

Csoba Judit (szerk.)

# Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja



**Peremhelyzetű társadalmi  
csoportok társadalmi és munkaerőpiaci  
integrációja**





Csoba Judit (szerk.)

# Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja

szociotéka



Debreceni Egyetemi Kiadó  
Debrecen University Press  
2009

A kiadvány a Debreceni Egyetem Szociológia  
és Szociálpolitika Tanszéke,  
valamint a Jász-Nagykun-Szolnok Megye Esély  
Szociális Közalapítványa által létrehozott  
konzorciumi partnerség keretében  
az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány

„SZOCIO-TÉKA”

„A családsegítő szolgálatok beilleszkedést segítő szolgáltatásainak fejlesztése”  
CSSK - képzés/2008-8211 című program támogatásával készült.

Szerkesztette: Csoba Judit  
Lektorálta: Kun Zsuzsa, Tánczos Éva  
A szöveget gondozta: Czibere Ibolya

© Csoba Judit  
© Debreceni Egyetemi Kiadó  
Debrecen University Press, 2009,  
beleértve az egyetemi hálózaton belüli elektronikus terjesztés jogát is

ISBN 978-963-473-354-6

Kiadta: a Debreceni Egyetemi Kiadó Debrecen University Press,  
az 1795-ben alapított Magyar Könyvkiadók és Könyvterjesztők Egyesülésének a tagja  
Felelős kiadó: Dr. Virágos Márta főigazgató

Nyomda: Vider-Plusz Bt., Debrecen  
Felelős vezető: Lunczer Sándorné  
Tipográfus: Horváth Valéria  
Terjedelem: 412 oldal, 26 ív, B5

# Tartalomjegyzék

Bevezető	7
<b>I. Modul</b>	
<b>Munkaerőpiaci változások, leszakadó társadalmi csoportok</b>	<b>11</b>
<i>Csoba Judit – Diebel Andrea – Krémer Balázs</i>	
<b>II. Modul</b>	
<b>Az integrált intézményrendszer lehetőségei és korlátai a tartós munkanélküliség kezelésében</b>	<b>73</b>
<i>Csoba Judit – Kovács Ibolya – Krémer Balázs – Ráczné Lehóczky Zsuzsa</i>	
<b>III. Modul</b>	
<b>A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája</b>	<b>165</b>
<i>Farkas Ágnes – Baginé Gavaldik Livia – Marosszéki Emese – Zentai Enikő</i>	
<b>IV. Modul</b>	
<b>A rendszeres szociális segélyezettekkel végzett szociális munka sajátosságai, speciális módszerei fókuszban a közösségi és a csoportmunka</b>	<b>243</b>
<i>Pataki Éva – Ágoston Magdolna – Jászberényi Ágnes – Hallgató Éva</i>	
<b>V. Modul</b>	
<b>Új szempontok a családsegítő szolgálatok beilleszkedést elősegítő szakmai programja elkészítéséhez</b>	<b>343</b>
<i>Szabó János – Jász Krisztina – Mártháné Megyesi Mária Zomboriné Botás Mária – Eszik Zoltán</i>	



# Bevezető

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 37/A § (1) bekezdése a munkaerőpiacra való visszatérés hatékony segítése érdekében 2005. szeptember 1-től együttműködési **kötelezettséget** írt elő **az aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülők számára**. Az együttműködésre vonatkozó egyes szabályok meghatározása az önkormányzatok feladata, melyről rendeletet alkottak. A „Beilleszkedést segítő program” számára a helyi rendelet kijelölte a megvalósító szervezetet, mely az esetek döntő **többségében a családsegítő szolgálat lett**.

A „Beilleszkedést segítő program” működésével kapcsolatban 2007-ben két kutatás is készült, melynek eredményei arra hívták fel a figyelmet, hogy a családsegítő szolgálatok **személyi és tárgyi feltételei a legtöbb esetben nem teszik lehetővé a kijelölt feladat magas színvonalú ellátását**.<sup>1</sup> A gazdasági és társadalmi környezet változását követően a szakemberek felkészültsége, az eddig alkalmazott módszerek már nem biztosítják a tartósan munka nélkül lévő személyek sikeres munkaerőpiaci integrációját. A szükségletekre reagálva az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány pályázatot írt ki a családsegítő szolgálatok erőforrásainak fejlesztésére, valamint a tartósan munka nélkül lévőkkel foglalkozó szakembereket segítő képzési és szolgáltatási eszköztár létrehozására. Bár a „Beilleszkedési program” szakmai környezete 2009. január 1-től, az „Út a munkához program” bevezetésétől jelentősen megváltozott, a szakemberek képzésének, továbbképzésének szükségessége mit sem veszített aktualitásából.

A szociális munka eszköztárának és módszertanának bővítését a fentiekén túl az is indokoltá teszi, hogy a családsegítőkben **a szolgáltatást igénybe vevők célcsoportjának összetétele a legutóbbi években alapvetően megváltozott**.

A több éve tartó munkanélküliség – esetenként többgenerációs munkanélküliség – a munkavállalói készségek, a társadalmi kapcsolatok és személyes képességek leépülését, anyagi ellehetetlenülést, jövőtlenséget, a motiváció teljes hiányát hozta magával. A leggyakrabban alkalmazott aktív munkaerőpiaci eszközök – a képzés/átképzés, közhasznú foglalkoztatás, bértámogatás – vagy nem érintik a leghátrányosabb helyzetű célcsoportokat, vagy csupán rövid ideig biztosítanak jövedelmet a tartósan munkanélkülieknek. Ennek eredményeként, **a legális foglalkoztatásból kiszorulva a tartósan munka nélkül lévők túlélési stratégiákat alakítottak ki** (fekete gazdaság, segélyezett lét, rokkantnyugdíj, egyéb inaktív megélhetési formák), melyeknek átalakítása legális, konstruktív stratégiákká, új megélhetési forrássá a segítők részéről speciális felkészültséget és eszköztárat igényel.

Mindezen folyamatokkal párhuzamosan a társadalmi juttatások körének fokozatos szűkülése, a redistributív források kimerülése jár együtt. A jóléti rendszerek jelenlegi

---

1 Ráczné dr. Lehóczky Zsuzsánna (szerk.): Családsegítők, szociális szakemberek részére a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programjának szervezéséhez Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, Budapest 2008.

Csoba Judit: Kutatási beszámoló „Az aktív korú munkanélküliek rendszeres szociális segélyében részesülők érdekében a családsegítő szolgálatoknál tevékenykedő szakemberek helyzete, tevékenységi formái, fejlesztésük lehetséges irányai” c. kutatásról Debrecen, 2008. Kézirat

működése nem biztosítja a rászorulóknak szélesedő körében a hosszú időn keresztül történő tartós alapjövédalom biztosítását. A családsegítők segítségével elérhető források mind nagyobb létszámú, s kedvezőtlenebb helyzetű rászoruló körében oszlanak meg, s egyre alacsonyabb szintű lét reprodukcióját biztosítják. A források bővülésére a redistributív rendszerben a közeljövőben nincs lehetőség. Így **szükségszerű, hogy a segítségnyújtás új formái jelenjenek meg a célcsoport körében:** komplex, lokális fejlesztésre építő, közösségi módszereket alkalmazó munkaformák, a társadalmi és munkaerőpiaci integráció elősegítése a segélyezett passzív ellátása helyett, az aktív részvétel körének szélesítése, személyes kompetenciák fejlesztése, a kapcsolati háló erősítése.

A segítők szerepvállalását támogató, kompetencia alapú képzés gyakorlatorientált tananyagának összeállításával ennek az új szemléletű, szolgáltatás-centrikus munkaformának az elterjedéséhez kívántunk hozzájárulni. **Célul tűztük ki** a megváltozott munkaerőpiaci folyamatok bemutatását, a rendelkezésre álló szolgáltatások, intézmények és eszközök változásának ismertetését, fejlesztési lehetőségeinek elemzését. Az alkalmazott eszköztár bővítéséhez járul hozzá a tartósan munka nélkül lévők szociálpszichológiájának, a reményvesztés és motiválás dinamikájának, az aktivitást támogató, képességet fejlesztő módszereknek a megismerése, valamint a stratégiai és közösségi tervezés alapjainak elsajátítása.

Tapasztalataink szerint a segítők sokkal több módszertani segítséget, útmutatást várnak a mindennapi feladatok ellátásához, a szolgáltatás teljes palettájának kidolgozásához, működtetéséhez és megújításához. A tananyag készítésének keretét adó, az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány által támogatott **„Szocio-téka” program a fenti szükségletnek megfelelően két szakaszban és több munkaformában kíván hozzájárulni az aktív korú, tartósan munka nélkül lévő személyekkel foglalkozó, többnyire a családsegítő szolgálatokban tevékenykedő szakemberek képzéséhez.**

A program első szakaszában a szakemberek egy 60 órás alapozó képzésen vesznek részt. A 10 fős csoportokban szervezett tanulási folyamat interaktív, jelentősen épít a már meglévő tereptapasztalatokra, melyet a csoport a közös munka során elemez, s a tananyag információi, kérdései segítségével új alternatívák, megoldási módok kidolgozására tesz kísérletet. A kis létszámú csoportokban végzett munka, a közösen megoldott gyakorlatok jól szolgálják a segítők kompetenciáinak fejlesztését, az életminőség javítását célzó szolgáltatások kialakításának, megvalósításnak képességét.

Az alapozó képzés 5 fő modulra koncentrál:

## **I. Munkaerőpiaci változások, leszakadó társadalmi csoportok**

A modul célja a munka és a munkanélküliség változásainak, a munkanélküliek csoportjainak megismerése, a túlélési stratégiák beazonosítása, az új típusú foglalkoztatási formák elemzése, a munkavállalást akadályozó tényezők és a segítő mozgásterének megismerése.

## **II. Az integrált intézményrendszer lehetőségei és korlátai a tartós munkanélküliség kezelésében**

A munkaerőpiaci és szociális intézményrendszer és szolgáltatási rendszer körének megismerése, az együttműködés lehetőségeinek és korlátainak feltárása, a jóléti pluralizmus

szereplőinek, szerepvállalásának elemzése, az aktív, passzív munkaerőpiaci eszközök köre, működésük sajátosságai. Hatékony segítségi formák a leszakadó társadalmi csoportok körében.

### **III. A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája**

Szerepvessztés, társadalmi státusz elvesztése, én-kép és önazonosság tudat megkérdőjeleződése, személyes és szocializációs identitás megváltozása. Motiváció, mint összekötő fogalom az egyén pszichológiai rendszere és az őt körülvevő támaszrendszerek és segítő stratégiák között. A változás dinamikája, pszichoszociális átmenet, esetelemzések.

### **IV. A rendszeres szociális segélyezettekkel végzett szociális munka sajátosságai, speciális módszerei – fókuszban a közösségi és a csoportmunka**

Eszközök és eljárások a társadalmi integráció elősegítése érdekében, a helyi sajátosságok szerepe ezek megválasztásában. Egyéni és társadalmi szerepvállalás motiválása, feltételeinek kialakítása. Jó gyakorlatok az aktivitást támogató, képessé tevő módszerek megismerésére, pl. az egyéni készségek feltárása, csoportos fejlesztése, életmódtanácsadás, munkavégzésre történő felkészülést segítő programok, álláskeresési technikák.

### **V. Új szempontok a családsegítő szolgálatok beilleszkedést elősegítő szakmai programja elkészítéséhez**

A stratégiai és a közösségi tervezés alapjai, a stratégiai tervezés folyamata és közösségi módszerei, a program tervezésében közreműködő partnerek, a partnerség fejlesztése, szolgáltatások szervezése és fejlesztése. Kooperáció, szerepek és csoportnormák a program fejlesztéséért felelős szakmai teamben, minőségfejlesztés, standardok, protokollok, az önértékelés módszertana. A gyakorlat során a közösségi tervezést segítő módszerek kerülnek kipróbálásra.

A képzés második szakaszában **18 hónapon keresztül havi egy alkalommal – alkalomként 5-5 órás időtartamban – követő képzésre kerül sor** az alapozó képzés során létrehozott 10 fős munkacsoportban. A követő képzés lehetőséget ad az alapozó képzés során feltárt szükségletek kielégítésére, kompetenciahiányok pótlására, egy-egy módszer elsajátítására, elmélyítésére. A követő képzés biztosítja számos speciális (területi eltérések, eltérő végzettség, eltérő célcsoport, eltérő környezeti feltételek stb.) szempont figyelembevételét, s a tananyagra építve a képzésben résztvevők szükségleteihez igazodó témák, munkamódszerek kiemelését.

A második szakasz követő képzését kiegészíti az ugyancsak 18 hónapon keresztül tartó, személyre szóló mentorálás, tanácsadás, mely lehetővé teszi az alapozó és követő képzés során megismert módszerek kipróbálását, garantálja a szükséges ismeretek és kompetenciák készségi szintű elsajátítását, a napi tevékenység során való alkalmazás képességének kialakítását.

### **Mind az alapozó, mind a követő képzés programjának összeállításakor a következő elemekre külön hangsúlyt kívántunk helyezni:**

- az ügyfél bevonására, aktivizálására, motiválására irányuló technikák elsajátítása, a szociális szolgáltatások mellett a munkaerőpiaci intézményrendszer szolgáltatásainak és eszközeinek megjelenítése,

- az eseti, pontszerű segítő alkalmak mellett a folyamatszerű segítség (esetmenedzseri szemlélet) előtérbe kerülése, melyben a közösen kitűzött célok érdekében a segítőök konkrét lépések megtételére motiválják a klienseket,
- a közösségi és csoportmunka hangsúlyozása az egyéni esetkezelés mellett,
- a motiváció és a változásmenedzsment alapjainak közvetítése, mely esélyt ad a hátrányos helyzetű célcsoport mobilizálására,
- a környezeti feltételek, területi, települési adottságok, célcsoport-jellemzők figyelembe vétele, s a feltételekhez igazodó munkaformák és módszerek kimunkálása.

Tananyagunkat – az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány megbízására – elsődlegesen a „Szocio-téka” programban résztvevő, aktív korú, tartósan munka nélkül lévő személyekkel foglalkozó, családsegítő szolgálatoknál tevékenykedő szakemberek, intézményvezetők, önkormányzati vezetők képzéséhez készítettük.

***A fenti célcsoporton túl tankönyvünket ajánljuk:***

- a jelenleg alapképzésben résztvevő hallgatóknak, hiszen a példák, mellékletek segítenek a tanultakat a gyakorlathoz közelíteni,
- a már végzett szociális szakemberek számára, hiszen a speciális célcsoportra, a tartósan munka nélkül lévőkre vonatkozó szakmai, módszertani anyagok, jól alkalmazható ismeretek, készségek a legtöbb felsőfokú képzésben csak kevés óraszám-ban vannak jelen,
- a bátor kollégák és szakemberek számára, akik maguk is hasonló módszerekkel kísérleteznek, annak érdekében, hogy a kezdeményezéseikben, útkeresésükben megerősödjenek, s további módszerekkel, készségekkel gazdagodjanak,
- az érdeklődők számára, akik csupán arra kíváncsiak, hogy mit lehet ebben a reménytelennek tűnő helyzetben egyáltalán kezdeni,
- és minden kedves olvasónk számára, aki érdeklődésével megtisztelti tankönyvünket.

A tananyagfejlesztő műhely valamennyi munkatársa nevében szeretettel köszöntjük a hallgatót, az olvasót, s nagy érdeklődéssel várjuk visszajelzéseiket az alkalmazott módszerrel, a javasolt gyakorlatokkal, vagy magával a tankönyvvel kapcsolatban.

Debrecen, 2009. december

*Csoba Judit*  
*a tankönyv szerkesztője*  
*csoba.judit@dragon.unideb.hu*

# I. Modul

## Munkaerőpiaci változások, leszakadó társadalmi csoportok

A képzési modul célja: a munka és a munkanélküliség változásainak, a munkanélküliek csoportjainak bemutatása, a túlélési stratégiák beazonosítása, az új típusú foglalkoztatási formák elemzése, a munkavállalást akadályozó tényezők és a segítő mozgásterének megismerése.

### 1. A munka társadalmi meghatározottsága

Mi az, hogy „munka”?

Igen *nehéz feladat* annak a világos és tiszta meghatározása, hogy mit is jelent ma a munka. A fogalom tartalmának pontos meghatározását az is nehezíti, hogy a szó hétköznapi értelmében beleértünk minden olyan tevékenységet, amely a legtöbb definíció szerint nem minősül „munkának” (a háztartási munkákat, a hobbiként végzett, szórakozásból vagy önmagunk próbára tevésére szolgáló munkákat, a barátainknak és rokonainknak szívességből elvégzett munkákat stb.). Ennek a fogalmi eltérésnek talán a legékeesebb bizonyítéka az, ha belátjuk, hogy a hagyományosan munkanélkülinek elkönyvelt csoportok (például hajléktalanok, háziasszonyok stb.) bizonyosan nem a szó köznapi értelmében vett szórakozással, pihenéssel, vagy szabadidős programokkal töltik el az életüket, hanem nagy valószínűséggel munkával. Akkor is, ha ez társadalmi értelemben nem dolgozás, nem munka – hiszen ők munkanélküliek. A munka fogalmát szinte kizárólag valamilyen normatív fogalomként használjuk. A munka fogalma többnyire valamilyen lényeges és jó dolog kifejeződése, amihez képest mindaz, ami nem munka (azaz, mindaz, amit a munkavégzés helyett tesznek az emberek) az vagy

- valamilyen mellérendelt, korlátozó és kiegészítő elvont feladat, esetleg eszmei többlet (pl. egészség, erkölcsi normák, család, társadalmi elköteleződés, stb.)
- valamilyen baleset, szerencsétlenség következménye, esetleg társadalmi probléma (pl. munkanélküliség, munkára való képtelenség, rokkantság, betegség, stb.)
- valamilyen semleges egyéb, kiegészítő ténykedés (pl. szabadidő, hobbi, háztáji, szórakozás, stb.)

- valamilyen a munka normatív tartalmait sértő, a szabályokon kívüli vagy azzal ellentétes tevékenység (pl. munkakerülés, fekete munka, ügyeskedés, „kufárkodás”, henyesség, lustaság, semmittevés, stb.)

Ha a munka hagyományos, normatív értelmezésének kereteit szeretnénk jellemezni, akkor a következő, szokásosan osztott, de csak ritkán kifejtett gondolkodási-fogalmi hagyományokat említhetjük:

#### **A.) a közteherviselés normája**

Munka az, ami után adóznak, ami valamilyen formában hozzájárul a közterhek viseléséhez. Nem-munka az, aminek „semlegesén” elvileg sem kell hozzájárulnia a közterhekhez, vagy rosszabb esetben az az elítélendő, kriminális szférája az életnek, amelynek elvileg hozzá lehetne, hozzá kellene járulnia a közterhekhez, de mégsem teszi. Nem-munka mindaz, amire adót lehetne kivetni, de valamilyen ok miatt nem lehetséges.

#### **B.) az „aszkrétikus”(„tested verítékével”) norma**

Egyházi, különösen katolikus normák szerint a munka áldozat, szenvedés, megpróbáltatás, méghozzá alapvetően testi-fizikai megpróbáltatás. Munka az, amit az ember megszenved, megkínlódik, de a szenvedés révén valamiféle evilági és túlvilági ellentételekhez, a „munka gyümölcseinek elnyeréséhez” vezet. Ebben a felvetésben a „nem-munka” az alapvető valláserkölcsei parancsok megtagadása, isten kísértése, a sors parancsai alóli kibújás kárhozottatott kísérlete. A munka testi gyötrelmekkel való azonosítása mellett, erkölcsileg a semmittevésnél még jobban elítélendő az az ügyeskedés, amely a munka gyümölcseihez az aszkézis megkerülésével akar eljutni, így a kereskedés, az osztalék- és kamatszédés, a különféle brókerkedés. Ez a fajta haszonleső, potyázó erkölcsiség a keresztényivel szembenálló „pogány”, még inkább „zsidó” normasértés, erkölcsi tévelygés, rosszabb esetben megtorlandó bűn.

#### **C.) „a nembeliség kiteljesedésének” (vagyis az emberi nem lényegének) normája**

A marxi történetfilozófiában az emberiség fejlődése, az emberi nem kiteljesedése a munka eredménye és következménye. Ebből a sajátos nézőpontból a történelem mozgatói a dolgozó osztályok, akik – miután az „emberiség történelme az osztályharcok története” – állandó harcban, konfliktusban állnak a dologtalan, munkát nem végző osztályokkal, míg végül a történelem oda vezet, hogy a dolgozó osztályok megsemmisítik, legyőzik a nem-dolgozókat. A munka tehát a történelmi igazság győzedelmének útja és záloga – amihez képest minden „nem-munka” a dolgozó osztályok és a történelmi igazság ellen, az emberi nem ellen való ellenséges ténykedés. Hogy mi a munka és a nem-munka közötti határ, abban a marxi elmélet általánosságban nem ad generális megkülönböztetéseket, de a kapitalista berendezkedés között igen: munka az, ami egyfelől csere, másfelől, a piaci egyenértékű cserék között kizárólag a munka cseréje-eladása az, ami értéktöbbletet eredményez. A munka tehát kizárólagosan az a valami, ami többet ér, mint az ára; ami az eredeti cserealapok összértékéhez képest a gyarapodás, a fejlődés forrása. A munka tehát az egyetlen igazi (értéktöbbletet generáló) érték, így a munkát végző proletár (bérmunkás, alkalmazott) a társadalom értékes (értéket produkáló) tagja, míg minden-

ki más, így elsősorban a munkát nem végző, értéket nem produkáló tőkés nem csupán az értéket teremtő munkás ellensége, kizsákmányolója, hanem, a történelem és a történelmi igazság ellensége is. Ennyiben, a marxi elmélet a henye, dologtalan, haszonleső és potyázó életet élő, munka nélkül gazdagodó kétes elemek megítélésében (és ezáltal anti-kapitalizmusában, tőke-ellenességében) rokon a katolicizmus munkával kapcsolatos normatív felfogásával.

#### ***D.) a „protestáns etika” normája***

Max Weber okfejtésében a protestáns etika azáltal hozott újat a katolicizmussal szemben az élet és a munka egészének szabályozásában, hogy a korábbi, transzcendens katolikus hierarchiákkal szemben világi kontrolok (presbitériumok, a közösség választott képviselőinek) felügyelete alá helyezte az üdvözülést. Az üdvözülés „világivá” válása kiismerhetővé és kiszámíthatóvá tette „a naggyá levés”, a „nagyszerűt alkotás” isteni eredetű elvárásait is. Weber kulcsfigurája a protestáns üdvözülés-keresésben a vállalkozó, aki racionálisan tervezi a naggyá levését, ezen keresztül az üdvözülését; aki célszerűen, ügyesen kalkulálva, szellemesen és másoknál eredetibb megoldásokat keresve kombinálja a rendelkezésre álló anyagi és szellemi forrásokat a siker érdekében. A protestáns munkaerkölcsök mértéke és mércéje a gazdasági sikeresség, a piaci eredményesség. Szemben a katolicizmus aszkézist és az anyagi javak szerzését tiltó normáival, a protestantizmus a kapitalista vállalkozás normáit, a javak szerzését felszabadító munkát állítja erkölcsi normává. Amit persze rögtön ellensúlyoz is: a katolicizmus, bár korlátozni igyekszik a szerzést, de semmiben nem korlátozza a fogyasztást: kinek mije van, azt akár pompával, fényűzéssel is fogyaszthatja. A protestantizmus felszabadítja a szerzést – de a fogyasztás visszafogását, a puritanizmus normáit írja elő követői számára. Ennek a megkettőzöttségnek az eszköze a háztartás és a vállalkozás kettéválása: a haszonra törő, erkölcsileg felszabadított, individualizált szerzés világa a vállalkozás; míg a puritán, visszafogott, családi-közösségi fogyasztás világa a háztartás, amely még virágzó vállalkozás mellett is csak elenyésző jövedelmet vesz ki a vállalkozás hasznaiból, felhalmozásaiból, profitjaiból a puritán „otthoni” fogyasztás finanszírozására.

#### ***E.) a „szocializmus” normája***

A bármilyen, akár büntetőjogi eszközökkel is kikényszerített teljes foglalkoztatás a felszínen a munkához és a történelmi haladáshoz kapcsolódó marxi erkölcsstanok beteljesülését jelentette. Ám mindezen túl, az erőltetett teljes foglalkoztatottság a totalitáriánus berendezkedés sajátos eszköze is volt: a munkához kötődő értékek nem csupán egy értékrend erkölcsi ráhatások útján való általánossá tételét jelentették, hanem az élet egészére vonatkozó kontroll megvalósulását is. A teljes foglalkoztatottság azt is jelentette, hogy az emberek életük jelentős részét az állami-politikai irányítás alatti „munkahelyeken” töltötték, hogy munkájukkal (nemcsak az általuk előállított értékekkel, hanem a munkahelyükön tanúsított lojalitásaikkal, magatartásaikkal is) hozzájárultak - ha nem is a rendszer fejlődéséhez, de- a működéséhez. Ez a fajta politikai kontroll igen sok vonatkozásban hasonlatos a kapitalista nagyüzemek által kikényszerített lojalitáshoz. Sőt egy tekintetben azon túl is nő: a munkavállalói érdemek elismerését (az érdemek hiányainak szankcionálását) a munkán kívüli életre, a politikai és társadalmi intézmények totalitására is kiterjesztette (pl. a szabadidő megszervezésében, a szociális-jóléti ellátásoknak a

munka-érdemekhez kapcsolásában, stb.). Ennyiben, a munka túlnő azon, hogy a munkavégzés során mutatott anyagi és erkölcsi érdemek megítélésének alapja legyen. A „rendes szocialista munkás”, akivel nincsen baj sem a munkahelyén, sem azon kívül, az a „rendes ember”, a „társadalom megbecsült tagja”. Mindez a felszínen mutat némi hasonlóságot a protestáns munkaerkölcsökkel, hiszen ott is a munka a társadalmi megbecsültség legfontosabb alapja. Ám annyiban lényegesen eltér attól, hogy míg a protestáns etika alapja a nagyszerű alkotása, amely nagyszerűség igen jelentős mértékben a vállalkozás sikerében, a gazdagodásban mérhető, úgy *a szocializmus etikájában a munka éppen ellenkezőleg, nem a kiugró sikerességeket, hanem a szürkén belesimulást, a lojális megalkuvások érdemeit értékeli a munkában.* Ennyiben, a szocializmus máig élő normája a munkával kapcsolatban, hogy nem vár nagyszerű alkotást, csupán szürke belesimulást a „rendszerbe”.

### **F.) a „második szabadság” normája**

A '70-es években kibontakozó, és a '80-as évek berendezkedését alapjaiban meghatározó „második gazdaság” nemcsak a munkavégzés idejében és helyében különült el a meghatározó első gazdaságtól, hanem sajátos erkölcsi és munkafelfogásában is. Szemben azzal az első gazdasággal, amely a kötelek letudásának és a lojalitások bizonyításának a terepe volt, a második gazdaság eltérően, a tiltások határait folyamatosan tesztelgetve a munkával kapcsolatos hivatalos normák tagadásának, az individuális szabadságok érvényesítésének a terepévé is vált. Hankiss Elemér ezt a második gazdaság talaján szerveződő másik normarendszert egyenesen második társadalomnak nevezte. Sok szempontból lehetett tekinteni ezt a második gazdaságot a protestáns munkaerkölcsök és a kapitalizmus világának, és ennyiben a szocialista normák ellentétének. Ám nem teljesen jogos a felvetés. A hazai második gazdaság, az abban elérhető sikerességek és szabadságok ugyanis ezer gazdasági szállal összekapcsolódtak az első gazdasággal (a háztáji a TSZ-szel, a vgmk és a gmk a szocialista vállalattal, stb.), de ezen túl is, a második gazdaságban nyerhető szabadságok összekapcsolódtak az első gazdaságban és társadalomban megszerzett érdemekkel. A második gazdaság mindezek mellett azt a sajátos, máig élő munkaerkölcsi normát építette fel, amely az állami struktúrák megkerülésével szerzett jövedelmek erejéit hirdette.

### **G.) a szociológia normája**

Amikor Ferge Zsuzsa a '60-as években statisztikai kategóriaként megalkotta a munkajelleg-csoportokat, akkor ezzel a fentebb jelzett szocialista társadalmi berendezkedés lényegét tudta egyszerű kategóriákkal megragadni. A szocialista gazdaságba való beilleszkedés, a munka sikerességét hierarchiában elhelyező kategória messze nemcsak a munkáról, hanem a társadalmi státusról is szólt. Az, hogy valaki segéd-, betanított- vagy szakmunkás, szellemi, értelmiségi vagy vezető beosztásban dolgozott, az nemcsak a munkáját jellemezte. A munkán túlmutatóan, a munkajelleg szinte mindenben, statisztikailag igazolható módon meghatározta az élet összes fontos lehetőségét: milyen lakásban lakhat valaki, hova járhat iskolába a gyereke, ki milyen orvosi ellátásban részesülhet, van-e autója vagy telefonja. A statisztikai osztályozás kategóriái már akkor is, igen rövid idő alatt „intézményesültek” (pl. a bérkategóriák, besorolások megállapításakor), ugyanakkor egyfajta gondolkodási szabályként, sőt normaként a szakmai és közgondolkodásba

sokkal mélyebbre beépültek. A kategóriák elfogadottságát, általános alkalmazását igazolja, hogy a társadalmi-gazdasági berendezkedés változása ellenére fennmaradt az a sajátos hagyomány, amely szerint a munka jellege az egyén társadalomban elfoglalt helyét teljességgel meghatározza: „ha megmondod mit dolgozol – akkor megmondom, hogy ki vagy”.

A **tisztes munka fogalmának tartalma** az elmúlt évszázadok során **jelentős átalakuláson ment keresztül**. Bár a mindenkori hatalom az általa választott munkafogalom érvényesítésére törekszik, javadalmazás- és büntetésrendszerét is ehhez igazítja, **a társadalomban párhuzamosan tovább élnek más**, esetleg a társadalom tagjai által más **értékekkel felruházott munkafogalmak**.

*Pl. A fekete gazdaság megítélése a jelenlegi hatalom szempontjából nemkívánatos és erkölcstelen jelenség, míg a társadalom többsége a feketén munkát vállalók jelentős körét tisztességes embernek minősíti, aki a legális munkaerőpiacról kiszorulva vállalja a kockázatos, méltatlanul díjazott, de a család fenntartásához mindenképpen szükséges munkát.*

A párhuzamosan jelen lévő munkafogalmak konfliktusokhoz vezetnek, hozzájárulhatnak egyes társadalmi tevékenységek megbélyegzéséhez, vagy indokolatlan elismeréséhez.

*Pl. A munkanélküliekkel kapcsolatba kerülő segítő foglalkozásúak 95 %-a állami alkalmazott. Ennek megfelelően a munka-fogalommal kapcsolatban a hatalom a hivatalos megítélést várja el a segítőktől a fekete foglalkoztatással kapcsolatban. Ugyanakkor a segítők a társadalom – többnyire a lokális társadalom – tagjai. Ennek következtében az árnyékgazdaságban dolgozók megítélése elsődlegesen nem a hatalom szempontjai szerint történik, hanem a közösség megítélése szerint: dolgozik, vagyis részt vállal a családjá fenntartásában, próbálja betölteni társadalmi szerepét. A segítő ebben a helyzetben egy klasszikus szakmai dilemma foglya. Szerepkonfliktusba kerül: alkalmazott szerepe és segítő szerepe ütközik mindennapi munkavégzése során.*

Polányi fogalomhasználatát idézve azt mondhatjuk, hogy a kapitalista gazdaság körülményei között a „formális” gazdaság logikája szerint szerveződő, a piaci cserékben intézményesülő, a munkaerőpiacokon megjelenő munkát szokás „igazi” munkának tekinteni – míg az anyagi szükségletek kielégítése érdekében végzett, tehát a „szubsztantív” értelemben használt gazdasági tevékenységek más, a hétköznapi nyelvben szintén munkának, dolognak tekintett tevékenységeket nem. Más szóval, **a kapitalista társadalmakban társadalmi jelentéssel bíró munkának első sorban azt tekintjük, amely a munkaerőpiacokon megjelenik**, tehát

- azt a munkát, amelynek létezését, tényét valamiféle polgári jogi szerződés, megbízási rögzíti;
- azt a munkát, amelynek elvégzéséért ellentétként fizetséget, bért, megbízási díjat, árat kell fizetni;

- azt a munkát, amelyet hasznosnak, értékesnek fogad el a munka elvégzőjén (és annak családtagjain) kívül a többi piaci szereplő is. Ennek alapján hajlandó a munka áraként, azaz bérként kifizetni a munka ellentételét.

A „valódi”, társadalmilag is elismert munka mibenlétét tehát társadalmi szokások, jogi aktusok, társadalmi intézmények írják körül. A társadalom változásával a fogalom is változik, mint ahogyan a nagyipari bérmunkára épülő rendszer változásával a munka fogalma is változásra kényszerül.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Ön mit tart munkának? Mi az, amit Ön munkának tart, akkor is, ha mások nem feltétlenül?
- 2.) A munka fogalmának sokszínűségéből adódóan milyen konfliktusok alakulnak ki a mindennapokban?
- 3.) Mi az, amit a kliensek munkának tartanak? Mi lehet az oka, hogy ezzel a munkafogalommal azonosulnak? Mi erről az Ön véleménye?
- 4.) A fenti munkafogalmak közül Ön szerint melyik a leginkább érvényes, napjaink magyar társadalmában általánosan elterjedt fogalom?
- 5.) Ön egyet ért-e ezzel a fogalomhasználattal?
- 6.) Megítélése szerint e fogalom alapján biztosítható-e a munka és a jövedelem a társadalom tagjai számára?
- 7.) Milyen megoldási lehetőségek kínálóznak a szerepkonfliktusból való kilépésre? Ön mit tesz ebben az esetben a mindennapok során?
- 8.) A munka fogalmával, a munkavégzéssel kapcsolatos párhuzamosan jelen lévő értékek, kettős normák a fent említett konfliktusok, ellentmondások számos formáját tartják életben. Figyeljük meg az alábbi kettősségeket! Beszéljük meg, milyen mértékig vannak jelen az Ön környezetében! Hogyan befolyásolja e kettősségek jelenléte az Ön környezetében a munkához való viszonyt?

### **A mindennapi döntéseket nehezítő ellentmondások a munkával kapcsolatban:**

- A munkanélküliek lusták, élehetlenek és dologkerülők, és ebben a helyzetben azzal teszik a legrosszabbat, ha mégis, lehetetlen feltételek mellett is, feketén dolgoznak.
- Az adózás, a járulékok fizetése, a jóléti rendszerek működtetése a bérmunkás viszonyhoz van alakítva. A bérmunka azonban már nem terjed ki a munkavállalók teljes körére: a három millió alkalmazott (köztük több mint 1 millió közalkalmazott) mellett másfél milliós kisvállalkozás, köztük közel nyolcszáz ezer egyszemélyes kisvállalkozás működik, ahol több százezerre tehető a kistulajdonosok (tőkések) létszáma,

- A vállalkozók, így az innováció motorjainak számító kisvállalkozók korunk hősei – akik ugyanakkor valamennyien adócsalók, korruptak, és egy kicsit maffiózók is,
- A vállalkozásoknak a köz érdekében, a közhatalommal egyetértésben és együttműködésben kell ténykedniük. Ugyanakkor, aki a közhatalommal kapcsolatot tart fenn, az korrupt, a tényleges gazdasági teljesítménye helyett a protekcióból és kapcsolataiból él.
- Az adóelkerülés személyes virtus, csalafinta észjárás és vagányság (ha én teszem), és aljas nyereszkesedés, csalás (ha más).
- A rendes ember alkalmazottként dolgozik – de balek és élehetetlen, ha úgy dolgozik, hogy ő és munkaadója minden közterhet befizet.
- Az alkalmazottak, különösen a köztisztviselők és közalkalmazottak után minden adót rendesen befizetnek és a törvények maximális betartásával dolgoznak (szemben a vállalkozókkal) – de azért ők is korruptak: csúszópénzt fogadnak el, a hivatali telefonjaikról telefonálnak, és gond nélkül hazaviszik a papírt az otthoni nyomtatóba.
- A munka a törvényeknek, a főnököknek, a munkaadóknak, ez erkölcsöknek való lojalitás világa – és az enyém is, egészen addig, ameddig nekem is ez áll érdekében.
- A munka révén az ember pénzt keres. De, ha számla is kell hozzá, meg adót is kell fizetni, akkor az a pénz nem is pénz. Egyébként is, elrendezhetjük más módon is a dolgot!
- Az embernek a pénzkereső munka adja a becsületét. De, ha azt a munkát, anynyíért, ilyen feltételek mellett nem éri meg elvégezni, akkor inkább a család, a gyerek, az egészség mindenképp előtt! A becsület ráér, na meg abból nem lesz kenyér a gyerekeknek!
- Énrám mindig, mindenhol, minden munkában lehet számítani. De azért, ha csak lehet, nyugdíjba vonulnék!

## 2. A bérmunka és a munkaerőpiac válsága

Az ötvenes években kialakult egyensúly a munkaerőpiacon a '80-as évekre megkérdőjeleződött, s a posztmodern korszak beköszöntével általánossá vált. A gazdasági okok mellett politikai okok is hozzájárultak a változáshoz. A Szovjetunió válsága megszüntette a két nagy világrendszer közötti versenyt, s ezzel együtt eltüntette a kontroll lehetőségét. A szociáldemokraták háttérbe szorultak, s a liberális gazdaság térhódításának immár semmi sem szabott gátat. A szociáldemokrácia évszázada a gazdasági és politikai rendszerek átalakulásával véget ért. Ennek eredményeként a kilencvenes évek közepétől felerősödő elsődleges munkaerőpiac válságának, a munkanélküliség általánossá válásának háttérében alapvetően három fő okot emelhetünk ki.

## A.) Technikai modernizáció

A **technikai modernizáció** kezdetei mondhatnánk az emberrel egyidősek. Az évekig csupán lokálisan alkalmazott eljárások hirtelen, lökészerűen terjednek el, s idézik elő az új és új technikai és gazdasági forradalmat. A hetvenes-nyolcvanas években széleskörűvé vált technikai újítások hasonló módon hatottak a gazdaság és a társadalom fejlődésére: az energetika és elektronika fejlődése, az automatizálás általánossá válása átmenetileg sok- sok munkavállaló kiszorítását idézte elő. A „gépeket- gépekkel” filozófia a széleskörűen és drágán alkalmazott humán erőforrás fölöslegességére hívja fel a figyelmet, míg a másik oldal a gépek széleskörű alkalmazásának nemkívánatos következményeit hangsúlyozza. A technikai modernizáció ráadásul nem csupán a termelő szektorban, hanem a szolgáltatásban is számos munkahely kiváltását teszi lehetővé. A munka hatékonysága minden területen folyamatosan nő. Kevesebb személy is el tudja végezni a rendelkezésre álló technika segítségével a feladatokat. Ennek köszönhetően nem csupán a technológiai rendszerek széleskörű alkalmazása miatt, hanem a munka hatékonyságából adódóan is csökken a munkában lévők száma.

A jelenségre Hannah Arendt már 1958-ban felfigyelt, s a következőket írta: „Egyelőre nehezünkre esik elképzelni, hogy a gyárak néhány év múlva kiüresednek, a dolgozók helyett gépek, automaták dolgoznak, s elkövetkezik egy olyan társadalom, amely a munka nélküli munkatársadalom lesz” Az ötvenes évek végén előre jelzett folyamat akkor még valóban hihetetlennek tűnt. Az azt követő évtizedek eseményei azonban messzemenően Arendtet igazolták.

A dinamikus új technológiai forradalomtól – mint minden nagy technikai felfedezést követően- a mindent átíró társadalmi forradalom felé mozdul el a világ. A modern technika csodáit nem minden társadalmi csoport tudja önmaga hasznára fordítani. A munkahelyüket megtartó bér munkásokkal szemben a teljesítménykövetelmények irreálisan nőttek, s szélesedett a munkanélküliek köre is. A jelenséggel kapcsolatban Rifkin (1995) cinikusan így fogalmaz „147 évvel Marx után megéljük, hogy az elnyomott munkásosztály a kompjuterek világa lesz.”

## B.) Globalizáció

A **globalizáció** kialakulásának feltétele a technológiai modernizáció általános elterjedése. A technikai háttér nélkül ugyanis nem lehetne létrehozni világméretű rendszereket. A rendszerek egyszerre jelentenek információs, kulturális termelési, kereskedelmi és szolgáltatási hálózatokat. A világméretűvé szélesedett termelésben nyilvánvalóvá válik, hogy a termékek előállítására ott kerül sor, ahol az a legolcsóbban valósítható meg. Ebben a tekintetben az utóbbi 10-15 évben a távol-keleti piacok törtek előre, veszélyeztetve ezzel az európai termelést, s a termelésben résztvevő munkavállalók státusát. A termelő vállalatok kivonulása az európai piacokról már a nyolcvanas években elkezdődött, de igazán komoly mértékű a kilencvenes évek közepén öltött. Az anyaországból kiköltöző cégek a feleslegessé váló munkaerőt a jóléti rendszerekre bízták.

### C.) Szektorváltás

A harmadik alapvető problémaként a szektorváltás jelentkezik a foglalkoztatási válság hátterében. A szektorváltás természetes velejárója volt az eddigi gazdasági fejlődésnek. A mezőgazdaság modernizációja Magyarországon a hatvanas években, a szektorban foglalkoztatottak iparba vonulását eredményezte. Az iparba való betagozódás természetesen nem ment minden probléma nélkül, hiszen a termelősövetkezetekből az 1967-1973 közötti modernizációs hullámban kimaradó nőket a vidéki iparfejlesztés csak fokozatosan volt képes befogadni. Az így kialakuló foglalkoztatási válsághelyzet enyhítésére léptettek életbe a máig létező, s Európában csaknem páratlan gyermekekkel kapcsolatos támogatásokat, közülük is elsőként 1967-ben a Gyest. A gyermekekkel otthon maradó, s alapelátásban részesülő nők (közel 300 ezer fő) távolmaradása a munkaerőpiactól már akkor is jelentős mértékben tehermentesítette a munkaerőpiacot. Az ipari szektor túltelítődése, és főként a technikai modernizáció, de nyomokban a globalizáció jelei már a nyolcvanas évek közepén jelentkeztek Nyugat-Európában. Az iparból ekkor a szolgáltatásba léptek át tömegesen a munkavállalók, s tették átmenetileg hatékonyvá a még megmaradó ipari termelést. Magyarországon a szektorváltás, a szolgáltatási szektorba való átlépés nehézségekbe ütközött a nyolcvanas évek közepén. A szocializmus utolsó szakaszában a szolgáltatások számára szükséges vásárlóerő csak korlátozottan volt jelen, s ennek megfelelően az ott keletkezett státusok száma is véges volt. A munkaerőpiac tehermentesítése érdekében ismét a nőket igyekeztek otthonmaradásra bírni, s 1984-ben bevezették a Gyed-et, amellyel a munkavállalási korú nőknél három évre kitolták a gyerekenkénti távollét idejét. A szektorváltásnak azonban itthon is és Európa más országaiban is szükségszerűen be kellett következni.

A szolgáltatást, mint harmadik szektort tekintik a XXI. század meghatározó foglalkoztatási és jövedelemtermelő szegmensének. A szolgáltatással kapcsolatban azonban számos kétely fogalmazódik meg. Beck (1996) egyenesen a szolgáltatás „mítoszáról” beszél. Egy olyan területről, amit mindig, mint hatékony problémamegoldási módot emlegetünk, de igazán senki nem hiszi, hogy ez a terület valóban képes erre. Egyfelől nyilvánvalóan itt is jelentkezik a technikai modernizáció. Az informatikai eszközök széleskörű elterjedése leszűkíti az alkalmazottak körét.

A munkavállalók körének szűkülésével, a munkavállalók többségének csökkenő reálbérszínvonalával párhuzamosan szűkül a szolgáltatások iránti kereslet. Bár a személyre szóló szolgáltatások köre napjainkban még bővülőben van, egy sor szolgáltatási terület zsugorodik, legalábbis ami az alkalmazottak számát illeti. Ide sorolhatnánk pl. a pénzügyi tevékenységeket, a szállítás, hírközlés világát. Joggal merül fel tehát a kérdés: ha a harmadik szektor, vagyis a szolgáltatás is „túltelítődik”, vagyis a fölöslegessé váló humán erőforrás kapacitásától – a mezőgazdasághoz és az ipari termelő szektorhoz hasonlóan – meg kíván válni, létezik-e negyedik szektor, ahova a harmadik szektorból kikerülő, s munkát vállalni szándékozók továbbléphetnek? Gyakran említik így az információ és tudásipart, amely képes lenne ezt a helyet betölteni. Valóban létezik a negyedik szektor? Vagy a „tudásipar” csupán része az előzőeknek, s az első három szektorban a munka világából kiszorulóknak számára ez nem jelent valódi megoldást? Képes-e ez a negyedik szektor ilyen mértékben humán erőforrást felvenni, alkalmazni, vagy ez a várakozás egy, a ma oly népszerű mítoszok közül, s nincs valódi negyedik szektor, nincs valódi alternatíva a

munkából kiszorulóknak számára? E kérdés kapcsán még nagyon megoszlanak a szakértői vélemények. Azt azonban senki nem vitatja, hogy a munkavágyon csökkenése, a státusok számának jelentős visszaesése Európában akkor megy végbe, amikor a munkára vonatkozó értékek, elvárások, paradigmák változatlanok tűnnek.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Az Ön lakóhelyén, környezetében hogyan változott meg a munkahelyek szerkezete az elmúlt húsz évben?
- 2.) Milyen munkahelyek szűntek meg és milyen új munkahelyek keletkeztek? Hogyan változott meg a munkakörök jellege az Ön környezetében? Milyen munkakörök szűntek meg, és milyen új munkakörök jöttek létre?
- 3.) Akár a régi, de különösen az új munkakörök közül melyek volnának olyanok, amelyekben az Ön ügyfelei is jól megállnák a helyüket? Miért nem lehet kipróbálni? Mi kellene ahhoz, hogy ki lehessen próbálni?
- 4.) Mit mutatnak a számok?

1. sz. táblázat: A munkanélküliség jellemzői az Európai Unió tagországaiban és Magyarországon

		1999	2001	2003	2005	2007
Munkanélküliségi ráta (a 15 évesnél idősebb munkaerő százalékában)	<b>EU-25</b>	9,1	8,4	9	8,9	7,2
	<b>Mo.</b>	6,9	5,7	5,9	7,2	7,4
Munkanélküliségi ráta (a 15 évesnél idősebb női munkaerő százalékában)	<b>EU-25</b>	8	7,6	8,3	8,3	6,5
	<b>Mo.</b>	7,5	6,3	6,1	7	7,1
Munkanélküliségi ráta (a 15 évesnél idősebb női munkaerő százalékában)	<b>EU-25</b>	10,4	9,4	9,8	9,7	7,9
	<b>Mo.</b>	6,3	5	5,6	7,4	7,7
Ifjúsági munkanélküliségi ráta (a 15-24 éves munkaerő százalékában)	<b>EU-25</b>	17,8	16,9	17,8	18,1	15,1
	<b>Mo.</b>	12,6	11,3	13,4	19,4	18
A tartós munkanélküliek aránya (a munkaerő százalékában)	<b>EU-25</b>	4,1	3,8	4	4	3
	<b>Mo.</b>	3,3	2,6	2,4	3,2	3,4

Forrás: *Employment in Europe 2008. European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. 220, 254. old.*

- a) Hogyan fordulhat elő az, hogy csökken a foglalkoztatás is, és a munkanélküliség is?
- b) Hogyan jellemezné a munkanélküliek összetételének változásait?
- c) Mennyiben mások az Unió adatai, mint a hazaiak?

### 3. A foglalkoztatás átalakulása

A javakhoz való hozzájutást biztosító munkavégzés, a munkaerőpiacokhoz való kapcsolódás terén erős differenciálódási folyamat ment végbe az elmúlt évtizedekben. A munkához való kötődés erőssége, biztonsága és jogi védettsége igen nagy egyenlőtlenségeket teremt a különféle munkavállalók között. A legkülönbözőbb munkavállalói csoportok jelentek meg a korábban egységesnek tételezett bér munkások világában. Az olajválságok (illetve Kelet-Európában a rendszerváltás) után nem kizárólag a munkahelyek számának csökkenése jelentett komoly változást a foglalkoztatás területén, hanem a munka, a foglalkozás jellegének változása is. A klasszikus jóléti államokra is jellemző ipari társadalom foglalkoztatási jellemzőit az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- az emberek többsége nagy szervezetben, ipari üzemben, gyárban dolgozik;
- főként alkalmazottként végzi feladatait;
- hosszú időt töltenek el ugyanabban a foglalkozásban, ugyanannál a cégnél – karrierjeiket a cégen belüli előrelépésekkel futják be;
- 8 órás, teljes munkaidőben, vagy „hivatali munkarendben”, vagy „műszakban” dolgoznak;
- munkájukért bért és béren felüli, de bérjellegű fizetést kapnak;
- fizetésük alapján fizetik közterheiket;
- a munkavégzés feltételeit, a bérezés mértékét a polgári, szerződéses jog részét képező – egyéni és kollektív – munkajogi szerződések rögzítik, ám a munkajog, mintegy a szerződésben részt vevő gyengébb fél oldalán, számos védelmet biztosít a munkavállaló számára: pl. munkaidő, szabadság, minimálbér, munka- és balesetvédelem stb.;
- a személyes bérből, fizetésből fizetett közteljesítés szolgál jóléti ellátásuk, szociális biztonságuk alapjául (különösen az olyan „konzervatív” „bismarcki” jóléti rezsimekben, amelyekben a társadalombiztosítás a szociális ellátások domináns szervezete, intézménye);
- az ipari társadalom munkavállalójának szociális jogai, a munka révén elérhető előnyei nem kizárólag a fizetéshez és a közteljesítéshez kötődő ellátási jogosultságaihoz kötődnek, hanem ahhoz, hogy például a nagyüzemi munkáskollektívához és a szakszervezethez tartozik, s így a közös követelések és kollektív érdekérvényesítési alkuk teljesítéséből is származhatnak előnyei.

Az elmúlt évtizedekben kialakult posztindusztriális munkaerőpiac jellemzői ezzel szemben a következők:

- Az emberek többsége a szolgáltatási szektorra jellemző kicsi, legfeljebb közepes méretű szervezetben dolgozik, és ez a kis szervezet gyakran a nagy szervezet „bedolgozója”, beszállítója, alvállalkozója.
- A dolgozók nem kizárólag alkalmazottként, hanem gyakran kisvállalkozóként, tulajdonosként, önfoglalkoztatóként, a beszállító alvállalkozójaként szerepelnek.
- Gyakran váltanak foglalkozást, munkahelyet, alkalmazási formát, sőt gyakran váltanak lakhelyet, olykor országhatárokon túl is, a karrierük alapja a „jobb helyre való kerülés” és az „egész életen át tartó tanulás” („life long learning”).
- Egyre jellemzőbb, hogy atipikus, rugalmas munkarendben dolgoznak, ami olykor 8 óránál rövidebb, olykor „kampányidőszakban” a 8 órát jelentősen meghaladó, éjszakába nyúló, bizonytalan és kiszámíthatatlan munkarendet is jelent. A ledolgozott munkaórák száma csökken, ami gyakran, időarányosan a jövedelmek csökkenését is jelenti.
- A munkájukért sokféle formában – bérként, megbízási díjként, számla ellenében szolgáltatási díjként, üzleti haszonként, osztalékként stb. – kapják meg jövedelmüket.
- A sokféle jövedelem után sokféle formában kell fizetni a közterheket – az adófizetés „optimalizálása”, a legális és illegális adóelkerülések lehetőségei jelentősen befolyásolják az egyéni munkavállalási stratégiákat is és a munkaadói stratégiákat is.
- Bár a jóléti rendszerek továbbra is az élők munkát terhelő elvonásokra építik működésüket, és „úgy tesznek”, mintha fenntartható lenne működésük az élők munkát terhelő elvonásokra alapozva – ám a foglalkoztatás csökkenése és a jövedelem-szerkezet változása miatt csökkenő bevételeikből csak romló színvonalon képesek funkcióikat ellátni. Ennek ellensúlyozására a szociális biztonság alapjául egyre növekvő arányban az „öngondoskodás”, a különféle önkéntes, egyéni formában megválasztott privát megtakarítások és piaci biztosítások szolgálnak.
- A szociális jogok egyre kevésbé a szakszervezetek és közös fellépések által kiküzdött munkavállalói jogok. Sokkal inkább az emberi és állampolgári alapokra helyezett, általános szociális jogok, részben pedig az együttműködésekre és megállapodásra épülő támogatásokhoz való hozzáférés lehetőségei.

Mindezek következtében míg korábban a foglalkoztatási hátrányok a teljes munkaidős, alkalmazotti állások különbségeiből fakadtak, az új munkaerőpiaci hátrányok jellemzően olyan sajátos foglalkoztatási formákhoz (munkaformákhoz) köthetők, mint:

**„Marginális” munkavállalói pozíciók:** Jellemzően képzetlen, alacsony iskolai végzettségű emberek által betöltött, alacsony bérekkel és rossz munkakörülményekkel. Nagy bizonytalanság, kiszolgáltatottság, a gazdasági és földrajzi körülményekhez azonnal igazodó konjunkturális ingadozások jellemzik: az igények szerint az emberek azonnal elküldhetők, és az utcáról bárki mással helyettesíthetők.

**„Alkalmi-”, „idény-” és „szезонmunkák”:** Elsősorban az évszakok és az időjárás ciklusaihoz igazodó termelési ágakban (pl. mezőgazdaság, építőipar, turizmus és idegenforgalom stb.), rövid történetű, a tartós egzisztenciák megalapozására és fenntartására alkalmatlan munkaviszonyok

**„Atipikus munkák”:** Olyan munkaformák, amelyek eltérnek a legnagyobb stabilitást jelentő, határozatlan időre szóló kinevezéssel, hivatali munkarendben történő alkalmazástól (Magyarországon ez általában naponta 8-tól 16 óráig, máshol gyakran 9-től 18 óráig tart). Az ilyen munkák ritkábban kimondottan előnyösek is lehetnek bizonyos élethelyzetekben (például a kisgyerekes anyák számára a részmunkaidős állás), a tipikus foglalkoztatási körülményekhez képest ezek mégis rendszerint alacsonyabb bérrel és kiszámíthatatlanabb napirenddel járó elfoglaltságok (például bébisitterként gyerekekre vigyázni, vagy csaposként dolgozni este 8 és éjfél között stb.).

**„Számítás munkák, kényszervállalások”:** A hagyományos alkalmazotti lét jellemzője az, hogy a munkaadó elvárásait igen erőteljesen korlátozzák a munkavállalók jogai és a munkavállalói érdekképviseletekkel megkötött alkuk, kollektív szerződések. A kisvállalások, önfoglalkoztató vállalkozási formák, a nem alkalmazotti foglalkoztatási formák elterjedése a megélhetés bizonytalanságain kívül azt is jelenti, hogy a munkajogi védelmek nem illetik meg azokat, akik nem bérért végzett alkalmazotti munkakört töltenek be, hanem számláért, szolgáltatásként megvásárolt feladatköröket látnak el.

**„Fekete” és „szürke” alkalmazás:** Különösen az alacsony adó- és járulékfizetői morállal, illetve magas adó- és járulékkulcsokkal jellemezhető országokban (Magyarország is ide sorolható) nagy a kísértés arra, hogy a béren felüli magas költségeket a munkaadók megspórolják (vagy hogy jobb esetben megosztózzanak a munkavállalókkal az így be nem fizetett költségeken) – s ettől még a kiterjedt ellenőrzés, a lebukás és a kemény büntetés kockázata sem riasztja el őket. A bejelentetlen, „fekete” foglalkoztatás jelenti a legnagyobb fokú munkavállalói kiszolgáltatottságot, hiszen ilyen esetben nemcsak a munkajogi védelemtől esik el az illető, hanem az egészség- és nyugdíjbiztosításból is kimarad.

Mindenféle bizonytalanság, kiszámíthatatlanság, szegénységi kockázatok ellenére **a „rossz munkák” elterjedtségének és legalizálásának igen eltérő a megítélése.** Az EU tagországait egymással összehasonlítva úgy tűnik, hogy a „rossz munkák” legalizálása, a munkaviszonyok deregulálása, bár egyfelől növeli a munkavállalók közötti egyenlőtlenséget, másfelől viszont dinamizálja és befogadóbbá teszi a munkaerőpiacokat, erőteljesen csökkenti a tartós, masszív munkanélküliség arányait.

A munkaerőpiacok szabályozásával kapcsolatos fenti dilemmákat egy képszerű hasonlaltal érzékeltethetjük:

- Vannak olyan országok, amelyek munkaerőpiacai a hajdani londoni emeletes buszokra hasonlítanak, amelyekre a kalauz csak annyi embert engedett felszállni, ahány ülőhely volt, és csak akkor engedte a megállóból tovább a buszt, ha mindenki leült. Ilyen munkaerőpiacokon (mint például a francia vagy a német) erősek a munkavállalói jogok, jók és biztonságosak a munkahelyek, magasak a keresetek – viszont egyre hosszabb sorok kígyóznak a megállóban annak reménye nélkül, hogy valaha felszállhatnának a buszokra, valaha is munkát találnának.
- Más országok munkaerőpiacai jobban hasonlítanak a pesti 6-os villamosra, ahol rendszerint nem túl kényelmes a közlekedés, nagy a tömeg, viszont mindig mindenki fel tud szállni valamelyik kocsira. Ilyen országokban (pl. skandináv államok, Nagy-Britannia, Írország) gyengén szabályozott a foglalkoztatás, **a jog helyett a**

***munkaadók és munkavállalók helyi, ágazati megállapodásai, szerződésai írják elő a foglalkoztatás feltételeit.*** Nagyobb a foglalkoztatási bizonytalanság, és sokszor rosszabbak a munkakörülmények – viszont rövid idő alatt csaknem mindenki talál magának munkahelyet, és ha nem is stabil és hosszútávra szóló munkahelyen, hanem valamilyen ideiglenes munkahelyen dolgozik, magas a foglalkoztatás aránya.

A megfelelő politikai összhangra, a kétféle stratégia összeegyeztethetősége egyelőre igen csekély az esély – és ez tükröződik az EU tagállamainak rendkívül heterogén értékeket és irányokat felvállaló foglalkoztatási stratégiájában is. Miért van szükség ezekre a megoldásokra a munkaerőpiacon? Miért nem egységes az EU foglalkoztatási stratégiája? Mert a munka és a foglalkoztatás korábbi keretei válságban vannak.

## GYAKORLATOK

- 1.) Gyűjtsünk példákat a nem tipikus foglalkoztatási formákra környezetünkben!
- 2.) Beszéljük meg, hogyan ítélik meg ezeket a formákat:
  - a) a munkavállalók
  - b) a munkaadók
  - c) a hatóság képviselői
  - d) a segítők
- 3.) Milyen előnyei, hátrányai vannak az „emeletes busz” és a „6-os villamos” típusú foglalkoztatásnak? Magyarországon melyik a jellemző?
- 4.) Mit mutatnak a számok?

2. sz. táblázat: A tipikus foglalkozások aránya az Európai Unió tagországaiban és Magyarországon (a foglalkoztatottak százalékában)

		1997	1999	2001	2003	2005	2007
<b>Részmunkaidő</b>	<b>EU-25</b>	16	16,1	16,3	17	18,4	18,8
	<b>Mo</b>	3,7	3,8	3,6	4,4	4,1	4,1
<b>Önfoglalkoztató</b>	<b>EU-25</b>	16,4	15,7	15,4	15,4	15,3	15,1
	<b>Mo</b>	17,2	15,6	14,4	13,4	13,8	12,4
<b>Határozott idejű szerződés</b>	<b>EU-25</b>	11,7	12,2	12,9	13,2	14,6	15,1
	<b>Mo</b>	6,6	6,2	7,5	7,5	7	7,3

*Forrás: Employment in Europe 2008. European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. 220., 254. old.*

- a) Hogyan jellemezné a hazai és a nemzetközi adatok különbségeit?
- b) Ön szerint mennyiben „atipikus foglalkoztatás” a kisvállalkozás, a „kényszervállalkozás”?

- c) Ön szerint mennyiben „atipikus foglalkoztatás” a nem bejelentett „feketemunka”?
  - d) Hogyan változnának a hazai adatok, ha figyelembe lehetne venni a még az atipikusként sem figyelembe vett munkákat, pénzkereseti lehetőségeket?
- 
- 5.) Mit tart Ön optimális, illetve megvalósítható foglalkoztatási keretnek napjaink Magyarországon?
  - 6.) Ön hogyan próbálná meg kifehériteni, legalizálni azokat a munkákat, amelyek bár hasznosak, értéket teremtenek – de szinte nincs is arra példa, hogy bejelentett munkaként végezzék? Ön milyen jogi státust találna ki pl. a meggyet vagy szőlőt szüretelőknak, a pizza-futároknak, a hajmosó-lányoknak, az üres üvegeket guberálóknak?
  - 7.) Volt-e olyan helyzetben, hogy úgy érezte, munkanélküli ügyfelével jót tenne, ha nyugdíjazását segítené elő? Mi szólt ellene és mellette?
  - 8.) Volt-e olyan ügyfele, aki nem volt túl beteg, fogyatékos, de mégis a fogyatékosá nyilvánítása tűnt jó megoldásnak? Mi szólt ellen, és mi mellette?

## 4. Akarnak-e dolgozni a munkanélküliek?

A munkáról való gondolkodás tehát a legtöbb esetben a gazdasági és társadalmi környezet által meghatározott, értékekkel terhelt, normatív kategóriákban való gondolkodás. A normák egy része azonban tisztázatlan, nem világos tartalmú, - és mint az előző gyakorlatokból láttuk- számos ponton – a társadalmi státustól, az érdekviszonyoktól függően – egymásnak ellentmondó. Így nem lehet biztosan tudni, hogy micsoda munka, kinek, miért és mitől jó; mint ahogy azt sem, hogy mi az a „nem-munka”, ami bárkinek, bármitől, de jogosan rossz. Érzékelve a normák tisztázatlanságait, ellentmondásait, jelezzük, a „normátlanságból” sok esetben a döntési helyzetben lévők úgy próbálnak kikerülni, hogy egy nem túl elvszerű, nem is túl következetes, és nem is túl bölcs erőszakot intézményesítenek: a munka normáira, erkölcsre hivatkoznak. **A munkanélküliséget sokszor erkölcsi fogyatékosággként, jellemhibaként intézményesítik.** Néha pusztán csak megértő lenézéssel és megvetéssel viszonyulnak mindazokhoz, akiknek megélhetési gondjaik vannak. Olykor a jobb helyzetűek álságos önsajnálataiba menekülnek, hogy milyen rossz is az ő helyzetük, mert a rosszabb helyzetűek nem dolgoznak eleget, nem termelnek elég hasznot, és nem fizetnek elég közterhet. Gyakran hangsúlyozzák, hogy akik nem dolgoznak, azok csak azért nem vesznek részt a munkában, mert szociális ellátásokat kapnak, pedig, ha akarnának, akkor dolgozhatnának is.

A lustaság, s az ebből fakadó munkakerülés vélelme már sok száz évvel ezelőtt megjelent. Az angol (1536) és a francia (1556) szegénnytörvények a XVI. században éppúgy foglalkoznak a kérdéssel, mint a későbbi hasonló szankciók és szabályozások. Már 1834-től

az volt a cél, hogy a dologházakat, amelyeket a szükséget szenvedő dologtalanok számára tartottak fenn, olyan módon működtessék, hogy minden tekintetben ösztönző legyen a munkaerő számára az elsődleges munkaerőpiacon való jövedelemszerzésre. A háttérben nem csupán morális megfontolások álltak, hanem nagyon is praktikus kényszerek: **nem volt annyi hely a dologházban, mint amennyi rászoruló szegényt regisztráltak** abban az időben. Az akkori hatóságok, hogy a problémát megoldják, egy „munkahelyen kívüli” **munkavállalási hajlandóság tesztet végeztek**, hogy kiderítsék, a segítségre váró kliens nem éppen a munkanélküliség „generátora-e”. **A lustaságra vonatkozó kontroll tehát akkor is szükséges** – fejtik ki a korabeli döntéshozók –, **ha a vizsgálat eredményeként motivált munkavállalók számára nincs elegendő munkalehetőség**. A munkavállalás készségét azonban az emberben folyamatosan fenn kell tartani, mert a munkavállalók hajlamosak a munkától elszokni, s az „állam kenyereén élni”. **A lustaság ugyanis – ezen vélemények szerint – az emberi természet lényegéből fakad**. A lustaság koncepcióval ellentétben Marx szerint az emberi természet lényege az aktivitás. A produktív és kreatív munka pedig szükségszerű és jó. Mi több, ez a racionális és kreatív tevékenység emelt ki bennünket az állatvilágból. A modern munkás munkája azonban nem kreatív, hanem gépszerű, monoton és unalmas. A munkás az aktivitásának tárgyát és irányát nem maga határozza meg, s az eredményeket sem maga hasznosítja. Ennek következtében a munkások elidegenednek munkájuktól, s a munka ilyen körülmények között nem töltheti be az önmegvalósító szerepet sem. (Marx 1967.) Az elidegenedett munkától való menekülést pedig természetesnek tartja, akárcsak Arisztotelész az ókorban, aki szerint az ilyen típusú tevékenységek végzésére leginkább a rabszolgák alkalmasak, illetve kényszeríthetőek.

Vagyis a lustaság nem az ember természetéből fakad. A munkanélküli a társadalmi, gazdasági tényezők hatására mond le arról a tevékenységről, amely rá, mint emberre, mint racionális és kreatív lényre nem számít. Mások a lustaságot nem genetikai okokra, hanem a szegénységre vezetik vissza. Szerintük a munkanélküliség és szegénység a szegények magatartásproblémájának következménye, mely a tanult, és helytelen magatartási minták miatt alakul ki. T. W. Adorno az antiszemitizmus és a fasizmus sajátosságait elemezve írta le azt a szociálpszichológiai, **tömeglélektani jelenséget, amely a társadalmi problémák elszenvédőit gyakran próbálja meg beállítani a problémák okozóiként**. Az ő megállapításait követve szokás ezt a társadalom-lélektani jelenséget „bűnbakképzési mechanizmusnak” nevezni.

A XX. század utolsó évtizedeiben „új szegénységként” félrevezetően jelzett (hiszen már néhány száz éve folyamatosan létezett) jelenség kapcsán is gyakran találkozhatunk a bűnbakképzés jelenségével, amihez az ad táptalajt, hogy elvileg valóban munkára képes emberek munkanélkülisége, jövedelemnélkülisége jellemzi ezt az „új szegénységet”. A gazdasági-társadalmi tényeket figyelmen kívül hagyva ez úgy is beállítható, mintha ők maguk lennének az okai annak, hogy nincsen munkájuk, nincsen jövedelmük. Enyhébb esetben e megközelítésből az az okfejtés vezethető le, hogy a szegények azért szegények, mert nem tanultak, mert lusták és buták, de legalábbis nem elég okosak ahhoz, hogy tudják miképpen kell jól élni. Ebből viszont az következik, hogy a szegényeket tanulásra kell fogni, attól majd okosabbak lesznek.

Nem egyértelmű ennek a hozzáállásnak a megítélése, hiszen az okokat illetően valóban erős az összefüggés a tanulatlanság-képzetlenség és a szegénység között. Azonban a felnőttképzési rendszerek – különböző okokra visszavezethetően – gyakorta nem

képesek pótolni az iskolázatlanság hiányait, különösen az alapképzettségben (általános iskola, érettségi, diploma) mutatkozó hiányokat. Ilyenkor a valódi értékeket nem hordozó (konvertálható, tőkeként elismert tudást nem adó, az elhelyezkedést nem elősegítő) képzéseken való részvétel hatása legalább annyira káros, mint hasznos: megbélyegez, a kudarcokat elmélyíti az olykor komoly egyéni befektetések utáni elhelyezkedési sikertelenség élménye, és számos esetben a képzők érdekei lényegesen előbbre sorolódnak a képzési rendszerek működésekor a szegények érdekeinél. Durvább és szélsőségesebb esetben nem a szegények butaságát, hanem erkölcsi fogyatékoságát, dologtalan léhaságát és lustaságát igyekeznek a szegénység okának beállítani. **A bűnbakképző mechanizmusok** – így azok a hozzáállások, amelyek szegénységükért magukat a szegényeket okolják, s amelyek magukat a problémákkal küszködőket tüntetik fel a problémák okaként – **nem bizonyított tényekre, hanem rendszerint előítéletekre épülnek.**

Az – ugyancsak a szociálpszichológiában leírt – előítéletesség minden ember sajátossága: az emberi agy nem képes minden érzékelt ingert, jelenséget racionálisan feldolgozni, végiggondolni. Erre gyakran nincsen idő, és nincsen elég „agy kapacitás” sem. Ám ezek híján is olykor azonnal reagálni kell helyzetekre, konfliktusokra, feszültségekre. Ebben segítenek azok az előítéletek, amelyek másoktól átvett sztereotípiák, tudást pótló reflexek, analógiák alapján mégiscsak képessé tesznek bennünket akár azonnali reakciókra is. A problémát tehát nem az előítéletek léte okozza – ezzel mindannyian együtt kell, hogy éljünk, így működik az emberi agy, a személyiség, az ember. **Probléma abból származik, ha bizonyos előítéletek a nélkül válnak magától értődővé**, evidenssé, masszív személyiségjeggyé, **hogy egyáltalán rákérdeznénk magára a dologra**; vagy ha az efféle masszív előítéletességek jelentős számú tömegek sajátosságává, társadalmi mechanizmusokat meghatározó hozzáállásokká válnak. Adorno tézise szerint, ha **az előítéletesség fontos személyiségjeggyé válik, ez nagymértékben összefügg az adott személyiség tekintélyelvűségével**, az előítéletesség társadalmi meghatározó ereje jelentősen összefügg a társadalom berendezkedésének tekintélyelvűségével. Azaz a tekintélyelvű diktatúrákat mindig erőteljesebben jellemzi az előítéletesség, mint a demokráciákat, az emberi jogokat, szabadságokat alapelveként intézményesítő nyílt társadalmakat. Sőt az előítéletességek elterjedése és elmélyülése mindig határozottan jelzi a szabadságot veszélyeztető **demokratikus deficitet**, a **diktatórikus kockázatokat**.

A szegényeket sújtó előítéletek rendszerint összekapcsolódnak olyan előítéletekkel, amelyek a lecsúszás fenyegetettségében lévőket célozzák meg. Vagyis olyan kisebbségek jellemzőnek vélt tulajdonságaihoz társítanak negatív képzeteket, amely csoportok esetében jelentős lehet az elszegényedés rizikója is. Az ilyen képzetek mintegy „rásegítenek” annak belátására, hogy a szegények nem ugyanolyanok, hanem mások, mint a tisztességes, derék, dolgozó emberek. Ilyen előítéletek gyakorta vesznek körül:

- nőket, „szókéket”, gyerekeiket egyedül nevelő nőket;
- etnikai, vallási kisebbségeket, idegeneket, „jöttmenteket”;
- a szokásostól különböző formában együtt élőket, házasságon kívüli kapcsolatban élőket, nem családi háztartásban élőket, egynemű párokat;
- vidékieket, falusiakat, parasztokat stb.

Sokan éppen e fenti fejleményekben vélik megragadni a „társadalmi kirekesztés” („social exclusion”) lényegét is.

A lustaság, a munkakerülés tényét általában a liberális és konzervatív szemléletű nyilatkozók hangsúlyozzák erőteljesebben, míg a szociáldemokraták empirikus vizsgálati eredményekkel érvelnek amellett, hogy az „önkéntes” munkanélküliek száma meglehetősen alacsony napjaink társadalmában. A probléma szerintük tehát nem a munkavállalási szándékban keresendő, hanem sokkal inkább az elégtelen mennyiségű munka, vagy a teljesítményhez viszonyítottan aránytalan jövedelem áll a dolgok háttérben. Vagyis az ő válaszuk inkább úgy hangzik, hogy **a munkanélküliek nem tudnak (nincs munkahely), nem képesek (képzettség, egészségi állapot) dolgozni, vagy nem éri meg a munkavállalás, mert veszteségekhez vezet (az egzisztenciát nem biztosító jövedelmek).**

A munkanélküliség okát tehát nem az individuális mezőben keresik, hanem olyan átfogó, rendszerszerű problémák összefüggésére utalnak, amelyek meghaladják az egyén kompetenciáját. Többnyire a globalizációra, a demográfiai problémákra, az öregedő társadalomra, a növekvő teljesítménykényszerre és a mindenekfölött eluralkodó formális gazdaságra, a piaci szemléletre vezetik vissza a munkanélküliséget. Szerintük ebben az erőterben a munkanélküliek csupán áldozatok. Deacon (1996) szerint pl. munkaösztönzésről, munkakeresésről beszélni ebben a világban olyan, mintha valakit arra ösztönöznénk, hogy ugorjon fejest egy olyan medencébe, amelyből már kiszáradt a víz.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Beszéljük meg, hogy a „lustaság” elmélet a munkanélküliekkel kapcsolatban ma mennyire elterjedt Magyarországon?
- 2.) Az Ön közvetlen környezetében milyen mértékben magyarázható egyéni és társadalmi okokkal a munkanélküliség?
- 3.) Milyen megoldási módokra tenne javaslatot az egyéni okok ill. a társadalmi okok esetében?
- 4.) Érezte-e valaha azt, hogy valakik, valahol előítéleteik alapján viszonyulnak Önhöz? Miből gondolja ezt így? Mi volt az előítélet alapja? (vidéki, falusi, nő, egyedülálló nő, „szociális lúzer”, dagadt, szőke, ügyetlen-béna, stb.)
- 5.) Önnek milyen ügyfeleivel szemben voltak (vannak) előítéletei? Mit gondol a lábszárukat teljesen betetováltató férfiakra, vagy a hátukat „bevarrató” lányokról? Mit szokott feltételezni a piszkos körmökről, az istálló- vagy pálinkaszagról, a túl rövid szoknyáról, a susogó vagy kitérdesedett tréningruháról – ha ezt ügyfelein érzékeli?
- 6.) Milyen előítéletei vannak közelebbi és távolabbi kollégáinak? Mit gondol, mennyire előítéletesek a munkaügyi vagy szociális segítők, általában?
- 7.) Mesélje el, mikor érezte úgy, hogy nem képes ügyfelének segíteni az őt sújtó előítéletek leküzdésében? Miben lehetett volna, kellett volna neki segíteni?
- 8.) Ha Önnek kellene programot kitalálnia a környezetében megfigyelhető előítéletek gyengítésére, leküzdésére, Ön mit tenne? Mit javasolna?

## 5. A munkavállalói képesség és hajlandóság

A munkavállalói képesség és hajlandóság kérdése a politikai retorikában gyakran szinonim fogalomként kerül elő. Az érvek többnyire amellet szólnak, hogy a munkanélküliek és szociális ellátásban részesülő személyek önkéntes munkanélküliek, s kivonják magukat a társadalmi kötelezettségeik alól. Nem vesznek részt a társadalmi értékek termelésében, s ami az állam számára még kedvezőtlenebb, nem fizetnek sem adót, sem járulékokat. Éppen ellenkezőleg: ők tartanak igényt a társadalom támogatására. Visszaélnék a társadalom biztosította lehetőségekkel, élősködnék a többiek nyakán. Ezek az érvek azonban ritkán alapulnak tényeken, sokkal inkább politikai szándékokon: csökkenteni kell a költségvetés terheit, bővíteni kell az adófizetők körét, s tehermentesíteni a jóléti kasszákat. Annak vizsgálatára, hogy mekkora igazságértéke van ezeknek a kijelentéseknek, vagyis, hogy milyen széles a köre az önkéntes munkanélkülieknek, viszonylag ritkán kerül sor. Ha mégis, akkor az empirikus adatok rendre cáfolják ezeket a kijelentéseket. (Daly 1997., Gilbert 2005.)

*A képesség és a hajlandóság közötti különbségtételre a politikai retorika ritkán hajlandó*, hiszen könnyebb a hajlandóság oldaláról kommunikálni a nyilvánvaló tény, valaki nem dolgozik, mert nem akar dolgozni. Egyszerűbb az oktulajdonítás során az egyéni okokat, és felelősséget előtérbe helyezni, s a problémát a legkézenfekvőbbnek tűnő módon megoldani: kényszerítjük, hogy dolgozzon. A hiányzó képességek esetében azonban a kényszerítés nem hoz megoldást. Sőt, a kívánatossal éppen ellenkező hatást vált ki. A képesség hiányának elfogadása esetén már nem csak az egyéni, hanem a közösségi felelősség is felmerül. A képességek pótlása, vagy megváltoztatása pedig költséges és hosszú ideig tartó folyamat. Az egész „politikai közbeszédnek” és „közvélemény formálásnak” pedig épp a takarékoság, az állami kiadások rövidítésének a szándéka áll a háttérben.

A munkavállaló munkavállalási szándéka sok esetben nyilvánvaló. A munka világába való beilleszkedés mégis számos akadályba ütközik.

### – „a kirekesztettek kirekesztése”

A munkahelyek egyfelől nincsenek felkészülve arra, hogy értelmi sérülteket, vagy mentális betegségben szenvedőket foglalkoztassanak. Míg a mozgásában, látásában, hallásában károsult személyek lassan találnak is helyet maguknak, ha nagyon kitartóan keresik, a fenti csoportok számára csaknem reménytelen a helyzet.

### – „a hiányzó képességek”

A hiányzó képesség (iskolai végzettség, számítógépes rutin, nyelvtudás) pótlása a munkaadó szerint a munkavállaló feladata. A munkavállaló viszont nincs abban a helyzetben, hogy önerejéből ezeket pótolja. A jóléti juttatások biztosította ellátásból az ezen képességek megszerzéséhez szükséges szolgáltatásokat nem tudja megvásárolni.

### – „területi hátrányok”

A hátrányos helyzetű térségek legfőbb problémája a közlekedés megoldatlansága. A munkavállaló egyfelől nem tudja megoldani a munkahelyre való beutazást, mert

a tömegközlekedési eszközök nem biztosítják a munkakezdesre való eljutást. Másfelől, ha akad is megfelelő közlekedési eszköz, a költségei olyan magasak, hogy megfontolásra készítetik a munkavállalót: ilyen költségek mellett érdemes-e dolgozni.

– **„gyermekelhelyezéssel kapcsolatos problémák”**

A legtöbb kistelepülésen alapvető gondot okoz, hogy nem biztosított a 14 éven aluli gyermekek napközbeni elhelyezése. Hiányoznak a bölcsődék, az óvodai férőhelyek és az alsó tagozatos gyerekek napközi ellátása. Ez különösen a nők munkavállalását akadályozza.

– **„a habitusból adódó hátrányok”**

A személyiség nagyon összetett jelenség. Számos olyan eleme is lehetséges, amely a munkavállaló szerepkört korlátozza, az elhelyezkedést reménytelenné teszi. Az előnytelen fizikai megjelenés („bűn ronda”), a végtelen lassúság, az elviselhetetlen agresszió, a csapatban dolgozás képtelensége mind olyan tulajdonságok, amelyek nem a munkavállaló munkavégzési szándékát, hanem képességét kérdőjelezzik meg.

A **munkavállalói hajlandóságot** a munkanélküli szándékán túl még egy sor tényező befolyásolja. A munkanélküliség állapotában fogva tartó helyzetek között is megkülönböztethetünk „személyes” és „intézményesült” csapdákat. Némely esetben a határ nem is olyan világos a kettő között, de azért kísérletet teszünk a helyzeteket bemutató példák felsorakoztatására.

## A) SZEMÉLYES CSAPDAHELYZETEK

– **„a hamis énkép”**

A munkavállalók saját munkavégző képességére vonatkozó elképzelések nem mindig felelnek meg a valóságnak. A 15-20 éves munkaviszony után középvezetői helyzetből munkanélkülivé vált 50-es férfi nem biztos, hogy középfokú végzettségével joggal tart igényt egy hasonló státusra. Hasonló problémákkal küzd a hosszabb idő után gyesről visszatérő harmincas nő, aki „elfeledkezett” arról, hogy időközben a technikai feltételek, a munkaszervezési módszerek megváltoztak, s kitartóan keresi azt az állást, ami az ő képességeinek megfelel, mert úgy ítéli meg, hogy a gyerek mellett túl nagy befektetés még egy képzésen/átképzésen való részvétel.

– **„önfelmentés”**

Amikor a munkaerőpiac várható nehézségeivel szembesülni nem kívánók eleve felállítanak egy hamis diagnózist magukról, kerülve a konfrontációt (túl öreg vagyok már, túl messze lakom én ahhoz, a családi feladataim mellett úgysem tudnám megoldani).

– **„pályakezdők illúziói”**

A pályakezdő fiatalok sok esetben az elképzelt munkájukat az oktatási intézmény által sugallt hamis illúziók alapján keresik („Itt mi csak vezetőket képezünk, az a másik iskola, ahol a beosztottakat tanítják!”), vagy a tömegkommunikáció által sugallt irreális pályaképhez, jövedelemhez mérik elvárásaikat. („Éhbérért nem melózok!”)

– **„altruista életpályák”**

A személyes és társadalmi kötelek túldimenzionálása gyakran vezet munkanélküliséghez. „A férjem nem örülne neki, mert úgy véli, neki kell eltartani”, „Kisgyermekes anyukaként úgysem vennének fel sehova”, „Az idős szülő ellátása mellett nincs lehetőségem munkavállalásra”. A további vizsgálat tárgya, hogy ezek az altruista életpályák a munkanélküliség „oka”, vagy „okozataként” alakultak ki, mint önfelmentő stratégiák. A helyzetekbe sok esetben jól olvasható üzenet van kódolva. „úgysem kellenék a munkaerőpiacon, így a társadalmi kötelezettségembe burkolom a fölöslegesség érzését, s a kialakult élethelyzetet.”

– **„függő helyzetek”**

A leggyakoribb ebben a típusban a szenvedélybetegség és a hajléktalanság, illetve a kető együttjárása. „Egy rendes munkahelyhez bejelentett lakás kell, az nekem meg nincs”, vagy a jellemző ördögi kör: „Ameddig iszok, úgysem lesz munkám, mert iszok!”

## B) INTÉZMÉNYESÜLT CSAPDAHELYZETEK

– **„a rezervációs bér”**

A munkaerőpiac közgazdaságtanában jól ismert jelenség. Ha a munkával szerzett nettó jövedelem és a munkához kötődő kiadások egyenlege nem éri el a jóléti juttatások mértékét, a munkavállaló racionális döntése a munkaerőpiacról való távolmaradás.

– **„az árnyékgazdaság”**

Ha a társadalmi juttatások mellett a legális jövedelemszerzés nem biztosított, vagy az árnyékgazdaság mértéke, elterjedtsége, jövedelembiztosító képessége versenyképebbnek bizonyul a legális státusokkal szemben, akkor a munkanélküli választása erre esik majd. Ez esetben nem marad távol az érintett személy a munkaerőpiactól, csak nem az ellenőrzött gazdaság keretei között fejt ki a tevékenységét.

– **„a hosszú távú passzív ellátásra való kondicionálás”**

Ha a passzív ellátások sora egymásra épülve éveken keresztül váltja egymást (mint pl. Magyarországon a munkanélküli járadék, a munkanélküli segély, a jövedelempótló támogatás, majd az aktív korú munkanélküliek rendszeres szociális segélye), akkor egy passzív habitus alakul ki, mely a személy folyamatos leépülésével, munkavállalói készségének, képességének fokozatos elvesztésével jár együtt. Tipikus „főtt béka” helyzet. Addig ül a lassan felmelegedő, majd 100 fok fölé hevülő vízben, fokozatosan alkalmazkodva a változó feltételekhez, hogy észre sem veszi, hogy megfőtt. Ahogyan a munkanélküli észre sem veszi, hogy a csökkenő jövedelem miatt olyan mértékű a leépülése, hogy a rendszerből, ha akarna, sem tudna kilépni saját erőből.

– **„a paternalista játszma”**

Az ötven év szocializmus és az utóbbi évek jóléti rendszerei mentén kialakul egy irreális kép a munkanélküliekben: a társadalom tagjaiért való felelősségvállalás nem az egyéneket, hanem a társadalmat terheli. A „tanult tehetetlenség” társadalmi csoport

szintű megjelenése ez. Vagy a szociális szakmában ismert „hal – háló” probléma. Nem szoktuk meg, hogy hálót kapunk!

Még a munkavállalói hajlandóság vizsgálatánál is, mint a fenti példák igazolják, adódik számos olyan helyzet, melynek a következtében a munkanélküliség racionális döntés eredménye. Hasonló élethelyzetben a szabályalkotók sem döntenének másként. Ezekben az esetekben is felmerül, hogy a munkavállalási hajlandóság hiányának háttérében nem egyéni felelősségek állnak, hanem az intézményesült csapdahelyzetek, melyek rendszerszerű felszámolása nélkül nincs a problémának valódi megoldása. A rendszerszemléletű megoldások azonban közösségi felelősségvállalást igényelnek, s költségek mozgósításával járnak.

### GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Az Ön környezetében tapasztalható-e, hogy az ügyintézők különbséget tesznek a munkanélküliek munkavállalói képessége és hajlandósága között? Miért alakult ez így?
- 2.) Az Ön településén melyek a legjellemzőbb csapdahelyzetek?
- 3.) Hogyan viszonyulnak a helyi hatalom képviselői ezekhez a helyzetekhez?
- 4.) Ön mit tenne egy-egy ilyen csapdahelyzet feloldására?
- 5.) Általában hogyan kezelik a kollégák ezeket a csapdahelyzeteket?

## 6. A jövedelemszerkezet és jövedelmi egyenlőtlenségek átalakulása, túlélési stratégiák

A jóléti államok jóléti rendszerei arra a hallgatólagos feltételezésre épülnek, hogy akinek van munkája, annak a megélhetése biztosított.

A jóléti államok és a mai, „beérett” jóléti rendszerek kialakulása arra a II. világháború utáni időszakra datálható, amely nem csupán a gyors, rekonstrukciós gazdasági fellendülés, hanem egyszersmind a gyors foglalkoztatás-bővülés időszaka is volt. Ebben az időszakban elsősorban azoknak a megélhetéséről kellett a jóléti rendszereknek gondoskodniuk, akik életkoruk, egészségi, családi állapotuk miatt elvileg sem voltak képesek dolgozni. Ekkor épültek ki az olyan, máig csak kisebb változásokon keresztülment jóléti rendszerek, mint az időseket, rokkantakat, túlélő özvegyeket és árvákat ellátó nyugdíj-rendszerek, az árvákat felnevelő gyermekvédelmi rendszerek, vagy az akkor első sorban a háborús sérülteket, rokkantakat ellátó fogyatékosági ellátások.

Bár voltak erre korábbi tapasztalatok is (pl. a '30-as évek világválságának időszakából), mégis, különösen az olajválságok, az árutermelő ipari és mezőgazdasági munkahelyek számának leépülése nyomán vált egyre súlyosabb társadalmi problémává az, hogy sokan azok közül sem találtak munkát maguknak, akik elvileg (életkoruk, egészségi és családi helyzetük alapján) képesek lettek volna dolgozni.

A munkaerőpiacok beszűkülése és a foglalkoztatási formák változása jelentős átalakulásokat eredményez a jövedelmek szerkezetében és egyenlőtlenségében is. A korábbi magas, csaknem teljes foglalkoztatottság mellett döntően az alkalmazottként megkéréssett bérek – és a bérektől függő társadalombiztosítási ellátások – teremtettek jövedelmi egyenlőtlenségeket.

Az új, posztindusztriális korszak jövedelmi egyenlőtlenségei a korábbinál sokkal bonyolultabb, összetettebb – és a korábbinál nagyobb – jövedelmi egyenlőtlenségeket hoztak magukkal. Ennek két döntő tényezőjét érdemes kiemelni:

- A **legnagyobb különbséget** nem a munkavállalók közötti **béregyenlőtlenségek teremtik**, hanem az, **hogy van-e valakinek rendszeres pénzkeresettel járó elfoglaltsága, avagy nincsen**. A legnagyobb szegénységi kockázat az, ha valakinek nincsen, vagy csak rendszertelen, rövid ideig tartó pénzkereső elfoglaltsága adódik.
- A foglalkoztatottak körében nem az alkalmazotti bérek egyenlőtlenségei jelentik a döntő jövedelmi különbséget. **Jelentős, növekvő jövedelmi különbségek keletkeznek a „bérből élő” és a tőkejövedelemmel (is) rendelkezők között**, illetve a kizárólag a bérükből élők, és a másfajta jövedelmekkel is rendelkezők között.

A munkahely elvesztése nem csupán a jövedelem, a megélhetés alapjainak elvesztése miatt jelent súlyos társadalmi hátrányt – ezt elvileg a jóléti ellátások képesek lehetnének kompenzálni.

A munka, a munkahely a jövedelemszerzésen túl számos más területen is rendezi, strukturálja az életet:

- a munkába járás időben szervezi, tagolja a napi életet – a munkanélküliség mellett rendezetlenné, szétfolyóvá válik az idő,
- a munkába járás strukturálja és szervezi a pénz költését: a rendszeres életvitel mellett tervezhető, kalkulálható a napi élet kiadásai – a munkaidő szétesettsége, a keresés, az esetleges remények utáni kiszámíthatatlan kutatás és vágyakozás a pénzköltés rendjét is felborítja,
- a munka és a munkatársakkal való rendszeres érintkezés biztos kapcsolati háttérrel jelent – munka nélkül a kapcsolatok beszűkülnek és esetlegessé válnak,
- a munka orientálja az ambíciókat – van iránya az előrejutásnak, és beláthatóvá válik, hogy tanulásban, kapcsolatok építésében, szabadidős és kulturális szabadidőben mit kell tenni az előrejutáshoz – mindezek nem adatnak meg a munkán kívül,
- a munka, a munkahely formális és informális szociális biztonságot jelent: a cégre, a főnökökre, a kollégákra lehet számítani, ha baj van – ez a biztonság nincs meg a munkán kívül,
- a munkahely, a rendszeres kapcsolatrendszer információkat, napi tudásokat ad akár olyan kérdésekben, mint, hogy mit lenne jó tanulnia a gyerekeknek – a munkanélküliség ennyiben tájékozatlansággal, az eligazodás képességeinek hiányában is hátrányt okoz,
- a munkahely szervezi a szabadidőt is, részben azzal, hogy elválasztja a munkaidőt és a szabadidőt, részben azzal, hogy a munkaidőn túl is programokat ad: összejárni

a kollégákkal, születésnapot, névnapot ünnepelni, társadalmi eseményekre – esküvőre, temetésre járni, jubileumokat ünnepelni, stb.

- gyakran a munkahely a társadalombiztosítási részvételen túl, egyéb juttatásokat is biztosít: üdülés, tanulás, egészségügyi szűrés és terápia, internet-hozzáférés, stb. – a munkanélküliek ezektől is elesnek, stb.

Azaz, a munkahely elvesztése, különösen a tartós munkanélküliség nem csupán jövedelmi-szegénységi kockázatokkal jár, hanem gyakran az elvártnak, normálisnak tekintett életvitel lehetőségének a hiányával is, ami további akadályt jelent a legális, vagy nem legális munkapiacokon a jövedelemszerző tevékenység során.

Különösen **a szociálpolitikai szakirodalom tárgyalja a legális piacon kívüli jövedelemszerző és megélhetési stratégiákat úgy, mint a piaci, munkaerőpiaci részvételek egyfajta alternatíváját**, akár önkéntesen, akár kényszerből választott életberendezkedés is az. Gyakran találkozunk ezzel a megközelítéssel akkor, amikor a munkanélküliségre való berendezkedést egyfelől átmeneti állapotként írják le, másfelől, még az átmeneti időtartam alatt is valamiféle megszokásokon, hagyományokon, vagy tudatos döntéseken alapuló szisztematikusságot és célszerűséget vélnek felfedezni e „túlélési stratégiákban”. Mások viszont éppen nem az átmenetiségre, a „túlélési jellegre” helyezik a hangsúlyt, hanem annak valamiféle tartós „beágyazódottságára”, kultúraként az élet egészét szabályozó norma és célrendszerére. E megközelítésekben **a legális piacon kívül boldogulást kereső, generációkon keresztül öröklődő kultúrákat, berendezkedéseket gyakran tárgyalják a szegénység szubkultúrájaként**. Ezekben a tárgyalásmódokban a szegénység kultúrája annyiban, és csak annyiban azonos az emberek meghatározott csoportjában, hogy ők a megélhetésüket, az anyagi javak megszerzésére vonatkozó szabályaikat, normáikat az amúgy domináns intézményesült piac keretein kívül próbálják meg szisztematikusan, életvitel-szerűen érvényesíteni.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) A munkavesztés milyen – a jövedelmi hátrányokon túli- korlátokat jelent, ami akadályozza a legális piaci ill. a nem legális jövedelemszerzést?
- 2.) A munkapiacra csak részben bekapcsolódó személyeknek milyen egyéb jövedelemforrásaik, túlélési, megélhetési stratégiáik alakultak ki?
- 3.) Milyen összefüggés van a pénzjövedelem és a naturáliák termelési képessége, illetve az önellátás között?
- 4.) A „háztartásgazdaságnak” mikor és milyen szerepe lehetséges a peremhelyezett csoportok körében?
- 5.) Milyen okok állnak a sodródás, a napról-napra élés túlélési technikája mögött?
- 6.) Mit tudunk meg az alábbi leírásból a háztartások jövedelemszerzési, túlélési stratégiájával kapcsolatban?

