Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

II. MODUL
AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA ALAPJAI
Életmentéstől az önállóságig

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 modul során a hallgató

- megismeri az utcai szociális munka múltját, jelenét,
- a fejlődés útja során feltárt buktatókat,
- lehetséges jövőbeli irányokat,
- a szakterület változásait,
- a szolgáltatás során elérendő célokat.

- A modul célja, továbbá, hogy gyakorlati keretek között segítse a hallgatót a beavatkozási lehetőségek feltárásában, megismerésében annak érdekében, hogy gyakorlati keretek között gyakorolva átérezzék és elsajátítsák egyes lépések gyakorlati hasznát.

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		
2. FEJEZET	**3. Életmentéstől az önállóságig I.**	4	0	4	Jelenléti	1
AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA ALAPJAI	**4. Életmentéstől az önállóságig II.**	0	4	4		

SZEMLÉLETVÁLTÁS SZÜKSÉGESSÉGE

A hajléktalanság összetett probléma, és a *helyzet krízisalapú kezelése*, a kizárólag a megfagyástól védő intézkedések, a sokszor nem megfelelő minőségű menedékhelyek összességében inkább konzerválják, mintsem hosszú távon megoldanák az utcán élők többségének helyzetét.

Ennek ellenére rendkívül fontos, hogy az utcai szociális munka területén is elinduljon egyfajta szemléletváltás, ami később egyre erősebben hat az intézményes ellátás igénybevétele irányába, annak ösztönzésére is.
Az utcai szociális munka szolgálat az **egyetlen proaktív** formája az ellátásnak: szociális munkás kollégák felkeresik az utcán élő embereket, krízisszolgáltatásokat, ellátórendszeri férőhelyeket, szolgáltatásokat, és a krízisidőszakban takarót, forró teát, gyertyát ajánlanak az ügyfeleknek.

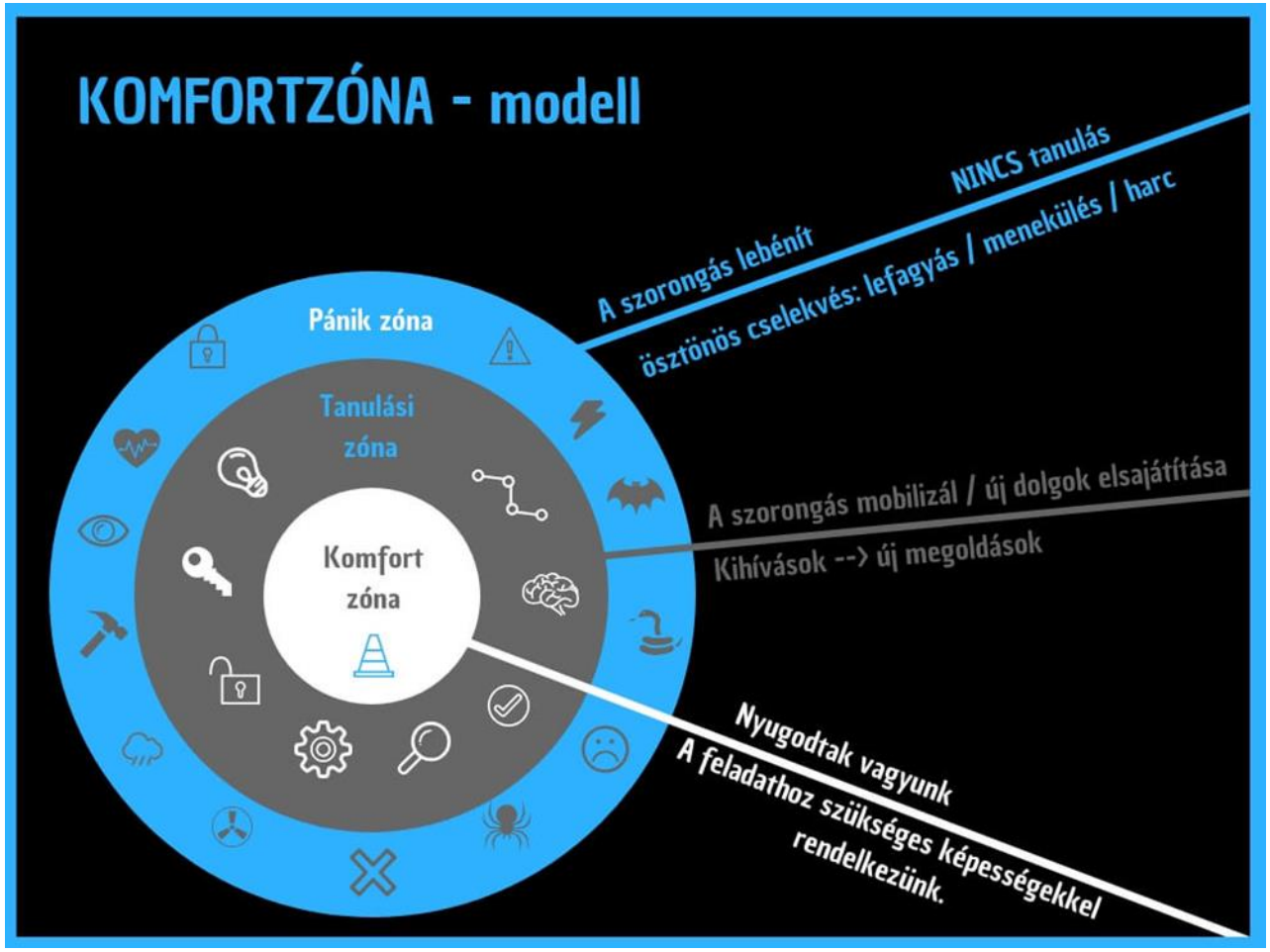
Ez a belépő, azaz a gondozási folyamat kezdőlépése. Azonban nem lehet megragadni ezeknél a szolgáltatásoknál, tovább kell menni, és az „itt és most”-ban felmerülő szükségletek ellátását követően, célként indokolt egy segítő jellegű szellemiséget kialakítani. A krízisellátáson túllépve olyan jellegű segítségnyújtást kell biztosítani és megvalósítani, amelyben az egyén megtalálja, újra megtalálja önmagát.

