Az utcai szociális munkás | 3* | 0 | 3 | Jelenléti | 1 |
| | 2. Az utcai szociális munka célja, szemlélete | 4 | 0 | 4 | | |

**A képzés egy 30 perces bemutatkozással indul, Az 1. fejezet 1.1. tantárgya 3 tanóra, 150 perc*

# TÁRSADALMI KÖRNYEZET

*A hajléktalanság élethelyzetének definíciója:*

**A hajléktalanság nem egyenlő a lakástalansággal,** lakhatási szegénységgel, az ennél összetettebb, komplex probléma. Az ember egészét, szociális, mentális, egészségi állapotát egyaránt érintő, a lakhatás elvesztésével együttesen járó összetett állapot.

*Az utcán élő hajléktalan emberek jellemzői:*

- Az utcán, életvitel szerűen közterületen, vagy substandard lakhatási körülmények között élő (a továbbiakban: utcán élő) hajléktalan ember élethelyzete a hajléktalanok között is a legnehezebb (egy év utcai lét több, évet vesz el egy ember életéből azáltal, hogy fokozott fizikális, mentális terhelésnek teszi ki a rászorulót).
- Társas kapcsolataik beszűkültek, családi kapcsolataik gyengék, vagy nincsenek.
- Rendszeres munkavégzésük ritka. A közterületen élő hajléktalan emberek mindössze 7 %-a rendelkezik rendszeres munkával. *(Győri 2020.)*

# TÖBBSÉGI TÁRSADALOM, ÉS AZ UTCÁN ÉLŐ EMBER

*Az utcán élő hajléktalan ember és közvetlen környezete (lakosság) közötti kapcsolat számtalan formában nyilvánulhat meg:*

- Segítségnyújtás (nem professzionális elveken alapuló, önkéntes),
- konfliktusok,
- kiegyensúlyozott kapcsolat,
- a hajléktalan és környezete közötti érdemi kapcsolat hiánya, stb.

**A hajléktalanság témakörében folyó társadalmi viták gyakran a végletes álláspontok felsorolásában merülnek ki.**

*Az utcai szociális munkát biztosító szolgálat feladata az utcán élő hajléktalan ember és annak közvetlen környezete (többségi társadalom) között kialakult vitás helyzetekben:*

- Pontos helyzetértékelés, (felek érdekeinek pontos objektív felmérése)
- kompromisszumok keresése a vitás helyzetekben,
- közvetítés a felek között,
- Kompromisszumos megoldás felé terelni a feleket.

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA HELYE A HAJLÉKTALANOKAT ELLÁTÓ SZOLGÁLTATÁSI RENDSZERBEN

## A hatékony és eredményes hajléktalan ellátás alapvető pillére egy jól működő utcai szociális szolgálat!

Fontos feladat az **intézményi ellátások és az utcai szolgálat által nyújtott tevékenységek, szolgáltatások összehangolása,** az intézmények és az utcai szociális munkát biztosító szolgálatok közös csapatmunkája, melynek **FÜGGETLENNEK KELL LENNIE A SZERVEZETI FELÉPÍTÉSÜKTŐL.**

*Miért jó az utcai szociális munkát biztosító szolgálat az intézménynek?*

- behozza az utcán élőt az intézménybe,
- megoldja azokat a közterületi problémákat, amelyek utcai szolgálat hiányában az intézményekre várnának,
- rengeteg információval rendelkezik a köz, vagy az ügyfelek által használt egyéb területekről,
- az utcán élő emberekkel az utcai munkatárs bizalmi kapcsolatban van, ezt a bizalmi kapcsolatot átruházhatja az intézményi munkatársra, felgyorsítva a befogadás folyamatát.

*Miért jó az intézmény az utcai szolgálatnak?*

- háttértámogatást adhat,
- lehetőséget biztosít az utcai szociális munkásnak a problémák kezelésére,
- nem marad egyedül az utcai szociális munkát biztosító szolgálat a probléma megoldása során,
- kölcsönösen pozitív hatást gyakorolhatnak egymás munkájára azáltal, hogy a problémákat teljesen más szemszögből látják, nézik, értékelik.

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS SZEMÉLYISÉGE

*Az utcai szociális munka hatékony végzését segítő legfontosabb személyiségvonások:*

- Nyitott, jó kommunikációs képességekkel rendelkező, kapcsolatkereső.
- Szolidáris, empatikus.
- Nyugodt türelmes, jó konfliktuskezelő.
- Jó helyzetfelismerő, kreatív.
- Jó stressz tűrő.

Az utcai munkatársnak a közös munka kezdeti időszakától személyiségével, és minden további eszközzel arra kell törekednie, hogy bizalmi kapcsolatot alakítson ki a hajléktalan ügyféllel.

**A szociális, élettani krízishelyzetet a szociális munkatársnak a lehető legrövidebb időn belül fel kell ismernie, és azonnal tudnia kell cselekedni!**

# SZOCIÁLIS MUNKÁS, MINT KÖZFELADATOT ELLÁTÓ SZEMÉLY

**Az utcai szociális munkás közfeladatot ellátó személynek minősül!**

- A közfeladatot ellátó személyeket a hivatalos személyekhez hasonlatosan **fokozott büntetőjogi védelem illeti meg.**

- Tevékenységük végzése közben **nagyobb felelősséget is elvár tőlük a jogalkotó** (és persze a társdalom).

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA CÉLJA

**Hipotetikusan:**

Senki sem élhet az állapotának és alapvető igényeinek megfelelő biztonságos lakhatás nélkül közterületeken, mely társadalmi szinten méltatlan és emberileg elfogadhatatlan a 21. században.