Vannak olyan megközelítések, melyek napszámos, cseléd, lókupec, kosárfonó, vályogvető vagy muzsikus cigány kultúráról beszélnek. Ezek a gyakran néprajzi-antropológiai ihletettségű leírások bár igen izgalmasak és érzékletesek tudnak lenni, többnyire nem magyarázzák a jelen életviteleit, berendezkedéseit. A kultúra visszaállítására irányuló nosztalgiai is javarészt alaptalanok, hiszen a napjaink gazdasági, társadalmi, piaci környezete alapvetően más, semmint hogy lehetőséget biztosítana ezek újraélesztésére. Másfelől semmi okunk feltételezni, hogy az emberek mindennapos gyakorlataikban tudatosan és következetesen a piac és a nem-piac, legális gazdaság, nem legális gazdaság szétválasztására rendezkednek be. A túlélési stratégiákban keverednek a piaci, fél-piaci (pl. nem intézményesülten piaci, „fekete”) és nem-piaci gyakorlatok, eszközök. Még az önellátásra berendezkedett háztartások legklasszikusabb esetleírásai, a szegényparasztságról szóló hazai szépirodalmi, néprajzi és szociográfiai munkák is magától értetődően rögzítik azt, hogy bizonyos mennyiségű pénzre, bizonyos piaci kapcsolódásra mindenkinek szüksége van – ha másra nem, hát „sóra és petróleumra”. Ennél lényegesen messzebb megy Ray Pahl, aki a '80-as évek elején egy periférikus és leszakadt észak-kelet angliai kistérség, a Sheppey Island informális gazdaságát kutatta. Pahl egyrészt azt mutatta ki, hogy az informális gazdasági részvétel nem igazán „túlélési stratégiaként” számba vehető alternatívája a piaci részvételeknek, és különösen nem igaz az a köznapi vélekedés, hogy aki a formális munkapiacra nem dolgozik, az a felszabaduló munkaidejében intenzívebben termelhet a piacokon kívül. Pahl érve még adatok nélkül is meggyőző: informális kalákában csak az tudhat házat építeni – akinek van elég pénze (nemcsak sóra és petróleumra, hanem) téglára, sóderre és ablaküvegre is. Ugyanígy, a mezőgazdasági kistermelésben az tud intenzíven részt venni, aki meg tudja venni a vetőmagot, a tenyészállatot, a műtrágyát és a dízelolajat a traktorba (vagy, ki tudja fizetni a traktoros munka árát szolgáltatásként...).

Ebből a megközelítésből a nincstelenség, az minden körülmények között, minden gazdálkodási formában alacsony szintű, alacsony intenzitású részvétel lehetőségét determinálja, viszont, valamilyen szintű forrásokkal való rendelkezés mellett már vannak választási lehetőségek is. Pahl (és nyomában sokan mások) ezeket a választási opciókat „háztartási stratégiaként” írta le. A fogalom mindkét fele lényeges. A stratégia valamiféle döntési helyzetre vonatkozik: lehet így is, és úgy is; lehet választani a követendő célok és utak között. Ugyanannyi pénzből lehet kevesebb csirkét, esetleg több csirkehátat venni a hipermarketben, és lehet naposcsibét, tápot, ólat venni, csirkét nevelni, és a vasárnapi húslevesbe frissen vágott csirkét főzni (nem azt a táposat...). A különbséget értékelhetjük, jelezhetjük stratégiaként is, hiszen nem egy egyszeri választást, hanem, valamiféle következetességet, célszerűséget, berendezkedést megválasztó döntésről van szó. A másik eleme is döntő a fogalomnak: ahogyan a fogyasztás leírásában a statisztika hagyományosan a háztartást tekinti a releváns megfigyelési egységnek, úgy a gazdálkodást és a fogyasztást egységben kezelő stratégiák is első sorban a háztartásokra vonatkoztathatók. A „háztartási stratégia” fogalma tehát nem csupán elvont normákat, célokat, orientációkat fejez ki – hanem mintegy tartalmazza a háztartás munkamegosztásának, gazdálkodási szerepeinek rendjét is.

Ugyancsak a fogalomhasználat következménye az, hogy a tudatos célszerűségek, racionalitások, stratégiai gondolkodásmódok fogalmi ellentétpárja a stratégiai gondolkodás hiánya, a napról-napra élés, a sodródás, az alkalomról alkalomra való, nem egy irányba

tartó döntések sora. Az összefüggés azonban nyilvánvaló: minél kisebb mértékben van jelen egy háztartásban a pénz, annál kisebb esélye van a stratégiai gondolkodásnak, a választásnak, s annál sorsszerűbbé válik a sodródás.

- 7.) Ön hogyan szokott gondolkodni a munkanélküliek nem-munka munkájáról? Pártolja, támogatja, segíti ezek közül bármelyiket? Miért? Mi az a „munka”, akár pénzkereseti lehetőség, amiről igyekszik lebeszélni ügyfelét, amit szíve szerint tiltana?
- 8.) Ön mit szokott tenni a fekete munkát végző ügyfeleivel? Miért épp ezt?
- 9.) Ön szerint milyen szociális hasznai vannak annak, ha ügyfele intenzíven műveli kertjét, „háztájzik”? Mikor nem érdemes a háztáji, a kert problémáját feszegetni?
- 10.) Mit gondol a munkanélküli nők, asszonyok háztartási munkájáról? Többet, vagy kevesebbet kellene foglalkozniuk a ház körüli munkákkal?
- 11.) Melyek azok a „nem-munkák”, amelyeknek a munkához, a munkaerőpiacokhoz közelebb vivő jelentést, jelentőséget tulajdonít?

## 7. A munkanélküliség szerkezetének és a munkanélküliek ellátásának változása

### A) A munkanélküliek összetételének átalakulása

A jóléti államok kiépülésekor, a II. világháború után szociális biztonságukban leginkább azok voltak veszélyeztetve, akik életkoruk, egészségi állapotuk miatt egyáltalán nem voltak képesek dolgozni, pénzt keresni. Közülük is azok kerültek a legvesélyeztetettebb helyzetbe, akik olyan családi körülmények között éltek, ahol nem volt a családban aktív kereső. Legjellemzőbben azért, mert a kenyérkereső „férfi családfő”, az „eltartó” meghalt, megrokkant a háborúban. Hogy a háborúban elesettek és a hadirokkantak családjának szociális biztonságot kell kiépíteni, nem volt kétséges. Ebben a programban összetalálkozott az akkoriban „újnak” számító szociális elv, illetve a régi, hagyományos értékrend a háború áldozatai iránti részvét és a társadalom jóvátételi törekvése jegyében.

A korai jóléti eszmények az általánosan, mindenkire kiterjedő alapjövedelem biztosítását („basic income”) tekintették egyik fő célkitűzésének. Ám azóta sem sikerült Európában senkinek olyan konstrukciót létrehozni, amely e feladatnak elviekben is megfelelné. Gyakorlatilag viszont a jóléti államok mégiscsak megtalálták, kiépítették azokat az intézményeket, amelyek révén az általános, mindenkire kiterjedő szociális biztonság igencsak eredményesen biztosítható volt. Mindezt úgy sikerült elérni, hogy a szegénység, szociális kockázatokkal jellemezhető csoportokat teljesen lefedő szociálpolitikai intézmények garantálták alapellátásukat. Így jött létre például

- az idősek gyakorlatilag teljes körére kiterjedő felosztó-kirovó típusú nyugdíjrendszer;
- a rokkantakra, fogyatékosokra kiterjedő rokkantnyugdíjak, rokkantsági ellátások köre,

- a túlélő családtagok ellátását célzó özvegyi, árvasági ellátások, nyugdíjak;
- a jellemzően árva gyerekek felnevelésére létrejött gyermekvédelmi intézmények, ellátások.

A háború utáni gyors gazdasági növekedéssel és foglalkoztatás bővüléssel járó újjáépítés időszakában a munkaerőpiaci kereslet tartósan meghaladta a kínálatot. Így a foglalkoztatáspolitikának legfeljebb annyi feladata volt, hogy a megszűnt munkahelyekről az új munkahelyekig vezető utat lerövidítse, könnyebbé tegye. A jóléti intézmények, ellátások tehát alapvetően a munkára képtelen emberek számára igyekeztek tisztas, elfogadható jövedelmet, életkörülményeket biztosítani.

A hetvenes éveket követően, az olajválság utáni helyzetben megváltozott az európai jóléti rendszerek ügyfeleinek összetétele, és ezzel együtt megváltoztak a szociális biztonság terén ellátandó szociálpolitikai feladatok hangsúlyai is. A munkaerőpiacok beszűkülésével, sőt, bizonyos társadalmi csoportok esetében a munkanélküliség tartóssá válásával a szociálpolitikai ellátásért folyamodók körében jelentősen megnőtt az aktív korú, munkaképes, ám munka és saját jövedelem nélküli személyek aránya.

A társadalmi változás számos további bonyodalommal is járt:

- A tartósan munkanélküliek ellátására (és a tartós, masszív munkaerőpiaci kereslet-hiány kezelésére) nem álltak rendelkezésre megfelelő intézmények, ellátási formák, közpolitikai és jogi eszközök.
- A probléma gyors kezelésére kitalált, sokszor improvizált, átmeneti jellegű megoldások nem védték meg az új ügyfélkört a szegénységtől: rövid időn belül ez a tartósan munkanélküli, önálló jövedelem nélküli, bár munkára képes aktív csoport vált a legszegényebb társadalmi réteggé.
- A tartós munkanélküliség (és szegénység) szociológiai tényezői közül ki kell emelni a képzetlenséget és a földrajzi-térségi hátrányok meghatározó erejét. A munkaerőpiacok mindig „lefelé” szorítanak ki: a magasabb végzettségű, jobb munkavégző-képességű személyek még tudnak úgy reagálni a munkaerőpiaci nehézségekre, hogy azt a némileg rosszabb munkát vállalják, amely egy szinttel alacsonyabb képzettséget igényel (ezt a jelenséget szokás „alulfoglalkoztatásnak” nevezni). A lefelé történő kiszorító mechanizmus végeredménye azonban, hogy az addig a munkaerőpiac peremén foglalkoztatottak végérvényesen kiszorulnak a munkaerőpiacról.
- Az iskolázatlan, tanulatlan szegények körében a történelem során mindig – és a Föld bármely részén, mindenütt – az átlagosnál nagyobb családméret, a több gyerek a jellemző.
- Nem szabad megfeledkezni arról, hogy az új jóléti ügyfélkör elszegényedése azért is jelentett oly drámai változást, mert a „rég” ügyfélkört ellátó, hagyományos és beérett jóléti rendszerek igen jól működtek. Például a nyugdíjrendszerek eredményes működésének köszönhetően – az emberiség történetében először – megszűnt az időskori szegénység a XX. század végére a jóléti államokban.
- A hagyományos jóléti rendszerek eredményes, jó működése nagy csábítást jelentett a szociálpolitika számára. **Megpróbálták az új problémákat is a régi intézményes keretek között orvosolni.** Ennek hatására átalakultak a nyugdíjrendszerek funkciói:

a korai nyugdíjazási formák, így a rokkantnyugdíjak többé-kevésbé munkaerőpiaci támogatási formákká váltak. Ez viszont „megtépázta” a hagyományos rendszerek stabilnak, fenntarthatónak tűnő kereteit is. A hagyományos, beérett, legitim, elismerten jól működő rendszerek is megintogtak.

## B) A „régí” ellátó rendszerek „új” ügyfelek

A második világháború után kiépült jóléti rendszerek részben berendezkedésüknél fogva igen nagy tömegű (a fizikában ezt úgy szokás mondani: „nagy tehetetlenségű”) bürokratikus rendszerek, amelyeknek a változása évtizedekig eltartó folyamat is lehet.

Az átalakulást tovább lassítja a hagyományos jóléti rendszerek korábbi sikeressége. Sokan úgy gondolkodnak, hogy nem is szükséges e rendszerek átalakítása, hiszen a válságok ideiglenesek, és túlkörülven a megrázkódtatásokon – a leghelyesebb visszatérni a jóléti államok „aranykorát” jelentő működésmódokhoz. **A szociálpolitika kereteinek alapvető átrendeződése** – a célcsoportok szociológiai karakterének változásai, a demográfiai, munkaerőpiaci átalakulások, az új politikai prioritások és kormányzati magatartások – **lehetetlenné tette a régi ellátórendszer hatékony működését**. Hosszabb távon ugyanis **a hagyományos jóléti ellátások** – elsősorban a nyugdíjak, az időskori, a fogyatékosági és az anyasági ellátások – eredeti funkcióiktól idegen **„túlhasználatá”** nem csupán mennyiségében növelte kezelhetetlenné az ellátórendszert, a megoldandó szociális problémák körét, hanem a rendszerek belső logikáit és funkcionális összefüggéseit is erodálták, átláthatatlanná tették.

Ennek jeleivel találkozunk akkor, amikor:

- az időskorúak ellátásai és a nyugdíjak nem kizárólag az idősek jövedelmi és szociális biztonságát szolgálják;
- a fogyatékosági ellátások nem a megélhetésükről gondoskodni nem képes egészségkárosodottak számára akarnak biztonságot teremteni; A rendszerváltást követően Magyarországon pl. a rokkant nyugdíj kivezető utat jelentett a munkanélküliségből.
- az anyasági ellátások nem a gyermeknevelés miatt otthon maradni kényszerülő szülők jövedelembiztonságát szolgálják,

hanem elsősorban a munkaerőpiaci feszültségek levezetésének segédeszközeiként kezdenek el működni, akkor logikus fejlemény a korábban masszív, tiszta logikájú rendszerek korlátainak „feloldódása”.

A problémákat tovább súlyosbítja, hogy a hagyományos rendszerek túlhasználatá nemcsak e rendszerek összetarthatatlanságát eredményezte, hanem jelentős részben bizonyult hatástalannak a fölmerülő szociális problémák egyéni orvoslásában is. Így például ha valakinek – egy viszonylag fiatal embernek – az egészségkárosodása nem túl súlyos, és elvileg képes lenne még dolgozni, ám ennek ellenére megállapítják számára a rokkantnyugdíjat, akkor ezzel nemcsak az a gond, hogy terhet jelent a nyugdíjrendszerre, hogy növeli a csökkenő számú járulékfizető terheit; hanem az is, hogy a rövid szolgálati idő miatt csak igen alacsony résznyugdíj járhat neki. Ez nem elég a megélhetéshez, viszont rokkantnyugdíjas-

ként a munkavállalási lehetőségei is igen korlátozottá válnak. Vagyis a szegénység kockázatai sem csökkennek, a megoldás nem jelent gyógyírt a szegénységből való kikerüléshez – legfeljebb valamiféle minimális szociális jövedelem biztosítását képes megteremteni.

Mindezeket figyelembe véve vannak, akik úgy gondolkodnak, hogy a régi ellátórendszerek bármennyire is jól (eredményesen, hatásosan, hatékonyan, kiszámíthatóan) működtek korábban, az idő kerekét nem lehet majd visszaforgatni. Nem pusztán arról van szó, hogy a rendszereket hozzá kell igazítani a változó technikai, gazdasági, társadalmi változásokhoz és igényekhez, hanem azt is figyelembe kell venni, hogy a rendszereknek az eredetitől eltérő funkciókat kell betölteniük. Ezen eltérő funkciók sorában a legdöntőbb feladat az, hogy az „új”, aktív korú, elvileg dolgozni tudó, ám munka és jövedelem nélküli szegények számára is ki kell építeni a szociális biztonságot érvényesítő jóléti rendszereket. E megközelítés igen erősen épít arra a megfigyelésre, hogy **az új problémáknak a régi szervezeti keretekben történő megoldási kísérletei kudarcot vallottak**. Bármennyire is igyekeztek a jóléti rendszerek az új problémákat a korábbi jogosultsági és intézményi keretekben orvosolni, bármennyire is próbálták a kereteket úgy tágítani, hogy az új ügyfelek problémáira is választ adjanak – nem igazán sikerült.

Nem tagadható, hogy valamilyen szinten bővültek az ellátások és ellátási formák, mégis indokolt sikertelenségről beszélni, hiszen

- az új, aktív korú ügyfélkört és gyermekeiket nem sikerült a szegénységtől megvédeni;
- maguk az intézmények is komoly válságokba sodródtak, még a korábbi funkciókat is egyre súlyosabb nehézségek árán képesek csak betölteni.
- További vitatott kérdés az, hogy vajon e sikertelenségek mennyiben tudhatók be annak, hogy
- a jóléti rendszerek szakmai, intézményi és jogosultsági tartalmaiban túl nehézkesnek bizonyultak arra, hogy igazodjanak a változó körülményekhez;
- avagy hogy a jóléti eszmények olyan politikai támadások kereszttüzebe kerültek, hogy már eredeti céljaik is megkérdőjeleződtek.

Ilyen helyzetben logikus fejlemény, hogy előtérbe kerülnek azok a politikák és programok, amelyek a munkába való visszatérést célozzák. Makroszinten e politikákat mint a francia politikai háttérű „beillesztési” („insertion”), a brit hagyományból az Unió koncepciójába is átkerülő „befogadási-összetartozási” („inclusion”), illetve a németes gyökereű „integrációs” politikákat jellemeztük.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Hogyan alakult át az Ön ügyfélköre az elmúlt időszakban?
- 2.) Mennyire jellemző a munkanélküliség tartóssága az Ön településén?
- 3.) Milyen változást hozott az egyének, családok élethelyzetében a munkanélküliség állandósulása?
- 4.) A változásokhoz hogyan sikerült a segítő rendszereknek, szolgáltatásoknak alkalmazkodni a településen?
- 5.) Milyen eszközök állnak Önnek rendelkezésére a tartósan munka nélkül lévő célcsoporttal folytatott munkája során?
- 6.) Ezekkel az eszközökkel milyen jellegű problémákat tud hatékonyan kezelni, s mire alkalmatlan az eszköztár?
- 7.) Milyen javaslatok lennének az eszköztár bővítésére a hatékony munkavégzés érdekében?
- 8.) Ön mit gondol arról, hogy mennyi ideig kellene szociális jövedelmekből biztosítani a kisgyereket nevelő szülők otthonmaradását? Mit szól a GYES időtartamának megrövidítéséhez? Egyetért, vagy ellenzi?

Elemezzük! Mit mutatnak a számok?

3. sz. táblázat: **A szociális védelem társadalmi juttatásai, 1999–2004.**

EU-ESSPROS – osztályozás	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Millió forint						
Társadalmi juttatások	2 312 871,4	2 558 463,1	2 881 500,1	3 426 634,3	3 913 945,2	4 208 348,8
Jövedelmi/vagyoni helyzethez nem kötött juttatások	2 144 849,4	2 383 475,7	2 701 929,2	3 230 642,2	3 705 797,4	3 998 923,2
1. Pénzbeli juttatások	1 428 880,2	1 576 213,8	1 799 699,5	2 144 774,6	2 398 269,0	2 609 890,9
a) Rendszeres	1 416 840,2	1 562 068,0	1 784 592,8	2 071 123,2	2 378 541,3	2 584 985,5
b) Eseti	12 040,0	14 145,8	15 106,7	73 651,4	19 727,7	24 905,4
2. Természetbeni juttatás	715 969,2	807 261,9	902 229,7	1 085 867,6	1 307 528,4	1 389 032,3
Jövedelmi/vagyoni helyzethez kötött juttatások	168 021,9	174 987,4	179 570,9	195 992,1	208 147,8	209 425,6
1. Pénzbeli juttatások	77 270,9	80 407,9	85 430,8	87 999,6	90 478,8	96 851,4
a) Rendszeres	71 987,5	74 616,6	79 776,2	81 028,7	84 577,0	90 468,1
b) Eseti	5 283,4	5 791,4	5 654,6	6 970,9	5 901,8	6 383,4
2. Természetbeni juttatás	90 751,0	94 579,4	94 140,1	107 992,5	117 669,0	112 574,2

EU-ESSPROS – osztályozás	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Százalék						
Társadalmi juttatások a GDP százalékában	20,3	19,4	19,4	20,3	21,0	20,8
Jövedelmi/vagyoni helyzethez nem kötött juttatások a társadalmi juttatások százalékában	92,7	93,2	93,8	94,3	94,7	95,0
Jövedelmi/vagyoni helyzethez kötött juttatások a társadalmi juttatások százalékában	7,3	6,8	6,2	5,7	5,3	5,0
Pénzbeli juttatások aránya a társadalmi juttatások százalékában	65,1	64,8	65,4	65,2	63,6	64,3
Természetbeni juttatások aránya a társadalmi juttatások százalékában	34,9	35,2	34,6	34,8	36,4	35,7

Forrás: Szociális Statisztikai Évkönyv

- a.) Milyen ütemű a kiadások növekedése?
- b.) Milyen területeken jelentős a növekedés?
- c.) Vajon mennyiben „érte meg” a többletráfordítások vállalása?  
Kinek, milyen előnyei, és kinek milyen hátrányai származtak ebből?

## Felhasznált irodalom

- Arendt, H.:** *La Condition de l'homme moderne* Calmann-Lévy, Párizs, 1983
- Balcsók, I.:** A munkanélküliség területi egyenlőtlenségei és legjellemzőbb folyamatainak alakulása az 1992-2002 közötti időszakban. Doktori (Ph. D.) értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen, 2005
- Beck, U.:** *Kapitalismus ohne Arbeit* Der Spiegel 1996/20. 140-146.
- Daly, M.:** Welfare states under pressure: cash benefits in European welfare states over the last ten years *Journal of European Social Policy* 1997, May 128-146.
- Deacon, A.:** Welfare and Character In: Deacon, A (szerk.): *Stakeholder Welfare* IEA Health and Welfare Unit, London, 1996, 60-74.
- Farkas K. – Bálint M.:** A magyar munkapiac állapota 2007-2008-ban. In: *Munkaerőpiaci tükrök* 2008. Szerk.: Fazekas-Köllő, MTA Közgazdaságtudományi Intézet-Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest, 2008, 15-32. o.
- Földessy J.:** *Módszertani ajánlás. A családsegítő szolgálatok lehetőségei az önkormányzati szociálpolitika alakításában.* 2004  
Forrás: [www.cssk.hu/downloads/modszertan/onkorm.doc](http://www.cssk.hu/downloads/modszertan/onkorm.doc)
- Gilbert, N.:** Protection to Activation: The Apotheosis of Work  
In.: Saunders, P.: *Welfare to work in practice: social security and participation in economic and social life* Ashgate, Aldershot, 2005, 9-23.
- Jász K.:** *Szükségletek felmérése.* In: *A szociális szolgáltatások modernizációja és fejlesztése.* Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2008, 38-52. o.
- Kovács K.:** *Kényszer szülte és önkéntes együttműködések a kistéleplési önkormányzatok körében.* In: *Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistéleplések világában.* Szerk.: Kovács-Somlyódiné Pfeil, Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest, 2008, 211-234. o.
- Marx, K.:** *A Tőke* Karl Marx és Friedrich Engels Művei 23-25. kötet Kossuth Kiadó, Budapest 1967,
- Rifkin, J.:** *The End of Work* Penguin, New York, 1995
- Somlyódiné Pfeil E.:** *A közszolgáltatási háló működtetésének mintái a Pécsi kistérségben.* In: *Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistéleplések világában.* Szerk.: Kovács-Somlyódiné Pfeil, Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest, 2008, 255-281.o.
- Rác K.:** *Szociális feladatellátás a kistélepléseken és a többcélú kistérségi társulásokban.* In: *Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistéleplések világában.* Szerk.: Kovács-Somlyódiné Pfeil, Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest, 2008, 183-211.
- KSH Gyorstájékoztató,** sorszám: 118. Foglalkoztatottság és munkanélküliség, 2009. április-június.

# Mellékletek

## 1. sz. melléklet

### Közszolgáltatás szervezés a Pécsi Többcélú Kistérségi Társulásnál

Jó gyakorlatként<sup>2</sup> azért a pécsi kistérségre esett a választásunk az MTA Regionális Kutatások Központja kutatói által végzett többcélú társulások működésére irányuló vizsgálatok, illetve elemzések közül, mert a kistérség alapadottságai meglehetősen extrémnek tekinthetők, mind a kistérségi központ, Pécs város nagysága, mind a társulást alkotó települések száma (39) tekintetében. (Tehát nem olyanok a kistérség alapadottságai, amelyek alapján automatikusan feltételezhetnénk a gördülékeny kooperációt.) Mindezek ellenére számos kistérséghez képest viszonylag konfliktusmentes és sikeres a közszolgáltatások biztosítása, így sok tekintetben megismerésre méltó a következőkben bemutatásra kerülő gyakorlat.

A kistérségben Pécsen kívül nincs más városi rangú település, csak falvak. A települések átlagos lakosság száma nem haladja meg a 700 főt, közülük hét település lakossága nem lépi túl a 100 főt sem, tehát törpefalvak. A jellemzően aprófalvas szerkezetű kistérségben csupán két nagyobb település van Pécsen kívül, az 5000 fős Kozármisleny és a 2000 fős Pellérd. Annak ellenére, hogy a települések számottevő többsége Pécs vonzáskörzetébe tartozik, több falu helyzete kifejezetten hátrányosnak tekinthető. A Pécsi Többcélú Kistérségi Társulás az elmúlt közel 20 év alatt intenzív szervezési munkával nagyon stabil szolgáltatási hálót épített ki a tagjai számára. A pécsi kistérségen belül nincsenek markáns mikrotérségek, ágazatonként elmondható, hogy eltérő területi határok között zajlik a feladatellátás. A Kozármisleny és Görcsöny települések által vezetett mikrotérségek példája alapján mutatjuk be a családsegítő szolgálat működését. A két mikrotérséget 16 település alkotja. A többcélú társulás alapvető célkitűzése között szerepelt a szociális háló kistérségi szintű kiépítése, a szolgáltatási hiányok megszüntetése. Ez utóbbi főként az aprófalvak problémája volt a kistérségben.

A feladatellátás keretében a társulás és Pécs Megyei Jogú Város között létrejött együttműködési megállapodás szolgál. Témánk szempontjából kiemelten fontos, hogy **kistérségi szinten menedzselik a rendszeres szociális segélyezették együttműködési programját is**. A program minél sikeresebb megvalósítása érdekében a társulás partnerséget épített ki a siklósi és a pécsi munkaügyi központtal.

A többcélú társulás munkaszervezetének vezetői szerint a kistérség településeinek mindennapjaiban a legmarkánsabb változást a családsegítés és a gyermekjóléti ellátás kiépítése jelentette, mert ez a terület volt a leginkább ellátatlan, illetve nem volt megfelelő - hasonlóan más aprófalvas kistérségekhez - a szakemberek képesítése sem. 2005-ben született meg az előzőekben vázolt partnerek között az együttműködési megállapodás a gyermekjóléti szolgálat és a családsegítés feladatainak kistérségi szintű ellátására, valamint a rendszeres szociális segélyezették együttműködési programjának kidolgozására.

---

<sup>2</sup> A Pécsi Többcélú Kistérségi Társulás működési gyakorlatának bemutatásához Somlyódy né Dr. Pfeil Edit: A közszolgáltatási háló működtetésének mintái a Pécsi kistérségben című esettanulmányát használtuk fel.

A szerződés aláírása maga után vonta a feladatellátást felvállaló intézmény, esetünkben az Esztergár Lajos Családsegítő Szolgálat működési engedélyének módosítását.

A pécsi székhelyű intézmény a megnövekedett feladatellátásra a megfelelő végzettséggel rendelkező munkatársakat három forrásból tudta biztosítani:

- 16 fő az alkalmazottak közül vállalkozóként kötött ellátási szerződést a Pécsi Többcélú Kistérségi Társulással
- 6 fő saját főállású közalkalmazott
- azoktól az önkormányzatoktól, ahol voltak saját foglalkoztatású szakemberek, átvett az intézmény három főt a közalkalmazotti állományába, továbbá
- a fentiekben felsorolt humán erőforrást kiegészíti a közvetlenül a többcélú társulás foglalkoztatásában lévő jogász és pszichológus.

Általános vélemény volt a kistérségben, hogy a városban magasabb szinten zajlott a szakmai munka, mint a kistelepüléseken, mert ez utóbbi esetekben – ismét csak úgy mint számos más kistelepülésen az országban - többnyire vagy védőnők vagy pedagógusok látták el az ilyen típusú feladatokat, kiegészítő tevékenységként.

A jelenlegi feladatellátás, amint arra a korábbiakban utaltunk, mikrotérségekbe koncentráltan történik, jól felszerelt, állandó bázisul szolgáló irodákban. Pécs és kistérsége ellátása tehát egyetlen rendszerbe szervezeten zajlik, ami a nyolc területi gyermekjóléti és családsegítő központ, mint mikrokörzet felállításában ölt testet. Ezek közül kettőnek a központja található Pécsen, mert ez optimálisabbnak bizonyult a város vonzáskörzetében elhelyezkedő falvak lakossága számára is.

A közös feladatellátásra részletes költségvetést dolgoztak ki, amely a szerződés mellékletében szerepelt. Az intézmény vállalta, hogy a kistérségi forrásokat elkülönített számlán kezeli.

A családsegítő működése három fő területre terjed ki:

- a családgyógyászati feladatok
- az ellátások közvetítése
- és a szervezési tevékenység ellátására.

Egyértelműen pozitívum, hogy a területi központokban mindig van az ügyfelek számára folyamatosan rendelkezésre álló szakember, aki számára a munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételeket a kistérségi társulás- a Péccsel kötött feladatellátási terv értelmében eszközbeszerzéssel támogatja.

Természetesen a települési vezetők részéről a családsegítés társulási formában való működtetése nem mentes a negatív felhangoktól. Ez egyrészt abból fakad, hogy főként a kistelepülések polgármesterei nem kezelik súlyuknak megfelelően a szociális problémákat, és nem érzik adekvátnak saját településük vonatkozásában az ezek feloldásához szükséges feladatokat sem. Többnyire a szociális szolgáltatások mibenlétével, tartalmával sincsenek igazán tisztában, a társulás életében pedig a szociális feladatellátás markáns megjelenését valamiféle gyengeségként értékelik. Ez sajnos annak, a nagypolitikában is a mai napig tetten érhető elhibázott, óriási károkat okozó szemléletnek a következménye, amely csupán az infrastrukturális beruházásokat tartja valamire való fejlesztéseknek. A többcélú társulás keretében való feladatellátás alulértékelése mögött meghúzódó másik ok pedig pusztán emberi gyarlóságból fakad, ha elismernék, hogy a jelenlegi rendszer a korábbi szinthez képest jóval hatékonyabban működik, akkor adott esetben a saját korábbi tevékenységükről adnának negatív képet.

Összességében a negatív felhangok ellenére a kutatás azt igazolta, hogy a Pécsi kistérségen belül megfelelő a partnerségi gyakorlat, amely eredményesen képes kiaknázni a településközi kooperációkban rejlő pozitívumokat. Az esettanulmány alapján megállapítható, hogy csak úgy, mint Magyarország számos, elsősorban periférikus helyzetű kistérségének települési vezetői körében, ebben a kistérségben is egy nagyon komoly, attitűdváltást elősegítő képzésre lenne szükség a polgármestereket illetően, hogy 20 évvel a rendszerváltás után végre kellő érzékenységgel legyenek képesek megítélni a lokálisan jelentkező szociális problémákat és szert tegyenek az ezek minél sikeresebb megoldásához szükséges ismeretekre és készségekre. Természetesen igaz ez az állítás a mindenkori kormányzati politikusokra is.

## GYAKORLAT

- 1.) Elemezzük a bemutatott esetet a következő szempontok alapján!
  - Milyen szereplők összefogásával születik a társulás?
  - Milyen kiinduló problémák leküzdésére hozzák létre?
  - Milyen erőforrásokkal gazdálkodnak?
  - Mi igazolja a társulás létét, sikerét?
  - Sorolja fel az esetben az együttműködéseket segítő és hátráltató tényezőket!
- 2.) Az Ön illetékességi területéhez tartozó településen vagy kistérségben ismer-e hasonló sikeres együttműködéseket?

## Innovációk a foglalkoztatáspolitikai eszköztárban

### I. BEVEZETÉS

Az alábbi szakmai anyag elkészítésének elsődleges célja az volt, hogy kitekintési lehetőséget adjunk a foglalkoztatáspolitikai hagyományos módszerei közül azok irányába, melyek a hagyományosan ismert szakmai eszköztártól eltérőek, és az esetek többségében többszörös hatékonysággal segítik vissza a tartósan munka nélkül maradt, számos hátránnyal küzdő – 50 éven felüli, szakképzetlen, roma, szegregált lakókörnyezetben élő, stb. – személyeket a munkaerőpiacra.

Célunk továbbá, hogy e példák segítségével megerősítést adjunk a szociális területen dolgozó szakembereknek arra vonatkozóan, hogy léteznek új utak, lehetőségek hátrányos helyzetű klienseik támogatására, mely módszerek a jelenlegi helyzethez hasonló „gazdasági, kényszerek” talaján jöttek létre, kisebb-nagyobb települések munkanélküli lakosságának integrációja érdekében. A módszerek kidolgozói – hasonlóan jelen képzés résztvevőikhez –, valamilyen forrásból (képzés, szakkönyv, konferencia) hazai vagy nemzetközi ötleteket, mintákat, módszereket vettek át, majd fejlesztettek tovább saját célcsoportjuk jól ismert adottságainak értékeinek figyelembevételével. Ezen újszerű módszerek eredményességének egyik garanciája a magas szintű szakmaiságon túl a pontos „hely(zet)ismeret” volt, továbbá a fejlesztő szakemberek elkötelezettsége arra vonatkozóan, hogy a megoldhatatlannak tűnő problémák kezelésére új megoldásokat keressenek. Mint az alábbi példákban látható lesz, e kezdeményezések szép eredményeket, szakmai és személyes sikereket hoztak azok számára, akik megpróbálták kimozdulni a megszokott szakmai módszerek világából.

Az alábbi tananyagban bemutatott egyéni és csoportos fejlesztő módszerek az adott célcsoport egy-egy „részproblémájának” megoldását segítik. Közismert azonban, hogy a tartósan munkanélküliek esetében a hátrányos helyzetet általában több probléma együttes jelentkezése mélyíti el, szélsőséges esetben akár évtizedekre konzerválja. Javasolt tehát a problémák komplex kezelése, akár több módszer együttes alkalmazása az adott klienscsoportban (projekt célcsoportban). Gyakorlati példaként említhetjük a komplex képzési-foglalkoztatási programokat, melyekben a csoportos szakmai képzés és az azt időben követő munkatapasztalatszerzés mellett jelen van az egyéni szociális és mentális problémák kezelése is célcsoportonként változó újszerű módszerek segítségével.

### II. MODELL ÉRTÉKŰ MÓDSZEREK BEMUTATÁSA PROBLÉMAKÖRÖK SZERINT

#### II.1. PROBLÉMAKÖR: ALULKÉPZETTSÉG

E fejezetben, az elhelyezkedéshez szükséges, hiányzó, magasabb szintű képzettség megszerzését elősegítő, képzési, vagy képzést/pályakorrekciót előkészítő módszerek kerülnek bemutatásra, mint pl. a próba –képzés és a felzárkóztató képzés.

## II.1.1. PRÓBA-KÉPZÉS\*

(A módszer fejlesztője és alkalmazója: HÍD Egyesület)

**Időtartama:** 5 nap (5X6 =30 óra).

**Résztevők létszáma:** 10 fő.

**Célcsoport:** tartósan munkanélküliek.

### A foglalkozások célja:

- Pályaorientáció: A résztvevők megalapozott szakmaválasztásának elősegítése azáltal, hogy a próba-képzés során megismerik az adott szakmához kapcsolódó munkafolyamatokat, a munkavégzés körülményeit. Mindez megerősítheti a résztvevőt abban, hogy megfelelő szakmát választott, vagy éppen ellenkezőleg, kiderülhet, hogy a szakma nem felel meg az igényeinek, érdeklődésének. Ebben az esetben ez a módszer a későbbi lemorzsolódást előzi meg.
- A résztvevők munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségeinek fejlesztése.
- A tartós munkanélküliség számos hátrányos következményének oldása (pl. elmagányosodás, kapcsolatok leépülése, kommunikációs problémák, önbizalomvesztés, időstrukturálási képesség csökkenése, stb.).

### Tevékenység leírása:

A „próba-képzés” az ÚDP-program („Újra dolgozom” elnevezésű komplex szolgáltatási projekt tartósan munkanélküli személyek számára) egyik módszertani elemét képezi, „mini-projekt” a nagy projekten belül.

Az egyik helyi (Miskolc) szakképző iskola dolgozta ki az 5 napos képzési tematikákat. A képzés során általános elméleti ismereteket kapnak a résztvevők az adott (pl. bádogos) szakmáról, ill. egy munkafolyamatot gyakorlatban is elsajátítanak. A résztvevők a képzés alatt 2000 Ft/nap ösztöndíjban részesülnek. Egy programidőszak alatt a kliensek 3 alkalommal vehetik igénybe ezt a szolgáltatást, tehát háromféle szakmát próbálhatnak ki ilyen módon. A próbaképzést általában további tréningekkel (pl. kulcsképeségeket fejlesztő) kapcsolják össze a szakemberek, így nő a foglalkozás hatékonysága, illetve a foglalkozások megszervezése is könnyebb, hiszen az első héten önbizalmukban megerősödött résztvevők a számukra eleinte kevésbé látványos eredményeket hozó tréningfoglalkozásokra is nagyobb lendülettel jönnek el.

A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:

- irányított beszélgetés
- előadás
- gyakorlati oktatás
- tréningjátékok
- tesztek, kérdőívek

---

\* Boda M. – Diebel A. – Prókai O.: „Munka-kör” Csoportos módszerek, közösségi innovációk a támogatott álláskeresésben Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Debrecen, 2008.

### **Várható eredmények, hatások:**

- Általános tapasztalat, hogy a résztvevők 50 %-a a képzés folytatása mellett dönt, 50%-uk pedig más szakmát választ.
- Minden résztvevő esetében elmondható, hogy erősödik a tanulásra való motiváltság és nő az önbizalom, hiszen a próbaképzés alatt a résztvevők megtapasztalhatják, hogy 5 nap alatt milyen sok ismeret elsajátítására képesek. Ezt a néhány napot a résztvevők úgy élik meg, hogy elsajátították egy szakma alapjait.
- A résztvevők tanuláshoz, munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségei fejlődnek: (kommunikációs, alkalmazkodó- és problémamegoldó képesség).
- A kliensek kimozdulnak otthonról, közösségbe kerülnek, ezáltal az álláskereséshez nélkülözhetetlen kapcsolati hálójuk bővül.

### **A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

A program ügyfélmenedzserei (szervezés, mentorálás) valamint – az adott szakmától függően és létszámban – szakoktatók.

### **II.1.2. FELZÁRKÓZTATÓ KÉPZÉS\***

(A módszer fejlesztője és alkalmazója: Kontakt Alapítvány)

**Időtartama:** 1200 óra (4 X 300 óra; 4 X 3 hónap).

#### **Részletezve:**

- 300 óra – (1–4. osztály)
- 300 óra – (5–6. osztály)
- 300 óra – (7. osztály)
- 300 óra – (8. osztály)

Az órák a fenti időkereteken belül hetente 3 alkalom X 3–4 óra megosztásban kerülnek megtartásra.

**Résztvevők létszáma:** 15 fő (szakaszonként/osztályonként növekvő létszámban).

A résztvevők a meglévő iskolai végzettségüknek megfelelően fokozatosan kapcsolódnak be a képzésbe.

**Célcsoport:** 8 általános iskolai végzettséggel nem rendelkező roma személyek.

#### **A foglalkozások célja:**

- A résztvevők munkaerőpiaci státuszának emelése azáltal, hogy megszerzik a 8 általános iskolai végzettséget.
- A résztvevők tanuláshoz és munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségeinek fejlesztése.
- A résztvevők önbizalmának növelése, tanulási motivációinak erősítése.

#### **Tevékenység leírása:**

A képzés *helyszínénél* célzottan nem a helyi általános iskolát jelölték ki, mert a résztvevők

---

\* Boda M. – Diebel A. – Prókai O.: „Munka-kör” Csoportos módszerek, közösségi innovációk a támogatott álláskeresésben Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Debrecen, 2008.

részéről túl sok negatív élmény kötődött ehhez a helyszínhez. Az oktatótermet ezért egy ilyen szempontból semleges épületben választották a szakemberek.

Az **időkeretek** meghatározásakor a szervezők tekintetbe vették azt, hogy időközben a résztvevők közül többen elhelyezkedtek, tehát a képzés késő délutáni, esti időpontokban került megszervezésre.

Az oktatásban a helyi általános iskola **tanárai** vettek részt (természetesen azok, akik a speciális tematika elsajátítását vállalták). Ez azért volt fontos, mert képzésre járó fiatalok (16–30 éves korú) közül sokan már általános iskolás korú gyermekek szülei voltak. A képzés lehetőséget biztosított arra, hogy a „szülők” (tanulók) és a tanárok jobban megismerjék egymást, így mindkét irányból oldódjanak az előítéletek és erősödjön a bizalom. Ebből a szempontból a program prevenciós funkciót is ellátott. Cigány származású oktatót is sikerült bevonni az oktatásba – igen kedvező tapasztalatokkal.

A speciális – roma személyekre – kidolgozott **tematikát** a Népfőiskolai Társaság szakemberei dolgozták ki. A tananyag sok tekintetben eltért a hagyományos iskolai gyakorlatban használt anyagoktól. Az egyes tantárgyak oktatása sok hétköznapi életből vett példára épül, továbbá a cigány kultúra egyes elemei is beépültek az oktatási anyagba. Az átdolgozás eredményeként a roma személyek gondolkodásmódjához, érdeklődéséhez közelálló tananyag született. Néhány példa:

- irodalomoktatás során a himnusz műfaját a cigány és a magyar himnusz összehasonlítására építve oktatja a tananyag
- a matematika feladatok hétköznapi életből vett példákat tartalmaznak (pl. kerület-számítás esetén a feladat: lovak bekerítése)
- kémia tantárgy esetén a különböző elemek kapcsolatát a háztartásban alkalmazott vegyszerek példáján oktatják a tanárok, és nagy hangsúly esik a környezettudatos magatartás alapjainak megtanítására (pl. milyen környezeti károkat okozhat a vegyszeres dobozok kerti szemétdombon való tárolása, elásása, stb.)

A Népfőiskola Társaság a tananyaghoz készített saját jegyzetekkel is segítette az oktatást. A képzést **mentori program** egészíti ki. Cél,

- hogy a résztvevők hiányzás esetén ne maradjanak le, képesek legyenek pótolni az elmaradásokat, így a kudarcélmények ne termelődjenek újra
- hogy a résztvevők körében jellemző kudarckerülő magatartás miatt ne maradjanak ki a tanulók a képzésből.

A képzési programot a megvalósító egyesület számos **tréningfoglalkozással, szabadidős programmal** egészíti ki a következő témakörökben:

- pályaaorientáció
- álláskeresési technikák
- életmódtanácsadás

A **képzéshez szükséges eszközöket** (a résztvevők tankönyveit, füzeteit, stb.) a megvalósító szervezet biztosította a résztvevők számára.

A képzés alatt a résztvevők nem kaptak ösztöndíjat, ill. egyéb anyagi juttatást. A program alapelve, hogy a motiválás során pénzügyi eszközöket nem alkalmaznak.

### **A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:**

- a hagyományos iskolai módszerek kerülése a jellemző; pl. az osztályteremben körben ülnek a tanulók, egyenrangúságot (és nem alá-fölé rendeltséget) sugalló helyzetben.
- az oktatás fő módszere a beszélgetés; a frontális munkaformák aránya nagyon alacsony.
- a tréningek során alkalmazott módszerek: szituációs játékok, helyzetgyakorlatok, feladatlapok, irányított beszélgetés.

### **Várható eredmények, hatások:**

- A résztvevők 90 %-a befejezte a képzést és megszerezte a 8. osztályos bizonyítványt. Az alkalmazott oktatási módszerek és a mentori szisztéma eredményeként a lemorzsolódás csak 1–2 fő volt.
- Erősödött a résztvevők motiváltsága a továbbtanulásra, erősödött önbizalmuk.
- Fejlődtek a résztvevők tanuláshoz, munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségei (alkalmazkodó-, problémamegoldó, konfliktuskezelő, kommunikációs és tervező-képesség, kitartás, stb.).
- A résztvevők mintát jelentettek a helyi közösség és természetesen elsősorban saját családtagjaik számára. A résztvevők gyermekeinek iskolai teljesítménye javult.

### **A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

Pedagógus diplomával rendelkező tanárok, akik ismerik a Népfőiskola Társaság speciális tananyagát és elfogadják alkalmazott módszereit. Humán diplomával rendelkező mentorok és képzett trénerok.

## **II.2. PROBLÉMAKÖR: ÁLLÁSKERESÉSHEZ SZÜKSÉGES ISMERETEK, MUNKATAPASZTALAT ÉS ÁLLÁSMEGTARTÁSHOZ SZÜKSÉGES KÉPESSÉGEK HIÁNYA**

E fejezetben, az álláskereséshez és megtartáshoz, továbbá önfoglalkoztatáshoz (vállalkozóvá válás) szükséges képességek fejlesztését/megszerzését elősegítő módszerek kerülnek bemutatásra, mint pl. a próba –munka, álláskeresési technikák és kulcsképeségek fejlesztése c. tréning, stílusgyakorlatok c. tréning, vállalkozói kompetenciák kialakítása c. képzés.

### **II.2.1. PRÓBA-MUNKA\***

(A módszer fejlesztője és alkalmazója: HÍD Egyesület)

**Időtartama:** 5 nap (5X8=40óra).

**Résztvevők létszáma:** 10 fő.

**Célcsoport:** tartósan munkanélküliek

**A foglalkozások célja:**

- A projektrésztvevők elhelyezése az elsődleges munkaerőpiacon.

---

\* Boda M. – Diebel A. – Prókai O.: „Munka-kör” Csoportos módszerek, közösségi innovációk a támogatott álláskeresésben Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Debrecen, 2008.

- A résztvevők lehetőséget kapjanak egy adott munkakör kipróbálására, így csökkenjen a téves munkakörválasztás miatti lemorzsolódás a munkahelyekről.
- A munkáltatónak ne kelljen többször meghirdetnie egy munkakört, mert rendszeresen a felvétel után derül ki, hogy az adott munkakörben végzett munka túl monoton, stb. az átlagos munkavállalók számára (pl. ez volt a helyzet a Nestlé-üzemben).
- A résztvevők munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségei fejlődjenek a munkavégzés alatt.
- A tartós munkanélküliség számos hátrányos következményének oldása (pl. elmagányosodás, kapcsolatok leépülése, kommunikációs problémák, önbizalomvesztés, időstrukturálási képesség csökkenése, stb.)

### **Tevékenység leírása:**

A „próba-munka” az ÚDP-program („Újra dolgozom” elnevezésű komplex szolgáltatási projekt tartósan munkanélküli személyek számára is) egyik módszertani elemét képezi, „mini-projekt” a nagy projekten belül.

### **A szolgáltatás megvalósításának lépései:**

- A program munkatanácsadói olyan cégeket vonnak be a programba, akik viszonylag nagy létszámú (5–10 fő) munkaerőfelvételre készülnek és vállalják, hogy amennyiben az egyesület által próbamunkára „beszervezett” kliensek megfelelnek a követelményeknek, őket veszik fel. A próbamunka lehetőséget biztosít a munkáltatók számára, hogy a leendő alkalmazottak munkastílusát, személyiségét jobban megismerjék, így megalapozottabb döntést hozzanak felvétel esetén.
- A programrésztvevők kiválasztása (szempontok: szükséges végzettség megléte, ill. betanított munka esetén érdeklődés a munkaterület iránt).
- Az 1 hét időtartamú foglalkoztatás során a programrésztvevők közül 10 fő kap lehetőséget arra, hogy kipróbálja magát az adott munkakörben. A résztvevők ez idő alatt ismereteket kapnak az adott munkakörrel, ill. a munkafolyamatot a gyakorlatban is elsajátítják. A résztvevők a foglalkoztatás alatt 3000 Ft/nap ösztöndíjban részesülnek. A betanítást és a próbamunkán résztvevők irányítását az egyesület által megbízott mester látja el. A mester a program keretén belül külön díjazásban részesül.
- A továbbfoglalkoztatásra kerülők kiválasztása (a munkáltató kompetenciája). Akik nem kerültek kiválasztásra, azok is profitálhatnak az 1 hetes foglalkoztatásból, hiszen azon túl, hogy megismerték az adott munkakört, írásbeli visszajelzést kapnak a mestertől munkájukról. A munkáltatók általában nem adnak visszajelzést a fel nem vett jelentkezőknek, így ők sokszor nem tudják, mi az, amin érdemes lenne változtatni egy következő jelentkezés esetén.

### **Várható eredmények, hatások:**

- A résztvevők 30–40 %-át foglalkoztatják tovább a próbamunkát követően a munkáltatók.
- Minden résztvevő esetében elmondható, hogy fejlődnek az álláskeresőkhöz szükséges kulcsképeségek.

- Nő a résztvevők önbizalma.
- A kliensek kapcsolati hálója bővül, javul a motiváltság a munkavállalásra, fejlődik az időstrukturálásuk.

### **A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

A program ügyfélmenedzserei, valamint 1 fő szakmai képzettséggel rendelkező mester.

### **II.2.2. ÁLLÁSKERESÉSI TECHNIKÁK ÉS KULCSKÉPESSÉGEK\* FEJLESZTÉSE C. TRÉNING**

(A módszer fejlesztője: Boda Margit )

**Időtartama:** 5 nap x 4 óra (összesen 20 óra).

**Résztvevők száma:** 12–15 fő.

**Célcsoport:** Regisztrált és regisztrálatlan munkanélküli személyek

#### **A foglalkozások célja:**

12–15 fő, regisztrált munkanélküli személy munkaerőpiaci reintegrációjának elősegítése. Cél ezen túl egyrészt, hogy a résztvevők munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségeik – kommunikációs, kooperációs, problémamegoldó, konfliktuskezelő, tervező stb. – területén ismereteket szerezzenek önmagukról, felfedezzék és fejlesszék azokat, másrészt olyan komplex ismereteket kapjanak a magyarországi munkaerőpiac jellemzőiről, amelyek segítik őket az álláskeresés során.

#### **Tevékenység leírása:**

A tréning segítséget nyújt abban, hogy a résztvevők képessé váljanak – adottságaik és a körülmények figyelembe vételével – reális pályacél meghatározására és a kitűzött cél eléréséhez vezető tevékenységek tervszerű, aktív megvalósítására. A tréning-foglalkozások során a csoportvezetők megismertetik a résztvevőkkel a jelenlegi munkaerőpiaci viszonyokat, munkáltatói szokásokat, a leghatékonyabb álláskereső technikákat, és azokat a módszereket, amelyekkel célszerű a kapcsolatot felvenni az ismerősökkel, a munkáltatókkal. A tréning lehetőséget nyújt a munkával kapcsolatos problémák tisztázására, egyéni jellemzők meghatározására, a nyílt és rejtett munkaerőpiac megismerésére, a munkaadó megkeresésére, a megfelelő állás elnyerésére és megtartására.

#### **Az 5 napos foglalkozás tananyaga:**

Tartalom:

- Az álláskeresőkhöz, munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségek megismerése, fejlesztése, pálya-megerősítés.
- Álláskereső ismeretek, technikák oktatása, alkalmazása a gyakorlatban.

Konkrét feladatok:

---

\* Boda M. – Diebel A. – Prókai O.: „Munka-kör” Csoportos módszerek, közösségi innovációk a támogatott álláskeresőben Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Debrecen, 2008.

1. nap:	2. nap:
Csoportszabályok tisztázása	Az álláskereső típusai - elmélet
A résztvevők munkával kapcsolatos problémáinak tisztázása	Önéletrajz – az önéletrajz tartalma, formája, önéletrajzírás
A munkaerőpiac általános jellemzői	A kísérőlevél – tartalma, formája, megírása
Munkaerőpiaci piramis	
Nyílt és rejtett állásinformációs források	A motivációs levél – tartalma, formája, motivációs levél írása
Érdeklődés, személyes tulajdonságaim	Az önéletrajz munkaadóhoz való eljuttatásának módjai
Foglalkozási érdeklődés teszt kitöltése:	
Miben vagyok a legjobb, mit szeretek csinálni?	
3. nap:	4. nap:
Álláskereső telefonon – elmélet	Az interjú típusai – tájékozdó beszélgetés, bemutatkozó beszélgetés, felvételi interjú
Szituációs gyakorlat: fiktív munkáltató megkeresése telefonon, álláshirdetés alapján	Az első benyomás jelentősége, a jó benyomásmáskeltés eszközei
A spontán/kopogtató/álláskereső – elmélet	A munkaadótól várható kérdések A munkavállaló kérdései a munkaadóhoz
Szituációs gyakorlat: a kopogtató álláskereső gyakorlása telefonon fiktív munkáltatókkal	Szituációs gyakorlat: az interjú típusainak gyakorlása, videofelvétel készítése és a tapasztalatok közös elemzése
5. nap:	
Álláskereső élesben csoportvezetői támogatással és tapasztalatcsere	

### A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:

- előadás, és az ehhez kapcsolódó vita, irányított beszélgetés
- tapasztalatcsere
- gyakorlatorientált készségfejlesztés, ismeretszerzés – építve a résztvevők meglévő tapasztalataira, tudására, aktív részvételére
- csoportműködés, közvetített minták
- kapcsolatteremtés és építés

### **Várható eredmények, hatások:**

- A résztvevők minimum 25%-a elhelyezkedik az elsődleges munkaerőpiacon, vagy továbbtanul. (Megj: ezen tréning tematika, kibővített formában és módszertannal, 3 hetes klub formájában működtetve, 30-35 %-os eredményességet tud eredményezni.)
- A csoporttagok munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségei fejlődnek, nő a motíváltság az álláskeresésre, erősödik az önbizalom.
- Megtörténik a résztvevők szemléletváltozása, aktív álláskereső mentalitást vesznek fel, a korábbi – jellemzően – passzív, várakozó magatartásforma helyett. A fiatalok megismerik a leghatékonyabb álláskeresési technikákat és gyakorlatot szereznek azok alkalmazásában.
- A résztvevők által meghatározott célállások, elvárt jövedelmi viszonyok a térségben szokásos értékekhez közelítenek, és az álláskereső adottságaihoz illeszkedő, reális elképzeléseket tükröznek.
- A résztvevők kapcsolatrendszere bővül, erősödik az egymás és mások iránti tolerancia, fejlődik az empatikus képesség.

### **A tréning személyi feltételei:**

A tréning kettős vezetéssel működik. Végzettséget tekintve követelmény: felsőfokú munkatanácsadói, pedagógus, szociális vagy pszichológus végzettség, továbbá kulcsképeségeket fejlesztő, illetve álláskeresési technikákat oktató tréningvezetői képesítés.

### **II.2.3. STÍLUSGYAKORLATOK c. TRÉNING\***

(A módszer fejlesztője: Bessenyei Zoltán, alkalmazója: CSAT Egyesület)

**Időtartama:** 1 nap (6 óra).

**Résztvevők létszáma:** 8–15 fő.

**Célcsoport:** munkanélküli

### **A foglalkozások célja:**

A tréning célja, hogy a programrésztvevők megismerjék és fejlesszék a képzettség megszerzéséhez, az álláskereséshez és a munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségeiket. Dramatikus technikákkal, illetve improvizációs játékokkal, tanácsadással, komplex felkészítése és „helyzetbe hozása” történik azoknak a munkavállalóknak, akik információ-, önbizalom- és kulcsképeség hiánya miatt támogatást igényelnek egy jövőbeni állás sikeres megtartása érdekében.

### **Tevékenység leírása:**

A módszert nem önállóan, hanem időben egy másik – pályaorientációs vagy álláskeresési technikák tréning – tréninghez kapcsolva valósítják meg. A Stílusgyakorlatok tréning tematikája jól illeszkedik e tréningek tartalmához, céljaihoz, azokat kiegészíti, hatásukat erősíti. A tematikák kidolgozása is ennek megfelelően történt, tehát kétféle résztematika kerül most bemutatásra: az egyik a pályaorientációs tréning után alkalmazható forma, a másik pedig az álláskeresési technikák tréning folytatásként építhető be.

---

\* Bessenyei Zoltán Stílusgyakorlatok c. tréningtematika

### a) Kapcsolódó tematika:

Modulok:	A foglalkozás tartalma – Státuszgyakorlatok:
1.	Libikóka elv („Ha Én fel, akkor Te le”): <ul style="list-style-type: none"><li>» társalgási jelenetek</li><li>» mozdulatok és hangváltások, státusz viszonylatok mozgatnak</li><li>» testbeszéd</li><li>» a valódi és a megjátszott státusz</li><li>» státuszgyakorlatok, épülő helyzetgyakorlatokkal</li></ul>
2.	Komédia és tragédia
3.	Hogyan tanítsunk státuszt? <ul style="list-style-type: none"><li>» szemkontaktus, mint a dominancia kialakításának eszköze</li><li>» státuszváltások</li><li>» státuszt nem a munka teszi</li><li>» státusz gyakorlatsorozatok játsszása</li></ul>
4.	Sértegetés: játékos sértegetések, habos torta jelenetek

### b) Álláskereséshez kapcsolódó modulok:

Modulok:	A foglalkozás tartalma – Státuszgyakorlatok:
1.	Státusz specialisták – Kik a magas státusz és Kik az alacsony státusz specialisták?
2.	A tér: <ul style="list-style-type: none"><li>» a státusz tér kijelölő szerepéről</li><li>» pantomim technikák</li><li>» a testnek minden mozdulata módosítja a teret</li></ul>
3.	Az Úr és a szolga: <ul style="list-style-type: none"><li>» úr-szolga jelenetek játsszása</li><li>» „szolga megtáncoltatása”</li><li>» szolga szolgálja, gazda gazdája</li></ul>
4.	Státuszok közötti legnagyobb szakadék elve
5.	A szöveg – a meseszöveg fogásai: <ul style="list-style-type: none"><li>» felsorolás</li><li>» képasszociáció</li><li>» közösen kialakított karakter</li><li>» automatikus írás</li><li>» álmok</li><li>» interjúk</li><li>» verbális kergetőzés</li><li>» közösen írt szövegek</li></ul>

6.	<p>Játékok – Milyen improvizációs technikák használhatók a gyakorlatban?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» pszichotikus gondolatok</li> <li>» obszcenitás</li> <li>» eredetiség</li> <li>» „alá dolgozni valakinek”</li> <li>» leblokkolás, elfogadás</li> <li>» „ajándékok”</li> <li>» „ajánlatok vaktában”</li> <li>» „igen, de...”</li> <li>» vers</li> </ul>
----	---

### A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:

- dramatikus technikák
- irányított beszélgetés
- személyiségfejlesztés improvizációs játékokkal
- gyakorlatok, szituációs helyzetek
- képességek, érdeklődés megismerése
- kapcsolatteremtés és –építés

### Várható eredmények, hatások:

- A résztvevők képessé válnak arra, hogy új munkahelyi környezetükben a konfliktushelyzeteket kreatívan kezeljék, a korábbinál nagyobb mértékben alkalmazkodjanak a munkahelyi hierarchiában.
- A résztvevő fiatalok hosszú távon képesek lesznek megtartani új munkahelyüket.

### A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:

A csoportvezető (színész–rendező).

II.2.4. VÁLLALKOZÓI KOMPETENCIÁK KIALAKÍTÁSA\* c. képzés  
(A módszer fejlesztője, alkalmazója: Lépéselőny Egyesület)

**Időtartama:** 72 óra (12 alkalom X 6 óra); 6 héten keresztül tart (heti 2 nap).

**Résztvevők létszáma:** 15 fő.

**Célcsoport:** Érettségizett és szakképesítéssel rendelkező inaktív (munkanélküli, gyese-nyeden lévő, rendszeres szociális segélyből élő vagy ápolási díjra jogosult) nők.

Létszámleépítés előtt álló munkavállaló nők.

### A foglalkozások célja:

- A vállalkozóvá váláshoz szükséges képességek (rugalmasság, vállalkozó szellem, tervezőképesség, kommunikációs képesség) fejlesztése.
- Vállalkozói ismeretek átadása.
- Közösségfejlesztés, kapcsolatépítésre lehetőség biztosítása.
- A résztvevők önbizalmának erősítése, reális önértékelésének fejlesztése.

\* Boda M. – Diebel A. – Prókai O.: „Munka-kör” Csoportos módszerek, közösségi innovációk a támogatott álláskeresőben Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Debrecen, 2008.

### **Tevékenység leírása:**

A képzés során a résztvevők több modul keretében sajátíthatják el a vállalkozás indításához szükséges ismereteket.

### **Képzési modulok:**

- **Vállalkozási ismeretek:** E modul során a résztvevők megismerik és alkalmazási szinten elsajátítják a vállalkozásgazdaságtan alapismereteit (humán, pénzügyi és tárgyi erőforrásokkal való gazdálkodás alapjai). Cél, hogy a résztvevők képesek legyenek megítélni, feltárni, ill. hasznosítani a gazdasági környezet vállalkozásuk számára adott lehetőségeit.
- **Üzleti tervezés:** A modul keretében a résztvevők elsajátítják a vállalkozásuk jogszzerű és eredményes működtetéséhez szükséges üzleti tervezés követelményeit.
- **Vállalkozói kompetenciák kialakítása:** Cél, hogy a résztvevők az előző két modul során megismert elméleti ismereteket képesek legyenek valós vállalkozási körülmények között alkalmazni. Ismerjék fel, milyen készségek, képességek birtokában lehetnek sikeres vállalkozók. Legyenek képesek alkalmazkodni a gazdasági, jogi, társadalmi környezethez. Témák: vállalkozási kompetenciák, a vállalkozóvá válás kritikus pontjai (értéktisztázás; önmenedzselés, problémamegoldás, konfliktuskezelés, kreativitás fejlesztése; külső és belső kommunikáció).
- **A vállalkozások támogatási rendszerének megismerése** (forrásosztók és a kapcsolódó szabályrendszerek).

### **A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:**

- Előadás és az ehhez kapcsolódó vita, irányított beszélgetés.
- Tapasztalatcsere.
- Gyakorlatorientált készségfejlesztés, ismeretszerzés – építve a résztvevők meglévő tapasztalataira, tudására, aktív részvételére.
- Szituációs játékok.
- Feladatlapok, tesztek kitöltése.
- Önálló feladatmegoldás gyakorlása, írott szakmai anyag önálló elkészítése (támogatás mellett).

### **Várható eredmények, hatások:**

- A résztvevők rendelkeznek egy üzleti tervvel, melyet később vállalkozás indítására vagy munkához jutáshoz referenciaként felhasználhatnak.
- A csoporttagok munkavállaláshoz – vállalkozás indításához és működtetéséhez – szükséges kulcsképeségei fejlődnek, erősödik az önbizalom.
- A résztvevők a vállalkozások működtetéséhez szükséges információk birtokába kerülnek a képzés alatt.
- A résztvevők kapcsolatrendszere bővül, erősödik az egymás és mások iránti tolerancia, fejlődik az empatikus képesség.

### **A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

2 fő felsőfokú végzettséggel rendelkező oktató (vállalkozásfejlesztési, gazdasági, képességfejlesztési ismeretekkel és tréneri képességekkel).

### II.3. PROBLÉMAKÖR: ÉLETVEZETÉSI KÉPESSÉGEK HIÁNYA/ALACSONY SZINTJE, MENTÁLIS PROBLÉMÁK *(együttműködő képesség, konfliktuskezelő képesség alacsony szintje, agresszió, önbizalomhiány, önértékelési problémák)*

E fejezetben, a lehetőségekhez képest hatékony életvezetéshez, erőszakmentes konfliktuskezeléshez, együttműködéshez szükséges képességek fejlesztését/megszerzését elősegítő módszerek kerülnek bemutatásra, mint pl. az AVP tréning, Rehabilitációs program, „Ébresztő” tréning, Életmód tréning.

#### II.3.1. AVP TRÉNING\*

*(A módszer fejlesztője, alkalmazója: AVP Hungary Egyesület)*

**Időtartama:** 24 óra (3 nap X 8 óra).

**Résztvevők létszáma:** Egy csoport 10–20 önkéntes résztvevőből áll, akiket egy 2–4 főből álló team (AVP tréner) vezet.

**Célcsoport:** Büntetés-végrehajtási intézetekben fogvatartott személyek, ill. minden olyan személy, aki fejleszteni szeretné konfliktuskezelő, együttműködő, problémamegoldó képességét. A jelentkező csoporttagokkal kapcsolatban nincsenek követelmények, nem feltétel, hogy tudjanak írni, olvasni, egyedüli kizáró ok a súlyos pszichiátriai betegség.

#### **A foglalkozások célja:**

A tréning célja a kreatív, erőszakmentes konfliktuskezelés elsajátíttatása, és az ehhez szükséges készségek, képességek kialakítása. Csoportos foglalkozás keretében az önismeret fejlesztése és a személyiség megerősítése is nagy hangsúlyt kap.

#### **Tevékenység leírása:**

A tréning felépítése: Az AVP tréningek (3 típusú van) módszert eredetileg kimondottan fogvatartottak számára dolgozták ki az Egyesült Államokban. Többféle módszert alkalmaz: pszicho-dráma, tranzakció-analízis, strukturált beszélgetések.

A 24–30 órás tréningek három egymást követő napon kerülnek megtartásra, ez napi nyolc óra foglalkozást jelent. A nyolc órás foglalkozások strukturáltak, szakaszokra osztottak. Egyes szakaszokban (2,5–3 óra) könnyedebb és mélyebb szintű gyakorlatok váltják egymást, amelyek a mindenkori csoport összetételéhez, igényeihez, csoportdinamikájához igazítva a teammunka eredményeként születnek meg. Az alkalmazható gyakorlatok körét a többéves munka tapasztalatai révén kialakított „AVP kézikönyv” határozza meg. A tréningek strukturáltsága kedvező a célterületek valódi elérésére nézve, lerövidíti az ún. bemelegítési időt, elősegíti az egyéni aktivitás kibontakozását, én-erősítő hatással rendelkezik.

#### **Az AVP tréningek az alábbi nagy területeket célozzák meg:**

**Megerősítés:** A megerősítő, elfogadó légkör megteremtése mellett komoly hangsúlyt kap a programban a tagok saját pozitívumainak feltárása, megerősítése. Ennek önismeret fejlesztő hatása mellett én-erősítő hatása is jelentős, ami kedvező alapot ad konfliktusok hatékonyabb megoldására.

---

\* Az AVP Hungary szakmai munkatársaival folytatott interjúk, Batizi Ildikó–Dézsi Annamária–Szabados Tünde–Szántó Eszter: AVP Hungary Egyesület szakmai kézikönyve

*Közösségépítés, együttműködés:* A csoportkohézió erősítése révén emelkedik a csoport intimitása és bizalom szintje, ami a saját pozitív értékek feltárása mellett lehetőséget teremt egymás értékeinek felfedezésére és visszajelzésre, az együttműködés és a tolerancia növelésére. A megosztott élmények, a közösen végzett gyakorlatok erősítik a partnerségi – mellérendelő – viszonyrendszer kialakulását.

*Konfliktuskezelés:* Az AVP konfliktuskezelési technikájában a fő összetevőt a kreativitás jelenti, méghozzá 3 alapvető összetevője – eredetiség, rugalmasság, ötletgazdagság – szempontjából. A kreativitás révén ad lehetőséget az addig megszokott, merev és hatékonytárgyat veszített megoldások megváltoztatására. A humor és a váratlanság, a szokatlan-ság szintén meghatározó összetevő lehet.

A tréningeken a tréner elfogadó légkört teremtenek, ahol a résztvevők számára lehetőség adódik az eddigi élet során elszenvedett sérelmek feldolgozására, konfliktusokra adott eddig erőszakos reakciók értelmezésére, átdolgozására.

A csoportvezetők hagyományos tanítási módszereket nem alkalmaznak. Mindenki saját élményeken keresztül jut el a saját konfliktuskezelési „technikájához”. Az elfogadó légkör biztosítja a lehetőséget az erőszakmentes megoldások megtalálására. Az elfogadás nem jelenti azt, hogy a tréner átveszi a problémákat a csoporttól, épp ellenkezőleg, azt kívánják elérni, hogy a résztvevők önállóan vállalják problémáikat, és azokat saját maguk és a másik fél tiszteletben tartásával igyekezzenek megoldani. A csapatok élő példát nyújtanak a csoportnak a tréning jelentkező konfliktusok kezelési módjával.

#### **Ciklusonként három tréninget terveznek:**

- 1 alap,
- 1 bontott alap és
- 1 haladó tréninget

*A vázolt folyamat része az AVP Hungary Egyesület komplex modellprogramjának. A modellprogramban a leírt eszköz szociális munkával, illetve a konkrét munkaerőpiaci reintegrációt segítő elemekkel egészül ki, ezáltal még hatékonyabbá válik.*

#### **A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:**

- pszicho-dráma
- tranzakció-analízis
- strukturált beszélgetések
- játékos tréning feladatok

#### **Várható eredmények, hatások:**

Az AVP tréning módszer a fogvatartottak sok szempontból deprivált, és a segítség elmaradása esetén tovább romló, marginalizált helyzetén segít. A helyzetük, állapotuk további romlásának folyamatába a program több ponton is beavatkozik (komplexitás):

- A tréning folyamán a résztvevők lehetőséget kapnak a ventillációra, ezáltal csökken az agresszivitás egyik forrása, a bennük lévő feszültség, frusztráció.

- Felszínre kerülnek, tudatosodnak és megerősödnek a résztvevők pozitív személyiségjegyei, ezzel elindulhat az a hosszú folyamat, amely a negatív irányú azonosulás megszűnéséhez, a pozitív önkép kialakulásához vezet.
- Rosszul működő kommunikációs mintáik, problémamegoldó technikáik feltérképezésével és átdolgozásával olyan kommunikációs technikát kísérletezhetnek ki és gyakorolhatnak be, amely hozzásegíti őket a konfliktusok hatékonyabb kezeléséhez és érdekeik aszertív képviseléséhez mind a börtönben, mind onnan kikerülve.
- Az AVP tréningek különféle gyakorlatai alatt megismerhetik a társak és a trénerek életszemléletét, látókörük tágul, a családból, ill. a korábbi kisközösségből hozott szocializációs minták mellé újat kapnak, toleránsabbá válnak. Ez a fajta „tanulás” azért is hatékony, mert a tréning elfogadó, támogató, partneri légköréből fakadóan pozitív érzelmi motívumok és a saját megtapasztalás élménye kíséri.
- Az AVP tréningek hozzájárulnak a résztvevők önkontrolljának, felelősségérzetének, kiegyensúlyozottságának növekedéséhez, ezáltal javul szabálykövető magatartásuk, destruktivitásuk csökken, kezelhetőbbekké válnak. Hosszú távon elősegíthetik a fogvatartottak antiszociális mintáinak átíródását, nő személyiségük autonómiája, identitásuk új, adaptív elemekkel gazdagodik, ami esélyt ad számukra a társadalmi beilleszkedésre.
- Erősödik az önálló döntéshozatalra és a döntések következményeinek tudatosítására való képesség és a meghozott döntésekért való felelősségvállalás. Erősödik a realitással való kapcsolatuk.
- Egy halmozott hátrányokkal küzdő társadalmi csoport lehetőséget kap arra, hogy kitörjön megkövesedett helyzetéből, marginalizációja csökken. Továbbá csökken a társadalom egészét fenyegető erőszak. Új, reszocializációs elemekkel gazdagodva az intézményi együttműködés kiterjedése révén átalakulhat, hatékonyabbá válhat a magyar büntetés-végrehajtási rendszer egésze.

### **A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

A csoportot egy 2–3 tagú team vezeti, akik közül legalább egy fő vezető tréner legyen. Segítői lehetnek facilitátorok, akik az AVP tréner képzés saját élmény szakaszát teljesítették, de még tanulási szakaszban vannak.

### **II.3.2. REHABILITÁCIÓS PROGRAM**

(A módszer fejlesztője, alkalmazója: Savaria Rehab-Team Kht.)

**Időtartama:** 1–12 hónap; induló státusz (állapot) szerint egyénenként különbözik.

**Résztvevők létszáma:** Igény szerint.

**Célcsoport:** A hajléktalan személyek közül azok, akik már régen elvesztették lakhatási lehetőségeiket és képességeik jelentősen erodálódtak.

#### **A foglalkozások célja:**

Az önálló életvezetés előkészítése. Ennek megfelelően a következő területek fejlesztése a cél:

- munkavállaláshoz szükséges kulcsképeségek fejlesztése
- önálló pénzkezelés
- hatékony időgazdálkodás

- a szabadidő (devianciáktól mentes) kreatív eltöltése
- kapcsolatrendszer, támogató háttér kialakítása, erősítése

### **Tevékenység leírása:**

A módszer több fejlesztő eszközt, szolgáltatást tartalmaz komplex módon.

Elemei:

- 2–3 fős szobákban **szállás biztosítása** a célcsoport tagjainak.
- **Közösségi házimunka:** melynek keretében a kiscsoportok tagjai a szokásos házimunkákat (mosás, főzés, tiszítási-készítési, takarítás, stb.) egymás között felosztva végzik el. A feladatok beosztása forgó rendszerben történik. E tevékenység keretében a résztvevők gyakorolják a hétköznapi életben szokásos napi teendők igényes elvégzését, az erre fordítható idő hatékony beosztását.
- **Pénzkezelési gyakorlat:** a csoportok (5–6 fő) tagjai a havi „kosztpénzt” egy összegben megkapják, és azt közösen beosztva kell megoldaniuk az étkezésüket. Ebben a tevékenységben eleinte szociális munkás segíti a résztvevőket.
- **Kapcsolatépítés a „külvilággal”:** ennek keretében közösségi rendezvényeken, külső (intézményen kívüli) kulturális programokon (színház, mozi, stb.), előadásokon állampolgári ismeretek) vesznek részt a célcsoport tagjai.
- **Szabadidős fejlesztő programok:** a cél a munkaképesség fejlesztése (tevékenység-típusok: összeszerelés, hajtogatás, varrás, stb.)
- **Foglalkoztatás:** a résztvevők képességeiknek és reintegrációs szintjüknek megfelelően – amennyiben alapkészségeik a szükséges szintre fejlődtek – szakaszosan kapcsolódnak be a Savaria Rehab-Team Kht. védett munkahelyein a munkába. Munkájukért munkabért vagy rehabilitációs díjat kapnak.
- **Szociális segítő tevékenység:** ügyintézés tanítása a gyakorlatban.

**Tovább lépés a program teljesítése után:** Azon résztvevők számára, akik a rehabilitációs programot sikeresen teljesítik, a következő tovább lépési lehetőséget biztosítja a Kht.:

- Képzési-foglalkoztatási lehetőség komplex foglalkoztatási programok keretében.
- Álláskeresési tanácsadás.
- Szálláslehetőség a Kht. Intézményen kívül található „városi” lakásaiban (11 db ilyen lakás van), a Kht.-vel kapcsolatban lévő főbérletk által kiadott albérleti lakásokban (albérleti költségtámogatással) vagy önkormányzati bérlakásokban (az intézmény ebben a tekintetben hatékony együttműködést folytat az önkormányzattal). A Kht. „védett” szállásain 3 évig tartózkodhatnak a kliensek.
- Szociális segítségnyújtás (heti rendszerességű életvezetési tanácsadás további 6–12 hónapon keresztül). Vannak, akik folyamatosan igénylik a szociális munkás támogatását – pl. fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek –, mert csak irányítással képesek az önálló életre. (Mintaértékű a szemlélet, amely szerint intézményi ellátás helyett egy magasabb életminőséget jelentő, támogatott életvezetést biztosít a Kht. az önálló életvezetésre csak részben képes kliensek számára.)
- Megj.: Az intézmény munkatársai az önellátásra támogatás mellett sem képesek, beteg vagy fogyatékos emberek számára saját, ill. más szakosított intézményben ke-

resnek elhelyezési lehetőséget. Az utcára nem kerül senki újra vissza, amennyiben együttműködik.

- A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:
- saját tapasztalatszerzésen alapuló, de tanácsadással kiegészített oktatás, amelyben van lehetőség hibázni, és abból a tanulságokat levonni
- mintaadás (filmekben és személyes tapasztalaton keresztül)
- előadások
- munkaterápia
- egyéni esetkezelés
- csoportos foglalkozások

#### **Várható eredmények, hatások:**

- A programban résztvevők igen magas aránya (2/3-a!) integrálódik a társadalomba (a társadalmilag elvárható normáknak megfelelő életvezetést folytat, dolgozik, stb.). Az esetleges sikertelenség leggyakoribb okai:
  - » betegségéből adódó jövedelemvesztés (ilyenkor az elhúzódó kezelések mellett nem tud dolgozni a kliens, ezért szorul ismét támogatásra)
  - » fogyatékoság, pszichiátriai alapbetegség
  - » ill. néhány esetben a szakemberek nem mérték fel jól a kliens képességeit, aki mégsem alkalmas önálló életvezetésre
- A résztvevők társadalmilag elfogadott életvezetéshez (ill. munkavállaláshoz) szükséges kulcsképeségei fejlődnek.
- A résztvevők kapcsolatrendszere szélesedik, támogató háttere erősödik.
- A kliensek munkavállalói, sőt jelentős arányban adófizető statusba kerülnek.

#### **A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

Szociális, pedagógus, ill. más humán végzettségű szakemberek és szakképesítéssel rendelkező munkavezetők (a foglalkoztatási területen)

#### **II.3.3. ÉBRESZTŐ TRÉNING\***

Személyes hatékonyságot növelő, asszertivitási tréning

(A módszert fejlesztője és megvalósítója: Esély Szociális Közalapítvány Regionális Szellemi Forrásközpont)

**Időtartama:** 2 hét (2 X 5nap X napi 6 óra).

(A csoportos foglalkozásokra 2 naponta került sor. A köztes napokon az előző napon történt események, tréningtémák otthoni feldolgozása a feladat a módszertan szerint. Ehhez az önálló munkához házi feladatok formájában kapnak a résztvevők támpontokat, segítséget.)

**Résztvevők létszáma:** 20 fő.

**Célcsoport:** 40 éven felüli munkanélküli nők.

- Gyesről visszatérő inaktív nők.

---

\* Az „Esély” Szociális Közalapítvány, „Újabb Esély” c. kiadványában szereplő, Tóth Edit által írt „Motiváció” c. fejezet tartalmának feldolgozásával készült az eszközleírás

### **A foglalkozások célja:**

- A munka világába visszatérő nők motivációinak tisztázása és erősítése.
- Az önbizalom, önérték-tudat és önbecsülés erősítése az önismeret fejlesztésével.
- Továbbképzésre való felkészítés, a rendszeres elfoglaltság érzésének kialakítása, a tanulási helyzetben szükséges alapvető magatartásminták kialakítása, fejlesztése.
- Konfliktusok tudatos kezelése, megoldásra törekvés erősítése.
- A csoport tagjainak egymásra hangolódása, hogy a továbbképzés során támaszt tudjanak nyújtani egymásnak.
- A megszerzett tudás beépüljön a résztvevők személyiségébe, így későbbi eltérő élethelyzetekben is alkalmazhatóvá váljon.

### **Tevékenység leírása:**

- A trénerrek arra törekedtek, hogy a résztvevők a foglalkozások során átgondolják élethelyzetüket, az őket irányító értékeket, életmódjukat, napi időbeosztásukat és a továbblépésüket akadályozó tényezőket. Cél volt továbbá, hogy a csoporttagok olyan ismeretekhez, módszerekhez jussanak, amelyek segítségével már rövidtávon is képesek lesznek problémáik eredményes kezelésére, mert e nélkül hiteltelenné válik a foglalkozás.

A tréning során a következő témák körülménye történt meg:

#### **Önismeret:**

- » az önismeret szükségességét a „Johari ablak” felvázolásával szemléltették
- » személyiségtípusok elemzése kérdőívek (Hippokratesz és Littauer) alapján

#### **Motiváció:**

- » a Maslow által kidolgozott szükséglet-piramis bemutatása
- » kérdőívek alkalmazása annak kiderítésére, hogy a szükségletek kielégítésének mely szintjén állnak a résztvevők, mi jelenti az alapvető motivációs bázist
- » SWOT-analízis (külső és belső erőforrások elemzése)

#### **Kommunikáció:**

- » fogalomdefiníció
- » nehezített kommunikáció, a kommunikációs csatornák korlátozásának meg tapasztalása, torzított kommunikáció (pletyka)
- » „énüzenet” módszer gyakorlása (mint konfliktusmegelőző módszer)
- » asszertivitás felmérése szerepjátékokon és kérdőíveken keresztül, az önérvényesítés fejlesztése

#### **Életút-elemzés:**

- » időszak készítése otthon (házi feladat formájában); az életút kiemelkedő csúcspontjainak és mélypontjainak elemzése, megoldási stratégiák gyűjtése (annak a tapasztalathalmaznak a megosztása, hogy hogyan tudtak korábban kikerülni a nehéz élethelyzetekből)

**Konfliktus:**

- » fogalomdefiniálás (meglévő információk táblai gyűjtése a témában)
- » konfliktuskezelési stratégiák: helyzetgyakorlat és szerepjáték keretében a „zé-róalapú” és a „győztes-győztes” típusú konfliktusmegoldás bemutatása
- » a Thomas–Killman-modell elemzése

**Időmenedzsment:**

- » feladatok között fontossági rangsor készítése
- » időnapló készítése (a tréning előtt is a jelenlegi időszakra vonatkozóan)
- » életmód kérdőív alkalmazása

**A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:**

- Előadás.
- Irányított beszélgetés.
- A pszicho-dráma egyes elemei.
- Szerepjáték, helyzetgyakorlatok.
- Kérdőívek, tesztek.
- Táblai gyűjtés.

**Várható eredmények, hatások:**

- A résztvevők motivációi erősödnek a továbbtanulás és munkavállalás iránt.
- Reális önértékelés kialakulása.
- Hatékony időgazdálkodási képesség kialakulása.
- A résztvevők fejlődését, továbblépését akadályozó tényezők feltárása és módszerek átadása azok elhárítására.
- Helyes konfliktuskezelési és problémamegoldó módszerek elsajátítása, „kreatív megküzdési stratégiák” elsajátítása.

**A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

Pszichológus, szociális munkás végzettségű tréner.

**II.3.4. ÉLETMÓD TRÉNING\***

(A módszer fejlesztője és alkalmazója: Esély Szociális Közalapítvány Regionális Szellemi Forrásközpont)

**Időtartama:** 7 alkalom X 6 óra (az alkalmak negyedévente kerültek megszervezésre).

**Résztvevők létszáma:** 15 fő.

**Célcsoport:** Tartósan munkanélküli személyek.

---

\* Dr. Lepény Éva: Életmód tréning. In: "Visszaút 2004–2006" c. komplex program kiadványa, Szolnok, 2006.

**A foglalkozások célja:** A résztvevők számára kiegészítő szolgáltatások nyújtása, támogató háttér biztosítása annak érdekében, hogy a képzési és foglalkoztatási szakaszt sikeresen teljesítsék, ne morzsolódjanak le.

**A támogatás a következő területeket érintette:**

- konfliktus- és stresszkezelés
- kreatív problémamegoldás
- közösségbe történő beilleszkedés
- egészséges életmód folytatása

**Tevékenység leírása:**

A tréning egy komplex képzési foglalkoztatási program egyik elemét képezi.

A tréning során a következő témák kerültek feldolgozásra tréningműszerek segítségével:

- Személyes egészségügyi és pszichés állapot ellenőrzése, egyéni problémák átbeszélése, szükség esetén szakorvoshoz irányítás.
- A stresszkezelés és -tűrés módszerei.
- Testsúlykontroll, diéták, sport, egészségmegőrző szerep.
- Szenvedélybetegségek és az ezekről való leszokás támogatása.
- Agresszivitás, ellenállás kezelése.
- Beilleszkedés a közösségbe.
- Helyes időgazdálkodás.
- Megküzdési stratégiák: győztesnek lenni.
- Pszichoszomatikus betegségek felismerése és gyógy módjai.

A csoportos foglalkozást igény szerinti időpontokban és témákban egyéni életmódtanácsadás egészítette ki.

**A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek:**

- Előadás.
- Szemléltetés audiovizuális eszközök segítségével.
- Helyzetgyakorlatok.

**Várható eredmények, hatások:**

- A résztvevők sikeresen teljesítették a projekt képzési-foglalkoztatási szakaszának feladatait.
- A résztvevők kommunikációs, konfliktuskezelő és problémamegoldó képessége javult.
- A résztvevők közösséggé kovácsolódtak, ezzel erősödött a program megvalósítását segítő támogató hátterük.
- A résztvevők körében szemléletváltás következett be az egészséges életvezetés tekintetében.

**A szolgáltatás megvalósításának személyi feltételei:**

Általános orvos és életmódtanácsadó végzettséggel rendelkező szakember.

### III. SPECIÁLIS CÉLCSOPORTOK TAGJAINAK FEJLESZTÉSÉT ELŐSEGÍTŐ MOTIVÁCIÓS RENDSZEREK\*

(Reintegrációs projektekben szerzett tapasztalatok alapján).

A II. fejezetben bemutatott módszerek megvalósítói célcsoportjaik körében több mint 10 éve végzik fejlesztő munkaerőpiaci reintegrációs tevékenységeiket. Körükben folyamatos törekvések mutatkoznak arra, hogy célcsoportjaik és a térség adottságaihoz igazodó modellértékű újszerű fejlesztő módszerek kerüljenek kidolgozásra. A tananyag e szakasza 3 célcsoport esetében mutatja be az alkalmazott technikákat: hajléktalanok, büntetésvégrehajtási intézetekben fogvatartottak, romák.

#### III.1 HAJLÉKTALANOK KÖRÉBEN ALKALMAZOTT HATÉKONY MOTIVÁCIÓS TECHNIKÁK:

**Hajléktalan személyek körében** – a Savaria Rehab-Team Kht. vezetőjének több mint 10 éves tapasztalatai alapján – **a következő motivációs eszközök, tényezők bizonyultak a leginkább hatékonyak:**

- A legmotiválóbb tényező maga az **a helyzet, amit a hajléktalan személy átél**. A célcsoport tagjai, amikor eljutnak a tűréshatáruk végére vagy akár az életük kerül veszélybe, amelyre vonatkozóan úgy érzik, hogy „...sem így folytatni, sem változtatni nem képesek már rajta...”, általában ekkor válnak igazán motiválttá a változtatásra. (Amíg nem jut el a kliens eddig a pontig, gyakori a visszaesés a rehabilitációt követően.) Ekkor kell reális kiütlehetőséget felmutatni a kliensek számára.
- Hasonló kiindulási pontról magasabb életszínvonalra, **jobb életkörülmények közé került személyek példája** nagyon motiváló. A Kht. éppen ezért a különböző szintű ellátó-intézményei között megtartotta az átjárhatóságot. A kliensek az éjjeli menedékhely és a magasabb ellátást biztosító átmeneti szálló között szabadon közlekedhetnek (természetesen a házirend betartása mellett), így alkalmuk nyílik annak megta-  
pasztálására, hogy milyen lehetőségek állnak nyitva számukra (2–3 ágyas szoba, tv, hűtő, saját tárgyaknak privát hely, stb.), amennyiben belépnek a rehabilitációs programba. A későbbiekben – együttműködés esetén – a Kht. tulajdonában lévő lakásokban kaphatnak a kliensek elhelyezést vagy albrletli támogatást. Összegezve tehát, láthatják, hogy mekkora erőfeszítéssel hova lehet eljutni.
- **A sajtó bevonása a pozitív példák hatásának erősítésébe:** a sikeres kliensek eredményeit gyakran bemutatják a helyi médiában. (Ez fejleszti a bemutatott személy motivációs bázisát és növeli a hírről értesülő hajléktalan személyek elköteleződését a változtatásra, a programba való bekapcsolódásra.)
- E csoport esetében motiváló hatású a **fizikai szükségletek** jó színvonalon történő rendszeres **kielégítésének** biztosítása. („az étkezési támogatás felhasználásával, és annak önálló beosztásával azt főzhetnek maguknak, amit szeretnek, akár minden nap...”)

---

\* Boda M. – Diebel A. – Prókai O.: „Munka-kör” Csoportos módszerek, közösségi innovációk a támogatott álláskeresősekben Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Debrecen, 2008.

- Később motiválóvá válik az a tény, hogy a **külvilág felé** (a város lakossága) **képesek adományszociális gesztust gyakorolni** önkéntes munkájukkal. Pl. konkrétan nagy büszkeséggel tölti el a programrésztevőket, hogy karácsonykor életnagyságú Betlehemet (melyet a város főterén állítanak fel) és betlehemes színjátékot ajándékoznak a városnak.
- Természetesen nagy motivációs erővel rendelkeznek a **munkabér** (a foglalkoztatási szakaszban). A teljesítményarányos jutalmazás (anyagi) is fokozza a teljesítményt.
- Amennyiben sikerül újjáépíteni a résztvevők támogató kapcsolatrendszerét, fontos motiváló eszközzé válik az, hogy „mit tudok az új partneremnek felmutatni a tevékenységeim eredményességéről”.
- Az **értékelés** fontos eleme a motiváció fenntartásának: a rehabilitációs szerződésben leírt vállalások folyamatos újraértékelése történik (havonta). Az egyéni értékelés mellett csoportos értékelést is alkalmaznak a Kht. munkatársai. Szobánként rendszeres szóbeli értékelésre kerül sor. Írásban is rögzítésre kerül mind a szociális munkás, mind a résztvevők részéről, hogy mivel voltak elégedettek (és mivel nem) az adott értékelési időszakban.

Erősíti a motiváltságot és az elkötelezettséget, hogy **a Kht. évente elkészülő üzleti eredményéről és következő évi tervéről nyilvánosan tájékoztatják a programrésztevőket**, akik javaslatokat tehetnek akár változtatásra is. Érdekképviseleti fórum működik a résztvevők kezdeményezésével. Ez elsősorban a szabadidős tevékenységek szervezésében fejti ki hatását.

### III.2. BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZETBEN FOGVATARTOTTAK KÖRÉBEN ALKALMAZOTT HATÉKONY MOTIVÁCIÓS TECHNIKÁK:

Büntetés-végrehajtási intézményben élők és onnan szabadult személyek körében – **az AVP Hungary Egyesület programvezetőjének több mint 10 éves tapasztalatai alapján** – a következő motivációs eszközök, tényezők bizonyultak a leginkább hatékonyak.

A célcsoport speciális helyzete miatt a szokásostól eltérő módszerek alkalmazására van szükség, ill. a szokványos motivációs eszközök eltérő, sok esetben erősebb hatást váltanak ki, mint más munkanélküli csoportok esetében. Nézzük, milyen eszközökkel segítik elő a szakemberek azt, hogy minél többen vállalják a sok régi elvarratlan, fel nem dolgozott helyzettel, problémával, szokással szembesítő, változtatást ígérő tréningeken, egyéni tanácsadásokon való részvételt:

- Első számú motiváló eszköz az a bizalmi viszony, amit a fogvatartottakkal a tanácsadók, trénerek alakítanak ki. (Fontos, hogy ez a viszony teljesen ellentétes minőségű attól, amelyet az intézmény keretei között a hivatalos segítőikkel alakítanak ki.) E viszony a következő jellemzőkkel írható le:
  - » elfogadás
  - » személyesség
  - » egyenrangúság, partnerség
  - » nincs hatalmi függés
  - » hitelesség
  - » lehet „nemet” mondani

A börtönben minden kapcsolat ellenőrzés alatt áll. A tanácsadókkal folytatott beszélgetéseket viszont nem hallgatják le.