SZEMLÉLETVÁLTÁS SZÜKSÉGESSÉGE

Mi szükséges a változáshoz?

- először is a legfontosabb, hogy a szakemberek kilépjenek a megszokott keretek közül,
- a rászorulók pedig valódi lehetőséget kapjanak a hajléktalanságból való kilépéshez.

KOMFORTZÓNA



A KOMFORTZÓNA ELŐNYEI, HÁTRÁNYAI

Előny	Hátrány
Kényelmes	Nem tudsz fejlődni, előre lépni, újat tanulni
Biztonságos	Unalmas
Nem kell gondolkozni	Ingerszegény
Megszokott, ismert, kiszámítható dolgok	Monoton
Rutinból tudsz cselekedni	Nem tudsz változtatni
Elengedheted magad	Beszűkült gondolkodásmód

TANULT TEHETETLENSÉG

Tapasztalat, hogy az évek óta fedél nélkül élők bizonyos hányada képtelen tovább lépni, minden igyekezet és törekvés ellenére. Vajon miért alakul ez így?

Esetükben megfigyelhető az ún. „tanult tehetetlenség” állapota.

A tanult tehetetlenség *kialakulásában* fontos szerepet játszanak

- a kudarcok, amelyek során az addig bevált megküzdési technikák nem válnak be, és így az ember önmagáról alkotott képe megrendül.
- Ezt az állapotot fenntartja, az életmód, az állandó negatív környezet, szociális hatások, mozgáshiány, ártalmas étrend, káros szenvedélyek.



Ahhoz, hogy *túllépjenek* a tanult tehetetlenség állapotán,

- felül kell emelkedni a megszokott gondolkodási és cselekvési rendszeren, gyakran az egész hitrendszerükön.
- Felül kell bírálni, hogy még mindig nem tehetnek-e semmit magukért, vagy időközben felbukkantak-e új lehetőségek.
- A rendszerbe bezárva ugyanis nem fogják meglátni a hibákat!!!

FELADATELLÁTÁS VAGY SEGÍTÉS?

A segíteni akarás önmagában nem elég. A szándék, a tudás és az ember összhangja kell megteremtődjön, hogy jót és jól tudjon cselekedni.



A segítő munka lényegét röviden azzal lehet megfogalmazni, hogy a rászorulóknak nem halat kell adni, hanem meg kell tanítani halászni. Nem azzal segítek elsősorban, ha valamit adok, vagy helyette elintézek, hanem ha megtanítom, rávezetem arra, hogy ő hogy tudja megtenni, képessé teszem, segítem őt képessé válni a megfogalmazott célok elérésére.

MIT JELENT AZ ÉLETMENTÉS ÉS MIT JELENT AZ ÖNÁLLÓSÁG?

A probléma sikeres megoldásához, ill. későbbi ismétlődésének elkerüléséhez, az ügyfél belső megküzdésének, érzelmi stabilitásának megfelelő motiváció fejlődése elengedhetetlen.