**Gyakorlati cél:**

Az utcai szociális munka gyakorlati célja, hogy a fedél nélküli állapot megszüntetéséhez minden eszköztárával segítse a rászorulót egyénre szabott, a szociális ellátásban résztvevő – vagy akár társadalmi - szereplők bevonásával összehangolt szociális munka révén.

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE

- Az utcai szociális szakember vélt, vagy vágyott szakmai szemléletét nehéz definiálni, elválasztani attól, ahogy a világot szemléli, és amilyen attitűddel fordul a többségi társadalom tagjai felé.
- Az általános értékrendje hatással van szakmai szemléletére is, így a kettő egymással szorosan összefonódik.
- Társadalmi elvárások és külső ingerek is hatást gyakorolnak a segítőre.
- A változó környezettel együtt az utcai szociális munkát végzők személyisége, a tevékenységéhez kapcsolódó szemlélete is folyamatosan formálódik.

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE I.

**Milyen a *„jó”* szemlélet?**

- tekintsen úgy a közterületen élő hajléknélküli emberre, aki az utcai szociális munka eszköztárának segítségével, képessé tehető a változásra,
- a kapcsolatfelvétel, a fedél nélküliek elérése tekintetében legyen időben, földrajzilag és módszerekben alkalmazkodó, rugalmas és innovatív, a helyi sajátosságokhoz igazodó,
- a segítői szerepből adódóan az ügyfél erőforrásait feltérképezve erősítse az önértékelést,
- nyílt és őszinte kommunikációval, elérhető célok kitűzésével, kis lépésekkel hívjon elő és mobilizáljon készségeket, képességeket,

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE II.

- szervezze és segítse elő - akár a kompetencia határain túlmutató problématípusok esetén külső segítség bevonásával is - az egyén boldogulását, állapotához mérten az önálló életvitel megteremtését,
- az elérhető közelségben lévő szociális ellátási formák folyamatos feltérképezésével, aktualizálásával, ezek igénybevételével, alkalmazásával, együttműködésekkel, tudjon adekvát válaszokat találni a felmerülő szakmai dilemmákra,
- az utcai szociális szolgáltatás irányuljon a szociális ellátórendszer igénybevételének elősegítésére, legyen valódi cél a szálláslehetőséghez juttatás,

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE III.

- az utcai szociális munka szemléletének része kell legyen, hogy a segítő hogyan lássa ügyfelét, az ellátórendszert, a munkába bevont többi szereplőt, a mikroközösséget melyben az ügyfél él, professzionális módon kell kiaknázni a meglévő erősségeket,
- szem előtt kell tartani az emberi méltóságot! Senkit nem hozhatunk, olyan helyzetbe mely számára megalázó lehet. Ahhoz, hogy valakit képessé tudjunk tenni a változásra, meg kell tudni határozni mi áll a probléma fókuszában, ami miatt nem tud változtatni jelenlegi helyzetén.

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE IV.

**Nem elfogadható szemlélet:**

**nem lehetünk részrehajlók,**

**nem lehetnek előítéleteink**,

*illetve mindenképp erre kell törekednünk munkánk során.*

*Ez nem ilyen egyszerű és nem magától értetődő, ahogy ügyfeleink, úgy mi sem vagyunk egyformák. Mindannyiunknak megvannak ugyan úgy a saját személyiségjegyeink, a társadalmi normákról a gondolataink, a hozott családi értékeink, attitűdünk.*

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE

- az utcai szociális munkás **nem tekinthet** egy ügyfélre sem úgy, ami miatt **a jelenlegi helyzete valószínűsíthetően fenn áll.** Tehát nem nézhetünk senkire például úgy, hogy drogos, alkoholista vagy beteg. Meg kell tanulnunk a saját nézeteinket akképp formálni munkánk során, hogy az **ne befolyásoljon minket semmilyen körülmények között**, tehát:
- nem **tehetünk különbséget ügyfél és ügyfél között,**
- nem dönthetünk arról, hogy ki érdemes a segítségre és ki nem.

*Általában például a deviáns viselkedésű, vagy épp vélhetően pszichiátriai kórképpel rendelkező emberekkel nem szívesen, vagy egyáltalán nem dolgoznak a segítők közterületeken. Nyilván könnyebb egy „cuki" bácsival vagy nénivel, aki – néha csak látszólag persze – együttműködik és lesznek pozitív élményeink, de ha az utcai szociális munkát választjuk hivatásunknak akkor bizony minden emberrel és csoporttal meg kell tanulnunk dolgozni.*

# AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZEMLÉLETE

- A felsorolt szemléleti elemek kitartó és nem egyszer nagyon hosszú munkát feltételeznek.
- Ha valaki egy munkafolyamat végén visszakerül az utcára akkor is dolgozni kell vele újra és újra, megfigyelhető, hogy ez **emészti fel** a területeken dolgozó kollégákat a legjobban.
- Meg kell tanulnunk időt szánni a saját **regenerálódásunkra**, letenni egy-egy műszak végén a „fegyvert” úgy, hogy ha kilépek az iroda ajtaján akkor már csak én vagyok és a saját életem.
- Egy-egy utcai munka végeztével segítségünkre lehet, ha van elég idő az adott napot egymás között átbeszélni, időt szánni a napi történések kibeszélésére.
- **Teret és időt kell szánnunk** a saját szakmai fejlődésünkre is, valamint meg kell tanulnunk segítséget kérni a **saját egészségünk érdekében**, ha épp annak van ott az ideje.

# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