- A másodlagos motiváló tényező az „anyagiak”, a megélhetési és lakhatási támogatás, melyet a szabadulás után biztosít a program az együttműködő klienseknek. Ez a támogatás csak akkor vehető igénybe, ha munkát vállal a kliens. E motivációs formához tartozik az az eset is, amikor a kliens családját támogatják a tanácsadók – miközben ő büntetését tölti – közvetetten (pl. tűzifát igényelnek számukra az illetékes önkormányzattól). Az ilyen eseteknek „híre megy” a börtönben és motiválón hat más programrésztvevőkre is.
- A harmadik legintenzívebb motiváló hatást a „jó példák” váltják ki ebben a célcsoportban is.
- Az intézményi motiválás is megjelenik – mint külső motivátor – a programokban. A nevelők, ill. a fogvatartási intézmény vezetői jutalmat ajánlottak fel azok számára, akik részt vesznek a foglalkozásokon. (Konkrétan jutalom „beszélőt” kapnak a program-résztvevők, és ez nagyon nagy érték ebben a körben.)

### III. 3. ROMÁK KÖRÉBEN ALKALMAZOTT MOTIVÁCIÓS TECHNIKÁK:

Roma származású munkanélküli személyek körében – *a Kontakt Alapítvány, a Humán Fejlesztők Kollégiuma és a Rom Som Alapítvány programvezetőinek több mint 7–10 éves tapasztalatai alapján* – a következő motivációs eszközök bizonyultak a leginkább hatékonyaknak.

A roma célcsoporttal dolgozó szakemberek szerint, amikor a motiváció kérdéséről beszélünk, először a motiválatlanság okait kell feltárni, összegyűjteni. Erre a kérdésre, térségenként, romacsoportonként különböző lehet a válasz. Nagyon fontos tehát ezt a területet a programok indítása előtt feltárni, hiszen a projektek sikerességének kulcsa itt van elrejtve. A szakemberek véleménye szerint nincs motiválatlan program-résztvevő, csak rossz módszer, tapasztalatlan pedagógus, szociális szakember, mester, stb.

E célcsoport esetében az eltérő szocializáció is okozhat nehézséget. A romák zárt, „kirekesztett” világában más szokások, viselkedési formák működnek. Nem ismerjük a szabályait, és ők sem a mieinket. Olyan bizalmi viszonyt kell tehát létrehozni, amelyben lehetőség van az eltérések feltárására, a különbségek csökkentésére, így a kommunikáció hatékonyságának javítására. Erre nagyon jó módszer például egy hosszabb (akár 2 vagy több napos) programindító közösségfejlesztő-motivációerősítő kirándulás.

Összegezve tehát a következőkre kell odafigyelni e célcsoport motivációjának fenntartása és erősítése érdekében:

- **Meg kell találni** még a program indításakor, akár feltáró beszélgetésekkel azt, hogy **mi jelent** olyan „értéket” (akár szellemi, akár anyagi természetű) a résztvevők számára, amelyért képesek erőforrásaikat mozgósítani.
- Az **anyagi természetű motiváló eszközök** természetesen a romák esetében is nagy hatásúak: fizetés, továbbá egyéb, a jó teljesítményt értékelő ajándékok (bár e tekintetben az egyik megkérdezett szervezet véleménye gyökeresen eltért a többiétől). A szervezet működési alapelve, hogy az anyagi motiváció gyengíti a cél iránti elkötelezettséget, így

tehát az általuk működtetett felzárkóztató képzéseken nem kapnak a résztvevők képzési támogatást. A képzések azonban így is sikeresen zárulnak. Megtalálták ugyanis azt a motiváló tényezőt amely ezt helyettesítette. Ez pedig a következő volt:

- A „**divat**”. Divattá tették a továbbtanulást.
- Fontos motivációs eszköz a „**nyílt kommunikáció**” a programszemélyzet részéről. Ez azt jelenti, hogy akkor dolgoznak megbízhatóan a résztvevők egy roma foglalkoztatási programban, ha korrekt információkat kapnak a projekt működéséről, eredményeiről, a rájuk vonatkozó eseményekről. (Ez általában más célcsoportoknál is igaz, de e célcsoport különösen érzékeny erre, így ha ez nem valósul meg, az az átlagosnál magasabb szinten demoralizálja a résztvevőket.)
- Feltétele a motiváció fenntartásának a **megállapodások pontos betartása**, lehetőség szerint módosítás nélkül (különösen fontos ez a fizetésnap időpontja tekintetében). A célcsoportot számtalan hátrányos megkülönböztetés éri a többségi társadalom részéről, így a bizalmatlanság alapvető viszonyulási móddá vált, reflexszerűen működésbe lép a programban történt minden apró változtatás esetén.
- Rendkívül motiváló hatásúak e célcsoport esetében az oldott hangulatú **közösségi rendezvények**.
- Motiváló **maga a közösség** is. Fontos szabály, hogy lehetőleg közösségükben, a többiekkel együtt kell fejleszteni a roma személyeket, mert ha valakit egyedül emelünk ki, akkor a környezete kiközösítheti őt. A haladó, fejlődő közösséghez való tartozás viszont motiváló hatású.
- A közösség nagy tekintéllyel rendelkező kulcsfiguráinak (néhol vajda, máshol gazdag vállalkozó vagy idős ember) nagy szerepe van a romák motiválásában, hiszen rá hallgatnak, a véleményét elfogadják. A megkérdezett projektek mindegyikében felvették a szakemberek a kapcsolatot a környéken **tekintélynek örvendő roma személyekkel** és bevonták őket a program motivációs rendszerébe.
- Mivel a célcsoport tagjainak viselkedését alapvetően elsősorban **érzelmeik** határozzák meg, nagyon erősen motiválja őket a közös munkában a szakemberek részéről irányukban megnyilvánuló, érzelmi elfogadás. Amennyiben sikerül a program vagy a csoport vezetőjének kivívni a projektrésztvevők szeretetét és tiszteletét, úgy szinte minden fenntartás nélkül elfogadják majd tanácsait és könnyű lesz felkelteni érdeklődésüket minden, a fejlődésüket elősegítő – számukra akár igen nehéz vagy szokatlan – feladat megoldása iránt is (mint pl. a rendszeres tanulás, házifeladat-készítés, stb.). Ugyanakkor a konfliktus kialakulásának leggyakoribb oka is érzelmi természetű, pl. a vezető, irányító személy el nem fogadása.
- Motiváló erejű e közösségben is – mint más célcsoportoknál – a kiemelkedő teljesítmény **szóbeli dicsérete** a közösség vagy csoport előtt. Hasonlóan növeli az egyes résztvevők motivációs bázisát, ha kiemelkedő teljesítményük honoráriumaként ki-sebb irányító, vezető feladatokat kapnak.
- Az **értékelés** különféle formái (egyéni és csoportos), a folyamatos visszajelzés intenzíven emeli a teljesítményt. Ennek elmaradása, viszont bizonytalanságot kelt („...jól oldottam-e meg a feladatot?...”) a résztvevőkben és akár a teljes passzivitáshoz és kiégéshez is vezethet.

- Igen motiválóan hatnak a kedvező **munkakörülmények** is e célcsoport munkájára, teljesítményére, hiszen köreikben – gyakoriak a fekete, ill. a fizikai munkák – jellemzően nem fektetnek hangsúlyt a munkáltatók erre a területre.
- A külső körülmények motivációs hatása a fizikai megjelenésre is hatással van. A résztvevők külső megjelenése a pozitív példa hatására rendezettebbé válik. Mint tudjuk, az első benyomás igen sokat jelent az álláskeresés során, így e tényező jelentősen emeli a résztvevők munkaerőpiaci esélyeit. A tapasztalatok szerint a külső megjelenés a munka minőségére is hatással van.
- A résztvevők munkamotivációit, teljesítményét jelentősen növelte az, hogy a programszemélyzet több ízben **tudatosította a résztvevőkkel, hogy a romáknak nagyon nagy szüksége van példaképekre**, mintát adó személyekre. Csak így van esély arra, hogy integrálódjanak a társadalomba. Tehát kellene a pozitív minták a cigányságnak. Az a tudat, hogy ezt a pozitív mintát a projekt résztvevői jelentik a környéken élő cigányság számára, jelentősen emelte a résztvevők elkötelezettségét a tanulás és a munka iránt.
- Nagy motivációs hatással rendelkezik az, ha **a résztvevőket bevonjuk a projekt előrehaladásának értékelésébe**. Ha van beleszólásuk a megvalósításba. Erre értékelő üléseken kerülhet sor. A Rom Som Alapítvány vezetősége pl. havonta számolt be a résztvevőknek a projekt eredményeiről (és a nehézségekről is).
- Fontos motivációs eszköz a nagyon **konkrétan megfogalmazott szerződés** a projekt és a résztvevő között. Egyedül ez képez hivatkozási alapot a későbbiekben. A szóbeli megállapodás nehezen vagy egyáltalán nem érvényesíthető.
- A foglalkoztatási projektek esetében növeli a szakma iránti elkötelezettséget az „üzemlátogatás”. A adott – képzésnek megfelelő – szakmaterületen működő vállalkozások meglátogatása segíti a **pozitív jövőkép kialakítását**, amely hosszútávon erősíti a motivációt.

A fenti módszereket kidolgozó szervezetek és a kapcsolatfelvétel esetén elérhető képviselők adatai:

1.	<b>A szervezet neve:</b>	AVP Hungary Egyesület	
	<b>A szervezet elérhetőségei:</b>	Levelezési cím:	4029 Debrecen, Lórántffy u. 16.
		Telefon:	06-52-311-940
		E-mail:	info@avphungary.hu estersanto@freemail.hu
		Weboldal:	www.avphungary.hu
	<b>Az információt adó szakember neve, beosztása:</b>	Szántó Eszter, programvezető Szabados Tünde, alprojektvezető	
	<b>A célcsoport, amelyről információt adott:</b>	Büntetés-végrehajtási intézetben fogvatartottak, ill. onnan szabadultak.	

A szervezet neve:	<b>CSAT Egyesület</b>		<b>2.</b>
A szervezet elérhetőségei:	Levelezési cím:	4025 Debrecen, Arany J. u. 2.	
	Telefon:	06-52-530-895	
	Fax:	06-52-530-896	
	E-mail:	info@csat.hu	
	Weboldal:	www.csat.hu	
Az információt adó szakember neve, beosztása:	Adomán János, foglalkoztatásszervező, munkaerőpiaci szolgáltatások koordinátora Kovács Zsuzsanna, szakmai vezető		
A célcsoport, amelyről információt adott:	16–35 éves, alacsony iskolai végzettséggel rendelkező, iskolából lemorzsolódott, hátrányos helyzetű munkanélküli fiatalok.		

A szervezet neve:	<b>Esély Szociális Közalapítvány Regionális Szellemi Forrás-központ</b>		<b>3.</b>
A szervezet elérhetőségei:	Levelezési cím:	5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2.	
	Telefon:	06-56-513-456; 06-56-410-030	
	Fax:	06-56-514-947	
	E-mail:	eselyfk@t-online.hu	
	Weboldal:	www.eselyfk.hu	
Az információt adó szakember neve, beosztása:	Dr. Nagyné Varga Ilona, igazgató		
A célcsoport, amelyről információt adott:	Tartósan munkanélküliek. Munkanélküli nők.		

A szervezet neve:	<b>HÍD Egyesület</b>		<b>4.</b>
A szervezet elérhetőségei:	Levelezési cím:	3530 Miskolc, Rákóczi u. 12. fsz. 1.	
	Telefon:	06-46-787-299	
	E-mail:	hid@hid-miskolc.hu	
	Weboldal:	www.hid-miskolc.hu	
Az információt adó szakember neve, beosztása:	Báthori Zoltánné, programvezető, szakmai vezető		
A célcsoport, amelyről információt adott:	Tartósan munkanélküli személyek.		

5.	A szervezet neve:	<b>Kontakt Alapítvány</b>	
	A szervezet elérhetőségei:	Budapesti telephely:	
		Cím:	1035 Budapest, Szél u. 10.
		Levelezési cím:	1300 Budapest, Pf. 252.
		Telefon:	06-1-250-1886
		Fax:	06-1-388-2738
		E-mail:	kontakt@pontrendszerhaz.hu
		Weboldal:	www.palyanet.hu
		Támasz-pont program Irodája:	
		Cím:	2100 Gödöllő, Szabadság út 6. (Petőfi Sándor Művelődési Ház)
		Telefon:	06-28-514-121; 06-20-263-5565
		Fax:	06-28-514-120
		E-mail:	tamaspont@vnet.hu
	Az információt adó szakember neve, beosztása:	Németh Antal, programvezető	
	A célcsoport, amelyről információt adott:	Alacsony iskolai végzettséggel rendelkező elsősorban (az ügyfelek 70 %-a) roma munkanélküli személyek.	

6.	A szervezet neve:	<b>Lépéselőny Egyesület</b>	
	A szervezet elérhetőségei:	Levelezési cím:	4034 Debrecen Kisbánya utca 14/A
		Telefon:	06-52-321-666; 06-20-5777-863; 06-30-318-7152
		E-mail:	leediplomasok@fw.hu
		Weboldal:	www.leediplomasok.freeweb.hu www.jobbanoknek.hu
	Az információt adó szakember neve, beosztása:	Karikás Beáta, elnök	
	A célcsoport, amelyről információt adott:	Nők: • érettségizett és szakképzéssel rendelkező inaktív (munkanélküli, gyesen, gyeden lévő, rendszeres szociális segélyből élő vagy ápolási díjra jogosult) nők • leépítés előtt álló munkavállaló nők	

7.	A szervezet neve:	<b>Savaria Rehab-Team Kht.</b>	
	A szervezet elérhetőségei:	Levelezési cím:	Szombathely, Zanati u.1.
		Telefon:	06-94-513-310
		Fax:	06-94-513-311
		E-mail:	segito@t-online.hu
		Weboldal:	www.rehab-team.hu
	Az információt adó szakember neve, beosztása:	Horváth Olga, ügyvezető igazgató	
	A célcsoport, amelyről információt adott:	Hajléktalanok.	

## II. Modul

# Az integrált intézményrendszer lehetőségei és korlátai a tartós munkanélküliség kezelésében

A képzési modul célja: a tartósan munka nélkül lévők segítése érdekében tevékenykedő intézményszerű rendszerek lehetőségeinek és korlátainak megismerése, a polgári jog és a szociális jog sajátosságainak közös elemzése, a munkaerőpiaci és szociális intézményrendszer, valamint ezek szolgáltatási rendszerének bemutatása, az együttműködés lehetőségeinek és korlátainak feltárása, az aktív, passzív munkaerőpiaci eszközök körének, a jóléti pluralizmus szereplőinek, szerepvállalásának elemzése, működésük sajátosságainak rendszerezése, a hatékony segítségi formák elemzése a leszakadó társadalmi csoportok körében.

## 1. A szerződéseken nyugvó együttműködések és a szociális jog természete

### 1.1. A polgári jog eszköztárának térnyerése az államjog, így a szociális jogok területén

Az államigazgatás tradicionális joganyaga (legalábbis a kontinentális Európában), így a hagyományos szociális jogok az „államgépezetet” egyfajta automatának képzelik. A bemeneti oldalon beadjuk az adminisztrációban is leképzett „inputokat” (költségvetések, szervezeti kapacitások, a jogosultságok mérlegeléséhez szükséges objektív tények, adatok), a gépezet a maga sajátos szervezeti illetékességei, hatáskörei, eljárási szabályai szerint feldolgozza a bemeneti oldalon beadagoltakat, majd az „igazgatási gyár” a folyamat végén kiadja a végterméket. Ezt a folyamatot nevezzük **„anyagi típusú” jog**nak: a bemenő anyag (adatok) függvényében meghatározza a kijövő anyagot, a végterméket, vagyis a jogosultságok szerint járó ellátást.

Az anyagi jogokkal szembeállíthatók azok az **„eljárásjogi szabályok”**, amelyek nem a folyamat elejét és végét határozzák meg, hanem magának a folyamatnak a játékszabályait: kik vehetnek részt, milyen felhatalmazásokkal, milyen döntési lehetőségekkel, milyen panasz- és jogorvoslati lehetőségekkel stb.

Az államigazgatási jogon belül **a szociális jogok Magyarországon hagyományosan anyagi természetűek. Az államigazgatási jog eljárási szabályai** a hierarchikusan tagolt, alá- és fölérendeltségbe szerveződő **állami bürokrácia működési rendjét írják körül.**

Ezzel szemben, **a polgári jog** lényegesen több eljárási kérdést szabályoz, így alapvetően az egymással egyenjogúnak, **egyenrangúnak feltételezett polgárok közötti megállapodások, egyezségek szabályait rögzíti**. Ezek a szabályok nagyrészt formai jellegű szabályok: milyen írásbeli dokumentumoknak kell rögzíteniük a megállapodás tartalmát, mi mindent kell belefoglalni ezekben a dokumentumokba, másrészt a felek között felmerülő viták, konfliktusok megelőzésének garanciáit, illetve, ha azok mégse működnének, a viták lefolytatásának mikéntjét írják elő.

**A polgári jogi, „szerződéses” jogszemlélet hosszú ideje része a szociálpolitikai kultúrának azokban az országokban, ahol a szociális ellátásokban hagyományosan komoly szerepük van a piaci magánszervezeteknek** (például a kötelezően megkötendő magánbiztosítások terén), illetve a nonprofit szociális szolgáltatóknak. Nyilvánvaló, hogy a magánszervezetek ezekben az esetekben nem rendelkezhetnek az állami szervek kitüntetett monopol-sajátosságaival, ők leginkább megállapodásokban, szerződésekben rögzíthetik az ellátók és az ellátottak közötti viszony tartalmait, az ellátások mibenlétét, folyamatait, eljárásait. Ez a fajta angolszász szerződési gyakorlat a XX. század végére általánossá vált a szociálpolitikában a világ más részein is. Egyrészt a jóléti ellátásokban elterjedő szektorsemleges szolgáltatói verseny hatására az állam egyre több helyen a piaci szerződésekhez hasonlatos vásárlói szerződéseket köt a különféle magánszolgáltatókkal, szociális ellátásokat végző magánszervezetekkel. Másrészt a szociális jogok fentebb jelzett változásai is egyre inkább egyfajta „szerződéses jog” térnyerését jelentik magukban az ellátásokban az ellátók (legyenek akár állami, akár magánellátók), illetve az ellátottak között. Ennek a szerződéses viszonynak is hosszú előélete van a szociális munka területén, ahol általános és alapvető norma az ügyféllel való szerződéskötés követelménye. De míg a hagyományos szerződéskötések leginkább a szociális munkás korlátozására irányultak (nem lehet, nem szabad megtenni azt, amihez az ügyfél nem járul hozzá), addig az új szerződéses rendszerek az ügyfél aktív, tevékeny hozzájárulását, együttműködését igényeznek jogi keretekbe terelni.

Az új, az együttműködésre vonatkozó ellátások arra a feltételezésre épülnek, hogy az ügyfél erősen motivált a saját dolgainak a rendbetételére – amihez a szerződéses keretekben biztosított formában, mértékben igénybe veheti az ellátók és ellátások által (a szerződés szerint) biztosított eszközöket, lehetőségeket.

Ez a feltételezés egyfelől számos progresszív, egyenlő jogokra építő irányt nyit meg a szociálpolitikában, másfelől viszont számos vonatkozásban igencsak bizonytalan alapokra épül, és sok káros következménye is lehet (van).

Az igazgatási központú szociális jogok a jogosult személyből csak annyit „látnak”, amennyi a jogosultságok elbírálása szempontjából lényeges, leegyszerűsített, tárgyiasított és elidegenedett kategóriákból látható. Ehhez képest az együttműködésre, szerződésre építő joggyakorlat elvileg felnőtt embernek, akarattal bíró, a sorsáért felelős, autonóm személyiségnek tételezi fel az ügyfelet. Olyan jogalanynak, aki tisztában van saját helyzetével, erkölcsi és társadalmi pozícióival, képes az érdekeit megfogalmazni és az eljárás során azokat képviselni. Ennyiben az együttműködésre és szerződésre építő rendszerek emancipálják, felnőttnek kezelik az ügyfelet, és az állami, közszolgálati szereplőket sem az ügyfelek fölé pozicionálják, hanem velük egyenjogú, egyenrangú partnernek próbálják meg kezelni.

Mindezek mellett *az együttműködésre építő rendszerek sok szempontból „megtévesztőek” lehetnek*. Sok esetben ugyanis olyan feltételezésre építenek, amelyek egyáltalán nem biztos, hogy a tényleges gyakorlatban teljesülnek, teljesülhetnek. *Nem áll fenn az ügyfél egyenrangúsága és egyenjogúsága például a következő esetekben:*

- **Kiszolgáltatottság:** Az ügyfél gyakran nem szabad akaratából, hanem kényszerből köt szerződést, megállapodást. Ilyen eset például az, amikor kénytelen együttműködni, mert másképpen nem kap semmilyen támogatást; vagy kénytelen a terápián való részvételben együttműködni (például a drogok „elterelése”), mert ellenkező esetben börtönbüntetés vár rá.
- **Egyoldalú állami diktátumok:** – az ügyfél érdekei ellenében. Előfordulhat az, hogy az együttműködésben való részvételre akkor is kötelez az állam, ha az nem áll az ügyfél érdekében. Ilyen esetek például azok, amelyekben az ügyfélnek az érvényben levő szociális, munkajogi szabályozások, sajátos élethelyzetei miatt objektíve nem áll érdekében a munkavállalás, racionálisan kalkulálható módon nem javulnak életkörülményei akkor, ha munkát vállal – mégis kénytelen részt venni pl. a közmunkaprogramban; vagy ha valaki kénytelen olyan képzési programban részt venni, amely még senkit nem segített a környezetében munkához.
- **Depresszív mentális állapotok:** A szociális nehézségek mellett az emberek viszonylag gyakran kerülnek olyan depresszív állapotokba, hogy nem igazán képesek „akarni”. Ilyen helyzetekben könnyű őket olyan „megállapodásokba” terelgetni, amelyekbe nem a szabad döntésük és akaratuk alapján kerülnek, hanem csak oda sodródnak: ez van, ezt kell elfogadni.
- **Diszkriminatív hatások:** Az állam nevében eljáró hivatalnokok tevékenységére nem kizárólag a rájuk vonatkozó szakmai szabályok és eljárások hatnak, hanem akarva-akaratlanul működhetnek személyes szimpátiák, előítéletekből, a segítő személyiségből fakadó mérlegelések is. Mindez komoly kockázatot rejt arra vonatkozóan, hogy az eljárásokban a szubjektív megítéléseken túl hátrányos megkülönböztetések, diszkriminatív hatások is érvényesülhetnek. Ezek a helyzetek tipikusak a kisiklott életű, gondban és nélkülözésben élők körében. Ennek eredményeként gyakran visszajára fordul az eredeti szándéka szerint egyenjogúsító, a szociális ügyfelet a polgári jog szerint szerződő partnernek tekintő rendszer. A megállapodások ilyenkor inkább egyoldalú, személyre szabott és közvetlen hatalomgyakorlást (uralmat) megtestesítő kényszerek; az akaratok képviselőre való motiváló felszólítások helyett. Az együttműködések inkább felelőségek visszahárításai az ügyfélre, és öncélú, a hatalmi egyenlőtlenségeket érvényre juttató parancsok, olykor szubjektív és diszkriminatív szankciók is lehetnek.

***A polgári jog alapelveinek alkalmazása a szociálpolitika területén az újonnan felmerülő szociális problémák megoldásakor – a fenti csapdahelyzetek figyelembevételével megkerülhetetlen.***

- Nem lehet valakit akarata nélkül, pláne akarata ellenére lakásba, lakhatási formába kényszeríteni, leszoktatni alkohorról, drogról, cigarettáról; rávenni arra, hogy tanuljon, képezze magát.
- Nem lehet valakinek munkát biztosítani szociális ellátásként, különösen ha valaki nem akarja azt a munkát elvállalni. Mindenki csak magának tud munkát találni,

emiatt legfeljebb a készségek fejlesztésében, az információhoz való hozzájutásban, a munkakeresésben lehet vele együttműködni. Akarata ellenére azonban nem lehet sem általában, sem egy-egy konkrét munkára kényszeríteni senkit sem.

Napjaink jóléti ellátásában az egyenrangú és egyenjogú felek közötti eljárásokat, együttműködéseket ugyan igyekeznek normává tenni, a felek egyenrangúságát azonban távolról sem sikerül megteremteni. Ehhez általában az általános feltételek is túl aszimmetrikusak. Nem lehet általában tudni pl., hogy mi van akkor, ha az állam, illetve az államot képviselő intézményrendszer hibájából nem jön létre az együttműködés. Ma az együttműködés kudarca kizárólag a segítő fél kockázata, a rendszer – kudarc esetén is – tovább működik.

A mai szociálpolitikai jogrendszerünk legnagyobb hiányossága, hogy *az alapelvek ellenére nem képes egyenlő félnek kezelni a szerződésben résztvevő állami felet és a szociálpolitika ügyfelét.*

## GYAKORLATOK

Beszéljük meg, hozunk példákat a gyakorlatból a vizsgált helyzetre!

- 1.) Milyen esetben és milyen mértékig lehet figyelembe venni az ügyfelek individuális akarátát, törekvéseit, morális és egyéb elköteleződéseit?
- 2.) Lehet-e „kötelezni” az ügyfelet az állam által biztosított segítségnyújtás elfogadására?
- 3.) Mi a teendő akkor, ha az ügyfél „depresszív mentális állapotban” van, amikor döntésre képtelen?
- 4.) Mi a segítő lehetősége, illetve kötelessége a „játszmázó” ill. a „potyautas” ügyfelekkel?
- 5.) Milyen veszélyei vannak a polgári jog elve alapján kötött szerződéses rendszerek alkalmazásának?
- 6.) Az ügyfélnek milyen jogorvoslati lehetősége van?

### 1.2. A szociális jogok természete

A klasszikus jóléti állam szociálpolitikai működésének alapfundamentumai voltak a lehetőség szerint alkotmányos erejű szociális jogok. A szociális jogokhoz fűződő, **a szociális biztonság értékeit a jobbiztonsággal összekapcsoló követelményeket** a következőkben foglalhatjuk össze:

- A jogok olyan jogosultságokat írnak körül, amelyek egyértelműen, normatívan, minden esetről objektív, **mindenki által világosan láthatóan**, egyértelműen körülírt **kritériumok** alapján határozzák meg, hogy kinek milyen helyzetben jár valamilyen ellátás, illetve azt is, hogy mi az adott helyzetben járó ellátás tartalma, mértéke.

- Ennek az objektivitásra törekvő elvárásnak a két legalapvetőbb technikája a **biztosítási elvű** (a korábbi befizetések függvényében jogot szerző), illetve az **univerzális elvű** (egyértelmű demográfiai, társadalomstatisztikai kategóriák alapján besorolt) **jogosultságok**, jogosultsági mértékek alkalmazása.
- A hagyományos jogosultságok – az objektív, normatív kritériumok teljesülésén túl – nem támasztanak egyéb követelményeket az ellátások által elérendő hatásokkal szemben. A **jogosultság elismerésével „megoldottnak” tekintik a problémákat**. Az adott ellátásra való jogosultságból nem származtathatók további állami kötelezettségek – és ugyancsak nem várnak semminemű ellentételt az ellátást igénybe vevőtől.
- A **jogosultságoknak nincsenek** – vagy csak igen hosszú időtartamra vonatkozathatóan (például egy gyerek megszületésétől nagykorúvá válásáig) vannak – **„idődimenziói”**. A jogosultságok „időtlenisége” részben az ugyancsak időtlen alkotmányossági kritériumokhoz való igazodással, részben a jogosultságok érvényesítésének módszereivel függ össze.
- Ez a fajta jogi szemléletmód a jobbiztonság, a **jogosultságok stabilitásának** eszközeivel érvényesíti a **szociális biztonság** megteremtésére irányuló törekvéseket.

A szociális jogok hagyományos előtérbe állítása ugyancsak szorosan összefügg azzal, hogy a jóléti államok és a szociális jogok II. világháború után kialakuló rendszere milyen kockázati tényezők kezelését tekintette az akkori társadalmi viszonyokhoz igazodva elsődleges feladatának. Korábban úgy írtuk körül a legjellemzőbb magas szociális kockázatu csoportokat, hogy életkoruk, egészségi állapotuk, családi helyzetük miatt elvileg sem voltak képesek munkát vállalni. A korábbi befizetések és a demográfiai sajátosságok által meghatározott jogosultsági körök tehát az elvileg sem megszerezhető munkajövedelmek (és az azok által biztosított életkörülmények) pótlását, helyettesítését célozták meg a szociális-jóléti ellátások által.

Az olajválságok utáni gazdasági és társadalmi változások alapjaiban rajzolták át a magas kockázatu, szegénység által veszélyeztetett csoportok szociológiai természetét. Egyre magasabb arányban tartoztak a szegények, kirekesztettek, hátrányos helyzetűek körébe olyan emberek, csoportok – akik elvileg akár képesek is lehetnének dolgozni, saját keresetükből megélni, ám a társadalmi körülményeik, helyzetük, hátrányaik nem teszik számukra lehetővé azt, hogy saját erőből boldoguljanak. A szociális biztonság homlokterébe tehát egyre inkább olyanok kerültek, akik – ha nem is kielégítően, de valamilyen szinten a jogosultság megállapításának időpontjában is képesek valamennyire gondoskodni magukról, és ugyancsak nem tűnik elképzelhetetlennek az, hogy különféle támogatásokkal, a hátrányaik különféle enyhítésével arra is képessé tehető, hogy visszakapaszkodjanak, beilleszkedjenek és integrálódjanak a támogatások nélkül is boldogulni képesek körébe.

**A szociális jogok tekintetében e változásokat követően – szemben a korábbi szociális jogokkal-jogosultságokkal – különféle rehabilitációs, integrációs programok potenciális résztvevőinek a jogosultságát igyekeztek jogszabályokban kodifikált normává tenni.** E programok egyfelől bonyolult szakmai folyamatokat, képzési- és a szociális munkával kapcsolatos eljárásrendeket rögzítettek a beavatkozások kereteiként és a résztvevőkre való jogosultság feltételeként – másfelől azt a reményt és feltételezést foglalták jogsza-

bályba, hogy a program végén a ügyfelek ismét képesek lesznek támogatások nélkül is a saját lábukra állni és boldogulni. Vagyis **nem csupán a hozzáférést garantálták, hanem a hatásra vonatkozóan is ígérvényeket fogalmaztak meg.** E célok tekintetben mégis számos szakmai eltérés tapasztalható az olyan célcsoportok esetében, mint a:

- hajléktalan személyek;
- drogosok, alkoholisták, szerfüggők és szenvedélybetegek;
- migránsok, bevándorlók, idegenek, etnikai kisebbséghez tartozó személyek;
- fogyatékossgal élők, egészségkárosodottak, súlyos betegségen vagy baleseten átesett személyek,
- megváltozott munkaképességű munkavállalók;
- gyereket (egyedül) nevelő szülők, hozzátartozókat ápoló-gondozó családtagok,
- különösen nők, anyák;
- idősebb, a munkaerőpiacon nehezen elhelyezkedő emberek;
- bűnelkövetők és traumákon átesett áldozatok;
- más hátrányosan megkülönböztetett, vagy legalábbis különféle munkavállalási (települési, kommunikációs, képzettségi stb.) hátrányokkal jellemezhető emberek.

Ha a fenti csoportokra irányuló szociális jogok természetének változásait nézzük, akkor a korábban jelzett hagyományos (időtlen, objektíven mérlegelhető, egyszerű kritériumok alapján járó, egyszerűen átlátható, támogatásokra feljogosító stb.) jogokkal szemben azt állapíthatjuk meg, hogy e jogok:

- **határozott időre**, a programok időtartamára szólnak;
- a programok véges időtartama alatt valamiféle **érdemi javulást** eredményező változásokat, eredményeket céloznak meg;
- **a hozzáférés kritériumai bonyolultak**, egyéni, diszkrecionális szelekciókra épülnek;
- valamint **nehezen átláthatóan, érvényesíthető garanciák nélkül írják körül a program alatt élvezett kedvezményeket**, azt, hogy a jogosultságoknak mi a konkrét tartalma.

**Az új jogosultságok tehát nem elégtik ki** a korábbi, az állam által nyújtott megoldásokra, kimenetekre irányuló **garanciavállalási kritériumokat**. Inkább úgy jellemezhetjük ezeket az új jogosultságokat, hogy **csupán eszközöket, esélyeket, lehetőségeket nyújtanak a jogosultságok igénybevevőinek ahhoz, hogy segítségükkel maguk rendezhessék életük megoldatlan gondjait.**

A szociális jog természetének változását jelzi továbbá, hogy az együttműködési rendszerek korlátozott időtartam alatt produktív, érdemi javulást, pozitív irányú változást akarnak generálni, ennek érdekében keresik a jóléti szereplők és az ügyfelek közötti együttműködéseket. **A produktivitás, az eredményre törekvés egyre megkerülhetetlenebb elvárásként fogalmazódik meg a szociális segítő, illetve az intézmény felé.** Az eredményesség elvárásának a szociálpolitikai szereplők azonban gyakran épp azzal tudnak megfelelni, ha a szociálpolitikai támogatásokra vonatkozó politikai, szakmai és etikai elveiket mintegy „zárójelbe teszik”. Az eredményesség egyik legsikeresebb stratégiája ugyanis a „lefölözés”, vagyis az a kontraszelekciós kiválasztási gyakorlat, amelynek során a legkedvezőbb helyzetű ügyfelekkel igyekeznek szerződést kötni a jóléti intézmények, programok.

További egyenlőtlenséget és igazságtalanságot generál az, hogy az ügyfelek között is nagyobb sikerrel használják az együttműködési keretekben nyújtott támogatások lehetőségeit azok, akik

- iskolázottabbak, jobban tájékozottak akár az igénybe vehető támogatások, akár a pozitív kimeneti lehetőségek dolgában;
- jobb, szélesebb körű és „erősebb” kapcsolatokkal rendelkeznek;
- nincsenek rákényszerítve bármilyen támogatás elfogadására, akiknek vannak anyagi tartalékaik, van lehetőségük a jobb lehetőségek kivására, az alkuk, eljárások végigvitelére;
- kellő jogi és más támogatásokkal bírnak ahhoz, hogy a polgári jog (és az ehhez csatlakozó érdekegyeztetés, konfliktuskezelő, mediáció, alternatív jogszolgáltatás stb.) eszközeit a saját érdekeiknek megfelelően alkalmazzák.

**Az eredményorientáltság szociális kontraszelekciós hatásainak** megítélése igen ellentmondásos. Egyrészt igencsak kritizálható az, ha a szociális támogatásoknak olyanok a haszonélvezői, akik nem feltétlenül, vagy nem túl súlyosan vannak a támogatások igénybevételére ráutalva, rászorulva. Másfelől viszont azt is lehet képviselni, hogy ha a viszonylag jobb helyzetűek viszonylag rövid ideig tartó támogatásával kellően nagyszámú kliensnek a sorsát a szociális ellátásoktól függetlenné lehet tenni, akkor ez csökkenti a szociális rendszereknek azt a túlterheltségét, amelyben gyakorlatilag senkinek nem képesek megfelelő ellátást, támogatást biztosítani. Vagyis elvileg racionális szociálpolitikai stratégia lehet az a „tehermentesítési” politika, amely azzal akarja könnyíteni a rendszerek működtetését, hogy a más módon is boldogulni képeseket a lehető leggyorsabban megpróbálja „kivezetni” a szociális ellátások köréből azért, hogy kapacitásait a nagyobb gondban levők segítségére hasznosíthassa.

## 2. A szociális intézményrendszer és szolgáltatási köre

A szociális és munkaügyi rendszerek változása az elmúlt tizenöt évben mélyen érintette a tartósan munka nélkül lévő réteget, és igen kevés kitörési pontot biztosított a célcsoport többsége számára. Az is tény, hogy csak az utóbbi évek felismerése a tartós munkanélküliség kezelésében az érintett szervezetek egymásra utaltsága. A közös cél, a párhuzamoságok megszüntetése, hatékonyabb együttműködés kialakítása, a tevőleges eredmény elérése azonban még várat magára. Így az aktuális állapotot elemezve még szükségszerűen külön tárgyaljuk a munkanélkülieket érintő, leszakadó társadalmi csoportokat támogató szociális és munkaerőpiaci ellátások és szolgáltatások rendszerét.

### 2.2. A tartósan munka nélkül lévők és peremhelyzetű csoportok integrációját támogató szociális ellátások rendszere

A szociális ellátások rendszere több jogszabályban szabályozott pénzbeli és természetbeni ellátások, szolgáltatások összefoglaló elnevezése.

A kiindulási alapot az **1993. évi III. törvény** a szociális igazgatásról és ellátásokról (Szociális törvény) jelenti. A Szociális törvény az önkormányzatok által nyújtható támogatások keretszabályait tartalmazza. Az ellátásokra vonatkozó részletes szabályokat az önkormányzatok rendeleteikben állapítják meg. A törvény célja, hogy a szociális biztonság megteremtése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, valamint érvényesítésének garanciáit.

A Szociális törvény külön részekben szabályozza a **pénzbeli és természetbeni ellátásokat**, azok jogosultsági feltételeit, összegét, az eljáró hatóság megnevezését, valamint az állami finanszírozásra vonatkozó szabályokat. A törvény másik nagy szabályozási része a **szociális szolgáltatásokat** öleli fel, amelyben rögzítik az alapszolgáltatások és a szakosított ellátások intézményi formáit, a szolgáltatások alapvető szakmai tartalmát, és az igénybevételhez kapcsolódó eljárásokat, az ellátottak jogait, jogvédelmének rendszerét, valamint az állami finanszírozási kérdéseket.

A **Szociális törvény** valamennyi pontjának bemutatását nem tartjuk szükségesnek, hiszen az a szociális szakemberek képzése során részletesen elemzésre került. Most csupán **azokra az elemekre hívnánk fel a figyelmet, amelyek a közelmúltban módosultak, illetve a tartósan munka nélkül lévők ellátása, illetve rétegből való kilépése során kulcsszerepet töltenek be.**

### 2.1.1. Általános szabályok

A pénzbeli és a természetbeni ellátásoknál a jogosultság – kevés kivételtől eltekintve – jövedelemfüggő ellátás. Az általános eljárási kérdések körében fontos kiemelni a jövedelem vizsgálatra vonatkozó néhány elemi szabályt.

A szociális rászorultságtól függő pénzbeli ellátások iránti **kérelmet**

- a jegyző hatáskörébe tartozó ellátás esetén a kérelmező lakcíme szerint illetékes települési önkormányzat polgármesteri hivatalánál,
- a települési önkormányzat képviselő-testületének hatáskörébe tartozó ellátás esetén az önkormányzat rendeletében meghatározott önkormányzati szervnél kell előterjeszteni.

A kérelmet az a szociális hatáskört gyakorló szerv bírálja el, amelynek illetékességi területén a kérelmező lakcíme van. Ha a kérelmezőnek több lakcíme van, az illetékességet az a lakóhely vagy tartózkodási hely alapozza meg, ahol életvitelszerűen lakik.

A szociális ellátásra való jogosultság elbírálásához a kérelmező kötelezhető arra, hogy családja **vagyoni, jövedelmi viszonyairól** nyilatkozzék, illetve azokat igazolja. A gyakorlatban ezeknek a nyilatkozatoknak a hitelessége, szubjektivitása számos megoldhatatlannak tűnő problémát okoz. A **nyilatkozatok valóságtartalmának elemzésére** – pl. az adóhivatal, vagy a társadalombiztosítás adatbázisba való betekintésre az adatvédelmi szabályok szerint – **a szociális szakembernek nincs lehetősége.** A legtöbb európai országban az integrált igazgatási-jóléti rendszerek ezt a betekintési lehetőséget biztosítják, s a jövedelemtesztet, mint a jóléti ellátások hozzáférési kritériumát hitelesebbé, használhatóbbá teszik.

A szociális ellátásban részesülő személyek a jogosultság feltételeit érintő lényeges tények, körülmények megváltozásáról 15 napon belül kötelesek értesíteni az ellátást megállapító szervet.

A jogosultság megállapításakor:

- a havi rendszerességgel járó – nem vállalkozásból, illetve őstermelői tevékenységből (a továbbiakban együtt: vállalkozás) származó – jövedelem esetén a kérelem benyújtását megelőző hónap jövedelmét,
- a nem havi rendszerességgel szerzett, illetve vállalkozásból származó jövedelem esetén a kérelem benyújtásának hónapját közvetlenül megelőző tizenkét hónap alatt szerzett jövedelem egyhavi átlagát kell figyelembe venni, azzal, hogy a nem havi rendszerességgel szerzett jövedelem számításánál azon hónapoknál, amelyek adóbevallással már lezárt időszakra esnek, a jövedelmet a bevallott éves jövedelemnek e hónapokkal arányos összegében kell beszámítani.

Ha a vállalkozási tevékenység megkezdésétől eltelt időtartam nem éri el a 12 hónapot, akkor az egyhavi átlagos jövedelmet a vállalkozási tevékenység időtartama alapján kell kiszámítani.

A jövedelemszámításnál figyelmen kívül kell hagyni

- a kérelem benyújtását megelőzően megszűnt havi rendszeres jövedelmet,
- a vállalkozásból származó jövedelmet, feltéve, hogy a vállalkozási tevékenység megszűnt,<sup>1</sup>
- a közmunkából, közhasznú munkából vagy közcélú munkából származó havi jövedelemnek az öregségi nyugdíj legkisebb összegét nem meghaladó részét.

Ha a pénzbeli és a természetben nyújtott ellátásra vonatkozó igényt jogerősen megállapítják, az a kérelem benyújtásától esedékes. A jogosult bejelentése vagy hivatalos tudomásszerzés alapján a havi rendszeres szociális ellátás összegét felül kell vizsgálni, ha a megállapításának alapjául szolgáló jövedelemben tartós változás történt, vagy az ellátás megállapításánál figyelembe vett, egy háztartásban élő családtagok létszáma megváltozott.

Tartós jövedelemváltozásnak kell tekinteni

- az újonnan megállapított, illetve megszüntetett rendszeres pénzellátást, továbbá családi pótlékot, árvaellátást, tartásdíjat,
- a keresőtevékenység alapjául szolgáló jogviszony létesítését, feltéve, hogy a
- jogviszony három egymást követő hónapban fennáll,
- a keresőtevékenység megszűnését, ha a jogosultság megállapításának alapjául szolgáló jövedelemben az előző pontokon kívüli okból három egymást követő hónapban 10%-nál nagyobb mértékű változás következik be.

---

<sup>1</sup> A vállalkozási tevékenység akkor tekinthető megszűntnek, ha a vállalkozói engedélyt, illetve az őstermelői igazolványt visszaadták vagy visszavonták, illetőleg a társas vállalkozást törölték a cégjegyzékből.

Szociális rászorultság esetén a jogosult számára a települési önkormányzat jegyzője a törvényben meghatározott feltételek szerint megállapíthatja:

- az időskorúak járadékát,
- a rendelkezésre állási támogatást,
- a rendszeres szociális segélyt,
- az alanyi jogon járó ápolási díjat.

A települési önkormányzat képviselő-testülete a törvényben, illetve az önkormányzat rendeletében meghatározott feltételek szerint

- lakásfenntartási támogatást,
- méltányossági jogkörben ápolási díjat,
- átmeneti segélyt,
- temetési segélyt állapíthat meg.

#### 4. sz. táblázat: Részben vagy egészben természetben nyújtott szociális ellátások

Részben természetben nyújtható szociális ellátások	Csak természetben nyújtható szociális ellátások
lakásfenntartási támogatás	családi szükségleteket kielégítő gazdálkodást segítő támogatás
átmeneti segély	köztemetés
temetési segély	közgyógyellátás
rendszeres szociális segély	egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság
	adósságkezelési szolgáltatás

### 2.1.2. Rászorultság alapú ellátások

#### 1.) Időskorúak járadéka

Az időskorúak járadéka azon idős személyek részére biztosít ellátást, akik szolgálati idő hiányában a nyugdíjkorhatáruk betöltése után **saját jogú nyugellátásra nem jogosultak**, vagy **alacsony összegű ellátással rendelkeznek**.

Jelentősége a tartós munkanélküliek esetén a nyugdíjkorhatár elérésekor válik jelentőssé, hiszen a szolgálati idő számításakor azok az időtartamok kiesnek, amikor az önkormányzat által folyósított munkanélküli ellátásban részesült az ügyfél, vagy együttműködés hiánya miatt szünetelt, vagy megszűnt az ellátása.

Az 55 év felettek esetén, akik jelenleg a Szociális törvény erejénél fogva rendszeres szociális segélyre jogosultak, nincs munkavégzési kötelezettségük, és így biztosítási időt sem szerezhetnek. Ők továbbra is a családsegítő szolgálattal kell, hogy együttműködjenek, teljesítsék a beilleszkedési programban foglaltakat. Fontos lenne felhívni a kliens

figyelmét arra, hogy még a nyugdíjkorhatár elérése előtt kérjék meg a szolgálati idő előzetes számítását az illetékes Nyugdíjbiztosítási Igazgatóságokon. Az ott szereplő évek függvényében minden lehetséges eszközzel célszerű az érintetteket segíteni abban, hogy a saját jogú nyugellátásra jogosító szolgálati időt megszerezhessék. Ennek hiányában a tartósan munkanélküliek egész életükben az önkormányzati ellátásokra szorulnak.

## 2.) Aktív korúak ellátása

Az aktív korúak ellátása a hátrányos munkaerőpiaci helyzetű aktív korú személyek és családjuk részére nyújtott ellátás. 2009. január 1-jétől módosult az aktív korú személyeket megillető támogatás rendszere. Az átalakítás célja az volt, hogy azok a személyek, akik életkoruk, egészségi állapotuk, és egyéb körülményeik miatt **képesek a munkavégzésre**, a rendszeres szociális segély helyett, amennyiben arra lehetőség van, munkát végezzenek, s munkabérből részesüljenek. Az aktív korú személyek támogatása oly módon került átalakításra, hogy azok a személyek, akik nem képesek munkavégzésre, mert pl. az egészségük **károsodott**, vagy **betöltötték az 55. életévüket**, valamint azok, akik 14 éven aluli gyermek napközbeni intézményi ellátását nem tudják biztosítani, továbbra is **rendszeres szociális segélyben részesülnek**.

Az ebbe a körbe nem tartozó aktív korú személyek részére az önkormányzatok munkalehetőséget igyekeznek biztosítani a közcélú foglalkoztatás keretén belül. Ha azonban a kliensek nekik fel nem róható okból nem tudnak munkát végezni, rendelkezésre állási támogatásra (RÁT) lesznek jogosultak. A rendelkezésre állási támogatást, amennyiben a feltételeknek megfelelnek, mindkét házastárs megkaphatja. A 2009. január 1-jén rendszeres szociális segélyben részesülő személy esetében a települési önkormányzat jegyzője – 2009. március 31-ig – megvizsgálta az aktív korúak ellátására való jogosultság fennállását. Amennyiben egy családban egyidejűleg rendelkezésre állási támogatásra és rendszeres szociális segélyre való jogosultság is megállapításra kerül, akkor a rendszeres szociális segély összegének kiszámításánál a rendelkezésre állási támogatás összegét figyelembe kell venni.

Azok az egészségkárosodott személyek, akik 2008. december 31-én rendszeres szociális segélyben részesültek – az aktív korúak ellátására való jogosultság vizsgálata nélkül – továbbra is rendszeres szociális segélyt folyósítanak. Jogosultságuk felülvizsgálatára a kétfévente esedékes felülvizsgálatkor kerül sor.

A jegyző **aktív korúak ellátására való jogosultságot** állapít meg annak az aktív korú személynek:

- aki egészségkárosodott, azaz: aki munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette,
- illetve legalább 50%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett, vagy
- aki a vakok személyi járadékában részesül, vagy aki fogyatékosági támogatásban részesül, vagy
- akinek esetében a munkanélküli-járadék, álláskeresési járadék, álláskeresési segély, vállalkozói járadék folyósítási időtartama lejárt, vagy
- akinek esetében az álláskeresési támogatás folyósítását keresőtevékenység folytatása miatt a folyósítási idő lejártát megelőzően szüntették meg, és a keresőtevékenységet követően az álláskeresési támogatásra nem szerez jogosultságot, vagy

- aki az aktív korúak ellátása iránti kérelem benyújtását megelőző két évben az állami foglalkoztatási szervvel legalább egy év időtartamig együttműködött, vagy
- akinek esetében az ápolási díj, a gyermekgondozási segély, a gyermeknevelési támogatás, a rendszeres szociális járadék, a bányász dolgozók egészségkárosodási járadéka, az átmeneti járadék, a rehabilitációs járadék, a rokkantsági nyugdíj, a baleseti rokkantsági nyugdíj, az ideiglenes özvegyi nyugdíj folyósítása megszűnt, illetve az özvegyi nyugdíj folyósítása a gyermek életkorának betöltése miatt szűnt meg, és közvetlenül a kérelem benyújtását megelőzően az állami foglalkoztatási szervvel legalább három hónapig együttműködött,
- feltéve, hogy saját maga és családjának megélhetése más módon nem biztosított, és keresőtevékenységet - ide nem értve a közfoglalkoztatást és az alkalmi munkavállalói könyvvel végzett munkát - nem folytat.

A megélhetés akkor nem biztosított, ha a családnak az egy fogyasztási egységre jutó havi jövedelme nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 90%-át (2009. január 1-től 25.650,- Ft) és vagyona nincs.

**Az aktív korúak ellátására jogosultak pénzbeli ellátásának két típusa van: rendelkezésre állási támogatás (RÁT), valamint rendszeres szociális segély (RSZS).** Az aktív korúak ellátására való jogosultság megállapítását követően dönt a jegyző arról, hogy a jogosult részére rendszeres szociális segélyt, illetőleg rendelkezésre állási támogatást kell-e megállapítani. A rendelkezésre állási támogatásra jogosultaknak, az állami foglalkoztatási szervnél a határozat jogerőre emelkedésétől számított 15 napon belül kérnie kell **álláskeresőként történő nyilvántartásba vételét**, és teljesítenie kell az elhelyezkedése érdekében megkötött **álláskeresői megállapodásában** foglaltakat, illetőleg **közfoglalkoztatásban** kell részt vennie.

Az **aktív korúak** ellátására jogosult személy **köteles** az álláskeresői megállapodás, illetőleg a közfoglalkoztatás keretében **felajánlott munkát elfogadni**, ha:

- a munka a szakképzettségének, iskolai végzettségének vagy annál **eggyel alacsonyabb** szintű végzettségnek, vagy az általa utoljára legalább hat hónapig be-töltött munkakör képzettségi szintjének megfelel, továbbá a munka
- teljes munkaidőben történő foglalkoztatás esetén a munkahely és a lakóhely közötti naponta – tömegközlekedési eszközzel – történő **oda- és visszautazás ideje a három órát**, illetve tíz éven aluli gyermeket nevelő nő és tíz éven aluli gyermeket egyedül nevelő férfi álláskereső esetében a két órát **nem haladja meg, és**
- **a várható havi kereset eléri a mindenkori kötelező legkisebb munkabér összegét**, vagy – részmunkaidős foglalkoztatás esetén – megfelel annak a feltételnek, hogy a munkahely és a lakóhely közötti naponta történő oda- és visszautazás ideje a fenti időtartam felét nem haladja meg, és a várható havi kereset legalább a mindenkori kötelező legkisebb munkabér összegének időarányos részét eléri.

Ha az aktív korúak ellátására jogosult személy az aktív korúak ellátására való jogosultsága megállapításának időpontjában a **35. életévét nem töltötte be, és általános iskolai végzettséggel nem rendelkezik**, olyan **képzésben köteles részt venni**, amely az általános iskolai végzettség megszerzésére vagy a szakképzés megkezdéséhez szükséges, külön jogszabályban meghatározott bemeneti kompetenciák megszerzésére irányul. A képzésben való részvétel részletes szabályait az álláskeresési megállapodás tartalmazza. Az aktív korúak ellátására való jogosultság megállapításától a képzésbe történő bekapcsolódásáig terjedő időtartamra – amennyiben ez az időtartam a 30 napot meghaladja – közfoglalkoztatásban vesz részt.

A jegyzői felülvizsgálatok eredményei alapján a korábban rendszeres szociális segélyben részesülők mintegy kétharmada vált rendelkezésre állási támogatásra jogosulttá. Ez azt is jelenti, hogy míg korábban szinte mindenkinek a családsegítő szolgálattal kellett együttműködnie, most ez a szám lényegesen csökkent. Ugyanakkor azoknak, akik jelenleg nem foglalkoztatottak közcélú munkában, nem kötelezettségük a családsegítővel való együttműködés. Ez a helyzet a munkaerőpiaci integráció esélyét csökkenti, hiszen sem nem dolgoznak, sem nem részesülnek szolgáltatásokban, hiszen nem tartják a kapcsolatot a családsegítővel. Célszerű lenne elérni, hogy továbbra is tartsák a kapcsolatot a családsegítővel, hogy a szociális munka eszköztárával folytatódjon felkészítésük a munkavégzésre, a sikeres álláskeresésre. A kapcsolattartás azért is fontos lenne, mert a RÁT-osok között sokan vannak, akik különböző okok folytán nem képesek munkába állni, és a családsegítő szolgálat által biztosított szolgáltatás esélyt adhatna a munkavégző képességük javítására.

Van arra is példa, hogy a munkaügyi központ az álláskeresési megállapodásban a családsegítővel való együttműködést előírja azoknak a személyeknek, akiknek munkára való készségük hiányos, vagy különböző – elsősorban szenvedélybetegség, pszichiátriai betegség – miatt nem képesek munkát vállalni.

A tartós munkanélküliek közül az 55. életévét betöltött, és a 14 éven aluli gyermeket napközben elhelyezni nem tudó szülőnek a rendszeres szociális segély akkor állapítható meg, ha az aktív korúak ellátására jogosult személy a települési önkormányzat által kijelölt szervvel az **együttműködési kötelezettségét** nyilatkozatban vállalja. Az együttműködés azt jelenti, hogy – az együttműködésre kijelölt szervnél jelentkezik, ott nyilvántartásba veszik – a beilleszkedését segítő programról írásban megállapodik az együttműködésre kijelölt szervvel –, teljesíti a beilleszkedését segítő programban foglaltakat.

A **beilleszkedést segítő program** az önkormányzattal együttműködő személy szociális helyzetéhez és mentális állapotához igazodva kiterjedhet

- az együttműködésre kijelölt szervvel való kapcsolattartásra,
- az együttműködő személy számára előírt, az egyéni képességeket fejlesztő vagy az életmódot formáló foglalkozáson, tanácsadáson, illetőleg a munkavégzésre történő felkészülést segítő programban való részvételre,<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> 2008-ban 222 074 fő részesedett RSZS-ben, 2009 szeptemberében már csak 33 005 fő kapta az ellátást. Forrás: SZMM-ÁFSZ

- a felajánlott és az iskolai végzettségének megfelelő oktatásban, képzésben történő részvételre, különösen az általános iskolai végzettség és az első szakképesítés megszerzésére.

A rendszeres szociális segélyezettek körében megmaradt az együttműködési kötelezettség, és a családsegítő szolgálatok által korábban megkezdett beilleszkedési program folytatódik. A törvényi szétválasztás (RÁT- RSZS) miatt, ők döntően az idősebb korosztály tagjai, akiknél figyelemmel kell lenni a már korábban jelzett nyugdíjszerző idő biztosítására.

A jegyzői felülvizsgálatot követően fontos feladat volt a beilleszkedési programok értékelését követően azok átdolgozása, új célok és módszerek megfogalmazása. A tapasztalatok alapján az 55 év felettiak többsége nagyon szívesen dolgozna, amire a jogi lehetőséget az Szt. megadja, amikor az önkormányzattal kötött megállapodás alapján vállalhatja a rendszeres szociális segélyben részesülő a rendelkezésre állási támogatásban részesülőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

A rendszeres szociális segélyre jogosult személy, a települési önkormányzattal kötött megállapodásban vállalhatja **az állami foglalkoztatási szervvel az együttműködést**, mely azt jelenti, hogy az állami foglalkoztatási szervnél kéri álláskeresőként történő nyilvántartásba vételét, és teljesíti az elhelyezkedése érdekében megkötött álláskeresői megállapodásában foglaltakat, illetőleg közfoglalkoztatásban vesz részt. A megállapodás egyéves időtartamra jön létre. A megállapodást a települési önkormányzat abban az esetben köti meg, ha a közfoglalkoztatási tervben foglaltak alapján a rendszeres szociális segélyre jogosult személy közfoglalkoztatását biztosítani tudja. A megállapodást kötő személy rendszeres szociális segélyre nem jogosult, foglalkoztatása esetén munkabérben részesül. Amennyiben nem tudják foglalkoztatni, részére rendelkezésre állási támogatást állapítanak meg.<sup>3</sup>

### 3.) Ápolási díj

Az ápolási díj a tartósan gondozásra szoruló személy otthoni ápolását ellátó nagykorú személy részére biztosított anyagi hozzájárulás. Az ápolási díjnak két formája létezik, az egyik az alanyi jogú ápolási díj, amikor a jegyző állapít meg jogosultságot, és nincs mérlegelési jogköre, a másik a méltányossági (vagy egyedi) ápolási díj, amelynek helyi szabályait önkormányzati rendelet állapítja meg, és a döntéshozó a képviselő-testület, aki mérlegelhet a döntés meghozatalakor, hogy az ellátást biztosítja-e vagy sem.

Alanyi jogú **ápolási díjra jogosult** – a jegyes kivételével – **az a hozzátartozó**, aki önmaga ellátására képtelen, állandó és tartós felügyeletre szoruló

- súlyosan fogyatékos (korhatár nélkül), vagy
- tartósan beteg 18 év alatti gyermek gondozását, ápolását végzi.

---

3 Különösen az 55 év fölötti, legnagyobb csoportba tartozó személyek látják kárát az RSZS-be való besorolásnak, ha a saját jogú nyugdíj megszerzéséhez már csak 1-2 évnyi munkaviszony megszerzésére lenne szükség. A csoport tagjai saját kérésre átkerülhetnek a RÁT-os /Rendelkezésre Állási Támogatás/ kategóriába, ahol nagyobb esély nyílik a közfoglalkoztatásra. 2009 október végéig 874 esetben kérték az RSZS-ből a RÁT-ba sorolást, hogy dolgozhassanak a közfoglalkoztatási programokban.

Az ápolási díj összege nem lehet kevesebb, mint az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összege (2009. január 1-től 28.500,- Ft) Az ápolási díjat ebben az esetben az ápolást végző személy lakóhelye szerint illetékes települési önkormányzat jegyzője állapítja meg. A települési önkormányzat a rendeletében meghatározott feltételek esetén ápolási díjat állapíthat meg annak a hozzátartozónak is, aki 18. életévét betöltött, tartósan beteg személy gondozását végzi. A díj összege nem lehet kevesebb, mint az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 80%-a (2009. január 1-től 22.800,- Ft).

A települési önkormányzat jegyzője a **fokozott ápolást igénylő súlyosan fogyatékos személy** gondozását, ápolását végző személy kérelmére emelt összegű ápolási díjat állapít meg, mely azonos az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 130%-val (2009. január 1-től 37.050,- Ft).

Fokozott ápolást igénylő az a személy, aki mások személyes segítsége nélkül önállóan nem képes

- étkezni, vagy
- tisztálkodni, vagy
- öltözködni, vagy
- illemhelyet használni, vagy
- lakáson belül – segédeszköz igénybevételével sem – közlekedni.

Az ápolási díj folyósításának időtartama **nyugdíjszerző szolgálati időnek minősül**, mivel a folyósított összegből 9,5% nyugdíjjárulékot vonnak.

2006. január 1-től, ha súlyosan fogyatékos beteget ápoló személy részére saját jogú nyugdíjnak minősülő ellátást (öregségi nyugdíj, rokkantsági nyugdíj) állapítanak meg, továbbra is jogosult az ápolási díjra, feltéve, hogy az ápolási díjat a nyugdíj megállapítása időpontjában több mint tíz éve folyósítják.

Az ápolási díj igénybevétele a '90-es évek második felében ugrásszerűen megnőtt, és elsősorban a nők, illetve a pályakezdő fiatalok részesültek benne. Ez volt az egyik kitörési pont a munkanélküliségből, és még ma is az, bár a jogosultsági feltételek azóta sokat szigorodtak.

Jelen összefoglalóban a többi, a Szociális törvényben szabályozott pénzbeli, természetbeni szociális ellátásra nem térünk ki, mivel azok nem elsősorban a munkanélküliséghez kötődnek, hanem egyéb okból rászorult személyek támogatását jelentik.

### **2.1.3. A szociális ellátórendszer intézményei, szolgáltatásai**

A szociálisan rászorultak részére a személyes gondoskodást nyújtó ellátást az állam, valamint az önkormányzatok biztosítják. A személyes gondoskodás magában foglalja a szociális alapszolgáltatásokat és szakosított ellátásokat.

5. sz. táblázat: **A Szociális törvény tartósan munka nélkül lévőkkel érintő alapszolgáltatásai és szakosított ellátásai**

Szociális alapszolgáltatások:	Személyes gondoskodás körébe tartozó szakosított ellátások
falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás,	az ápolást, gondozást nyújtó intézmény,
étkeztetés,	a rehabilitációs intézmény,
házi segítségnyújtás,	a lakóotthon,
családsegítés,	az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény,
jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,	az egyéb speciális szociális intézmény.
közösségi ellátások,	
támogató szolgáltatás,	
utcai szociális munka,	
nappali ellátás.	

A szociális szolgáltatások közül **térítésmentesen** kell biztosítani

- a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatást,
- a népkonyhán történő étkeztetést,
- a családsegítést,
- a közösségi ellátásokat,
- az utcai szociális munkát,
- hajléktalan személyek részére a nappali ellátást,
- az éjjeli menedékhelyen biztosított ellátást.

6. sz. táblázat: **A tartósan munka nélkül lévők ellátása során figyelembe vehető átmeneti elhelyezést biztosító és bentlakásos intézmények típusai**

<p><b>Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények</b> Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények – a hajléktalanok éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása kivételével – ideiglenes jelleggel, legfeljebb egy évi időtartamra teljes körű ellátást biztosítanak</p>	<p><b>Rehabilitációs intézmények</b></p>
<p><b>Éjjeli menedékhely:</b> az éjjeli menedékhely az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.</p>	<p><b>A hajléktalanok rehabilitációs intézménye:</b> azoknak az aktív korú, munkaképes hajléktalan személyeknek az elhelyezését szolgálja, akiknek szociális ellátása ily módon indokolt, és akik önként vállalják a rehabilitációs célú segítőprogramokban való részvételét.</p>

<p><b>Hajléktalan személyek átmeneti szállása:</b> a hajléktalan személyek átmeneti szállása azoknak a hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az ön-ellátásra.</p>	<p><b>Hajléktalanok otthona:</b> itt olyan hajléktalan személyeket gondoznak, akiknek ellátása átmeneti szálláshelyen, rehabilitációs intézményben nem biztosítható és koruk, egészségi állapotuk miatt tartós ápolást, gondozást igényelnek.</p>
<p><b>Bázis-szállás:</b> a bázis-szállás az utcán élő hajléktalan integráció-ösztönző ellátása, amelyet a sátras ellátás tud biztosítani, kiegészülve a higiéniai és egyéb elemi szükségleteket biztosító blokkokkal</p>	<p><b>Ápolást-gondozást nyújtó intézmények:</b> Az idősek otthonában <b>a napi 4 órát meghaladó, illetve egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglettel</b> rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személy látható el. Az idősek otthonában a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékosága miatt önmagáról gondoskodni nem képes, a fentiek szerinti gondozási szükséglettel rendelkező személy is ellátható, ha ellátása más típusú, ápolást-gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható.</p>
<p><b>Pszichiátriai betegek átmeneti otthona:</b> az intézményben az a pszichiátriai beteg helyezhető el, akinek ellátása átmenetileg más intézményben, vagy a családjában nem oldható meg, viszont tartós bentlakásos intézményi elhelyezése, vagy fekvőbeteg gyógyintézeti kezelése nem indokolt;</p>	<p><b>A pszichiátriai, illetve szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye:</b> azt a 18. életévét betöltött pszichiátriai, illetve 16. életévét betöltött szenvedélybeteget látja el, aki rendszeres vagy akut gyógyintézeti kezelésre nem szorul és utógondozására nincs más mód. A gondozottak részére képzési, munka jellegű vagy terápiás foglalkoztatást szerveznek és előkészítik a családi és lakóhelyi környezetükbe történő visszatérésüket.</p>
<p><b>Szenvedélybetegek átmeneti otthona:</b> az átmeneti otthonban az a személy helyezhető el, akinél szakorvosi szakvélemény alapján szenvedélybetegség került megállapításra, és ellátása átmeneti jelleggel családjában vagy lakóközvetében nem oldható meg;</p>	<p><b>Szenvedélybetegek otthona:</b> a szomatikus és mentális állapotot stabilizáló, illetve javító kezelést igénylő, önálló életvitelre időlegesen nem képes személyek gondozását végzi, ha kötelező intézeti gyógykezelésre nem szorulnak.</p>

A személyes szolgáltatások köréből nem valamennyi szolgáltatást és intézménytípust említettük, hanem csak azokat, amelyeknek különös jelentősége lehet a munkanélküliekkel való foglalkozás körében. Így az idős ellátás formáival nem foglalkoztunk, illetve a bentlakásos intézményekre vonatkozó részletes szabályok felsorolását mellőztük.

A tartós munkanélküliekkel való foglalkozásban kiemelt szerepe van a családsegítő szolgálatoknak, és fontos lehet a pszichiátriai betegekkel, szenvedélybetegekkel foglalkozó közösségi ellátást nyújtó szolgálatokkal való kapcsolatfelvétel. A hajléktalan ellátórendszer elemeire vonatkozó legalapvetőbb szabályokat is feleleveníthetjük.

A fenti bentlakásos intézmények lehetnek elsősorban azok, amelyek – ha más lehetőség már nincs – a teljes körű ellátást biztosíthatják a rászorulóknak számára. Az ápolást-gondozást nyújtó intézmények már nem a munka világába történő visszavezetést szolgálják, hanem a folyamatos felügyelet, gondozás, ellátás az alapvető feladatuk.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Ön egyetért-e azzal a kijelentéssel, hogy a természetbeni ellátások körét folyamatosan szélesíteni, a pénzbeli ellátásokat pedig ezzel arányosan csökkenteni kell?
- 2.) Milyen ellátásokat és szolgáltatásokat szélesítene, és melyeket szűkítene a jelenlegi ellátórendszerben?
- 3.) Melyek azok a speciális problémák, amelyekre sem ellátással, sem szolgáltatással nem tud reagálni a szociális szakember?
- 4.) Mennyire széles az elérhető szolgáltatások köre az Ön településén?
- 5.) Milyen körből kerülnek ki a szolgáltatók (állami, önkormányzati, civil stb.)?
- 6.) Milyen az együttműködés a szolgáltatók között?
- 7.) Hol tapasztalja legélesebben az együttműködés hiányából adódó hátrányokat?
- 8.) Mit javasol e hátrányok enyhítése érdekében?

## 3. A munkaerőpiaci intézményrendszer és szolgáltatási köre

### 3.1. Az állami szerepvállalás

Az állam a munkanélküliség mértékét többnyire csak korlátozottan, illetve közvetetten képes befolyásolni, hiszen azt elsősorban gazdasági folyamatok határozzák meg. Egy bizonyos: elkerülhetetlen az állami beavatkozás, szükségszerű, hogy létrejöjjön **az állami foglalkoztatáspolitikai**, ami **nem lehet azonos a szűken értelmezett munkaerőpiaci eszköztár működtetésével**. A gazdaságpolitika és a többi ágazati politika összhangjának kialakításán múlik a siker, amely szem előtt tartja a foglalkoztatáspolitikai célokat. Ezt az állítást alátámasztja az Európai Unió viszonylatában a Lisszaboni (2000), majd Stockholmi Dekrétum (2009), világviszonylatban pedig az ILO Foglalkoztatási Világjelentés<sup>4</sup>, amely az állami beavatkozást, sőt több állam összehangolt beavatkozását szorgalmazza. Céljuk a „védett munkaalkalom” és a tisztességes munkafeltételek (*decent work*) kialakítása a munkavállalók számára, amely megteremtheti a munkavállalók tömegeinek az eddig elérhetetlen munkát. Ezen kívül célja megadóztatni a különböző szürke jövedelmeket a közteljesítés igazsá-

4 „Termelékenység, foglalkoztatás, szegénység” A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet Foglalkoztatási Világjelentését megalapozó tanulmányok vitája Budapest, 2004. május 17-18-án  
[www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=20005](http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=20005) (2009.11.20.)

gosságának helyreállítása – s nem utolsó sorban a „védett munkaalkalmak” finanszírozási bázisának megeremtése – érdekében. (Liebfried 1985., Albert 1999., Agenda 2000.,) Ez a változás az állam szerepére vonatkozóan az állam korábbi szabályozó, koordináló szerepének a visszaállítását is garantálná, melyet az utóbbi évek deregulációs folyamatában egyre szűkebb körben gyakorolt. Ez természetesen nem csupán az európai foglalkoztatási stratégiában megfogalmazott elvárás. ***Az állam gyakorlati működésével kapcsolatos elvárások legnagyobb problémája, hogy nem veszik figyelembe a technológiai átalakulás okozta gazdasági-társadalmi változásokat, és még mindig nemzetállami keretek között működő munkaerőpiac dominanciájában gondolkodnak,*** amelyek sokak szerint már eltűnőben, de legalábbis átalakulóban vannak. Joggal merül fel a kérdés: lehet-e a munka világában tapasztalható globális problémákat nemzetállami, vagy lokális keretek között kezelni?

A munkanélküliség megjelenésével és deklarálásával Európában a nemzetállamok jelentős szerepet vállaltak a munkanélküliség kezelésében. Ennek érdekében ***a kormányok többek között létrehozták a területi támogatások és a munkanélküliek ellátási rendszerét, aktív foglalkoztatáspolitikai eszközöket működtetnek, szociális ellátásra vonatkozó szabályrendszert alakítottak ki,*** amelyeknek fenntartása hatalmas összegbe kerül. Mi lehet az oka annak, hogy a nemzeti kormányok az államháztartás, illetve a költségvetés nehéz helyzete ellenére még a liberális berendezkedésű államokban is szerepet vállaltak/vállalnak a munkaerőpiaci folyamatok menedzselésében, a munkanélküliség kezelésében, és többé-kevésbé biztosítják a hozzá szükséges forrásokat? Elsőként leginkább azért, mert a kormány az aktív foglalkoztatáspolitikával, ill. a munkanélküliek ellátási rendszerének működtetésével kézben tudja tartani a munkanélküliségből adódó társadalmi feszültségeket; biztosíthatja a társadalom védelmét és a gazdaság egységes működését, valamint megelőzheti, vagy mérsékelheti a munkanélküli lét következtében fellépő pszichológiai problémákat. Ezt az a tény is bizonyítja, hogy a legtöbb országban a munkanélküliek ellátását és az aktív foglalkoztatáspolitikát közvetlenül finanszírozó alapokat (Foglalkoztatási Alap, Munkanélküliek Szolidaritási Alapja, Munkaerőpiaci Alap) hoz létre, illetve a feladat ellátásához az állami költségvetésből közvetlenül is hozzájárul.

***Az állami szerepvállalással kapcsolatos várakozások*** a társadalom tagjai részéről a munkaerőpiaci problémák kezelésében, a munkahelyek teremtésében azonban ***Európa egyes országaiban nem azonos mértékűek.*** Jelentős mértékű elvárásokkal találkozunk az állampolgárok részéről pl. Franciaországban, ahol az állam máig meghatározó szerepet játszik a munkaerőpiaci folyamatok szabályozásában. Az állam beavatkozása itt sokkal szélesebb körű, mint pl. Németországban vagy Nagy-Britanniában, s a kettő között is alapvető különbség tapasztalható. Míg Nagy-Britanniában az állam szerepe elsődlegesen a piac védelmére koncentrált, Németországban a nem piaci koordináció a jellemző. (Schmidt 1992., Enjolras és mts.2000., Schmidt 2002.)

A háború utáni kapitalizmusban a piaci partnerek elvárták, hogy a gazdaság felpörgetése érdekében az államok koordináljanak, fejlesszék az ipart, használják a hazai munkaerőt, s végső soron- számos jóléti és munkaerőpiaci program működtetésével- teremtsék meg a „tőke-munka” békét. A hetvenes-nyolcvanas évektől azonban elkezdődött egy neoliberalis reform, melynek eredményeként az állam a gazdasági élet színteréről jelentős mértékben visszavonult. A kilencvenes évek növekvő munkanélkülisége, s kezelhetetlennek tűnő munkaerőpiaci válsága azonban újra felvetette az állam felelősség- és feladatvállalását Európában.

### 3.2. A munkaerőiaci politika és a foglalkoztatáspolitikai

A foglalkoztatás hiányaként, munkanélküliségként jelentkező problémákra a legmegfelelőbb megoldás általában a gazdaságot élénkítő beruházások, és munkahelyteremtést ösztönző pénzügyi és gazdaságpolitika, valamint a gazdaság működéséhez kedvező körülményeket teremtő infrastruktúra-fejlesztés és regionális fejlesztési politika. Mindezek többnyire kedvezően hatnak a foglalkoztatás alakulására. A fent említett területek fejlesztése során természetesen szükségszerű egy rendszerszemléletű foglalkoztatáspolitikai érvényesülése, melynek eredményeként – az egyes alrendszerek koordinálásával – új munkahelyek keletkeznek a piac működése révén.

A *foglalkoztatáspolitikai* tehát *egy olyan összetett gazdaság- és társadalompolitikai eszközrendszer, amelynek célja a társadalom rendelkezésére álló munkaerőalap társadalmi szinten lehető leghatékonyabb kihasználása, elsősorban a munkaerő kereslet befolyásolása révén.* A foglalkoztatáspolitikától elvárt követelmény, hogy támogatásait, beavatkozásait a gazdasági és társadalmi körülményekhez rugalmasan hozzáigazítsa.

**Gazdasági körülmények:** konjunktúra, piaci keresletek, így munkakeresletek alakulása, általában és egyes gazdasági szektorokban jelentkező növekedési potenciálok.

**Társadalmi körülmények:** demográfiai viszonyok, a munkaképes lakosság létszáma, aránya, ezen belül a munkát keresők, elhelyezkedni kívánók aránya, képzettségi szintek, ingázási és mobilitási potenciálok, a munkára képes emberek elhelyezkedését lehetővé tevő kommunális és szociális infrastruktúra (például óvodák, bölcsődék) kiépítettsége és elérhetősége.

A foglalkoztatáspolitikai, mindezeket összefoglalva, a munkaerőiacnak egy külső szabályozó rendszere, amely a munkaerőiacot úgy igyekszik befolyásolni, hogy ezáltal harmonikus legyen a működése, és egyúttal érvényesüljenek, megvalósulási lehetőséget kapjanak a piaci, gazdasági szempontok mellett a társadalmi funkciók. *A foglalkoztatáspolitikai alaptézise szerint a munkaerőiac nem ragadható ki a társadalmi-gazdasági összefüggésekből, azonban a két oldal más szereplőket érint és más megoldási módokat igényel.* Gyakran találkozunk azzal a megközelítéssel, amikor a két szempontot külön választják, s a munkaerőiaci politikát a foglalkoztatáspolitikai részének tekintik, vagy a társadalmi vetületet előtérbe helyező szemléletet, eszközrendszert foglalkoztatáspolitikának, a gazdasági vetületet előtérbe helyezőt pedig munkaerőiaci politikának nevezik.

A fentieket figyelembe véve tankönyvünkben a foglalkoztatáspolitikai fogalmát széles értelemben használjuk, mely egyfelől magában foglalja a munkaerőiaci politika eszköztárát is, másfelől legfőbb céljának tekinti, hogy hozzájáruljon:

- a munkaerő jobb alkalmazkodóképességéhez, mobilitásához, az új munkahelyekre történő rátalálásához;
- a munkaerő magasabb értékéhez, képzettségéhez, kvalifikáltságához;

- igazságosabb és teljesebb körű hozzáférést biztosít a munkaerőpiaci konjunktúrák „meglovagolásához”, az üres álláshelyekhez való eljutáshoz;
- információval, tanácsadással, munka- és más tapasztalatszerzési lehetőségekkel támogatja a munkaerőpiaci résztvevőket, a munkaadókat és a munkát keresőket;
- célzott támogatásokkal, a szociális és munkaügyi támogatások összehangolásával ösztönzi, premizálja a munkával nem rendelkezők munkába lépését;
- célzott támogatásokkal, adó- és járulékkedvezményekkel, illetve más eszközökkel olcsóbbá teszi bizonyos hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatását, átvállalja a hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztatásával járó költségek bizonyos hányadát;
- célzott támogatásokkal hozzájárul a hátrányos helyzetű térségekben megvalósuló vagy hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztatását vállaló vállalkozások munkahelyteremtő beruházásaihoz;
- különösen hátrányos helyzetű térségekben különféle támogatásokkal hozzájárul az alkalmazottként munkát nem találó munkanélküliek által alapított vállalkozások beindításához, főképpen a mikro- és kisvállalkozások indításához, önfoglalkoztatóvá válásához;
- maga a foglalkoztatáspolitikát közvetlenül is szervezhet foglalkoztatást – különösen a tartós munkahelyhiánnyal jellemezhető, leszakadó térségekben, tartósan munkanélküliek számára – főképpen a közsférában jelentkező igények kielégítésére,
- a munkaerő-kereslet növekedését szolgálja, olyan nagyságának és struktúrájának kialakítását, amely minél teljesebb mértékben képes foglalkoztatni a kínálatként megjelenő munkaerőt,
- a társadalmi gondoskodás és szolidaritás elve alapján azok megélhetésének biztosításához járul hozzá, akik önhibájukon kívül kerültek ki a munkaerőpiacról.

### 3.3. A munkanélküliek segítésének elvei

Munkát nem lehet úgy adni az embereknek, ahogyan más szociális támogatást. Ha valaki jogosult a munkanélküli ellátásokra, legfeljebb különféle pénzügyi támogatásokat és szolgáltatásokat kaphat a munkanélkülisége idején, de a legtöbb esetben nem közvetlenül munkát kap. A munkanélkülieknek nyújtott segítségnyújtás alapja tehát, hogy bárkinek munkája csak úgy lehet, ha keres és talál magának. A nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy a sikeresen munkát találó munkanélkülieknek

- csak elenyésző hányada talált munkát a hivatalos közvetítésen keresztül, a munkaerőpiaci szervezet által felajánlott munkahelyeken;
- viszonylag csekély hányadának sikerült olyan személytelen csatornákon keresztül állást, munkát találni, mint az internet vagy az újságokban megjelenő álláshirdetések;
- túlnyomó többségük személyes kapcsolatokon keresztül talált magának munkát.

Ebből adódóan, *a sikeres munkanélkülieket támogató ellátások elsősorban nem munkát akarnak adni, hanem „helyzetbe akarják hozni” a munkanélkülieket ahhoz, hogy önmaguknak találjanak munkát, állást. Ezt a keresést lehet segíteni információval, tanácsadással és egyéb szolgáltatással.*

A feladat sokkal könnyebb lenne, ha a munkát keresők egészségesek, jó családi és közösségi háttérrel rendelkezők, önbizalommal teltek és motiváltak lennének – ám inkább ennek az ellenkezője a tipikus, különösen a tartósan munkanélküliek esetében: egészségi, mentális, családi problémák sújtják őket, életük rendezetlen és szünetes, önbizalmuk és önbecsülésük összeomlott, és inkább akarathányos depresszív lelkiállapot jellemzi a csoport tagjait, semmint a céltudatos elszántság. Ilyen körülmények között **a segítségnyújtás kulcselemei:**

- a munkanélküli személy problémáinak alapos feltárása, a gondok „**kibeszélése** és kibeszéltetése”;
- **motiválás**, az önbizalmak és önbecsülések megerősítése, vágyak és célok ébresztése, a munkavállalásban való érdekeltség tisztázása;
- a munkaerőpiacon való **tájékozódásra** való ösztönzés, a reális lehetőségekkel való szembesülés, és azok illúziók nélküli mérlegelése; a **reális célok** eléréséhez való utak végiggondolása,<sup>5</sup>
- a célok elérése során felmerülő akadályok elhárítása, pl. a szükséges terápiákon való részvétel, a gyerekelhelyezés problémáinak megoldása, vagy akár a napi bejárás és ingázás megszervezése

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a segítségnyújtás igen bonyolult és komplex feladat, amely során az elsődlegesen megoldandó kérdés az akaratok, önbizalmak, elszántságok megfelelő szintre hozása, és csak ezen az alapon érdemes a szervezési, technikai feladatok megoldásához megpróbálni segítséget nyújtani. Mielőtt azonban mindehhez hozzákezdénénk, szükségszerű az érintett személyek biztonságsszükségletének – ezen belül is az elemi anyagi szükségleteknek (élelem, hajlék) – a kielégítése.

### 3.4. A munkanélküliek segítésének gyakorlata

A foglalkoztatáspolitikai összetett gazdasági és társadalmi rendszerének részletes ismertetése meghaladná e tankönyv kereteit. Így – mindamellett, hogy a rendszer elemeire, annak összefüggéseire folyamatos utalás történik – a továbbiakban a szociális szakemberek számára a gyakorlatban is alkalmazható konkrét ismeretekre, **a munkaerőpiaci politika eszköztárának legfontosabb elemeire** koncentrálnunk. Mivel a szociális szakemberek képzése alapvetően a szociális intézmény-, és ellátórendszer ismeretére épül, a tartósan munka nélkül lévők célcsoportja viszont érintett lehet a munkaerőpiaci eszközök által is, szükségszerű, hogy a segítők megismerjék, és a kliensek érdekében alkalmazzák a munkaerőpiaci eszköztárat is. A tartósan munka nélkül lévők esetében nem csupán a klienskör lehet azonos, hanem a két rendszerben – szociálpolitika, munkaerőpiaci politika – alkalmazott módszerek is sok hasonlóságot mutatnak. Az erőforrások és eszközök kölcsönös ismerete és alkalmazása a nagy hatékonysággal működő integrált modellek egyik legfőbb jellemzője.

---

5 Idesoroljuk pl. a segítséget nyújtani képes távoli ismerősök feltérképezését, velük a kapcsolatok (újbóli) felvételét. A távoli ismerős annyiban fontos, hogy a családtagok, közeli ismerősök munkaerőpiaci horizontja csaknem ugyanaz, mint a munkát keresőé – ha a volt osztálytársak, a gyerek osztálytársának szülei, vagy akár az ismerős kocsmáros és zöldséges tudhatnak a munkakeresési problémákról, és készek nyitott szemmel járva a világban segíteni, akkor a munkaerőpiaci horizontok jelentősen kitágulnak.

### 3.4. 1. Passzív eszközök:

A hagyományos munkaerőpiaci politikai rendszereket két nagy ágra, a „passzív” és az „aktív” eszközökre szokás szétválasztani. Ebben a terminológiában:

- „passzív eszközök”: az álláskereső, munkanélkülieknek nyújtott segélyek, pénzbeli ellátások; melyek az elemi egzisztenciális szükségletek kielégítését célozzák
- „aktív eszközök”: az álláskereső munkába lépését közvetlenül elősegítő szolgáltatások (közvetítés, tanácsadás, képzések és tréningek), valamint a regisztrált munkanélküliek foglalkoztatását vállaló munkáltatóknak nyújtott támogatások (munkahelymegtartó és -teremtő támogatások, bértámogatások, adó- és járulékedvezmények, közcélú, közhasznú és közmunkaprogramok finanszírozása, illetve ide sorolhatjuk a vállalkozóvá, önfoglalkoztatóvá válás támogatásait is stb.)

7. sz. táblázat: **Ellátások – Álláskeresői támogatások formái**

Ellátás neve	Álláskeresői Járadék (ÁJ)		Álláskeresői Segély			Vállalkozói Járadék (VJ)	Keresetpótló Juttatás
			ÁS 1	ÁS 2	ÁS 3		
Időtartama	I. szakasz maximum 3 hónap	II. szakasz maximum 6 hónap	90 nap, de 50 év felett 180 nap	90 nap	Öregségi nyugdíjat megelőző 5 év	Vállalkozói járulék alapját képező jövedelem havi átlagának 65%-a	Heti 20 órás képzés időtartama alatt Ellátás után
Összege	Átlagkereset 60%-a	Minimálbér 60%-a	Minimálbér 40%-a			Nyugdíj minimum 90%-a	Minimálbér 60%-a
Alsó határösszeg	42.900 Ft/hó 1.430 Ft/nap	42.900 Ft/hó 1.430 Ft/nap	42.900 Ft/hó 1.430 Ft/nap			25.6500 Ft/hó 855 Ft/nap	42.900 Ft/hó - 71.500 Ft/hó 1.430-2.830 Ft/nap
Felső határösszeg	85.800 Ft/hó 2.860 Ft/nap					51.300 Ft/hó 1.710 Ft/nap	
Alap feltétel	Minimum 365 nap munkaviszony az előző 4 évben		140 nap ÁJ	Min. 200 nap Munkaviszony	140 teljes nap ÁJ és nyugdíj jog.	Minimum 365 nap vállalkozói járulék befizetés	Heti 20 órás intenzitású munkaerőpiaci képzés folytatás

Forrás: ÁFSZ

### 3.4.1.1. Álláskeresői járadék

Álláskeresői járadék illeti meg azt a személyt, aki álláskereső, az álláskeresővé válását megelőző négy éven belül legalább háromszázhatvanöt nap munkaviszonnyal rendelkezik, rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjra nem jogosult, továbbá táppénzben nem részesül, munkát akar vállalni, de önálló álláskereső nem vezetett eredményre, és számára az állami foglalkoztatási szervezet sem tud megfelelő munkahelyet felajánlani. (Az ÁFSZ nyilvántartása szerint 2009-ben havi átlagban közel 100 ezer fő részesedett álláskeresői járadékban.)

A munkahely akkor megfelelő, ha

- az álláskereső képzettségi szintjének, vagy az állami foglalkoztatási szervezet által felajánlott képzési lehetőség figyelembevételével megszerzhető képzettségének, illetőleg az általa utoljára legalább hat hónapig betöltött munkakör képzettségi szintjének megfelel,
- egészségi állapota szerint az álláskereső a munka elvégzésére alkalmas,
- a várható kereset az álláskeresői járadék összegét, illetőleg - amennyiben az álláskeresői járadék összege a kötelező legkisebb munkabérnél alacsonyabb - a kötelező legkisebb munkabér összegét eléri,
- a munkahely és a lakóhely közötti naponta - tömegközlekedési eszközzel - történő oda- és visszautazás ideje a három órát, illetve tíz éven aluli gyermeket nevelő nő és tíz éven aluli gyermeket egyedül nevelő férfi álláskereső esetében a két órát nem haladja meg,
- az álláskereső foglalkoztatása munkaviszonyban történik.
- Ez az előírás az Ft. szerinti „megfelelő munkahelyre” vonatkozóan eltérő az Szt-ben szabályozottól, ezért is kell rá felhívni az ügyfél figyelmét. Az álláskereső részére rövid időtartamú munkalehetőség (közhasznú foglalkoztatás, a közmunka és a közcélú foglalkoztatás is) felajánlható.

Minden 5 munkaviszonyban töltött nap 1 nap járadékfolyósítási időnek felel meg. Az álláskeresői járadék folyósításának leghosszabb időtartama **270 nap**.

**Új ösztönző szabályt vezettek** be 2009. január 1-től: ha az álláskeresői járadékban részesülő személy a járadék folyósítási idejének kimerítését megelőzően határozatlan időtartamú, legalább napi négy óra munkaidejű munkaviszonyt létesít, kérelmére a folyósítási időből még fennmaradó időtartamra járó juttatás meghatározott mértékét egy összegben ki kell fizetni. A kifizetés további feltétele, hogy az álláskeresői járadékban részesült személy a járadék megszüntetésétől a kifizetés napjáig folyamatosan munkaviszonyban álljon. A munkaviszony fennállását a munkaadó igazolja. Mindez azt a célt szolgálja, hogy a munkavállalást a munkanélküliség viszonylag korai szakaszában – még mielőtt tartóssá válna – ösztönözze.

### 3.4.1.2. Álláskeresői segély (3 típusa)

Az álláskereső kérelmére akkor kell megállapítani, ha:

- a járadékra 180 napig volt jogosult, és annak folyósítási idejét kimerítette (ebben az esetben a folyósítás 90 nap)
- álláskeresői járadékra nem jogosult, de a megelőző 4 évben legalább 200 nap munkaviszonyba volt (folyósítás időtartama 90 nap),

- maximum 5 éve hiányzik a reá irányadó nyugdíjkorhatár betöltéséhez (folyósítás)
- időtartama 180 nap)

Az álláskeresési segély folyósításának kezdő napja az álláskeresési segély iránti kérelem benyújtását követő nap. (Az ÁFSZ nyilvántartása szerint 2009-ben havi átlagban közel 40 ezer fő részesedett álláskeresési segélyben.)

### 3.4.1.3. Költségtérítés

Az álláskereső részére az álláskeresők támogatása megállapításával, valamint a munkahelykereséssel kapcsolatos (ideértve a lakóhelyétől az állami foglalkoztatási szervhez történő oda- és visszautazást és a foglalkozás-egészségügyi szakvélemény beszerzéséhez szükséges utazást is), a tömegközlekedési eszköz igénybevételével felmerült indokolt **helyközi utazási költséget** meg kell téríteni.

**Fontos szabályok** még, amelyre fel kell hívni az ügyfelek figyelmét:

- A munkanélküli-ellátásban részesülő személy az általa folytatott kereső tevékenységet, valamint az őt foglalkoztató munkaadó nevét, címét és adószámát, legkésőbb a munkakezdést megelőző napon, a kereső tevékenység megszűnését a megszűnést követő napon köteles a munkaügyi kirendeltségnek bejelenteni.
- A munkaadó a munkaviszony megszűnése, illetve megszüntetése esetén, az utolsó munkában töltött napon köteles a munkanélküli igazolólapot a munkavállalónak átadni.
- Arra is fontos figyelni, hogy a közcélú foglalkoztatás és egyéb közfoglalkoztatás (közmunka, közhasznú munka), vagy más munkaviszony esetén, ha a 200 nap járulékszerzésre jogosító időt megszerezte az ügyfél, a teljesítést igazoló dokumentumokat a munkaügyi kirendeltségen be kell mutatni. Ezeknek a munkanapoknak a meglétéről a munkaügyi kirendeltség „hatósági bizonyítványt” állít ki, amely a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis közös nyilvántartásában szerepel, és az önkormányzati ügyintéző (jegyző) azt megtekintheti, kinyomtathatja az Adatbázisból. Azokban a térségekben, településeken, ahol nincs elegendő munkahely, a rövidciklusú munkavégzés (pl. alkalmi munkavállalói kiskönyvvél) hosszú évekre a családok megélhetésének, a későbbi nyugdíjnak egyetlen (munkajövedelem) forrása lesz. Az adminisztrációra ezért fokozott figyelmet kell fordítani.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Mi az oka az országonként eltérő állami szerepvállalásnak a peremhelyzetű társadalmi csoportok életében?
- 2.) Mit tekint a magyar állami foglalkoztatáspolitikai sikerének és kudarcának az elmúlt 20 esztendő távlatában?
- 3.) Milyen foglalkoztatáspolitikai szabályokat, intézkedéseket változtatna meg, ha döntési helyzetben lenne?
- 4.) Kinek, mennyit, és milyen feltételekkel biztosítaná a munkanélküli segélyt a mai Magyarországon?
- 5.) Ön egyetért-e a kijelentéssel: „a segélyért mindenki dolgozzon!”

### 3.5. Aktív eszközök a munkaerőpiaci keresletet és kínálat közelítése érdekében

A munkaerőpiaci szolgáltatások, foglalkoztatási programok közös filozófiája lassan formálódott a XX. század második felében. Végül az aktív munkaerőpiaci eszköztárba került minden olyan aktív tevékenységi forma, amely –közvetve, vagy közvetetten (pl. a szolgáltatásokat a munkaadókra fókuszálva) – elősegítette a munkavállalók munkavégző képességének megszerzését, megőrzését, vagy javítását, hozzájárult a munkaerőpiaci részvétel előkészítéséhez, megvalósulásához. Az aktív munkaerőpiaci eszközök további közös sajátja volt, hogy **akkor lépett működésbe, ha a szolgáltatások által nyújtott javakat a célcsoport tagjai önerőből már nem voltak képesek megszerezni**, előállítani.