Tehát a segítő kapcsolat alapkövetelménye az ügyfél személyiségének valamilyen mértékű fejlesztése annak érdekében, hogy felismerve a saját szükségleteit, lépni is tudjon szükséglete irányába.



Azaz egyfajta önállósodási törekvés lépjen be, - mint változás - az ügyfél életébe.

MIBEN KELL VÁLTOZNI?

Az utcai szociális munkás ügyfeleinek professzionális segítségnyújtást, támogatást kell adjon ahhoz, hogy életüket emberhez méltó módon élhessék.

Tevékenységének az kell legyen a célja, hogy a hozzá fordulóval közös segítő munka során a segítséget kérő és azt elfogadó személy eljusson valamilyen megoldáshoz a problémájában.

Tehát cél, hogy segítse az ügyfelét állapota jobbá tételében, felkészítse az intézményi elvárásokra és szabályokra.

„KI, HA ÉN NEM, KI SEGÍT, HA ÉN NEM?”

A segítő szerep nem abból adódik, hogy **<u>én, aki segítek, jobb vagyok másoknál</u>**, hanem csak egyszerűen valóban segítek.

Nem kell szuper hősnek lenni ebben a szerepben, nem szükséges grandiózus segítőnek lenni, egyszerűen elegendő **„elégnek”** lenni.

- Olyannak, aki érti, megérti és érzi a feladatot.
- Nem kell világmegváltó megoldásokra törekedni, elegendő, ha személyre szabottan „elég jól” tudunk segíteni

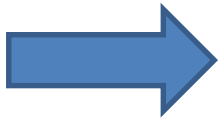


IRÁNYÍTÓ ÉS TÁMOGATÓ BEAVATKOZÁS?

Sok esetben nehéz eldönteni, hogy a valós cél eléréshez milyen módszereket, beavatkozások a célravezetők.

Egyértelműen nem lehet megmondani, hiszen minden ember más és más, más jellegű támogatásra van szüksége.

<u>Kezdetben az utcai szociális munkában</u>



az irányító jellegű beavatkozások nagyobb súllyal szerepelhetnek, azonban ahhoz, hogy az esetmunka elérje a célját sok esetben ötvözni szükséges a támogató jellegű beavatkozásokkal.

IRÁNYÍTÓ BEAVATKOZÁSOK

DIREKT TANÁCSOK:	konkrét, direkt tanácsok, felszólítások az ügyfél felé, hogy valamit, amit addig nem tett, megtegyen. Kockázata ellenére számos esetben hatékony, és szükségszerű beavatkozási mód.
INFORMATÍV:	új információkat közöl, ismereteket nyújt, ezáltal az ügyfél pontosabb, új információk birtokában cselekedhet, hozhat döntéseket.
KONFRONTÁCIÓ:	az ügyfélben lévő rejtett, nem felismert (nem bevallott) attitűdökre, esetenként ellentmondásokra, vagy megszokott viselkedés következményeire mutat rá.

TÁMOGATÓ BEAVATKOZÁSOK

ÁTÉLÉS:	**a segítő empatikus megélésével segíti az ügyfelet abban, hogy minél teljesebben (tisztábban) átélje élményeit, félelmét, bánatát, frusztrációját.**
SERKENTÉS:	**azok a beszélgetési technikák, amelyek által a beszélgetést tovább lehet mélyíteni, a további feltárást segíti, az élményeiben való tovább kutatást mélyíti stb.**
TÁMOGATÁS:	**a krízisben lévő embereknek gyakran szükségük van megerősítésekre (biztatás, önbizalom növelése, értékeinek megélése, önbecsülésének erősítése).**

SOKKAL TÖBB MUNKA-E A VALÓSÁGOS SEGÍTÉS?

Sok esetben - talán kényelemből, talán a lelkiismeret megnyugtatása- és az „én megoldottam” érzés miatt nem jut el odáig a segítés, hogy az igaziból, hosszabb távon segítség legyen.