A fogalom a XX. század végére további elemekkel bővült, s már nem csupán korrekciós, hanem proaktív szolgáltatások is megjelentek az aktív munkaerőpiaci politikák kínálati palettáján, melyeknek kifejezetten prevenciós céljai vannak.

A munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő személyek munkaerőpiaci integrációjában nyomokban már a hatvanas-hetvenes években jelen voltak különféle állami és civil szolgálatok a nyugat-európai jóléti és az észak-amerikai rendszerekben. (Happensack 1985., Weir 1992., Ughetto 2002., Koning-Mosley 2001.)

8. sz. táblázat: **A munkanélküliség típusai és a tartósan munka nélkül lévők integrációjára kialakított aktív munkaerőpiaci eszközök sajátosságai**

Főbb korszakok	A munkanélküliség típusa	A probléma természete	Lehetséges feladatok, projektek
1960-as évek 1970-es évek eleje	Frikcionális, vagy súrlódásos munkanélküliség, amely a teljes foglalkoztatás korszakához köthető.	Az új állás megtalálása és a régi állás elhagyása között kialakuló munkanélküliség. A munkaerő iránti kereslet meghaladja a kínálatot. A munkanélküliség időtartama általában rövid. A tartós munkanélküliség háttérében többnyire egyéni problémák húzódnak.	Az álláskereső szolgáltatások tevékenységének kiépítése kezeli az alapproblémát. Tartósan munka nélkül lévők esetében az egyéni felelősséget emelik ki. A problémák hatékony kezelésében konkrét személyre szóló stratégiák kialakítására lenne szükség. Ezzel szemben ezt a korszakot a kollektív kényszerek jellemzik.
1970-es évek közepétől az 1980-as évek közepéig	Strukturális munkanélküliség. A gazdasági szerkezetváltás korszaka ez, amikor a teljes foglalkoztatás válságba kerül.	A hagyományos szakképzettségű és a képzettség nélküli munkaerőt igénylő állások száma rohamosan csökken. A kereslet és a kínálat nagyságrendje alapvetően megegyezik a munkapiacon, a szerkezete viszont alapvetően különbözik. Az idős, alacsony képzettségű alkalmazottakra hosszú távú munkanélküliség vár. A tartós munkanélküliség háttérében gazdaságszerkezeti, s nem individuális problémák állnak.	A ciklus legjellemzőbb eszköze a képzés, átképzés, s a munkaerőkínálat csökkentése az idősebb munkavállalók oldaláról kordvezményes nyugdíjazással, s az inaktív állományba vonulás megkönnyítésével (pl. rokkantnyugdíj, ápolási díj stb. ).
Az 1980-as évek végétől napjainkig	Abszolút munkanélküliség. Posztindusztriális társadalom magas termelékenységgel, alacsony foglalkoztatási rátával, atipikus foglalkoztatási formákkal.	A munkaerő iránti kereslet lényegesen kisebb, mint a kínálat. A munkanélküliség nem csupán a legalacsonyabb képzettségű rétegeket érinti. A tartósan munka nélkül lévők aránya dinamikusan nő. A tradicionális foglalkoztatási kategóriák szerinti integrálódás a munka világába széles társadalmi rétegek számára elérhetetlen.	Munkahelyteremtés, önfoglalkoztatás támogatása, rugalmas foglalkoztatási formák kialakítása, a tartós munkanélküliek „vegyes jövedelmű rendszerekre” való átállítása. (segély + munka).

Forrás: A rendelkezésre álló szakirodalom alapján szerkesztette: Cs. J.

A szolgáltatások formája, a támogatórendszerek differenciáltsága ekkor három alapvető szemponttól függött:

- milyen a célcsoport munkavállalással összefüggő készsége, képessége,
- milyen a munkaerőpiaci helyzet, segítette, vagy akadályozta a hátrányos helyzetben lévők beilleszkedését,
- milyen a szóban forgó ország társadalompolitikai, szociálpolitikai rendszere, mennyire hangsúlyozta az állami szerepvállalást, s milyen mértékben emelte ki az egyéni felelősséget a hátrányos helyzet leküzdésében (liberális, konzervatív, szociáldemokrata alapállás).

A gazdasági, társadalmi, politikai környezet változásával együtt változott a munkavállalók munkaerőpiaci helyzete, s a társadalomnak a szolgáltatásokra vonatkozó elképzelése, elvárása is. A szolgáltatásoknak – igazodva a munkanélküliség legjellemzőbb típusaihoz, s a kor uralkodó ideológiájához – mint a fentiek is mutatják, alapvetően három nagy korszakát különböztethetjük meg.

Az aktív munkaerőpiaci politikának a legnagyobb hagyománya a skandináv országokban van. Rendszerszerűen először Svédországban jelent meg a hatvanas években és azt követően az OECD ajánlására terjedt el jó néhány nyugat-európai országban a hatvanas esztendőben. (OECD 1964) Ebben az időben az aktív munkaerőpiaci politika még a gazdasági stratégia részeként került előtérbe. Fő célja volt, hogy elősegítse a munkaerő földrajzi mobilitását és támogassa a gazdaság szerkezetének változását. Az aktív munkaerőpiaci eszköztár csupán a makroökonómia egyik eszköze volt, a teljes foglalkoztatás megvalósítását segítette. Az EU által a tagországok számára biztosított támogatási források (Strukturális Alapok, ezen belül kiemelten az Európai Szociális Alap) is kifejezetten ezt a célt szolgálták. Sem az OECD ajánlásának, sem a támogatási forrásoknak nem volt elsődleges szociális eleme. Az alkalmazott gazdaságélénkítő technika a háború utáni keynesianizmus szellemében szerveződött.<sup>6</sup> ***Az állam beavatkozását a gazdasági, munkaerőpiaci folyamatokba időlegesnek tervezték***, s a gazdasági egyensúly kialakulásának, a kereslet-kínálat önszabályozó mechanizmusának megteremtése érdekében szorgalmazták.

A keynesi gazdaságpolitikának azonban a hetvenes években már mutatkoztak az árnyoldalai. A gazdaságnak a teljes foglalkoztatásra történő átállítása miatt alacsony hatékonyságú lett a termelés, s az infláció felhajtó hatása pedig számottevővé vált. Az infláció növekedése viszont sértette a tulajdonosok érdekeit, így újra a monetáris közgazdászok kezébe kerül a nemzetgazdaságok irányítása. Ennek következtében viszont a csökkenő inflációval párhuzamosan a munkanélküliség folyamatos növekedése volt tapasztalható. Az 1980-as években tehát a keynesianusokat kiszorították a monetarizmus hívei. Bezárták az állami pénztárcákat. Az OECD már 1974-ben előre jelezte, hogy mindezek követ-

---

6 A „keynesianizmus” M. Keynes, brit közgazdász által kidolgozott gazdasági elmélet. Lényege, hogy a piacra épülő laissez-faire- típusú gazdasággal szemben a keynesi gazdasági modell a vegyes gazdaságokat helyezi előtérbe, ahol mind az állami, mind pedig a magánszektor fontos szerepet játszik. Keynes elmélete szerint a makroszinten érvényesülő trendek a döntőek, amelyek fölülírják a mikroszinten (az egyének szintjén) meghozott döntéseket. Az állam rövidtávú korrekciós szerepe a gazdaságban ennek megfelelően nélkülözhetetlen.

kezményeként számíthatunk ugyan a gazdasági növekedésre, de az a foglalkoztatás bővülése nélkül, sőt éppen ellenkezőleg, folyamatosan növekvő arányú munkavállalói kör leépítésével párhuzamosan valósulhat majd meg. A „munkanélküli kapitalizmus” képe tehát már a hetvenes években világosan látható volt. (Beck 1996.)

1985-ben pl. **az OECD országok a GDP-jüknek 2,25 % -át fordították aktív és passzív munkaerőpiaci programokra.** 10 évvel később az egyes országokban alig valamivel növekedett az erre fordított keret, miközben a gazdasági és társadalmi helyzet alapvetően megváltozott, s a munkanélküliek száma csaknem ötszörösére emelkedett. Az átlagos európai ráfordítási arány 3 % körüli volt a kilencvenes évek közepén, s országonként mind mennyiségi, mind minőségi (aktív, passzív) szempontból, igen nagy eltérést mutatott 1995-ben. 0,5% - át fordította e célra GDP-jéből a Cseh Köztársaság, Japán, Korea és az USA, míg Dánia, Svédország 6 % -át. A helyzet alapvetően a kilencvenes évek végéig változatlan maradt. (Martin 2000) **Ezzel párhuzamosan viszont folyamatosan növekedett az egyes országok jóléti kiadásainak GDP-n belüli aránya,** s szélesedett a rászorulóknak köre. A növekedés hátterében nem csupán demográfiai problémák – öregedő társadalom, alacsony születési ráta – álltak, hanem a lakosság romló gazdasági helyzete, és növekvő munkanélküliség. **A '90-es évek közepén az aktív munkaerőpiaci politika nem a teljes foglalkoztatás érdekében szerveződött, hanem a magas munkanélküliségi ráták csökkenését, a munkaerőpiac élénkítését célozta, s a költségvetési egyensúly helyreállítására tett kísérletet.**

**Az aktív eszközöket alkalmazó munkaerőpiaci politika célja,** hogy a hátrányos helyzetű személyek munkavállalását nehezítő körülményeket feltárja, s az érintett személyeket motiválja, hogy a rendelkezésre álló eszközöket igénybe véve, munkavégző képességüket megőrizve/illetve javítva, be/illetve visszailleszkedjenek az elsődleges munkaerőpiacra.

Az aktív munkaerőpiaci politikának tulajdonképpen 4 pontban összefoglalható célrendszer van.

### **I. javítsa az érintettek elhelyezkedési lehetőségét**

Ezt részben a széles értelemben vett közfoglalkoztatások körének megteremtésével, részben a piaci szabályozók foglalkoztatás ösztönző irányba való módosításával teheti meg, esetleg az önfoglalkoztatás feltételeinek támogatásával bővítheti.

### **II. növelje az érintettek munkavállaló képességeit**

Támogató programok, tréningek, képzések és egyéb szolgáltatások finanszírozásával, de ide tartozik a gyermek-intézményrendszer létesítése és kiszélesítése vagy egy kibővített egészségügyi ellátás és idősgondozás is.

### **III. fejlessze a munkaösztönzését**

Vagyis tegye kifizetővé a munkát. Legyen a munkának ára! Adókedvezményekkel, családi támogatások bevezetésével az alacsony jövedelmű, de munkaviszonyban lévő családok számára érje meg dolgozni.

#### IV. járuljon hozzá a kívül maradóknak költségeinek növeléséhez

Ezt a feltételt értelmezhetjük úgy is, mint a szankciók finom körülírását. Minden aktív program lehetővé teszi, hogy szűkítse, illetve szankcionálja azoknak a körét, akik nem akarnak részt venni a munkában, vagy a munkára előkészítő tevékenységekben (képzés, tréning, munkatapasztalat-szerzés stb.).

Az aktív munkaerőpiaci politika eszköztára tehát a fentiek értelmében olyan **szolgáltatásoknak és ellátásoknak a köre**, amely:

- ▶ támogatja az átmenetet a legtöbb esetben a munkanélküliségből az elsődleges munkaerőpiacra (*tranzitív jelleg*)
- ▶ megakadályozza a munkanélküliség tartóssá válását, a többgenerációs munkanélküliség kialakulását (*preventív jelleg*)
- ▶ hozzájárul a munkanélküliek képességének, készségeinek fejlesztéséhez (*a munkaerőpiaci pozíció javítása, vagy szinten tartása*)
- ▶ az egyéni aktivitás feltételezése a kliens részéről (*kezdeményező jelleg*)
- ▶ a feltételek biztosítása a továbblépéshez (*a lehetőség hangsúlyozása a kötelezettség-gel szemben*)
- ▶ mindezek mellett nem olyan vonzó, mint az elsődleges munkaerőpiac kínálta lehetőségek (*a kevésbé választhatóság elve*).

**A legtöbb európai országban a kilencvenes évek közepétől** fokozatosan bevezették a munkanélküli helyzetből való kilépés formalizált módszerét is. Ennek egyik alapvető eszköze, hogy „**beilleszkedési szerződést**” kötnek a klienssel, melyet a kliens és a hatóság ír alá. Az eddig meglévő anonim bürokratikus eljárásrend, melynek keretében a segílyt megállapították, majd folyósították, fokozatosan átmegy egy **személyre szóló differenciált szociális biztosítási rendszer, szolgáltatás** irányába.

A célok elérése érdekében a kilencvenes évek közepén, második felében számos eszközt fejlesztettek ki a jóléti államok, mely jó hatékonysággal alkalmazható a munkaerőpiaci és társadalmi integráció során. A lehetséges és javasolt beavatkozási módszereket összesítve 8 csoportba sorolhatjuk:

1. befektetés a képzésbe és a tréningekbe
2. a munkahelykeresés támogatása, a munkaerőpiaci ismeretek bővítése, telefonos, computeres álláskeresés támogatása
3. adótámogatás, alacsonyabb bérköltségek kialakítása
4. a „public job creation” a központi állásteremtés programja
5. „out of-work benefit” elem „in –work-benefits” értelmében a támogatást alapvetően azokra a csoportokra koncentrál, amelyeknek magas a lakásfenntartási, vagy a családfenntartási költségük
6. a munkával összefüggő költségek támogatása
7. nemzetközi mobilitás finanszírozása
8. befektetés a személyes készségek fejlesztésébe, tréningekbe

Országoként jelentős mértékben különbözik, hogy a fent felsorolt beavatkozási módokból milyen lépések következnek a beilleszkedési szerződés megkötését követően. Néhány helyen még máig nem tisztázott, hogy ha a munkanélküli ebbe a „beilleszkedési programba” belép, akkor meddig kapja a támogatást. Ameddig a hatóság jónak látja? Nem mindig egyértelmű az sem, hogy milyen forrásból finanszírozzák a programok megvalósítását (állam, önkormányzat, non-profit szervezetek nyújtotta szolgáltatás, piaci szereplők jelenléte stb.). Munkaerőpiaci, vagy szociális ellátásnak minősülnek ezek az ellátások, szolgáltatások? A legfontosabb kérdés persze minden esetben, hogy **ki a felelős az ügyfél ellátásáért, szolgáltatásba, vagy munkába helyezéséért**. A megkettőzött (munkaerőpiaci, szociális) vagy sokszereplős rendszerek esetenként alacsony hatékonysággal működtek, s az ügyfél másik szereplőhöz való irányításának játszmájába bonyolódtak. A kérdések feloldására, a rendszer koordinálására néhány országban az elmúlt évtizedben **integrált jóléti rendszereket** hoztak létre, **ahol a munkaügyi és a szociális (esetenként társadalombiztosítási) ellátások, és eszközök kombinációja valósul meg közös adminisztrációval**.

Az elmúlt egy évtizedben megfigyelhető változásokról összegzésként elmondhatjuk, hogy a nyolcvanas évek óta mind a munkanélküliek, mind az egyéb hátrányos helyzetű rétegek esetében a támogatások fokozatos csökkenése tapasztalható Európában. Jóllehet a gyökerek, s a szabályozás módja és mértéke igen távol esnek egymástól az említett jóléti modellekben, mégis úgy tűnik, a XX. század végére kialakul egy konszenzus a társadalmi részvétel mikéntjére vonatkozóan. **Minden modell fontosnak tartja az aktív társadalmi létet, s a munka világába való bekapcsolódást.**

### 3.6. Aktív munkaerőpiaci eszközök Magyarországon

**Magyarországon a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról az 1991. évi IV. törvény** (továbbiakban: *Flt.*) rendelkezik az aktív munkaerőpiaci eszközökről, amelyhez kapcsolódóan egyéb jogszabályok is meghatároznak ellátásokat és szolgáltatásokat. Elsőként azokat a **szolgáltatásokat és foglalkoztatást elősegítő támogatásokat** mutatjuk be, amelyek az álláskeresőket mielőbbi munkába helyezését szolgálják, amelyek döntő többségét azok a személyek tudják leginkább igénybe venni, akik **önmaguk is mindent megtesznek munkavállalásuk** érdekében.

A törvény értelmében: **(Flt. 58. §.) álláskereső az a személy, aki**

- a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik,
- oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és
- öregségi nyugdíjra nem jogosult, valamint rehabilitációs járadékban nem részesül és
- az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő jogviszony kivételével munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, és
- elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik, és
- akit az állami foglalkoztatási szerv álláskeresőként nyilvántart.

**A munkaerőpiaci szolgáltatások** a munkahelykeresést, a munkához, valamint megfelelő munkaerőhöz jutást, a munkahely megtartását szolgáltatások nyújtásával segíti elő.

Formái a következők:

- ▶ munkaerőpiaci és foglalkozási **információnyújtás**: célja, hogy elősegítse az elhelyezkedést és az üres álláshelyek betöltését. Az információk a foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a megye, a kistérség munkaerőpiaci helyzetére, a munkaerő-kereslet és -kínálat helyi jellemzőire, a foglalkoztatást elősegítő támogatásokra és a munkanélküli ellátásokra, a foglalkoztatással összefüggő jogszabályokra vonatkoznak, amely történhet önállóan vagy tanácsadás, állásbörze, munkaközvetítés keretében. A **családsegítő szolgálatok** is kérhetnek kihelyezett tanácsadást, és szervezhetnek állásbörzét a munkaügyi kirendeltséggel közösen.

9. sz. táblázat: **A munkaerőpiaci szolgáltatások formái**

A csoportos tanácsadás formái	Az egyéni tanácsadás formái
<ul style="list-style-type: none"> <li>impulzus tréning</li> <li>álláskeresési technikák oktatása</li> <li>álláskereső klub</li> <li>pályaorientációs tréning</li> <li>motivációs foglalkoztatás</li> <li>újraorientáló tréning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>munkavállalási</li> <li>pályaválasztási</li> <li>álláskeresési</li> <li>rehabilitációs</li> <li>pszichológiai</li> <li>életvezetési</li> </ul>
Munkaerőközvetítés	
<ul style="list-style-type: none"> <li>állásfeltárás</li> <li>állásajánlat</li> <li>önéletrajz-rögzítés</li> <li>internetes álláskeresés</li> <li>internetes munkaerő-keresés és -kínálat</li> </ul>	

Forrás: ÁFSZ

- ▶ **munkatanácsadás**: az érintett személy elhelyezkedését akadályozó körülmények feltárása, az azok megszüntetésére, a sikeres elhelyezkedés megvalósítására irányuló terv kidolgozása.
- ▶ **pályatanácsadás**: az adott személy pályaválasztásának, pályamódosításának elősegítése, és számára érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerőpiaci igényeknek megfelelő pályaterv kialakítása.
- ▶ **álláskeresési tanácsadás**: azok elhelyezkedése érdekében, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel (egyéni tanácsadás, álláskeresési technikák oktatása, álláskereső klub működtetése).
- ▶ **rehabilitációs tanácsadás**: megváltozott munkaképességű személyek számára, hogy elősegítsék a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározását.
- ▶ **munkaközvetítés**: célja a munkát keresők és a munkát kínálók találkozásának elősegítése, személyes beszélgetés a munkát keresővel, a foglalkoztatással kapcsolatos aka-

dályozó körülmények feltárása (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, tartózkodási hely, munkaképesség), a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről való tájékoztatás, így különösen a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről.

- ▶ **pszichológiai tanácsadás:** a tanácsadáshoz, a munkaerőpiaci képzéshez kapcsolódóan – amennyiben arra szükség van – a szolgáltatást igénybe vevő személy részére pszichológiai tanácsadás is nyújtható, mely segít feltárni az álláskereső számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést akadályozó körülményeket.
- ▶ **mentori szolgáltatás igénybevételét is** biztosíthatja a munkaügyi intézményrendszer az álláskereső vagy a munkaügyi központ más szolgáltatását, támogatását igénybevevő személy számára, ha a személyes konzultáció alapján megállapítható, hogy az együttműködési kötelezettség teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételéhez, a kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez személyes segítségre van szüksége. A mentori szolgáltatást a **mentor nyújtja.**

**Fontos tudnivaló,** hogy az álláskereső kérelmére **keresetpótló juttatás állapítható** meg a kirendeltség által a részére felajánlott csoportos foglalkozáson (álláskereső klub) történő részvétel időtartamára, ha a szolgáltatás időtartama legalább a 15 napot eléri (egy naptári évben legfeljebb 90 napra), és a szolgáltatást a munkaügyi központ nyújtja, vagy nyújtásához támogatást állapított meg. A keresetpótló juttatás az álláskereső részére a szolgáltatás igénybevételének igazolását követően folyósítható.

A munkaerőpiaci tanácsadás különböző formáiban elismert **szakmai végzettség** a szociálpolitikus, szociálpedagógus, szociális munkás, szociális menedzser, szociális szervező, igazgatásszervező, szociológus végzettség (30/2000. (IX.5.) GM rendelet), tehát a munkaügyi szervezetek szakmai feladatvégzése nyitott a szociális szakma számára is. A munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtók részére a munkaügyi központ – pályázat keretében – **támogatást nyújthat** a fenti szolgáltatások biztosítására, ebben is érintettek lehetnek a családsegítő szolgáltatások.

A fent felsorolt szolgáltatásokon túl a következő aktív munkaerőpiaci eszközök vehetők igénybe, melyek részletes leírását lásd a mellékletben:

- a) Képzések elősegítése
- b) Foglalkoztatás bővítéséhez adott támogatás (járulékkedvezmény)
- c) Közhasznú munkavégzés
- d) Önfoglalkoztatás támogatása (vállalkozás)
- e) Munkahelyteremtés és megőrzés
- f) Foglalkoztatáshoz kapcsolódó járulékok átvállalása, az alkalmi munkavállalói (AM) könyvvel való foglalkoztatás
- g) START kártyák  
(START kártya pályakezdőknek  
START-Plusz kártya – a Gyes-ről, Gyed-ről visszatérőknek,  
START EXTRA kártya 50. életévet betöltött,  
alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezőknek)

Napjainkban a foglalkoztatáspolitikai feladata is átrendeződik, melyhez az aktív eszközök szükségszerűen alkalmazkodnak. A korábbi mobilitást támogató és képzési feladatainak, az álláskereső rugalmasságok és dinamizmusok támogatásának megtartása, felerősítése mellett egyre aktívabb, cselekvőbb gazdasági funkciókat kell felvállalnia olyan területeken, mint:

- a lokális gazdaság fejlesztése, stimulálása – különösen az elmaradott térségekben (munkahelyteremtés, támogatott foglalkoztatás stb.),
- különféle alternatív, foglalkoztatási innovációk létrejöttének és működésének támogatása (például foglalkoztató civil szervezetek, közösségi alapokon szerveződő kisvállalkozások, szövetkezetek, munkaerő-kölcsönzés stb.),
- működő és újonnan induló cégeknek nyújtott beruházási, munkahely-teremtési támogatások,
- a hátrányos munkaerőpiaci helyzetű embereket foglalkoztató vállalkozásoknak nyújtott piacfejlesztő, „piacnyerő”, kereskedelmi kapcsolatokat építő támogatások, például marketing- vagy reklámtevékenységek támogatása,
- a piacokra jutást támogató egyéb (pl. jogi, könyvelői, vállalat-szervezési, termék- és szolgáltatásfejlesztési támogatások stb.),
- a nyílt piaci munkavállalást megalapozó, munkatapasztalat-szerző átmeneti, tranzit-foglalkoztatások támogatása,
- közhasznú, közcélú munkák támogatása.

Az aktívabb gazdasági részvétel mellett szintén fontos új fejlemény az is, hogy a foglalkoztatáspolitikai egyre aktívabban közreműködik a munkavállalást ellehetetlenítő, nehézzé tevő szociális problémák leküzdésében is. Ilyen irányú fejlemény az, hogy:

- a munkaerőpiaci szervezetek munkaközvetítői, munka-tanácsadói munkakörökben egyre jelentősebb arányban alkalmaznak szociális szakembereket, szociális munkásokat,
- a munkaerőpiaci politikában is általánossá válnak a szociális munka gyakorlatában megszokott, az ügyfél és a segítő közötti megállapodásokra épülő együttműködések.

Felismervén azt, hogy az embereknek nem lehet más szociális ellátásokhoz hasonlóan „munkát adni”, hanem mindenki csak magának tud „munkát keresni”, a munkához jutási támogatások, szolgáltatások körében **egyre jelentősebbé válnak azok a szociális-munka-tartalmak, amelyek igyekeznek alkalmasabbá tenni a munkanélkülieket arra, hogy saját maguk keressenek munkát.** A munkakeresésre való alkalmasság, motiváltság, elszántság és önbizalom javítása az objektív, szociális, egészségügyi, képzési nehézségek leküzdésén túl magában foglal olyan feladatokat is, mint pl.:

- a munkaerőpiaci keresletekről (álláslehetőségekről, bérkifizésekről, munkafeltételekről) való ismeretek gyarapítása,
- önismeret, önkép, önbizalom erősítése részben abban, hogy mire alkalmas, mire képes, miben állja meg a helyét a munkát kereső, részben abban, hogy mit akar, mihez érez elszántságot, eltökéltséget, ambíciót magában,
- szerepe van az elszántságok, ambíciók, önbizalmak erősítésének, ami igen gyakran a tartós munkanélküliség alatt kialakuló önbizalomhiányok, akarathányok, depresszív hangulatok leküzdését is jelenti,

- fontos a személyes kapcsolatok, jellemzően a szűk ismeretségi-rokonsági körön túlnyúló „távoli ismerősökkel” való kapcsolatok újjáélesztése,
- ennyiben a közösségi munka eszközei is az álláskeresői támogatások fontos elemévé válnak. A munkaerőpiaci szervezetek aktív programjait (képzési-, közmunka- és egyéb programjait) kiegészítik különféle egészségügyi, szociális, gyermekjóléti „részegítő” komponensek, ebben az értelemben az aktív programok egyre komplexebbé válnak,
- a munkaerőpiaci politika intézményrendszere egyre aktívabban együttműködik a különféle jóléti intézményekkel, szervezetekkel, így különféle szociális, egészségügyi, oktatási, gyermekjóléti, mentálhigiéniai és addiktológiai szolgáltatókkal,
- sőt számos jóléti állam a foglalkoztatáspolitikai és szociálpolitikai ágazatai közötti szervezeti összevonásokat, integrációkat is végrehajtott.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Ön konkrétan milyen passzív és aktív foglalkoztatáspolitikai eszközöket ismer? Kik, milyen munkaerőpiaci támogatásokra jogosultak?
- 2.) Ön szerint mely támogatások hasznosak, eredményesek a munkakeresés támogatásában? Miért gondolja így?
- 3.) Mely támogatások hasznosak a munkanélküliség okozta szegénység, megélhetési gondok enyhítésében? Miért gondolja így?
- 4.) Melyek azok a támogatási formák, amelyek az Ön véleménye szerint sikertelennek, hatástalannak, eredménytelennek tekinthetők? Miért gondolja így? Mi okozza a kudarcokat?
- 5.) Ön kiknek és milyen támogatásokat nyújtana akkor, ha jelentősebb munkaerő-kereslet jelentkezne? Miért kellene akkor támogatásokat nyújtani?
- 6.) Ön hogyan segítene akkor, ha a munkát kereső ember önbizalma, önbecsülése igen alacsony lenne: nem reménykedne abban, hogy ő bárkinek hasznos, értelmes munkát tudna elvégezni? Esetleg emiatt nem is nagyon akarna dolgozni? Mit tenne akkor, ha ez az illető egy gyereket, netán fogyatékos gyereket gondozó szülő, aki szorongásait és félelmeit a munkavállalástól abban fejezné ki, hogy neki a gyereke mellett van a helye?
- 7.) Ön hogyan segítene akkor, ha az Önhöz forduló, munkát kereső embernek irreális illúziói lennének arról, hogy milyen munkát, mennyiért tudhatna elvállalni, és emiatt egyik lehetséges munka sem elég jó neki?
- 8.) Ön mit tenne akkor, ha az Ön segítségéért forduló emberről az derülne ki, hogy neki nagyon nem éri meg munkát vállalni, mert túl drága lenne az ingázás utazási költsége, nem tudná ellátni a háztáji-háztartási feladatait, a gyerekei elesnének olyan ingyenes ellátásoktól, amelyeket csak munkanélküli szülők gyerekei kaphatnak meg?
- 9.) Ön hogyan próbálna meg segíteni akkor, ha nincsen munka? Milyen feladatot vállalhat fel általában a szociális szolgáltatás, vagy egy szociális területen dolgozó szakember akkor, ha nincsen elég munka, nincsen elég sok elég jó munkahely?

## 4. Az integrált jóléti rendszerek

*A foglalkoztatási és szociális terület együttműködése elengedhetetlen a „közös ügyfélkör” sikeres munkaerőpiaci és társadalmi integrációja során.* A szociális és munkaügyi rendszerek integrációja szakmapolitikai célkitűzés, melynek indoka elsődlegesen az, hogy egyre nagyobb rétegek válnak mindkét rendszer ügyfeleivé, egyre nagyobb mértékű együttműködésre és folyamatos kapcsolatra van szükség a két szakágazat szervezetei között, a következők miatt:

- szociális területen egyre hangsúlyosabb az esélyek kiegyenlítése, a hátrányos helyzetű rétegek életfeltételeinek javítása, célzottabb ellátások megszervezése érdekében,
- előtérbe kerül a munkavállalásra ösztönzés, a munkavállalási hajlandóság javítása kiemelten a tartós munkanélküliek körében a foglalkoztathatóság és a társadalmi befogadás érdekében,
- szükségessé válik komplex programok kidolgozása és működtetése a legsúlyosabb munkaerőpiaci és szociális problémák megoldása érdekében, amelyek szervezetek közötti együttműködést igényelnek.

A foglalkoztatás és szociálpolitika összehangolt működése, integrációja egy **kompetencia alapú együttműködés** megteremtésével lehet hatékony, amelyben lehetővé válik:

- az ügyfelek egyszerűbb kiszolgálása, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása,
- közös adatbázisok, nyilvántartások és programok működtetése,
- képzéseken, szemléletalakításon keresztül közös „munkakultúra” kialakítása.

Annak érdekében, hogy egy integrált rendszer kialakulhasson, a következő szakmai területeken szükséges az előrelépés:

- *a közös munkát szabályozó közös jogszabályi és intézményi környezet,*
- *intenzívebb szakmai kapcsolatrendszer,*
- *rendszer szemléletű támogatási és szolgáltatási rendszer,*
- *együttes forráskezelés,*
- *az együttes működést elősegítő integrált adatbázis.*

### 4.1. Az önkormányzatok szerepvállalása a munkanélküliség kezelésében, az integrált rendszer működtetésében

A szociális ellátórendszer működtetése a legtöbb európai országban a helyi önkormányzatok feladatkörébe tartozik. Az önkormányzatok bevonása a munkanélküliekkel kapcsolatos feladatok ellátásába már a nyolcvanas évek végén, kilencvenes évek elején megtörténik. Változó mértékben kapcsolódnak be a munkanélküliek számára szervezett szolgáltatások és foglalkoztatási programok koordinálásába, megvalósításába, az integrált rendszerek működtetésébe.

#### 4.1.1. A helyi önkormányzat foglalkoztatási feladatai

Magyarországon az Flt. 8. §-a, valamint a Szociális törvény. szerint az önkormányzatok foglalkoztatáspolitikai feladatai a következők:

- ▶ az álláskeresőkre részére közmunka, közcélú foglalkoztatás szervezése,
- ▶ a rendelkezésre állási támogatásra jogosult álláskeresőkre foglalkoztatásának elősegítése céljából közfoglalkoztatási terv készítése,
- ▶ a helyi foglalkoztatási viszonyok alakulásának figyelemmel kísérése,
- ▶ a döntések előkészítése, végrehajtása során a foglalkoztatáspolitikai következmények figyelembe vétele,
- ▶ a helyi foglalkoztatási érdekegyeztetésben való részvétel,
- ▶ támogatás nyújtása az állami foglalkoztatási szervezet működési feltételeihez és fejlesztéséhez .

Látható, hogy nemcsak az Önkormányzati törvény (amely az alapfeladatokat szabályozza) és nemcsak a Szociális törvény (amely a szakfeladatokat szabályozza), de a Foglalkoztatási törvény is ad feladatokat az önkormányzatnak a helyi lakosság szociális helyzetének javítása érdekében, amelynek egy jelentős módja a helyi foglalkoztatás szervezése. Miután a családsegítők döntő többsége önkormányzatok által fenntartott szociális intézmény, ezeknek a feladatoknak a megvalósításában a fenntartó igényt tarthat a családsegítő szolgálatok tevékenységére.

Az önkormányzatok cselekvési terét részben **kötelező**, főként a szociális törvényekben rögzített feladatok (többnyire passzív ellátások, segélyek folyósítása), részben **önként vállalt feladatok** töltik ki. A legtöbb európai országban a munkanélküliek **aktív eszközökbe vonása nem tartozik az önkormányzatok kötelezően ellátandó feladatai közé**. Az országok többségében a regionális, vagy lokális illetőségű munkaerőpiaci intézményrendszer feladata a munkanélküliek nyilvántartása, az aktív eszközök alkalmazásának kezdeményezése, finanszírozása.

Az önkormányzatok célcsoportja nem általában a munkanélküliek köréből kerül ki, hanem azokat a munkanélkülieket jelenti, akik a munkaerőpiaci ellátásokból a szociális ellátórendszerbe kerültek át. E személyek **jövedelmének a létminimum mértékéig való pótlása** az önkormányzatok kötelező feladata, melyet legtöbb esetben a Szociális törvény határoz meg.

A jövedelepótlással kapcsolatban kell szólnunk a támogatásoknak egy speciális köréről, az alacsony jövedelmeket kiegészítő jóléti támogatásokról. Annak érdekében, hogy a munkanélküli egy meghatározott feladatot még akkor is elvállaljon, ha annak fizetsége nem a legvonzóbb számára, jövedelemkiegészítő programokat működtetnek: az alacsony bért a társadalmilag elfogadott szintre egészítik ki. Az önkormányzatok megítélése szerint ez még mindig kedvezőbb megoldás, mert a munkavállaló társadalmi kapcsolatai bővülnek, a korábban munkanélküli foglalkoztatott részt vesz az új érték termelésében, s önfenntartásának költségeit egy bizonyos mértékig mégis csak munkajövedelemmel fedezi, az önkormányzatnak csupán jövedelem kiegészítő támogatást kell adnia, amely lényegesen kevesebb, mintha a munkanélküliek teljes mértékű jövedelepótlása az önkormányzatokra hárulna. Így működik pl. Írországból a családi jövedelmek kiegészítése, az Egyesült Királyságban a „családi hitel” rendszere, s Belgiumban a garantált jövedelepótlék. Mindkét esetben a foglalkoztatásra a nyílt munkaerőpiacon kerül sor.

A nyolcvanas években erősödő gazdasági folyamatok következtében a támogatásra szoruló kör egész Európában egyre bővült. Tartósan és tömeges mértékben kellett az aktív kereső korúaknak alapjövédelmet biztosítani a szociális ellátórendszer keretein belül. Ez óriási anyagi terhet rótt az önkormányzatokra, mely kikényszerítette a szociális törvények reformját. A szociális törvényeknek a '90-es évek elején az Európai Unió csaknem valamennyi országában végbemenő reformja az önkormányzatok passzív szerepét (segély folyósítása) aktív szerepre írta át, s bevezette a törvénykezés kereteibe a „**Segély helyett munka!**” filozófiát, mellyel keretet teremtett az önkormányzatok számára különféle szolgáltatások és aktív munkaerőpiaci eszközök alkalmazására a segélyezés mellett, illetve a segélyezés helyett.

**Magyarországon** az 1993. évi III. törvény 1996. évi módosításakor (1996. évi XXII. törvény az egyes szociális ellátásokkal kapcsolatos törvények módosításáról) biztosítottak lehetőséget az önkormányzatoknak arra, hogy az aktív korúak rendszeres szociális ellátásában részesülőket együttműködésre szólítsák fel, s közfoglalkoztatásba vonják. A klienseknek kötelező volt a családsegítővel való kapcsolattartás, mely a rendszeres szociális segély igénybevételének feltételei között szerepel. A szabályozás abból indult ki, hogy a tartósan munkanélküli helyzetet a segély önmagában nem tudja megoldani, mivel a probléma okai összetettek. Kezelésükhöz olyan támogató szolgáltatásokra, aktív szociálpolitikai és foglalkoztatáspolitikai eszközökre van szükség, amelyekkel elősegíthető e réteg társadalmi integrációja. Ez teszi szükségessé a segélyezetteknek egy – az önkormányzat által kijelölt – szolgáltatást nyújtó szervezettel – az esetek többségében már ekkor is a családsegítővel – való együttműködését, és foglalkoztatásba vonását. A törvény az együttműködési kötelezettség előírásának csupán a lehetőségét és a kereteit, az együttműködési programok típusait határozta meg, szabad kezét adva az önkormányzatoknak és intézményeiknek a részletszabályok megalkotására.<sup>7</sup> A törvény irányelve hangsúlyozta, hogy az együttműködési kötelezettség előírása csak azoknál az önkormányzatoknál célszerű, ahol a megfelelő intézményi háttér és szakember-gárda biztosított. Ahol e feltételek nincsenek meg, de az együttműködést szabályozni kívánják, **először az együttműködési kötelezettség végrehajtásához szükséges feltételeket kell megteremteni.**

Az együttműködés szabályozásának ebben az első, kezdeti periódusában az önkormányzatok többsége nem élt a törvényi lehetőséggel – néhány nagyváros kivételével – az együttműködés helyi szabályait nem határozta meg, a közcélú foglalkoztatás kereteit nem teremtette meg.

Az önkormányzatok a legtöbb esetben nem tartották sem szakmailag felkészültnek, sem szervezetében alkalmasnak saját apparátusukat arra, hogy a munkanélkülieknek nyújtandó aktív eszközöket saját maguk szervezzék, a programokat működtessék. Ezek a szolgáltatások és programok – úgy ítélték meg-, hogy nem tartoznak szorosan az önkormányzatok alapfunkcióját képező hatósági feladatokhoz. **A feladatot a legtöbb esetben a tervezés, a koordináció, az esetleges társfinanszírozás és a szakmai ellenőrzés szintjén vállalták fel. A programok megvalósítását főleg külső partnerek – többnyire non-profit szervezetek, kht-k – végezték.**

---

<sup>7</sup> A helyi rendeletek elkészítését és a feladat végrehajtásának módját a szakminisztérium által kiadott 7001/1997. NM Irányelv szigetette.

Egy – a kilencvenes évek végén Kelet-Magyarországon végzett – kutatás során a megkérdezett önkormányzatok egyharmada azzal érvelt, hogy mivel törvény nem írja elő, nincs hatásköre a lokális munkaerőpiacot meghatározó középtávú foglalkoztatási tervek készítésére. ***Az önkormányzatok kétharmada csupán a passzív ellátás folyósítását tekintette feladatának, mert ezt törvény szabályozza.*** (Csoba 2002)

A közcélú foglalkoztatási forma szervezése csak 2000-től szélesedett ki. Ennek háttérben az egyes munkaügyi és szociális törvények módosításáról szóló 1999 évi CXXII. törvény állt, melynek rendelkezései szerint a munkanélküli ellátás folyósításának időtartamát kimerítő munkanélküliek közül azok részére, akik szociálisan rászorultak, az önkormányzatoknak kell foglalkoztatási lehetőséget biztosítani. Rendszeres szociális segélyben pedig csak az részesülhet, aki a foglalkoztatást vállalja. A munkanélküliek támogatási rendszere 2000. február 1-jével tehát jelentős mértékben megváltozott és ez érintette a tartósan munka nélkül lévők szociális ellátását is. Ez a szabályozás 2000. május 1-jével – a legalább 30 napos foglalkoztatás megszervezésével és az együttműködési programok kibővítésével – az önkormányzatok számára kötelezően ellátandó feladatként írta le a foglalkoztatás szervezését. A segélyezettek számára az együttműködési kötelezettség ezt követően már nem az önkormányzati szabályozás függvénye volt, hanem törvényi követelmény lett, s a segély folyósításának feltételrendszerében meghatározóvá vált a foglalkoztatás követelménye és a felajánlott munkalehetőség elfogadása. A foglalkoztatás elsődlegességét, sőt kötelezettségét a passzív ellátásban részesülők körében tehát nem a 2009-től életbe lépő „Út a munkához” program fogalmazta meg elsőként. A 2000. májusától életbe lépő szabályozás és gyakorlat a munkanélküliekre nézve az „Út a munkához” program csaknem minden lényeges elemét tartalmazta. Az ellátás továbbfolyósításának feltételeként<sup>8</sup> törvény írta elő a munkavállalási kötelezettséget. Az ezt követő években a segélyezettek körében a kötelező foglalkoztatás kiterjesztésének nem a munkanélküliek munkavállalási hajlandósága szabott korlátot – hiszen a munka visszautasítását a jelenlegihez hasonlóan szankcionálták –, hanem a foglalkoztatásra fordítható forrás nagysága és az önkormányzatok szervező- és munkát biztosító kapacitása.<sup>9</sup>

A 2004 évi CXXXVI. törvény 2005. szeptember 1-i hatállyal ismét módosította a szociális törvénynek a rendszeres szociális segélyezettek együttműködését érintő szabályait. A változtatást az az elgondolás motiválta, hogy a tartósan munkanélküli, aktív korú nem foglalkoztatott személyek munkaerőpiaci visszatérését hatékonyabban segítené, ha az együttműködésük egy velük közösen készített beilleszkedési program mentén történne. Ez az új szabályozás a segélyezettektől – élethelyzetük javítása érdekében – a korábinál nagyobb aktivitást és felelősséget várt el. A szociális törvény az önkormányzatoknak kötelezővé tette a tartósan munka nélkül lévők integrációját segítő „Beilleszkedési programok” készítését. Mindezek következtében a segély folyósításának feltétele egyre inkább a munkavégzés lett, amely erősítette a közcélú foglalkoztatás szerepét és kötelezettségét a tartósan munka nélkül lévők ellátásának körében.

---

8 Az ellátás első 24 hónapját a korábbi legalább 12 hónapos együttműködési kötelezettség teljesítésével is elérhette a munkanélküli, a 24 hónap leteltével azonban új megállapításra csak akkor számíthatott, ha a foglalkoztatási kötelezettségének eleget tett.

9 Ezek a problémák –közel tíz év elteltével - az „Út a munkához” program szűk egy évének története során hasonló módon jelentkeznek: az önkormányzatok jelezték, korlátozott a felajánlható munkák köre, s a kormányzati oldalról mind gyakrabban elhangzik a jelzés, a program ebben a formában nagyon sokba kerül.

A 2006-ban bevezetett Beilleszkedési program működésének feltételei még ki sem alakultak, amikor a támogatási rendszer 2006-ban<sup>10</sup> és 2007-ben újra módosult. A rendszeres szociális segély családi segéllyé változott, majd annak érdekében, hogy az érintettek a passzív ellátás felől a foglalkoztatás felé forduljanak, a családi segély összegét limitálták. A 2007. évi változás azt is előírta, hogy a szociális segélyre jogosultaknak kötelező együttműködni a munkaügyi kirendeltségekkel is. A változások iránya a 2008 során előkészített és 2009 elején bevezetett „Út a munkához” program felé mutatott.

#### 4.1.2. Az „Út a munkához” program

2009-ben a Szociális törvény módosításával, a közfoglalkoztatás újraszabályozásával, az „Út a munkához” program bevezetésével alapvetően megváltozott a helyzet. A korábban aktív korúak rendszeres szociális segélyében (RSZS) részesülők többsége átkerült a munkaerőpiaci intézményrendszer által nyilvántartott Rendelkezésre Állási Támogatásban (RÁT) részesülők körébe, akik számára a – többnyire az önkormányzatok által szervezett – közfoglalkoztatásban való részvétel kötelező.

Az aktív munkaerőpiaci programok szervezését ennek ellenére ma is számos tényező nehezíti. A támogatott foglalkoztatási programok –ezek között is kiemelten az „Út a munkához” program – a készségek fejlesztését nem, csupán a közfoglalkoztatásba vonást finanszírozza.

Az önkormányzatok által támogatott munkanélküliek/segélyezettek jelentős százaléka azonban nincs munkaképes állapotban. A képessé tevéshez pedig sem program, sem forrás nincs. Másfelől a munkanélküliek jelentős köre nem fér be ezekbe a programokba, mert a felajánlható munkák köre és az önkormányzat által biztosítandó önrész mértéke olyan szűk, hogy a RÁT-ban részesülők teljes körének bevonását nem teszi lehetővé.

Az önkormányzatok egy része úgy érzi, hogy magára maradt a munkanélküliség problémájának kezelésében, s különösen a kisebb méretű települések vezetői nyilatkoznak úgy, hogy erőn felül kell teljesíteniük még ahhoz is, hogy a törvényben előírt kötelezettségeiket ellássák (közfoglalkoztatás), önként vállalt feladathoz (képessé tevés, munkavállalásra felkészítő szolgáltatások működtetése stb.) sem idejük, sem forrásuk, sem felkészültségük. Az intézményi, jogszabályi és gazdasági környezet pedig nem segíti a munkanélküliek kemény magjának a motiválását, képessé tevését, munkába állítását.

A lokális munkaerőpiacok kialakulását, s annak koordinálásában **az önkormányzatok szerepvállalását máig sok vita kíséri a nemzetközi szakirodalomban.** A viták főként a következő főbb kérdések körül zajlanak:

- hogyan tudják az önkormányzatok a munkanélküliek magas számát, s azon belül is a tartósan munkanélküliek magas arányát és a csaknem üres önkormányzati kasszát egymás mellé igazítani,
- hogyan tudnak az ellátásból kikerült munkanélküliek számára tömeges mértékben alapjövedelmet biztosítani,
- honnan kerül ki a szakemberháttér a programok szervezéséhez,

---

<sup>10</sup> A rendszeres szociális segélyezés rendszere 2006. július 1-jével alakult át, amelynek során a korábbi, egyéni támogatást felváltotta a családi segélyezés, a fix összegű ellátás differenciálttá vált.

- ki vállalja fel, s hogyan épüljön be egy tradicionális hivatali szervezetbe a lokális munkaerőpiaci politika, kik legyenek az „aktorok”,
- ki és hogyan vállalja fel a globális kérdésekre / gazdasági recesszió, csökkenő foglalkoztatottság, a tartós munkanélküliség általánossá válása / a lokális válaszokat,
- általános jelenséggé vált, hogy a központi kormányzat egyre gyakrabban a nélkül terhelte az önkormányzatokra a feladatot, hogy a szükséges eszközöket rendelkezésre bocsátotta volna,
- a cselekvési szükséglet nem vonta mindig automatikusan magával a cselekvési készséget és a stratégiai kezelés képességét. Gyakran született a kihívásra válaszként a rövidtávú krízismenedzselés, „tűzoltás” hosszú távú stratégiai programok helyett.

***A szakértők többsége úgy véli, az önkormányzatok szerepvállalása a foglalkoztatási problémák kezelésében már nem kerülhető el. Ugyanakkor határozottan kijelentik: az önkormányzat egyedül képtelen a lokális munkanélküliség felszámolására.***

Németországban, Hollandiában és Svédországban már a kilencvenes évek elején olyan kísérletek folytak, melynek keretein belül igyekeztek közelebb hozni egymáshoz a munkaerőpiaci intézmény és a szociális ellátórendszer lokális intézményeit. A hollandok a teljes intézményrendszert ennek megfelelően alakították át („egyablakos ügyintézési rendszer”), míg a svédek csak néhány kísérleti programot bonyolítottak le e módszernek megfelelően. A svéd pilot projektek azt mutatják, hogy a komplex programba bevont tartósan munka nélkül lévők nagyobb arányban kerültek ki a munkanélküliségből, mint kontrollcsoportba tartozó társaik.

A német rendszerben a tartós munkanélküliek körében alakult ki kötelező együttműködés a munkaerőpiaci és a szociális ellátórendszer lokális intézményei között. Ennek eredményeként az aktív munkaerőpiaci programok által érintettek körében egyre nagyobb arányban jelentek meg a szociális segélyben részesülők. Számukra- különösen, ha ez a további passzív ellátás feltétele- kifejezetten megnőtt a munkaerőpiaci intézményrendszer által biztosított aktív munkaerőpiaci programok jelentősége. A lokális munkaerőpiacért felelős szervezetek gyakran szervezik be a tartósan munka nélkül lévőket ezekbe az aktív munkaerőpiaci programokba. Ha azonban a végzett munkának csupán egyetlen komoly célja van, hogy a munkanélküli a további ellátás feltételeit megteremtse, akkor a célcsoporttagok sokkal kevésbé motiváltak a nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedésre a program végén. Ennek „eredménye” megjelenik a hatásvizsgálatokban is.

A német módszer elemzése arra is felhívta a figyelmet, hogy az ezredfordulón az együttműködési kísérletek ellenére nem volt megfelelő a munkaerőpiaci és a szociális intézmények, szolgáltatók között a feladat és a forrásmegosztás. Nem ott jelentek meg a források, ahol a motivációra és a foglalkoztatásra a legnagyobb szükség lenne. A hatékonyság statisztikai kényszere miatt a munkanélküliek lefölözése zajlott. (Koning-Mosley 2001. 303). Ezt orvosolandó vezették be ***a német rendszerben a következőtesebb munkamegosztást jelentő Hartz reformot 2003-ban, amelyben pontosan körülírják az együttműködés területeit és kötelező pontjait a két rendszer számára.***

***Az együttműködés esetlegességéről, illetve hiányáról számol be egy hazai 2008-ban készült vizsgálat is.*** A vizsgálat egy olyan kísérleti modellt elemzett, melynek keretében 7 helyszínen folyt a munkaerőpiaci és szociális intézményrendszer együttműködését célzó integráció szervezése.

„Az esetek többségében a partnerségek...nagyon formálisak voltak. A partnerségi rendszerek működtetéséhez a legtöbb esetben a szervezetek nincsenek hozzászokva. A szolgáltatások cseréje, a konkrét feladatok közös ellátása nem tartozott a korábbi gyakorlathoz. Mindenkinek magának kellett megbirkóznia a kliens problémájával, magára volt utalva, s a partnerszervezetektől nem sok segítséget kapott....Nem tisztázottak a partnerek közötti szolgáltatások cseréjének a módjai sem. A szűkös erőforrásokért vívott harcban az ügyintézők nincsenek meggyőződve arról, hogy saját klienskörükön túl másoknak is fel kellene ajánlani a szolgáltatási lehetőségeket. Nehezen válik világossá, hogy a klienskör tulajdonképpen azonos.” (Csoba 2008)

Az aktív munkaerőpiaci programok elindítása, majd ennek markánsabb „workfare” változatának megjelenése törvényszerűen hívta életre a munkaerőpiaci, foglalkoztatási és a jóléti, szociálpolitikai rendszerek intenzív együttműködését. Ez együtt járt a korábbi jóléti és foglalkoztatáspolitikai rendszerek változásával. A passzív elemeket folyamatosan aktív elemek váltják fel. Az aktív munkaerőpiaci programok kialakítása, hatékony működtetése érdekében **az önkormányzati és a munkaerőpiaci intézményrendszereknek is sokat kell változni**. E változások első jeleként jó néhány országban megszűnt a munkaközvetítés állami monopóliuma, míg más országokban a szolgáltatások privatizálását állították előtérbe. Az eszközrendszer szükségszerűen jóval komplexebbé vált, s egyszerre több partner együttes munkáját igényelte. Mind többet beszélnek a szakértők az „integrált jóléti rendszerek” kialakításáról, amelyben a célcsoporttal foglalkozó partnerek nem csupán esetleges, hanem rendszerszerű együttműködése válik a tevékenység alapjává.

## GYAKORLATOK

- 1.) Készítsük el a tartósan munka nélkül lévők számára a településen/kistérségben elérhető, felajánlható szolgáltatások listáját!
- 2.) Alkossunk két csoportot! Az egyik csoport a munkaügyi kirendeltségen dolgozókból, a másik csoport a családsegítő szolgálat tartósan munka nélkül lévő kliensei körében tevékenykedő segítőiből áll. Tegyük javaslatokat a másik csoport munkavégzésének változására vonatkozóan a közös cél – a tartósan munka nélkül lévők munkaerőpiaci helyzetének javulása – érdekében!
- 3.) Hozzunk létre közös „bankot”! Milyen „tőkét” (információ, szolgáltatás, szabad kapacitás, közös munkaformák stb.) tennénk be a családsegítő szolgálatok részéről, s milyen „tőkét” várnánk el a munkaerőpiaci intézménytől, ill. annak munkatársaitól?

## 4.2. A munkaerőpiaci intézményrendszer szerepvállalása a munkanélküliség kezelésében, az integrált rendszer működtetésében

A munkanélküliség kialakulásával, s mind szélesebb körűvé válásával minden ország létrehozta a probléma kezelésére rendszeresített munkaerőpiaci intézmény- és eszközrendszert. A munkaerőpiaci intézményrendszer aktív munkaerőpiaci programjainak az lenne a célja, hogy a gazdasági válságciklusok idején kialakult átmeneti munkanélküliséget – tartós recesszió esetén akár a hosszabb ideje fennálló munkanélküliséget – csökkentse, s jelentősen hozzájáruljon a munka világából kívül rekedteknek az elsődleges munkaerőpiacra való visszavezetéséhez. Hogy ezt munkaközvetítéssel, tréninggel, vagy pótlólagos munkahelyek teremtésével, a másodlagos munkaerőpiac kiépítésével, vagy kiszélesítésével végzi, vagy az elsődleges munkaerőpiaci szereplőknek biztosított támogatásokkal kívánja elérni (pl. tartós bértámogatások, képzések stb.), az korszakonként és országokonként eltér. Az egyes országok gazdasági helyzete, politikai, ideológiai alapjai, s a jóléti tradíciói jelentősen meghatározzák az egyedi intézményrendszerek kiépülését és az eszköztárak alakulását. Az elvárás azonban mindenütt azonos: a munkaerőpiaci intézményrendszernek és az általuk működtetett aktív munkaerőpiaci programoknak fontos szerepet kellene betölteni a szociális kirekesztődés megakadályozása /elkerülése terén. Hogy eléri-e a célját? Ennek a kérdésnek a vizsgálata – különösen a felhasznált pénzügyi források mértékét és a probléma nagyságát figyelembe véve – igen fontos kérdés.

Az utóbbi időben került egyre inkább előtérbe pl. az a tény, hogy a tartós munkanélküliség problémája egyszerre munkaerőpiaci és szociálpolitikai probléma. **A munkaerőpiaci intézményrendszer** a korábbi években az országok többségében erre nem fordított kellő figyelmet. **Eszközrendszere alapvetően azokra a munkavállalói rétegekre koncentrált, akik munkavállalói képességük birtokában azonnal munkába állíthatók** voltak. A munkaképességükben korlátozott személyeket a szociális ellátórendszerbe utalták. Napjainkban azonban – pl. a munkanélküliség tartósságának, vagy a társadalomszerkezet átalakulásának is köszönhetően - megváltozott a munkanélküliek összetétele. **A munkaerőpiaci intézményrendszerben is jelentős számban vannak olyan munkaképes korú személyek, akik pillanatnyi állapotukban nem készek a munkára.** A munkaerőpiaci intézményrendszernek ezekkel a személyekkel is foglalkozni kell. Az igazgatási, hatósági feladatok a megváltozott célcsoport körében nem hozzák a kívánt eredményt (az abszolút munkanélküliséggel rendelkező munkaerőpiacon, ahol 100 álláskeresőre tíznél kevesebb állás jut, a közvetítés már nem a leghatékonyabb aktív munkaerőpiaci eszköz). A szolgáltatások széles körének kiépítése pedig nem illeszkedik a rendszerben lévők szűk, specializált kompetenciáihoz. Ráczné 2007-ben végzett vizsgálatai is azt erősítik, hogy a munkaügyi szervezet Magyarországon sincs felkészülve a munkanélkülieknek nyújtandó speciális feladatok ellátásához. Ebből adódik **a rendszer diszfunkcionális működése: formálisan ellátja a feladatot, leköti az erre felhasználható forrásokat, de hatékonyságát illetően messze elmarad a lehetségestől, sőt még a kívánatostól is.** (Frey 2007.) Összegezve elmondható, hogy az egyes országokban létrehozott és működtetett munkaerőpiaci intézményrendszerek, valamint a rendelkezésükre álló aktív munkaerőpiaci programok hatása a munkanélküliség, ill. a tartós munkanélküliség szempontjában nagyon kicsinek mondható. Pedig a feladat maga fontos lenne. A kutatások azt igazolják, hogy **nem a módszer, hanem a módszer megvalósításának a formája (implementációja)**

**és a munkaerőpiaci programok szervezetrendszere alkalmatlan arra, hogy komolyabb eredmények szülessenek az aktív munkaerőpiaci programok alkalmazásának eredményeként.** Jóllehet az egyes országok feltételrendszere, munkanélkülisége eltérő képet mutat, az aktív munkaerőpiaci eszközök megvalósításakor mégis ugyanazok a **problémák** merülnek fel **a monopolizált és bürokratikus intézményrendszerekben:**

- **nem optimális az eszközök célzása:** Azok kapják, akiken nem tud segíteni, vagy mert sokkal rosszabb helyzetben vannak, mint amit az eszköz kezelni tud, vagy mert sokkal jobb helyzetben és nincs is igazán szükség a segítségre
- **nem megfelelő az eszközkombináció:** Az egyes eszközök nem épülnek egymásra, nem folyamatok kezelésére, hanem eszközök felhasználására koncentrálnak a rendszer. Nincs a rendszerben „esetmenedzser szemlélet”, amely szükséges lenne a személyre szóló eszközkombináció kialakításában és az eszköz felhasználásának végigkísérésében
- **a programvezetés rövidtávú érdekelttsége:** A rendszerek alkalmazottai többnyire monopolhelyzetben lévő állami alkalmazottak, akik az eszközök felhasználásával, s nem azok hasznosulásával kell, hogy elszámoljanak. Nem minőségi, hanem mennyiségi szemléletű a rendszerek sikerkritérium rendszere. A monopolisztikus rendszerek nem alkalmaznak a végzett munka értékelése során „hatásindikátorokat”, sokszor még „eredmény indikátorokat” sem, csupán „kimenetindikátorok” alapján mérnek.
- **nem hatékony a motivációs rendszer** sem a célcsoport, sem az alkalmazottak számára,
- **nincs valódi szakmai kontroll, csak bürokratikus kontroll**, mely a bürokratikus és nem a szakmai eredmények produkálására sarkall. Egy, a hazai munkaerőpiaci intézményrendszerre vonatkozó 2008-ban készült vizsgálat megállapítja, hogy „... **a munkaügyi kirendeltségek és az önkormányzati intézmények ügyintézőinek felelőssége általában jogi értelemben vetődik fel, ezzel szemben célszerűségi, hatékonysági szempontok érvényesítéséről ritkán kell beszámolniuk. Az ügyintézők érdekelttsége erősebben kötődik a jogviták elkerüléséhez, mint az ügyfelek elhelyezkedésének segítéséhez.** „ (Scharle 2008. 280.)

A nemzetközi és a hazai példák is az mutatják, hogy **Európában van néhány közös probléma, aminek megoldása még várat magára** a szociális segélyezettnek, vagy a tartósan munka nélkül lévők helyzetének hatékony változtatása érdekében:

- **szorosabb kooperáció a munkaerőpiaci intézményrendszer és a szociális intézményrendszer között** nem csupán a bürokratikus szinten, hanem a mindennapi valós munkában,
- **a munkaerőpiaci intézményrendszer eszközeinek jobb allokációja és megfelelőbb célzása:** sem a munkaerőpiaci intézményrendszer nem fordít kellően nagy figyelmet a tartósan munka nélkül lévőkre és a szociális segélyezetttekre, sem az aktív munkaerőpiaci eszközök nincsenek kellő mértékben allokálva a lokális szereplők-höz annak érdekében, hogy hatékonyabban tudják segíteni a célcsoportot,
- a legfontosabb, hogy **mielőbb meg kellene találni az egyensúlyt a központi irányí-**

- tás és a helyi megvalósítás között* a munkaerőpiaci intézményrendszerben annak érdekében, hogy növelhető legyen a végzett munka hatékonysága, hogy a tevékenység jobban illeszkedjen a munkaerőpiaci feltételekhez,
- *intenzívebb együttműködés* alakuljon ki *a munkaerőpiaci intézményrendszer és az aktív munkaerőpiaci programok megvalósításában szerepet vállaló más szervezetek, intézmények között.*

Mivel a tartós munkanélküliség aránya egyre nőtt, és a munkanélküliség arca, jellemzői kedvezőtlen módon változtak, *szükségszerű volt, hogy maga az intézmény és az eszközrendszer is változzon*, ha valóban be akarja tölteni eredeti funkcióját és mérhető módon hozzá akar járulni a munkanélküliség csökkentéséhez.

*A különböző országok az elmúlt 5 év során más és másféle módszereket követnek az intézményrendszer átalakításakor és az eszközrendszer működtetésével kapcsolatos reformok megvalósításakor.*

### 4.3. Integrált jóléti rendszerek a foglalkoztatásbővítés szolgálatában

A szociális és a munkaügyi rendszerek együttműködése nálunk is állandó témája a különböző szakmai tanácskozásoknak, konferenciáknak, azonban érdemi előrelépés még csak korlátozott mértékben tapasztalható. Az állandóan változó jogi környezet, az önkormányzati feladatok növekedése, a munkaügyi szervezetek szemléletváltása, és feladatainak módosulása kiszámíthatatlanná tette az ellátásokat, a hozzáférés lehetőségét az érintett munkanélküliek számára, akik – lévén tartós munkanélküliek – már esetleg több éve, évtizede a munkaügyi és az önkormányzati szociális rendszer kliensei. Végig élték a munkanélküli járadék változó szabályait, kapták a munkanélküliek jövedelemplótló támogatását, majd a rendszeres szociális segílyt, együttműködtek hol a munkaügyi kirendeltséggel, hol az önkormányzattal, majd a családsegítő szolgálattal. Dolgoztak 90 napot 1995-96-ban, hogy továbbra is jogosultak legyenek az ellátásra, majd közhasznú munkákba vonták be őket. Volt, akinek sikerült közmunkaprogramba is bekerülnie, és most közcélú foglalkoztatottak, vagy koruk, egészségi állapotuk miatt továbbra is a családsegítő szolgálattal működnek együtt. A fentiek is jól példázzák, az ügyfél sodródik a rendszerek között, s az integráció irányába csupán lassú elmozdulás mutat.

Az integrált jóléti rendszerek létrehozásával szemben Magyarországon hosszú ideje az egyetlen formális ellenvetés az adatvédelmi törvény. Az egyes intézmények klienseik adatait, a segítség formáját, a támogatás módját és mértékét nem adhatják ki más intézményeknek, mondják a létező jogszabályokra hivatkozva az intézményvezetők. Ennek köszönhetően számos esetben előfordul, hogy az ügyfelekről több intézmény egyszerre vezet ugyanazon nyilvántartásokat, s az is e probléma része, hogy *a nyilvántartások vezetése oly sok időt köt le, hogy operatív segítő munkára már csak meglehetősen szűk időkeret marad.* Egy, a támogató rendszerekre vonatkozó vizsgálat tanulsága szerint pl. az egy ügyfélre jutó időkeret a tartósan munka nélkül lévőkkel foglalkozó „Be-

illeszkedési programban” 25 perc.<sup>11</sup> Ennek többségét a szükséges adatok felvételéhez veszik igénybe. (Csoba 2008)

Az integrált rendszerek létrehozásával kapcsolatban a legtöbb európai országnak más a véleménye, s az adatvédelmi törvényben is más szabályozással találkozunk. A két vagy több intézmény együttműködését kifejezetten előnyösnek tekintik a munkavégzés szempontjából, s előnynek, ha az ügyfél problémájára a rendszerek együttes megoldást dolgoznak ki. *Az integrált rendszerek több modell szerint szerveződnek „a szisztematikusan szakmai koordináció kialakításától, a közös szakmai protokollok, eszközök, ügyfélszolgálati programokon át, az egy helyre gyűjtött ’szolgáltató házak’, centrumok koncepciójáig terjed a paletta.”* (Borbély 2008. 102.)

Az integráció első lépéseként természetesen a jogszabályok harmonizálására, egységesítésére van szükség, amely biztosítja a rendszerszerű – és nem esetleges – együttműködést. **Franciaországban** pl. elkészítették a szociális kohézióról szóló egységes kódexet, amely magában foglalta a korábbi gyermekvédelmi, szociális, munkaügyi, családügyi szabályozást. (Borbély 2008.103.) A **német kormányzat** is határozott lépéseket tesz a szociális és a munkaügyi terület **egységes szabályrendszerének** a kialakítására.

A jogszabályi keretek kialakítása után az **intézményrendszerek és tevékenységi formák összehangolása szükséges**, Ebben a tekintetben **a holland és dán modell a legelőrehaladottabb, ahol kialakult az „egyablakos” ügyintézés, melynek lényege, hogy a szolgáltatókat a kliens egy helyen veheti igénybe, s az egyes rendszerek forrásait és eszköztárát az ügyfél szükségleteinek megfelelően kölcsönösen és komplementer módon használhatják az integrált rendszer ügyintézői.** A személyre szabott segítség, a holisztikus szemlélet, az együttműködő partnerek széles köre garantálja, hogy a modell évek óta sikeresen működik. A személyre szabott szolgáltatás titka, hogy nem a bürokratikus intézményrendszerek, hanem külső, pályázat útján szerződött partnerek végzik a szolgáltatást.

**Ausztriában, Hollandiában és Új-Zélandon** is a munkaerőpiaci intézményrendszer a tartósan munka nélkül lévők körében biztosítandó szolgáltatást pályázati úton biztosítja. A szolgáltatás ellátására pályázóknak rendelkezniük kell a feladat ellátásához szükséges feltételrendszerrel, s vállalniuk kell az **eredményorientált működést**. Az előzetesen megállapított eredményindikátorok teljesítése a feltétele a további évekre vonatkozó ellátási szerződés megkötésének.

**Németországban és Ausztriában** a tartósan munka nélkül lévők ellátásért felelős állami és önkormányzati intézményrendszerek kötelező konzorciumot hoztak létre, s egy előre rögzített feladatellátás mentén biztosítják a szolgáltatást a kliensek számára. **Hollandiában a konzorciumi partnerek kiegészülnek a társadalombiztosítás intézményrendszerével**, s közös adatbázis, forrás és eszközrendszer felhasználásával látják el a klienseket. Többnyire munkalehetőséget ajánlanak az elsődleges munkaerőpiacon, vagy a támogatott munkák világában, de élnek az önkéntes munka eszközével, a képzések, tréningprogra-

---

11 A Kutatási beszámoló „Az aktív korú munkanélküliek rendszeres szociális segélyében részesülők érdekében a családsegítő szolgálatoknál tevékenykedő szakemberek helyzete, tevékenységi formái, fejlesztésük lehetséges irányai” c. kutatásról valamennyi családsegítő szolgálatnál tevékenykedő, a beilleszkedési programban dolgozó segítő megkeresésével egy 500 fős mintán (mely a megkérdezett alapsokaság 48 %-a) készült kutatás eredményeit foglalja össze. (Kutatásvezető: Csoba Judit Debrecen, 2008. Kézirat)

mok szervezésével, s számos egyéb szolgáltatási lehetőséggel is annak érdekében, hogy a munkanélkülieket a munka közelében tartsák. (Borbély 2008., Scharle 2008.)

A legszorosabb együttműködés a sokat hivatkozott **finn modell**ben valósult meg, ahol az állami munkügyi szervezet egyes helyeken összeolvadt a szociális szervezetekkel, egészségügyi és képző intézményekkel egy **egységes integrált szolgáltatási központ**ot alkotva. Az integrált jóléti modell eszköztára komplex, egyénre szabott, az egész életmódot befolyásoló ellátást biztosít a munkaerőpiacra való kilépés érdekében.

**A magyar integrált modell kialakítása** – bár több modellkísérleti program sikerrel zárult – egyelőre még várat magára. Nem csupán a jogszabályi változások szintjén, hanem a mindennapi munkavégzés során is. A korábban hivatkozott kutatás során készült interjúk alkalmával a szociális területen dolgozó, de tartósan munka nélkül lévő személyekkel foglalkozó segítők rendszeresen szóvá tették a munkügyi szervezettel való kapcsolat-tartás bürokratikuságát, s az ügyfél érdekében megvalósuló „esetkonferenciák” hiányát. Felvetik, hogy az igazgatási feladatok ellátása során a munkaerőpiaci intézményrendszer munkatársai „igazgatási szemlélettel” végzik a feladatot. Nem igazán az ügyfelek sorsa, mint inkább az akta valamennyi rubrikájának kitöltése izgatja az ügyintézőt. Tipikus bürokratikus játszmák zajlanak tehát a rendszerekben, melyeknek a kliens nem alanya, hanem tárgya csupán. Reménytelenül sodródik a nagy költségigényű „papírtengeren”.

Az együttműködő szervezetek között jogszabályi szinten csupán az igazgatási feladatok vannak meghatározva. Az önként vállalt, vagy az egyes esetekben innovatívnak tekinthető **együttműködési feladatok nincsenek szabályozva**. Ezen a téren meglehetősen nagy a bizonytalanság és a szervezetlenség. Függetlenül attól, hogy a célcsoport azonos, hogy a cél is azonos – társadalmi és munkaerőpiaci integráció a segélyre szoruló kliensek körében – kérdésünkre, hogy van-e rendszeres információcsere az intézmények között, az önkormányzat és családsegítő szolgálat vonatkozásában 96% volt az igenek aránya, míg a munkaerőpiaci intézményrendszerrel kapcsolatban csak 58,1 %. A kapcsolattartás formája mindkét esetben a leggyakrabban a telefonos egyeztetés (önkormányzat 85,9%, munkaügy 86,6%). Második leggyakoribb forma az önkormányzatok esetében az esetenkénti személyes találkozás (81,5%), addig a munkügyi szervezettel a második helyen a hivatalos levelezés áll (45,1%, önkormányzat 80,4 %) és csak 3. helyre szorult az esetenkénti személyes találkozó (41,7%).

A tartósan munka nélkül lévő személyekkel foglalkozó három szervezet (munkaerőpiaci intézményrendszer, szociális igazgatás, szociális szolgáltatás, többnyire családsegítő szolgálat) intézkedései és szolgáltatásai nem épülnek egymásra, nincsenek összehangolva, nem egy, az ügyfél érdekeit szolgáló folyamat részeként alakulnak. Nincs intézményesített kapcsolatrendszer. A személyes szimpátia alapján működnek a rendszerek közötti esetleges kapcsolatok, de **nincs közös adatbázis, esetkonferencia, jól megfogalmazott munkamegosztás, a szervezetek helyettesíthetőségének elve nem működik, s nincs kötelező konzultáció sem a fejlesztés irányaira vonatkozóan**.

A rendszerek tehát lassan változnak, miközben a szociális gondoskodás célcsoportja és feltételrendszere általában egész Európában átalakult. Már nem működik a korábban jól kialakított gyakorlat, hogy a munkaképes munkát keresőkkel a munkaerőpiaci intézményrendszer, a munkára pillanatnyi állapotában nem képes személyekkel pedig a szociális ellátórendszer foglalkozik. A munkaképesek is kikerülnek az időkorlátos

munkaerőpiaci intézményrendszerből, s jóléti ellátásokért, szociális segélyekért fordulnak, s a munkaerőpiaci intézményrendszer is foglalkozik számos olyan ügyféllel, ahol a munkába helyezés a szociális szolgáltatások igénybevétele nélkül elképzelhetetlen.

## GYAKORLATOK

- 1.) **Vizsgáljuk meg az alábbi integrációra törekvő modellkísérleti proramok dokumentumait** a hivatkozott elektronikus felületek igénybevitelével! Mi lehet az oka, hogy a négy hivatkozott, sikeresen megvalósuló modellkísérleti program hatására az integrált rendszerek irányába csak alig érzékelhető elmozdulás történt?
  - Az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány 1992-ben jött létre, 2008-ig ötszáz-ezer hátrányos helyzetű ember munkához jutását segítette, 5000 projekt támogatásával 38,4 milliárd forint kihelyezésével. Folyamatos pályázataik, azok eredménye, programjaik bemutatása elérhető: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu)
  - Kormányzati közfoglalkoztatási programok: pl. „Lépj egyet előre!” a Kormány és az Európai Unió a képtelen emberek számára kíván lehetőséget adni a szükséges tudás megszerzésére, 11.000 felnőtt szakképzésére vagy a szakképesítés megszerzéséhez szükséges közismereti tudás elsajátítását szolgáló képzések (a támogatottak 60%-a állásnélküli). A programnak önálló menüpontja van a [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) honlap jobb oldalán.
  - Közmunka pályázatok (pl. kórházi közmunka program 2009. április) a Szociális és Munkaügyi Minisztérium honlapjáról elérhetők: [www.szmm.gov.hu](http://www.szmm.gov.hu) bal oldali menüpont: Távmunka Tanács, vagy a <http://tavmunkatanacs.bmik.hu> honlapról.
  - A HEFOP 2.2.2 „A szociális szolgáltatások modernizációja és fejlesztése” témakörben a szociális és munkaügyi szolgáltatások együttműködési modellje kidolgozásra került, annak szakmai anyagai megtalálhatók a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet honlapján: [www.szmi.hu](http://www.szmi.hu).
- 2.) **Kövessük figyelemmel a TÁMOP 1.3.1. kiemelt programot**, amelynek szolgáltatásfejlesztési programjában **leghangsúlyosabb „A munkaerőpiaci és szociális szolgáltatások kapcsolódása” projekt**. A program lebonyolítója az FSZH (2009. júliusában induló 2 éves program). A [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) honlapon lehet megismerkedni a részletekkel.
- 3.) **Vizsgáljuk meg az alábbi eseteket! Használjuk a megoldás keresésekor a szociális regisztert! Lásd. VI. sz. melléklet!**

## Esetek a szociális regiszterhez

Az alábbiakban néhány olyan eset kerül bemutatásra, amely érintheti az aktív korúak ellátásában részesülőket, és segítséget igényelhetnek.

### 1. Eset: Tartósan beteg, idős, fogyatékos személy ápolása/gondozása:

Élethelyzet: Ápolási díjról visszatérő személy aktív korúak ellátásának megállapítását kéri. Mivel eddig nem tudott munkát vállalni, segítséget kér az eddig ápolat személy elhelyezésében. (Az előzetes együttműködést a jogosultsághoz 2009.01.01-től a munkügyi kirendeltségnél kötelező teljesíteni 3 hónap időtartamban.)

A szociális regiszterből igénybe vehető szociális szolgáltatások

#### A) Ha az ügyfél **idős személy esetében kér segítséget:**

alapszolgáltatás keretében (a gondozásra szoruló ellátása saját otthonában történik):

- házi segítségnyújtás,
- jelző rendszeres házi segítségnyújtás,
- étkeztetés,
- nappali ellátás időskorúak részére (idősek klubja)
- amennyiben átmeneti elhelyezésre van szükség: időskorúak gondozóháza
- ha tartós intézményi elhelyezés szükséges: idősek otthona (ellátási területnél megyét kell választani) ajánlható.

#### B) Ha fogyatékos nagykorú gyermekét nevelő szülő szeretné a gyermeke napközbeni elhelyezését megoldani:

Ha a család nappalra szeretné megoldani a felügyeletet, felajánlható a fogyatékosok nappali ellátása (3. életévét betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére), de sok esetben az idősek klubja is biztosítja a napközbeni ellátást.

Ha a szülő tartós bentlakásos intézményi elhelyezést szeretne, akkor külön erre specializálódott intézmények segítik a családokat:

- fogyatékosok ápoló-gondozó otthona, fogyatékosok rehabilitációs intézete, és lakóotthona.

A lakóotthoni ellátás feltételezi a részben önellátási képességet.

**A regiszter használata:** Szolgáltató keresés – ellátási terület (régió, megye, kistérség, település) kiválasztása a legördülő menüsorból kattintással – szolgáltatás típusa (szociális) – szolgáltatás megnevezése, kiválasztása (pl. fogyatékos személyek otthona) – keresés – megjelenik a címlista (ha nincs egy településre adat, érdemes megyei, kistérségi szinten keresni) – kattintás a konkrét szolgáltatásra. A címlisták nyomtathatók.

### 2. Eset: 14 éven aluli kiskorú gyermekét nevelő szülő esetében a gyermek napközbeni ellátásának megoldása (a gyermekek életkorának megfelelően)

- bölcsőde, hetes bölcsőde,
- családi napközi (térítésköteles),
- házi gyermekfelügyelet (beteg gyermek részére),
- nyári napközis otthon vagy napközis tábor,

A gyermekek napközbeni ellátásának minősül továbbá az iskolai napközis ellátásban nem részesülő, különösen a csellengő vagy egyéb okból veszélyeztetett tíz év feletti gyermekek számára nyújtott nappali felügyelet, foglalkoztatás - sport- és egyéb klub-foglalkozás, illetve játszótér, játéktár, játszóház. Ezen szolgáltatások megszervezése a települési önkormányzatok feladata.

Az aktív korú ellátást kérelmezők esetén a 63/2006. (III. 27.) Kormányrendelet 15. § (4) bek. alapján a jegyző hivatalból vizsgálja a gyermek elhelyezésének lehetőségét.

A Gyvt. 41. § (1) bekezdése alapján a gyermekek napközbeni ellátásaként a családban élő gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletét, gondozását, nevelését, foglalkoztatását és étkeztetését kell megszervezni azon gyermekek számára, akiknek szülei, nevelői, gondozói munkavégzésük, munkaerőpiaci részvétel elősegítő programban, képzésben való részvételük, betegségtől vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni. A napközbeni ellátás keretében biztosított szolgáltatások időtartama lehetőleg a szülő munkarendjéhez igazodik.

**A regiszter használata:** Szolgáltató keresés – ellátási terület (régió, megye, kistérség, település) kiválasztása a legördülő menüsorból kattintással – szolgáltatás típusa (gyermekjóléti) – szolgáltatás megnevezése, kiválasztása (pl. bölcsőde) – keresés – megjelenik a címlista (ha nincs egy településre adat, érdemes megyei, kistérségi szinten keresni) – kattintás a konkrét szolgáltatásra.

**3. Eset: Pszichiátriai és szenvedélybetegség** esetében – amennyiben az ügyfél elmondja – **cél-szerű a családsegítőhöz irányítani**, akár az álláskeresési megállapodás részeként, akár mint szolgáltatást felajánlani. A szolgáltatás igénybevétele önkéntes. A családgondozó számára megfelelő egészségügyi ellátást, illetve **közösségi ellátást**, szenvedélybetegek számára nyújtott alacsonyküszöbű ellátást, vagy **nappali ellátást** ajánlhat számára (ezek a szolgáltatások közvetlenül is igénybe vehetők, a regiszterből kikereshetők).

**A regiszter használata:** Szolgáltató keresés – ellátási terület (régió, megye, kistérség, település) kiválasztása a legördülő menüsorból kattintással – szolgáltatás típusa (szociális) – szolgáltatás megnevezése, kiválasztása (pl. családsegítés, közösségi ellátások) – keresés – megjelenik a címlista (ha nincs egy településre adat, érdemes megyei, kistérségi szinten keresni) – kattintás a konkrét szolgáltatásra.

#### **4. Eset: Hajléktalan személyek részére biztosított szociális szolgáltatások**

Az aktív korú hajléktalan személyek részére nagyon fontos a szociális szolgáltatások felajánlása. Ha a hajléktalanná vált személy részére az alapvető tisztálkodási, étkezési, alvási szükségletek kielégítése biztosított, eredményesebben tud részt venni a közfoglalkoztatásban, az álláskeresésben is.

A hajléktalan szállóknak több típusa van: **éjjeli menedékhely, átmeneti szállás**. Ha közfoglalkoztatásban nem részesül, nappali ellátása **nappali melegedőben** biztosítható, az étkeztetés népkonyhán oldható meg.

Az **aktív korú hajléktalan személyek** részére a tartózkodási helyük szerint illetékes települési önkormányzat állapítja meg az ellátásra való jogosultságot, és szervezi meg a számukra felajánlott közcélú munkát. Ebből kifolyólag együttműködési kötelezettsége az ellátást megállapító jegyző illetékességi területén szolgáltató munkaügyi központ kirendeltséggel vagy családsegítő szolgálattal van. Ha a hajléktalan személy más településen tartózkodik életvitelszerűen, akkor az új tartózkodási helye szerinti települési önkormányzatnál nyilatkozatot kell tennie a tartózkodási helyének megváltoztatásáról. Ellenkező esetben – bár már nem az ellátást megállapító

települési önkormányzat illetékességi területén tartózkodik – továbbra is az ellátást megállapító jegyző illetékességi területén szolgáltató munkaügyi központ kirendeltséggel vagy családsegítő szolgálattal kell együttműködnie.

A fővárosban életvitelszerűen tartózkodó, aktív korúak ellátásában részesülő hajléktalan személyek számára az ellátásra való jogosultságot a főjegyző állapítja meg, és együttműködési kötelezettsége is a főjegyző által kijelölt szervvel van.

Mielőtt a munkaügyi kirendeltségen az ügyfél „szociális helyzetére” tekintettel a családsegítővel történő együttműködés, az álláskereső megállapodás részeként előírásra kerül, a személyes beszélgetés során fel kell mérni, hogy az ügyfél milyen ellátásokat tud (képes) igénybe venni. Amennyiben az ügyfél eladósodott pl. közüzemi díjtartozás miatt, akkor családsegítő szolgáltatást kell felajánlani.

**A regiszter használata:** Szolgáltató keresés – ellátási terület (régio, megye, kistérség, település) kiválasztása a legördülő menüsorból kattintással – szolgáltatás típusa (szociális) – szolgáltatás megnevezése, kiválasztása (pl. átmeneti szállás) – keresés – megjelenik a cimlista (ha nincs egy településre adat, érdemes megyei, kistérségi szinten keresni) – kattintás a konkrét szolgáltatásra.

Ha 18 év alatti gyermeket nevelő család lakhatása nem biztosított, akkor a család tartózkodási helye szerinti **gyermekjóléti szolgálathoz** kell ajánlani, itt esettől függően a családok együttes elhelyezésére keresnek megoldást, erre szakosodott intézményben: **családok átmeneti otthona**, vagy ha a család együttes elhelyezése férőhely vagy intézmény hiányában nem biztosított, **gyermek átmeneti otthonában, helyettes nevelésügyi hálózat** révén. A szolgáltatásokban mindig egyedi megállapodás alapján történik az ellátási szerződés megkötése (maximum egy év időtartamra), ez idő alatt a családdal az adott intézmény szociális munkása és a gyermekjóléti szolgálat családgondozója foglalkozik (a szülők számára konkrét feladatok kerülnek előírásra pl. elhelyezkedés, lakhatás megoldása).

A „választható szolgáltatások” ablakból kiválasztjuk a három szolgáltatást és egyenként átvisszük a jobb oldali ablakba.

A „Férőhelyek száma” ablakból pedig a „21-50” férőhelyet választjuk.

Ellátási terület:  Régió  Megye  Kistérség  Település

Békés megye

**Szolgáltatás adatai**

Szolgáltatási ágazat:

Szolgáltatási csoport:

Szolgáltatási alcsoport:

Szolgáltatás megnevezés:

Választható szolgáltatások	Választott szolgáltatások
bázis-szállás	Idősek otthona
bölcsőde	Időskorúak gondozóháza
családi napközi	Nappali ellátás Időskorúak részére
családok átmeneti otthona	
Családsegítés	
egyéb alternatív napközbeni ellátás	
Egyéb foglalkoztatás szociális intézményben elhelyezettek számára	
Éjeli menedékhely	
Élesezés	
Felugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás	
Fejlesztő felkészítő foglalkoztatás	
Fogyatékos személyek szociál-gondozó célú lakóotthona	
Fogyatékos személyek gondozóháza	
Fogyatékos személyek otthona	
Fogyatékos személyek rehabilitációs célú lakóotthona	

Férőhelyek száma:

Emelt szintű ellátást nyújtó intézmények:

Ilyen esetben is a szülőnek rövidtávon a közfoglalkoztatásba bevonás, illetve hosszú távon a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedés jelenti a legnagyobb segítséget.

A gyermekek átmeneti gondozásának **megszervezése a gyermekjóléti központhoz tartozik**, így az ügyfeleket ide kell irányítani.

**A regiszter használata:** Szolgáltató keresés – ellátási terület (régió, megye, kistérség, település) kiválasztása a legördülő menüsorból kattintással – szolgáltatás típusa (gyermekjóléti) – szolgáltatás megnevezése, kiválasztása (pl. családsegítés, vagy gyermekjóléti szolgáltatás) – keresés – megjelenik a címlista (ha nincs egy településre adat, érdemes megyei, kistérségi szinten keresni) – kattintás a konkrét szolgáltatásra.

- 1) A fenti esetek közül melyek azok, amelyek megoldásához az Ön településén, kistérségében a legkevesebb segítség vehető igénybe? Mi az oka ennek? Hogyan kezelné mégis a problémát?
- 2) Ismerjük meg az integrált helyi rendszerek kísérleti modelljét, az „alulról építkező” kaposvári modellből!

Kaposváron a munkanélküliek beilleszkedését segítő integrációs bizottság 1997 óta működik. 2009-ig a családsegítő szolgálat, 2009-től az önkormányzat működteti. Az IB olyan rendszeresen ülésező szakértői testület, mely az aktív korúak ellátására jogosult személyek élethelyzetének javítására tesz kísérletet. A testület tagjai a közös ügyfélkör tagjaira vonatkozóan megoldási javaslatokat készítenek, melyet az IB tagok egyeztetnek.

Az IB állandó tagjai a munkaügyi szervezet munkatársa, a családsegítő kijelölt munkatársa és az önkormányzat foglalkoztatási csoportjának munkatársa. Egyéb tagok lehetnek a civil szervezetek képviselői, vagy az egészségügyi intézmény –és szolgáltatási rendszer képviselői.

Az IB mint munkaszervezet összefogja és biztosítja a folyamatos kapcsolattartást azon személyek és szervezetek között, akik a munka nélkül lévők munkaerőpiaci és társadalmi integrációjának sikeréhez hozzá kívánnak járulni.

Az IB közvetlen információáramlást biztosít a résztvevők által aktuálisan szervezett programokról, szolgáltatásokról (pl. képzés, munkalehetőség, csoportfoglalkozás) és az azokon való részvétel módjáról és feltételeiről. Az együttműködés hatékonyságának növelése érdekében gyűjti az együttműködő felek által megfogalmazott igényeket (pl. képzési igény), azokra reagál és megteremti a visszacsatolás lehetőségét.

Egyéni szinten biztosítja az egyén és az adott szervezet együttműködésének – céljának, tartalmának, időtartamának kereteit. Hozzájárul a helyes diagnózis felállításához szükséges szolgáltatások körének meghatározásához, az igénybevétel időkeretének a megjelöléséhez, az ügyfelek állapotának felméréséhez, a fejlődéshez szükséges szolgáltatások meghatározásához és fejlesztéséhez.

Az integrált rendszer biztosítja az egyénre szabott tájékoztatási kötelezettség teljesítését, a közvetlen visszacsatolás lehetőségét, a fejlesztő tevékenységekben az egyéni eredmények közvetlen kommunikálását, mely erősítheti az együttműködő partnerek közötti további munkakapcsolatot. Az együttműködés ebben a formában hozzájárul a különböző szervezetek által nyújtott szolgáltatások egymásra építéséhez, egymást kiegészítő jelleggel való működtetéséhez, a határidők pontosabb betartásához, átláthatóvá, nyomon követhetővé, személyre szólóvá teszi a segítség folyamatát.

- 1.) Milyen tanulságokkal szolgál az eset?
- 2.) Miben más ez a modell, mint a segítség hagyományos formái?
- 3.) Megítélése szerint egy ilyen modell megvalósítása milyen akadályokba ütközne az Ön településén?
- 4.) Mi a véleménye a modell más településeken történő adaptálhatóságáról?

## 5. A non-profit szektor foglalkoztatási szerepvállalásának lehetőségei és korlátai

A non-profit szervezetek megjelenése a foglalkoztatáspolitikai/munkanélküliség kezelése területén Magyarországon csak a '90-es évek elejétől figyelhető meg, ellentétben számos európai országgal, ahol már a '70-es évek második fele óta jellemző aktívabb részvételük és befolyásuk a munkanélküli célcsoport körében. A nonprofit szervezetek hazai szerepvállalása ideálisnak ma sem mondható. A több mint 70 ezer regisztrált nonprofit szervezetből alig négyezer lát el feladatokat szociális területen, s ezen belül is alig két-háromszázra tehető azoknak a száma, melyek elsődlegesen foglalkoztatási, vagy munkaerőpiaci integrációt segítő célokat tűztek maguk elé. Az állami szervezetek és a települési önkormányzatok intézményei és szolgáltatásai mellett nagyon kevés civil szolgáltató működik. Annak ellenére van ez így, hogy a nonprofit/civil szervezetek „hivatalos” szerepvállalására évek óta lehetőség van, a törvényi, jogszabályi keretek is többnyire adottak (ún. állami, önkormányzati feladatok átvállalása, ezen feladat-ellátás támogatása). A gyakorlat azonban nagyon sok kérdőjelet hordoz magában. Ezek közül is kiemelkedik annak vizsgálata: miért ilyen szűk körű a nonprofit szektor jelenléte a foglalkoztatással kapcsolatos problémák kezelésében, a munkanélküliek körében.

### 5.1. A nonprofit szektor jogi szabályozásának legfontosabb elemei

A Polgári Törvénykönyv alapszabályainak, rendelkezéseinek figyelembe vételével került elfogadásra a közhasznú szervezetekről szóló 1997. évi CLVI törvény (melyet azóta többször módosítottak). E törvényben meghatározásra kerülnek a közhasznú tevékenységek (26. §. c.), mely szerint a következők tartoznak a foglalkoztatási területhez:

- Rehabilitációs foglalkoztatás,
- Munkaerőpiacon hátrányos helyzetű rétegek képzésének, foglalkoztatásának elősegítése – ideértve a munkaerőkölcsönzést is – és a kapcsolódó szolgáltatásokat.

A közhasznú szervezetek típusait is meghatározza a fenti törvény, melyek közül a foglalkoztatáspolitikai terén a legfontosabb szervezetek a következők:

- Társadalmi szervezet,
- Alapítvány,
- Közalapítvány,
- Nonprofit gazdasági társaság (*megjegyzés: az ún. közhasznú társaságok megszűntek*),
- Közhasznú tevékenységet ellátó szociális szervezet.

Egyebekben a törvény a közhasznú működéssel kapcsolatos szabályokat, a közhasznú jogállás megszerzésének feltételeit, a közhasznú szervezeteket megillető kedvezményeket tartalmazza.

A nonprofit szervezetek az önkormányzattal, munkaügyi központokkal szinte minden feladatra köthetnek szerződést, kivéve a hatósági feladatokat. Minden közfeladatra, amely a szociális, egészségügyi, oktatási, kulturális, sport, környezetvédelmi, környezetgazdálkodási stb. területeket érinti. Az első és legcélravezetőbb feladat a munkaerő foglalkoztatása. Számos non-profit szervezet foglalkozik ma már „profi” módon a tartós munkanélküliek fejlesztésével, tranzit foglalkoztatásával, közvetítésével. Az önkormányzatok foglalkoztatási feladatainak átvállalása, mint új feladat jelenik meg napjainkban (pl. munkaerő szervezés, közmunkák, közhasznú munkák menedzselése). Egyre többször halljuk, hogy milyen kár, hogy a településen nincs jól működő civil szervezet, amely részt vállalhatna ezeknek a programoknak a szervezésében.

## 5.2. A harmadik szektor szerepe a foglalkoztatás bővítésének elősegítésében

A nonprofit szervezetek munkaerőpiaci szerepvállalásának módja és a végzett feladatok köre rendkívül sokféle lehet. A cél azonban közös: növelni a rendkívül alacsony hazai foglalkoztatottságot, s segítséget nyújtani a munka világába lépni kívánók számára. Ezt a szerepet a legtöbb európai országban a nonprofit szervezetek nagymértékben vállalják, mind a foglalkoztatás, mind az alternatív munkaerőpiaci szolgáltatások terén. A nonprofit szervezetek többnyire szolgáltatási szerződéses viszonyba lépnek az önkormányzatokkal és a munkaerőpiaci intézményekkel és ennek keretében biztosítják a személyre szóló integrációs programok működtetését a munka nélkül lévők körében.

Az ún. alternatív munkaerőpiaci szolgáltatások körébe azokat a szolgáltatásokat és programokat sorolhatjuk, amelyek a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű munkavállalók munkaerőpiaci integrációját segítik, s túlmutatnak az aktív munkaerőpiaci programok hagyományos „egydimenziós”, vagyis csupán egy probléma megoldását vállaló eszközein, és komplex módon járulnak hozzá a munkanélküliség okozta hátrányok felszámolásához.

A hazai foglalkoztatási célú civil szervezetek fejlesztésében az 1992 óta működő Országos Foglalkoztatási Alapítvány (majd Közalapítvány) vállalt úttörő szerepet.

A szektor bekapcsolódására, fejlesztésére biztosított pályázati lehetőségeket a VII sz. mellékletben foglaltuk össze. A táblázatban feltüntettük az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány programjai mellett az Európai Unió Strukturális Alapjainak támogatásával (HEFOP, TÁMOP) megjelenő programokat is. Bár felmerül, hogy áttekintésünk nem teljeskörű, arra azonban biztosan elegendő, hogy szemléltesse, az alternatív munkaerőpiaci szolgáltatásokra milyen nagy szükség van a hazai munkaerőpiaci intézményrendszer és önkormányzati szolgáltatási rendszer mellett a tartósan munka nélkül lévők társadalmi és munkaerőpiaci integrációjának segítésekor. Az **összefoglaló táblázatban** a munkaerőpiacon bármilyen szempontból hátrányos helyzetűek munkaerőpiaci felzárkóztatását, foglalkoztatását elősegítő, döntően a harmadik szektor számára biztosított legfontosabb hazai – 1999-2008 – pályázati programokat gyűjtöttük össze, vastagítottan jelezve azokat, ahol kiemelt célcsoportként jelentek meg a tartósan munkanélküliek.

A programok összefoglalásaként mégis azt kell mondanunk, hogy a hazai nonprofit szektor fejlődése – különösen a tartós munkanélküliek körében tevékenykedő szervezetek esetében – rendkívül lassúnak mondható, s nemzetközi összehasonlításban messze a szektorban rejlő lehetőségek mögött marad. Mi az oka a kapacitások kihasználatlanságának?

### 5.2.1. A „maradványelv logika” érvényesülése

A civil szervezetek egy részének megítélése szerint a döntéshozó politika még ma is a „**maradvány elv**” szerint képzelel el a szervezetek működését. A „maradvány elv” logika többes értelemben is érvényesülni látszik. Egyfelől jelentheti azt, hogy a legtöbb gondoskodást igénylő, legnehezebb helyzetbe került, s állandósult krízishelyzetekben lévő csoportok ellátása maradjon a civilekre. Másfelől a lassú, lépésről lépésre haladó folyamatok hihetetlenül költségesek, s ezt a köztisztviselői tarifákkal finanszírozni képtelenség, így valami pénz ugyan kerül erre a tevékenységre is az állami, önkormányzati kasszából, de önkéntesek nélkül ez a terület nem vállalható fel.

A civil szervezetek gyakran tiltakoznak tevékenységük ilyen módon való megítélése ellen. A maradványelvű finanszírozás nem biztosít e szervezetek számára ugyanolyan folyamatos finanszírozási háttérrel, mint az állami, önkormányzati intézmények számára. Sem normatív finanszírozást, sem a szolgáltatások széles körű kiszervezését, sem a közvásárlói szerep kiszámítható működését nem sikerült a civil szervezeteknek elérni. A centralizált jóléti rendszerek a szolgáltatások többségét szívesebben végeztetik a saját intézményi és szolgáltatási rendszerrel még akkor is, ha azok hatékonysága bizonyítottan alacsony.

### 5.2.2. A „menekülés előre” stratégia buktatói

A finanszírozási források döntő többsége feladatfinanszírozású. A projektszemlélet mindig valami újat, határozott idejűt – lehetőleg maximum egy-két éves belátható időtartamú –, modellértékűt vár el a cselekvőktől. Felmerül a kérdés, tud-e a jelenlegi feltételek között civil szervezet egy *szolgáltatás folyamatos működtetésére* vállalkozni. A **projekt-finanszírozás** veszélyezteti a folyamatosságot. Ki fizeti a szolgáltatás infrastruktúráját

/könyvelő, villanyszámla, takarítónő, képzések stb./, ha mindenki csak a programokat akarja finanszírozni, a beállt – bizonyítottan szükséges és eredményes – civil szolgáltatásokat nem.

### 5.2.3. Korszakváltás a „civil életben”

A **problémák többsége** abból a különös, **átmeneti helyzetből fakad**, amelyet a civil szervezetek az utóbbi években élnek át. Az önkéntes, karitatív, szabadidős társaságok mind több szakmai hozzáértéssel, profizmussal vállalnak át állami feladatokat. E feladatok átvállalásával a közösségek azonban túlnőnek a „laikusok szabadidős egyesületei” kereteken, a baráti társaságokon. A tevékenységeket szakmaként, s a szakmai teljesítményt megillető díjazásért cserébe kívánják végezni. Ez már nem napi 1-2 órát, nem szívességből végzett munkát, baráti segítségnyújtást jelent. Az önkéntesség – a szakmai színvonal szorítása, a szükségletek növekedése és az állami feladatok átvállalása következtében – mindinkább munkaadóval szembeni kötelességgé változik, a segítő jó szándéka a szolgáltató kötelességtudatává, felelősségévé alakul át. Ennek viszont már mind kevesebb köze van a szabadidőhöz, a „tenni a közösségért valami hasznosat” lelki szükségülethez. A civil közösség munkahellyé változik. A változást az állami/önkormányzati szféra egyfelől sietteti, hiszen a szociális/ munkaerőpiaci területen megjelenő szükségletek mind kevésbé elégíthetők ki a meglévő intézményrendszerekkel, szolgáltatásokkal, másfelől a speciális feladatok ellátására új szakemberek beállítására az apparátusok keretein belül nincs mód. Ugyanakkor lassítani is igyekeznek ezt a folyamatot azért, hogy a civil szervezetek által átvállalt állami feladatokhoz nem rendel – vagy csak nagyon ritka esetben: lásd normatív finanszírozást élvező ellátási formák – hozzá az anyagi feltételeket.

### 5.2.4. Állami feladatátvállalás – sajátos szerepmeghatározás

- a) A civil szervezetek a forrásokért mindig pályáznak, mintha nem állami feladatokat vállalnának át (munkanélküliek integrációja, pályakezdő fiatalok munkatapasztalatának szervezése stb.), hanem „jutalomjátékot” kapnának, hiszen „nyernekek” forrásokat. A legtöbb esetben már a fogalomhasználat is megengedő és nem szerződésen nyugvó. Nem elfogadott ajánlattételekről, elismert, finanszírozott szükségletkielégítő tevékenységekről, hanem „nyereményekről” van szó.
- b) Mindez erősíti a pályázó kettős morálját: a szolgáltatás fenntartása érdekében a pályázók kénytelenek a mindenütt elvárt új innováció helyett az egyenletesen jól működő szolgáltatást elszámolni, a fenntarthatóság érdekében a teljesítőképesége felüli programszámmal birkózni, hiszen egy programmal képtelenek a vállalt szolgáltatást a „pályázatok közötti átmeneti időszakban” fenntartani, s a munkatársak számára a megélhetést biztosítani.
- c) A legnagyobb probléma azonban, hogy mi történik a kikísérletezett és a program végén jónak minősülő modellprojektekkel, szolgáltatásokkal. Az eredményes kísérletek rendszerszerűvé válására ugyanis elenyésző számú példa van a hazai szolgáltatásfejlesztésben a munkaerőpiaci programok terén. Pedig a tartósan munka nélkül lévők, a munkaerőpiac peremére szorulóknak körében a sikeres szolgáltatásokat nem lehet a fizetőképes ügyfelekre alapozni.

### 5.3. Miért éppen a nonprofit?

Civil szervezetben tevékenykedők számára talán fölösleges indokolni, hogy mi ennek a munkaformának a vonzereje, most mégis néhány mondatban összefoglaljuk a tartósan munka nélkül lévők körében tevékenykedő nonprofit szolgáltatások lényegét.

- A civil szervezetek többsége „emberléptékű”. A területen, a célcsoport közelében végzi feladatait, nem egy centralizált központi irodaházban.
- A szervezetek többsége „kínálati politikát” folytat s nem csupán a keresletet várja, amely majdcsak jön egyszer.
- Feltárja a problémákat, felfedezi az ügyfeleket, személyre szóló és rugalmas stratégiákat képes kidolgozni. Nem kötik a mamutszervezetek bürokratikus előírásai /30 napos ügyintézés, bonyolult eljárási rend stb./.
- Méreteit tekintve is kisebb, mint a nagylétszámú hivatalok elidegenedett futószalagrendszere.
- Nem hatósági feladatokat lát el, hanem szolgáltat. Nagyobb a bizalom a segítő és segített között – nincs „lebukásveszély” –, több idő jut egy-egy eset megoldására, lehetőség nyílik az atipikus formák alkalmazására.
- Nem ellátási kötelezettségének tesz eleget, hanem valós szükségleteket elégít ki. Nagyobb a lehetőség a specializációra, speciális célcsoportok szükségleteire való felkészülésre.
- Olcsóbb olyan értelemben, hogy nem sémákat alkalmaz, hanem a leghatékonyabb megoldás kiválasztására törekszik, ami hosszú távon mindenképpen kifizetődőbb.
- S végül komoly szervezeti és szakmai garanciákat biztosít, hiszen az ellenőrzés a több forrásból való finanszírozás miatt állandóan és több oldalról van jelen, ami mindenképpen motivál a jó színvonalú munkavégzésre.

#### GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Az Ön településén vannak-e civil szervezetek?
- 2.) Van-e ezek között olyan, amely a tartósan munka nélkül lévőknek segít?
- 3.) Ön hogyan ítéli meg a civil szervezetek tevékenységét a szociális területen?
- 4.) Ön vállalná-e a saját településén egy ilyen szervezet létrehozását, működtetését?
- 5.) Várhatóan mi jelentene a legnagyobb nehézséget a mindennapi munkavégzés során?
- 6.) Hol, mely területen lenne erre a szervezetre a legnagyobb szükség?
- 7.) Megítélése szerint mi az oka, hogy Magyarországon nem terjedtek el a munkanélkülieket segítő civil szervezetek?

## Felhasznált irodalom

**Agenda 2000:** *For Stronger and Wider Europe* European Commission, Brussels, 1997

**Albert, L. – Gyulavári, T (szerk):** *Az Európai Szociális Alap*

Szociális és Családügyi Minisztérium, Budapest, 1999

**Albert, M.:** *Capitalism against Capitalism* Whurr Publishers, London, 1993

**Beck, U.:** *Kapitalismus ohne Arbeit* Der Spiegel 1996/20. 140-146. old.

**Bódis, L. – Nagy, Gy.:** *Empirikus vizsgálatok a munkanélküli ellátások magatartási előírásainak ellenőrzéséről*

Kormányzás, Közpénzügyek, Szabályozás, 3. évf. 2008, 1. sz. 39-47. old.

**Borbély, T. B.:** *Hasznosítható gyakorlatok az OECD államokban a rendszeres szociális segélyben részesülők együttműködési kötelezettségének effektív teljesítésére a szociális és munkaügyi állami (önkormányzati) és magán szférával*

In.: Családsegítők, szociális szakemberek részére a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programjának szervezéséhez. Szakirodalmi válogatás (szerk): Ráczné Lehoczky Zsuzsanna, Állami Foglalkoztatási Szolgálat, Budapest, 2008, 99-120. old.

**Csoba, J. (szerk.)** „Az aktív korú munkanélküliek rendszeres szociális segélyében részesülők érdekében a családsegítő szolgálatoknál tevékenykedő szakemberek helyzete, tevékenységi formái, fejlesztésük lehetséges irányai” c. kutatás zárótanulmánya  
Kézirat Debrecen, 2007

**Csoba, J.:** *Az önkormányzatok feladatvállalása a helyi munkaerőpiaci programok szervezésében* In: Landau E–Ulicska L (szerk.) Szociális-jog-biztonság  
SZOFA Alapítvány, Debrecen, 2002, 167-177. old.

**Csoba, J.(szerk):** „A társadalmi beilleszkedés elősegítése a szociális területen dolgozó szakemberek képzésévé, valamint a szociális és munkaügyi szolgáltatások együttműködési modelljének kidolgozásával” című HEFOP-2.2.2.-05/1-2006-02-0001/4.0 program B komponensének külső értékelése Kézirat, Debrecen, 2008

**Enjolras, B. – Laville, J.L – Fraisse, L. – Trickey, H.:** *Between subsidiarity and social assistance – the French republican route to activation*

**In.: Lodemel I. – Trickey H.:** ‘An offer you can’t refuse’

Workfare in international perspective, The Policy Press, Bristol, 2000, 41-70. old.

**Frey, M.:** *Az aktív munkaerőpiaci eszközök működésének értékelése 2001-2006 között és változásai 2007-ben*

In: Fazekas Károly – Cseres-Gergely Zsombor – Scharle Ágota: *Munkaerőpiaci tükrök 2007 MTA*

Közgazdaságtudományi Intézet – Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest, 2007, 136-171. old.

**Happensack, H.G. – Wenzel, G.:** *Hilfe zur Arbeit und Arbeitszwang, Selbsthilfe und Administrative „Normatisierung” von Lohnarbeit*

In: Liebfried, S. – Tennstedt F. (szerk.): *Politik der Armut und die Spaltung der Sozialstaats*, Suhrkamp, Frankfurt am Main, 1985, 249-267. old.

Kézikönyv az „Út a munkához” program feladatairól, kiemelten a közcélú foglalkoztatás jó gyakorlatairól (2009. év)

- Koning, J. – Mosley, H. (szerk.):** *Labour Market Policy and Unemployment Impact and Processevaluation in Selected European Countries*  
Edwart Elgar Publishing Limited, Northampton, 2001
- Liebfried, S. – Tennstedt, F. (szerk.):** *Politik der Armut und die Spaltung der Sozialstaats*  
Suhrkamp, Frankfurt am Main, 1985
- Martin, J.:** *What Works among Active Labour Market Policies*  
Evidence from OECD countries `experiences  
OECD Economic Studies No. 30 2000/ I. 79-114. old.  
*OECD : Recommendation on Active Manpower Policy*  
Manpower and Social Affairs Committee, Paris, 1964
- Ráczné dr. Lehóczky Zs.:** *A rendszeres szociális segélyben részesülők együttműködési kötelezettségének teljesülése. Feltáró alapvizsgálat összefoglaló eredményei*  
Zárótanulmány, Állami Foglalkoztatási Szolgálat, Budapest, 2007
- Scharle Á.:** *Foglalkoztatás, intézményrendszer és foglalkoztatáspolitik*  
In: Társadalmi Riport 2008 (Szerk.) Kolosi T. – Tóth István Gy. Tárki, Budapest, 2008, 257–290. old.
- Schmidt, G.:** *Flexibile Koordination: Instrumentarium erfolgreicher Baschäftigungspolitik aus internationaler Perspektive*  
In.: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt und Berufsforschung 1992/25. 232-252. old.
- Schmidt, G.:** *Wege in eine neue Vollbeschäftigung übergangsmärkte und aktivierende Arbeitsmarktpolitik* Campus Verlag Frankfurt/New York, 2002  
*Schmidt, V.A: The Futures of European Capitalism*  
Oxford University Press, New York, 2002  
„Segély helyett munkát?!” A rendszeres szociális segélyben részesülők együttműködési kötelezettségének teljesüléséről szóló célvizsgálat eredményei, tapasztalatai (2007. év)  
Szociális regiszter elérhetőségén belül ([www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) szociális regiszter)  
Felhasználói Kézikönyv fenntartók részére (2009. év)
- Ughetto, P.:** *Creating Service Jobs: Lesson from Extra-European Eperiences*  
In: Sarfati, H.- Bonoli, G. (szerk.) *Labour Market and Social Protection Reforms in International Perspective* Asghate, Hampshire, 2002, 167-173. old.  
Útmutató az „Út a munkához” program feladatainak ellátásához (Informatikai-Szakmai felhasználói Kézikönyv a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis alkalmazásához (2009. év)
- Weir, M.:** *Politics and jobs: the boundaries of employment policy int he United States.*  
Princeton University Press, Princeton, 1992

A képzéshez használandó jogszabályok:

<b>1991. évi IV. törvény</b>	A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról
<b>2004. évi CXXIII. törvény</b>	A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról
<b>2004. évi CXXII. törvény</b>	A prémiumévek programról és a különleges foglalkoztatási állományról
<b>1997. évi LXXIV. törvény</b>	Az alkalmi munkavállalói könyvvel történő foglalkoztatásról és az ahhoz kapcsolódó közterhek egyszerűsített befizetéséről
<b>291/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet</b>	Az Állami Foglalkoztatási Szolgálatról
<b>49/1999. (III. 26.) Korm. rendelet</b>	A közmunkaprogramok támogatási rendjéről
<b>18/2005. (X.18.) FMM rendelet</b>	Az álláskeresők nyilvántartásba vételéről, a nyilvántartásból való törlésről, valamint az álláskeresési megállapodásról
<b>13/2007. (III.28.) SzMM rendelet</b>	A regionális munkaügyi központok illetékességéről
<b>30/2000. (IX. 15.) GM rendelet</b>	A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról
<b>10/2005. (VII. 25.) FMM rendelet</b>	Az alkalmi munkavállalói könyv formájáról, kitöltéséről, elkészítéséről és elosztásáról
<b>2003. évi LXXXVI. törvény</b>	A szakképzési hozzájárulásról és a képzés fejlesztésének támogatásáról
<b>2001. évi CI. törvény</b>	A felnőttképzésről
<b>1993. évi LXXVI. törvény</b>	A szakképzésről
<b>292/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet</b>	A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézetről
<b>311/2007 (XI. 7) Korm. rendelet</b>	A kedvezményezett térségek besorolásáról
<b>226/2006 (XI.20.) Korm. rendelet</b>	A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról

# Mellékletek

## *I sz. melléklet*

### **A tartósan munka nélkül lévők társadalmi és munkaerőpiaci integrációját elősegítő intézmények és szolgáltatások a szociális ellátórendszerben**

#### ***1. Családsegítés***

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A családsegítés keretében biztosítani kell:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élő, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élet helyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat. A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha
- a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
- a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgálat igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

Külön részletezést érdemel a családsegítő szolgálatok és a tartós munkanélküliek közötti kapcsolatrendszer. Az Szt. 2005. évi módosítása után az aktív korúak **rendszeres szociális segélyére** jogosult tartós munkanélkülieknek kötelező volt az együttműködés a kijelölt szociális intézménnyel, az önkormányzat helyi rendelete szerint, amelynek része a beilleszkedési program elkészítése. Az együttműködés továbbra is három irányú volt a munkanélküli részéről, nevezetesen az önkormányzattal, a munkaügyi kirendeltséggel, és a családsegítő szolgálattal.

2009. január 1-től megváltozott a rendszer, és valamennyi rendszeres szociális segélyben részesülő jogosultságát felül kellett vizsgálni és a törvényi szabályok szerint lettek olyanok, akik a továbbiakban rendelkezésre állási támogatásban, és akik továbbra is rendszeres szociális segélyben részesülnek.

A rendszeres szociális segélyben munkanélküliségük okán részesülők együttműködési kötelezettsége továbbra is fennáll a családsegítő szolgálattal – az alábbi szabályok alapján.

A határozat átvételét követően az együttműködésre kijelölt szervnél, a családsegítő szolgálatnál kell jelentkezniük a rendszeres szociális ellátásban részesülő személyeknek. Erre a kötelezettségre a határozatban foglaltakon kívül általában személyesen is felhívják a figyelmet a polgármesteri hivatalokban. Az együttműködés keretében a jogosult köteles:

- a határozat jogerőre emelkedésétől számított 15 napon belül a családsegítőnél nyilvántartásba vetetni magát,
- a nyilvántartásba vételtől számított 60 napon belül az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést segítő program kidolgozásában közreműködni, és az ezen alapuló együttműködési megállapodást megkötni,
- az együttműködési megállapodásban foglaltakat betartani,
- folyamatosan kapcsolatot tartani a családsegítővel, és legalább havonta eleget tenni a családsegítő által megjelölt időpontban a megjelenési kötelezettségének.

**Az együttműködés keretében** a családsegítő:

- figyelemmel kíséri a rendszeres szociális segélyt megállapító határozatban megjelölt határidő betartását, annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát,
- a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt a megjelenés időpontjában nyilvántartásba veszi,
- a jogosult személyt tájékoztatja a beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól,
- a nyilvántartásba vételtől számított 60 napon belül az együttműködésre kötelezett bevonásával kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó, beilleszkedést segítő programot és arról a segélyben részesülő személlyel írásban megállapodást köt.

A családsegítő a jogosult részére szociális helyzetéhez és mentális állapotához igazodva az alább felsorolt **beilleszkedést segítő programokat** szervezi: egyéni képességeket fejlesztő; életmódot formáló; egyéni életvezetési; mentálhigiénés; rehabilitációs; reintegrációs; álláskeresésre irányuló; személyiségfejlesztő és önismereti csoportfoglalkozások szervezése és lebonyolítása; együttműködés a családgondozóval a 14 év alatti gyermek napközbeni ellátásának megszervezésére.

Az együttműködési kötelezettség felróható megszegésének minősül, ha a jogosult:

- ▶ a családsegítőnél nem jelenik meg határidőben, és nem veteti magát nyilvántartásba
- ▶ vagy nem működik közre a beilleszkedést segítő program kidolgozásában, és az abban foglaltakat nem hajtja végre,
- ▶ vagy nem köti meg az együttműködési megállapodást a családsegítővel,
- ▶ megszegi az együttműködési megállapodásban foglaltakat, különösen, ha nem tesz eleget együttműködési, vagy megjelenési kötelezettségének.
- ▶ Nem minősül felróhatónak az együttműködési kötelezettség megszegése, ha azt a jogosult a családsegítőhöz benyújtott okiratokkal – különösen orvosi igazolás, zárójelentés, hatósági bizonyítvány – kimenti.

Az együttműködési kötelezettség megszegése esetén a családsegítő három munkanapon belül írásban, új határidő tűzésével felhívja a jogosultat, hogy tegyen eleget a jogerős határozatban, illetve az együttműködési megállapodásban foglaltaknak, egyidejűleg tájékoztatja arról, hogy az együttműködési kötelezettség másodszori felróható megszegése esetén, a jogszabály alapján az aktív korú ellátásra való jogosultsága megszüntetésre kerül.

A családsegítő köteles a hatóságot írásban, a kötelezettségszegésről, esetlegesen annak kimentéséről tájékoztatni, továbbá a másodszori felróható kötelezettségszegés esetén a rendelkezésére álló valamennyi okiratot megküldeni.

A **rendelkezésre állási támogatásban** (RÁT) részesülők legfőbb együttműködési formája a közfoglalkoztatásban való részvétel. Azonban vannak olyan RÁT-osok, akik valamilyen okból nem dolgoznak, és nincs senkivel együttműködési kötelezettségük. Közülük vannak olyanok, akik

- **önkéntes együttműködők:** egyéni foglalkozás, álláslista, képzési lista, információnyújtás, ügyintézés segítése, tanácsadások, családgondozás, csoportos foglalkozások, klubok,
- **együttműködésre kötelezettek** Munkaügyi Központ Kirendeltsége kijelölése alapján (beilleszkedési terv): egyéni foglalkozás, egyéni jelentkeztetés, segítő beszélgetés, álláslista, képzési lista, információnyújtás, ügyintézés segítése, tanácsadások, családgondozás, csoportos tájékoztatók, csoportos foglalkozások, klubok.

Az önkéntes együttműködők megtartása és további segítése a kiemelt szakmai feladat, és a munkára való készségük emelése. Gyakran azért nem tudnak dolgozni, mert betegségük, esetleges szenvedélybetegségük miatt munkavégzésre alkalmatlanok. Az ő esetükben lenne a legfontosabb a folyamatos kapcsolat fenntartása, szükség esetén speciális szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval való együttműködés keretében is.

Nem általános gyakorlat még jelenleg, hogy a RÁT-ra jogosultak közül azokat, akiknek az elhelyezése nehézségekbe ütközik, elsősorban az előbb említett okok miatt, a Munkaügyi Központ az álláskereső megállapodás megkötésekor a családsegítővel való együttműködést írná elő, bár erre megvan a jogszabályi lehetőség.

Míg az önkormányzat és a munkaügyi szervezet 2009 áprilistól elektronikus felületen cseréli az ügyfelekre vonatkozó legfontosabb adatokat, addig a családsegítő szolgálatok nincsenek a rendszerbe bekapcsolva, és ennek jelenleg a jogszabályi háttér is hiányzik.

Az egységes informatikai rendszeren keresztüli kapcsolat hiányában az információk cseréje hagyományosan papír alapon történik.

Fontos lenne, hogy a Munkaügyi Központ és a családsegítő szolgálat az együttműködésről megállapodna, sőt a családsegítő olyan szolgáltatásokat is nyújthat, amelyek a munkaügyi szervezet számára is fontosak lehetnek, az álláskeresők segítésében is.

## **2. Közösségi ellátások**

Közösségi ellátások a pszichiátriai, illetve a szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás, valamint a szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás.

A közösségi pszichiátriai ellátás keretében a pszichiátriai beteg részére lakókörnyezetében komplex segítséget nyújtanak mindennapi életvitelében, továbbá lehetőség szerint biztosítják a meglévő képességeinek megtartását, illetve fejlesztését. A pszichiátriai beteg számára segítséget nyújtanak:

- egészségi és pszichés állapota javításához,
- a mindennapi életében adódó konfliktusok feloldásában és problémái megoldásához,
- a szociális és mentális gondozáshoz.
- A pszichiátriai, illetve a szenvedélybetegek részére a közösségi alapellátás keretében biztosítják:
  - a lakókörnyezetben történő segítségnyújtást az önálló életvitel fenntartásában,
  - a meglévő képességek megtartását, illetve fejlesztését,
  - a háziorvossal és a kezelőorvossal való kapcsolattartás révén a szolgáltatást igénybevevő állapotának folyamatos figyelemmel kísérését,
  - a pszichoszociális rehabilitációt, a szociális és mentális gondozást,
  - az orvosi vagy egyéb terápiás kezelésen, szolgáltatásban, szűrővizsgálaton való részvétel ösztönzését és figyelemmel kísérését,
  - megkereső programok szervezését az ellátásra szoruló személyek elérése érdekében.

A szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás keretében még biztosítják:

- a szenvedélybetegség okozta egészségügyi és szociális károk mérsékléséhez szükséges egyes ártalomcsökkentő szolgáltatásokat,
- a kríziskezelést az életet veszélyeztető, a testi, szociális, kapcsolati és életvezetési rendszerben kialakult kezelhetetlen helyzetek esetére.

A 2009. január 1-től állami támogatás mellett ilyen szolgáltatást nyújtó szervezetek elérhetőségei és címlistája megtalálható a [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) honlapon. Lehetnek más szervezetek is, akik ellátást biztosítanak működési engedély birtokában, csak a szolgáltatást saját forrásból finanszírozzák.

### 3. Hajléktalan ellátás

A hajléktalan ellátás különböző szintű szolgáltatásai, és azok egymásra épültsége általánosan ismert az ágazatban. A tartós munkanélküliekkel való foglalkozás során azonban nem egy kliens hajléktalan, és ezen ténnyel még nagyobb hátrányban indul a munka világában. A speciális szociális feladatok ellátását az alábbiakban röviden ismertetett intézményrendszer is segíti.

#### Utcai szociális munka

Az utcai szociális munka keretében biztosítják az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét.

#### Nappali ellátás

A nappali ellátás hajléktalan személyek és elsősorban a saját otthonukban élő,

- tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek,
- tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek,
- harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését.

Rendkívül indokolt esetben nappali ellátás olyan fogyatékos személyek részére is biztosítható, akire nézve szülője vagy más hozzátartozója gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban vagy ápolási díjban részesül.

Kisebb településeken, ahol nincs önálló nappali melegedő, mint a hajléktalan ellátás sajátos nappali intézményi formája, a nappali intézmény „gyűjtő” jellegű, ahol az idősek mellett megtalálhatóak a pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek és a fedél nélküliek.

A nappali melegedőre vonatkozó sajátos szabályok között ki kell emelni a napközbeni tartózkodás mellett a tisztálkodásra, csomagmegőrzésre, postacím biztosításra vonatkozó szabályokat.

#### A rehabilitációs járadék

Sajátos terület, bár nem az önkormányzati szociális rendszer feladata az egészségkárosodáshoz kapcsolódó eljárások intézése. A munkaképesség-csökkenés, illetve az **egészségkárosodás és a foglalkoztatás közötti új kapcsolatrendszer** megváltozott szabályai a hétköznapiakban még nem eléggé ismertek, így erre röviden kitérünk.

2008. január 1-jétől új tb-ellátás került bevezetésre, amelynek fő célja az érintett személy munkavégző képességének helyreállítása, foglalkoztatásának elősegítése komplex rehabilitációs eljárás keretében.

A rehabilitációs járadékról bár külön törvény rendelkezik, saját jogú nyugellátásnak minősül, amelyet két új jogszabály-hely is rögzít (Tbj. 14.§ (3) c) pontja és a Tny. 6.§ (1) d) pontja). A rehabilitációs járadékra a társadalombiztosítási nyugdíjrendszer keretében járó nyugellátásokra vonatkozó szabályokat a rehabilitációs járadékról szóló törvényben meghatározottak szerint kell alkalmazni.

### **Mit jelent a komplex minősítési rendszer?**

Az új, komplex minősítési rendszer célja, hogy a betegségek, sérülések, rendellenességek következtében kialakuló egészségkárosodások, fogyatékoságok, megváltozott munkaképesség és egyéb képességek szakértői véleményezése egységes szakmai elvek és módszertan alapján történjen, emellett ne az elveszett, hanem a megmaradt, a fejleszhető képességekre, a szakmai munkaképesség változására, a rehabilitációs esélyekre koncentráljon.

A rehabilitációs járadék iránti igény elbírálásához a rehabilitációs szakértői szerv a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv megkeresésére a megkereséstől számított 60 napon belül a külön jogszabályban meghatározottak szerinti komplex minősítést végez, és szakvéleményt ad

- a) az egészségkárosodás mértékéről,
- b) a szakmai munkaképességről,
- c) a rehabilitálhatóságról, a rehabilitáció lehetséges irányáról, valamint a rehabilitációs szükségletekről, továbbá a rehabilitációhoz szükséges időtartamról.

A nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv a szakvélemény megérkezéséig az eljárását felfüggeszti, a komplex minősítés alapján elkészített szakvéleményhez kötve van.

### **Ki jogosult rehabilitációs járadékra?** Rehabilitációs járadékra az jogosult, aki

- 50-79 %-os egészségkárosodást szenvedett és ezzel összefüggésben foglalkoztatásra rehabilitáció nélkül nem alkalmas és
- kereső tevékenységet nem folytat, vagy a keresete legalább 30 %-kal alacsonyabb az egészségkárosodást megelőző négy naptári hónapra vonatkozó jövedelme havi átlagánál, továbbá
- rehabilitálható, és
- az életkora szerint szükséges szolgálati időt megszerezte, és
- nem részesül egyéb társadalombiztosítási vagy munkanélküli ellátásban, így például öregségi nyugdíjban, előrehozott öregségi nyugdíjban, korengedményes vagy korengedményes nyugdíjban, rokkantsági nyugdíjban, baleseti rokkantsági nyugdíjban, özvegyi nyugdíjban, bányásznyugdíjban, művésznyugdíjban, szolgálati nyugdíjban, terhességi-gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban, táppénzben, álláskeresői támogatásban, álláskeresői segélyben, átmeneti járadékban, rendszeres szociális járadékban,
- rokkantsági járadékban, nemzeti helytállásért elnevezésű pótlékban, stb.

A járadékra jogosult a rehabilitáció sikeres megvalósítása érdekében az illetékes állami foglalkoztatási szervvel folyamatos **együttműködésre** köteles. Ennek keretében írásban kell vállalnia a rehabilitációs megállapodásban foglaltak teljesítését.

A megállapodás elsősorban a munkaképesség helyreállításához szükséges szolgáltatásokra, vállalatokra épül, azaz rögzítésre kerül, hogy az ellátásban részesülő személynek mit kell megtennie azért, hogy ismét munkába tudjon állni, illetve, hogy ehhez milyen állami segítséget kap.

Amennyiben a rehabilitációs megállapodás a járadékos személyt érintő, neki felróható ok miatt nem kerül megkötésre, vagy az abban foglaltaknak, illetőleg a bejelentési kötelezettségének a járadékos nem tesz eleget, az állami foglalkoztatási szerv kezdeményezi a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv felé a járadéknak az együttműködési kötelezettség nem teljesítése miatti megszüntetését.

### **Milyen összegű a rehabilitációs járadék?**

A rehabilitációs járadék összege megegyezik az azonos szolgálati idő és átlagkereset alapján kiszámítható III. csoportos rokkantsági nyugdíj összegének a 120 %-ával és a legkisebb összege azonos a mindenkori nyugdíjminimum 120 %-ával.

A rokkantsági nyugdíjnál magasabb ellátást az indokolja, hogy a rehabilitációs járadékból – a szolgálati időbe történő beszámítás érdekében – **nyugdíjjárulékot kell fizetni**, és a rehabilitációs járadékban részesült **a 13. havi ellátás nem illeti meg**.

Kereső tevékenység esetén a kereseti korlát 3 hónap átlagában történő túllépése után a rehabilitációs járadék összege **50%-kal csökkentett** mértékben kerül megállapításra.

A rehabilitációs járadék a rehabilitációhoz szükséges időtartamra, de **legfeljebb három évig** folyósítható. A feltételek bekövetkezése esetén a rehabilitáció sikeres megvalósulásának érdekében az ellátás meghosszabbítható, vagy megszüntetése esetén feléled, de időtartama a 3 évet ezekben az esetekben sem haladhatja meg. Ha a rehabilitáció nem volt sikeres, akkor a járadékos egészségi állapotától függően rokkantsági nyugdíjra vagy munkanélküli, szociális ellátásra válhat jogosulttá.

### **A régi elnevezések és az új fogalmak megfeleltetése egymásnak**

A rokkantságot kifejező orvosi és jogi feltételek közé az eddigi 67 %-os **munkaképesség-csökkenés** helyére az 50-79 %-os **egészségkárosodás** került. A régi és az új értékelési rendszer kölcsönös megfeleltetésének, együttes alkalmazásának alapvető elvei a következők:

- az **össz-szervezeti egészségkárosodás** fogalma lényegében megfelel a régebben használt, **általános munkaképesség-csökkenés** fogalomnak.
- a 80%-ot elérő vagy az azt meghaladó össz-szervezeti egészségkárosodás megfelel a korábbi rendszerbeli 100%-os munkaképesség- csökkenésnek.
- az 50%-os vagy az ennél súlyosabb fokú össz-szervezeti egészségkárosodás a 67%-os vagy ezt meghaladó általános munkaképesség- csökkenésnek felel meg.
- a közepes mértékű (számottevő), 25–49%-os össz-szervezeti egészségkárosodás lényegében megfelel a korábbi 30–50%-os általános munkaképesség-csökkenésnek.

## II. sz. melléklet

### A munkaerőpiac intézményrendszere, a szolgáltatások köre, a szolgáltatók együttműködése

A foglalkoztatási törvényben meghatározott célok megvalósulását az **állami foglalkoztatási szerv** segíti elő. A Kormány állami foglalkoztatási szervként

- a **Foglalkoztatási és Szociális Hivatalt (FSZH)**, valamint
- a **Regionális Munkaügyi Központokat (RMK)** jelöli ki.

A foglalkoztatási szerv összefoglaló neve: **Állami Foglalkoztatási Szolgálat (továbbiakban: ÁFSZ, honlapja: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu))**, melynek szervezetei:

- központi szervezete a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal,
- a regionális munkaügyi központ (RMK - 7 régióban) központi szervezetből, valamint kirendeltségekből áll (2009. évben 174 kirendeltség működik).

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat irányítását a szociális és munkaügyi miniszter látja el. A regionális munkaügyi központoknak a foglalkozási rehabilitációval, a munkaerőpiaci programokkal, valamint a munkaerőpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatai tekintetében, a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal főigazgatója gyakorolja a hatásköröket.

#### 1. A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

A szociális és munkaügyi miniszter irányítása alatt álló, foglalkoztatáspolitikai, munkaügyi, szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi, ifjúsági, valamint rehabilitációs, a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásával kapcsolatos, továbbá a társadalmi párbeszéd működtetésével összefüggő feladatokat ellátó, központi hivatal (**székhelye:** 1089. Budapest Kálvária tér 7.).

A Hivatal **szociális, gyermekjóléti, valamint gyermekvédelmi** feladatkörében ellátja:

- az Országos Szociálpolitikai és az Országos Gyermekvédelmi Szakértői Névjegyzékkel, a hivatásos gondnoki feladatot ellátó személyek nyilvántartásával,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójával és országos nyilvántartásával (szociális regiszter),
- a szociális szolgáltatók, intézmények ellenőrzésével,
- a települési önkormányzatok szociális igazgatási - különös tekintettel az aktív korúak ellátásában részesültekkel kapcsolatos foglalkoztatás-szervezési és nyilvántartási - feladatai végrehajtásának segítségével összefüggő, külön jogszabályban meghatározott feladatokat.

A Hivatal fellebbezés elbírálására jogosult szerv és felügyeleti szerv

- a szociális és gyámhivatalok hatósági ügyekben,
- a Magyar Államkincstár területi szerveinek - a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények egyházi és nem állami fenntartóinak normatív

állami hozzájárulásával, illetve egyházi fenntartóinak kiegészítő támogatásával, valamint az egyházi és nem állami fenntartók szociális foglalkoztatási támogatásával kapcsolatos - hatósági ügyekben.

A Hivatal a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi hatósági tevékenységének tapasztalatairól negyedévente tájékoztatja a minisztert. Ez lehetőséget ad arra, hogy a gyakorlati és ellenőrzési tapasztalatokra alapozva kezdeményezzen jogszabálymódosítást, tájékoztatókat készítsen a jogszabályok gyakorlati alkalmazásához, egységes értelmezéséhez, képzéseket szervezzen a szociális szakemberek részére.

Szakmai anyagai elérhetők: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) „Út a munkához” program, Szociális és gyermekvédelem, Szociális regiszter, Szociális ellenőrzés menüpontok alatt.

A Hivatal ellátja a rehabilitációval, továbbá a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásával kapcsolatos központi szervezési, koordinációs feladatokat is.

## **2. Regionális Munkaügyi Központok és kirendeltségeik**

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálatról szóló 291/2006. (XII. 23.) Kormányrendelet által, állami foglalkoztatási szervként kijelölt regionális munkaügyi központok, kirendeltségek illetékességi területét, valamint a kirendeltség és szolgáltató központok működési területét a 13/2007. (III.28) SZMM rendelet szabályozza.

A munkaügyi központ központi szervezete

- irányítja és ellenőrzi a munkaügyi központ kirendeltségeinek tevékenységét
- a megváltozott munkaképességű álláskeresők foglalkozási rehabilitációjával kapcsolatos feladatait
- ellátja a Munkaerőpiaci Alap pénzeszközeinek a régióban történő működtetésével kapcsolatos feladatokat,
- működteti az álláskeresők támogatási rendszerét, valamint a vállalkozói járadékot, és gondoskodik a támogatási és szolgáltatói rendszer működtetéséről,
- együttműködik a helyi önkormányzatokkal, az országos és helyi kisebbségi önkormányzatokkal.

A kirendeltség

- ellátja az álláskeresők nyilvántartásba vételével kapcsolatos feladatokat, valamint az álláskeresési járadék, álláskeresési segély, a vállalkozói járadék, a foglalkoztatást elősegítő támogatásokkal, az alkalmi munkavállalói könyv kiállításával kapcsolatos feladatokat,
- szolgáltatásokat szervez és bonyolít, munkaközvetítést végez, információt nyújt, tanácsadást nyújt,
- ügyfélszolgálati tevékenységet végez,
- kapcsolatot tart a megye, a kistérség munkaadóival, önkormányzataival, más szervezetekkel.

Az állami foglalkoztatási szerv irányításában a munkaadók, a munkavállalók, valamint – a helyi szervek tekintetében – a helyi önkormányzatok is közreműködnek.

Minden munkavállalásra jogosultnak és munkaadónak joga van az állami foglalkoztatási szerv szolgáltatásának ingyenes igénybevételéhez.

A munkaerőpiaci szerv a hozzáforduló munkavállalót, valamint munkaadót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja, igényének érvényesítéséhez segítséget nyújt.

### **3. A képzések szerepe, intézményrendszere**

Az Szt. alapján kötelező képzésbe vonni azt az álláskeresőt, aki 35 év alatti és nem rendelkezik alapfokú iskolai végzettséggel. A rendelkezésre állási támogatásra jogosult személy esetében a Szociális törvény 35. § (4) bekezdése alapján, az egyéb álláskeresők esetében pedig az Ft. 54. § alapján elsősorban olyan képzésben való részvétel a cél, amely biztosítja az általános iskolai végzettség, illetve bizonyos szakmák elsajátításához szükséges bemeneti kompetenciák megszerzését.

A fenti célcsoportba tartozó személyek a munkaügyi kirendeltségen kapnak tájékoztatást a képzés részleteiről és választják ki a megfelelő lehetőséget a felzárkóztató vagy az adott régióban majd hasznosítható szakmához szükséges kompetencia-kurzus közül.

A **regionális képző központok** a 7-8. osztály elvégzését célzó felzárkóztató képzés mellett olyan szakképzettség megszerzéséhez szükséges bemeneti kompetenciák elsajátításához kapcsolódó tananyagokat dolgoztak ki, amelyek a közfoglalkoztatás során hasznosíthatóak.

A képzés hossza annak függvénye, hogy az álláskeresőnek a kompetencia-kurzust vagy az általános iskola befejezését támogatja a munkaügyi központ. Ennek megfelelően az óraszám az előbbi esetén 400-500, míg a 7-8. osztály befejezése esetén 700-800 óra lehet, a képzés az első esetben 4-5, míg az utóbbinál 7-8 hónap.

A képző központ által végzett előzetes kompetenciaszint-felmérés eredményeit alapul véve kell meghatározni a szükséges képzés idejét és formáját.

A képzések szervezésénél a munkaügyi kirendeltségeknek és az önkormányzatoknak együtt kell működni.

Az álláskeresővel a munkaügyi kirendeltség álláskeresési megállapodást köt, amelyben – amennyiben 35. életévét nem töltötte be, és általános iskolai végzettséggel nem rendelkezik – közösen megállapodnak abban, hogy a képző központ és az önkormányzat javaslata alapján indításra váró képzések közül, mely képzésen, mikor és milyen kötelezettséggel vesz részt. Abban az esetben, ha a munkaügyi kirendeltség által felajánlott képzésben az álláskereső kötelezettsége ellenére nem vesz részt, törölni kell az álláskeresők nyilvántartásából, és amennyiben rendelkezésre állási támogatásra jogosult, értesíteni kell az önkormányzat jegyzőjét.

Az álláskeresőnek minden esetben nyilatkozni kell a képzési kérelemben, hogy részére aktív korúak ellátását állapítottak-e meg, illetve kérelmezte-e az ellátást. Az Ft. 14. §-a szerint képzési támogatásként keresetpótló juttatás is megállapítható intenzív (legalább heti 20 óra) képzés esetén kivéve, ha a képzésben résztvevő jogosult rendelkezésre állási támogatásra és a képzés nyolc általános iskolai végzettség, illetve bemeneti kompetenciák megszerzésére irányul (Sajnos ebben nem összehangolt a szabályozás).

### *III. sz. melléklet*

#### **Foglalkoztatást elősegítő támogatások (aktív eszközök)**

Mindazokat az eszközöket, szolgáltatásokat, amelyek az álláskereső személy aktivitása mellett, vagy azt segítve szolgálják a munkába helyezést, a foglalkoztatáspolitikai aktív eszközként tartja számon. Ezen támogatások a következők:

##### **a) Képzések elősegítése**

Támogatható az állami foglalkoztatási szerv által felajánlott, vagy elfogadott képzése annak a személynek, aki álláskereső,

- aki 25. életévét - felsőfokú végzettségű személy esetén a 30. életévét - nem töltötte be, és a tanulói, hallgatói jogviszonya megszűnését követően munkanélküli járadékra nem szerzett jogosultságot,
- aki gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban, illetőleg terheségi gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban vagy ápolási díjban részesül (ha a képzés időtartama hetente nem haladja meg a húsz órát),
- aki rehabilitációs járadékban részesül,
- akinek munkaviszonya várhatóan egy éven belül megszűnik, és ezt a munkaadó a munkavállalóval és az állami foglalkoztatási szervvel előzetesen írásban közölte,
- aki közhasznú munkavégzésben vesz részt, és a képzésben való részvételt vállalja,
- aki munkaviszonyban áll és rendszeres foglalkoztatása képzés nélkül nem biztosítható.

**Képzési támogatásként adható (munkaügyi kirendeltség döntési jogköre):**

- kereset kiegészítés (maximum a képzést megelőzően elért átlagkereset és a képzés alatt elért kereset különbözete), vagy
- keresetpótló juttatás (összege nem lehet alacsonyabb a kötelező legkisebb munkabér 60 százalékánál, és nem haladhatja meg annak összegét),
- a képzéssel kapcsolatos költségek megtérítése, illetve
- a rendelkezésre állási támogatásra jogosult álláskereső részére az általános iskolai végzettség megszerzéséhez, vagy a szakképzés megkezdéséhez, vagy a bemeneti kompetenciák megszerzéséhez szükséges képzéshez költségek megtérítése.

### **b) Foglalkoztatás bővítéséhez adott támogatás (járulékkedvezmény)**

A munkaadó részére **hátrányos helyzetű személy** munkaviszony keretében történő **foglalkoztatásához** a munkabér és járuléka legfeljebb ötven százalékának, megváltozott munkaképességű személy esetében legfeljebb hatvan százalékának megfelelő összegű támogatás nyújtható, ha a munkaadó

- a foglalkoztatást legalább a támogatás folyósításának időtartama alatt vállalja, és
- a támogatás iránti kérelem benyújtását megelőző tizenkét hónapban a munkavállaló munkaviszonyát rendes felmondással nem szüntette meg, és
- kötelezettséget vállal arra, hogy a munkaviszony megszüntetésére a támogatás folyósításának időtartama alatt sem kerül sor.
- A támogatás legfeljebb egyévi időtartamra, a legalább huszonnégy hónapja álláskeresőként nyilvántartott személy foglalkoztatásához legfeljebb kétévi időtartamra nyújtható.

### **c) Közhasznú munkavégzés**

A munkaadó részére a foglalkoztatásból eredő közvetlen költség legfeljebb 70 %-áig támogatás nyújtható, ha

- a lakosságot vagy a települést érintő közfeladat vagy önkormányzat által önként vállalt feladat ellátása, vagy közhasznú tevékenység folytatása érdekében,
- az állami foglalkoztatási szerv által kiközvetített álláskereső foglalkoztatását vállalja, munkaviszony keretében úgy, hogy
- ezzel a foglalkoztatással a foglalkoztatottainak létszámát a foglalkoztatás megkezdését megelőző havi átlagos statisztikai állományi létszámához képest bővíti, és
- a foglalkoztatással nyújtott szolgáltatás ellenértékeként más szervtől díjazásban nem részesül.

A támogatás egy munkavállaló foglalkoztatásához folyamatosan legfeljebb egyévi időtartamra állapítható meg.

### **d) Önfoglalkoztatás támogatása (vállalkozás)**

Támogatás nyújtható annak az álláskeresőnek, valamint rehabilitációs járadékban részesülő személynek, aki munkaviszonyon kívüli tevékenységgel gondoskodik önmaga foglalkoztatásáról, ideértve azt is, aki vállalkozást indít, vagy vállalkozáshoz csatlakozik.

### **e) Munkahelyteremtés és megőrzés**

Támogatás nyújtható új munkahelyek teremtéséhez, a meglévő munkahelyek megtartásához, a foglalkoztatási szerkezetátalakítás elősegítéséhez, valamint a munkaerő szakmasztruktúrájának korszerűsítéséhez fűződő foglalkoztatáspolitikai célok elérése érdekében. Ezek a támogatások pályázati rendszerben kerülnek meghirdetésre.

### **f) START kártyák**

A munkaerőpiaci szempontból kedvezőtlen helyzetű egyes társadalmi csoportok, és a munkaerőpiacról tartósan távollevők foglalkoztatására való hajlandóság növelését segíti elő a pályakezdő fiatalok, az 50 év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozá-

sát, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény.

A törvény 2005. január 1-től biztosít járulékkedvezményt a pályakezdő fiatalok, valamint a gyermek gondozását, illetve családtag ápolását követően munkát keresők és az ösztöndíjas fiatalok foglalkoztatásához. (START kártya)

2007. július 1-től a kedvezményezettök köre kibővült a tartósan álláskeresőkkel, illetve a munkaerőpiacon halmozottan hátrányos helyzetben lévő álláskeresőkkel, valamint bevezetésre került két új, alanyi jogon járó kedvezmény (2007. évi XIV. törvény).

2009. január 1-től a START EXTRA kártya kedvezményezettjeinek köre kibővült a rendelkezésre állási támogatásra jogosult álláskeresőkkel, valamint jelentősen növekedett a START EXTRA kártya által érvényesíthető kedvezmény, amennyiben a fenti célcsoportba tartozó személy lakóhelye gazdasági, infrastrukturális, társadalmi, szociális, foglalkoztatási szempontból legkedvezőtlenebb helyzetű kistérségben vagy településen van.

## A START kártyacsalád típusai:

### 1.) START kártya pályakezdőknek

A START kártya kiváltására jogosult az a személy, aki a 25. életévét, felsőfokú végzettség esetén a 30. életévét nem töltötte be, és tanulmányait befejezte, vagy megszakította, és a tanulmányai befejezését követően először létesít foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt, vagy ösztöndíjas foglalkoztatási jogviszonyt és e jogviszonyt megelőzően megbízási szerződés, vállalkozási szerződés alapján vagy egyéni vállalkozóként sem végzett munkát.

Az első ízben létesített foglalkoztatásra irányuló jogviszony vizsgálatánál nem kell figyelembe venni a tanulói és hallgatói jogviszony mellett fennálló, illetve az iskolai szünet időtartama alatt létesített foglalkoztatásra irányuló jogviszonyokat, továbbá a tanulói és a hallgatói jogviszony megszűnése után alkalmi munkavállalói könyvvel létesített jogviszonyt.

A munkaadót megillető járulékkedvezmények a pályakezdő fiatal foglalkoztatása után: egészségügyi hozzájárulás alóli mentesség, a 3 % munkaadói járulék és 29 % tb járulék együttes összege helyett a foglalkoztatás első évében a bruttó munkabér 15%-ának, második évében 25 %-ának megfelelő fizetési kötelezettség.

### 2.) START-Plusz kártya igénylésére jogosult az a személy, aki

- a gyermekgondozási segély (gyes), a gyermekgondozási díj (gyed), a gyermeknevelési támogatás (gyet), valamint ápolási díj folyósításának megszűnését követő egy éven belül (365 nap) kíván foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni, vagy
- aki a gyermek egy éves korának betöltését követően, a gyermek után igénybe vett gyes folyósítása mellett kíván munkát vállalni,
- feltéve, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban nem áll, vagy
- tartósan álláskereső, (az a személy, akit a munkaügyi kirendeltség a START-PLUSZ kártya igénylésének időpontját megelőző 16 hónapon belül legalább 12 hónapig, pályakezdő álláskereső esetében 8 hónapon belül legalább 6 hónapig álláskeresőként nyilvántartott).

**A munkaadót megillető járulékkedvezmények:** tételes egészségügyi hozzájárulás alóli mentesség, a 3 % munkaadói járulék és 29 % tb járulék együttes összege helyett a foglalkoztatás első évében a bruttó munkabér 15%-ának, második évében 25 %-ának megfelelő fizetési kötelezettség.

Ha a START-kártya, valamint START PLUSZ kártya tulajdonosa, a kártya érvényességi idején belül START EXTRA kártyára válik jogosulttá, kérelmére az érvényességi időtartamból hátralévő időre START EXTRA kártyát kell biztosítani.

**3.) START EXTRA kártya:** 50. életévet betöltött, alapfokú iskolai végzettséggel rendelkező, vagy rendelkezésre állási támogatásra jogosult álláskereső

2009. január 1. napjától a START EXTRA kártyát igénylők köre kibővült a rendelkezésre állási támogatásra jogosult álláskeresővel.

**A munkaadót megillető járulékkedvezmények:** tételes egészségügyi hozzájárulás alóli mentesség, a foglalkoztatás első évében mentesül a 3 % munkaadói járulék és a 29 % tb járulék megfizetése alól. A foglalkoztatás második évében a munkaadói járulék és tb járulék együttes összege helyett, a bruttó munkabér 15 %-ának megfelelő járulékfizetési kötelezettség terheli.

**A START EXTRA kártya által nyújtott – 2009. január 1. napját követően igénybe vehető – további kedvezmények:** amennyiben az érvényes START EXTRA kártyával rendelkező, rendelkezésre állási támogatásban részesülő álláskereső lakóhelye gazdasági, infrastrukturális, társadalmi, szociális, foglalkoztatási szempontból legkedvezőtlenebb helyzetű kistérségben vagy településen van, a munkaadó további kedvezményeket vehet igénybe, amennyiben vállalja a következő feltételek teljesítését:

A munkaadó:

- az érvényes START EXTRA kártyával rendelkező, rendelkezésre állási támogatásban részesülő álláskereső foglalkoztatásával éves átlagos statisztikai állományi létszámát emeli, továbbá a bővített állományi létszámot a foglalkoztatás első évének lejártát követően további két évig (mindösszesen 3 évig=foglalkoztatási időszak) megtartja,
- kötelezettséget vállal arra, hogy a munkavállaló munkaviszonyát a foglalkoztatási időszak alatt működésével összefüggő okból rendes felmondással, illetve közös megegyezéssel nem szünteti meg,
- önmaga ellen végelszámolási eljárás megindítását nem kezdeményezi,
- tudomásul veszi, hogy ezen kötelezettségek megszegése a kedvezmény jogosulatlan igénybevételeként minősül.

A gazdasági, infrastrukturális, társadalmi, szociális, foglalkoztatási szempontból legkedvezőtlenebb helyzetű kistérségek, valamint települések körét külön kormányrendelet alapítja meg (311/2007 (XI.7.) Korm. rend. a kedvezményezett térségek besorolásáról).

**A munkaadót megillető további kedvezmények:** a foglalkoztatás első évének lejártát követően további két évig mentesül

- a társadalombiztosítási járulék, valamint
- a munkaadói járulék

a foglalkoztatás második évének lejártát követően további egy évig mentesül a tételes egészségügyi hozzájárulás megfizetése alól.

A fent meghatározott kedvezményt a munkaadó a START EXTRA kártya érvényességi idejének lejártától függetlenül igénybe veheti. A kártya érvényességi ideje tehát továbbra is két év, de ettől függetlenül – a fenti feltételek teljesülése esetén – a kedvezmények a 3. évben is megilletik a munkaadót.

Abban az esetben is jogosult a munkaadó a kedvezményre, ha a munkavállaló lakóhelye a kártya érvényességi ideje alatt megváltozik, és az új lakóhelye már nem gazdasági, infrastrukturális, társadalmi, szociális, foglalkoztatási szempontból legkedvezőtlenebb helyzetű kistérségben vagy településen van.

### **A kártyák érvényessége**

A kártya érvényességének időtartama mindhárom kártya esetében a kiállítás keltétől számított legfeljebb két év, azonban a kártyák érvényességi idején belül figyelembe kell venni az alábbiakat:

- START kártyával foglalkoztatott pályakezdő esetében az érvényesség időtartama legfeljebb a kiállítás keltétől az igénylő 25. életévének, felsőfokú végzettséggel rendelkező igénylő esetén 30. életévének betöltéséig terjedő időszak
- START PLUSZ kártyával rendelkező személy foglalkoztatása esetében az érvényesség időtartama legfeljebb a kiállítás keltétől az igénylő gyermekgondozási segélyre való jogosultságának megszűnéséig terjedő időszak; vagy az öregségi nyugdíj jogosultság elérésére
- START EXTRA kártyával rendelkező személy foglalkoztatása esetében az érvényesség időtartama legfeljebb a kiállítás keltétől az igénylő öregségi nyugdíj jogosultságának eléréséig terjedő időszak.

A kedvezmények a kártyák érvényességi idején belül, egymást követő jogviszonyok esetén több munkáltatónál is érvényesíthetőek.

### **A kártyák igénylése:**

A kártyát a ***munkavállaló igényelheti a foglalkoztatást megelőzően az állami adóhatóságnál.*** Az igénylőnek ki kell töltenie az erre a célra rendszeresített nyomtatványt, valamint be kell mutatnia az alábbi igazolásokat:

- START kártya igénylése esetén a felsőfokú végzettséget bizonyító oklevelet/igazolást;
- START PLUSZ kártya igénylése esetén
  - » a GYES, GYET megszűnésére vonatkozó megszüntető határozat vagy a kincstár, illetve a családtámogatási kifizetőhely által kiadott igazolást;
  - » a GYED megszűnésének időpontjára vonatkozóan az egészségbiztosítási szerv, illetve a társadalombiztosítási kifizetőhely által kiadott igazolást;
  - » az ápolási díj megszűnésének időpontjára vonatkozóan a települési önkormányzat jegyzője által kiállított megszüntető határozatot, vagy a jegyző által kiállított igazolást;

- » a tartósan álláskereső státuszra vonatkozóan az illetékes kirendeltség által kiállított igazolást;
- START EXTRA kártya igénylése esetén
  - » a tartósan álláskereső státuszra vonatkozóan az illetékes kirendeltség által kiállított igazolást;
  - » rendelkezésre állási támogatásban részesülő személy részére, a települési önkormányzat jegyzője által kiállított igazolást.

A tartósan álláskereső személy az öregségi nyugdíj-jogosultság megszerzéséig jogosult a START PLUSZ kártya kiváltására. Ebben az esetben a START PLUSZ kártya – a feltételek fennállása esetén – több alkalommal is kiváltható.

A munkaerőpiacon halmozottan hátrányos helyzetben lévő személyek az öregségi nyugdíj-jogosultság megszerzéséig jogosultak a START EXTRA kártya kiváltására. Ebben az esetben a START EXTRA kártya – a feltételek fennállása esetén – több alkalommal is kiváltható.

**Összegzésként:** a családsegítő részére rendkívül fontos a fenti szolgáltatások ismerete annak érdekében, hogy kedvezőbbé tegye a munkáltatók számára a fenti célcsoportokba tartozó ügyfelek alkalmazását, és a kedvezmények igénybevitelére megfelelő részletességgel tudjon tájékoztatást adni.

#### *IV. sz. melléklet*

### **A munkaerőpiaci és szociális integráció informatikai háttere**

A munkaerőpiaci és szociális rendszer közös ügyfélkörének „ügyfélbarát” ellátása érdekében olyan informatikai program kialakítására került sor, amelynek működtetésére mind a szociális, mind a munkaerőpiaci partnerek számára 2009. április 15-től nyílt lehetőség.

#### ***Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis***

Az adatbázis működtetésének célja:

- elektronikus információcseré biztosítása, és az ügyfeladatok elektronikus továbbítása a munkaügyi kirendeltségek és az önkormányzati hivatalok között,
- országos, egységes adatbázis létrehozása, amely bármelyik kirendeltségről, önkormányzati munkahelyről internet alapú, web-es szolgáltatással elérhető legyen,
- az aktív korúak ellátására jogosult ügyfél „életútja” nyomon követhető legyen,
- szolgálja az „egyablakos ügyintézés” rendszerének alapjait, amelyben az állami fog-

lalkoztatási szervezet (ÁFSZ), az önkormányzat, a munkaügyi ellenőrzés (OMMF – feketemunkával kapcsolatos ellenőrzése) egy adatbázisban válik „láthatóvá”,

- váltsa ki a papíralapú ügyintézés és a postai úton történő ügyirattovábbítás egy részét,
- folyamatos fejlesztéssel tegye lehetővé az ügyintézők tájékozódását, információhoz jutását, a változó jogszabályok előírásainak követését.

### **Jogszabályi előírások az Adatbázisra**

Az Adatbázisra vonatkozó rendelkezések az Flt.-ben, valamint a 73/2009. (IV.8.) Kormányrendeletben kerültek meghatározásra. Az Flt. határozza meg az elektronikus adattovábbítást a munkaügyi kirendeltség és az önkormányzat között. Ennek alapján a munkaügyi kirendeltség és a jegyző elektronikus nyilvántartást vezet (a továbbiakban: **Adatbázis**) a Szociális törvényben meghatározott aktív korúak ellátására jogosult személyekről, a munkaerőpiaci helyzetük javítása, a szervezetek ezzel összefüggő feladatainak eredményes ellátása, a jogosultsági és folyósítási feltételek fennállásának megállapítása és ellenőrzése céljából.

Az Adatbázis minden aktív korúak ellátásában részesülő személy adatait tartalmazza, függetlenül attól, hogy az adott ügyfél:

- rendszeres szociális segélyre (továbbiakban: RSZS) jogosult,
- vagy rendelkezésre állási támogatásban részesül (továbbiakban: RÁT), és a kirendeltséggel, vagy az önkormányzat által kijelölt szervvel (továbbiakban családsegítővel) kell az együttműködést teljesítenie.

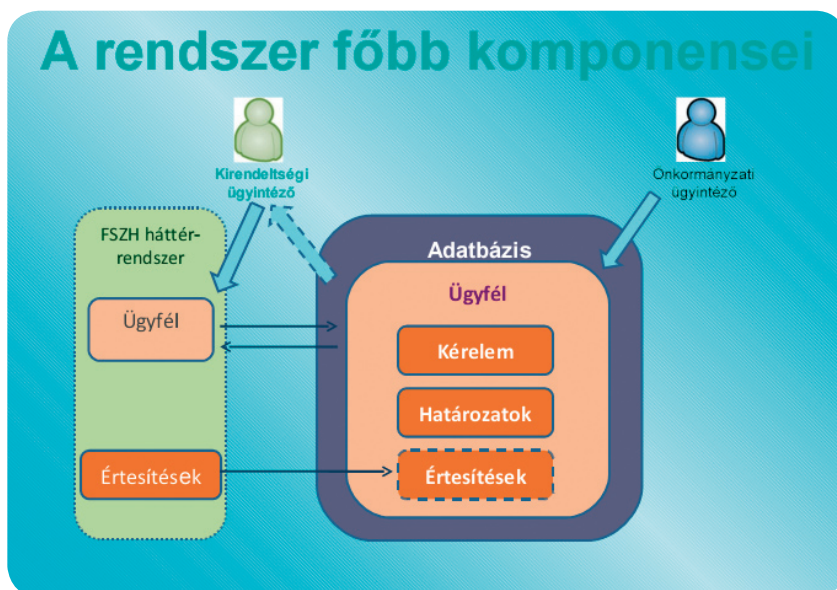
### **Az Adatbázist alkalmazók köre**

Az Adatbázist a hozzáférési jogosultsággal rendelkezők használhatják felhasználói azonosító és jelszó alkalmazásával (<https://eadat.afsz.hu>):

A munkaügyi kirendeltségek: az illetékességi körükhöz tartozó önkormányzati rögzítéseket tekinthetik meg, és az Integrált Informatikai Rendszerben (ez külön informatikai programja az állami foglalkoztatási szervezetnek) a nyújtott szolgáltatásokat, eseményeket, ellátásokat rögzítik, illetve módosíthatják az adatokat, ahonnan az értesítések, hatósági bizonyítványok, adattartalmak átemelődnek az Adatbázisba, így megjelennek az adott önkormányzat ügyintézőjének számítógépén (Nyitóoldal).

Az önkormányzat jegyzője: csak a saját illetékességi körébe tartozó adatokat módosíthatja, illetve a másik szerv által rögzített adatokat megtekintheti (ha az illetékességébe kerül az ügyfél, pl. lakcímet változtat). A jegyzők az Adatbázisba a döntéseket (határozatokat és azok módosításait), a közcélú foglalkoztatásra, az ellátásokra vonatkozó történéseket rögzítik, melyek megjelennek a kirendeltségi ügyintéző számítógépén (Nyitóoldal).

Így mind a két szervezetnek elektronikus úton (központilag szervezett zárt rendszerű információban) jutnak tudomásukra közös ügyfelekkel kapcsolatos események, történések, kiváltva ezzel a papír alapú ügyintézést.



Az Adatbázison keresztül az önkormányzat és a kirendeltség folyamatosan küld üzenetet egymásnak, az ügyfél jogosultságáról, közcélú foglalkoztatásáról, álláskeresői megállapodásáról, munkaerőpiaci szolgáltatásairól, stb.

A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal végzi az adatbázis működését biztosító szoftver fejlesztését, jelszókiadást a jegyző, vagy az általa kijelölt rendszeradminisztrátor részére, jogosultság felvételét, a központi informatikai rendszerüzemeltetési, karbantartási feladatait, az országos statisztikai adatszolgáltatást.

### Kirendeltségi feladatok

A kirendeltség az Integrált Rendszerben dolgozik, ezen keresztül teljesíti az adattovábbítási feladatait. Amennyiben az álláskeresői megállapodás részeként az ügyfél szociális /mentális állapotára tekintettel előírja az együttműködést a családsegítővel, akkor a két szerv közötti értesítések papír alapon történnek. Az adatbázisban viszont a kirendeltség jelzi, hogy az álláskeresői megállapodás részeként az ügyfél a családsegítővel is köteles együttműködni.

### Jegyzői feladatok

Az aktív korúak ellátására jogosultak tekintetében az állami foglalkoztatási szervet az Szt. 18. § a)-c), f) h) és (rendelkezésre állási támogatásra jogosult személyek esetében) k) pontokban meghatározott adatokról folyamatos elektronikus kapcsolaton keresztül tájékoztatja nyilvántartási és adatszolgáltatási feladatainak ellátása érdekében.

A jegyző a jogosultságra, megállapításra, megszüntetésre, stb. vonatkozó döntés meghozatalakor a határozat indokolási részében hivatkozásként az Adatbázist jeleníti meg, illetve a kirendeltség az értesítésének tartalmát írja le.

Az ügyintézők a saját illetékességükhöz tartozó ügyfélhez kapcsolódó adatokat (kérelmet, döntést, értesítést és jogosultsági időszakot) olvashatják. A kirendeltségi ügyintézőknek a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázisban található adatok módosítására nincs

lehetőségük. Az illetékes ügyfelekre vonatkozóan az önkormányzatok által rögzített dokumentumokról (kérelmek, döntések, önkormányzati értesítések) és az OMMF-től érkezett határozatokról lista készíthető.

Az adatbázist kezelő rendszer nyitóoldalán található „Felhasználói kézikönyv”, gyakran ismétlődő kérdések, határozat- és megállapodásminták, jogszabályok, tehát közvetlenül kapnak az ügyintézők tájékoztatást az érintett feladatokról.

## V. sz. melléklet

### Szociális regiszter

Olyan egységes, országos nyilvántartás, amely lehetővé teszi a Magyarországon működő szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmények adataihoz való hozzáférést.

A rendszer használatával naprakész információhoz juthatnak:

- ▶ **a működést engedélyező hatóságok:** (281 városi jegyző, 19 szociális és gyámhivatal, FSZH) bármilyen működési engedéllyel kapcsolatos információt (új engedély kiadása, módosítása, megszüntetése, szolgáltató elérhetősége megváltozik) a regiszterben rögzít,
- ▶ **a fenntartók:** a szociális, gyermekvédelmi, gyermekjóléti területen működő intézmények, telephelyek adatairól negyedévente, félévente adatot szolgáltat (jelent)
- ▶ **az állampolgárok,** az érdeklődő személyek a publikus felületen a szolgáltatásokról adatokat, információkat tölthetnek le.



A regiszterben minden, működési engedéllyel rendelkező szociális, gyermekjóléti illetve gyermekvédelmi szolgáltatás szerepel, így az országban ez a legteljesebb körű, és a legfrissebb információkat tartalmazó adatbázis. Amennyiben a működést engedélyező hatóság adatot rögzít, az azonnal megjelenik a publikus portálon is, vagy ha a fenntartó jelentési kötelezettségének eleget tett, az olvasható, tehát így a legfrissebb adatokkal találkozhat az érdeklődő felhasználó.

Minden állampolgár, önkormányzati ügyintéző, szociális szakember számára elérhető nyilvános felület címe: <http://szocialisregiszter.afsz.hu><sup>12</sup>

**A családsegítők, az aktív korúak ellátásában részesülőkkel foglalkozó** önkormányzati ügyintézők, kirendeltségi munkatársak a náluk jelentkező ügyfelek számára is tudnak szolgáltatást keresni, elérhetőségeket megadni, ehhez kapcsolódóan a leggyakoribb esetekre mutatunk be néhány példát.

### A regiszter használata:

A keresést a jobb oldali menüsorból célszerű indítani a **„Szolgáltató keresés** menüpontra történő kattintással.

A legegyszerűbben a keresést egy szolgáltatásra, az ellátási terület és a keresett szolgáltatás kiválasztásával indíthatjuk, majd a keresés gomb megnyomásával egy találati lista nyílik meg.

A „választható szolgáltatások” ablakból kiválasztjuk a három szolgáltatást és egyenként átvisszük a jobb oldali ablakba.

A „Férőhelyek száma” ablakból pedig a „21-50” férőhelyet választjuk.

Ellátási terület:	
<input type="radio"/> Régió	<input checked="" type="radio"/> Megye
<input type="radio"/> Kistérség	<input type="radio"/> Település
Békés megye	

**Szolgáltatás adatai**

Szolgáltatási ágazat: Válasszon

Szolgáltatási csoport: Válasszon

Szolgáltatási alcsoport: Válasszon

Szolgáltatás megnevezés:

Választható szolgáltatások	Választott szolgáltatások
bázis-szállás	<b>Férőhely otthon</b>
bölcsőde	Ideiglenes gondozóháza
családi napközi	Nappali ellátás időseknek részére
családok átmeneti otthona	
Családsegítés	
egyéb alternatív napközbeni ellátás	
Egyéb foglalkoztatás szociális intézményben elhelyezettek számára	
Ejeli menedékhely	
élektartás	
Felügyeleti és tanyagondnoki szolgáltatás	
Fejlesztő felkészítő foglalkoztatás	
Fogyatékos személyek ápoló-gondozó célú lakóotthona	
Fogyatékos személyek gondozóháza	
Fogyatékos személyek otthona	
Fogyatékos személyek Rehabilitációs célú lakóotthona	

Férőhelyek száma: 21-50

Emelt szintű ellátást nyújtó intézmények:

12 Tájékoztatók találhatóak a [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) portálon a szociális regiszter menüpont alatt is.

A **találati listában** levő kék színnel jelölt fenntartó/intézmény/ telephelyre történő kattintással tudjuk a keresett szolgáltatást megnyitni. A szolgáltatás nyújtás helyénél az utolsó jelentést is meg lehet tekinteni, ebből a férőhelyszámra, a várólistára, az intézményi térítési díjra vonatkozóan nyerhető információ. Csak szociális szolgáltatások vonatkozásában van a fenntartóknak jelentési kötelezettsége félévente (I. félévre tárgyév júl 15-ig, II. félévre tárgyévét követő év jan. 15-ig). Kivétel ez alól a támogató szolgáltatások, közösségi ellátások és az idősothoni ellátás, ahol naptári negyedévenként, adott negyedévet követő hónap 10-ig kell eleget tenni a jelentési kötelezettségnek.

***A részletesebb keresésre vonatkozóan a szociális regiszter sűgő menűpontjában további információk találhatóak.***

VI. sz. melléklet

10. sz. táblázat: A foglalkoztatást és a foglalkoztathatóság javítását célzó OFA és EU-s pályázati kiírások 1999-2008

év	Alternatív munkaerőpiaci szolgáltatások	foglalkoztatást elősegítő komplex munkaerőpiaci programok			civil/nonprofit szervezetek támogatását, fejlesztését célzó programok	foglalkoztatást közvetlenül támogató programok
		Helyi foglalkoztatási kezdeményezések	Roma, ill. egyéb esélyteremtő programok	Komplex programok		
1999	OFA UK-99 Újrakezdési program	OFA NP-T Nonprofit tevékenységet végző szervezetek tranzit-foglalkoztatási programjainak támogatása				
	OFA NP-A A munkaerőpiac nem állami szerveződései számára alternatív munkaerőpiaci szolgáltatási program					
	OFA UD-99 Újra Dolgozom Program támogatása					
2000	OFA UD/2000 Újra Dolgozom Program támogatása	OFA HF/2000 „Új Esély” helyi foglalkoztatási programok			OFA RF/2000-MK Roma szervezetek menedzsmentképzésének lebonyolítása	PI. OFA K-2000 Munkügyi tárgyú kutatások támogatása
	OFA NP-A/2000 Alternatív programok támogatása	OFA NP-T/2000 Közhasznú szervezetek, munkanélültek munkaerőpiaci (re)integrációját elősegítő, tanítfoglalkoztatási projektek támogatása				



2003	<p><b>OFA NP-UD/2003</b>  <b>Meghívásos pályázat az Újra Dolgozom program működtetésére</b></p>	<p>OFA NPHF/2003          „Új Esély” helyi foglalkoztatási programok támogatása</p>	<p>OFA RFK/2003          A roma származású munkanélküliek közoktatási intézményekben történő foglalkoztatása és képzése</p>		<p>OFA EUTREND/2003          Foglalkoztatási célú nonprofit (civil) szervezetek Európai Unió felkészülését és szakmai támogatását segítő hálózat működtetése</p>	<p>OFA NPK/2003          A munkaerőpiac nem állami szerveződései számára tervezett szakmai rendezvények és kiadványok támogatása</p>
	<p>OFA REFO-KM2003          A fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációja érdekében komplex munkaközvetítő és tanácsadó szolgáltatási tevékenység elindítása és a már működő szolgáltatási tevékenység támogatása</p>	<p>OFA NP-V/2003          A munkanélküliek tartós foglalkoztatását megvalósító programok támogatása</p>	<p>OFA RF2003          Munkaerőpiac nem állami roma szerveződései részére roma munkanélküliek foglalkoztatását közösségi vállalkozások szervezésével elősegítő foglalkoztatási projektjeinek támogatása</p>		<p>OFA RF-MK+H/2003          Közösségi vállalkozásokat megvalósító roma szervezetek menedzserképzésének lebonyolítása, majd a támogatásban részesülő programok rehabilitációja</p>	<p>OFA K/2003          Munkaügyi tárgyú kutatások támogatása</p>
	<p>OFA REFO-TF2003          A fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációja érdekében Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás program megvalósítására, a már működő és az újonnan elinduló szolgáltatási tevékenység támogatása</p>		<p>OFA MG/2002          A mezőgazdasági munkavállalók foglalkoztatását elősegítő programok támogatása</p>			
	<p>OFA NPA/2003          Alternatív munkaerőpiaci szolgáltatási projektek támogatása</p>					

<p><b>2004</b></p>	<p>OFA REFO KM/2004 A fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációja érdekében komplex munkaközvetítő és tanácsadó szolgáltatási program megvalósítása</p>	<p>HEFOP/2004/2.3.1 <i>Hátrányos helyzetű emberek alternatív munkaerőpiaci képzése és foglalkoztatása</i></p>	<p>OFA RMH/2004 Országos roma foglalkoztatás-szervező menedzseri hálózat kialakítása</p>	<p>OFA KÖR/2004 Munkanélküliek társadalmi és munkaerőpiaci reintegrációja a nagy-közösségek, kistelepülések elhanyagolt, leromlott részeinek, közterületi-eknek, közösségi tereinek revitalizációjával</p>	<p>OFA RF/2004-MK+H Közösségi vállalkozásokat megvalósító roma szervezetek menedzmentképzésének lebonyolítása, majd a támogatásban részesülő programok rehabilitációja</p>	<p>OFA FR/2004-2 Foglalkozási rehabilitáció fejlesztése</p>
	<p>OFA REFO TF/2004 A fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációja érdekében Támogatott Foglalkoztatást Nyújtó szervezetek kialakítása</p>		<p>OFA MG/2004 A mezőgazdasági munkavállalók foglalkoztatását elősegítő programok támogatása</p>	<p>ROP-2004-3.2.2 <i>Nonprofit foglalkoztatási projektek megvalósítása a szociális gazdaságban</i></p>	<p>OFA Civilháló/2004 Foglalkoztatási célú nonprofit (civil) kiakartatás, szakmai támogatását és az EU-s lehetőségeinek kihasználását segítő hálózat működtetése</p>	<p>OFA NP-K/2004 Szakmai rendezvények és kiadványok támogatása</p>
	<p>OFA LP/2004 Gyermekvédelmi szakellátásból nagykorúságával kikerült, illetve utógondozói ellátásban részesülő, szakképzetlen, munkanélküli fiatal felnőttek munkaerőpiaci és társadalmi reintegrációjának elősegítése</p>		<p>OFA RF/2004 Munkaerőpiac nem állami roma szerveződései részére roma munkanélküliek foglalkoztatását közösségi vállalkozások szervezésével elősegítő foglalkoztatási projektjeinek támogatása</p>			<p>OFA K/2004 Munkaügyi tárgyú kutatások támogatása</p>





2006	OFA LP/2006 Gyermekvédelmi szakellátásból kikerült, korúságával kikerült, illetve utógondozói ellátásban részesülő, szakképzetlen, munkanélküli fiatal felnőttek munkaerőpiaci és társadalmi reintegrációjának elősegítését szolgáló projektek támogatása		OFA RF/2006 Roma foglalkoztatási programok csökkenő mértékű továbbtámogatása	OFA TelPro 2006 Telepeken élők lakhatási, munkaerőpiaci és szociális integrációs programja	OFA MAKK/06 Civil szervezetek rehabilitációs foglalkoztatásának akkreditációra való felkészülését elősegítő támogatási program	OFA K-2006/A Munkügyi tárgyú kutatások támogatása
	OFA RMSZ/2006 „Roma munkaerőpiaci szolgáltató hálózat” keretében támogatott szervezetek továbbtámogatása		OFA RZ/2006 Roma zenészek foglalkoztatása		OFA NK-2006 Nonprofit szervezetek munkaerő-közvetítő tevékenységének támogatása	OFA NP-K/2006 A munkaerőpiac nem állami szerveződései számára tervezett szakmai rendezvények és kiadványok támogatása
	OFA AVP-HÁLÓ/2007 Fogvatartottak és büntetésveszthajtási intézetből szabadulók reszocializációjának elősegítése		OFA MG-2005 Munkaerőpiaci program a 45 év feletti elsősorban szakképzetlen mezőgazdasági munkavállalók munkaerőpiaci helyzetének javítására		OFA EU-HÁLÓ/2006 Foglalkoztatási célú nonprofit szervezetek, valamint ezek tartós partnerségeinek kialakítását, szakmai megerősödését, támogatását programmegvalósítását segítő hálózat működtetését megvalósító program	
			OFA RZ/2007 Roma zenészek foglalkoztatása		OFA NHR/2006 Nonprofit szervezetek humán erőforrás fejlesztésének támogatása	





<b>2008</b>	OFA HÁP/2008 Hajléktalanok átmeneti foglalkoztatásának támogatása	OFA = Esély/2008 Esélyegyenlőség a munka világában	OFA FP/2008 Minősített foglalkoztatási paktumok működésének támogatása	OFA ÖTLET 2007 Önkéntes program – ÖTLET 2007	OFA CSSK-képzés/2008 Családsegítő szolgálatok beilleszkedést segítő szolgáltatásainak fejlesztése
	TÁMOP 5.3.1./08/01KMR - "Első lépés" alacsony foglalkoztatási eséllyel rendelkezők képessé tevő és önálló életvitelt elősegítő programjai támogatására	OFA ISK/2007/7211 Időskori sokszínűség kezelése a munkaerőpi- acon – „Új megoldások” programelem	OFA Telep(es) 2008 A telepeken, telepszerű lakókörnyezetben élők társadalmi integrációját elősegítő komplex pro- jektnek megvalósítása	TÁMOP-2.4.2.B-09/2-KMR Hátrányos helyzetűeket foglalkoztató szervezetek fejlesztése	OFA Kisfalu-Ablak Az OFA Kisfalu Programja által támogatott pro- jektnek végrehajtásának nyomonkövetése, érté- kelése, a program ered- ményeképpen létrejövő modell leírása
	TÁMOP-5.3.3/08/1 Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerőpiaci integrációját segítő programok támogatása	OFA REKLUB/2008 Álláskereső klubok országos hálózatának létrehozása fogyatékos- sággal élők részére	OFA Szövetkezz/2007 Szociális szövetkezetek létrehozása és működtetése		OFA FOKO/2008 Foglalkoztatást elősegítő tevékenységekhez kapcsolódó kommunikáció támogatása
		TÁMOP-1.4.3-08/2 - In- novatív, kísérleti foglal- koztatási programok - B komponens			OFA Tapasztalatát- adás/2008 „Új kísérleti programok előkészítése”
		TÁMOP-5.4.7/08/2 A A látássérült emberek számára elemi rehabilitá- ciós szolgáltatások fej- lesztésének támogatása			OFA K-2008/B Munkaügyi tárgyú kutatások támogatása

Forrás: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu), [www.nfu.hu](http://www.nfu.hu) Készítette: DDRFK Pécs, Krsjákné Bodrog Csilla Pécs, 2009. 09. 15.  
Megjegyzés: a táblázatban dőlt betűvel az EU-s, állós betűvel az OFA által kiírt pályázatokat jelöltük,  
a kifejezetten tartós munkanélkülieket célzó kiírásokat kivastagítottuk.



## III. Modul

### A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája

A képzési modul célja: szerepvesztés, társadalmi státus elvesztése, én-kép és önazonosság tudat megkérdőjeleződése, személyes és szocializációs identitás megváltozása. Motiváció, mint összekötő fogalom az egyén pszichológiai rendszere és az őt körülvevő támaszrendszerek és segítő stratégiák között. A változás dinamikája, pszichoszociális átmenet, esetelemzések.

#### Módszertani alapvetések:

A tananyag összeállítása során az elsajátított új ismeretek és készségek gyakorlati alkalmazásának elősegítése kiemelt szempont volt. A tartós munkanélküliség szociálpszichológiáját így négy egységbe szerveztük. Valamennyi egység három részből áll:

elméleti bevezetés, gyakorlatok, összefoglalás. Ez egyben utal is arra, hogy **elsődlegesen a készségfejlesztő tréning technika áll a képzés középpontjában**, s csak minimális mértékben, az elméleti bevezetésben jelennek meg az ismeretek.

Az elméleti összefoglalóban kerettel, más színnel jelöltük az általunk kiemelkedően fontos részeket, amivel a hallgatók figyelmét igyekszünk felkelteni és irányítani. A gyakorlatokból, feladatokból többet is bemutatunk. Ezek alkalmazása az időkeret és a célcsoport függvénye.

A feladatok elvégzését követően a résztvevőket a tapasztalatok, gondolatok lejegyzésére biztatjuk, amivel a bevésést és az anyag rögzítését igyekszünk segíteni. Azt is fontosnak tartjuk, hogy azokat az ötleteket, melyeket majd a későbbiekben alkalmazni szeretnének, ugyancsak rögzíthessék, és a későbbiekben visszanezhessék.

A gyakorlatok, illetve a feladatok megoldásához szükséges szerepkártyákat, példaeseteket, szituációkat, stb. mellékletbe foglaltuk.

A modul zárása minden esetben a blokkban történtek összegzését, rövid visszajelzést foglal magában, amivel egyrészt a tanultak rögzítését, valamint a tananyag további fejlesztését kívánjuk szolgálni.

# I. Ráhangolódás az álláskereső pszichoszociális helyzetére

## **Elmélet:**

- 1) Ráhangolódás fázisa a szociális munkában, azon belül
- 2) a tartós munkanélküliek kezelésére
- 3) A megértés és az elfogadás hatása a kliensek önértékelésére
- 4) Hipotézisalkotás
- 5) Az önismereti tanulás jelentősége a kliens változásában

## **Gyakorlat:**

- a) A ráhangolódás technikáinak összegyűjtése
- b) Szerepkártyák
- c) A kliensek és a segítők érzéseinek összegyűjtése

**Időtartam:** 2X45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

## **Módszertan:**

Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kiscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül

- A nap indítása, közös szabályok megfogalmazása (10 perc)
- Ismeretközlés, a gyakorlat felvezetése (15 perc)
- Gyakorlat (45 perc)
- A felismert jellemzők összegyűjtése a teljes csoport segítségével (15 perc)
- Az új ismeretek összefoglalása (5 perc)
- Visszajelző kör (5 perc)

## **Eszközsükséglet:**

Füzet és toll a résztvevők számára  
Flipchart tábla  
Színes filcek  
Munkafüzet  
Fénymásolatok

# 1. Bevezető gondolatok

A segítő munka során a munkanélküliek két nagy csoportjával találkoznak a szakemberek: a munkájukat éppen elvesztettekkel, és a már hosszú évek óta munkanélküliségben lévőekkel.

A ráhangolódás a szociális munka jól ismert eleme, elkerülhetetlen a segítő eszköztárban. Munkanélküliekkel való együttműködés során felmerül a kérdés, hogy mennyire speciális a ráhangolódási folyamat, és mi befolyásolja?

A ráhangolódás alapvető célja a kliens megismerése, és elfogadása. A megismerés hozzájárul a bizalom kialakításához, és a hipotézisalkotáshoz, míg az elfogadás a belső egyensúly fenntartásához. Az elfogadás egyik legalapvetőbb pszichoszociális szükségletünk. A mások általi elfogadás elősegíti az önelfogadást, ami hozzájárul a belső egyensúlyhoz, a biztonság-hoz, továbbá az önértékelés, önbizalom és önbecsülés erősítéséhez, fenntartásához.

A munkahely elvesztése, a munkakeresés területén átélt kudarcok, a kilátástalannak ítélt élethelyzet során ez a terület sérül a legjobban. A segítő már a helyes attitűd megválasztásával hozzájárulhat ahhoz, hogy a sérült pszichés területek részben, vagy teljes mértékben helyreálljanak.

## A segítő attitűd hatása a kliensre

A partneri viszony, az értő figyelem, és az eddig tapasztalttól eltérő problémameghatározás felkelti a kliens figyelmét, mert megérzi a lehetőségét az önismereti tanulásnak és megszokott működése megváltoztatásának. Míg a nyíltan megfogalmazott elvárások ellenállást és elmaradást váltanak ki, addig a megerősítő visszajelzések aktivizálják a kliens lelki erőforrásait, fizikai, szellemi tartalékait. Visszatérhetnek, vagy fejlődnek a személyes problémakezelő stratégiák:

- problémák letagadása helyett szembenéző attitűd alakul ki,
- növekszik az én-azonosság tudat.

Ezért fontos, hogy a kliens a lehető legtöbb pozitív visszajelzést kapja a segítőtől.

**A lelki egészség nem valamilyen meglévő adottság, hanem azt mindig újra ki kell alakítani.** Az az út, amely a saját elégedettségéről való gondoskodáshoz vezet, elvezethet a mások elégedettségéről való gondoskodáshoz is. Így lehet a másokért való gondoskodást az önmagunkról való gondoskodással összekötni.

A segítő újra és újra tudatosítsa magában saját lelki háztartásának aktívumait és passzívumait. Gondoljon arra is, hogy van lehetőség a helyzet számára kedvező, alkotó megváltoztatására. Igen fontos tudatosítani magunkban, hogy gyakran több dologra tudjuk kiterjeszteni saját, alakító befolyásunkat, mint ahogyan első pillantásra gondoljuk.

## 1.1. A kedvező együttműködés kialakítása

- ▶ Két ember találkozása mindig valamilyen környezetben, légkörben történik.
- ▶ A segítő célja a képessé tevés, de ez aktív segítő kapcsolatot igényel

- ▶ A kliens bizonytalanság érzését nem kell a negatív érzelmi tulajdonságok közé sorolni; korlátozott mennyiségben „lelkileg egészségesnek” és az ilyen helyzettel összhangban állónak nevezhetjük, sőt alkotó impulzusok forrásává is válhat (ami kezdetben megterhelő lehet).
- ▶ A segítő alapjában véve számíthat arra, hogy a kliens kapcsolatkézsége, a kapcsolat kezdetén alacsonyabb. A gyakran túlsúlyban levő destruktív érzelmek és gondolatok sokszor igen jelentős mértékben gátolják (blokkolják) a kapcsolatkézséget.
- ▶ A negatív belső feszültségek hatóerejét fokozatosan, lehetőség szerint csökkenteni kell.
- ▶ A kliens a segítőből öntudatlanul is gondolatokat és érzelmeket vált ki; ez pozitív és negatív értelemben egyaránt érvényes.
- ▶ A kliens elesettsége kiváltja a törődésünket, sőt a szakmai érdeklődésünket, emberi együttérzésünket is. Ez ösztönzi a megértés vágyát; a megértés vágya viszont csökkenti az elutasítás érzését, az elítélésre és lebecsülésre való hajlamot.
- ▶ A lelki háttér „korrekciójával” el kell érnünk, hogy ez a korrekció ne csak a segítő kapcsolat irányába tett első lépcső legyen, hanem egyben a tulajdonképpeni segítségi folyamat első lépése is. E nélkül nem juthat el a belső egyensúlynak, a biztonságérzetnek ahhoz a minimumához, ami az objektivitást lehetővé teszi:
  - » objektivitást a segítővel kapcsolatban;
  - » a saját nehézségekkel és az adott élethelyzettel szemben;
  - » önmagával, az emberekkel és általában az étellel kapcsolatban.
- ▶ Az 1. fázis akkor közeledik a vége felé, ha annak jelei mutatkoznak, hogy a kliens önreflexiójában változás indul el, elkezdi megfogalmazni érzéseit, és értelmezni saját viselkedését.

## 1.2. Kezdődő önreflexió

- Az önvizsgálat nagy lelki teljesítmény, amihez a belső biztonság bizonyos mértékére szükség van.
- ***Előbb fejlesszük ki a teljesítőképességet, csak aztán követeljük meg a teljesítményt.***
- Az önreflexió szorosan összefügg az önismerettel, önmegértéssel. Bizonyos fokú önmegértés a helyes társas viselkedés elengedhetetlen feltétele.
- Nagyon sok esetben a személyes segítség feladata lesz, hogy a klienseket hozzásegítse önmaguk jobb megértéséhez. Ez többek közt azt is jelenti, hogy képessé kell tennünk őket érzelmeik felismerésére, készségeik számbavételére, elakadásaik megfogalmazására, munkaerőpiaci helyzetük reális felismerésére.
- Az önfeltárás, az önismereti úton történő előrehaladás nehéz, gyakran megterhelő folyamat, azonban az ember „többé” válik általa, hiszen éppen a bizonyos fokú érettség következtében az adott személy képes lesz arra, hogy tapasztalatból - a hibákból és tévedésekből is - tanuljon.
- A tartós munkanélküliségben lévők énképe erőteljesen gyengülhet, a belső bizonytalanság következtében gyakran nehezebben ismerik fel erőiket, pozitív tulajdonságaikat, és az önfeltárás során félmek alakulhatnak ki bennük a lelki kiszolgáltatottság érzésétől. Gyengeségeik felismerése gyorsan destruktív hangsúlyt kaphat

környezetükben. (A környezet tagjai gyakran visszaélnék az önfeltárás során megtapasztalt jellemzőkkel, és a személy ellen fordítják.) Arról kell meggyőzni a klienst, hogy ez itt, ebben a folyamatban nem fordulhat elő. Az itt megszerzett információk – a titoktartási kötelezettség miatt – nem kerülhetnek ki, különben a magatartási zavarok révén elért „látszattmegoldásokra” kerül sor. A hibás magatartás (például: agresszív kitörések, a feszültségek alkohollal történő oldása, betegségbe „menekülés”, a körülmények hibáztatása, önmagunk felmentése, az elrőtlenedés, passzivitásba vonulás, stb.) negatív környezeti tapasztalatokhoz vezet, mivel a környezetről kialakított téves elképzelések folytán konfliktusokat vált ki. A környezettel (többnyire más emberekkel) kapcsolatos nehézségek elutasítást és elítélést váltanak ki a környezetből, s ezáltal tovább súlyosbítják a lelki nélkülözést (frusztrációt). Kialakul egy ördögi kör; **a személyes segítség feladata elősegíteni, hogy az egyén ezt az ördögi kört át tudja törni.** A segítőkapcsolat rogers-i hatótényezőinek működtetésével (empátia, feltétel nélküli elfogadás, kongruencia), a bizalom alakul ki. A pozitív visszajelzések a kliens énképét erősítik, ösztönző erővel hatnak a változás irányába. A pozitív megerősítést szolgálhatja például az életút áttekintésének módszere, amikor azokat a periódusokat elevenítteti fel a segítő a kliensével, amikor sikeresnek vagy „rendben lévőnek” érezte az életét, és közösen megkeresik azokat az erőforrásokat, amelyek alkalmazásával a sikert abban a szakaszban elérte, majd megvizsgálják, hogy jelenleg milyen akadályai vannak az előzőekben feltárt erők működtetésének.