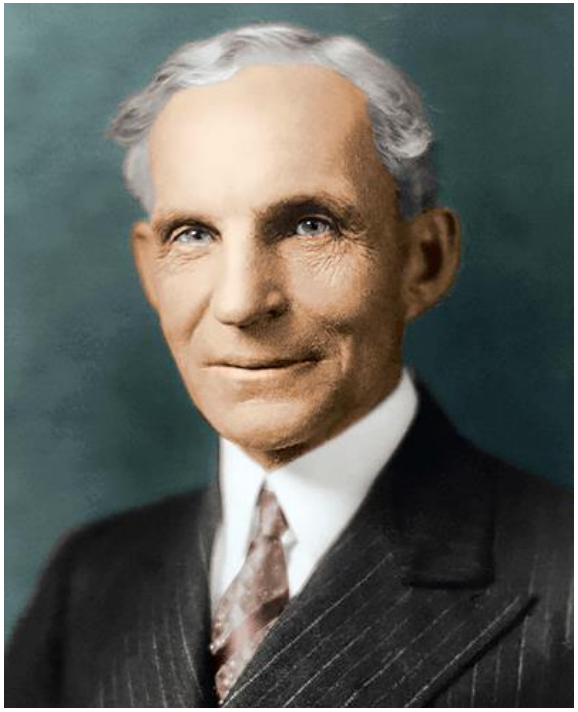
A kényelmes életmód, a túlbiztosítottság, a küzdelem nélküliség nem segíti a belső megküzdés képességének fejlődését, a bekövetkező nehéz feladatokhoz nincsenek, és nem alakulnak ki megfelelő belső erőforrások, megküzdési készségek. Az egyén nem képes egyedül megoldani problémáit.



A megoldás tehát, hogy a segítés ne csak az adott helyzetre vonatkozó segítség legyen, hanem hosszabb távon hatva „tanítsa” az ügyfelet az önellátásra, a saját igényeinek önszántából történő kielégítésére.

MILYEN ESZKÖZÖK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK SZÜKSÉGESEK?

„Ha a sikernek van titka, akkor az abban a képességben rejlik, hogy megértjük a másik ember nézőpontját és az ő szemszögéből is látjuk a dolgokat, nemcsak a sajátunkéból.”
(Henry Ford)



MILYEN ESZKÖZÖK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK SZÜKSÉGESEK?

1. Segítő meghallgatás
2. Melyek a „segítő meghallgatás” követelményei?
3. Hogyan működik a segítő meghallgatás?
4. Passzív hallgatás



A „SEGÍTŐ MEGHALLGATÁS” SZABÁLYAI



1. szabály: Szánjunk elegendő időt a segítő meghallgatásra.
2. szabály: Gondoskodjunk a segítő légkörről.
3. szabály: Koncentráljunk kizárólag a beszélgetésre.
4. szabály: Használjuk a testbeszédet is annak kifejezésére, hogy jelezzük, tényleg a másikra akarunk figyelni.
5. szabály: Ne feledjük, hogy a segítő meghallgatás alapja az elfogadás és az empátia.
6. szabály: Tudatosítsuk és figyeljük az érzéseinket. Az emóciók akadályozzák a segítő meghallgatást.
7. szabály: Csak akkor kérdezzünk/szakítsuk félbe a beszélőt, ha ez valóban szükséges.
8. szabály: Bízzunk a másiknak abban a képességében, hogy amit megemlít, azzal képes önmaga megküzdeni.

NEHÉZ ÜGYFELEK

1. Látogató
2. Küldött ügyfél
3. Vonakodó ügyfél
4. Beszélgetős ügyfél
5. Alárendelődő kliens
6. Agresszív ügyfél
7. Beszűkült kliens
8. Pszichiátriai beteg



KOMFORTZÓNA ÉS AMI MÖGÖTTE VAN

A komfort szó annyit jelent, hogy KÉNYELEM.

Hogyan léphetünk ki a komfortzónából?



- Első lépésként nézd meg elég nagy-e a komfortzónád.
- Találd meg a határaidat, és lépd át.
- Nézd meg hol vagy most és fogalmazd meg hova szeretnél eljutni.
- Nyisd kis azt az ajtót és lépj ki.
- Haladj kis lépésekkel, ne akarj sokat egyszerre.

FELHASZNÁLT IRODALOM

Pattyán László – Lőrincz Norbert – Szoboszlai Katalin: Az utcai szociális munka jelene és dilemmái. Hajszolt Hírlap, 1998. május–június.

Oross Jolán - A hajléktalanság kezelése Magyarországon. Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 2001.

Kovács Eszter – Cserné Adermann Gizella Tanult tehetetlenség, állóképesség, önbeteljesítő jóslat, Tudásmenedzsment 7. évf. 2. sz. (2006.)

Atkinson, R. C., Hilgard, E. (2005): Pszichológia. Budapest: Osiris Kiadó.

https://www.urban-eve.hu/2021/05/26/komfortzona-jelentese/

https://kathaz.hu/wp-content/uploads/2018/09/Treningkonyv.pdf

Radoszáv Miklós: Gondolatok az utcai gondozásról. In: Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1996.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