### 1.3. Új felismerések szerzése

- Az önismeret mélyülése önmagában még nem érték, értékét az a hatás adja, amit kivált.
- Az önreflexió révén nyert belátásoknak nem szabad a kliens lelki teherbíró képességét azáltal meghaladniuk, hogy nem érzi, és nem ismeri fel önmagában annak a lehetőségét, hogy a szükséges konzekvenciákat meg is tudja valósítani.
- Ilyenkor mindennel, amit mondunk, vagy nem mondunk, amit teszünk, vagy nem teszünk, erősíteni kell a segítségre szoruló hitét és bizalmát saját – aktuálisan – meglévő képességeiben. A segítő akkor képes ezt meggyőző módon tenni, ha maga is meg van győződve e képességek meglétéről. Éppen ezért az erőforrások feltárása a tartós munkanélküliekkel történő segítő munka kulcsfontosságú mozzanata. A segítő feladata az, hogy ennek az útnak a során a feltétel nélküli elfogadáson és empátián keresztül a kliens működésében rejlő olyan pozitívumokat, erőnyeket, összefüggéseket ismerjen fel és tükrözzön vissza, melyek a tartós munkanélküli énképét erősítik. Tudatosan kell tehát alkalmazni az „azt becsülöm benne...” technikáját, amikor a másik emberben tapasztalt, meglátott jó tulajdonságokat célzottan gyűjti össze és jegyzi fel saját maga számára a segítő. (A hiányokat, zavarokat, gyengeségeket ilyenkor nem veszi számba. A másik emberről ily módon kialakított kép meglepő felismerésekkel szolgálhat, és alapvetően változtathatja meg a segítő kapcsolat minőségét).
- Mindenki jobban szereti, ha azt állapítják meg, hogy valamit helyesen tett. De a hibák és a tévedések végtére is szintén az élethez tartoznak, s jó is, hogy ez így van, mert ezen a módon tanulhatunk valami újat. Egy-egy konfliktus, zavar, probléma, sikertelenség vagy nehéz helyzet esetén a segítőnek kell támogatnia abban a klienst,

hogy a történekből fakadó következtetéseket levonja, és hibáztatás, felelősségre vonás helyett a tanulságok kiérleléséhez, a dolgok pozitív megközelítéséhez hozzásegítse. {Például egy munkahelyről történő – állandó késések miatti – elbocsátás tanulsága lehet az idővel való tudatosabb gazdálkodás megtanulása. Ebben az esetben az elbocsátás tényéhez akár pozitív viszonyulás is kialakulhat.}

- A kliens ebben az esetben valami nagyon fontosat tanult az alkotó életvitel szempontjából, mindenekelőtt a megértést, a dolgok pozitív megközelítését. **Csak az a segítő tud a megértésre is tanítani, aki a kliens magatartási zavarának hátterét s ezzel az okait megértette.** Ez képessé teheti arra is, hogy egész élethelyzetének objektív szemléletéhez, valamint önmagának és másoknak „könnyebb kezeléséhez” jusson el.
- Maga a lelkileg egészséges ember sem mindig enged főnntartás nélkül a kétségtelenül meglevő önmegvalósítási (érettebbé válási) szükségletének, mivel hat benne egy másik, ezzel ellentétes szükséglet is, mégpedig az állandóság (vagy úgy is mondhatjuk: a kényelem) szükséglete. Két pszichológiai törvényszerűség hat egymással szemben: az egyik a továbbfejlődésre, a másik pedig az adott szint főnntartására irányul. Akár jó, akár rossz, az adott szintnek van egy előnye az újjal szemben: az, hogy ismerjük, hogy már bizonyos fokig megbarátkoztunk vele, s nagyjából tudjuk, „mihez tartsuk magunkat”. Minden újjal szembeni ellentmondásos érzelminkben döntő szerepe van a belső biztonság iránti szükségletnek. Erről a törvényszerűségről érdemes beszélni a klienssel is, a segítő folyamat céljainak kiérlelése és a feladatok meghatározása során, ugyanis a változásban döntő akadályt jelenthet.
- Az ellenállások a lelkileg veszélyeztetett vagy éppen labilis énképpel bíró emberekben felerősödnek, hiszen ők a lelki egzisztenciájukat különösen bizonytalannak érzik. Ezért hajlamosak arra, hogy fokozottabban ragaszkodjanak a „látszatbiztonságukhoz”.

#### 1.4. A felismerések megvalósítása a gyakorlati életben

- A segítőnek a tapasztalatból való tanulást – egyebek közt a negatív tapasztalatból való tanulást is! – kell tanítania. (H. Guntrip) Az állásinterjú történet pontatlan megjelenés okait és következményeinek közös feltárását például fel lehet használni e célból. Hasznos lehet megvizsgálni a késés belső, érzelmi állapotból fakadó okait (kudarckerülés, alulmotiváltság a munkakeresésben, stb.), a külső akadályozó tényezőket (ezek jövőbeli elhárítására megoldásokat lehet keresni közösen) és mindezt összekötni a következményekkel (hogyan viszonyult vajon a munkaadó a késéshez, mennyire befolyásolhatta az a döntést, stb.)
- A valóságközele beállítottóság jellemzője, ha megkíséréljük, hogy a másoknál és önmagunkban meglevő határok keretein belül olyan konstruktívan bánjunk a tévedésekkel és kudarcokkal, amennyire csak lehetséges. Nem a hibák kiirtása a cél, hanem az, hogy állandóan tanuljunk belőlük.
- A segítő feladata a kapcsolat konstruktív módon való befejezése.
- A kudarcot csak akkor lehet megelőzni, ha a segítőkapcsolatot kezdettől fogva tudatosan irányítjuk, ha azok az érzelmek, amelyeket a segítő „invesztál”, minden intenzitás és valódiság mellett mennyiségileg és minőségileg is „helyesek”.
- A segítő kapcsolat konstruktív befejezésének előfeltétele, hogy a munkát a korábbi fázisban is konstruktívan irányítsuk. (Bang, 1980)

A segítő kapcsolat lezárását elő kell készíteni, először beszélni kell róla. A fokozatos leválás a problémamegoldással együtt történjen (egyre ritkábban ülés, stb.). Az utolsó alkalommal természetesen fel kell ajánlani, hogy esetleg egy későbbi nehézség esetén is fordulhat hozzánk.

Vannak olyan esetek, amikor a munkanélküliség kérdése – járulékos problémákkal (állandósult anyagi veszélyeztetés, tartós párkapcsolati problémák, szenvedélybetegség, személyiségzavar, stb.) ötvöződve – megoldhatatlan, és a kapcsolat lezárására nincs mód. Ezekben az esetekben a kliens szükségleteihez igazodó mértékben más segítők bevonása, különböző területeken működő szakemberek együttműködésének megszervezése a feladat. Az állandósult anyagi veszélyeztetés esetén adományok, juttatások szervezése, a rendelkezésre álló támogatásokhoz történő hozzájutás segítése is feladata lehet a segítőnek. A szenvedélybetegségek kezelésébe az egészségügy, illetve a közösségi ellátás területén meglévő lehetőségek, szolgáltatások feltérképezése és szakemberek bevonása erősítheti a klienst.

Az is előfordulhat, hogy a segítő munka céljainak rangsorolása körében a munkanélküliség megoldása háttérbe szorul más – aktuálisan elsőbbséget élvező – feladattal szemben. (Például az alkoholprobléma kezelése a munkaerőpiacon történő megjelenést teheti sikeresebbé. Vagy ha a kliens – a gyermekénél fellépett súlyos betegség miatt – krízisben van, a krízissel való megküzdés elsőbbséget fog élvezni a munkanélküliség megoldásával szemben. Nem lesznek addig energiái és motivációja a munkába állásra, amíg a krízissel való megküzdéshez nem találja meg az eszközöket.)

**1.5. A fentebb leírt folyamat eredményeként változás áll be a kliens önreflexiójában, aminek az a következménye, hogy a kliens képes lesz:**

- felismert érzéseit, készségeit, elakadásait, erőit, személyisége jellemzőit, működésének sajátosságait növekvő önismeretben harmonizálni,
- lehetőségeit a munkaerőpiacon reálisan megítélni,
- foglalkoztathatósága érdekében aktívan részt venni cselekvési terv kialakításában,
- annak végrehajtásában,
- és együttműködni másokkal a célok megvalósításában.
- szorongása csökken, negatív belső feszültsége oldódik.

**1.6. A burkolt fogalmazás veszélyei**

A burkolt fogalmazásban az van, amit nem merek nyíltan felvállalni, de szeretném, ha megértené a másik ember.

„Ha lehetne, jó lenne rendezetten elmenni arra az állásinterjúra holnap”,- mondja a segítő. A kliens viszont nem biztos, hogy megérti azt, hogy a tiszta ruhára, tiszta cipőre, és fésülködésre gondol a segítő. A kliens és a segítő között kialakult bizalmi kapcsolat alapjául szolgál akár az ilyen problémák megbeszélésének is. Az ilyen érzelmi légkörben konkrétan is meg lehet fogalmazni a kellemetlennek tűnő dolgokat úgy, hogy az a kliens számára ne legyen sértő.

Az általános fogalmazás sem viszi előre az ügyet. Például, ha arról beszél a segítő, hogy a munka az ember kiteljesedését szolgálja, és nélküle nem teljes egy felnőtt élete, zárt

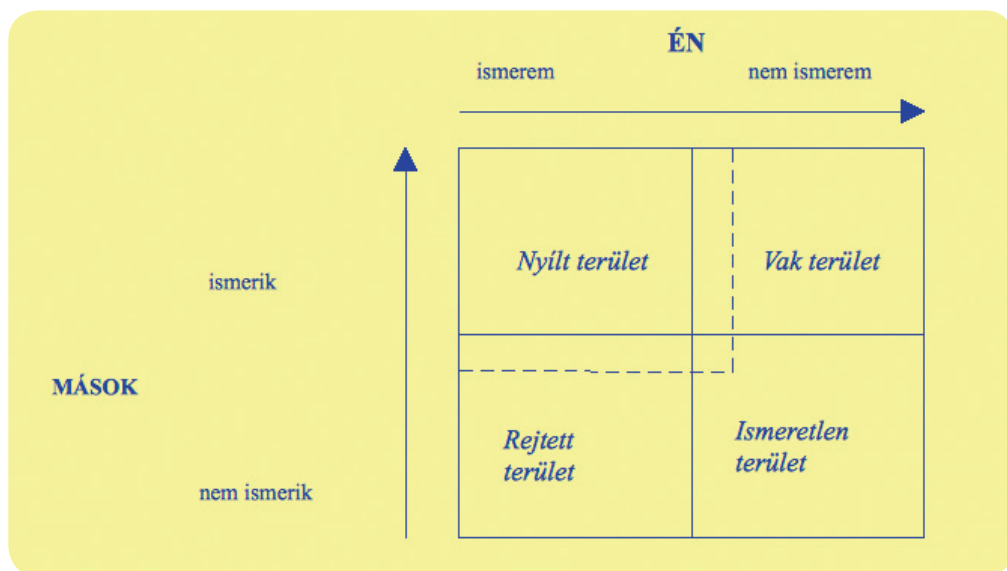
fülekre fog találni a kliensnél. Helyette célszerűbb azt áttekinteni, hogy a kliens életében miért lenne fontos, hogy elhelyezkedjen, az ő személyiségét, társadalmi helyzetét, mások általi megítélését, családja anyagi helyzetét hogyan gazdagíthatná a munkavállalás.

## 1.7. Az önismeret fejlődésén is túlmutató Johari-ablak elmélet: (Joseph Luft és Harrington Ingham által kidolgozott séma)

Ez egy kétdimenziós diagram, amelyből egyik dimenzió az alany, másik a róla való tudás (ismert vagy nem ismert), melyben a személyiségünk négy mezőre osztható:

1. **Nyílt terület**, amely mások számára is észlelhető
2. **Rejtett terület**, melyet szándékosan rejtünk mások elől
3. **Vak terület**, amelyet mások észlelnek, de mi magunk nem
4. **Ismeretlen terület**, amelynek sem mi, sem mások nincsenek tudatában.

1. sz. ábra: **Johari-ablak elmélet**



Forrás: Luft, J.–Ingham, H.: „The Johari window” a graphic model of interpersonal awareness, Los Angeles, UCLA 1955

A mezők közötti határok függenek

- az egyéntől
- a történeti előzményektől
- a szituációtól
- az én és mások közötti kapcsolat jellegétől

Az önismeret-szerzési folyamatban a határokat megismerjük, és azok úgy tolnak el, hogy növekszik a nyílt terület. A nyílt terület növelése a cél, amivel együtt nő az önismeret és az önelfogadás mértéke is.

A munkahely elvesztése olyan problématerület, ahol a segítőben felmerül, hogy vele is előfordulhat, hogy munkanélkülivé válik. Milyen érzelmi folyamatokat indít el ez a felismerés, és hogyan kapcsolódik össze a ráhangolódással? Érzékenyebbé teszi ez a segítőt a kliens problémájára, vagy pedig igyekszik távol tartani magát tőle? Mindent megtesz azért, hogy jó segítőnek tartsák, akár a túlgondozás árán is, vagy megmarad a reális segítségnyújtás talaján? Erős együttérzése akár eltörli a kliens-segítő határt, és közös érzelmi hullámzást élnek át? A felmerülő kérdésekre nincs egységes, határozott válasz. Függs a segítő készségeitől, kompetenciájától, ismeretétől, személyiségétől és tapasztalataitól, az önismeretétől. Ezért a legfontosabb, hogy a segítő tudatosan figyeljen a saját belső folyamatára a segítő munka során. A képzési blokk gyakorlata ezekre a kérdésekre keresi a választ.

## 2. Tréning-gyakorlatok

### A) Gyakorlat: A ráhangolódás technikáinak összegyűjtése

A résztvevők sorolják fel, milyen technikákat alkalmaznak a ráhangolódásra. Ezeket a tréner összegyűjti flip-chart táblára, és szükség esetén kiegészíti.

### B) Gyakorlat: Szerepkártyák (Lásd:1. számú melléklet)

A ráhangolódás technikájának két elemét gyakoroljuk, elősegítve a tréningre való ráhangolódást is:

- » a szerepek felcserélése: erősíti az empátiát, és kritikusabbá teszi a segítőt a saját működését illetően
- » külső megfigyelőként: segít rálátni a szituációra: azaz eltávolodik mindkét szereptől, ezáltal objektívebb lesz az ítéloképessége
- » a segítői szerepkör: lehetőséget ad arra, hogy a szereplők gyakorolják a hipotézisalkotást.

### Mit jelent a hipotézisalkotás?

*A hipotézis görög jelentése: „ami mögötte van”, azaz a vizsgálódás kiindulópontja, elsődleges feltételezések megfogalmazása. A munkanélküliekkel való munka során nagy segítségünkre lehet a szociálpszichológiai okok feltárásában.*

*A hipotézisalkotásnak három eleme van: megfigyelés, a hipotézis felállítása és a hipotézis ellenőrzése.*

### Milyen a jó hipotézis?

- Megalapozott: alapos megfigyelést és szakmai tudást igényel.
- Konkrét vizsgálattá alakítható: világos, egyértelmű feltételezések formájában.
- Eldönthető: az ellenőrzés során eldönthető, hogy a hipotézis igazolást nyert-e vagy megcáfoltatott.
- Magyarázó erejű: a hipotézis során feltett kérdésre magyarázatot ad.

### **Miért fontos a hipotézisalkotás?**

- Elindul a problémáról való gondolkodás: a rendszerezett, keretek közé foglalt problémaelemzés hozzájárul a probléma eredményes feltárásához.
- Körültekintőbb az ítéletalkotás: a széleskörű vizsgálódás segít elkerülni az előítéletek és a sematikus megítélés által állított csapdákat, amelyek elfedik a kliens valós problémáját.

### **Mire van szükség a hipotézisalkotáshoz?**

- Rugalmasságra és nyitottságra
- Jó megfigyelőképességre
- A tapasztalati tudás előhívására
- Az elméleti ismeretek felhasználására
- Rendszerszemléletre: a kliens családi és humánökológiai környezetének vizsgálatára

### **A hipotézisalkotás ellenőrzése**

- A kliens bevonásával, kérdésekkel
- Az ismeretek és következtetések áttekintésével, ellenőrzésével
- Az előfeltételezés helyessége esetén a problémamegoldás következő lépésével folytatjuk a segítő folyamatot

### **A hipotézis elvetése**

- A korábbi információ mellett újabbak gyűjtésére lesz szükség
- A kliens bevonásával folytatjuk a kutatást
- Egészen addig dolgozunk az új információk gyűjtésén, míg újabb hipotézist nem találunk

**A gyakorlat célja:** ráhangolódás a pszichoszociális ismereteket nyújtó tréningre. A tanácsadás során felmerülő dilemmák, akadályok, kérdések megvitatása, felelevenítése, a megértés és az empátia erősítése. A hipotézisalkotás gyakorlása.

**Útmutató:** a szerepkártyák olyan élethelyzeteket, szituációkat tartalmaznak, amelyek tipikusan megjelennek az álláskereső számára nyújtott tanácsadás során. Ezek közül érdemes kiválasztani azokat, amelyek igazodnak az adott település, vagy társulás körülményeihez, megjelenő problémacsoportjaihoz.

**1. Feladat:** *Alkossanak hármaskiscsoportokat! Minden kiscsoport kap három szerepkártyát.*  
SZEREPEK:

**A munkanélküli kliens:** Felkeresi a szociális szolgáltatót, ahol egy segítővel találkozik, és a szerepkártyájának megfelelően mutatkozik be és viselkedik.

**A segítő:** Felméri a kliens helyzetét, felállít egy hipotézist, amelynek alapján lebonyolítja a segítő beszélgetést.

**A megfigyelő:** A megadott szempontokat figyelembe véve lejegyezi a megfigyeléseit. Milyen érzéseket, sajátosságokat vett észre a kliens viselkedésében? Milyen attitűd, viszonyulás jellemezte a segítő munkáját? Jegyezze fel a megfigyeléseit!

.....

.....

A beszélgetés 6-8 perc, ezt követi a visszajelző kör, amikor a szereplők elmondhatják, hogy hogyan érezték magukat, és a megfigyelő megosztja a tapasztalatait. Összesen 15 percet tölthetnek egy esettel (segítő beszélgetés és megbeszélés). Ezután új szereposztásban folytatják a gyakorlatot még két alkalommal.

A szerepkártyák alkalmazásának célja, hogy a résztvevők minél közelebb kerüljenek a munkanélküliek érzéseihöz a gyakorlat során. (Lásd 1. sz. melléklet)

A szituációs gyakorlatot követő kérdések:

*Mi működött jól?*

*Mi akadályozott a munkában?*

*Mit várnék el hasonló helyzetben, ha én lennék a kliens?*

*Mire lenne még szükségem ahhoz, hogy jól haladjon a munka?*

### **C.) Gyakorlat: A kliensek és a segítők érzéseinek összegyűjtése**

A munkanélküliek támogatása, motiválása, kísérése akkor lehet hiteles és hatékony, ha a segítő empátiákkal viszonyul a klienséhez. Az empátia kialakításához vezet a következő feladat. Az önállóan végzett munkát közös megbeszélés követi.

A megfigyelt érzéseket a tréner flip-chart táblán rögzíti.

**2. Feladat:** Töltse ki a következő táblázatot! Gyűjtse össze azokat az érzéseket, amelyeket az előző gyakorlat során felismert mind a segítő, mind a kliens részéről!

A segítők érzései		A kliensek érzései	
Pozitív érzések	Negatív érzések	Pozitív érzések	Negatív érzések

*Hogyan viszonyulnak egymáshoz az összegyűjtött érzések a segítők és a kliensek oldalán? Mi a különbség? Mi a hasonlóság? Hogyan hatnak egymásra a kliensek és a segítők érzelmei? Milyen következtetéseket vonhatunk le? Hogyan hatnak rám ezek a következtetések?*

**3. Feladat:** *Gondolja át, hogy a gyakorlat során elhangzottakból melyek voltak azok az ismeretek, amelyeket a munkanélküliekkel végzett segítő folyamatban fel tud majd használni, és rögzítse azokat címszavakban, az alábbiakban!*

.....

.....

**4. Feladat:** *Idézza fel a tréning során megtapasztalt érzéseit! Melyeknek a felismerése jelentett az Ön számára újdonságot? Mely új tapasztalásokat fogja tudni a segítő munka során hasznosítani? Jegyezze le röviden a gondolatait!*

.....

.....

### 3. Összefoglalás

## II. A kliens állapotának pszichológiai szempontú felmérése

**Időtartam:** 2×45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

### **Cél:**

- elhelyezni a munkanélküliség fogalmát a „pszichoszociális krízis” elméleti keretében
- a munkanélküliség szakaszainak és az azt kísérő érzelmi állapotoknak a bemutatása Borgen és Amundson (1992) „érzelmi hullámvasút” modellje alapján
- képessé tenni a résztvevőket arra, hogy felismerjék a munkanélküli kliens érzelmi állapotában, motiváltságában, én-képében és viselkedésében a tartós munkanélküliség okozta negatív hatásokat.

### **Módszerek:**

- ismeretközlés (30 perc)
- esetelemzés párban (25 perc)
- a felismert jellemzők összegyűjtése a teljes csoport segítségével (20perc)
- az új ismeretek összefoglalása, rendszerezése (15 perc)
- visszajelző kör (5 perc)

### **Eszközigény:**

- filctoll
- flipchart
- példaeset

## 1. Elméleti háttér

Minden segítő helyzetben, így a munkanélküli ügyfelekkel való munka során is fontos, hogy a segítő világos fogalmakkal rendelkezzen az általa befolyásolandó problémáról. Ezért öt rövid alegységben adunk fogalmi keretet a szakemberek számára. Ahhoz, hogy megértsük a munkanélküliséggel járó veszteségélményt, tudnunk kell, milyen szerepe van a munkának/munkahelynek az egészséges személyiségfejlődésben, majd bemutatjuk a munkanélküliséget, illetve a tartós munkanélküliséget, mint pszichoszociális krízist.

A következő részben leírjuk a munkanélküliség érzelmi dinamikáját Borgen és Amundson modellje alapján, és bemutatjuk a tartós munkanélküliségnek a személyiségre gyakorolt káros bio-pszicho-szociális hatásait.

Végül röviden bemutatjuk a munkanélküli ügyféllel folytatott segítő munka egyik legnehezebb részét: a változási folyamattal szembeni ellenállás formáit.

### **1.1. A munka pszicho-szociális jelentősége**

A munka a társadalom egyik alapvető státusza. Meghatározza az emberek presztízsét, másokhoz való viszonyulását. Általános jelenség, hogy az embereket munkájuk alapján

értékelik; ennek megfelelően néznek fel rájuk, vagy becsülik alá őket. A munkatevékenység segít az emberi kapcsolatok szabályozásában, a társadalmi viszonyrendszerek közötti eligazodásban, meghatározó építőköve a felnőtt személyiségnek.

Fontos forrása a munka a társas kapcsolatoknak is: lehetőséget nyújt a barátságok kialakulására, kielégíti az egyén szeretet-, információs és valahová tartozás igényét. Hozzájárul az idő strukturálásához, a hasznosság érzésének fenntartásához.

Az életben betöltött sokféle szerepeink közül a munkához, munkahelyhez kapcsolódó szerep az egyik legmeghatározóbb. Különösen így van akkor, ha a munka a családfenntartás eszköze.

***Összefoglalva tehát a munka többféle módon határozza meg az emberek életvezetését:***

- az anyagi lét biztosítója
- a társadalmi helyzet meghatározója
- a társadalomban történő eligazodás eszköze
- az emberi kapcsolatok forrása
- önértékelés, identitás fontos összetevője
- a nap meghatározója, az idő strukturálója.

A munka elvesztésével ezek a funkciók vesznek el. Meginog az élet addig biztosnak hitt alapja, és ez meghatározza a munkanélküli életét, önmagához, környezetéhez, valamint jövőjéhez való viszonyulását.

## 1.2. A pszichoszociális krízis, mint értelmezési keret:

### 1.2.1 A munkanélküliség, mint krízis

*A krízisállapot „külső események hatására kialakult lélektanilag kritikus állapot, mivel a személy egyfelől kénytelen a veszélyeztető körülményekkel szembenézni, és ezeknek fenyegető közelsége számára aktuálisan mindennél fontosabbá válik, ugyanakkor az adott időben a veszélyeket sem elkerülni, sem pedig a szokásos problémamegoldó eszközeivel, illetve energiájával megoldani nem képes.”(Caplan, 1964, idézi Telkes, 1977)*

A munkahely elvesztése, és a tartós munkanélküliség is krízishelyzet, hisz legfontosabb paramétereik megegyeznek, definícióik sok ponton egybeesést mutatnak.

- ▶ A munkanélküliség felfogható olyan külső, általában váratlan eseménynek, amely felborítja a személy lelki egyensúlyát.
- ▶ Adott helyzetben ez a tény mindennél fontosabbá válik, hisz egész további élete ennek megoldásán múlik.

- ▶ Ezt a helyzetet sem elkerülni, sem a szokásos problémamegoldó eszközeivel kezelni nem tudja.
- ▶ Besorolható a krízisek közül az akcidentális (járulékos) krízisek közé.
- ▶ Jellemző a tárgyvesztés, hiszen a munka elvesztésével sok egyéb más, fontos dolog is kikerül az életükből; a pénz, a siker, a megbecsültség, a kapcsolatok, az önmegvalósítás lehetősége, stb.
- ▶ Mindkét esetben veszélybe kerül a fizikai és érzelmi integritás, az önazonosság. A krízisben lévő/ éppen munkanélkülivé vált, vagy tartósan munkanélküli személy érzelmi élete impulzív lesz, jellemző rá az egy témára fókuszálás, munkájában az alacsony határfok.
- ▶ Egyik helyzet sem betegség, de mindkettő megbetegíthet.
- ▶ Mindkét eseménynél nagyon fontos az egyén szubjektív észlelése – mennyire érzi tragikusnak, traumatikusnak az adott eseményt. Nagyon nagy egyéni eltérések lehetnek a helyzet kognitív értékelésében és érzelmi átélésében.
- ▶ A munkanélküliségnek is, éppúgy, mint a krízisnek, kétféle kimeneteli lehetősége van: vagy a regresszió (egy régebbi, vagy rosszabb szintre való visszacsúszás), vagy szerencsés esetben egy kreatív megoldás, amikor a múltat beépítve személyiségünkbe, bizalommal fordulunk a jövő felé, a veszteséget pedig elfogadjuk és a lehető legtöbbet megőrizve a múlt értékeiből, magunkkal visszük jövőbeli életünkbe. (Kast, 2000)

### 1.2.2 A pszichoszociális krízis

A pszichoszociális krízisben a válságot kiváltó ok valamely társadalmi-gazdasági természetű változás, amely befolyásolja az egyén életkörülményeit, valamint az általa betöltött társadalmi és magánéleti szerepeket.

A munkanélküliség során felborul a korábbi pszichoszociális egyensúlyi helyzet. Az egyensúlyi állapotot az jellemezte, hogy az egyén társadalmi helyzete, a társadalomba való integráltsága (szociális oldal), s az ezt szolgáló alkalmazkodási stratégiák (pszichés oldal) egymásnak megfelelőek. A szociális oldal válsága ezt az egyensúlyt felbillentí. Az egyén működtetné a jól bevált adaptációs stratégiáit, de nincs mihez alkalmazni azokat. Ha az egyén pszichoszociális fejlődése megfelelő volt, s az egyes fejlődési szakaszokban elsajátította az alapvető alkalmazkodási formákat, várható, hogy e krízist is meg tudja majd oldani, s úrrá lesz azon a szociális vákuumon, amely átmenetileg körülveszi. Ha azonban korábbi fejlődése sem volt problémamentes, számolnunk kell a pszichoszociális krízis elmélyülésével.

Megállapíthatjuk tehát, hogy a munkahely elvesztése, és a tartós munkanélküliség is a pszichoszociális krízishez vezető helyzetek egyik tipikus fajtája. A helyzet megoldásának kulcsa a változás, amely a szociális és lelki oldalra egyaránt vonatkozik. Változnia kell a külső körülményeknek; a személy kénytelen új élethelyzetek, új munkahelyek, új szerepek követelményeit megismerni. ***A sikeres alkalmazkodáshoz azonban szükség van a belső, lelki tényezők változására, mindennek előtt az egyén önmagával és a világgal kapcsolatos attitűdjeinek megváltozására.***

A változási folyamat sikerességétől függ, hogy a személy új egyensúlyi állapotot alakít-e ki, vagy pedig szociális és pszichés leromlás veszi kezdetét, amely társadalmi izolációban, elszegényedésben, pszichés működészavarokban (szenvedélybetegségek, depressz-

szíó, szuicid veszélyeztetettség stb.) és egyéb devianciákban nyilvánulhat meg. (Székely, 2001) Az előbbieken jelzett, már kialakult zavarok esetén a további lecsúszás üteme mérsékelhető vagy megállítható, és újabb, még súlyosabb zavarok kialakulása előzhető meg a változási folyamat beindításával.

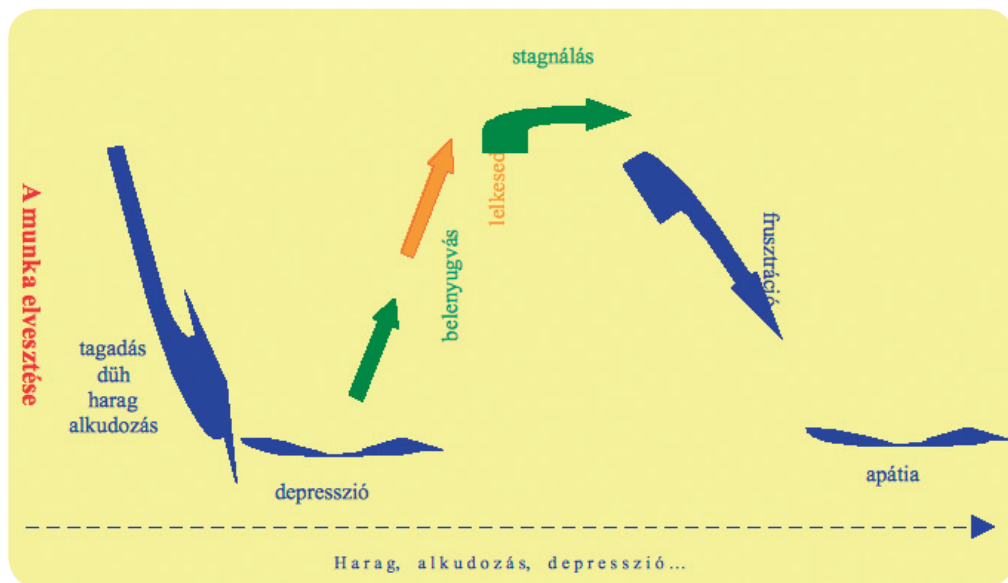
### 1.2.3. A munkanélküliség szakaszai és érzelmi hatásai

A munkanélküliség dinamikájának leírására Borgen és Amundson (1992) az úgynevezett „érzelmi hullámvasút” modellt alkalmazta. Megfigyeléseik szerint a munkanélküliség élményének megélése az eltelt idő során hullámszerűen változik.

Az első ciklus központi élménye a munkahely elvesztése, amelynek érzelmi átélése sok hasonlóságot mutat az Elisabeth Kübler-Ross (1988) által használt gyász munka fogalmával. Borgen és Amundson megfigyelései szerint a munkanélkülivé vált személyek hasonló élményeken mennek keresztül, mint azok az emberek, akik szeretteiket, vagy egészségüket veszítették el. A személy a krízis és gyász átélése során a tagadás, düh, alkudozás, depresszió, beletörődés érzelmi hullámain jut keresztül.

Ezt követi a második ciklus, az álláskeresés periódusa, amely kezdetben lendülettel indul, majd a nehézségekkel szembetalálván magát, álláskereső erőfeszítései lelohadnak, stagnálás, majd a sorozatos kudarcok hatására apátia alakul ki. Végül az elhelyezkedni képtelen munkanélküli a kiegészítő jeleit mutatja.

2. sz. ábra: Érzelm hullámvasút-modell



Forrás: Borgen és Amundson (1992)

## Példa:

I. CIKLUS: GYÁSZ	
1. Tagadás:	„Ez nem történhet meg.” „Ez nem lehet igaz.” „Ez biztos valami tévedés.”
2. Harag, düh:	„Majd pont maga fogja eldönteni, ki megy, ki marad.” „Maga egy gonosz ember, amiért engem elbocsát, de majd megbűnhődik érte!” „Miért pont engem pécéztet ki az a szemét főnök!”
3. Alkudozás:	„Mi lenne, ha mégsem küldenének el?” „Látják mennyire szükség van a munkámra...” „Mit számít az, hogy egy emberrel több vagy kevesebb, hiszen sok területen használható vagyok!”
4. Depresszió:	„Miért pont én?” „Felesleges vagyok, nem érdemes élnem.” „Nem hiányzom én senkinek, ha nincs pénzem.”
5. Beletörődés:	„Megpróbálok így élni.” „Elvesztettem a munkámat, munkanélküli lettem.” „Tőlünk sokakat elbocsátottak, én is beleestem.”
II. CIKLUS: MUNKAKERESÉS	
1. Lelkesedés:	„Ez talán egy új lehetőség számomra.” „Kizárt dolog, hogy ne tudjak elhelyezkedni.” „Elkezdtem a munkát hajtani.”
2. Stagnálás:	„Elfáradtam.” „Nem számítottam arra, hogy visszautasítanak.” „Elment a kedvem attól, hogy áruljam magam.”
3. Frustráció:	„Lejárom a lábam, és nem kellek senkinek.” „Vajon valóban betöltötték azt az állást mire odaértem, vagy csak én nem kellettem?” „Miért büntet az Isten engem?”
4. Apátia:	„Valószínűleg ügyetlen voltam.” „Nem vagyok életképes, azért nem kapok munkát.” „Nem érdemes nekem csinálnom semmit.”

A „hullámvasút” modellben az első szakasz a hullámvölgy, amelyben a munka elvesztése a meghatározó érzelmi élmény. A hullámvölgy a bánkódás szakasza, amelyben negatív érzelmi – hangulati reakciók jelennek meg, amelyeknek az a célja, hogy a munkanélküli elfogadja saját helyzetét. A hullámvölgyben lévő munkanélküliek nehezen közvetíthetők, hiszen a negatív érzelmi állapot kevésbé teszi befogadóvá a személyiséget. A Borgen-Amundson modellben közöltek szerint ez a szakasz két héttől néhány hónapig is elhúzódhat.

A szerzők feltételezték, hogy a következő fázis – a munkakeresés – maga is munka. Ennek kezdetén a személyben nagy lelkesedés alakul ki, mint minden új tevékenység esetén. A személyiség egészséges működése iránti igény is indokolja azt, hogy a személy a munka elvesztése után, helyzete felismerése révén nyitottabb, reménytelibb állapotba kerüljön. Ezt az egészségesebb, harmonikusabb érzelmi állapotot úgy érheti el és szilárdíthatja meg, ha valamiféle tevékenységet is kapcsol hozzá, amely én-azonosságát, identitását támogatja.

Az első ciklus utolsó szakasza, a belenyugvás, már az érzelmi hullámvasút felszálló szakaszának kezdete, hiszen itt kezd az egyén érzelmi – hangulati élete stabilizálódni. A lelkesedés szakaszában éri el a hullámhegyet, amikor az álláskereső irányító félként keresi a lehetőségek közül a számára megfelelőt vagy elérhető.

Néhány visszautasítás után, a stagnálás fázisában, növekszik a munkáltatók irányító szerepe, az álláskereső kezdi azt érezni, hogy befektetett energiái nem hozzák meg a kívánt eredményt. Ez az időszak tele van sikertelenül végződő munkahely-kereséssel, ilyenkor a munkanélküli átéli személyes energiaforrásainak csökkenését, kedvetlen, fáradékony lesz, lassan kialakulhat az elesettség, tehetetlenség érzése.

A frusztráció és apátia átélésével az álláskereső ismét érzelmi hullámvölgybe jut. Egyre nehezebben viseli el kudarcait, belefárad az elutasításokba, és védekezésül közömbössé, apatikussá válik. Ez az állapot hosszan elhúzódhat.

A nehéz helyzetben lévő emberek felteszik önmaguknak a kérdést, hogy mi az oka annak a helyzetnek, amelybe kerültek. Válaszukban önmaguk hibáztatása a legjellemzőbb elem, ezért problémáikat belső okokra, vélt, vagy valós hiányosságaikra vezetik vissza. Változtatni nincs már erejük, így a kiegészítő érzelmi reakciója során a személy fokozatosan elveszíti önbecsülését.

Az „érzelmi hullámvasút” modellből a munkaközvetítés számára az a következtetés vonható le, hogy **meghatározott érzelmi állapotban jobban hozzáférhetőek az álláskeresőök**. A segítő szervezetek munkatársainak törekedni kell arra, hogy a hullámvölgy mélyebb pontjáig ne jusson el a munkanélküli és figyelembe kell venni azt is, hogy mind az álláskeresőnek, mind a humán szolgáltatást nyújtó szakembernek több esélye van az állás megtalálására a hullámhegy szakaszaiban (*belenyugvás, lelkesedés, esetleg stagnálás*)

A segítő intervenciók megtervezéséhez azt is fontos tudni, hogy ezek az érzelmi szakaszok nem elvágólag kezdődnek és érnek véget. Kevésbé hangsúlyos formában a harag, alkudozás, depresszió stb., végigkísérheti az egész folyamatot, vagy újra felbukkanhat az érzelmi hullámvölgy későbbi pontján.

#### 1.2.4. A tartós munkanélküliség hatása a személyiségre

A munkanélküliség hosszú távon személyes izolációba sodorhatja a munkanélkülit. (Wilensky 1966, idézi Benedek 2001) A munkanélküliség az érintett személyek életében olyan törést okoz, amelynek következtében kapcsolataik is beszűkülnek, esetleg leépülnek. Elsőként a munkatársi kapcsolatok sérülnek, a munkaviszony megszűnése után néhány hét alatt felszámolódhatnak. Ezután a baráti kapcsolatok épülhetnek le. Ennek egyik oka, hogy a munkanélkülivé vált ember negatívan ítéli meg önmagát, ezért a kívülről érkező jó szándékú jelzéseket is ellenséges szándékúnak, bántónak vélheti. A barátoktól való elszakadás másik oka az anyagi helyzet. A külső kapcsolatok felszámolása

végzetes lehet a munkanélkülivé vált egyén életútjára és a családjára nézve is. Minél hosszabb ideig munkanélküli valaki, annál nagyobb az esélye a kapcsolatok kiüresedésének, és végleges leépülésének. A külső kapcsolatok megszűnését a család nem minden esetben bírja el, ezért a családon belüli kapcsolatok túltelítődhetnek. (Csoba, 1993)

A hosszú távú izoláció hatásai azután sem múlnak el, hogy a munkanélküli ismét el tud helyezkedni. Az önbizalom, az önbecsülés alacsony szintje megmaradhat, gyakori a hajlam a depresszív reakcióra, szégyenérzetre. (Braginsky-Braginsky 1975, idézi Benedek, 2001)

Hazánkban a munkanélküliség hosszú távú hatásainak vizsgálata még nem tekinthet olyan múltra vissza, mint Nyugaton, néhány írás azonban már megjelent e tárgyban. Székely Vince szerint a munkanélkülieknél gyakoribbak a mentális problémák, az öngyilkosság, s megfordítva is, a pszichiátriai kezelték körében is nagyobb a munkanélküliek aránya. A folyamat kétirányú, a mentális problémákkal küzdő személy nehezebben alkalmazkodik munkahelyéhez, s legkorábban az ilyen dolgozótól válnak meg a munkaadók. A tartós munkanélküliség viszont a korábban labilis egyének pszichoszociális egyensúlyát boríthatja fel, ezért növekszik a munkanélküliek körében a mentális betegek aránya. (Székely V. 1992)

## 1.2.5 Ellenállás a segítő kapcsolatban

*5. Feladat: Idézzon fel olyan szituációkat, amikor a munkanélküliekkel végzett segítő munka során ellenállást tapasztalt a kliens oldaláról! Jegyezzen fel közülük néhányat!*

.....

.....

A gyakorló segítőök számos példát tudnának mondani arra, miként nyilvánulhat meg az ellenállás a segítség során. Az ellenállás jellemzően abban nyilvánul meg, hogy az ügyfél hozzáállása a segítő munkához valamilyen módon negatív, vagy destruktív.

- Az ügyfél el sem megy a segítőhöz. Egy felmérés szerint a munkanélkülivé váltak sokkal nehezebben kérnek segítséget (ismerősektől, szakemberektől egyaránt), mint a más jellegű problémával küzdők. (Kieselbach 1990, idézi Székely V.)
- Passzívan vár, hogy mások megoldják a problémáját.
- Az ügyfél által is elfogadott és aláírt cselekvési terv nem valósul meg.
- Az ügyfél ellenséges, vagy távolságtartó az ügyintézővel.

Az ellenállások leggyakrabban arra vezethetők vissza, hogy az ügyfelek úgy érzik, valamire rá akarják venni őket, amit ők nem akarnak. Az ellenállás erre a külső kényszerre adott ellenreakció.

A munkanélküli ügyfelek esetében még gyakrabban találkozhatunk a segítség „nem szándékos” igénybevételével. Az állami munkügyi szervezet, a környezet, a család, pályakezdő fiatalok esetében a szülők egyaránt nyomást gyakorolhatnak az ügyfélre. A munkanélkülivé váltak és a tartós munkanélküliek jelentős része hatalomvesztettnek érzi magát, ezért fontos számukra, hogy lehetőségeik szerint megéljék a saját sors feletti kontroll

érzését. A segítő programok elkerülése, vagy a segítség során mutatott ellenállás erre adhat lehetőséget, így bizonyos értelemben pozitív reakció. ***Tehát az ügyfelek ellenállásának letörésével próbálkozó segítőik és szervezetek épp a hatalomnélküliséget, a tanult-tehetetlenség érzését erősítik a munkanélküli ügyfelekben.***

Számos esetben a segítő önmaga generálja, váltja ki az ellenállásokat. Gyakrabban találkozunk ellenálló ügyfelekkel az a segítő, aki nem képes biztonságos, elfogadó légkört kialakítani, aki túl gyors változásokra akarja ösztönözni az ügyfelet, aki a segítség során maga is elbizonytalanodik, nem tudja mihez is kezdjen, milyen irányba haladjon ügyfelével.

Természetesen az ügyfél ellenállásának számos belső oka is van. Az ismert rossz feladása egy ismeretlen, esetleg kedvezőbb helyzetért olyan énerőt feltételez, amivel tartósan munkanélküli klienseink legtöbbször már nem rendelkeznek. Gondot okozhat számukra, hogy felelősséget vállaljanak, döntéseket hozzanak, kockázatosnak tűnő lépéseket tegyenek.

**Az ellenállás nem leküzdendő, hanem megértendő jelenség.** Megfelelő feltárása, megbeszélése előre viszi az ügyfél önmegértését és a segítő munkát. (Székely, 2001)

## 2. Tréning-gyakorlatok

### **D) Gyakorlat: Az „érzelmi hullámvasút” szakaszainak felismerése**

(2. számú melléklet)

Egyénileg vagy párban végzett feldolgozó munka,  
melyet közös megbeszélés követ.

**A gyakorlat célja:** A munkanélküli állapot során jelentkező érzelmi reakciók és viselkedésbeli jellemzők vizsgálatának és rendszerben történő elhelyezésének gyakoroltatása a segítő szakember oldaláról, illetve az egyes szakaszokhoz alkalmazkodó, a változást hatékonyan ösztönző módszerek tudatosítása.

## 6. Feladat: Önálló munka

Figyelmesen olvassa végig az alábbi példaesetet! Az előzőekben ismertetettek alapján – vízszintes vonallal – jelölje be a szövegben az egyes szakaszok határait, és írja melléjük a szakaszok nevét!

Szakasz megnevezése	Eset
	<p>Ilona 45 éves, egy kisvárosban él férjével és két kamaszlányával. Alsó tagozatban tanítónő, férje gáz- és fűtésszerelő vállalkozó, a család stabil anyagi körülmények között él. A fogyatkozó gyereklétszám miatt iskolaösszevonásra kerül sor. Mindenki tudja, hogy a dolgozók 30%-át el fogják bocsátani. Ilona azonban titkon szinte biztos abban, hogy őt nem fenyegeti az utcára kerülés veszélye, mert megbízható, precíz, jó munkaeurónek tartja önmagát. Amikor az új, összevont intézmény igazgatója közli vele, hogy szeptembertől már nem számít a munkájára, Ilona szinte reagálni sem tud, nem hisz a fülének. Amikor hazaér, egyetlen családtagjának sem beszél a történetéről. Még napokon át nem szól senkinek arról, hogy munka nélkül maradt, az időközben megkezdődött nyári szabadságot gépies házimunkával tölti. Ilonának a bejelentés után még egy hétig be kell járnia az iskolába. Hatalmas düh és szégyen él benne. Az igazgatónak és az állományban maradt kollégáknak alig köszön. Testtartásával, tekintetével egyaránt haragot, elutasítást, sértődöttséget fejez ki.</p> <p>A nyár folyamán gyakran türelmetlen családtagjaival. Ha kamaszlányai örömmel hazajönnek egy programról, szidni kezdi őket, hogy lusták, nem tanulnak, nem lesz belőlük semmi. Férjével gyakran elégedetlenkedik, veszekszik.</p> <p>Szeptember elején jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintézővel szűkszavú, távolságtartó. A nyár folyamán rengeteget eszik, nyár végére 5 kg-ot hízik. Elégedetlen önmagával, fél az öregedéstől, értéktelenség éri magát. Néha átfut rajta az öngyilkosság gondolata, de gyorsan elhessegeti.</p> <p>A nyári szünet folyamán gondolatban gyakran tűz ki magának kisebb célokat, amiért jutalomról fantáziál. „Ha ma megmosom az összes ablakot, szeptembertől visszahívnak tanítani”. Saját maga sem hisz ezekben a gondolatokban, de a feszültsége kicsit csökken.</p> <p>Augusztus végén beszélgetést kér az igazgatótól. Felajánlja, hogy napközis munkát, helyettesítést, asszisztensi feladatokat is elvállalna, csak tartsák meg. Az igazgató zavarba jön, ezért kissé türelmetlenül utasítja el az alkut.</p> <p>Ilona a beszélgetés után még jobban szégyelli magát. Az igazgatót embertelen, rosszindulatú férfinak tartja, minden ismerősének elpanaszolja, hogy miatta veszítette el a munkáját.</p> <p>Szeptembertől jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintéző, és családtagjai is biztatják, hogy keressen állást. A tanácsokat hol udvariasabban, hol ingerültebben visszautasítja. Visszatérő mondatai, kifogásai: „Az én koromban/végzettségemmel úgysem kellek sehova.” „Nem értek én semmihez, ha elégedettek lettek volna a munkámmal, akkor nem rúgnak ki. Ha itt nem kellettem, máshová miért kellenék?” Egyre jobban elzárkózik az emberi kapcsolatok elől, kerüli a szomszédokat, ismerősöket. Családtagjaira bízva a bevásárlást, hogy ne kelljen találkoznia senkivel. Messzire elkerüli a volt munkahelye környékét. Napjait részben kitölti a házimunka, részben pedig sorozatokat néz a televízióban. Áldozatnak érzi magát, mindenkire haragszik és sajnálja magát.</p>

Érzi, hogy nagyon eltávolodott férjétől és lányaitól, ez aggodalommal tölti el, szeretne rajta változtatni.

Novemberben találkozik egy volt kolléganőjével, akit szintén elbocsátottak. A fiatal nő átképzés keretében újságírást tanul a megyeszékhelyen. Nem biztos benne, hogy ezzel sikerül majd elhelyezkednie, de Ilona jókedvűnek, optimistának látja. Ettől a kolléganőtől hall más elbocsátott kollégáról is. Egyikük egy szomszédos falu roma többségű iskolájában tanít, másikuk pedig egy mobiltelefonokat árusító boltban helyezkedett el egy közeli kisvárosban.

Ilonában kezd érlelődni a továbblépés lehetőségének elfogadása. Kezdi megszokni az érzést, hogy már nem dolgozik az iskolában. Dühé, sértettsége, szégyene kezd csillapodni, és ezzel párhuzamosan igénye lesz arra, hogy a jövőjével foglalkozzon. Kevésbé hibáztatja önmagát, elfogadja azt a magyarázatot, amelyet korábban még ingerülten elutasított, hogy manapság bárkivel könnyen megtörténhet, hogy munka nélkül marad. Elkezdi nézegetni az álláshirdetéseket.

Ilona elkezdi munkát keresni. Felhívja összes ismerősét, újsághirdetéseket tanulmányoz. A Munkaügyi Központ nem tud a képzettségének megfelelő állást ajánlani, Ilona ezért elfogadja a pályamódosítás gondolatát. Leginkább bolti eladói állásokat pályáz meg.

Hangulata reménytelibb, derűsebb. Családtagjaival újra elfogadó, így a családi légkör is kellemesebbé válik. Több álláslehetőséget visszautasít, mert minimálbér fizetése mellett a munkáltató 10-12 órás műszakokat terhelne rá. Ilyenkor átmenetileg újra elkeseredik, de igyekszik fenntartani a reményt önmagában. Végül egy papír-irodaszer nagykereskedésben talál állást a megyeszékhelyen. Fizetése ugyanannyi, mint pedagógusként, igaz, hogy ebből csak a minimálbér bejelentett, adózott jövedelem, a többit fekete jövedelemként kapja. A szabálytisztló Ilona nem örül ennek, de a kilenc hónapos állásnélküliség után ezt a kompromisszumot már megköti.

Ilona két éve dolgozik új munkahelyén, amikor újra eléri őt a létszámleépítés. Munkanélkülivé válását ezúttal nem éli meg nagy veszteségként, mert korrekt módon elvégezte ugyan a feladatát, de ez a munka nem vált identitásának részévé, mint a tanítás.

Ebben a két évben mindkét lánya leérettségizik, továbbtanul és kollégiumba költözik. Férje idős édesapja egy agyvérzés következtében lebénul, Ilona így nem keres újabb állást. Álláskeresési járadékának megszűnése után hivatalosan is apósa ápolása a feladata, amiért ápolási díjat kap.

Újabb két év telik el. Ilona apósa meghal, így az 50 éves nő ismét munka és ellátás nélkül marad. Férjével észrevétlenül megromlott a kapcsolata. A gyerekek elköltözése után eltávolodtak egymástól és a férfi apja halála után bejelentette, hogy elköltözik, mert egy másik nőt szeret. A két főiskolás lány ellátását és tanítatását magára vállalta, de Ilona hirtelen egyedül, pénz és munka nélkül maradt.

	<p>Egyedüli érzelmi támasza a 80 éven túli édesanyja maradt, aki újrakezdésre biztatta. Ilona újra állást keres. Ismerősétől hallja, hogy régi munkahelyén, az iskolában, napközis nevelőt keresnek. Nagy izgalommal és várakozással keresi fel az igazgatót, aki annak idején elbocsátotta, és akivel öt éve nem beszélt. Zavarban van, sértettség, alkalmazkodni vágyás, és a munka megszerzésének vágya keveredik benne. Ez viselkedésén is meglátszik. Nem tesz jó benyomást a munkáltatóra, a másik jelentkezőt veszik fel. Ilona otthon napokon át dühöng. Gondolatban szidja az életet, az igazgatót, hűtlen férjét, lányait, akik elmentek az apjukkal nyaralni. Sértett, keserű, indulatos. Gondolatait részben megosztja édesanyjával. Megpályáz még két eladói állást, de amikor mindkét helyen válasz nélkül hagyják jelentkezését, úgy dönt, hogy feladja.</p> <p>Jelentkezik a pszichiátriai szakrendelésen, ahol álmatlanságra, lehangoltságra, idegességre panaszskodik. Nyugtatót és antidepresszánt kap. A gyógyszeres kezelés ellenére energiátlanok, értéktelenek, szerencsétlenek, öregnek érzi magát. Eszébe sem jut már, hogy állást keressen. Egyetlen célja, hogy rokkantnyugdíjas ellátást kapjon. Emiatt szakrendelésről szakrendelésre jár. Pár napos kórházi kivizsgálások, gyógyszerbeállító kezelések követik egymást: „papírokat gyűjt”. Megtudja, hogy mennyi a tarifája a leszázalékolás elérésének. Édesanyja ad rá pénzt, így Ilona 51 éves korában kivonja magát az aktív életből.</p>
--	---

**7. Feladat:** Az alábbi kérdések segítségével töltsé ki a táblázatot – a tréner által meghatározott – szakaszokra vonatkozóan! Azonosítsa be, hogy a történet egyes részeiben Ilona az „érzelmi hullámvasút” elmélete szerint melyik szakaszt éli át!

Milyen érzelmek jellemzik ezt a szakaszt?

Milyen – más szakaszra jellemző – érzések kísérik a fő érzelmi vonulatot?

Az egyes érzelmi állapotokat milyen viselkedéses jellemzőkből lehet azonosítani?

Szakasz	Érzelmek	Más szakaszra jellemző érzelmek	Viselkedés

**8. Feladat:** Állapítsa meg, hogy az „érzelmi hullámvasút” egy-egy szakaszában Ilona milyen külső és belső (bio-pszicho-szociális) erőforrásokkal rendelkezik!

Milyen tényezők nehezítik a helyzetét?

Munkanélkülivé válása előtt milyen képességeket szerzett meg, amelyek átvihetők egy új munkakörbe?

Egyetért-e Ilona új pályaválasztásával, illetve milyen új tevékenységet, foglalkozást javasolna számára?

Gondolatait röviden jegyezze le!

.....

.....

.....

.....

**9. Feladat:** Figyelje meg, hogy az ellenállás milyen jelei mutatkoznak az egyes szakaszokban! Sorakoztasson fel olyan technikákat, amelyekkel az adott ellenállás leküzdését tudja elősegíteni! (például: kivárási, segítő beszélgetés, tükrözés, konfrontálás, helyzet elemzése, stressz-oldás, önszegítő csoportba irányítás, egészségügyi ellátókhoz irányítás, tanácsadás, ügyintézés segítése, családi kapcsolatok újraépítése, egyéb szakemberek bevonása, terápia, önismeret mélyítése, kommunikációs tréning, stb.)

Szakasz	Ellenállás jelei	Technikák
Tagadás		
Düh, harag		
Alkudozás		

Depresszió		
Belenyugvás		
Lelkesedés		
Stagnálás		
Frusztráció		
Apátia		

**10. Feladat:** Milyen segítő intervenciókat végezne az egyes szakaszokban mint laikus, illetve mint professzionális segítő? Gondolatait jegyezze fel a táblázatban!

Szakasz	Laikus segítő	Professzionális segítő
Tagadás		
Düh, harag		
Alkudozás		
Depresszió		
Belenyugvás		
Lelkesedés		
Stagnálás		
Frusztráció		
Apátia		

(Az emberi problémák megoldása rendszerint hivatásos segítő szakember bevonása nélkül, családtagok, szomszédok, barátok, egyéb magánszemélyek közreműködésével is rendezhető. Az ún. „laikus segítő” társadalmi szerepéből adódóan vonódik be az adott helyzetbe. Jelentősége kiemelkedő, mert – a professzionális segítővel szemben – azonnal képes reagálni, érzelmileg elkötelezett a segítséget kérő irányában, és rendelkezik olyan erőforrásokkal, amelyek bevonásával megbélyegzettség érzése nélkül gyorsan küszöbölhető ki a zavar. A feladat annak az áttekintését szolgálja, hogy a tartós munkanélkülivel végzett segítő munkában melyik szakaszban, hogyan vonhatók be a laikus segítők, és egyúttal elkülönítjük a professzionális segítő feladataitól, lehetőségeitől. A munka hatékonyságát növeli a laikus segítőkkel történő együttműködés.)

### 3. Összefoglalás

### III. 1. A stressz

**Időtartam:** 25 perc

**Cél:** A stressz szerepének felismertetése, illetve a stressz megelőzésének, feldolgozásának segítése.

**Módszerek:**

- 1) ismeretközlés (10 perc)
- 2) tréninggyakorlat (10)
- 3) összefoglalás (5 perc)

**Eszközigény:**

flipchart  
filctoll

## 1. Elméleti bevezetés

Napjainkban gyakran beszélünk arról, hogy stresszes életet élünk, és hogy ez milyen károkat okoz az ember egészségi állapotában. **A stressz jelen van a segítő munkájában és a kliens – élethelyzetéből fakadó – reakcióiban is.**

**10. Feladat:** Gondolja át mindennapjait, és keressen olyan eseményeket, amelyeket stresszhelyzetnek tart! Gyűjtsön össze legalább ötöt, írja le! Elevenítse föl emlékezetében, és írja le, milyen testi és lelki reakciók kísérték az eseményt!

ESEMÉNY	TESTI VÁLASZ	LELKI REAKCIÓ (ÉRZÉS)

ESEMÉNY	TESTI VÁLASZ	LELKI REAKCIÓ (ÉRZÉS)

## 1.1. A stressz

Nagyon sok esemény okozhat stresszt (például, hogy a kliens nem jött el a megbeszélte találkozóra, a kliens érzelmi kitöréssel reagál a segítő szándékunkra, ha állásinterjún kell megjelenni, idegenek előtt kell megszólalni, olyan ügyet kell intézni, melyben nem vagyunk járatosak, stb.). Szinte kimeríthetetlen a példák tárháza. Az eseményeket megvizsgálva azt tapasztaljuk, hogy stresszhelyzetben valamilyen külső inger ér bennünket, ami lehet pozitív is, negatív is. Erre az ingerre szervezetünk kellemes vagy kellemetlen hatással válaszol: fizikai reakció lehet az izzadás, a bőr kipirulása, az erőteljes szívdobogás, a hasmenés, mentális reakció pedig a szorongás, a félelem- vagy örömrzés stb.

*A stressz a test nem specifikus válasza valamely igénybevételre.*

*A stressz az egyensúly felbomlása önmagammal és/vagy a környezetemmel.*

A tartós munkanélküliek életében a változás kényszere, a segítő szakember munkájában pedig a változtatás képtelensége okozhat olyan megterhelést, amely az egyensúly megromlásával fenyeget. Míg azonban az egyik kliens stresszhelyzetként éli meg, hogy meg kell jelennie a családsegítő szolgálatnál, a másik teljes nyugalommal fogadja azt. Az egyik segítő teljes mértékben el tudja fogadni a kliens viselkedésében az ellenállásra utaló jeleket, míg a másik szakember azon kezd rágódni, hogy vajon hol tévedett, miért teszi ezt vele a kliens. A különbséget a külső behatásra érkező belső értékelés okozza, tehát az, hogy az egyén hogyan viszonyul a helyzethez, hogyan küzd meg vele, milyen a teherbírása, a tűrőképessége.

**Példa:** Az állásinterjún sokkal sikeresebben tud szerepelni az, aki ezt a helyzetet egy lehetőségként értékeli, olyan eseménynek tartja, ahol megmutathatja magát, felkészültségét, motivációit, erényeit, és bízik a kedvező eredményben. Az a munkanélküli, aki ezt egy mindennél fontosabb, életbevágó, nagy téttel bíró eseményként értékeli, a sikeretelenséget pedig fenyegető dolognak tartja, a külső helyzetre stresszreakcióval válaszol, aminek következtében a teljesítménye jelentős mértékben csökkenhet.

*Mindaz stresszor (olyan külső behatás, amelyre nem specifikus válasz érkezik), amit mi magunk annak értékelünk, és amire akként is reagálunk. A stressz az ember és környezete közötti olyan viszony, amely a szubjektív megítélés szerint túlterheli az egyént, és meghaladja erőforrásait, öngyógyító vagy helyzetmegoldó képességeit. Ilyenkor ahelyett, hogy mi uralnánk a helyzetet, a helyzet uralkodik felettünk.*

A stressz elemeit a következő tényezők alkotják:

- a stresszor (mindig valamilyen megterhelés),
- a helyzetre vonatkozó értékelés,
- megküzdési folyamatok és
- a folyamat eredménye

*A stressz kevésbé függ a külső körülményektől, mint a helyzetre vonatkozó szubjektív értékeléstől.*

## 1.2. A stresszreakció

A szervezet reakciója minden vészhelyzetben azonos, független a külső behatás minőségétől. A fenyegetettség, az ártalmasnak tűnő hatásra – akár valóságos a veszély, akár képzelt – a szervezetünk azonnal reagál, automatikusanriadókészültségbe kerül. Szervezetünk ma is az ősember egykori védekezésmódjához folyamodik: az egykor élet-halál helyzetekre kialakult ősi reflex ma is változatlanul működik. Ilyenkor készenlétre vagy energiára van szükségünk, hogy „meneküljünk vagy támadjunk”.

**11. Feladat:** *Idézzon föl emlékezetében egy olyan esetet, amikor veszélyhelyzetbe került! (Figyelmetlenül autó elé lépett, megcsúszott az úton, vagy megbillent a létrán stb.) Vizsgálja meg, hogyan reagált a szervezete az adott helyzetre abban a pillanatban! Milyen automatikus szervei folyamatok zajlottak le pillanatok alatt? Milyen jelenségeket lehetett megfigyelni a veszély elmúltával?*

Esemény:

.....

.....

A szervezet reakciója:

.....

.....

A vészreakciónak nevezett szervezeti válaszformát 1929-ben írták le. Az „ősi” menetrend alig-alig illeszkedik a mai stresszhatásokhoz. Élet-halál helyzetben alkalmas volna a támadás vagy a menekülés előkészítésére, de a modern stresszek (munkahely elvesztése, tartós munkanélküliség, áremelkedés stb.) esetében rendkívül gazdaságtalan. Ennek ellenére a szervezet úgy tesz, mintha a vadállat elől menekülő ősünket védelmezné.

A napjainkban bennünket érő sorozatos stressz intenzitása ugyan kisebb, mint az ősi életveszélyes helyzetben föllépő reakció, kevés lehetőség adódik azonban a lecsengésre, a nyugalmi állapot helyreállítására, a fölhasznált energiák pótlására, mert mielőtt ez bekövetkezhetne, egy újabb inger ismételten a készültség állapotát váltja ki. Ezért olyan veszélyes napjaink stresszhelyzete: a túlzott sietség, a dolgok félbeszakítása, a felelősség terhe, a konfliktusok, a családra jutó kevés idő együtt és halmozottan terhelik meg az egyént. A helyzet szubjektív megítélése határozza meg azt, hogyan reagál a szervezet, és hogy kialakul-e következményes betegség vagy sem.

### 1.3. A stressz és a betegség

Fontos tényező a stressz időtartama. A súlyosabb, elhúzódó, pangó, föloldhatatlan feszültséggel járó szituáció megbetegítheti az embert.

Tartós stresszállapotot hozhatnak létre például

- ▶ idült betegségek,
- ▶ tartós testi igénybevétel,
- ▶ bizonyos foglalkozások (tűzoltó, tőzsdei alkuész, sebész, színész stb.),
- ▶ egzisztenciális problémák,
- ▶ bizonyos lelki zavarok (szorongásos betegségek, depresszió stb.), továbbá
- ▶ bizonyos személyiségjegyek (elfojtott agresszivitás, túlzott ambíciózusság, túlzott igényesség stb.)
- ▶ tartós hiányállapotok.

A tartós munkanélküliség tartós stressz-állapotot hoz létre. Ilyenkor az ember sérülékennyé válik, és jobban ki van téve a megbetegedés kockázatának. A folyamatosan jelen lévő stresszorokkal való megküzdés kimeríti a szervezetet, és kialakulhatnak az úgynevezett stresszbetegségek – például a gyomorfekély vagy a szívinfarktus. Az immunrendszer gyengülése következtében kevésbé tud ellenállni a szervezet a fertőzéseknek, járványoknak, vírusoknak, baktériumoknak, de a belső támadásnak, a daganatos sejteknek is. A megbetegedésben leginkább a tartós stresszállapot, a tartósan hordozott negatív érzelmek (harag, neheztelés, düh, gyűlölet, büntudat) játszanak szerepet.

A tartós munkanélküliek helyzetére általában jellemző a tartós stresszállapot. Egyúttal, amikor egészségi állapotukról és betegségeikről számolnak be, feltétlenül gondolnia kell a segítőnek arra, hogy a betegségek kiváltó okai között szerepelhet a tartós stresszállapot. Segítséget jelenthet tehát a klienseknek, ha a stresszel való megküzdéshez adunk számukra eszközöket, módszereket, és el is magyarázzuk, hogy miért fontos azok beépítése mindennapi életvitelükbe. A stressz oldása olyan preventív eszköz, mely megelőzheti a betegségek kialakulását, a meglévő zavar esetében mérsékelheti azt, illetve megelőzheti súlyosbodását.

A segítőnek – lelki egészsége megőrzése, a kiégés megelőzése céljából – szintén tudatosan kell alkalmaznia a stresszoldás módszereit.

#### 1.4. A szorongás

Az egyszeri stressz fontos biológiai reakció, mert az ember túlélését szolgálja. A tartós stressz – amely szorosan együtt jár a szorongással – állapota kóros, mert kimeríti a szervezetet, és számos betegség forrása lehet.

**12. Feladat:** *Válassza ki, és ismertesse egy olyan kliensének az esetét, akinél felfedezte a szorongás tüneteit!*

.....

.....

*Milyen jelekből következtet arra, hogy az adott személy szorong?*

.....

.....

*Milyen hatással van a viselkedésére, a munkanélküliséggel való megküzdésére a szorongása?*

.....

.....

A szorongás egyik legfőbb jellegzetessége, hogy az ember nem tudja megfogalmazni az okát, de szenved, és riasztó pszichés valamint testi élményeket tapasztalhat meg

*A szorongás diffúz, tárgy nélküli, kínzó félelem.*

A szorongás, ha uralja a lelki működéseket,

- » viselkedési gátlást,
- » szellemi stophelyzetet vagy
- » nem a helyzetnek megfelelő viselkedést idéz elő  
(pl. kényszeres cselekedeteket, gondolatokat )

Pszichés tünetek:

- » folyamatos félelemérzés,
- » feszült állapot,
- » ingerlékenység,
- » halálfélelem,
- » gyengeség,
- » zavarodottság érzése,
- » bizonytalanság,
- » fáradékonyság,
- » alvászavarok.

Testi tünetek:

- » szapora szívverés,
- » remegés,
- » fokozott izomtónus,
- » izzadás,
- » szájszárazság,
- » légszomj,
- » torokszorulás érzése,
- » szédülés, ájulás érzése,
- » hányinger, hasmenés, gyakori vizelés,
- » hasi panaszok,
- » hidegrázás vagy kipirulás.

Kísérhetik szomatoform zavarok (pszichés alapon kialakuló testi tünetek, melyek nem járnak szomatikus elváltozásokkal,) illetve pszichoszomatikus betegségek is a szorongást. Ezekben az esetekben valamilyen, a tudattalanban végbemenő tartós, belső konfliktus nyomán a test egy pontján fokozott érzékenység alakul ki, és egy-egy sajátos fizikai tényező (pl. bakteriális fertőzés, túlzott mértékű gyomorsav-elválasztás, biológiai öröklésre visszavezethető légzőszervi gyengeség, vérkoleszterin magas szintje stb.) jelenléte mellett kialakul a betegség, pszichoszomatikus betegségről beszélünk. A legjellemzőbb pszichoszomatikus betegségek az alábbiak:

- asztma,
- gyomorfekély, nyombélfekély,
- magas vérnyomás,
- krónikus fejfájás,
- vérző vastagbélgyulladás stb.

***Példa:** Azoknál az embereknél, akik erőteljesen befelé fordulnak, és nehezen tudnak megbirkózni egy-egy problémával, gyakran alakul ki gyomorfekély. Az egyén magában gyötrődik, küzd a problémával, szenved, rágódik rajta, emészti magát. A küzdelem és valamilyen fizikai tényező (pl. bakteriális fertőzés vagy sérülékeny gyomor- vagy nyombélnyálkahártya) kölcsönhatása következtében nemcsak szimbolikusán, hanem valóságosan is végbemegy a folyamat: seb alakul ki a gyomorfalon.*

Abban az esetben, ha a rossz közérzet kivizsgálása során orvosi módszerekkel nem lehet megállapítani a baj okát, nem mutatható ki testi elváltozás, fölmerül a pszichés eredetű szomatoform zavar fennállásának lehetősége. Az ilyen problémával küszködő ember valamilyen funkcióváltozást észlel önmagán, meg van győződve arról, hogy komoly testi betegsége és panaszainak szervi oka van, amit az orvosi vizsgálat nem igazol. A lelki ok, a háttérben megbúvó szorongás azonban gyakran rejtve marad. Amikor tehát a tartós munkanélküliséggel küzdő kliensünk arra panaszodik, hogy képtelen munkába állni, mert állandó szívpanaszai vannak, de az orvosok semmit sem találnak, pedig már szinte minden szóba jöhető szakrendelést felkeresett, a segítőknek gondolnia kell a szomatoform zavarra. Ilyen esetekben a munkaerőpiacra történő sikeres visszaintegrálás egyik feltétele a tartós stresszel való megküzdés, a szorongás leküzdésének megtanítása. De a fentebb említett helyzetekben a segítőknek is meg kell próbálniuk választ találni azokra a kérdésekre, hogy „Mitől fáj a fejem?” „Mi nyomja a szívemet?” „Miért nem kapok levegőt?”, stb. Amennyiben nem találjuk a válaszokat, és a tünetek hosszan fennállnak, mindenképpen szakemberhez kell fordulni a helyzet súlyosbodásának megakadályozása céljából.

**13. Feladat:** Gyűjtsön olyan kifejezéseket, amelyek az alábbi szomatikus jelenségek pszichés összetevőire utalnak!

Szívpanaszok	Pl. „valami nyomja a szívét”
Fejfájás	
Émelygés	

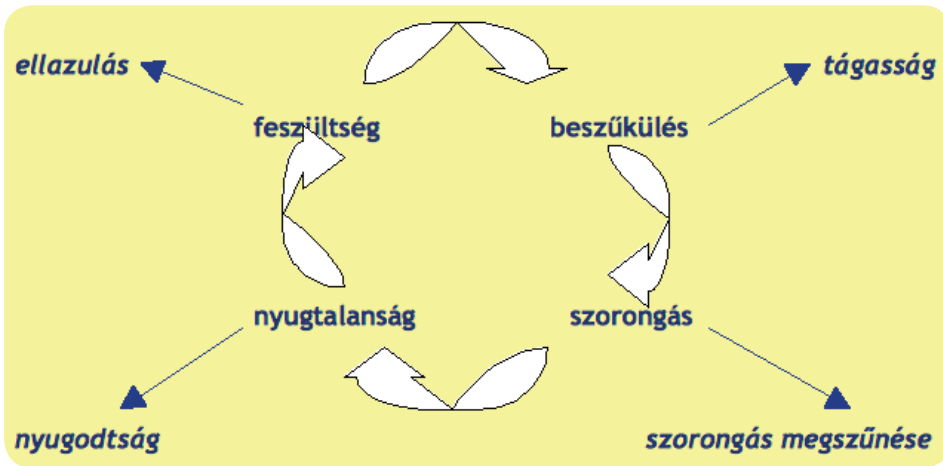
Ha a szorongás tárgyat talál, akkor kialakul a félelem, amely konkrét dologra vonatkozik, tapasztalatok alapozzák meg, de lehet feltételezett, és lehet képzelt is.

## 1.5. Eszközök a stressz oldására

Elősegítik és erősítik a megküzdési esélyeket:

- a társas kapcsolatok,
- a szabadidő aktív eltöltése,
- a fizikai aktivitás és a sport,
- a relaxációs technikák,
- az ima

3. sz. ábra: A relaxáció hatása szervezetünkre



Ellazult állapotban képzeletünk alkalmazásával egyes, számunkra megterhelő, lelkileg nehéznek ítélt helyzetet, teljesítményszituációt oly módon tudunk átformálni, hogy ne járjon aránytalanul nagy szorongással, és növelje teljesítményünket. Az ellazulást valamennyien meg tudjuk tanulni, mert eredendően ezzel a képességgel születünk. Növekedésünk során a világból érkező egyre több inger és elvárás hatására folyamatosan „kifelé figyelésre” kényszerülünk, ritkán fordulunk befelé, és egyre ritkábban élünk a tudatos lazítás képességével, pedig a stresszel való megküzdéshez fontos, hogy tudatosan használjuk ezt a lehetőséget. Az egyes technikák elsajátítását célszerű képzett szakemberektől megtanulni, mert a tanulás során átélt élmények, érzések, testi és lelki megnyilvánulások értelmezésében ők tudnak igazán segíteni.

A relaxációs technikák köréből már jól ismert:

- a jóga,
- a meditáció, és annak különböző formái,
- az autogén tréning,
- az agykontroll.

## 2. Tréning-gyakorlatok

Az alábbiak közül a tréner választja ki a csoport pillanatnyi állapota, érdeklődése, szükségletei szerint azt a gyakorlatot, amit végrehajtanak. A gyakorlatot közös megbeszélés követi.

### E) Gyakorlat: Villám-relaxáció

Azon az elven alapul, hogy a kar izmainak hajlító (flexor) csoportja, a lábnak pedig a nyújtó/feszítő (extensor) csoportja magasabb alaptónusú. Ha az izmokat sorra feszítjük, erősebben és hosszabban a szokásosnál, belép egy központi idegrendszeri önkioldó program, és automatikus lazító parancsot küld a test összes izmába.

A "villám-relaxáció" bárhol, bármikor alkalmazható! Gyors egymásutánban tilos végezni! 3 feszítést követően legalább 30 másodperc szünetet kell tartani!

### A gyakorlat végrehajtása a következő módon történik:

- Álljon egyenesen
- Szorítsa ökölbe két keze ujjait
- Hajlítsa be könyökét (biceps feszítése)
- Szorítsa a könyökét a bordaívhez (ne engedje fel a feszítést!)
- Feszítse a farizmait is
- Nyújtózzon „fölfelé” a törzssel, fejjel, majd végül az összes izmot, amit eddig megfeszített, lazítsa el és fújja ki jó nagy lökéssel a levegőt.

### Villámrelaxáció irodában, ülve

- Ujjainkat (erősen, hosszan) ökölbe zárjuk és kiengedjük.
- Terpesztett ujjainkat erősen, hosszan a combunkra nyomjuk és kiengedjük.
- Nyújtott könyökkel rátámaszkodunk a combunkra, erősen, hosszan feszítünk és kiengedjük.
- Hajlított könyökkel letámasztott kar, a tenyerünkkel erősen nyomjuk a combunkat, majd felengedjük a nyomást.
- Kulcsoljuk egymásba kapocsszerűen a kezeinket, és hajlított ujjainkat próbáljuk kétfelé húzni (egyik kezünk ujjait „beakasztjuk” a másik, alullévő hajlított ujjaink horgába), erősen feszítjük, majd elengedjük.
- Két tenyerünket támasszuk egymáshoz és nyomjuk össze szorosan, majd engedjük el.

Minden gyakorlatot hétig számolva kitarthatjuk, a végén lazán „zongorázunk” az ujjainkkal. Nagyon gyorsan kioldja a vállöv feszültségeit és a vérkeringést fokozva felmelegíti a kezét.

### F) Gyakorlat: Lendítő (ballisztikus) mozgásokkal történő „szorongás-kikapcsolás”

Azon az elven alapul, hogy a lendítő, nagy röppályájú mozgásokat irányító (ősibb) mozgásvezérlő rendszer (extrapyramidális rendszer) és a "szorongásközpont" (szeptohipokampális stoprendszer) alternatív kapcsolási viszonyban vannak. Ha a lendítő mozgásokat kiváltjuk, elindítjuk, akkor a "szorongásközpont" kikapcsol.

### A gyakorlat végrehajtása:

- Jobb karral lendítő, körző mozgás
- Bal karral lendítő, körző mozgás
- Mindkét karral lendítő, körző mozgás
- Szimmetrikus lendítések (párhuzamos)
- Átlós lendítések (körzések) a test előtt
- Mély guggolásba ereszkedő test, nagy ívű karlendítéssel, le és fel, kb. 10x.
- Lábak laza „rázása” (jobb külön, bal külön) ugrálással
- Vállak „hányaveti” mozgatása

### G) Gyakorlat: Lazítás, pihenés belső „elképzeléssel”

- Kényelmes fekvő vagy ülő testhelyzet.
- Nem fontos a szemed behunyni, de lehetséges.
- Emlékezzen egy olyan helyzetre, amiben nagyon-nagyon jól érezte magát! Idézza vissza lelki szemei elé – lássa – hallja – érezze át az érintéseket, illatokat, mindent úgy, ahogy egykor átélte és merüljön bele az újraélésbe.

Fél-egy perc időtartam, de nagyon jó érzéseket aktivizál, jó közérzetet ad. Visszaváltásnál mindig jólesően nyújtózkodjon és sóhajtson.

**14. Feladat:** Gondolja át, hogy a gyakorlat során szerzett tapasztalatait hogyan tudja hasznosítani a munkanélküliekkel végzett segítő munkában!

Mely területeken gyarapodhat általuk a segítő, és mely területeken a kliens? Gondolatait jegyezze le!

Segítő	Kliens

## 3. Összefoglalás

## III. 2. A megküzdés

**Időtartam:** 45 perc

**Cél:**

- a megküzdés fogalmának megismerése
- a megküzdési stratégiák megismerése
- a megküzdési stratégiák felismerésére irányuló szakmai készségek fejlesztése

**Módszerek:**

- ismeretátadás (15 perc)
- gyakorlatok a legjellemzőbb megküzdési stratégiák azonosításához (25 perc)
- összefoglalás (5 perc)

**Eszközigény:**

bemutató anyag (ppt)  
flipchart tábla  
filctoll

### 1. Elméleti háttér

*„Nem a stressz az, ami megöl bennünket, hanem a stresszhez való hatékony alkalmazkodás teszi lehetővé azt, hogy éljünk.”*

*Vaillant*

A stressz ikerfogalma a megbirkózás, más néven coping. Ikerfogalomról beszélünk, mivel az, hogy egy nehéz élethelyzet milyen reakciókat vált ki az egyénben, az alapvetően a megbirkózási készségeitől függ, attól, hogy céljai megvalósítása során hogyan tud megküzdni a nehézségekkel. A stressz olyan dolog, amellyel kénytelenek vagyunk együtt élni mindannyian. A kérdés az, hogyan kell viselkednünk ahhoz, hogy a stressz ne élettünk megnyomorító tényezője, hanem stimuláló, motiváló erő legyen. A sikeres megküzdés eredményeképpen önbizalmunk, énerőnk és kompetenciaérzésünk fokozódik, egyre nehezebb célokat tudunk kitűzni magunk elé.

#### 1.1. A megküzdés modelljei

A megküzdés fogalmának meghatározásában kiemelkedő jelentőségű Lazarus (Mr. Coping – ahogyan a pszichológusok emlegetik) munkássága, akinek nyomán a megküzdés a stressz-kutatásban központi fogalomává vált. A megküzdés modelljeit áttekintve beszélhetünk egy Lazarus előtti, és Lazarus utáni szakaszról. Történeti sorrendben a legjelentősebb modellek

a következők: a pszichoanalitikus felfogás – a megküzdés ego-modellje, az állatpszichológiai modell, a trait modell, és a tranzakcionista felfogások modelljei (Oláh 2005)

### 1.1.2. A pszichoanalitikus felfogás

A klasszikus pszichoanalitikus felfogás szerint elkülönülnek azok az énmanőverek, amelyek a külvilágtól érkező fenyegetéseket kezelik, és azok, amelyek az intrapszichikus konfliktusok megoldására irányulnak. Az előbbieket a megküzdés, az utóbbiak pedig az elhárító mechanizmusok eszközeit foglalják magukban. A megküzdés tárgya és célpontja tehát a külvilágból érkező veszély, az elhárító – vagy védekező – mechanizmusok a belső veszélyek ellen védik az Én-t. A megküzdés tudatos szembeszállás a külső veszéllyel, vagy tudatos elkerülése a veszélyes helyzetnek, az elhárítások ezzel szemben tudattalanul működnek. A klasszikus pszichoanalitikusok (Freud, A. Freud) érdeklődésének középpontjában az elhárító mechanizmusok álltak. Anna Freud említi elsőként a coping fogalmát, szerinte a problémakezelés és konfliktusmegoldás adekvát módja, mely tanulás útján elsajátítható. Legmélyebben Norma Haan foglalkozott a megküzdés és a védekezés közötti különbségek definiálásával, aki rendszerbe foglalta az ego-funkciókat, megkülönböztetett megküzdő (coping), védekező (defensív) és töredékképző (fragmentary) módon működtetett énfunkciókat.

*A megküzdés az egészséges, normális működési mód a konfliktusok kezelésében, magában foglalja a célt, a választást, a rugalmas váltást, megmarad az objektív valóság világában, megengedi a megfelelő érzelmek kifejezését. A védekezés ezzel szemben neurotikus, vagy neurózishoz vezető működési mód, a töredékképzés pszichotikus, vagy pszichózishoz vezető működési mód. (Oláh 2005)*

### 1.1.3. Az elhárító mechanizmusok főbb típusai

Mérei a lelki életet labirintusként, útvesztőként jellemezte: „ha megmozdul, hol egy zsákutca falának ütközik, hol hosszú kerülőútra kényszerül, esetleg furfangosan, álrühában, álarcban átjut a célhoz” (Mérei, 1989, 7.). Ha betekintünk a labirintusba, az intrapszichés feszültségszabályozás útjaira találunk – az elhárító mechanizmusokra – melyeket a pszichoanalízis írt le. Kiindulópontja a Freud-féle személyiségmodell, mely szerint a lelki működésben három instancia különíthető el, az ösztönén (ösztönös-indulati feszültségek rétege), az én és a felettes én. Az ösztönös vágyak, törekvések beleütköznek a külvilágba, és az egyén ennek nyomán rákényszerül, hogy fékezze, feltételekhez kösse, késleltesse vágyai, szükségletei kielégítését. Ez a fékező-szabályozó működés különbözőképpen játszódik le. Az egyes működési utakat nevezi Freud elhárító mechanizmusnak. A fékező-szabályozó rendszer működtetése az én feladata, melyet a felettes én tilalmi rendszere szabályoz. A felettes én leegyszerűsítve a környezeti elvárások intrapszichikus képviselője. (Mérei, 1989)

Az elhárító mechanizmusok több típusa ismert, az egyes emberek minden változatot képesek alkalmazni, mégis mindenkinek vannak preferált, személyiségére jellemző elhárító mechanizmusai.

Az egyik alapvető elhárító mechanizmus az **elfojtás**, melynek lényege, hogy a feszültségkeltő, az énré nézve veszélyesnek minősített tartalmakat elfelejtjük, tudatunkból kiszorítjuk azokat a gondolatokat, képzeteket, fantáziákat, memóriatartalmakat, melyek a feszültségre emlékeztetnek, nem is gondolunk ezekre a tartalmakra. Ez történik, ha egy megrázó esemény (pl. baleset) részleteit nem tudjuk felidézni. Az elhárított tartalom kerülő utakon próbál visszajutni a tudatba, ez tetten érhető a hétköznapi életünkben is az elszólásokban, az álomban, a viccekben, vagy testi, pszichoszomatikus tünetekben stb. Az elfojtással alacsony feszültségi tolerancia, beszűkülő érdeklődés, énes magatartás, elfelejtés személyiségjegyek járnak együtt (Méreai, 1989).

A **regresszió** az elhárításnak egy korai módja, visszacsúszás, visszaesés egy a pszichikus fejlődésben már túlhaladott szintre, ahol az alkalmazkodás alacsonyabb erőfeszítést, kisebb felelősséget kíván meg az egyéntől. A regresszióban megmutatkozó viselkedés- és kifejezésformák mindig primitívebbek vagy „infantilisebbek”, mint amilyenre számítunk az adott helyzetben az adott embertől, pl. kliensünk gyermekded dacossággal, dühvel reagál problémafelvetésünkre, nem vállalja saját felelősségét problémái kialakulásában. Személyes elhanyagoltságban, a teljesítmény romlásában, az érdeklődés elszürkülésében, a felelősség csökkenésében érhető tetten a viselkedés szintjén.

Az **izoláció** folyamatában a történést, a gondolatot leválasztjuk, elszigeteljük a kínos érzéstől, indulati háttértől, így amikor az érzés visszatér, már indulatok nélkül tudunk vele foglalkozni. Mint vezető elhárítás, igen veszélyes, teljesítményromlásban, érzelmi elhidegülésben, az empátia hiányában mutatkozik meg, melynek következtében alacsony szociabilitással jellemezhető az egyén (Méreai, 1989).

A **meg nem történtté tevés** igen korai elhárítási mód. Tiszta formájában a kisgyermek magatartásában érhető tetten, felnőttkori előfordulása pszichopatológiai jegyek tekinthető. Lényege, hogy egy gondolattal, egy gesztussal utólag eltörölni valamit, mintha soha meg sem történt volna. Elválaszthatatlan a gyermeki mágikus gondolkodástól, melyet a szándék, a gondolat, a cselekvés révén elérhető valóságfeletti hatalom tudata jellemez. (Méreai, 1989)

Mindannyiunknak vannak olyan tulajdonságai, gondolatai, késztetései, amelyeket még mi magunk is nemkívánatosnak ítélünk. A **projekció** (feltehetően az első elhárító mechanizmus) ezen tulajdonságaink beismerésétől véd meg bennünket. Az egyén a feszültségcsökkenést úgy éri el, hogy saját érzelmeit, vágyait, gondolatait, indulatait másnak tulajdonítja, rávetíti, projektálja más személyekre, érzelmeinek okát a külvilágban keresi. Attól idegenkedünk a másokban, amit magunkban nem tudunk elfogadni. Alacsony szintű elhárító mechanizmus, az élményfeldolgozás énes, önkényes módja, a külvilágot igazítja saját vágyaihoz, az eseményeket önmagára vonatkoztatva értelmezi. (Méreai, 1989)

A **reakcióképzés** során az elhárított indulattal ellentétes irányú szokást alakítunk ki, a vágy ellentétes irányú reakciójával szorítjuk ki a tudatunkból a tiltott impulzust. Az elfojtott vágygal ellentétesen cselekszünk, vagy azzal ellentétes nézeteket hangoztatunk. Az így keletkezett reakció a viselkedés során megerősödik, tartós személyiségjeggyé válik. Ezt az elhárítást preferáló személy jól teljesít, jelentős erőfeszítésekre képes, de bizonyos dolgokban túlzó, nehezen köt kompromisszumot, toleranciája alacsony (Méreai, 1989).

Az **azonosítás** komplex elhárító mechanizmus, viselkedés szintjén a mintakövetésben érhető tetten. Átvesszük mások tulajdonságait, ítéleteit, követjük viselkedéses mintáit olyan formán, mintha az saját adottságunk lenne. Ehhez szükséges a másik személyhez

való érzelmi, indulati (pozitív és negatív) kötődésünk. Az azonosulás a személyiségfejlődés, az alkalmazkodás kiemelt útja. Az azonosuló az utánzott cselekvést interiorizálja, sajátjaként éli meg, azonosul a mintával, melynek révén új tulajdonságot dolgoz ki magában.

A **kompensáció** mechanizmusát alkalmazzuk, ha csökkent értékűnek érezzük magunkat, és hátrányos helyzetünket más tulajdonsággal, fokozott teljesítménnyel igyekszünk ellensúlyozni.

Az **elaboráció** nagyon fejlett, és az én-védelem szempontjából igen fontos elhárító mechanizmus, feldolgozó, megmunkáló mechanizmus. "Pszichés alakváltozásoknak olyan sora, amelyben az indulatból alkalmazkodó viselkedés lesz" (Mérei, 1989, 25.). Több változatát is leírták – az érzelmi feszültség képi áttétele, a feltételek megnehezítése, az intellektuális ráirányulás – itt csak legmagasabb fokát emelem ki, a szublimációt, mely azt a folyamatot takarja, melynek során az ösztönös erőkből táplálkozó feszültséget a személy társadalmilag is értékes célra tudja felhasználni. A mechanizmust jól érzékeltetik a művészi alkotások, amikor az alkotó a direkt módon nem megjeleníthető belső tartalmait valamely művészi alkotásban fejezi ki. Az elaboráció mindig emeli a személyiség színvonalát, jobb alkalmazkodást tesz lehetővé az egyén számára, és környezetének nyereséget hoz (Mérei, 1989).

Az **áttolás** mechanizmusa során egy gondolat, egy vágy, egy motívum, amely közvetlenül nem fejeződhet ki, elfogadhatóbb formában jelenik meg, átirányítódik egy másik tárgyra, személyre (Atkinson és mtsai, 2003).

#### 1.1.4. Az állatpszichológiai modell

Állatpszichológiai stresszkutatásokon alapuló modell keretében a megküzdéses viselkedés menekülő, támadó és passzív módjait különítették el. Felfogásuk szerint megküzdésnek tekinthető minden olyan viselkedéses válasz, amelynek révén kontrollálhatók a kellemetlen környezeti hatások, illetve csökken a kellemetlen érzés, a félelem egy-egy stresszkelő helyzetben. Példa erre, ha egy számára kellemetlen szituációból kilép kliensünk, vagy éppen támadó, agresszív megnyilvánulással reagál. A passzivitás megnyilvánulása, ha pl. kliensünk feszültséggel teli helyzetében kifejezi tehetetlenségét, nem keresi a kiutat, nem keres megoldási módokat, amellyel változtathatna helyzetén.

#### 1.1.5. A trait modell

E modell képviselői magát a megküzdést a személyiség tartós jellemzőjének, helyzettől független stabil személyiségvonásnak tekintik. Az emberek tanulási folyamat eredményeképpen konzisztens megküzdési stratégiákat dolgoznak ki nehéz élethelyzeteik kezelésére, veszélyhelyzetek elhárítására, és ezeket következetesen alkalmazzák mindenféle stresszhelyzetben. Van, aki érzékenyebb, érzékenységből adódóan felnagyít minden számára fenyegetőnek, nehéznek tűnő helyzetet, mások éppen ellenkezőleg, kerülnek a veszélyhelyzettel való szembesülést. A személyiség alapadottságai, a legfontosabb személyiségjegyek természetesen behatárolják azokat a megküzdési stratégiákat, amelyeket az egyének alkalmaznak. Egy szorongó, neurotikus alkatú ember érzékenyebben reagál az őt ért negatív ingerekre, esetleg fel is nagyítja azokat. Egy barátságos, társaságkedvelő, nyitott ember könnyebben keres társas támogatást, valószínűleg kliensként is könnyebben fogadja el segítőtjét, mint egy visszahúzódó, introvertált alkatú ember, aki inkább

egyedül igyekeznek megküzdeni nehézségeivel, nem nyílik meg olyan mértékben segítője előtt sem. A személyiség alapadottságai, a legfontosabb személyiségjegyek természetesen behatárolják azokat a megküzdési stratégiákat, amelyeket az egyének alkalmaznak. A megküzdési stratégiák olyan szokások, amelyeket az emberek stresszhelyzetekben mutatnak. Mindebből az is következik, hogy a megküzdéskutatás csak a személyiségtényezők figyelembe vételével lehet eredményes. (Oláh, 2005)

### 1.1.6. A tranzakcionista coping modell

E modell kidolgozása Lazarus nevével fémjelezhető. Ellentétben a trait modell értelmezésével, központi gondolata, hogy „a viselkedés a személy és a környezet közötti dinamikus kölcsönhatás (tranzakció) eredménye, és a coping egyike azon központi változóknak, amelyek ezt a tranzakciót nehezített alkalmazkodási feltételek esetén moderálják” (Oláh, 2005, 57.). Lazarus elutasította a coping modellek leegyszerűsített – kimenet-bemenet – modellben történő vizsgálatát, helyette a folyamatjellegét hangsúlyozta és kutatta.

*Lazarus megküzdés definíciója: „megküzdésnek tekinthető minden olyan kognitív, vagy viselkedéses erőfeszítés, amellyel az egyén azokat a külső, vagy belső hatásokat próbálja kezelni, amelyeket úgy értékel, hogy azok felülmúlják vagy felemésztenek aktuális személyes forrásait”(Lazarus, 1966, idézi: Oláh, 2005, 57.)*

Tehát Lazarus felfogása a megküzdésről alapvetően eltér az eddig vázolt modellek alapfelfogásától, amelyek abból indulnak ki, hogy a megküzdés egy válasz, amit érzelmek (pl. szorongás, feszültség-érzés) váltanak ki. Modelljében szintén kulcsfontosságúak az érzelmek, de azok egy értékelési folyamat (Lazarus meghatározásában kognitív értékelés) következményei, ahogyan maga a coping is.

*A kognitív értékelés egy folyamat, mely két szakaszra bontható, elsődleges és másodlagos értékelésről beszélünk. Az elsődleges értékelés szakaszában az egyén azt tisztázza, milyen jelentőséggel bír, mit jelent számára az adott hatás az aktuális helyzetben – érinti-e őt magát, és milyen mértékben, mennyire egyeztethető össze szándékaival, motivációjával. A másodlagos értékelés szakaszában az egyén először az adott inger, interakció kiszámíthatóságát, kontrollálhatóságát vizsgálja, valamint kiváltó okot, okozót, „felelőst” keres, aki/ami miatt a helyzet előállhatott. Ezt követően számba veszi azon forrásait és lehetőségeit, amelyek mobilizálhatók, majd a jövőre vonatkozó elvárásokat elemzi, hogyan alakulhat a szituáció egyes megküzdési stratégiák alkalmazása esetén, vagy ha egyáltalán nem avatkozik be.*

Lazarus kutatási eredményei az alábbiak szerint foglalhatók össze:

- ▶ Az emberek a legtöbb coping stratégiát alkalmazzák valamennyi feszültséget keltő helyzetben, de vannak specifikus stresszorokhoz köthető megoldások.

- ▶ Ami az egyik helyzetben jól működő, adekvát megoldási mód, az a másikban káros és inadekvát.
- ▶ A megküzdési stratégiák változnak a feszültségkeltő helyzet különböző stádiumaiban, melyeket ha egybemosunk, hamis kép alakul ki bennünk a megküzdési folyamatról.
- ▶ A megküzdésben fontos tényező az aktuális érzelmi állapot. A pozitív, vagy negatív érzelmi állapotok más-és más stratégiákat mozgósíthatnak.
- ▶ Az egyén megküzdési stratégiái szocializációs, illetve tanulási folyamat eredményeképpen alakulnak ki.

Mindezekből következik, hogy csak a teljes szituáció, élethelyzet komplex megértése, az érintett személy érzelmeinek, motivációinak, legfontosabb életeseményeinek megismerése, a kognitív értékelés és folyamat lényeges elemeinek ismeretében tudjuk csak valószínűsíteni, hogy milyen megküzdési stratégiát választ kliensünk az adott helyzetben, és hoz-e az hasznot számára, ha igen, milyen mértékűt.

## 1.2. Megküzdési stratégiák

*Az egyén megküzdési stratégiái csoportosíthatók az adaptív - nem adaptív dimenziók mentén. Az adaptív megküzdési stratégia az adott helyzetben célravezető, az egyén és az interakció kimenetele szempontjából kedvező, szemben a nem adaptív megoldási módokkal, amelyek nem célra vezetők, az egyén életét, jólétét kedvezőtlenül befolyásolják.*

*A megbirkózási stratégiáknak három főbb formája van – a problémamegoldó, az érzelmi és a támogatást kereső stratégiák (Kopp, 2003).*

### 1.2.1. A problémamegoldó stratégia

A **problémamegoldó stratégia** esetében az egyén próbálja elemezni, jobban megérteni a problémát, a kialakult helyzetet elemzi, megoldási alternatívákat keres, és válaszol föl maga számára. Ezek általában viselkedéses válaszok, a helyzet megváltoztatására irányulnak. Legszerencsésebb esetben a nehézséget jelentő helyzet valamilyen kreatív, alkotó tevékenységre ösztönzi az egyént, mely én-erejére, önbecsülésére is kedvezően hat. Leginkább azokban a helyzetekben alkalmazzuk ezt a stratégiát, ha azt tapasztaljuk, hogy a körülmények változtathatók, a külső helyzet módosítható, leküzdhető. Az ilyen megküzdési stratégia során a következő lehetőségeket választhatjuk:

- közvetlen cselekvés,
- a probléma elemzése,
- kis lépésekben történő előrehaladás,
- lényegre fókuszálás,
- lehetőségek mérlegelése,

- kivárás,
- információgyűjtés,
- konfrontáció, vita, megküzdés az álláspontunkért,
- segítség igénybevétele.

A problémaközpontú megküzdési mód nagy előnye, hogy a cselekvés feszültségcsökkentő hatással bír. Problémamegoldó megküzdési stratégia például, amikor a munkanélküli állást keres, alkalmi munkát keres, áttekinti jövedelmi helyzetét, erőforrásait és annak megfelelően újragondolja háztartása kiadásait, stb.

Ha a nehéz helyzetet megoldhatatlannak minősítjük, akkor is alkalmazunk adaptív megküzdési módokat, ilyen ha a helyzetet újra értékeljük, az ún. kognitív átstrukturálás. A **probléma újrafogalmazása** egyúttal az egyén fejlődését is elősegíti. Rossz, kellemetlen, megoldhatatlannak tűnő helyzetben a számunkra hasznosítható összetevők felismerése egyéni utunkat gazdagítja. Ilyen helyzet például, ha a munkanélküli kilátástalannak érzi, hogy újra állást találjon, ezt a feszültséggel, szorongással teli helyzetet úgy ellensúlyozza, hogy otthoni tevékenységekre irányítja át a figyelmét, elfoglaltságot keres, többet foglalkozik a családi ügyekkel. Végiggondolja, hogy más is került hasonló helyzetbe. Pozitív példákat keres arra, hogyan kerültek ki ők ebből a helyzetből. A helyzethez való viszonyulás ilyen pozitív szemlélete kioltja a negatív önszuggesztiókat, a kudarc előrevetítését. Ez a megoldási mód is magában rejti azt a lehetőséget, hogy egy problémával teli helyzetből új emberként, megerősödve jöjjünk ki. Ez összecseng azzal a helyzettel, amikor egy krízishelyzetből a személyiségfejlődés magasabb fázisába képes jutni az ember (Kopp, 2003)

### 1.2.2. Érzelemközpontú megküzdési stratégia

Az *érzelemközpontú megküzdési stratégia* alkalmazása esetén valamilyen érzelmi választ adunk az aktuális problémahelyzetre, dühöt érzünk, vagy éppen szomorkodunk, sírással reagálunk, erőfeszítéseink arra irányulnak, hogy a kellemetlen érzelmi állapotot megszüntessük. Ezek a megoldási módok is lehetnek adaptívak bizonyos helyzetekben, amikor nem ismerjük eléggé a problémát, vagy nem érezzük magunkat alkalmasnak a helyzet feletti kontrollra, a helyzet megváltoztatására. Például egy közeli hozzátartozó halála érzelmileg súlyosan érint bennünket, természetes módon elviselhetetlenek, kilátástalannak érezzük a helyzetet, ilyenkor nagy szükségünk van érzelmeink elengedésére, például a sírásra. *Folkman* a konfliktuskezelés döntési folyamatát elemezve megállapítja, hogy a döntés meghozatalához az érzelmi feszültség csökkentésére kell törekednünk, megeremtve ezzel a döntéshozatal belső, pszichológiai feltételeit. Alkalmassá kell válnunk a probléma elemzésére és a probléma okának befolyásolására, a kontroll megszerzésére (idézi: Kopp, 2003).

Az érzelemközpontú megküzdési stratégiák nem adaptív megoldásokra is vezethetnek bennünket, amikor például evéssel, ivással csillapítjuk a nehéz helyzet okozta feszültségünket, vagy másokon vezetjük le a feszültségünket.

Az érzelempőzpontú megküzdési módok fajtái:

- érzelmek szabad kinyilvánítása, megszűllőztetése,
- érzések eltitkolása,
- ellenséges reagálás,
- katarzissal történő feszűllségoldás,
- közvetlen érzelempifejezés,
- pozitív újrafogalmazás,
- felülemelkedés a személyes nehézségeken,
- elterelő stratégiák (negatív kimenetellel és pozitív kimenetellel).

Ha gondunk, bánatunk van, feszűllségekkel küzdünk, enyhít a szenvedésen, ha **beszélhetünk róla, elmondhatjuk másoknak**, megszűllőztetjük (idegen szóval *ventilálásnak* mondjuk). Az a tény, hogy kimondtuk, kissé „kívűltre tettük”, könnyít rajtunk. Az **érzelmek eltitkolása** az önvédelmet szolgálja, hogy ne legyen valaki kiszolgáltatta annak az embernek, aki fájdalmat okozott neki. Ez azonban azt a veszélyt rejti magában, hogy a rászoruló nem jut hozzá a szűlléséges segítséghez, mert nem jelzi a környezetének, hogy milyen problémával küzd.

Frusztráció, konfliktus esetén, amikor nem látszik esély a probléma megoldására, gyakori válasz az agresszió, az ingerűllt viselkedés, a veszekedés. Megfigyelhető, hogy az **agresszióra** gyakran agresszív válasz is érkezik. Az indulatok szabad áramlása a belső feszűllségeket csökkenti. Érdemes azonban azt is figyelembe venni, hogy az általunk szabadon engedett indulatok milyen hatással vannak környezetűllnkre, mennyire terheljük meg velűllk a másik embert. Az agresszív, bántalmazó viselkedésben rendszerint az egyén tehetetlenségérzése nyilvánul meg.

A feszűllségoldás hatékony módja a **katarzissal történő átélés**, amikor az ember újra átéli a probléma által okozott feszűllségeet (esetleg dramatikus eszközökkel, mint például pszichodráma, vagy egy művészeti alkotás, előadás kapcsán).

A belső feszűllség levezetésének módja lehet a **közvetlen érzelempifejezés** is, mint például a sírás. Sírnunk is gyakran tehetetlenségérzésűllnkben szoktunk, bár sokan úgy érzik, hogy kiszolgáltattottá válnak, ha elsírják magukat mások előtt. Különösen igaz ez a férfiakra, hiszen szocializációjuk során az a társadalmi elvárás fogalmazódott meg velűllk szemben, hogy a sírás nem férfias dolog. („Ne sírj, katona dolog” – mondják az egészen kicsi fiúgyermekeknek is.)

A **támogatást kereső stratégiák** esetében másoktól kérűllnk segíségeet problémánk, nehézségűllnk rendezéséhez. A helyzet értékeléséhez kikérűllnk rokonaink, barátaink, „külső erőforrásaink” véleményét, megoldási javaslatokat kérűllnk tőlűllk, vagy gyakorlati segítségért folyamodunk másokhoz, a helyzet megoldásában közreműködőt keresűllnk. Kutatási eredmények azt bizonyítják, hogy a nők hajlamosabbak ezt a megküzdési módot választani.

A megküzdési stratégiák típusait elemezve, és felhasználva a megküzdésűllnkutatás addigi eredményeit, Skinner és munkatársai (2003) 12 kategóriát javasoltak a megküzdési módokra, melyek a következők (idézi: Oláh 2005):

- Problémamegoldás – stratégiakészítés, tervezés, cselekvés
- Információkeresés – olvasás, megfigyelés, mások megkérdezése
- Tehetetlenség – érzelmi zavarodottság, kognitív kimerűllés, kognitív zavarodottság

- Menekülés – kognitív és viselkedéses elkerülés, tagadás, vágyteljesítő gondolkodás
- Önbizalom – érzelmek és viselkedés szabályozása, érzelemkifejezés
- Támaszkeresés – kontaktuskeresés, komfortkeresés, spirituális támogatás, gyakorlati segítségkérés
- Delegálás – panaszkodás, önsajnálát
- Izoláció – társas visszahúzódás, mások kerülése, rejtőzködés
- Akkomodáció – elterelés, a helyzet újraértelmezése, elfogadás
- Tárgyalás – prioritások felállítása, alkudozás, rábeszélés
- Alárendelődéés – merev ragaszkodás valamihez, rágódás
- Szembehelyezkedés – mások hibáztatása, agresszió, bűnbakkeresés, projekció

### 1.3. A megküzdő viselkedés feltárásának módszerei

A munkanélküliség, tartós munkanélküli lét igen nehéz, stresszel telített élethelyzet, mely folyamatos megküzdésre kényszeríti klienseinket. Ahhoz, hogy adekvát segítséget tudjon nyújtani a szociális szakember, fel kell ismernie, hogy kliense az adott helyzetben milyen megküzdési módokat preferál, azok mennyire hatékonyak. Mindezek ismeretében tudja a segítő új, vagy rejtett megküzdési stratégiák alkalmazásához hozzásegíteni kliensét.

A megküzdő viselkedés segítő szakember által alkalmazható feltárásának legfontosabb eszközei

- az interjú,
- a megfigyelés és
- a kérdőíves eljárások.

A megküzdési módok feltérképezéséhez meg kell ismernünk kliensünk eddigi élettörténetét, különös tekintettel nehéz, általa problémásnak ítélt élethelyzeteire. A megismerési folyamat kézenfekvő eszköze az **interjú**, melynek során arra is tudunk válaszokat találni, hogy ezen nehéz élethelyzeteken hogyan jutott túl kliensünk, milyen megküzdési módokat alkalmazott, melyek vezettek eredményre, melyek voltak kudarcosak, mely tényezők állhatnak a kudarcok hátterében. Az interjú készítője az interjú során folyamatosan hipotéziseket alkot kliense jellemző megküzdési módjairól és hipotéziseit kérdések segítségével értékeli – elveti, illetve igazolja (bővebben az I. blokkban).

A **megfigyelés** különösen konfliktusos helyzetekben célravezető, amikor a szociális munkás és kliense között feszültség keletkezik (pl. a problémát különbözőképpen definiálják, megoldási módok tekintetében eltérő véleményen vannak). Ilyen esetekben megfigyelhetővé válnak a kliens viselkedésében az adott helyzetben preferált, alkalmazott megküzdési módjai.

A megküzdés vizsgálatának vannak továbbá **kérdőíves eljárásai**, melyek pszichometriailag bevizsgált tesztek, és kérdőívek, (pl.: Megküzdési Mód Preferencia Kérdőív, Folkman és Lazarus-féle Konfliktusmegoldó Kérdőív, Folkman és Lazarus-féle Megküzdési Módok Listája és Megküzdési Módok Kérdőíve) melyek alkalmazása a pszichológus kompetenciakörébe tartoznak, így érdemes vele konzultálni, illetve segítségét kérni a kliens ez irányú vizsgálatához.

**15. Feladat:** Gondolja át, hogy a tartós munkanélküliekkel végzett segítő munka során Ön a megküzdési módok feltárásának mely módszereit szokta alkalmazni! Melyekkel nem szokott élni? Hogyan tudná azokat az elkövetkezendőkben bevonni szakmai eszköztárába a munka hatékonyságának növelése érdekében? Gondolatait jegyezze le!

.....

.....

**16. Feladat:** Tapasztalatai szerint a tartós munkanélküliek eszköztárában a megküzdési módok közül melyik a legjellemzőbbek? Gondolatait jegyezze le!

.....

.....

**17. Feladat:** Azonosítsa a II. blokkban megismert Borgen és Amundson (1992) „érzelmi hullámvasút” modellje alapján a munkanélküliség egyes szakaszaira jellemző megküzdési módokat!

Vizsgálja meg azt is, hogy az educatio-s folyamat során, az adott szakaszban a segítőnek melyik típusú, adaptív megküzdési mód elsajátíttatására van esélye!

Figyelje meg, hogy milyen különbség van a munkahely elvesztését éppen átélő, illetve a hosszú évek óta munka nélkül lévő kliensekkel végzett segítő technikákban!

Szakasz	Kliensek által alkalmazott jellemző megküzdési mód	Adaptív megküzdési mód
Tagadás		
Düh, harag		
Alkudozás		
Depresszió		
Belenyugvás		

Lelkesedés		
Stagnálás		
Frusztráció		
Apátia		

## 2. Gyakorlatok

**H) Gyakorlat: Saját élményű megküzdési módok keresése laborgyakorlat keretében készített interjú során**

Idő: 15-35 perc, annak függvényében, hogy hány körben valósul meg a laborgyakorlat.

**18.Feladat:** Alkossanak 3 fős csoportokat, melynek szerepei a kliens, a segítő és a megfigyelő!

**Kliens:** Idézzon fel saját életében átélt problémahelyzetet, olyan időszakot, amikor nehéz helyzetben volt, nehezen birkózott meg problémájával! Idézza fel, mit érzett, hogyan viselkedett, kért-e segítséget, mit tett ebben a múltbéli szituációban, hogyan sikerült túljutnia problémáján! (kb. 5 perc)

**Segítő:** Segítse a folyamatot kérdésekkel, aktív figyelemmel, a kliens gondolatainak visszatükrözésével!

**Megfigyelő:** Azonosítsa azokat a megküzdési módokat, melyek révén a kliens megbirkózott problémájával! Megfigyeléseit jegyezze fel!

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
.....

*Ezt követően közösen beszéljék meg, milyen megküzdési módokat sikerült azonosítani!*

**I) Gyakorlat: A szerepkártyák segítségével a ráhangolódás fázisában már megismert szereplők megküzdési módjainak elemzése, illetve a helyzethez igazodó, adaptív, megküzdési módok összegyűjtése.**

Idő: 15-30 perc

**19. Feladat:** *Alkossák újra az I. modul ráhangolódás fázisában már létrehozott kiscsoportokat, és válasszanak legalább egy szerepet, melyet már megismertek!*

*Azonosítsanak a szereplő által alkalmazott megküzdési módokat, és/vagy keressenek olyan lehetséges cselekvéseket, reakciókat, amelyek az adott szereplő élethelyzetében adaptívak lehetnek!*

<b>Alkalmazott megküzdési mód</b>	<b>Adaptív megküzdési mód</b>

A kiscsoportos megbeszélést a visszajelző kör követi, ahol a csoportok beszámolnak munkájukról, esetleges dilemmáikról, nehézségeikről. A csoportvezető ezen beszámolókat alapján összefoglalja a gyakorlat tanulságait.

### 3. Összefoglalás

### III. 3. Motiváció, stratégia

**Időtartam:** 45 perc

**Cél:** két olyan kérdezési technika megismertetése és begyakoroltatása, amellyel a segítő mobilizálni tudja a kliens erőforrásait

**Módszerek:**

- 1) ismeretközlés (10 perc)
- 2) szituációs játék/ kiscsoportos munka (30 perc)
- 3) összefoglalás (5 perc)

**Eszközigény:**

- szituációs kártya 10 példányban sokszorosítva
- flipchart
- filctoll

## 1. Elméleti háttér

A szociális munkás számára a klienshez való kapcsolódás elsődleges eszköze az interjú és a segítő beszélgetés. A tudatosan dolgozó segítő bizonyos technikákat, kérdéstípusokat használ annak érdekében, hogy a kívánt célt elérje. Ebben a modulban két olyan kérdéstípust mutatunk be, amely jól alkalmazható a munkájukat nemrég elvesztett és a tartós munkanélküli ügyfelek belső erőforrásainak megismerésére és aktiválására is.

### 1.1. Siker a múltban

Keressünk és idéztessünk fel a klienssel olyan múltbeli időszakot, amikor jól, vagy jobban boldogult. Érdeemes részletesen elmondani vele azt a szituációt, amelyben érzése szerint valamilyen sikert ért el. Ez az eredmény származhat az élet bármelyik területéről. Nem feltétlenül kell munkahellyel, vagy munkahelyi tevékenységgel kapcsolatban állnia, lehet pl. tanulmányi, családi vagy párkapcsolati sikerélmény is. Miután a kliens elmesélte ezt az élményét, közösen megkeressük, hogy milyen képességeinek, tulajdonságainak köszönheti a felidézett eredményt. Végül ezeket az esetleg már elfelejtett, szunnyadó problémamegoldó készségeket, értékes tulajdonságokat hozzákapszoljuk a jelenlegi helyzethez.

***Példa:** munkanélküli kliensünk gyermekei évekkal ezelőtt szakellátásba kerültek az ügyfél elhanyagoló szülői magatartása miatt. A gyermekek visszakерülésének feltétele az volt, hogy a kliens álljon munkába, rendezze lakáskörülményeit, és rendszeres kapcsolattartással bizonyítsa a gyermekek iránti elkötelezettségét. Az ügyfél élete egyik legnagyobb sikerének könyveli el, hogy állást és elfogadható albérltet talált, és alig egy év után visszakapta a gyermekeit. Jelenleg ismét munka nélkül van, reménytelen, elutasító hozzáállás jellemzi.*

*Kevésbé célravezető segítői attitűd ebben a helyzetben, ha kérdéseik arra irányulnak, hogyan romlott le egyre jobban a pszichés és szociális állapota, aminek következményeként elveszítette szülői felügyeleti jogát. Ezzel a témával azt sugalljuk, hogy a jelen helyzet is idáig romolhat.*

***Hatékonyabb segítő technika lehet, ha arról beszélgetünk, hogyan sikerült korábban megoldania a válsághelyzetet. Megkérdezhetjük, hogyan talált munkát, albertet, hogyan alakította a kapcsolatot gyermekeivel. Megkérjük, nevezze meg, hogy milyen tulajdonságait, készségeit használta eközben (pl. elszántság, kitartás, változni tudás, helyzetfelismerés, bátorság, fizikai erő, stb.). Szükség esetén segítsük őt pozitív készségei felismerésében.***

*A következő lépés az, hogy visszajelezzük ügyfelünknek, hogy e képességek nagy része most is rendelkezésére áll. Majd a konzultáció záró részében közösen végiggondoljuk, hogyan változtatná meg valamely problémás viselkedését közösen feltárt erőforrásai segítségével.*

A múltbeli sikerekre irányuló kérdések segítik a klienst abban, hogy újraértékelje önmagát, megismerje és kihasználja saját erőforrásait.

Néhány példa a múltbeli sikereket kutató nyitott kérdésekre: „Hogyan sikerült kilépnie abból a gyerekekre ártalmas házasságból? Honnan merített annyi erőt, amivel távol tudta tartani a volt férjét?” „Nem könnyű egyedül felnevelni három gyereket. Hogyan csinálta?” „Nagy erő kellett ahhoz, hogy felépüljön egy ilyen súlyos betegség után. Mi segített ebben?” „Hogyan tudná elérni, hogy visszanyerje azt az önbizalmat, ami diák korában jellemezte?” „Mit mondana a felesége (férje, édesanyja, barátja), hogy mit tehetne, hogy visszanyerje régi önbizalmát?”

## 1.2 Kivételt kutató kérdések

***A kivételt kutató kérdések célja az, hogy keressünk olyan rövidebb – hosszabb korszakokat (vagy akár pillanatokat) ügyfelünk életében, amikor a kérdéses nehézség nem jelenik meg.***

Itt nem feltétlenül az egész komplex problémára gondolunk, mint pl. a tartós munkanélküliség, hanem annak bizonyos összetevőire. Például, ha a kliens általában levertnek, energiátlanak érzi magát, keresnünk kell néhány olyan példát, amikor kevésbé szenved rossz hangulatától. A kivételek keresése során egy egészen rövid időszak is kiindulás lehet. Miután az ügyfél rátalált emlékeiben egy olyan periódusra, amelyben enyhültek, vagy megszűntek a nehézségek, az a feladat, hogy megvizsgáljuk, ki, mit, mikor, hogyan tesz másként, mint szokott.

Ezek után a segítő megerősíti a klienst abban, hogy a létrehozott kivétel nem véletlen, hanem személyes teljesítményének köszönheti, amire büszke lehet. Az általa létrehozott kivételes helyzet azt bizonyítja, hogy vannak mozgósítható erőforrásai. Megkérjük az ügyfelet, hogy fogalmazza meg, melyek azok a képességei, amelyeket ezekben a helyzetekben használ. Szükség esetén segítjük pozitív készségei felismerésében. Végül megbeszéljük, hogy a kivételes helyzetekben használt viselkedésmintákat hogyan viheti át más helyzetekre.

Ez a stratégia azért különösen hatékony, mert a kivétel a kliens saját, önálló helyzetmegoldása, mely az ő helyzetéhez, életstílusához illeszkedik. Így kisebb az ellenállás, vagy visszaesés valószínűsége, mintha a segítő a saját javaslatait akarná elfogadtatni az ügyféllel.

**Példa:**

*Helyzet: kontrollálhatatlanul indulatos, agresszív kapcsolat anya és tíz éves fia között. Kivétel: amikor a gyerekeknek fáj a feje, az anya gyengéden ápolja, a fiú pedig örömmel fogadja a szeretetet.*

*Az anya készségei, tulajdonságai: szeretet fia iránt, kötelességtudat, felelősségérzet, megbocsátás.*

*A segítő kérdése az anyához: „Milyen más helyzetben tudná ezeket az érzéseket kifejezni gyermeke felé?”*

**Példa:**

*Helyzet: az ügyfél nem keres munkát, csak hajtogatja, hogy neki az ágyból sincs ereje felkelni.*

*Kivétel: egy évvel ezelőtt két állásinterjúra is elment, amikor a barátnője elkísérte*

*Az ügyfél készségei: bátorság, lojalitás a barátnőjéhez, túllépni önmaga gyengeségein, nyitottság az új dolgok iránt,*

*A segítő kérdése az ügyfélhez: mit tudna tenni annak érdekében, hogy újra ki tudja fejezni a benne élő bátorságot/nyitottságot?*

A fenti szituációkban a segítő abban erősíti meg a klienst, hogy a kivételek létrehozásával valóban tett valamit. Aktívan cselekedett, nem pedig panaszkodott, csodát várt, vagy másokat vádolt. A probléma időszakos enyhülése tehát az ő érdeme, sikere. Amikor a kliens elfogadta saját sikerét, könnyebben felismeri hibás magatartási formáit is.

## 2. Tréning-gyakorlatok

Az alábbiakban három olyan gyakorlat szerepel, amely a „siker a múltban” és a „kivételek keresése” kérdéstechnikák tanítása során alkalmazható. A csoport összetétele, motivációja, tapasztaltsága, és a rendelkezésre álló időkeret alapján az oktató választhat, hogy mely feladatot, vagy feladatokat emeli be a tananyagba.

### 1) Gyakorlat: Szituációs játék megfigyelővel

(3. számú melléklet)

**20. Feladat:** Alkossanak hármas csoportokat! (Minden csoport kap egy szerepkártyát.)

Szerepek:

- Munkanélküli kliens (Ilona): *Keresse fel a segítőt, és a szituációs kártyán leírtaknak megfelelően viselkedjen!*
- Segítő: *A két bemutatott kérdéstípus felhasználásával igyekezzen megtalálni a kliens saját erőforrásait!*
- Megfigyelő: *Figyelje meg, hogy milyen kivételt kutató, és múltbéli sikert felelevenítő kérdéseket alkalmazott a segítő! A kérdéseket jegyezze fel az alábbiakban, majd adjon visszajelzést a megfigyelt hatásokról!*

.....

.....

A beszélgetés 15 percig tart. Ezután a teljes csoport részvételével kezdődik meg a visszajelző kör. Először a csoport felidézi az elhangzott kérdéseket, amelyeket a tréner felír a táblára. Majd – főként a klienst játszó kollégák visszajelzései alapján – a csoport megvitatja, hogy mely kérdések feleltek meg a definíciónak és melyek voltak a leghasznosabbak.

**21. Feladat:** *Írja le azokat a kérdéseket, amelyek a visszajelző körben megnyerték tetszését, és úgy gondolja, hogy majd a munka során alkalmazni fogja!*

.....

.....

### **J) Gyakorlat: Siker a múltban – saját élmény**

**22. Feladat:** Alkossanak 3-4 fős csoportokat!

*A csoport valamennyi tagja írjon össze saját életéből 3 múltbéli sikert, amire büszke!*

Siker 1.:

.....

.....

Siker 2.:

.....

.....

Siker 3.:

.....

.....

Mindenki ismerteti saját sikereit. Ez után a csoporttagok segítségével meghatározzák, hogy a sikert elért kollégájuknak milyen készségekre, tulajdonságokra volt szüksége, hogy ezt az eredményt elérje. Végül megbeszélik, hogy a felismert erőforrásait, értékeit hogyan hasznosítja jelenleg az életében (munka, magánélet, hobbi területén). Minden résztvevő mindhárom sikerről szóló történetét elemezzék a fenti szempontok alapján.

**23. Feladat:** *Figyelje meg, és jegyezze le azokat az érzéseket, melyeket a többiek megerősítése következtében átélt!*

.....

.....

.....

.....

**24. Feladat:** *Figyelje meg, hogy milyen érzések keletkeztek Önben, amikor a munkatársait támogató szerepet töltötte be!*

.....

.....

Végül a nagy körben számoljanak be az átélt élményekről.

**25. Feladat:** *Foglalja össze a gyakorlat tanulságait, és jegyezze fel azokat! Megítélése szerint a gyakorolt technika használata milyen érzéseket válthat ki a kliensekből?*

.....

.....

## **K.) Gyakorlat: Esetelemzés**

**25. Feladat:** *Ismételten olvassa át – az előző blokkban megismert – Ilona esetét! Gyűjtse össze Ilona életének sikereit, eredményeit! Állapítsa meg, hogy ezeket az eredményeket milyen készségekkel, mely tulajdonságaival érte el!*

Sikerek, eredmények	Készségek, tulajdonságok

**26. Feladat:**

*A csoporttal közösen gyűjtsön ötleteket arról, hogy a felismert készségeket, tulajdonságokat hogyan lehetne akár a munkakeresésben, akár egy következő munkahelyi tevékenységben felhasználni! Jegyezze fel azokat, amelyeket hasznosíthatónak ítél a segítő munkában!*

.....

.....

.....

.....

**27. Feladat:** (3. számú mellékletben szereplő szituációs kártya felhasználásával)

*Alkossanak 3-4 fős csoportokat! Éva esetének felhasználásával a kics csoport tagjai közösen keressék meg az elért sikereket, valamint az ehhez kapcsolódó pozitív tulajdonságokat, erőforrásokat! Töltsék ki a táblázatot, majd gyűjtsenek ötleteket arról, hogyan lehet ezeket a képességeket felhasználni a munkaerőpiacon! Végül valamennyi csoport olvassa fel az összegyűjtött ötleteket!*

Sikerek, eredmények	Készségek, tulajdonságok

Ötletek:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. Összefoglalás

## IV. Identitás, egyéni jövőkép és cselekvési stratégia kialakításának segítése, a modul zárása

**Időtartam:** 65 perc

### A blokk célkitűzése:

- Az identitás fogalmának, fejlődésének megismerése
- A programban részt vevő szakemberek képesek legyenek klienseiket segíteni egyéni jövőképük, életpályájuk, életstratégiájuk formálásában

### Módszerek:

- Ismeretátadás 15 perc
- Saját élményű gyakorlatok, melyeket a segítő a későbbi kliensmunkájában alkalmazni képes és kompetens 45 perc
- A modul zárása 5 perc

## 1. Elméleti bevezetés

### 1.1. Az identitás

Az identitás fogalma, viszonylag új keletű a tudományos világban, melynek széles körű meghonosítása Erik Erikson nevéhez és munkásságához köthető, időpontja pedig a múlt század ötvenes és hatvanas éveire tehető.

Az identitás latin eredetű szó, melynek jelentése: azonosság. „Az egybeesés értelmében vett azonosság csak a matematikai képletek világában képzelhető el. Történelmi, társadalmi jelenségekre, s különösképpen az emberi feltételre alkalmazva identitásról csak metaforikus értelemben beszélhetünk. Ugyanakkor az állandóság, az azonosság vélelme, a társadalmilag konstruált valóság nélkülözhetetlen alkotórésze, mely nélkül lehetetlené válna az anticipáció és a cselekvés.” (Csepeli 1997, 514.)

Az identitás szerkezetét vizsgálva, elemeit, összetevőit felsorakoztatva azokat két nagyobb csoportra oszthatjuk: Az énrendszer egyik pontja a személyes én, vagy **személyes identitás**, amely individuális létünk folytonos azonossága s amelynek tapasztalati kerete és alapja az egyén élettörténete, illetve annak folyamatos szubjektív meg- és az átszerkesztése. Az énrendszer másik pontja a **szociális identitás**, az egyén sajátos társadalmi minőségének, különbségének a képviselője. A szociális identitás tehát önmagunkra vonatkozó tudásunk meghatározott körét és elemeit tartalmazza - nemünket, korunkat, nemzeti, etnikai-hovatartozásunkat, foglalkozásunkat, stb -, egyúttal a mindennapi társadalmi azonosításunk alapja és támpontja is (Pataki, 1988).

*Erikson „énidentitás” fogalma egyaránt átfogja a személyes és a szociális identitás jelenségkörét, pszichoszociális fejlődélméletének kiemelkedő, központi fogalma. Meghatározásában az identitás tudatosan megélt élmény, mely a társas valósággal való kölcsönhatásban egész életünk során fejlődik, tehát nem statikus állapotot jelent. Erikson szerint életünk legfőbb feladata, hogy kialakítsuk és megőrizzük énidentitásunkat. Az identitás érzése mindenki számára fontos kiindulópont saját szociális szerepének, más emberekhez – és önmagához – való viszonyának kialakításához (Erikson, 1968).*

Identitásunk tehát születésünk pillanatától halálunk pillanatáig formálódik, a személyiség által átélt – külső és belső – konfliktusok során fejlődik. Valamennyi életszakasznak megvan a központi konfliktusa, krízise, mely magában rejtje a növekedés lehetőségét, ugyanakkor sérülékennyé is tesz. Minden krízis két kimeneteli lehetőséget rejt magában, ezek közül az egyik mindig adaptívabb, az egyén szempontjából pozitívabb kimenetelű, mint a másik. Az egyes életszakaszokon való sikeres átjutás magában rejtje annak lehetőségét, hogy a következő konfliktust, krízist már hatékonyabban tudjuk kezelni (Carver és Scheier, 2003).

Az életszakaszok közül az identitás alakulása szempontjából kiemelkedő jelentőségű a serdülőkor, amikor az egyén eljut a testi növekedésében, szellemi érettségben és társadalmi felelősségérzetben odáig, hogy átélje és megoldja az identitásválságot, melynek révén kialakul az az identitás, mely döntően meghatározza egész későbbi életét (Erikson, 1968).

*A kialakult identitás pszichológiai szükségszerűség, azt jelenti, hogy meg tudjuk mondani, hol vagyunk „otthon” ebben a világban, képesek vagyunk arra, hogy saját azonosulásainkat kidolgozzuk, önmagunkat – a múlt és jövő dimenziójában – képesek legyünk elhelyezni a körülöttünk lévő, állandóan változó társas-társadalmi közegben (Pataki 1988).*

Az identitás logikailag **identitáselemekre** (identitás-összetevőkre, identitás-kategóriákra) bontható. Az identitáselemek tudáselemek, vagy kogníciók, melyek meghatározott kulturális és társadalmi jelentések hordozói. Pataki (1988) az identitáselemek öt típusba történő sorolását javasolja, érzékeltetve ezzel az elemek tartalmi gazdagságát:

- 1. Antropológiai** identitáselemek, ilyen pl. a nem, az életkor, etnikai hovatartozás, fizikai stigmatizáltság.
- 2. Pozicionális (más néven szerep) és csoport-identitáselemek**, melyek az egyén társadalmi viszonyrendszerben elfoglalt helyzetét jellemzik, a réteg-hovatartozások, a hagyományos értelemben vett társadalmi szerepek, szakmai szerepek, lokális-regionális minősítések.
- 3. A társadalmi minősítési műveletek révén előállított identitáselemek**, melyek a jogi, egészségügyi, kulturális és statisztikai minősítő műveletek, vagy a közvélemény által kiformált minősítések.

4. Az **ideologikus identitáselemek**, az ideológiai, politikai, erkölcsi, vallási eszme-rendszerek kategóriái.
5. Az **emléma jellegű identitáselemek**, mint a név, azonosítási szimbólumok, szub-kulturális jelképek, divatok.

*Identitásunk meghatározó részét tehát a társadalmi szerepek alkotják, melyeket külső elvárások formálnak, a szerepeinkkel való azonosulás identitásunk részévé válik. E folyamat társadalmilag és kulturálisan meghatározott, így a társadalmi változások, az egyén és a társadalom viszonyának megváltozása (pl. a munkahely elvesztése, családi kapcsolatok megváltozása) az egyén szerepkészletének megváltoztatását is szükségessé teszik. Az ilyen helyzetek az egyén szempontjából identitásválsághoz vezethetnek. Ilyenkor újra kell gondolnunk saját szerepeinket, személyes jövőnkről való elképzeléseinket, célkitűzéseinket, újra „otthonra” kell lelnünk a megváltozott társas, társadalmi környezetünkben. Előfordulhat, hogy egész életstratégiánkat újra kell gondolnunk.*

A szociális segítő egyik feladata, hogy segítse kliensét abban a folyamatban, melyben újra rátalál szerepeire, új szerepeket talál, reális jövőképet vázol fel és elérhető célokat jelöl ki maga számára. A következőkben ahhoz adunk támpontokat, hogyan, milyen eszközökkel tudja kliensét támogatni a segítő ebben a folyamatban.

## 1.2. Egyéni jövőkép, stratégia kialakításának segítése

### 1.2.1. Stratégiai és nem stratégiai gondolkodás közti különbség bemutatása

4. sz. ábra: A stratégiai és nem stratégiai gondolkodás közötti különbség bemutatása

Stratégiai gondolkodás	Nem stratégiai gondolkodás
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Proaktív</li> <li>– A célokból indul ki</li> <li>– Célhoz kötött prioritásokat állít fel</li> <li>– Tudatos választás alapján dönt</li> <li>– Az összes következménnyel számol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reaktív</li> <li>– A lehetőségekből indul ki</li> <li>– Nincs egyértelmű prioritás</li> <li>– Ösztönösen dönt, sodródik</li> <li>– Rövid távú, egyoldalú következményekkel számol</li> </ul>

A stratégia kialakítása egy tudatos, inkluzív, intenzív, kreatív tervezési folyamat, mely meghatározza az egyén vagy csoport (pl. család) céljait, működésének irányait, prioritásait és ehhez rendeli hozzá a tevékenységeket, figyelembe véve a belső erőforrásokat, illetve a külső környezet befolyásoló tényezőit.

## 1.2.2. A stratégia kialakításának általános lépései

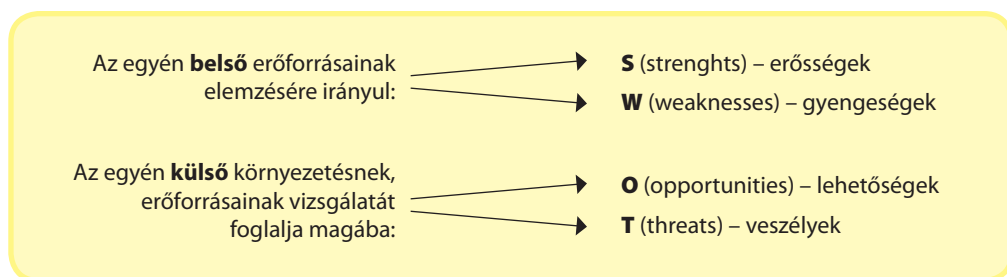
1. *Jövőkép megfogalmazása - Mit szeretnénk elérni? Mi a hosszú távú célom? Milyen elképzeléseim vannak a jövőmről?*
2. *Belső erőforrások, külső környezet felmérése, elemzése*

Ez egyfajta alapállapot felmérés, mely segít a reális, elérhető célok megfogalmazásában, segítségével körültekintőbben és proaktívabban tudunk tervezni.

Mindannyiunknak vannak belső erőforrásai, melyek felismeréséhez az egyén részéről szükséges a reális önismeret, énkép, önmonitorozó és önreflexiós képesség, énerő, vagyis azok a készségek, melyek segítségével vissza tudunk tekinteni múltunkra, azt képesek vagyunk elemezni. Fontos, hogy képesek legyünk felismerni kudarcainkat, de még inkább sikereinket, melyből táplálkozhatunk a jövőnk tervezése során.

Az elemzéshez használhatjuk a SWOT-analízis módszerét, mely vizsgálja a külső és belső erőforrásokat, valamint azt, hogy ezek hogyan segíthetik, vagy gátolhatják a jövő-képben megfogalmazott célok elérését.

5. sz. ábra: SWOT-analízis



A belső erőforrások feltérképezésére további példák az előzőekben már ismertetett megküzdési módok feltérképezése. A külső erőforrások feltérképezésének leggyakrabban használt módszerei a genogram, az ecomap, a szociális atom összeállítása (lásd a gyakorlatok között), interjú a klienssel, valamint környezete jellemző szereplőivel.

## 1.3. Célok meghatározása

A célmeghatározás alapvető gondolati kerete, hogy „tégy úgy, mintha már elérted volna”. Arra a kérdésre, hogy „mi a célod az életben”, „mit gondolsz, mit fogsz elérni egy év/öt év/tíz év múlva” – nem könnyű választ találni, mert a kérdésfelvetés túl általános. A jó célkitűzés mindig konkrét, pontosan körülírt, kritériumok mentén megfogalmazott, a távlati cél időben ütemezhető részcélokra bontható.

Azt a folyamatot, amikor kliensünk megfogalmazza céljait, az alábbi szempontokkal tudjuk segíteni:

1. A cél pozitív megfogalmazása: Pontosan mit szeretne elérni, annak egy állító (és nem tagadó!) formában történő megfogalmazása. Nem helyes az a megfogalmazás, hogy „nem szeretnék állástalan lenni”, helyette célszerűbb a „munkahelyem lesz”, vagy „alkalmi munkát vállallok” célkijelölés.
2. A cél megjelölése legyen konkrét, keressen választ a „Mit?” „Mikor?” „Hol?” „Kivel?” „Mivel?” „Meddig?” stb. kérdésekre! Célszerű megfogalmazni, hogy miből fogja felismerni, hogy a cél megvalósult, vagy a tervezett változást elérte.
3. Járjuk körbe, milyen hozadéka, pozitív hatása lesz a cél megvalósulásának a kliens életére! Mit hoz számára a cél megvalósulása, mi lesz a jó abban, ha eléri a célt.
4. Keressünk olyan külső és belső tényezőket, amelyek a cél megvalósítása ellen szólnak! Van-e a jelenlegi, kiinduló helyzetnek előnye? Mit kell feladni a cél megvalósításáért? Milyen hátrányok származnak a cél megvalósításából? Milyen akadályai vannak? Össze lehet-e hangolni, hogy elérjük a cél felé irányuló változást, és ugyanakkor a jelenlegi helyzet előnyeit is megtartsuk?
5. Jelenlegi helyzetben milyen prognózisa van célja megvalósításának? Mi történik, ha semmin nem változtat kliensünk? Milyen kihatásai vannak a cél megvalósításának?
6. Keressünk elérhető erőforrásokat! Melyek ezek? Honnan? Kitől?
7. A célt bontsuk kisebb részcélokra, megvalósítását időben ütemezzük! Az első lépést mindig határozzuk meg pontosan!
8. Ha több célt is kijelöl, érdemes prioritásokat felállítani az egyes célok között, hogy térben és időben is ütemezhető legyen a változás folyamata, valamint, hogy az erőforrásaival megfelelően tudjon gazdálkodni kliensünk.

#### 1.4. Feladatok, tevékenységek, szereplők meghatározása

A pontos célkijelölést a cél eléréséhez szükséges lépések, a cél eléréséhez vezető folyamat főbb állomásainak meghatározása követi, ami konkrét tevékenységek sorozata. Amennyiben a cél elérése több szereplőhöz köthető (kliens, családtagok, szociális munkás, egyéb segítő szakemberek, stb.), személyenként szükséges a feladatokat és a tevékenységeket is meghatározni.

#### 1.5. Ütemterv

Az ütemterv a kontroll lehetőségét biztosítja a cél megvalósításának szereplői számára. A célok megvalósítását ütemezhetjük a rövid, közép- és hosszú távú célok, kategóriák mentén, de ütemezhetjük egy naptárban is, a tevékenységekhez köthető határidők (lehetőség szerint pontos, naptár szerinti) megjelölésével. Érdemes rögzíteni, különösen a több szereplős ütemtervek esetében az egymás felé irányuló visszajelzések határidejét.

Az ütemterv tartalmazza összefoglalóan a kijelölt célokat/részcélokat, a megvalósítás szereplőit, illetve felelőseit, az elvégzendő feladatokat és tevékenységeket, valamint a határidőket.

Minél rövidebb távú tervet készítünk, annál részletesebben osszuk be a tevékenységeket, feladatokat. Az első lépést érdemes mélységében kidolgozni.

6. sz. ábra: Az ütemterv formába öntésének egyik lehetséges módja

Kitűzött cél	A cél eléréséhez szükséges lépések, tevékenységek, elvégzendő feladatok	Szereplők, felelősök	Határidő

**28. Feladat:** Elevenítse fel gondolatban Éva esetét! Az elméleti részben hallottak felhasználásával készítsen ütemtervet az Évával végzett segítő munkához, az alábbi táblázat kitöltésével!

Kitűzött cél	A cél eléréséhez szükséges lépések, tevékenységek, elvégzendő feladatok	Szereplők, felelősök	Határidő

Az egyéni munkát közös megbeszélés követi.

## 2. Tréning-gyakorlatok

### M) Gyakorlat: Életesemények feltárása

(a 4. számú melléklet felhasználásával)

**Eszközigény:** ceruza

**Idő:** egyéni munka 10 perc

megbeszélés 20 perc

**29. Feladat:** A 4. számú mellékletben található koordináta-rendszer X tengelyén jelölje be életéveinek a számát 0 éves korától a jelenlegi életkoráig!

Az Y tengelyén első fokozat a nagyon kilátástalannak ítélt, a második fokozat a rossznak ítélt, a harmadik a semlegesnek ítélt, a negyedik a jó, az ötödik, pedig a kifejezetten jól működő jelzővel illelhető élethelyzeteket jelöli. Merüljön magába, gondolja végig élete eddigi eseményeit! Milyen volt az élete egészen kicsi gyermekkorában? Kikkel élt? Kik voltak a barátai? Milyen emlékeket őriz kisiskolás, serdülő és középiskolás korából, felnőtt életéből?

Biztosan megjelennek képek, és egy-egy pillanatra érzések is felszínre kerülnek. A jelentőséggel bíró helyzetek biztosan felidéződnek. Figyeljen arra, mennyire érezte magát jól a bőrében! Boldog volt vagy boldogtalan? Úgy érezte, hogy jól mennek a dolgok vagy rosszul? Egészségesnek vagy betegnek érezte magát?

Ha végiggondolta, jelölje a koordináta-rendszerben a lelki élete, a testi egészsége és a teljesítményei alakulásának jellemzőit, változásait! (kb. 10 perc)

Megbeszélés:

1. Párokba rendeződve mutassák be egymásnak saját koordináta-rendszerüket, kiemelve egy-egy momentumot, amit fontosnak, illetve megoszthatónak ítélnék! (kb. 15 perc)
2. Visszajelzés az egyéni tapasztalatokról. (kb. 5 perc)

### N) Gyakorlat: Célmeghatározás

**Módszer:** Laborgyakorlat

**Idő:** gyakorlat 20 perc, megbeszélés 15 perc

**30. Feladat:** A laborgyakorlat szereplői: kliens – segítő – megfigyelő

**Kliens:** Válasszon egy jelenlegi élethelyzetére aktualitással bíró célt, melynek megvalósítását a segítővel közösen kidolgozzák!

**Segítő:** A fentiekben ismertetett szempontsor figyelembe vételével segítse a klienst célja meghatározásában!

**A megfigyelő:** Monitorozza a folyamatot, az alábbi szempontok alapján:

- kezdeményezés és kontroll
- segítő attitűd megjelenési formái
- időmérés.

*Megbeszélés:*

*Visszajelzés laboronként a szerepek szerint, ki hogyan érezte magát a szerepében, milyen tapasztalatokat emelne ki.*

*A tapasztalatokat mindenki jegyezze le emlékeztetőül!*

.....  
.....

### **O) Gyakorlat: Szociális atom – mint a külső erőforrások keresése**

**A gyakorlat célja:** A jelenlegi kapcsolatok áttekintése tudatosítja, hogy milyen külső, kapcsolati erőforrásokkal rendelkezik kliensünk. Rátekinthetünk, hogy melyek azok a kapcsolatai, amelyek jól működnek, és melyek, amelyek erősítésre szorulnak. A szociális atom bemutatása során felszínre kerülnek az egyén környezetében élőkkal szembeni viszonyai, amelyek ismerete a segítő számára kiemelt jelentőséggel bír.

**Eszközigény:** papír, írószerszámok.

**Idő:** 10 perc egyéni munka. 20 perc megbeszélés

**31. Feladat:** Egyéni munka: A csoport valamennyi tagja ábrázolja saját, jelenlegi kapcsolati rendszerét! A papírlapon helyezték el önmagukat, majd maguk körül a számukra fontos személyeket! Az ábrázolásban használhatnak azonos vagy különböző szimbólumokat, színeket.

*Megbeszélés:*

*Az alkotások elkészülte után a résztvevők párokat alkotnak, és a párok röviden bemutatják egymásnak szociális atomjaikat. A hallgató rákérdezhet például az alkotó és egy-egy ábrázolt személy kapcsolati jellemzőire, mi az, ami számára fontos ebben a kapcsolatban, ki az, akitől jelen helyzetében segítségre számíthat, és miben, ő kiknek és miben segít, stb.*

**32. Feladat:** Gondolja át, hogy a szociális atom – mint technika – hogyan építhető be a segítő munkába? Melyik szakaszban alkalmazható? Milyen eredmények várhatóak alkalmazása során, a korábban használt módszerekkel szemben? Meglátásait foglalja írásba!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. A képzés zárása

(5. számú melléklet)

**Eszközök:**

- Visszajelzőlap
- Toll
- Flipchart, filctoll

**Idő:** 10 perc

**32. Feladat:** A visszajelző lapon értékelje a csoport munkáját 1-5-ig terjedő skálán, az alábbi szempontok mentén:

- Ismeretek mélysége
- Elsajátított készségek
- Az elsajátított ismeretek és készségek gyakorlati alkalmazhatósága
- Csoporthangulat

*Megbeszélés:*

Minden résztvevő önállóan értékeli a közös munkát, majd a csoporttagok által adott „osztályzatok” átlagát szempontonként diagramon ábrázoljuk. A csoportvezető összegző visszajelzést ad a csoport számára.

## 1. számú melléklet

### Szerepkártyák

#### 1./A (információk a kliens számára)

Egyedülálló nő egy hároméves kislánnyal. Falun él, a szülei dolgoznak, másra nem számíthat. A férjétől elvált, nem tudja, hol tartózkodik. Szakmunkás bizonyítványa van, varrónő, 23 éves. Korábban egy helyi vállalkozónál dolgozott, de az elköltözött. A férjével közösen vásárolt egyszobás, komfortnélküli házban él. Helyben nincs munkalehetőség, a közeli kisvárosban lenne varrónői állás, de 7-kor kezdődik a munkaidő, és ahhoz már 6-kor fel kellene ülnie a helyközi buszra. Az óvoda pedig csak 7-kor nyit. A munkaügyi központból a családsegítőbe küldték.

#### 1./B (információk a segítő számára)

Egy fiatal nő keresi fel a problémájával. Egyszerű öltözékben érkezik. A kezein látszik, hogy fizikai munkát szokott végezni.

#### 2./A (információk a kliens számára)

Cigány férfi, 50 éves, mindig építkezésen dolgozott, a legutóbbi 10 évben a sógora vállalkozásánál. A sógora vállalkozása csődbe ment. Sehol nem akarják alkalmazni. Hat gyereke van, így nem tudja eltartani a családját. Írni-olvasni alig tud, hat osztálya van, még a képzésekre sem tud jelentkezni.

#### 2./B (információk a segítő számára)

Idősödő cigány férfi keresi fel a családsegítő szolgálatot. Fizikai állapota – láthatóan – rossz.

#### 3./A (információk a kliens számára)

Férjes asszony, 45 éves, tanítónő. Az iskolából elküldték létszámleépítés miatt, eddig a város összes iskoláját megkereste, de még a közeli településeken is jelentkezett, siker nélkül. Rendkívül zaklatott, nagyon fél az anyagi összeomlástól. A férje rokkant nyugdíjas, és a két gyerek középiskolás. Kölcsöntartozásuk van a házra. Számára élet-halál kérdés az új munkahely.

#### 3./B (információk a segítő számára)

Ötven év körüli asszony érkezik a családsegítő szolgálatához. Ruházata egyszerű, de tiszta, rendezett. Első mondatai intelligenciáról árulkodnak.

#### 4./A (információk a kliens számára)

55 éves asszony, a férje nyugdíjas, gyerekei már elmentek otthonról. Konyhai kisegítő volt 50 éves koráig, de elküldték, amikor pollenallergiás lett, mert sokszor volt táppénzen. Az állandó tüsszögés miatt nem dolgozhatott tovább a konyhán, bár tudták, hogy nem fertőző a betegsége. Azóta nem talál másik állást. Otthon szűkösen megélnék a két ellátásból, dolgozna is meg nem is, nem szívesen hagyja otthon egész napra a férjét, mert fél, hogy a kocsmában kötne ki.

4./B (információk a segítő számára)

Nyugdíjas-körűlinek látszó nő kér segítséget a családsegítő szolgálatnál. Öltözéke egyszerű. Szeme és orra erősen kipirosodott.

5./A (információk a kliens számára)

52 éves elvált férfi, az idős szüleivel él együtt. 50 éves koráig egy jól menő cég könyvelője volt, de a főnöke sikkasztása miatt őt is menesztették. Azóta elvégzett több tanfolyamot is, de nem alkalmazták sehol.

5./B (információk a segítő számára)

Ötven év körüli férfi érkezik a családsegítő szolgálatához. Beszéde alapján iskolázottnak tűnik. Enyhén alkohol szag érezhető a leheletén.

6./A (információk a kliens számára)

36 éves nő, autóval érkezett. Családi vállalkozásukban ügyvezető volt, és nevelte két kisgyermekét. A férje azonban egy éve elhagyta őket, és a vagyonuk nagy részét is elvitte. A vállalkozás nem működik a férje nélkül, az anyagi forrásai elapadtak, még a cég felszámolására sincs pénze. Munkanélküli ellátásban nem részesülhet.

6./B (információk a kliens számára)

Csinos, fiatalos nő keresi meg problémájával a családgondozót. Autóval érkezik. Öltözete jó anyagi háttérre utal.

7./A (információk a kliens számára)

21 éves fiatalember, a szüleivel él, enyhén dadog. 3 éve érettségizett, azóta nincs munkája. Nincsenek elképzelései arról, hogy mit szeretne csinálni, élettapasztalata, viselkedése jóval alulmúlja a korát. Szülei 60 fölöttiek, nyugdíjasok, édesanyja kísérte el, kint várja.

7./B (információk a segítő számára)

18 év körűlinek látszó fiatalember érkezik a családsegítő szolgálatba. Erősen dadog. Édesanyja kint vár rá.

8./A (információk a kliens számára)

35 éves férfi, háromgyerekes családapa, jelenleg családok átmeneti otthonában élnek. Három éve nem dolgozik, csak néha jut alkalmi munkához. Az utóbbi fél évben börtönben volt, lopás, garázdaság miatt. Most szabadult, sürgősen el akar helyezkedni, mert fél, hogy a régi életmódja újra hatalmába keríti.

8./B (információk a segítő számára)

Harmincas férfi érkezik a családsegítőbe, karján tetoválásokkal. Beszédéből alacsony iskolázottságra lehet következtetni.

9./A (információk a kliens számára)

45 éves, hajléktalan férfi, megnyerő modorral, két diplomája van. Folyékonyan beszél németül. Saját bevallása szerint alkoholista. Egyetemi tanár volt, de a felesége elterjesztette róla, hogy a diákjaival orgiákat rendez, és néhány megbuktatott diákja ellene vallott, bosszúból. Kirúgták, a feleségétől elvált, de úgy, hogy nem kért vagyoni megosztást, mindent a gyerekeinek hagyott. 3 éve nincs munkája és hajléka.

9./B (információk a segítő számára)

Középkorú, ápolatlan, rossz szagú férfi kér segítséget. Beszéde alapján iskolázottnak tűnik.

10./A (információk a kliens számára)

55 éves férfi. Házasságban él, a felesége dolgozik. 15 éve volt utoljára állandó munkája. Egy boltban dolgozott üzletvezetőként, de a bolt megszűnt. Azóta nem talál állást. Hétvégén rendezvényeken zenél, időközönként közhasznú munkát végez. Önértékelése nagyon alacsony, nem hiszi, hogy még dolgozhat valahol állandó jelleggel.

10./B (információk a segítő számára)

Idősödő férfi érkezik a családsegítő szolgálatba. Megjelenése rendezett, de a viselkedése nagyon bátoratlan.

11./A (információk a kliens számára)

40 éves férfi, 3 éve jött haza Amerikából. Ott karbantartóként dolgozott. Amióta hazajött nem talál állást, amit ajánlanak, nem fogadja el, mert nem hajlandó „rongyos” 100 000 Ft-ért gürcölni, amikor kint félmilliót is megkeresett. Egyedülálló, az anyjával él. Az anyja többször felhívta már a családgondozót, hogy számon kérje, miért nem szereznek az ő tehetséges, angolul beszélő, aranykezű fiának egy állást.

11./B (információk a segítő számára)

Jóképű, jól szituált férfi – a korát a külseje alapján nem lehet pontosan megítélni – kér segítséget a családgondozótól. Nagyhangú, magabiztos. Az anyja többször felhívta már a családgondozót, hogy számon kérje, miért nem szereznek az ő tehetséges, angolul beszélő, aranykezű fiának egy állást.

12./A (információk a kliens számára)

Roma asszony, két gyereke van, szociális munkás szakon végzett két éve. Nem tud elhelyezkedni, bármilyen munkát elvállalna. Tele van keserűséggel, bárhová jelentkezik, elutasítják, amikor kiderül, hogy roma.

12./B (információk a segítő számára)

Rendezett külsejű, megnyerő modorú fiatal nő érkezik a szolgálathoz segítséget kérni.

13./A (információk a kliens számára)

55 éves asszisztensnő, 30 évet dolgozott egy kórházban. 5 évvel ezelőtt gyengülni kezdett a látása, ma már alig tud olvasni. A férje 70 éves, nagyon beteg. A körülményei miatt nem

lenne jó elhelyezkednie, de ha nem jelentkezik, elveszíti az RSZJ-t. Ugyanakkor tudja, hogy a zsarnok férje mellett megbolondul, ha tartósan otthon marad vele.

13./B (információk a segítő számára)

Idősödő, rossz fizikai állapotú nő kér segítséget a családsegítő szolgálattól. Mozgása nehézkes, erős szemüvege van.

14./A (információk a kliens számára)

40 éves nő, a férjével és két gyermekével él. Három éve nem talál munkát, már az öngyilkosság gondolatával foglalkozik, nyugtatókon él. Tudja, hogy a munkavállalás segítene rajta, de nincs ereje a kereséshez. A jelenlegi ellátását nem veszítheti el, mert veszélybe kerülne a minimális anyagi biztonságuk.

14./B (információk a segítő számára)

Ötven év körüli nő keresi fel a családsegítő szolgálatot. Bizonytalannak tűnik, a keze erősen remeg.

15./A (információk a kliens számára)

30 éves nő, egy gyerekkel és férjjel. Családi házban élnek. A férj egészségügyben dolgozik. Az asszony RSZJ-t kap, és mellette napi rendszerességgel takarít családoknál, amivel megkeresi azt a bért, amit állandó munkavállalással elérhetne, de így sokkal kényelmesebben be tudja osztani az idejét, a gyerekével és a háztartással többet tud foglalkozni. Nem motivált az álláskeresésre, a segítőt inkább átveri, nem mondja el, miért nem akar dolgozni.

15./B (információk a segítő számára)

Jól szituáltak látszó, fiatal nő kér segítséget a szolgálattól. Öltözeke divatos, külseje rendezett, fellépése határozott.

16./A (információk a kliens számára)

45 éves férfi, késve érkezik, nem nagyon akar kommunikálni a segítővel. Fél szavakkal válaszol, testbeszédével jelzi, hogy nem örül a kérdéseknek. 10 éve nincs munkája, nem is tudja elképzelni, hogy valaki felvenné. A felajánlott lehetőségeket sorban elutasítja. Jellemzően „igen, de”-vel kezdi a mondatát, mindenre van kifogása.

16./B (információk a segítő számára)

Ötven körüli, ápolatlan férfi keresi a családgyozót. Viselkedése kelletlen.

17./A (információk a kliens számára)

35 éves nő, nagyon legyengült állapotban, most került ki a pszichiátriáról. Fél éve küldték el a munkahelyéről, még nem dolgozta fel, hogy elküldték. Véleménye szerint nem őt kellett volna elküldeni, mert ő nagyon jó munkaerő volt, viszont a kolléganője lefeküdt a főnökkel. Ezt ő is megtehetné volna, mert a főnöke neki is tett ajánlatot, de ő ezt elutasította. Egyedül neveli a gyermekét, jelenleg a nagymama vette át tőle a gyereket, mert

ő nem képes ellátni. A pszichiátrián gyógyultnak minősítették, de ő nem érzi jól magát. Megállás nélkül beszél, nem hallja meg a kérdéseket.

17./B (információk a segítő számára)

Negyven körüli nő kér segítséget. Megjelenése rendezetlen, viselkedése zilált, ideges.

18./A (információk a kliens számára)

52 éves férfi, kb. 190 cm magas és közel 100 kiló, ha áll, szinte maga alá temeti a segítő. Egy adósságokat behajtó cégnél dolgozott, de kirúgták, mert megvert egy adóst, aki nem engedte, hogy elvigyék az ingóságait. Eljárás folyik ezért ellene. Addig is munkát keres, egyértelművé teszi, hogy a segítőt semmibe veszi, és megfenyegeti, hogy baj lesz, ha innen álláslehetőség nélkül távozik.

18./B (információk a segítő számára)

Ötvenes, jóvágású, igen magas és erős testalkatú, rendezett külsejű férfi keresi a család-gondozót.

19./A (információk a kliens számára)

40 éves férfi, alacsony, sovány, hajlott hátú, halk szavú. Négy gyereke van, felesége otthon van Gyes-en. Leépítés miatt elküldték a sertéslepről, ahol anyagbeszerző volt. Nem tudja, hogyan folytathatná az életét, úgy véli, neki már semmilyen perspektívája nincs. Nem lehet tudni, mennyit ért meg abból, amit a segítő elmond.

19./B (információk a segítő számára)

Negyvenes, igen alacsony és sovány férfi kér segítséget a családsegítő szolgálattól. Alig lehet hallani, hogy mit mond.

20./A (információk a kliens számára)

35 körüli szerb nő jelentkezik, töri a magyar nyelvet. Nemrég kaptak ideiglenes letelepedési engedélyt, korábban 6 évig éltek egy menekülttáborban. Most albérletben élnek, de munka nélkül hamarosan ki kell költözniük a három gyermekkel. A férjét egy szerb vállalkozó foglalkoztatja, de neki is dolgoznia kell, mert nem tudnak megélni. Akadály a nyelvtudása, de fogadkozik, hogy gyorsan megtanul mindent. Elképzelése szerint néhány év alatt házat, autót vesznek, és minden rendbe jön.

20./B (információk a segítő számára)

Harmincas, sötét hajú, barna szemű, kreol bőrű nő kér segítséget. A beszédét alig lehet érteni.

## 2. számú melléklet

### Példaeset

*(A példaeset leírása szerepel a feladatok között. A mellékletben való megjelenítése a tréner munkáját segíti.)*

#### 1. Tagadás

Ilona 45 éves, egy kisvárosban él férjével és két kamaszlányával. Alsó tagozatban tanító-nő, férje gáz- és fűtésszerelő vállalkozó, a család stabil anyagi körülmények között él. A fogyatkozó gyereklétszám miatt iskolaösszevonásra kerül sor. Mindenki tudja, hogy a dolgozók 30%-át el fogják bocsátani. Ilona azonban titkon szinte biztos abban, hogy őt nem fenyegeti az utcára kerülés veszélye, mert megbízható, precíz, jó munkaerőnek tartja önmagát. Amikor az új, összevont intézmény igazgatója közli vele, hogy szeptembertől már nem számít a munkájára, Ilona szinte reagálni sem tud, nem hisz a fülének. Amikor hazaér, egyetlen családtagjának sem beszél a történetéről. Még napokon át nem szól senkinek arról, hogy munka nélkül maradt, az időközben megkezdődött nyári szabadságot gépies házimunkával tölti.

#### 2. Düh, harag

Ilonának a bejelentés után még egy hétig be kell járnia az iskolába. Hatalmas düh és szégyen él benne. Az igazgatónak és az állományban maradt kollégáknak alig köszön. Testtartásával, tekintetével egyaránt haragot, elutasítást, sértődöttséget fejez ki. A nyár folyamán gyakran türelmetlen családtagjaival. Ha kamaszlányai örömmel hazajönnek egy programról, szidni kezdi őket, hogy lusták, nem tanulnak, nem lesz belőlük semmi. Férjével gyakran elégedetlenkedik, veszekszik.

Szeptember elején jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintézővel szűkszavú, távolságtartó. A nyár folyamán rengeteget eszik, nyár végére 5 kg-ot hízik. Elégedetlen önmagával, fél az öregedéstől, értéktelennek érzi magát. Néha átfut rajta az öngyilkosság gondolata, de gyorsan elhessegeti.

#### 3. Alkudozás

A nyári szünet folyamán gondolatban gyakran tűz ki magának kisebb célokat, amiért jutalomról fantáziál. „Ha ma megmosom az összes ablakot, szeptembertől visszahívnak tanítani”. Saját maga sem hisz ezekben a gondolatokban, de a feszültsége kicsit csökken. Augusztus végén beszélgetést kér az igazgatótól. Felajánlja, hogy napközis munkát, helyettesítést, asszisztensi feladatokat is elvállalna, csak tartsák meg. Az igazgató zavarba jön, ezért kissé türelmetlenül utasítja el az alkut. Ilona a beszélgetés után még jobban szégyelli magát. Az igazgatót embertelen, rosszindulatú férfinak tartja, minden ismerősének elpanaszolja, hogy miatta vesztette el a munkáját.

#### 4. Depresszió

Szeptembertől jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintéző, és családtagjai is biztatják, hogy keressen állást. A tanácsokat hol udvariasabban, hol ingerültebben visz-

szautasítja. Visszatérő mondatai, kifogásai: „Az én koromban/végzettségemmel úgysem kellek sehova.” „Ne értek én semmihez, ha elégedettek lettek volna a munkámmal, akkor nem rúgnak ki. Ha itt nem kellettem, máshová miért kellenék?”

Egyre jobban elzárkózik az emberi kapcsolatok elől, kerüli a szomszédokat, ismerősöket. Családtagjaira bízta a bevásárlást, hogy ne kelljen találkoznia senkivel. Messzire elkerüli a volt munkahelye környékét. Napjait részben kitölti a házimunka, részben pedig sorozatokat néz a televízióban. Áldozatnak érzi magát, mindenkire haragszik és sajnálja magát. Érzi, hogy nagyon eltávolodott férjétől és lányaitól, ez aggodalommal tölti el, szeretne rajta változtatni.

## 5. Belenyugvás

Novemberben találkozik egy volt kolléganőjével, akit szintén elbocsátottak. A fiatal nő át-képzés keretében újságírást tanul a megyeszékhelyen. Nem biztos benne, hogy ezzel sikerül majd elhelyezkednie, de Ilona jókedvűnek, optimistának látja. Ettől a kolléganőtől hall más elbocsátott kollégáról is. Egyikük egy szomszédos falu roma többségű iskolájában tanít, másikuk pedig egy mobiltelefonokat árusító boltban helyezkedett el egy közeli kisvárosban. Ilonában kezd megérlelődni a továbblépés lehetőségének elfogadása. Kezdi megszokni az érzést, hogy már nem dolgozik az iskolában. Düh, sértettsége, szégyene kezd csillapodni, és ezzel párhuzamosan igénye lesz arra, hogy a jövőjével foglalkozzon. Kevésbé hibáztatja önmagát, elfogadja azt a magyarázatot, amelyet korábban még ingerülten elutasított, hogy manapság bárkivel könnyen megtörténhet, hogy munka nélkül marad. Elkezdi nézegetni az álláshirdetéseket.

## 6. Lelkesedés, 7. Stagnálás

Ilona elkezdi munkát keresni. Felhívja összes ismerősét, újsághirdetéseket tanulmányoz. A Munkaügyi Központ nem tud a képzettségének megfelelő állást ajánlani, Ilona ezért elfogadja a pályamódosítás gondolatát. Leginkább bolti eladói állásokat pályáz meg. Hangulata reménytelibb, derűsebb. Családtagjaival újra elfogadó, így a családi légkör is kellemesebbé válik.

Több álláslehetőséget visszautasít, mert minimálbér fizetése mellett a munkáltató 10-12 órás műszakokat terhelne rá. Ilyenkor átmenetileg újra elkeseredik, de igyekszik fenntartani a reményt önmagában. Végül egy papír-irodaszer nagykereskedésben talál állást a megyeszékhelyen. Fizetése ugyanannyi, mint pedagógusként, igaz, hogy ebből csak a minimálbér bejelentett, adózott jövedelem, a többi fekete jövedelemként kapja. A szabálytisztlő Ilona nem örül ennek, de a kilenc hónapos állásnélküliség után ezt a kompromisszumot már megköti.

## Intermezzo

Ilona két éve dolgozik új munkahelyén, amikor újra eléri őt a létszámleépítés. Munka-nélkülivé válását ezúttal nem éli meg nagy veszteségként, mert korrekt módon elvégezte ugyan a feladatát, de ez a munka nem vált identitásának részévé, mint a tanítás.

Ebben a két évben mindkét lánya leérettségizik, tovább tanul és kollégiumba költözik. Férje idősebb édesapja egy agyvérzés következtében lebénul, Ilona így nem keres újabb állást. Álláskeresési járadékának megszűnése után hivatalosan is apósa ápolása a feladata, amiért ápolási díjat kap.

## 8. Frustráció

Újabb két év telik el. Ilona apósa meghal, így az 50 éves nő ismét munka és ellátás nélkül marad. Férjével észrevétlenül megromlott a kapcsolata. A gyerekek elköltözése után eltávolodtak egymástól és a férfi apja halála után bejelentette, hogy elköltözik, mert egy másik nőt szeret. A két főiskolás lány ellátását és taníttatását magára vállalta, de Ilona hirtelen egyedül és pénz nélkül, munka nélkül maradt.

Egyedüli érzelmi támasza a 80 éven túli édesanyja maradt, aki újrakezdesre biztatta. Ilona újra állást keres. Ismerősétől hallja, hogy régi munkahelyén, az iskolában, napközis nevelőt keresnek. Nagy izgalommal és várakozással keresi fel az igazgatót, aki annak idején elbocsátotta, és akivel öt éve nem beszélt. Zavarban van, sértettség, alkalmazkodni vágyás, és a munka megszerzésének vágya keveredik benne. Ez viselkedésén is meglátszik. Nem tesz jó benyomást a munkáltatóra, a másik jelentkezőt veszik fel. Ilona otthon napokon át dühöng. Gondolatban szidja az életet, az igazgatót, hűtlen férjét, lányait, akik elmentek az apjukkal nyaralni. Sértett, keserű, indulatos. Gondolatait részben megosztja édesanyjával. Megpályáz még két eladói állást, de amikor minkét helyen válasz nélkül hagyják jelentkezését, úgy dönt, hogy feladja.

## 9. Apátia

Jelentkezik a pszichiátriai szakrendelésen, ahol álmatlanságra, lehangoltságra, idegességre panaszodik. Nyugtatót és antidepresszánst kap. A gyógyszeres kezelés ellenére energiátlanok, értéktelenek, szerencsétlenek, öregnek érzi magát. Eszébe sem jut már, hogy állást keressen. Egyetlen célja, hogy rokkantnyugdíjas ellátást kapjon. Emiatt szakrendelésről szakrendelésre jár. Pár napos kórházi kivizsgálások, gyógyszerbeállító kezelések követik egymást: „papírokat gyűjt”. Megtudja, hogy mennyi a tarifája a leszázalékolás elérésének. Édesanyja ad rá pénzt, így Ilona 51 éves korában kivonja magát az aktív életből.

### 3. számú melléklet

#### Szituációs kártya

Éva 35 éves, szakmunkás végzettségű, női ruhakészítő szakmával. 3 gyermeke 14, 11 és 9 éves (lány, fiú, lány). Legkisebb gyermeke 9. életévének betöltéséig főállású anya volt, pár hónapja került vissza a munkaerőpiacra.

**MUNKATAPASZTALATA:** pályakezdő munkanélküliként regisztráltatta magát 18 éves korában. Közben elkezdte a gimnáziumot, de az első év után kimaradt a képzésből. Ekkor kb. három hónapig árufeltöltőként dolgozott egy áruházban, majd elvégzett egy manikűrös – műköröm-építő tanfolyamot a Munkaügyi Központ szervezésében. Ez után hamarosan várandós lett első gyermekével. Azóta folyamatosan a gyermekgondozáshoz kapcsolódó ellátásokból szerezte jövedelmét.

**KAPCSOLATA AZ INTÉZMÉNNYEL:** két éve legnagyobb gyermekének igazolatlan hiányzásai és rossz tanulmányi eredménye miatt került a család gyermekjóléti alapellátásba. A gyermekjóléti családgondozó úgy találta, hogy Éva anyai magatartása mindhárom gyermekével kapcsolatosan elhanyagoló, így az elmúlt két évben folyamatosan tartották a kapcsolatot. A gyermekjólétes kolléga irányította az ügyfelet a Családsegítő Központ álláskereső kliensekkel végzett munkában tapasztalt munkatársához.

**PROBLÉMA:** Éva nem is próbál állást keresni, lehangolt, reménytelen, feszült.

**ÉLETKÖRÜLMÉNYEK:** három gyermekének három apja van. Első két gyermekének apjával nem tartják a kapcsolatot, gyermektartásdíjat sem kap tőlük. A legkisebb gyermek apja mindhárom gyermekkel rendszertelenül, kb. havi gyakorisággal tartja a kapcsolatot, és a saját kislánya után minimális tartásdíjat rendszeresen fizet. Jelenleg a családi pótlék és a tartásdíj az egyetlen rendszeres bevételük. Éva szülei időnként kisegítik a családot a pénzzavarból, de így is nagyon szűkösön élnek. Közüzemi díjtartozásuk van, 4 hónapos villanyszámla hátralékot halmoztak fel.

A legnagyobb lány tanulásban akadályozott (enyhe fokban értelmi sérült), ezért eltérő tantervű iskola 7. osztályába jár. A két kisebb normál általános iskolában 4. és 2. osztályos. Egy vidéki nagyváros peremén élnek egy kétszobás, félkomfortos saját tulajdonú udvaros házban. Éva gyermekeivel való kapcsolata a gyermekjóléti családgondozó tájékoztatása szerint ambivalens: szenvedélyesen kötődik hozzájuk, de amikor negatív érzelmei eluralják türelmetlen velük, kiabál, következetlenül büntet, vagy elhanyagoló, mindent rájuk hagy.

Azzal indokolja, hogy nem keres munkát, hogy a gyerekek iskolába hordása és ellátása mellett nincs erre módja. A legkisebb gyerek 9. születésnapja óta eltelt három hónapban azonban gyakran előfordult, hogy nemcsak munkát nem keresett, de mindennapos kötelességeit sem végezte el. Reggelenként gyakran nem kelt fel, nem kísérté el a gyermekeit az iskolába, hanem a nagylány látta el ezt a feladatot. A gyerekek ellátására kevesebb időt fordított, ritkábban volt meleg étel, nem ellenőrizte, segítette tanulmányaikat, mint korábban. A pszichiáter hangulatjavítót írt fel neki, amelyet rendszeresen szed, de a helyzet nem javult.

*AZ ÁLLÁSKERESŐKKEL FOGLALKOZÓ CSALÁDGONDOZÓ BENYOMÁSA AZ INTERJÚ ALATT:* Éva önbecsülése rendkívül alacsony szinten áll. Helyzetét anyagilag és érzelmi-  
leg is reménytelennek tartja. Ha konkrét tanácsot adnak neki, ellenséges, elutasító lesz,  
viselkedését racionalizálja.

*AZ INTERJÚKÉSZÍTŐ CÉLJA:* Az ügyfél erőforrásainak felkutatása, önértékelésének növe-  
lése. (nem feltétlenül kell konkrétan a munkakereséssel foglalkozni)

*VÁLASZTOTT TECHNIKÁJA:* kivételek kutatása, múltbeli siker felelevenítése.



## Felhasznált irodalom

- Atkinson és mtsai:** Pszichológia. Osiris Kiadó, Bp., 2003
- Bagdy E.:** Pszichofitness. Animula Kft, Bp., 2008
- Bang R.:** A célzott beszélgetés. Tankönyvkiadó, Bp., 1976
- Bang R.:** A segítő kapcsolat mint a személyes segítség alapja. Tankönyvkiadó, Bp.1980
- Barnes, G. G.:** Családterápia és gondozás - Alapvető ismeretek a családokról és a családterápiáról Családterápiás olvasókönyv sorozat II. Animula, Bp., 1991
- Bánfalvy Cs.:** A munkanélküliség szociálpszichológiájáról. Akadémiai Kiadó, Bp., 2003
- Benedek L.:** Tanácsadás munkanélkülieknek. In: Somorjai I. (szerk.): Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Szociális Szakmai Szövetség, Bp., 2001
- Borgen, W.A., Amundson, N.E.:** A munkanélküliség dinamikája.  
In: Ritoók, P., A tanácsadás pszichológiája. Tankönyvkiadó, Bp., 1992
- Buda B.:** Az empátia – a beleélés lélektana. Ego-School, Bp., 1992
- Buda B.:** Mentálhigiéné - Tanulmánykötet Animula, Bp., 1994
- Buda B.:** Mentálhigiéné szemléleti és gyakorlati kérdései (TÁMASZ, Bp. 1995)
- Berényi A.:** (szerk.) Családgondozás és iskola – Szöveggyűjtemény. KLTE, Db., 1999
- Bíró S. – Komlósi P. – Mérei F.:** Családterápiás olvasókönyv I. Mentálhigiénés Szolgálat, Bp. 1990
- Csepeli Gy.:** Szociálpszichológia. Osiris, Bp.,1997
- Csoba J.:** A munkanélküliek kapcsolatainak alakulása a munkanélküliség ideje alatt.  
Esély, 1993/4. 64-74.old.
- Feuer M. (szerk.):** A családsegítés elmélete és gyakorlata. Szöveggyűjtemény.  
Akadémiai Kiadó, Bp., 2008
- Insoo K. B.:** Konzultáció sokproblémás családokkal. Animula, Bp., 1995
- Luft, J. – Ingham, H.:** „The Johari window” a graphic model of interpersonal awareness,  
Los Angeles, UCLA 1955
- Kast, V.:** Kötés és oldás. Európa Könyvkiadó, Bp., 2000
- Kopp M.:** A stressz szerepe az egészségromlásban. Mikor káros a stressz?  
<http://www.medlist.com/HIPPOCRATES/V/1/044main.htm>, 2003
- Krapf, G.:** Az autogén tréning gyakorlata Springer Hungarica Kiadó, Bp., 1992
- Kübler-Ross, E.:** A halál és a hozzá vezető út. Gondolat Kiadó, Bp., 1988
- Mérei F.:** A pszichológiai labirintus. Pszichoteam Bp., 1989
- Mérei F.:** Társ és csoport. Akadémiai Kiadó, Bp., 198.
- Norfolk D.:** Stresszkalauz. Bagolyvár Könyvkiadó, Bp., 1997
- Oláh A.:** Érzelmek, megküzdés, optimális élmény. Belső világunk megismerésének mód-  
szerei. Trefort Kiadó, Bp., 2005
- Osváth P.:** Identitás - válság - öngyilkosság - Komplex terápiás és prevenciók lehetőségei.  
<http://www.lelekbenotthon.hu/article.php?sid=230>, 2009
- Pataki F.:** Identitás – személyiség – társadalom.  
In: Erős Ferenc (szerk.) (1998)  
Megismerés, előítélet, identitás. Szociálpszichológiai szöveggyűjtemény.  
Új Mandátum Könyvkiadó - Wesley János Lelkészképző Főiskola, Bp., 1998

- Satir, V.:** Az új családműhely BFI, Bp., 1993
- Selye J.:** Életünk és a stress. Akadémiai Kiadó, Bp., 1978
- Székelly V.:** Munkanélküliek segítése. In: Somorjai Ildikó (szerk.): Kézikönyv a szociális munka gyakorlathoz, Szociális Szakmai Szövetség, Bp., 2001
- Székelly V.:** A munkanélküliség pszichoszociális dimenziója.  
In: Info-Társadalomtudomány, 1992/2.
- Telkes J.:** Családgondozói alapismeretek. OPI, Bp., 1987
- Telkes J.:** Válság, változtatás: a kríziskoncepció jelentősége a mentálhigiénés gyakorlatban  
In: Gerevich, J. (szerk.) Közösségi mentálhigiéné, Bp., 1977

## IV. Modul

### A rendszeres szociális segélyezettekkel végzett szociális munka sajátosságai, speciális módszerei

Eszközök és eljárások megismerése a tartósan munka nélkül lévők társadalmi integrációjának elősegítése érdekében. Az egyéni és társadalmi szerepvállalás feltételrendszerét formáló készségek fejlődése, a motiválás képességének fejlesztése. Az aktivitást támogató, képessé tevő módszerek elsajátítása, pl. az egyéni készségek feltárásának, csoportos fejlesztésének módszertana, életmódtanácsadás, munkavégzésre történő felkészülést segítő programok, álláskeresési technikák megismerése, alkalmazásának elsajátítása.

#### 1. A kötelezett kliensekkel folytatott szociális munka

A hazai szociális szolgáltatásokban az esetmunka-központú, azaz főképp egyénnel és családokkal folyó, **az önkéntességre épülő szociális munka** gyakorlata terjedt el. Ezzel szemben, nemcsak itthon, hanem más országokban is, az alapszolgáltatásokat igénybe vevők többsége általában valamilyen mások általi jelzés vagy kötelezés eredményeként kerül kapcsolatba a szolgáltatóval. Ez a körülmény nem kedvez az inkább **pszichológiai megközelítést, terápiás szemléletet alkalmazó, és módszereiben főként az önkéntesség elvén alapuló esetvezetésnek**. Egy további súlyos probléma, hogy a szociális szolgáltatásokra jutó kevés pénz miatt, illetve a segítő szolgáltatások jelentőségének alábecsülése miatt, s ebből adódóan a ráfordítások alacsony szintje miatt az egy szakemberre jutó **esetszámok nagyok**, ami azzal a következménnyel jár, hogy a napi gyakorlatban a **bürokratikus**, és főképp ügyintézői, vagy a klienseket gyözködő **eljárások váltak hangsúlyossá**. Mindazok, akik viszont tartják magukat a személyre szóló, árnyalt esetmunka módszereinek alkalmazásához, állandó időzavarba kerülnek.

Nem elhanyagolható az a körülmény sem, hogy az a társadalmi, helyi közösségi és **fenntartói környezet**, amely – itt most a hazai viszonyokra gondolunk – éppen csak megismerkedett a szociális munkával, a szociális szolgáltatásoktól **a szegények problémáinak** számukra kevés kényelmetlenséget okozó **olcsó és gyors megoldását várja**. Ez természetesen egy bonyolult, sokszereplős történet egyik olvasata, és csak nagyjából igazak ezek az állítások. A nyilvánvaló nehézségek ellenére vannak jól működő szolgáltatások, és van a

szakmai ideákhoz közelítő gyakorlat is. Sok helyi közösség, önkormányzat fordít jelentős figyelmet a szociális szolgáltatások minőségére. Ahol azonban nagy a szegénység, magas az egy segítőre jutó kliensszám, ahol többet kellene tenni a szociális szakembereknek, időhiány, forráshiány, esetleg szemléletbeli okok miatt gyakran „*papíralapú szolgáltatások és papíralapú gyakorlat*” alakul ki, felületes kapcsolatokkal és kevés eredménnyel.

A segítő szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő problémák egy másik oldala, hogy a hazai szociális munkára jellemző, jórészt **a '70-es évek elméletére és gyakorlatára épülő megközelítések, eljárások, módszerek és technikák alig változtak valamit az elmúlt évtizedekben**. Az új eljárások, a környezeti változásokat is figyelembe vevő irányzatok, egy-egy tanulmány vagy lefordított könyvrészlet formájában kerültek be a szakma hazai ismerettárába, de nem épültek be a gyakorlatba. A tisztázatlan módszertanra épülő egyéni esetkezelés mellett **a csoportokkal végzett szociális munka inkább másodlagos, kiegészítő szolgáltatásként van jelen**, főképp a nagyvárosokban, és többségében klubszerű csoportok formájában jelenik meg. Az a tudatosság, amely a szociális munka céljait csoportmódszerekkel kívánja elérni, meglehetősen ritkán figyelhető meg. A hazai gyakorlatra jellemző zárt csoportok többsége pedig a terápiás és szociális csoportmunka határán billeg. Még lesújtóbb a kép, ha a **közösségi szociális munka** gyakorlatát keressük. **Elvértve akadnak példák, és a tanulásra és bevezetésre alkalmas jó gyakorlatok**.

A szakma tehát adós maradt a különféle munkaformák, irányzatok gyakorlati bevezetésével, a segítő szolgáltatások eszköztárának fejlesztésével. Ez azért is súlyos probléma, mert a **szakmai elvek helyett a bürokratikus jogszabályok, az adminisztrációs szervezők vették át a szociális munka cselekvési céljainak, eljárásainak irányítását**.

Tankönyvünk természetesen nem tudja felvállalni a szakmai módszerek teljes körű rendszerezését. Csupán arra vállalkozhat, hogy a beilleszkedést elősegítő program céljait alapul véve olyan megközelítéseket, eljárásokat, és eszközöket mutasson be, amelyeket szociális munkások dolgoztak ki. Nem recepteket ajánl, hanem könnyen alkalmazható technikákat, amelyek egyik legfőbb előnye, hogy alkalmazásukkal gyorsabban, egyszerűbben és a szolgáltatást igénylők bevonásával összegyűjthetők és rendszerezhetők a legfontosabb információk. Ennek eredményeként, legyen az bármelyik munkaforma, több idő marad a valódi, személyességre és bizalomra támaszkodó segítő munkára.

## 1.1. A kötelezett kliensekkel való munka etikai összefüggései

A professzionális szociális munka egyik fundamentuma a mindennapi gyakorlatban, a Szociális Munka Etikai Kódexébe foglalt irányelvek mindenkire – fenntartóra, vezetőkre, családgondozókra – vonatkozó követése. A szakma praxisában tevékenykedő kollégák azonban jól tudják, hogy az Etikai Kódex általános irányelvei számos konkrét helyzetre nem adnak egyértelmű választ, ezért szinte elkerülhetetlen, hogy etikai dilemmák nélkül végezzük munkánkat. Különösen problematikus helyzettel találják szembe magukat mindazok, akik kötelezett kliensekkel foglalkoznak, ugyanis a szakmai etika a kliens céljainak, szándékainak, döntéseinek, választási lehetőségeinek tiszteletben tartását követeli

meg, amely elveknek sok tekintetben ellentmond a kötelezés ténye.<sup>1</sup> A kötelezett kliensek egy jelentős része nem ért egyet a számára előírt együttműködéssel, azaz mások a szándékai, más a célja, amelyet elvileg a szakembernek tiszteletben kell tartania. Ez azonban természetes. A kulcskérdés inkább az, hogy a kötelezett kliensnek van-e választási szabadsága? A válasz nem lehet más, mint: igen. A kliensünk dönthet például úgy, hogy az előírtak ellenére nem veszi igénybe a szolgáltatást. Az azonban nem mindegy, hogy e választás minden következményét mérlegelendő, elég információja van-e a számára előnyös, helyzetéhez illő, érdekében álló döntés meghozatalára. Valamelyest segít az igazodásban az Etikai Kódex 12. pontja, amely az alábbiakat mondja:

„A szociális munkás a kliens kiszolgáltató helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő. Csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll-tevékenységet – különös tekintettel – az együttműködésre kötelezett kliensekre.”

Vagyis a szociális munkában a segítség a döntő, ami a kötelezett klienseink esetében azt jelentheti, hogy első lépésben a kötelezettség jelentését tisztázzuk, s kliensünket ellátjuk minden rendelkezésre álló információval annak érdekében, hogy választani tudjon.

Egy következő a kötelezettség tényével összefüggő dilemma a szociális munkában a kontroll-dilemmaként ismert helyzet, azaz, hogy a szociális munkásnak mit, milyen mélységben és hogyan van joga ellenőrizni a kliensei életében. Az értelmezést nehezíti, hogy a kontroll nálunk általában negatív értelmű fogalom, ezért a szociális munkások segítói felfogásától idegen. A szociális munka szociális kontrollhoz kapcsolódó funkciója számos szakmaelméleti kérdéssel van összefüggésben, amivel e helyütt nem tudunk foglalkozni. Annyit azonban fontos tudnunk, hogy minden segítő folyamatnak, függetlenül attól, hogy önkéntes vagy kötelezett kliensről van szó, van szociális kontroll oldala, hisz a segítség egyik célja a társadalmi együttélésből következő normákhoz, szabályokhoz való alkalmazkodás elősegítése.<sup>2</sup> A kötelezett klienssel kapcsolatos egyik tévhit, származzon az akár a klientsől, a szociális munkástól, vagy a hatóságtól, hogy a kontroll, mindent vagy semmit alapon, a kliens teljes életére kiterjed. A valóság az, hogy a kontroll csak bizonyos területeken érvényesül, pl. rendszeresen jelenjen meg a kliens a szolgáltatásnál és vegye igénybe a szolgáltatás kínálta segítségeket. Éppen ezért nem árt azt tisztázni, hogy kötelezés mire terjed ki, és mire nem.

---

1 A dilemma mélyén a szociális munka egy sajátos strukturális ellentmondása húzódik meg, ami a szakmában az úgynevezett „kettős mandátum modell” néven ismert. A „kettős mandátum” szűkebb értelemben azt jelenti, hogy a szociális munkásnak két megbízója van: a szolgáltatást biztosító állam és a segítséget váró kliens, és e két szereplő között a szociális szakember közvetítő funkciót lát. A szakma gyakorlatában akkor keletkezik feszültség, amikor e két megbízó között a kapcsolat konfliktusokkal terhelt, a szociális munkás ilyenkor választás elé kerül. Döntenie kell, hogy kinek az érdekét tekintse elsőlegesnek.

2 Látnunk kell, hogy ezzel az állítással számos további kérdést nyitottunk meg, ugyanis a többség által elfogadott normák képviseléséhez valamiféle egységes normarendszert kellene feltételeznünk. A modern társadalmakban azonban sok egymással látszólag nehezen összeegyeztethető értékrendszer, norma és szokásrendszer létezik, és gyakran épp az életformák, értékrendek pluralitása az oka a civilizációs összecsapásoknak, társadalmi, kulturális konfliktusoknak, amelyek azokból az elképzelésekből táplálkoznak, hogy vannak „felsőbbrendű” civilizációk, kultúrák, és a társadalomban domináns csoportok értékrendje a helyes. Tehát a többségi normák intoleráns, mérlegelés nélküli képviselése eredményezheti a más értékrendet vallók erőszakos „hittérítését,” elnyomását. Ma a legfőbb kihívás minden modern társadalom előtt, hogy miképp biztosíthatja a „többséginek” kikiáltott, valójában igen sokszínű normarendszerek és a jól körülhatárolható kisebbségi normákkal, kultúrákkal való békés egymás mellett élést.

## 1.2. A szociális munkás szerepei

„A társadalmi szerkezetben elfoglalt pozíciókhoz sajátos szabályrendszer tartozik, amely megszabja mind a pozíciót betöltő személy viselkedését az interakció során, mind pedig a partnerek viselkedését felé. E szabályrendszereket szerepeknek nevezzük, ezek összefüggő viselkedésmodelleket írnak elő adott feltételek között. (...) Egy személyiség több szerepet is betölthet. A szerepviselkedés tipikusan interaktív magatartás.”<sup>3</sup> (Buda 1998, 253.)

A szociális szakemberek a képzésük során túlságosan egyoldalú képet kapnak a szakmai szerepekről. Miután a szociális munkában a segítség jelenti a kulcsszót, leginkább a segítői szerep épül be a szakemberek identitásába. Szakmai szerepeink azonban változatosak, és igazán a gyakorlatban jövünk rá, hogy hányféle szereppel ruháznak fel a klienseink, a környezetünkben lévő meghatározó szereplők. Sőt, mi magunk is akarva, akaratlanul sokféle szerep „gúnyját” öltjük magunkra. Az alábbiakban egy német kutatásra támaszkodva mutatjuk be azt a szereprepertoárt, amellyel a szociális munkások gazdálkodhatnak, illetve amely szerepek meghatározzák a szakmai cselekvéseket. Az idézett kutatásban a szerepekkel kapcsolatban azt a kérdést tették fel a gyakorló szociális munkásoknak/szociálpedagógusoknak, hogy a megkérdezettek szerint milyen szerepekben láthatják őket a klienseik?

A válaszokban mintegy 60 szerepet azonosítottak, melyeket 6 főbb kategóriába csoportosítottak a kutatók. Az alábbi táblázatban ezeket a kategóriákat és a hozzájuk tartozó szerepek közül a legfontosabbakat mutatjuk be.<sup>4</sup>

---

3 Buda B. (1998): A kommunikáció és az emberi kapcsolatok pszichológiája. In: Erős F. (szerk.): Megismerés, előítélet, identitás. Budapest, Új Mandátum

4 A táblázatot Pataki Éva készítette, Klüsche, W.(1990): Professionelle Helfer, Anforderungen und Selbsteutungen; Institut für Beratung und Supervision. Aachen, könyve alapján.

11. sz. táblázat: A szociális segítő szerepei

Szerepkategóriák	Tanácsadó	Segítő	Bizalmas	Kontrollőr	Szakértő	Ellenfél
A szerepkategóriákhoz illeszkedő szerepek	beszélgetőtárs	támogató	partner	hatósági személy	vezető	ellenség
	közvetítő	ügyvéd	barát	főnök	tanár	bűnbak
	informátor	megvalósító	apa-anya	tekintély	példakép	nem szeretett munkatárs
	terapeuta	mentő	Barát-barátnő	ügyész	animátor	hivatalnok
	hallgatóság	tűzoltó	jó rokon (nagynéni, nagybácsi)	bíró	guru	rossz lelkiismeret
	referencia-személy	kísérő	szülő-helyettes	funkcionárius	motivátor	kritikus
	szellemi, lelki támogató	védelmeső	testvér	befolyásos személy	kiképző	detektív
		szószóló	vájár			privilegizált személy
		ápoló	házastárs			szimatoló
		szolgálólány	szövetséges			okos-tojás
		cinkos				palimadár

A táblázatból jól látható, hogy a sokat emlegetett segítő szerep is számos formában, eltérő jellemzőkkel jelenhet meg, de emellett a szociális szakemberek számos más szerepet is betöltenek. A gyakorlat szempontjából két fontos következtetést lehet levonni ebből. Egyfelől, hogy a szociális munkások szerepkészlete meglehetősen diffúz, ami a szakmai identitás bizonytalanságával járhat, illetve nehezen rajzolható fel a szakma határai. Másfelől, hogy ugyan ragaszkodhatunk a magunk szerepelképzeléséhez, de a klienseinkkel való kapcsolatban ők sok más személyt, szerepet érzékelnek és látnak bennünk. A fő kérdés persze az, mely szereppel azonosulunk, mely szerepeink kapnak prioritást, és melyeket utasítunk vissza. A kötelezett kliensekkel való szociális munkában előfordulhat, hogy a kontrollőr szerepcsoport lesz az első, amely indulóképp meghatározza a kliens felénk irányuló beállítódását, nemegyszer a bizalmatlanságát, vagy túlzott alkalmazkodását, behódolását, amelyeket aztán konstruktív együttműködéssé kellene átalakítania a szociális munkásoknak.

Ugyanakkor a sokféle szerep sokféle lehetőséget is kínál arra, hogy az adott szituációhoz illeszkedő szerepeket vonulassák fel a szakemberek, és a szakmai önismeret és tudatosság igazítja el a szociális szakembereket, hogy mely szerep miért szükséges, vagy kerülendő.

## GYAKORLATOK

A szociális szakembert, a klienst, és a segítő-kliens kapcsolatot tekintve a problémák az adott szituációban több szinten jelentkeznek. Olvassuk el az alábbi példákat és oldjuk meg a feladatokat!

### **Példák:**

A. Beilleszkedési programban dolgozó szociális munkás panaszolja, hogy a programban résztvevők egy jelentős része úgy tekint rá, mint egy hivatalnokra. Ha bejönnek hozzá, akkor számos módon jelzik, hogy nem kíváncsiak a „tanácsaira.” Van, aki nyíltan megmondja, hogy semmi értelme az ilyen beszélgetéseknek, mert ettől nem lesz munkája. Mások mereven elzárkóznak minden személyesebb kérdéstől, vagy jobb esetben röviden, igennel, nemmel válaszolnak.

B. A szociális munkásnak dilemmát jelent, hogy a klienseinek egy részénél semmi szándékot nem lát az együttműködésre, a változtatásra, ezért gyakorlatilag fel kellene mondania a szolgáltatási megállapodást. Ez azonban azt jelentheti, hogy ezek az emberek elesnek azoktól a juttatásoktól, ami nélkül nem lesznek képesek magukat fenntartani. A legtöbbjük szegény, és gyerekeket nevel, ha nem jut hozzá ezekhez a támogatásokhoz, akkor nem csak azt bünteti, aki megszegte a megállapodást, hanem az egész családot. Ez így nem igazságos.

## FELADAT

- 1.) Etikai dilemmák: a szociális munkások etikai kódexéből kiindulva a fenti példák alapján milyen érvek vehetők fel a kötelezés és önkéntesség ellen, és mellett?
- 2.) Szerepek: szakember szerepei, kliens szerepei, szerepkonfliktusok. Az alábbi táblázatban sorolja fel, hogy milyen szerepeket ismer fel a szituációban érintett felek oldalán, illetve milyen relációkban feltételezhető szerepkonfliktusok!

### **Szerepkonfliktusok:**

Szerepek	Szerep1	Szerep2	Szerep3	Szerep4
Szakember				
Kliens				

- 3.) Felelősségi viszonyok: kihez és milyen felelősség kapcsolható?

### 1.3. Szociális munka a kliens motivációja és együttműködése nélkül?

A motiválás és együttműködés mindig hangsúlyos eleme volt a szociális munkás és kliens kapcsolatának. A fogalmak azonban új, és sok tekintetben más értelmet kapnak az egyre inkább terjedő és a szolgáltatást igénybevevőkkel szemben megfogalmazódó „támogat és követel” elv, és az egyre erősödő ökonómiai kényszerek tükrében.

Az együttműködés megteremtését, a motiváció fenntartását ez ideig elsősorban a segítő szerephez tartozó olyan jellemzők jelentették, mint az empátia, a kongruencia, az elfogadás, valamint e ható tényezőket felhasználó, sajátos, főképp kommunikációs eszközöket alkalmazó **segítő beszélgetés, tanácsadás**. A szociális esetmunkát fémjelző segítő kapcsolat egy másik jellemzője, hogy épít és alkalmazkodik a kliens fejlődési igényéhez, ritmusához, ezért meglehetősen **időigényes**. A segítő kapcsolat harmadik sajátossága, hogy feltételezi a kliens problémabelátását, és alaptétele a segítség **önkéntes** igénybevétele.

Ezzel szemben **a „támogat és követel” elve a támogatást olyan feltételekhez köti**, mint a szolgáltatások kötelező igénybevétele, vagy a kötelező képzés, illetve munkavégzés, és ennek nem teljesítése esetén valamilyen **szankcióra kerülhet sor**, amelyben közvetett, rendszerint javaslattevő **szerepet játszik a szociális szakember**. Mindez **számos problémát vet fel a szociális munka gyakorlatában**.

#### 1.3.1. Motiváció

*Csirszka János (1967) szerint motívumon szükségletből származó és valamely cél megvalósulására irányuló szelektív ösztönzést kell érteni, amely az egyén és a környezetének megváltoztatását célozza. A motiváció vagy motiválás pedig nem más, mint működésünkben megragadott indítékok együttese és folyamata.<sup>5</sup>*

A szociális szakemberek gyakran találkoznak olyan kliensekkel, akiket nem motivált kliensként definiálnak. A motiválatlanság gyakran, mint statikus állapot és az érintett negatív tulajdonsága fogalmazódik meg. Amikor egy kliens motiválatlanságáról beszélnek a szociális munkások, a következő viselkedéses és személyes jellemzőkkel írják le a szóban forgó személyeket:

- » megbízhatatlanság,
- » kedvetlenség,
- » értetlenkedés,
- » passzivitás,
- » szegényes, vagy hiányzó emberi kapcsolatok,
- » felháborodás, bosszankodás,
- » a lelkesedés, az élénkség hiánya,
- » a probléma tagadása,
- » információk visszatartása,

5 Csirszka János (1967): Pályalélektan, Gondolat Kiadó, Budapest

- » nem tarják meg a megállapodást,
- » idő előtt, és gyakran indok nélkül megszakítják a kapcsolatot,
- » nem nyitnak ajtót,
- » nem tartják be a találkozások időpontját.

E megközelítés hátránya, hogy a kliens képe a „nem tud” vagy „nem akar” leértékelő kategóriákba kerül be, és azt sugallja, hogy bármiféle változás csak a kliens akaratától függ, vagyis a nehézségek, a zavarok az érintett személyiségének deficitjéből erednek. Ezzel szemben **a rendszerorientált szemlélet a motivációt nem az egyén jellemzőjeként, hanem a körülmények együttesének tulajdonítja**, valamint a „nem motivált” kategóriát az egyes viselkedési formák segítői interpretációjának tekinti. Vagyis a motiváció hiánya, a motiváció növekedése, csökkenése helyzet- és személyfüggő, sőt, más olvasatban a fent felsorolt viselkedések a kliens autonómia-törekvéseinek példái is lehetnek.

### 1.3.2. A motiváció és a változás kapcsolata

A motivációval kapcsolatban központi szerepe van a pozitív avagy negatív elvárásoknak. **A szociális szakember már induló pesszimista hozzáállása a változásokba vetett hit hiányát és a reménytelenség érzését erősíti fel.** Rontja az esélyeket, hogy a segítők sok nehéz helyzettel, nem együttműködő klienssel kapcsolatos rossz tapasztalatuk miatt **már előzetesen feltételezik a közös munka eredménytelenségét**, vagy csak kevés eredménnyel számolnak, másrészt gyakran megfigyelhető, hogy a változás következményeinek negatív megközelítése kerül inkább számításba. (Willshire és Brodsky, 2001)<sup>6</sup>.

Sok kliensnek is visszatérő tapasztalata, hogy a változások nemcsak hogy nem sok jót hoznak, hanem gyakran új és ismeretlen fenyegetést jelentenek. (Ennek ellenére az életük számos problémáját, új helyzetét mégis megoldják.)

*Egy családnak a hegyeken keresztül vezet át az útja. Személyautóval utaznak. Az út nehéz, kanyargós emelkedőkkel és lejtőkkel van tele. Néhol az alig bevehető éles kanyarokból látható az alattuk fekvő mélység. A család azonban soha nem tudhatja, hogy még mindig működik-e az autó fékje, mert ha nem, akkor a következő hajtúkanyarban kisodródhatnak és lezuhanhatnak a szakadékba. Minden kanyar (minden változás) új szorongást hoz, hogy vajon ez alkalommal jól mennek-e majd a dolgok (Walsh, 1998)*

A változások és a hozzájuk kapcsolódó döntések esélyeket és lehetőségeket hordoznak, de éppen annyira részük a kockázat és a befektetett energia megtérülésének dilemmája is. Sokszor átéljük, hogy a személyes erőfeszítések kevés eredményt produkálnak. Az új helyzetek jellemzője az ismeretlenség, és ebből adódóan a kontrollálhatatlanság. Éppen ezért sokan – kliensek és segítők egyaránt – inkább vállalják a sokféle bajjal és hátránnyal járó, de megszokott és ismerős helyzeteket.

---

6 Willshire, D.-Brodsky, S.L.(2001):Toward a Taxonomy of Unwillingness: Initial steps in Engaging the Unwilling Client, Psychiatry, Psychology and Law 8(2):154-160.; [www.members.optusnet.com.au/dwillsh/unwilll.htm](http://www.members.optusnet.com.au/dwillsh/unwilll.htm)

A segítői munka elsődleges célja ezért, hogy számoljon a változásokkal kapcsolatos irracionális érzésekkel, destruktív gondolatokkal, tegye lehetővé, hogy ezek az érzések és fantáziák kimondásra kerülhessenek. (Nem a dolgok, helyzetek nyugtalanítóak az emberek számára, hanem azok az elképzelések, vélekedések, amik ezekkel kapcsolatban megjelennek.) A segítő folyamat során lehetőséget kell biztosítani, hogy ezek megfogalmazásra, elemzésre kerüljenek. Erre a kliensnek és a segítőnek egyaránt szüksége van.

## FELADAT

### Önreflexió

Sokan elhatározták már, hogy többet sportolnak, kevesebbet esznek, próbálnak fogyni, leszokni a dohányzásról. Ha ez nem sikerült, milyen szituációk, magyarázatok kerültek elő arra, hogy miért nem megy, miért nem érdemes?

## 1.4. Alapelvek és módszerek a kötelezett klienssel való együttműködés során

Az alábbiakban azokat a szakmai megközelítéseket és módszereket mutatjuk be, amelyeket – nemzetközi kezdeményezésre – gyakorlatban dolgozó szociális munkások javaslatai alapján állítottak össze, különös tekintettel a szolgáltatásra kötelezett kliensekkel való együttműködésre.

### a) A kliensek, szolgáltatást igénybe vevők, illetve a különféle életformák, életstílusok elismerése

Minden kliensnek, családnak függetlenül attól, hogy másoknak mi az elképzelése vagy véleménye, joga van úgy élni, ahogy akar, mindaddig, amíg a gyerekek biztonságban vannak, a családtagok kifejezik az egymás iránt érzett szeretetet, és gondoskodnak egymásról. Ez mindenki elidegeníthetetlen emberi és polgári joga. Mindez azt is jelenti, hogy a családtagok közös felelőssége az a probléma vagy krízis, amelybe kerültek. Mivel az esetek többségében nem beteg, vagy beszámíthatatlan személyekről van szó, nem lehet a fejük fölött intézkedni, helyettük dönteni. A szociális munkás és kliense kapcsolatban a kliensnek éreznie, tapasztalnia kell, hogy a szociális szakember a személyében elfogadja és elismeri. *A szakember viselkedésében, kommunikációjában megmutatkozó gyámkodás, a korlátozás, az időhiányra hivatkozó sürgetés, türelmetlenség, a tudálékosság, a szeszélyesség, a szakmai felsőbbrendűség mind olyan viselkedési formák, amelyek akadályozzák az együttműködésre való hajlandóságot, és csökkentik a motivációt.*

### b) Az empátia és elfogadás

A motiváló szociális munka egyik fő technikája a motiváló beszélgetés-vezetés. Az empátia kifejezése és a figyelmes hallgatás olyan ható tényezők, amelyek csökkentik a segítségkérésből adódó kényelmetlen érzéseket, feszültségeket, kiváltják és fenntartják a

beszélő kooperációs, kommunikációs aktivitását. Ezek az eszközök nem tévesztendőek össze, illetve nem elvárás, hogy a klienssel teljes összhangban, mindenben egyetértve, jóváhagyólag kell viszonyulni a szociális munkásnak az adott helyzethez. Az esetmunka eredményességét tekintve folytak olyan kutatások, amelyek a segítői eszköztár hatásosságát vizsgálták. E kutatások kapcsán **két álláspont** alakult ki. Az egyik szerint az empátia, az értő figyelem, az aktív hallgatás, és a nem ítélező hozzáállás csökkenti a kliens ellenállását, javítja az együttműködést, és fontos szerepet játszik a motiválásban. A másik vélemény szerint ezeknek az eszközöknek általános hatása van, de önmagukban nem járulnak hozzá az esetvitel kimeneteléhez.

Tehát levonható az a következtetés, hogy **empátia és az aktív, értő meghallgatás önmagukban nem elegendők az eredményes esetvitelhez**, mivel az eset kimenetele sok más körülménytől, cselekvéstől és alternatív eljárástól is függ. Másrészt az együttérzés, az elfogadás **javítja az együttműködést**.

### c) Szereptisztázás

A szerepek világossá tétele, különösen a kötelezett kliensek esetében, kulcsfogalom. Azt jelenti, hogy a szociális munkás már a **kapcsolat indulásakor**, de az esetmunka teljes folyamatában **világossá teszi, hogy a személyes szolgáltatása, megbízatása hogyan kapcsolódik a hatósági kötelezettségekhez, jogi keretekhez**. Ugyanis a kötelezett klienskapcsolatokban nem csak a kliens, hanem a szociális munkás is kötelezett. Jelentéseket kell tennie, előrehaladási beszámolókat kell készítenie, esetleg olyan jellemzéseket kell adnia a kliensről, az együttműködésről, amelyek befolyással vannak, és következményekkel járnak az érintett egyén, vagy család életére. A szereptisztázás feltétele természetesen az, hogy a szociális munkás is tisztában van azzal, hogy a segítői szerep mellé a kontrolláló szerep is belép, ha kötelezett kliensekkel dolgozik. Ahhoz, hogy eleget tudjon tenni az etikai elvárásoknak, illetve a kötelezés mellett is biztosítsa a kliens alapvető jogait, a saját szerepeit és a kapcsolódó feladatokat, felelőségeket mindig világossá kell tennie. **„Nyílt kártyákkal kell játszani.”** Ez a napi gyakorlatban a kliens felé rendszeres tájékoztatást jelent, esetleg többször és érthetően el kell magyarázni, hogy a kliens élete feletti felügyelet mely életterületekre vonatkozik, és idetartozik annak tisztázása is, hogy sohasem totális a kontroll, és a kliens számára mindig biztosítani lehet a választási lehetőséget. Vagyis világos magyarázatokkal kell rendelkeznie a szociális munkásnak arról, hogy mi fog történni az esetfolyamatban, milyen elvárások fogalmazódnak meg felé és a szolgáltatás igénylője felé, mi az együttműködés kerete, tartalma, és a szociális munkásnak milyen formában, miről, kinek kell jelentést tennie.

### d) Az erősségek felé fordulás a deficitek és problémák helyett

**A motiváló szociális munka gyakorlatának középpontjában a kliens hiányai helyett az erősségei felé fordul a figyelem.** Ez a megközelítés abból indul ki, hogy a kliens számos problémát megoldott már életében, és a későbbiekben is meg fog oldani, a nélkül, hogy szociális szolgáltatást venne igénybe. Vagyis mindenki rendelkezik valamilyen problémamegoldó képességgel, és a jelenbeli probléma kezelését is azokra a lehetőségekre,

készségekre, kompetenciákra és forrásokra érdemes építeni, amelyek a kliens személyében és a környezetében rendelkezésre állnak.

Azt az alapelvet a legtöbb szociális munkás ismeri, miszerint nem ő oldja meg a kliens problémáját, hanem csak hozzásegíti őt ahhoz, hogy meg tudja oldani a saját problémáját. Ez a gyakran hangoztatott elv jelenti az alapját az „önsegítés segítségével” és a „képesség-tevésnek”. A gyakorlatban azonban gyakran elmosódik, feloldódik ez a szándék, főképp a kliens képességeinek és kompetenciájának degradálása miatt. Vagyis a „mit nem tud a kliens, mi nem működik az életében, mire nem képes” stb. vizsgálata és diagnózisa formálja a szociális szakember viszonyulását, s sodorja az eredménytelenség felé.

**Az előnyök és erősségek felé orientálódó szociális munka gyakorlata** ezzel szemben arra figyel, hogy mi működik, melyek a kliens életének problémamentes területei. Az erősségeket feltáró és vizsgáló megközelítések számos előnnyel járnak a szociális munkás és kliens kapcsolatára, az együttműködésre és az eredményességre:

- kiegyenlíti, illetve csökkenti a kliens és szociális munkás közötti hatalmi különbségeket,
- fejleszti a kliens képességeit és kompetenciáját,
- strukturálja, és realizálható alternatívákat hoz be az esetmunka-folyamatba,
- az erősségekre való fókuszálás megmutatja a változás esélyeinek valóságos és kivitelezhető útjait,
- önbizalmat ad a kliensnek,
- a szolgáltatás használóit felszabadítja a címkéző, diagnosztikus kategóriákba való beszorulástól.

## GYAKORLAT

**Válasszunk egy esetet és nézzünk néhány területet, ahol az erősségek és források jelen vannak!**

### **Erősségek:**

Fizikai és pszichikai aspektusok: testi, lelki egészség

Emocionális készségek: érzések, próbálkozások, törekvések, értékelés

Gyakorlati készségek: ügyesség, jártasság, cselekvési képesség

### **Források:**

Materiális helyzet: lakás, jövedelem, tulajdon, ingóságok

Pszichoszociális helyzet: család, partner, barátok

Szociokulturális helyzet: munka, szomszédság, segítő intézmények

Küzdelem a destruktív gondolatok ellen

A szociális munkások kliensei rendszerint meg- és túlterhelő, stresszes életkörülmények között élnek, gyakran nem hisznek magukban, és a társadalmi, környezeti változásokkal kapcsolatban azt tapasztalták, hogy általában semmi jóra nem számíthatnak. A negatív programozottság, vagyis az önbeteljesítő jóslatként jelentkező sokszoros sikertelenség, a magukat alábecsülő önkép megjelenik a helyzetükről, a szereplőkről szóló beszédformákban.

Visszatérő és túlzó kifejezések: a „nekem soha, engem mindig, semmi sem...” kijelentések mögött azok a gondolatok állnak, amelyek az adott helyzet, az adott egyén képtelenségét, lehetetlenségét, megoldhatatlanságát, kiszámíthatatlanságát fejezik ki. A destruktív gondolatok a motiváció elvesztéséhez, az aktivitás és cselekvőképesség csökkenéséhez vezetnek. **A szociális munkások számos olyan megoldást ismernek és alkalmaznak, amelyek a gondolkodás irányát befolyásolják. Ilyenek a pozitív átfogalmazás, a relativizálás, a gondolatok elterelése, segítő technikák átadása, a kis sikerekből való építkezés, a panaszkodás leállítása, a jól működő életszakaszokhoz való visszatérés** stb.

#### e) A remény fenntartása és kezdeményezése, a szociális munkás, mint hivatásos reménykedő

A remény szerepe a segítésben egy elhanyagolt területe a szociális munkának. A remény röviden azt jelenti, hogy hiszünk abban, hogy **a jövőben jobb lesz**, hogy a változások jó dolgokat és élményeket hoznak, hogy javul a helyzetünk. A szociális munkások e remény miatt segítenek, céljuk az életviszonyok jobbítása, és e mellett az a feladatuk, hogy külső szereplőként közvetítsék, hogy a helyzetek megváltoztathatók, hogy a jövő jót is hoz. Nehéz élethelyzetekre, krízisszituációkra az emberek különféleképpen reagálnak: egyesek depresszióval, megadással, mások megküzdéssel, és a segítő szakembernek minden eszközével (a személyiségével, a tudásával stb.) azon kell fáradoznia, hogy a megküzdési stratégiákat támogassa. A reménytelenséggel való küzdelem része a mindennapi gyakorlatnak. Ehhez azonban az is kell, hogy a szociális munkások is reménnyel forduljanak a klienseik felé, amely fenntartásához stábmunkára, jó munkahelyi légkörre, rendszeres továbbképzésekre, szakmai segítségekre, és önreflexiós készségekre van szükség.

#### f) A humor

A humor szerepe a szociális munkában vagy olyan evidencia, vagy annyira komolytalan téma, hogy sem a szakma elméletében, sem a gyakorlatában nincs szó róla. Csak néhányan foglalkoznak vele<sup>7</sup>, akik viszont, a kutatásaikra támaszkodva határozottan állítják, hogy **különösen a kötelezett kliensekkel való munkában, a humor motivációt eredményező faktor**. A humor a szociális munkában természetesen nem azt jelenti, hogy

---

7 Német nyelvterületen pl. Gumpinger M.: Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen Linz: Ed. Pro mente 2001. 305. old., angol nyelven Trotter C.: Working With Involuntary Clients: A guide to practice Allen and Unwin 2006. és Markus Frittum: Die soziale Arbeit und ihr Verhältnis zum Humor. Möglichkeiten humorvoller Interventionen im Beratungsgespräch. VS Verlag für Sozialwissenschaften (Wiesbaden) 2009. 156 Seiten.

a kliensünket nem kell komolyan venni, és nem is a kárörvendés áll a középpontban. Azt azonban mindenki általában tudja, hogy **a humor csökkenti a feszültségeket, hogy a közös nevetés összhangot és együttműködést teremt az emberek között.** Az igazi humor mindig pozitív, energizál és bátorságot, lendületet ad. A humor sajátossága, hogy spontán, kreativitást igényel, ezért nehezen tanulható. A humor valójában egy új, felszabadító perspektívát ad az adott helyzetben azzal, hogy egyes részleteket eltúloz, másokat elhallgat, vagy új jelentést, értelmet ad a szituációnak. Egy humoros helyzet reakciója a felszabadult nevetés, kuncogás, hahotázás, könnycsorgató kacagás, mosolygás. Tévedés azt hinni, hogy a klienseink életéből, bár „ezer bajuk” van, hiányzik a jókedv, a nevetés és a humor. Sőt, sokszor a humor képessége vezeti át őket olyan helyzeteken, életszakaszokon, amit másképp nehezen tudnának átvészelni. Ugyanakkor a humor, bár egyetemes tulajdonsága az embernek, a kultúra által is meghatározott. Egy vicc, egy szójáték, bizonyos non-verbális jelek, nevetésre sarkálló ugratások értelme és jelentése nagyon eltérő lehet, éppen a „kultúrák közötti átjárás” ezért mindig feltételezi a másik kultúrájának megértését is. A humorral persze bántani is lehet, ha nem helyzethez, hangulathoz illő, ha a magunk örömét szolgálja, ill. a másik gyengeségét teszi nevetségessé.

#### g) „Empowerment” a szociális munkában

A szociális munka területén egyre gyakrabban használt az „empowerment” régi és mégis új fogalma. E kifejezés mögött nem egy új modellt kell értenünk, hanem egy komplex módszertant és cselekvési stratégiákat, amely specifikus megközelítéseket és eljárásokat foglal magában. Az „empowerment” eredete az amerikai polgárjogi és feminista mozgalmakhoz vezethető vissza, de Rappaport (1987)<sup>8</sup> nevéhez köthető az elterjesztése és továbbfejlesztése. Szó szerinti fordításban egyébként a **megerősítés, a felhatalmazás, feljogosítás** szinonimák jelennek meg. A szociális munkában viszont többes értelmet hordoz: jelenti **az egyén (ön)hatalmának létjogosultságát és képességét arra, hogy saját magát és a környezetét alakítsa, aktívan befolyásolja.** De jelentheti azt a folyamatot is, amely során szociális munkásként hozzájárulunk e személyes hatalom felismeréséhez, azon képességek és készségek fejlesztéséhez, amelyek révén tudatosul e hatalomnak nemcsak az ereje, hanem a hatalommal való élni tudáshoz kapcsolódó viselkedések különféle formája. Ebbe az értelmezési körbe tartozik a hatalommal való felruházás kifejezés is, ami azt feltételezi, hogy lehetnek hatalomvesztettnek tekinthető vagy csekély hatalommal rendelkező emberek, helyzetek, amivel kapcsolatban a szociális munkás feladata, hogy a saját hatalmi potenciáljának felhasználásával, annak átadásával egyensúlyba hozza a megbomlott hatalmi viszonyokat.

Az „empowerment” mindezek miatt tekinthető a hatalommal nem, vagy alig rendelkező emberek emancipációs lehetőségeinek kiaknázását. A cselekvési stratégiák területén ezért olyan célok, illetve fogalmak jelennek meg, mint az egyéni kezdeményezés, az önszerveződés, a polgári tudatosság és részvétel támogatása, az autonómia elismerése és a közösségben rejlő források felhasználása. E megközelítésre alapozott cselekvési alterna-

---

8 Rappaport J. Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward a theory for community psychology. Community Psychology. 1987 Apr;15 (2):121-48.

tívák értelmezhetők egyéni, a helyi közösség, az intézmény és szervezet, és a társadalom szinterein. Mi most, e képzés lehetőségeire tekintettel, csak az empowerment egyénekre vonatkozó néhány fontos megállapítását mutatjuk be.

Az „empowerment”-szemlélet a pszicho-patológikus, a medikális szemlélet, illetve az erre támaszkodó segítő eljárások sokaságának ellentéte, hiszen az előzőek a segítséget igénylőt valójában kizárták a saját életük feletti döntésekből. Az empowerment a „szociális/segítő technológiákra épülő reparáló mentalitást” kívánja helyettesíteni. Az empowermenten alapuló szakmai beavatkozások célja, hogy az érintetteket felruházza annak képességével, hogy:

- felismerjék és kifejezzék az érdekeiket, igényeiket
- joguk van és képesek a környezetüket és saját személyiségüket formálni, a változásokat maguk alakítani
- megerősítsék azokat a készségeiket, képességeiket, hogy a különféle élethelyzetekben számukra releváns egyéni döntéseket hozzanak, hogy kifejezzék aktuális szükségleteiket, és felismerjék, ha ezeket korlátozzák, vagy megsértik
- legyen módjukban kritizálni az életüket negatívan befolyásoló körülményeket, és aktívan tudjanak cselekedni e körülmények megszüntetése érdekében
- az őket érintő információkról, és a számukra használható forrásokról maguk döntsenek, azokat aktívan befolyásolhassák
- a részvétel és beleszólás jogával élni tudjanak
- éljenek és fejleszthessék azokat a kompetenciákat, amely révén integráns részesei lehetnek a közösségek és a társadalom életének. (Herriger, 2002)

E célok megvalósítása érdekében nagyobb figyelmet kell fordítani a környezet lehetőségeire, a rendelkezésre álló források feltárására. A kliens, mint egy autonóm partner vesz részt a szociális munkással való kapcsolatban, míg a szociális munkás a szakértői szerepe helyett egy aktora a változásoknak, és partnerségben vesz részt minden érintettel való együttműködésben. Fontos azt is hangsúlyozni, hogy ez a megközelítés legalább olyan mélységű felkészültséget, módszertani jártasságot és bő készségtárat igényel egy sokszereplős, komplex, a környezettel is operáló rendszerben, mint az eddig a szociális munkára nagy befolyást jelentő magas presztízsű terápiás szemléletek. Ugyanis egyszerre kell átlátni és alkalmas cselekvésekké formálni a társadalmi szinten jelentkező strukturális adottságokat és lehetőségeket, valamint felismerni a környezetben rejlő forrásokkal, és mindezek mellett mély emberismerettel rendelkezve érteni kell az egyén önfejlődését hordozó készségek fejlesztéséhez. ***Az empowerment-szemlélethez gazdag kliens-, forrás-, és környezet-specifikus eljárások és módszertani eszközök ismerete és praxisa szükséges.*** Miután az egyén hatalommal való felruházása, és a felismert hatalommal való élni tudás mindig különböző kapcsolatban válik potenciális erőforrássá, és különféle társadalmi viszonyokban mutatkozik meg, az empowerment-megközelítéssel dolgozó szociális munkásnak egyszerre kell rendelkeznie a csoportokkal való munka, és a közösségi munka megvalósításához szükséges elméleti és gyakorlati ismeretekkel. Vagyis az empowerment-szemlélet nem követel többet, mint amit a szociális munkásnak amúgy is tudni illik.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Az Ön számára mi okozza a legnagyobb nehézséget a kötelezett klienssel való együttműködés során?
- 2.) Ön hogyan fordítja át a klienssel való együttműködés során a „képtelenségre „vonatkozó beszélgetéseket az „erősségek feltárására” irányuló beszélgetésekké?
- 3.) Saját munkája során mely területen tapasztalja a legnagyobb hiányosságokat, akadályokat az „empowerment”-szemlélet érvényesítésekor?
- 4.) Milyen bevált technikái vannak a kötelezett kliens motiválására?

## 2. A családsegítő szolgálat régi és új feladatai

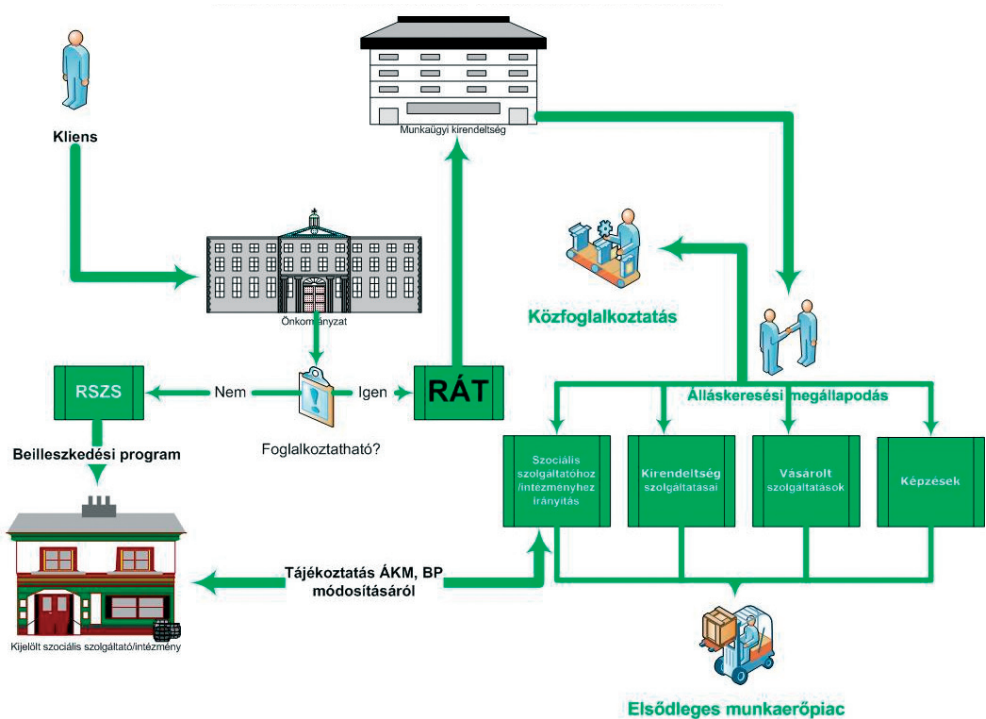
A Magyarországon már évtizedek óta jellemző alacsony aktivitási mutatókkal kapcsolatban többféle magyarázat jelent meg a társadalmi közbeszédben. Az egyik, hogy a rendszeres szociális segély és más pénzbeli ellátások ellene hatnak a munkavállalási kedvnek, mert egyének, családok sokaságát függőségbe és passzivitásba kényszerítik. Ezzel a megközelítéssel együtt járt **a „segélyezettekkel” szembeni negatív indulatok, előítéletek, a rasszizmus felerősödése, illetve a jóléti rendszer kiadásainak sokoldalú kritikája.** A másik magyarázat a munkahelyek tartós hiányának összetett gazdasági, politikai, szociálpolitikai tényezőire, a szegénység, a különféle egyenlőtlenségek összefüggéseire koncentrált, és nem elsősorban a segélyezésben, hanem a gazdaság-, foglalkoztatás-, településpolitikák ellentmondásaiban, anomáliáiban látja a probléma okát. Éles, és sokszor a szélsőséges indoklásokat sem nélkülöző vita bontakozott ki. Abban azonban a többség nagyjából egyetértett, hogy az államnak kiemelt szerepe van azon csoportok foglalkoztatásában, amelyek tagjai az elsődleges munkaerőpiacon esélytelenek. Súlyponti kérdéssé vált a rendszeres szociális segélyben részesülő tartósan munkanélküli személyek helyzete, illetve azon fiatalok problémája, akik számos ok (alacsony iskolázottság, családi, települési hátrány, etnikai hovatartozás stb.) miatt nem tudnak részt venni a foglalkoztatásban.

A kialakult helyzetben **egyre nagyobb figyelem fordult a közmunkák felé,** és a kormányzat, illetve a hivatalos szociálpolitika a közmunkarendszer átalakításában látta a megoldást. Mindezek eredményeként született meg az „Út a munkához” (ÚMA) kormányzati program, ami **alapvetően megváltoztatta a szociális szolgáltatások munkanélküliek segítéséhez kapcsolódó feladatait és szerepét, a kötelezett kliensekkel való együttműködés módját.**

Az ÚMA intézkedései komplexen, több jogszabály módosításával alakították át a munka nélkül lévők szociális ellátásának korábbi rendszerét. (Lásd 1. sz. melléklet.) A családsegítő szolgálattal együttműködésre kötelezettek köre jogszabály alapján szűkebb lett, mivel csak a rendszeres szociális segélyben részesülők tartoznak ide. Azzal azonban, hogy a jogszabály lehetőséget ad a munkaügyi központ számára a családsegítő

szolgálattal való együttműködés előírására (és itt nem az önkormányzat által együttműködésre kijelölt szervet nevesíti a jogszabályalkotó, hanem konkrétan a családsegítő szolgálatot), tágabb is a kör, mivel az aktív korúak ellátására jogosultak akár teljes köre is idetartozhat. Mivel az aktív kereső korú ellátottak teljes körének közfoglalkoztatásba való bevonására egyenlőre nem mutatkozik lehetőség, másfelől az aktív korú nem foglalkoztatottak széles körének munkavégző képessége jelentősen korlátozott, **a családsegítő szolgálatok szerepe a tartósan munka nélkül lévők munkaerőpiaci helyzetének javításában a továbbiakban is meghatározó marad.**

7. sz. ábra: Aktívkorúak ellátásával kapcsolatos munkafolyamatok



## 2.1. A tartósan munka nélkül lévőkkel való együttműködésre kijelölt szervezet feladatai

A települési önkormányzatoknak a helyi rendeletben nevesítenie kell a rendszeres szociális segélyben részesülő személyekkel való együttműködésre kijelölt szervezetet, több oknál fogva is. Egyrészt, mert ennek hiányában, a segélyben részesülő nem tud eleget tenni együttműködési kötelezettségének; másrészt, mert így egyértelművé válik, hogy melyik

szerv felelős az együttműködési kötelezettséggel kapcsolatos feladatok végrehajtásáért. A települési önkormányzat melyik szervnek küldi meg az ügyfélre vonatkozó határozatot, melyiktől várhatja az éves értékelést, és kitől fogadja a program módosítására vonatkozó javaslatot, illetve az együttműködés kapcsán érkező jelzéseket Az együttműködés intézményi feltételeinek megteremtése valamennyi önkormányzat számára kötelező.

A rendszeres szociális segélyezettek esetében a jogalkotó nem nevezi meg kizárólagosan az együttműködésre kijelölt szervezet típusát. Csupán annyit rögzít, hogy a segélyezettek a rendszeres szociális segély folyósításának feltételeként az együttműködést az önkormányzat által kijelölt szervvel kell vállalni, amely szervezet az Szt. 37/D. § (4) bekezdése alapján elsősorban a családsegítő szolgálat.

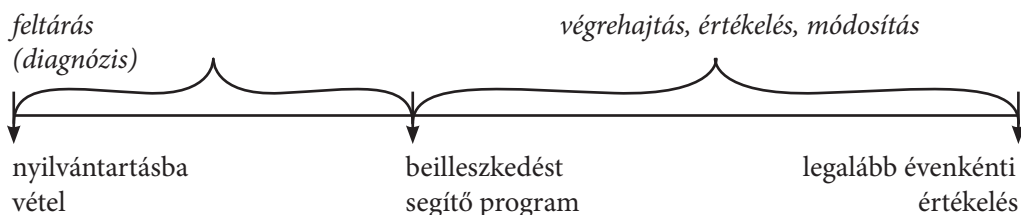
Megerősíti a családsegítő szolgáltatáshoz történő feladattelepítést azzal, hogy előírja az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerinti esetenapló kötelező vezetését. A jogszabály alapján elsősorban családsegítő szolgálat kijelölése útján biztosítható, hogy a szociális munka eszközeivel megfelelően tudjanak segíteni a tartós munkanélküli személy munkára való felkészítésében.

### **2.1.1. Az együttműködésre kijelölt családsegítő (illetve egyéb szervezet) feladatai:**

- figyelemmel kíséri az aktív korúak ellátásának megállapításáról szóló határozatban rögzített határidő (15 nap) betartását, és annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát, továbbá a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt a jogerős határozat alapján – a szervnél történő megjelenésekor – nyilvántartásba veszi,
- tájékoztatja a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt a beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól,
- a nyilvántartásba vételtől számított hatvan napon belül a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést segítő programot, és arról a segélyben részesülő személlyel írásban megállapodást köt,
- folyamatosan kapcsolatot tart a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel és legalább háromhavonta személyes találkozás útján figyelemmel kíséri a beilleszkedést segítő programban foglaltak betartását,
- legalább évente írásos értékelést készít a beilleszkedést elősegítő program végrehajtásáról, és amennyiben szükséges – a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával – módosítja a programot, illetve az éves értékelés megküldésével tájékoztatja a jegyzőt (RÁT-os esetén a munkaügyi szervet) a beilleszkedést segítő program végrehajtásáról,
- jelzi a jegyzőnek (RÁT-os esetén a munkaügyi szervezetnek), ha a rendszeres szociális segélyre jogosult személy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget,
- a családsegítésre meghatározott esetenaplót vezet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben meghatározottak szerint.

### 2.1.2. Együttműködés szakaszai a RÁT-ban, RSZS-ben részesülővel

- Az első szakasz: a nyilvántartásba vételtől a beilleszkedést segítő program összeállításáig tart/ ezt kell *60 napon belül* elkészíteni
- A második szakasz: a beilleszkedést segítő program végrehajtását, ill. értékelését, a szükséges módosításokat foglalja magába



### JÓ, HA TUDJUK!

*A nyilvántartásba vételtől a beilleszkedést segítő program összeállításáig tartó 60 napban intenzív (heti, 2-hetenkénti rendszerességgel) kapcsolattartás szükséges az igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó között, ahhoz, hogy megfelelő szintű feltárást/felmérést követően egyénre szabott, reális célok, és az elérésüket szolgáló adekvát program kerüljön meghatározásra.*

## 2.2. Az együttműködés egyes szakaszainak elemzése

### 2.2.1. A nyilvántartásba vétel

A nyilvántartásba vétel abban az értelemben kardinális pontja az ellátás és szolgáltatás igénybevételének, hogy szigorú határidőhöz kötött az igénylő megjelenése (a rendszeres szociális segélyre jogosult az ellátás megítéléséről szóló határozat jogerőre emelkedésétől számított 15 napon belül, illetve RÁT-ban részesülő esetén az álláskereső megállapításban előírt határidőn belül), ezzel is azt jelezve, hogy kész az együttműködésre.

A jogerőre emelkedés történhet a megállapító határozat meghozatalát követően- akár azonnal is-, ha az érintett „ hivatalosan” lemond a fellebbezési jogáról. A jogerőre emelkedés figyelemmel kíséréseinek legbiztosabb módja, ha az önkormányzat erről tájékoztatja az együttműködésre kijelölt szervet is.

Amennyiben az ellátást igénylő az előírt határidőt nem tartja be, az együttműködésre kijelölt szervezet feladata, hogy megvizsgálja a mulasztás okát. **A jogszabályban, határozatban előírt határidő önhiba miatti be nem tartása az együttműködési kötelezettség megszegésének minősül (2 éven belüli ismételt kötelezettségzegés a segély megszüntetését eredményezi)**, ezért a mulasztás okának feltárása meghatározó jelentőségű. Ideális esetben mindenki teszi a dolgát, és a határidő betartható. Ennek azonban az is feltétele,

hogy az együttműködő szervezetek között az információk átadása megfelelő módon működjön. A szolgáltatásra kötelezett igénybe vevők esetében azonban több probléma merülhet fel. Például az iskolázottság hiánya miatt az érintettek nem biztos, hogy megértik a szaknyelven írott határozat tartalmát, vagy ebből a tartalomból nem tudják kiválogatni a fontos információkat. Az is előfordulhat, hogy bár értik, hogy meddig kell jelentkezniük, de más események elterelik a figyelmüket, esetleg abban reménykednek, hogy ezek az események alapos indokot jelentenek a határidő be nem tartására.

Egy másik komoly probléma a sokat emlegetett „önhiba” homályos és nagyon különféle élethelyzeteket magába záró fogalma. A leggyakrabban azt a helyzetet jelzik vele, hogy az ellátást igénylő a felajánlott munkát szándékosan nem akarja vállalni, mert „nem szeret dolgozni”, mert feketén dolgozik, de a támogatásra a továbbiakban is igényt tartana. Bizonyára vannak ilyen igénylők is, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy az ellátásra jogosultak többségére inkább az jellemző, hogy **nem képesek felmérni az előírások rájuk vonatkozó tartalmát és következményeit**, vagy a munkanélküliségből adódó időstruktúra miatt valóban „kicsúsznak” az időkeretből, rosszul emlékeznek, valahova eltették és nem találják a papírokat stb. Továbbá nem csak az időstruktúra, hanem az életesemények fontossági sorrendje is megváltozik: előbbre való pl. egy családtag meglátogatása, a velük töltött idő, mint a „hivatal” felkeresése. Az „időhúzás” mögött megjelenhet a hivatalokkal, az elvárásokkal kapcsolatos szorongás is. Mindezen túl az a kényszerűség is jelen van, hogy az éppen aktuális, bár nem legális munkát, aminek az értéke viszont hamarosan a kezükben lesz, kockáztassák-e egy legális és csak hosszabb távon megtérülő ellátás fejében.

## GYAKORLAT

Egy közmunkára kötelezett férfi mondta el, hogy ősz táján a téli fűtésre való megszerzése jelenti a fő problémát. Nagy családja van, és egy igencsak rosszul szigetelt kis vályogházban laknak, azaz tetemes mennyiségű tüzelőre van szükségük. Nagyon örül a közmunkának, mert az „rendes” munka, de ha elmegy egy vállalkozóhoz néhány napra feketén dolgozni, akkor annyit kap zsebbe, hogy a tüzelőt egészben meg tudja venni. A közmunkáért kapott pénz arra nem elegendő, hogy a tüzelőre is félre tudjon tenni, a vállalkozótól viszont azonnal és egyben kapja meg azt az összeget, amire szüksége van.

**Mit válasszon?** Legyen tisztességes, akkor a gyerekei esetleg fázni fognak, vagy vállalja a fekete munkát, akkor viszont elveszítheti a kevesebb, de biztosabb és legális jövedelmet biztosító közmunkát. A választások közötti gyötörődése azt mutatta, hogy szeretne tisztességes maradni, de családja érdekét sem akarja háttérbe szorítani.

**Hogyan segítene Ön ennek a dilemmának a feloldásában?**

### 2.2.2. Tájékoztatás

A segély feltételéül szabott kötelező együttműködés az igénybe vevők oldaláról nézve mindenképpen kényszer, de hogy ez a kényszerhelyzet hogyan tud lehetőséggé, a pozitív élethelyzet felé vezető úttá, aktív együttműködéssé válni, az már a program tartalmán, szakmai elvein és a benne közreműködők szakmai hozzáállásán múlik.

A szolgáltató szervezetnél megjelenő klienst célszerű tájékoztatni arról, hogy a kapcsolatfelvétel és -fenntartás ugyan kötelezettségként került előírásra, azonban a beilleszkedést segítő program tartalmi elemei közös munka eredményeként kerülnek meghatározásra. Az ügyfél számára világossá kell tenni, hogy lehetősége van a célok meghatározását befolyásolni, s számára kívánatos célokat kitűzni. Ehhez azonban elengedhetetlenül szükséges mind a feltárás, mind a megvalósítás szakaszában az aktív közreműködés, hogy követhető legyen, honnan indul és milyen szakaszokon halad a kitűzött cél felé a segítő folyamat.

Az együttműködésben, mint segítő kapcsolatban, a bizalmon alapuló, személyre szóló, megerősítő kapcsolat a legfontosabb eszköz, amelyre a programok építhetők. Sokszor intenzívebb kapcsolattartásra van szükség ahhoz, hogy egyáltalán „elkezdődhessen” valami változás, hogy a passzivitásból, elbizonytalanodásból, érdektelenségből sikerüljön kimozdítani a kötelezett igénybe vevőket. Az esetfelelős az első találkozás alkalmával tájékoztatja az igénybe vevőt, a beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól. Meghatározó az első találkozás alkalmával az együttműködési kötelezettség céljának tisztázása, az eljárási-együttműködési szabályok elmagyarázása, a beilleszkedési program lehetséges tartalmi elemeinek körvonalazása.

**Dokumentáció:** Az igénybe vevő egy nyilatkozatot ír alá, amely „igazolja”, hogy az együttműködésre kijelölt szerv eleget tett tájékoztatási kötelezettségének, az igénybe vevő elismeri annak teljesítését.

### JÓ, HA TUDJUK!

*Az élethelyzet feltárása (adminisztratív módon, objektív adatok gyűjtése mellett) az első találkozás alkalmával kezdődik, mivel a családsegítésben előírt dokumentációs kötelezettség érdekében bizonyos adatok (pl. iskolai végzettség, családi állapot stb.) összegyűjtése megtörténik.*

*A további együttműködés tartalmát jelentősen befolyásolják a szubjektív tényezők, ezért az alábbi kérdések tisztázása mind a segítő, mind a kliens részéről meghatározó jelentőségű:*

*Mit gondol az együttműködési kötelezettség előírásáról?*

*Milyen érzései vannak az együttműködési kötelezettség előírása miatt?*

*Mit vár az együttműködési kötelezettségtől?*

*Mennyi információval rendelkezik az együttműködésre kijelölt szerv szolgáltatásairól?*

*Hogy vélekedik az együttműködés szabályairól, feltételeiről?*

### **Ha a kötelező tájékoztatási kötelezettség megtörtént:**

*Mi az az együttműködési tartalom, amit el tud fogadni? Miért?*

*Az érintett kialakult életritmusának megismeréséhez használható a napi elfoglaltságokat (időkeret feltüntetése mellett) rögzítő táblázat készítése, mely a következő találkozás alkalmával összegezhető, értékelhető.*

### **Önnek melyek a tipikus kérdései az élethelyzet feltárásakor?**

## **2.2.3. Az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedési program készítése**

A tájékoztatási kötelezettség teljesítését követően az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedési program összeállításának időpontjáig a további együttműködés formájának rögzítése szükséges. **A beilleszkedést segítő program elkészítésére 60 nap áll rendelkezésre**, az érintettnek azonban a program elkészítésében is együtt kell működni. Ezért a helyzet- és állapotfelmérést szolgáló időszakra a kapcsolattartás formája (időpontja, helyszíne), az elérendő cél és feladat írásos formában rögzítendő: mikor, hol és miért találkoznak legközelebb. A megbeszélte és a tényleges találkozás időpontja eltérhet, ebben az esetben kérhető a mulasztás „igazolása” a kötelezett kienstől.

A beilleszkedést segítő program elvei és folyamata a szociális esetmunkára épül. Az alábbiakban néhány általános módszertani kérdést kívánunk tisztázni, abból a célból, hogy a módszertani keretek a részvételt és az aktivitást elősegítő gyakorlatot támogassák.

**A szociális esetmunka tudatos, tervezett, célorientált, strukturált folyamat, amely az anamnézis, diagnózis, beavatkozás logikai bázisára épül** kialakulása óta. A gyakorlatban dolgozó szociális munkások napjainkban is e klasszikus háromszakasos modell mentén tervezik és valósítják meg a kommunikációt, a célokat, a beavatkozási formákat. Az alábbiakban e három szakasz legalapvetőbb kérdéseit és jellemzőit ábrázoljuk.

12. sz. táblázat: **Az esetmunka háromszakasos modellje**

<b>1. lépés</b>	<b>2. lépés</b>	<b>3. lépés</b>
Anamnézis	Diagnózis	Kezelés, beavatkozás
Mi történt eddig és mi történik most?	Mi az oka, miért történt, történik mindez?	Mit kell, mit lehet tenni?
Leírás	Tisztázás	A cselekvés, cselekvési terv becslése

A diagnosztikus iskolát az idők során sok kritika érte, mivel a szociális munkás és kliense kapcsolatát jellemző, az orvos-beteg modellt követő gyakorlat helyett, mára **a kliens jogait elismerő, a sokféle más szolgáltatás bevonását alkalmazó esetmunka vált kívánatossá**. A kliens helyzetét érintő emancipációs törekvések eredménye, hogy a segítő terv egy kü-

lönálló szakaszként kiemelkedik az esetmunka folyamatából, valamint az esetmunka értékelése is követelmény. Az esetmunka folyamatának továbbfejlesztése, megtartva az anamnézis, diagnózis és kezelés lépéseit, újabb szakaszokkal bővítette, strukturálta a folyamatot.

13. sz. táblázat: **Az esetmunka hatszakaszos modellje**

Az eset értékelése, becslése		
1. lépés	2. lépés	3. lépés
Kontextualizálás	A probléma meghatározása és forráselemzés	A hipotézisek kialakítása
Anamnézis		Diagnózis
Mi történt eddig és most mi történik?		Mi az oka, miért történt, történik mindez?

Segítési terv		
4. lépés	5. lépés	6. lépés
Kontextualizálás	A források elemzésének eredménye	Evaluáció, az esetmunka értékelése
Kezelés, beavatkozás		
Mit kell, mit lehet tenni?		

*Forrás:Kleve/Haye, 2003.111.old.*

#### 2.2.4. Kontextualizálás

A szociális munkában bennünket elsősorban a szociális kontextusok érdekelnek, vagyis az a szociális mező és viszonyrendszer, amelyben a kommunikáció, az információk és javak, ill. szolgáltatások cseréje zajlik. Az emberek közötti viszonyok csak akkor érthetőek meg, ha ezt a szociális teret, annak szereplőit és a köztük lévő kommunikációt és kölcsönhatásokat megfigyeljük.

#### **Figyeljük meg!**

Képzeljünk el egy embert, aki soha nem hallott és látott még futballmeccset. Amikor először van alkalmunk kijutni egy meccsre, figyeljük a pályán futkározó feketehajú emberre, aki időnként a zászlójával integet, hevesen gesztikulál. Azt is megfigyeljük, hogy ha a zászlóját lengeti, akkor egy másik, szintén feketehajú ember a sípjába fúj, amitől megváltozik a pályán mozgó emberek magatartása, a játék menete. Aki nem érti a futball célját, szabályait, nem tudja, hogy az egyes szereplőknek mi a dolga, akkor nem tudja értelmezni a két szereplő, a partjelző és a meccs bírójának viselkedését. Még ha a futballban abszolút járatan nézőről is van szó, figyeljük a játékot egyre többet ért meg a két bíró jeleiből, és a játékra gyakorolt hatásokról.

A kontextualizálás tehát azt a folyamatot jelenti, amely során megértjük, megfigyeljük az egyes emberek más emberekkel összefüggő viselkedését, az adott szociális mező interakcióit.

## FELADAT

### **Olvassuk figyelmesen az esetet, majd válaszoljunk a kérdésre!**

Egy tartós munkanélküliek számára kialakított képzési és támogatási programban az egyik középkorú nő, aki kezdetben igen optimista és aktív volt, észrevehetően veszített a lelkesedéséből. Egyre gyakrabban késett, többször hiányzott, ímmel-ámmal vett részt a csoportmunkában, és elhanyagolta a feladatokat. Úgy tűnt, hogy előbb vagy utóbb ki kell zárni a programból. Az egyik programban résztvevő tutor egyéni beszélgetést javasolt. A találkozó alkalmával kiderült, hogy az asszony családja nehezen tűri az egész napos elfoglaltságokat. Az elmúlt több mint 10 évben a családtagok megszokták, hogy otthon minden rendben van, főtt étel várja a gyerekeket és a férjet, a lakás tiszta, a kert rendezett. Amikor több mint egy évtizede az asszony elveszítette a munkahelyét, igen szégyellte magát és büntudatot érzett, hogy a kevesebb pénz miatt a gyerekeinek sok mindent nem tudnak megadni, hogy a férjének miatta többet kell dolgozni. A rossz érzését úgy ellensúlyozta, hogy igyekezett a családját a szó szoros értelmében mindenben kiszolgálni. Kikészítette a gyerekei és a férje ruháját minden reggel, melegítette az ételt, kente a kenyeret, ha valaki megehezett. Elmondása szerint a családja kezdetben örült, hogy részt vesz ebben a programban, mert mindenki azt remélte, hogy fizetése lesz, és akkor több mindenre jut. Közben hiányolták a megszokott kényelmet és a teljes ellátás. Azért, hogy a család ne szenvedjen hiányt, az asszony hajnali 2 órakor kelt fel, megfőzött, mindent elkészített, ezért már fáradtan érkezett a képzésre is. Este próbált tanulni, de a családja mindig valami kéréssel állt elő, így a tanulás éjszakára maradt. Egy hét után már csak lézengeni tudott, és ismét büntudata volt, hogy az ő tanulmányainak a család látja kárát, ezért azon kezdett gondolkodni, hogy nem folytatja a programot.

### **Mit tenne segítőként ebben a helyzetben?**

A fenti példa jól mutatja, hogy az egyén hozzáállását, cselekvését más személyek, sajátos körülmények is befolyásolják, és a környezetből származó hatások figyelmen kívül hagyása elhamarkodott következtetésekhez vezethet. Szerencsére az adott esetben a program vezetői felismerték, hogy a családtagok igényeit, megszokott működési módjait is be kell kalkulálni a programba, ill. a résztvevőknek segítséget kell adni abban, hogy a saját egyéni céljaikat hogyan egyeztessék össze a család céljaival.

### 2.2.5. A probléma megfogalmazása

A munkahely elvesztése megváltozott élethelyzetet jelent, amely különböző következményekkel jár az egyének számára. A legáltalánosabb következmény az addig meglévő rendszeres jövedelem csökkenése vagy megszűnése, az ezzel járó létbizonytalanság. Lelki hatása a fölöslegesség és értéktelenség átélése (időtlenség), a jövő kilátástalanná válása, az identitás, az önkép megkérdőjeleződése és az önbecsülés csökkenése. A közvetlen, egyéni veszteségek mellett mindez hatással van a munkanélküliek családjára is (nő a konfliktusok száma, főleg a férfiak esetében megromolhat a viszony a házastárssal és a gyerekekkel, gyakoribbá válnak a válások).

A pillanatnyi helyzet felmérésének, a probléma pontos megfogalmazásának, a helyes diagnózis kialakításának döntő szerepe van, mivel a (rövid, közép- hosszú távú) célokat, s a megfelelő beavatkozási alternatívákat is erre alapozzuk, sőt a választott beavatkozás eredményessége, s végül az eset kimenetele is nagymértékben függ a probléma megfogalmazásának pontosságától.

A családgondozói munkában **három egymásra épülő problémafeltérési szint alkalmazott: az igénybe vevő, illetve az esetfelelős által megfogalmazott probléma, és a közösen megfogalmazott probléma.** A szakmai szabályai szerint az első szakaszban az igénybe vevő által megfogalmazott problémával kell foglalkozni, amit a későbbiekben az értékelések során közösen átfogalmazhat az igénybe vevő és az esetfelelős.

**Az ügyfél által megfogalmazott probléma:** a kliens által hozott probléma kerüljön megfogalmazásra. A segítő ebben a szakaszban kérdéseivel abban nyújt támogatást az ügyfélnek, hogy minél átfogóbban láthassa helyzetét, a maga által megoldani kívánt problémát.

**Az esetfelelős által meghatározott probléma:** Az esetfelelős, az első interjú és az azt követő segítő beszélgetések során (feltárás során) – az ügyfélről szerzett információk alapján – történő probléma meghatározása.

**Közösen megfogalmazott probléma:** Az ügyfél és az esetfelelős probléma-definíciójából meghatározható az a probléma, amely a beilleszkedési terv alapját képezi, és amely megoldásához a rövid és hosszú távú célok eléréséhez szükséges lépések megvalósítása vezet. A meglévő információk, adatok alapján felállítható az ún. **probléma fa**, ami a rendelkezésre álló információk rendszerezéséből, strukturálásából, hierarchikus rendszerbe foglalásából áll. Szerepe, hogy segíti megérteni a probléma hátterében meghúzódó okozati összefüggéseket, ami lehetővé teszi az elérendő célok rendszerezését, ezáltal a beilleszkedést segítő program célirányos felépítését.

### 2.2.6. Feltárás és forráselemezés

A szociális munkát más segítő szakmáktól az különbözteti meg, hogy a segítségnyújtáshoz tartozó feltárás és beavatkozás során a kliens és környezete közötti interakciókra helyezi a hangsúlyt, egyforma súlyú tényezőként figyelve a kliensre, a környezetre és az interakciókra. Ez a sokak által ismert fókusz a gyakorlatban akkor kap értelmet, ha **a szakember nem csak azt teszi világossá, hogy mi problematikus ebben a viszonyrendszerben, hanem azt is, hogy milyen lehetőségek, esélyek, materiális, fizikális, szellemi és kapcsolati források állnak rendelkezésre.** A mi kultúránkban az erősségek, erőforrások feltárása sokkal nehezebbnek tűnik, mint a problémák megfogalmazása. Hosszú időn keresztül ugyanis **a „hiány prezentálására” szocializálódtak az állampolgárok**, mert

annak volt esélye pótlólagos erőforráshoz jutni, aki a legmeggyőzőbben igazolta elemi szükségleteinek kielégíthetőségét. A „panaszkodás” kultúrájában nem vált rutinná a saját erőforrások kutatása, feltárása, éppen ellenkezőleg: a sikeres elrejtése vezet/ett a célhoz.

### 2.2.6.1. A feltárás dimenziói

- a) személyes tényezők,
- b) környezeti adottságok és ezeknek irányultsága, hogy az egyén számára erősségként vagy korlátként jelentkeznek,
- c) motiváltság a gazdaságilag inaktív életformából az aktivitás felé.

#### a) A személyes tényezők négy csoportra bonthatók:

1. Demográfiai tényezők (életkor, nem, családi állapot, támogató személyi erőforrások, lakhatás, gazdasági helyzet, iskolai végzettségek, szakmai képezések, munkahelyek/ munkakörök/ foglalkoztatás időtartama, munkanélkülivé válás dátuma/indoka/időtartama)
2. Egészségügyi állapot (egészségkárosodott-e, van-e betegsége, egészségi állapot romlása, fogyatékoság, szenvedélybetegségek és ezeknek kezelésére irányuló motiváltsága)
3. Lélektani tényezők, mentális állapot (érzelmi állapot, értékrend, realitás-index, önbizalom, önértékelés)
4. Az egyén változásokkal kapcsolatos attitűdje (alkalmazkodási stílus a problémamegoldáshoz, motiváció, aktivitási szint, érdekérvényesítő képesség, változásokkal kapcsolatos attitűdök)

14. sz. táblázat: **Forrásdimenziók**

Forrásdimenziók			
	Személyes források	Szociális források a privát szférában	Szociális források a közösségi szintereken
<b>Mit?</b>	Személyes tulajdonságok, amelyek a problémamegoldás során aktivizálhatók, mint kognitív és emocionális képességek, tudások, tapasztalatok, személyes készségek.	A kliens aktuális és lehetséges kapcsolata a családban, a rokonságban, a szomszédságban, amelyek a problémamegoldás során segítségként beszámítható, aktivizálható.	A kliens minden szociális lehetősége a közösségben van, amely támaszt, segítséget jelent: munkatársak, barátok, hivatásos segítők, különféle szervezetek.
<b>Hogyan?</b>	A kliens önmagáról alkotott képe és mások értelmezésének leírása. Átértelmezés, realizálás.	Genogram. Kapcsolatok jellemzői. A támaszt jelentő kapcsolatok feltárása .	A közösség elemzése. A kapcsolatok jellemezői. A támaszt jelentő kapcsolatok feltárása. „Hálózatosodás”

Forrás: Kleve, H. (2003:48) alapján

## **b) A környezeti adottságok három csoportra bonthatók:**

1. Társas kapcsolatok (családi, rokon, baráti),
2. Intézményes kapcsolattartás, támogatottság (munkaügyi központ, egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi, oktatási intézmények, civil szervezetek),
3. Munkaerőpiac jellemzői (kereslet-kínálat összhangja, trendek, strukturális problémák).

## **A feltáráshoz és forráselemzéshez használható szempontok, kérdések:**

- Milyen készségei vannak a kliensnek?
- E készségek hogyan kapcsolhatók a problémákhoz?
- A kliens számára mely problémák és megterhelő helyzetek jelentik a legtöbb nehézséget?
- A kliens mely életterületén mutatkoznak meg egyéni erősségei és gyengeségei, milyen a megbirkózási képessége?
- Milyen kapcsolatai vannak a kliensnek?
- Hogyan lehet a klienssel kapcsolatban álló személyeket, szervezeteket bevonni?
- Milyen szociális és kapcsolati háló áll a kliens rendelkezésére?
- A hálózatot alkotó személyeknek és kapcsolatoknak mi a szerepe a problémában, mi a lehetséges szerepük a probléma megoldásában?
- Milyen célokat lehet a barátok, rokonok, a szomszédok bevonásával elérni?
- Milyen célokat lehet professzionális támogatásokkal elérni?
- Hogy lehet a kliens személyes forrásait, a formális és informális támaszrendszerét azonos célok érdekében összehangolni?
- Ki, mikor, mit, kivel és hogyan?
- Honnan fogjuk tudni, hogy elértük a célokat, mi fog változni?
- Milyen látható, kézzelfogható eredményei vannak a folyamatnak?
- Milyen újabb problémák merültek fel?

## **2.2.6.2. Az adatgyűjtés további – a munkavállalás esélyéhez kapcsolódó – területei**

- Fizikai és egészségügyi állapot/alkalmasság (munkavállalást befolyásoló egészségügyi tényezők)
- Munkaerőpiaci előélet (munka világában megtett út)
- Tudás, képességek, készségek, kompetenciák feltérképezése (meglévő vagy a megszerzéshez való viszonyulás)
- Szociális helyzet (családi, megélhetési viszonyok, lakhatási és életkörülmények)
- Motiváció, önértékelés és érdekérvényesítés (az érintett véleményének megismerése a saját lehetőségeivel, tanulási és helyzetmegoldó képességével kapcsolatban)

## **További kérdések a feltáráshoz az egyes területekhez kapcsolódóan:**

### **EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK:**

*Milyen a testalkata, fizikuma?*

*Milyen az érintett és a vele egy háztartásban élők egészségügyi állapota (egészségkárosodott-e, van-e betegsége, vagy betegségtudata, egészségügyi állapot romlása)?*

*Vannak-e visszatérő egészségügyi problémák a háztartás tagjainál- tag megjelölésével? (Nem pusztán a diagnosztizált. )*

*Van-e megállapított munkaképesség-csökkenése?*

*Van-e szenvedélybetegsége? (alkohol, drog, játékszenvedély, dohányzás, beismeri-e, illetve kíván-e kezelésen részt venni)*

*Mennyire ápolta az érintett? (test, ruházat)*

*Milyen mentális, érzelmi állapot jellemzi a szolgáltatás igénybevevőjét?*

### **ANYAGI HELYZETRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK:**

*Háztartásban együtt élők száma, gazdasági aktivitása?*

*A bevétel és kiadási szerkezet? (Mi képezi a rendszeres pénzbeli bevételeket? Van-e lehetőség kiegészítő jövedelemszerzésre? Ha igen, hogyan? Természetbeni juttatással/ bevétellel rendelkeznek-e? Bevételt szerző, vagy kiadást megtakarító tevékenység végzésére van-e lehetőség? Ha lenne, mi a gátja? Van-e megélhetést támogató személyi erőforrás? Rendszeres havi kiadások szerkezete? (lakhatással összefüggő, megélhetésre fordított kiadások, hitelek-kölcsönök, energia/takarékossági lehetőségek, pénzkezelési szokások)*

### **LAKHATÁS KÖRÜLMÉNYEI:**

*A lakás adatai (környezet, nagyság, komfortfokozat). Elégedettség a lakással, környezettel, közlekedési lehetőségekkel, infrastruktúrával?*

### **TUDÁSOK, ISMERETEK, KÉSZSÉGEK, KÉPESSÉGEK**

*Legmagasabb befejezett iskolai végzettség? A családtagok iskolai végzettsége? Volt-e valakinek/valaminek hatása az iskolai pályafutásra?*

*Képesítés kiválasztásának indoka, háttere (pályaválasztás indoklása): Miért az adott képesítés elsajátítását választotta?*

*Volt valami akadálya a továbbtanulásának, képesítés vagy további képesítés megszerzésének?*

*A jelenlegi képesítésével el tudna-e helyezkedni? Ismer-e a képesítésének megfelelő szakmát? Szívesen dolgozna-e ebben a szakmában?*

*Milyen egyéb ismeretekkel, tudásokkal, jártasságokkal rendelkezik (belső tanfolyam, nyelv, stb., amiről papírja nincsen, de tudja csinálni)?*

*Gondolt-e képzésben/átképzésben való részvételre? Ha igen, miért a megjelölt képesítés megszerzésére gondolt? Ha nem, miért nem?*

### **MUNKATAPASZTALAT**

*Munkahelyek (akár elsődleges akár közfoglalkoztatás), munkakörök, feladatok, foglalkoztatás időtartama?*

Volt-e olyan munkahely/munkakör, amelyre szívesen emlékszik vissza? Miért?  
Egyedül vagy csoportban végzett/végezne munkafeladatokat?  
Volt-e olyan munkahelye, melyet „önszántából” hagyott ott, és miért?  
Munkáltatói visszajelzések: Hogy vélekedtek Önről, mint munkaerőről, és munkatársról?  
Egyetértett-e Ön ezzel?

#### TÁRSAS KAPCSOLATOK:

A háztartásban együtt élők közötti viszonyok?  
Vannak-e közelben rokonai? Velük milyen gyakran, módon tartják a kapcsolatot?  
Milyen viszonyban áll a szomszédokkal?  
Jár-e templomba, közösségbe?  
Vannak-e olyan személyek (család, rokonság, ismerősök), akikhez nehézség esetén bizalommal fordulhat?

#### 2.2.6. Információ/adatgyűjtés helyszíne

Közvetlen:

- ▶ családsegítő szolgáltató ügyfélfogadó
- ▶ családlátogatás (érintett otthonában)

Közvetett:

- ▶ egyéb szolgáltató szervezetek, intézmények (azon társszervek, akikkel az érintett korábban/ jelenleg kapcsolatban áll)

#### **Gyakorlati példa:**

*Az érintett lakása (magánszféra)*

*A családlátogatás (nem környezettanulmány) célja: Az egyén tényleges „lakó”- és lakáskörülményeinek feltárása, a családtagokkal és az egyén életére közvetlenül befolyással/hatással bíró személyekkel a kapcsolat felvétel.*

*A családlátogatás tulajdonképpen nem más, mint egy külső helyszínen (nem „védett környezetben=családsegítőben) a kötelezett „otthonában” nyújtható/nyújtható szolgáltatási csomag, ami lehetővé teszi a szociális munka eszközeinek, technikáinak adott környezetben történő alkalmazását.*

*Családlátogatásra való felkészülés: a magánszférába való belépést megelőzi a kötelezettel való személyes találkozás, ami lehetővé teszi, hogy a szociális munkás alapadatokkal (pl. együtt élők száma, gazdasági aktivitása,) és benyomásokkal rendelkezzen (pl. az egyéni megjelenése kapcsán – rendezettség, kommunikáció, habitus, stb.), a kötelezően megadandó tartózkodási hely alapján, a lakókörnyezet sajátosságairól is rendelkezik/het információval, tapasztalatokkal. Tehát, ha a lakókörnyezetben való személyes megjelenésre fel tud készülni a szociális munkás („mire számíthatok „- mind a lakhatási körülmények, mind a háztartástagok reakcióit illetően), amennyiben a kötelezett egyéb szervezetekkel/ intézményekkel is kapcsolatban áll, a felkészülést segítheti az adott szervtől történő információgyűjtés.*

Fontos hangsúlyozni, hogy a családlátogatás célja az egyén és családja (lakhatási körülményeinek, a családon belüli interakciónak, a kötelezettséghez való viszonyulásuk, elvárásaik) megismerése, abból a célból, hogy a beilleszkedést segítő program eredményesen megvalósítható legyen.

**Indokoltság:** A kötelezett kliensek a kapcsolati szituációba számtalan előzetes elképzeléssel, várakozással, akár félelemmel léphetnek. Az együttműködésre kötelezettek szerepet játszanak, megpróbálnak megfelelni azoknak az elvárásoknak, amit az adott szolgáltatás kapcsán magukban kialakítottak („azt mondják, amit feltételezéseik szerint tőlük elvárnak”). Megfelelni akarás motiválja őket annak a „hivatal, intézmény” értékrendjének, ahol megjelennek („jó kliensek” szeretnének lenni, azt mondják, amit vélhetően hallani szeretne az adott szervezet képviselője. Ezért fordul elő a gyakorlatban, hogy a megkötendő együttműködési megállapodásokban azok kerülnek rögzítésre – sablonszerűen –, amelyek az adott szervezet számára „kívánatosak”).

A családlátogatás során a szociális munkás vendégként jelenik meg a kliens otthonában, ami lehetővé teszi, hogy az érintett oldottabban, a megfelelni akarás kényszere nélkül beszéljen helyzetéről. A családlátogatás megváltozott viszonyrendszert alakít ki, míg egy „hivatalos helyen” óhatatlanul az alá- fölérendeltség képzeje alakul ki a kötelezettben, addig az érintett otthonában ez a képzet átalakul „partneri viszonyá”.

A kötelezett kliensek jelentős része rendelkezik családi kapcsolattal, az együttműködést, a célmeghatározást és annak elérését befolyásolhatják a vele egy háztartásban élő családtagok (motivációi, család működésrendje, családtagok közötti idő- és feladatmegosztás, döntéshozatal mechanizmusa stb.).

Ahhoz, hogy az együttműködési kötelezettség olyan tartalommal kerüljön meghatározásra, melynek megvalósításában a családtagok támogató személyi erőforrásként vesznek részt, a családtagokkal való kapcsolatfelvétel/ fenntartás (kötelezettséghez való viszonyulásának megismerése) is szükséges.

A családtagok problémáinak feltárására is lehetőség nyílik, ami a személyes találkozás hiányában nem kerülne megfogalmazásra, mivel az együttműködési kötelezettség csak a kötelezett számára kerül előírásra.

Családlátogatás alkalmával közvetlenül (időkésedelem nélkül) egyéb konkrét információ gyűjtésére is lehetőség nyílik, pl. a lakás felszereltsége, rendbe tartása, személyközi viszonyok (háztartáson belül, szomszédokkal), lakáshoz tartozó művelésre alkalmas terület megléte, egészségügyi állapotra vonatkozó szakvélemények, stb. A családlátogatás alkalmat biztosít a kapcsolatok (megfelelő időkerettel rendelkező „nyugodt” feltérképezésére az ecomap (ökológiai térkép) és a genogram (családtérkép) technikájának alkalmazására.

## 2.2.7. Feltárást és helyzetértékelést elősegítő módszerek

### 2.2.7.1. Családtérkép

A generációs minták feltérképezésére, a szövetségek, egyensúlyi viszonyok, konfliktusok, devianciák, stb. szemléletes megjelenítésére alkalmas módszer, melynek segítségével három generációt érintően vizsgálhatók a családi kapcsolatokban fellelhető törvényszerűségek. A genogram jó eszköz, (katalizátor) a családi kapcsolatok feltérképezésére, és a segítségével fel lehet deríteni a generációkon át megjelenő, visszatérő stresszhelyzeteket, traumákat, amelyek tudattalanul hatnak a család később élő tagjaira. A genogram felállításakor azt vizsgáljuk, hogy pl. bizonyos betegségek fellelhetőek voltak-e, (ismétlődtek-e). Összefoglalva tehát a genogram egy családi információs térkép, ahol a térben megjelenő információk, történések és élmények segítik az eredeti problémák jobb megértését és feldolgozását.

### 2.2.7.2. Szociális hálózatok

*„A szociális hálózat a kapcsolatok olyan összeszövődése, amelyet emberek hoznak létre más emberekkel, illetve különféle intézményekkel, amelyek viszont kapcsolatokkal kötődnek más intézményekhez.”<sup>9</sup>*

## Az egyes hálózati szintek vizsgálata és elemzése

### A) A primer mikro-hálózatok

A **család** napjainkban a szülőket, a gyerekek körét jelenti, akik intenzív, tartós kapcsolatban állnak egymással. A családok hálózati elemzésében elsősorban a hálózatok interakcionális tulajdonságait érdemes megvizsgálnunk. Vagyis a kapcsolatok tartalmának, gyakoriságának, intenzitásának, viszonyosságának a jellemzői mutathatnak egy adott képet a vizsgált családi hálózat állapotáról. A hálózatot alkotó jellemzők elfogadhatósága, vagy a velük szemben érzett elégedetlenség lehetőséget ad a működő és funkcionáló kapcsolatok beazonosítására, vagy a változási irányok meghatározására (növekedjen a kapcsolatok intenzitása, váljanak rendszeressé a kapcsolatokat megerősítő gesztusok, események).

A szűk család mellett egy újabb hálózatot jelent a **rokonság**, a nagyszülők, a nagynénik, nagybácsik és unokatestvérek szűkebb-tágabb köre. Ezek a kapcsolatok is lehetnek intenzívek és rendszeresek, bár nem feltétlenül gyakoriak. A tágabb családokkal való találkozás, hacsak a rokonok nem élnek a szoros közelben, családi alkalmakhoz kapcsolódik. Természetes támaszfunkcióikra akkor kerül nagyobb hangsúly, ha valamelyik részcsalád, vagy annak tagjai problémával küszködnek. Ilyen helyzetekben épp az érzelmi kapcsolatok intenzitása miatt a család tagjai fenntartások és a viszonzás elvárása nélkül is segíthetnek, mivel a rokoni kapcsolatokban a reciprocitástól el lehet tekinteni, vagy a viszonzást akár jóval későbbre lehet halasztani.

---

9 Bullinger, H./Nowak, J.(1998): Soziale Netzwerkarbeit, Lambertus, 70. o.

## **B) A szekunder mikro-hálózatok**

A családi belső hálózatok állapota azonban nagymértékben függ a családon kívüli, de még a közvetlen környezetben lévő más mikro-hálózatok lététől és milyenségétől.

A **szomszédsági hálózatok** a lakókörnyezetben kínálnak számos kapcsolatot. Akár apró-cseprő dolgokat, akár gyerekfelügyeletet kérve, számos kisebb és nagyobb segítséget várhatunk el a szomszédoktól. A szomszédsági hálózatok annyiban veszítettek a jelentőségükből, hogy a munkahelyi mobilitás miatt többször változik a lakóhely, illetve a nagyvárosi lakótelepeken hiányoznak azok a szomszédsági terek, ahol nagyobb rálátást kaphatunk a környezetünkben élőkre. Ez a helyzet valamelyest más vidéken, ahol a közösség belátható nagysága, a kertek és a különféle találkozási terek miatt a lakosok sokkal közvetlenebb kapcsolatokat tudnak kialakítani.

A szomszédság azonban nem mindig a támogatás forrása, mert zárt közösségekben, amelyek azonban nem jelentik feltétlen a jó közösséget, kizáródhatnak olyan emberek, akik nem tudnak alkalmazkodni a szomszédok elvárásaihoz, vagy olyan normákat képviselnek, amelyek ütköznek a többségi elvárásokkal.

A **barátok** jelenléte megelőzi, hogy a családok „szociális gettóvá” váljanak, mert újabb értékekkel, viselkedési modellekkel és megoldási mintákkal bővítik az egyének szerepportóját. Korban, nemben, foglalkozásban heterogén barátságok olyan kapcsolati tőkének is tekinthetők, amelyek új lehetőségeket, például egy úgy munkahelyet hozhatnak. A szociális munkások azonban azt is tapasztalhatják, hogy a barátságoknak nevezett, gyakran inkább érdekkapcsolatok, destruktív hatást gyakorolhatnak az egyén életére. Például a szenvedélybetegek körében gyakran találkozunk olyan aktuális kapcsolati hálállal, amelynek tagjai a függőség fennmaradásában érdekeltek.

## **C) A tercier illetve makro-szociális hálózatok**

A modern társadalmakban az egyének, családok sokkal szorosabban függnek az adott ország gazdasági és társadalmi struktúrájától, e rendszerekben történő változástól, mint korábban. Épp ezért szükséges a makroszintek átlátása, vagyis annak a kérdésnek a vizsgálata, hogy a környezeti adottságok lehetővé teszik-e, hogy olyan hálózati ágensek lépjenek be az egyén életébe, amelyek biztosítják a termelésben, a piacokon, kultúrában, oktatásban, a szolgáltatásokban és a társadalmi közéletben való részvételt. Az egyéni és társadalmi szükségleteknek megfelelően intézményesültek ezek a területek. Az, hogy adott-e a környezetben olyan vállalkozás, amely megfelelő munkát biztosít, amely révén jövedelemhez lehet jutni, vagy akad-e elég képző intézmény, amely a különféle korú polgárok számára a munkaerőpiacokon értékesíthető képzettséget nyújt, rendelkezésre áll-e a szükségleteknek megfelelő szolgáltatási infrastruktúra, illetve milyen lehetősége van a lakosságnak a társadalmi közélet gyakorlására, mind olyan tényező lesz, amely a makrohálózatokhoz való csatlakozás esélyét jelenti.

### 2.2.7.3. A hálózati munka módszertana

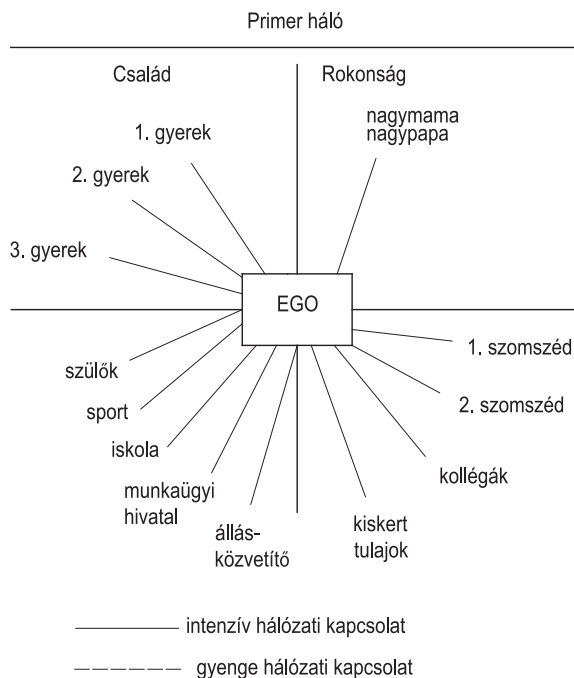
A hálózati szociális munka egyik jól alkalmazható eljárása a hálózati kártya, amely a kliens hálózatának elemzésére és a változtatások vizsgálatára alkalmas eszköz. Az induló hipotézis az, hogy a kliens helyzetét nagyban befolyásolja a szociális hálózatának jelenlegi adottsága, illetve a szociális hálózat olyan potenciális forrás, amelyet bevonva enyhítheti a kliens aktuális problémáit. Az aktuális elemzés azonban nem csak a szakembernek jelent fontos információkat, hanem a kliens felé is visszacsatolás, amely során áttekinthetővé válik a számára, hogy milyen kapcsolatokkal rendelkezik. Azzal, hogy a hálózat vizualizálható, gyorsabb és világosabb képet nyújt mindenki számára.

A szociális munka gyakorlatában a 4 és a 6 terület kapcsolati háló kártya terjedt el, amely középpontjában a kliens áll.

A 4-es osztású kapcsolati háló kártya területei:

- 1) a szűk család (házastárs és gyerekek)
- 2) a tágabb család (egyéb rokonok)
- 3) a munkahelyi és a terciér szektor kontakt személyei (munkatársak, segítő szakemberek, orvos, pedagógus stb.)
- 4) az egyéb fontos személyek (barátok, szomszédok)

8. sz. ábra: X szociális hálózata



A 6-os osztású kártya a család, rokonság és a munkatársak különálló saját területén kívül, a nyolcadik szektorban továbbosztja a területet szomszédságra, barátokra és a segítőkre.

Az elemzés szempontjai:

- 1) a hálózat nagysága és terjedelme,
- 2) a hálózat összetétele,
- 3) intenzitás, intimitás, és a hálózat jelentése,
- 4) a hálózat sűrűsége,
- 5) hálózati csomópontok,
- 6) az egyoldalú vagy kölcsönös kapcsolatok nagyságrendje,
- 7) a személyközpontúság vagy közösségközpontúság.

A kapcsolati háló kártyát legalább három lépésben érdemes megvizsgálni:

- a) a jelenleg adott hálózat,
- b) a kliens által vágyott hálózat,
- c) a hálózat időbeli változásainak vizsgálata, vagyis a hálózat genezise, a régi kapcsolatok feltárása.

A hálózat tagjai és a kliens közötti kapcsolatot erős vagy gyenge kapcsolatként jelöljük, amely ábrázolás az előbbinél a folyamatos vonal, míg az utóbbinál a szaggatott vonal.<sup>10</sup>

Az ügyfeleinknek természetesen nem kell ismernie a hálózati munka elméletét, de az értelmét igen. A fő cél, hogy az érintett egyén, család részese legyen a saját hálózata elkészítésének, amit az is segít, hogy valójában a kapcsolati háló kártya egyszerű és könnyen elmagyarázható. Ahhoz, hogy a klienseink is fel tudjanak készülni az eljárás alkalmazására, érdemes a munkát előkészíteni. Egyrésztől fontos azt tisztázni, hogy mi célból történik a szociális háló elkészítése, hogy kik azok a személyek, szervezeti kontaktok, akik a klienseinkkel kapcsolatban állnak, illetve közösen át lehet gondolni, hogy ezen személyekkel milyen a kapcsolat jellege, mi várható tőlük. Az előkészítéshez tartozhat az is, hogy megkérjük a kliensünket, gondolja át, esetleg írja le azok nevét, akikkel valamilyen kapcsolata van, akikkel korábban volt, de feleleveníthető ez az ismeretség, illetve akikkel megszakadt a kapcsolata. E lista elkészítése valójában az első rendszerezést jelenti, bár fontos, hogy lehetőleg válogatás nélkül mindenki fel tudjon kerülni a listára.

Az előkészítéshez az is hozzátartozik, hogy a kapcsolati háló elkészítésére olyan időpontot találjunk a kliensünkkel együtt, amikor rendelkezésre áll 1-1,5 óra, nyugodt körülmények között. Ha a család otthonában kerül sor a kapcsolati háló elkészítésére, akkor arra kell kérnünk a kliensünket, hogy ő biztosítsa a zavartalan közös munkát. Miután meggyőződünk arról, hogy a kliensünk érti, miről van szó, hagynunk kell önállóan dolgozni, és csak olyan esetben érdemes beavatkozni, amikor valami miatt megakad a munka. Ilyen helyzetekben főképp segítő kérdésekkel tisztázzuk, hogy mi az elakadás oka, és az is lehet, hogy rövid segítő beszélgetéssel szükséges támogatni a klienst ahhoz, hogy tovább tudja a hálózatát rajzolni.

---

10 Bullinger, H./Nowak, J. (1998): Soziale Netzwerkarbeit, Lambertus, 174-176 .o.

Mivel a kapcsolati háló elkészítése nem csupán kognitív folyamat, ezért számolnunk kell a különféle érzelmek megjelenésével, régebbi történetek, események meghallgatásával. A hálózati kártya alkalmazása ezért a segítő beszélgetés különféle tartalmainak eszköze is.

Az elkészült hálózati ábra jól mutatja, hogy a kliens milyen kapcsolati tőkékkel rendelkezik, hol hiányosak a kapcsolatok, amelyek tisztázást, újból megerősítést igényelnének, hol kell esetleg csoportos szolgáltatásokkal bővíteni a fontos kapcsolatokat.

**Példa:**

*A hazai felmérések szerint egy új munkahely megtalálásában az informális kapcsolatoknak, az ismerősöknek, barátoknak, rokonoknak, vagy azok ismerőseinek van elsődleges szerepe. A munkanélkülivé vált emberek közül sokan azonban gyakran szégyellik a helyzetüket, és nem szívesen fordulnak segítségért, vagy tartanak az elutasítástól. Sokszor valóban nem könnyű egy régen látott baráthoz, egykori osztálytársához hosszú idő után azzal fordulni, hogy most szükség lenne a segítségére. Az ambivalens érzések feloldásában, valamint a megfelelő kommunikációban sokat segíthetnek a szakemberek. Gyakran tapasztalható, különösen tartósan munkanélküli, már a munkahelyi kapcsolatától elszigetelődött embereknél, hogy a környezetükben nincsenek olyan kapcsolatok, amelyek akár csak az információ esélyét hordoznák. Sokszor, ha mégis akad munkahely, akkor az érintettek egy része úgy érzi, hogy nem jó a munka, a bér, és még számos hátránya miatt végül nem vállalják el a munkát. Arról esetleg megfeledkeznek, hogy a hosszú idő után szerzett munkának a materiális forrásokon kívül, amelyek esetleg most nem túl kedvezőek, van egy másik oldala, és ez pedig az új munka ismeretségek alakulásának lehetősége, amelyben ott rejlik egy esetleges jobb jövőbeli munka esélye.*

## FELADAT

- 1.) Készítsük el a saját kapcsolati háló kártyánkat!
- 2.) Konkrét esetpéldák alapján gyakoroljuk a kapcsolati háló kártya elkészítését!

15.sz. táblázat: Kapcsolati háló kártya táblázata

Személyek a hálózatban	A forrástámogatást jelentő színterek	A támogatás értékelése	Érzelmi támogatás	Információ Tanácsok	Bírálat, kritika	A segítség iránya	Közelség	Találkozások gyakorisága?	Milyen régóta ismeri?
1.	1. Család/ház-tartás 2. Más család-tagok 3. Munka/iskola 4. Barátok 5. Szomszédok 6. Ismerősök 7. Segítő szakemberek 8. Más személyek	1. ritkán 2. alkalomszerűen 3. csaknem mindig	1. ritkán 2. alkalomszerűen 3. csaknem mindig	1. ritkán 2. alkalomszerűen 3. csaknem mindig	1. ritkán 2. alkalomszerűen 3. csaknem mindig	1. kétoldalú 2. a kliens felől 3. a kliens felé	1. távoli 2. alkalmi 3. nagyon közeli	0. évek óta nem 1. néha 2. havonta 3. hetente 4. naponta	1. kevesebb, mint 1 éve 2. 1 és 5 év között 3. több mint 5 éve
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
(-)									

Forrás: German, G./Müller, M (2007:187)

### 2.2.8. A beavatkozás irányai: a beilleszkedést segítő terv

Az együttműködési kötelezettségen alapuló beilleszkedést segítő program *támogató* (szupportív), *képességfejlesztő* (edukatív) és *kontroll* elemeket egyaránt tartalmaz. Fontos, hogy ezek az elemek egyensúlyban legyenek, ne billenjen el semelyik irányba, hiszen mindhárom elem szükséges a változásorientált munkához.

A beilleszkedést segítő program konkrét fogalma a jogszabályokban nem került meghatározásra, ezért a gyakorlatban a beilleszkedési tervnek is számos értelmezési lehetősége alakult ki.

- 1) A megoldást célzó beilleszkedési terv.
- 2) A probléma megfogalmazása és a megoldása érdekében felállított terv.
- 3) A megoldást célzó terv és a megvalósulásra kötött együttműködési megállapodás.

Mindezeket összefoglalóan a beilleszkedési terv, megítélésünk szerint, a közösen megfogalmazott probléma megoldásának rövid, közép-, hosszú távú célok megvalósulását segítő lépések bemutatása, határidő, eszköz, módszer, technika, felelős mellérendelésével. A beilleszkedést segítő program az önkormányzattal együttműködő személy szociális helyzetéhez és mentális állapotához igazodva kiterjedhet:

- az együttműködésre kijelölt szolgáltatóval való kapcsolattartásra,
- az együttműködő személy számára előírt, az egyéni képességeket fejlesztő vagy az életmódot formáló foglalkozáson, tanácsadáson, illetőleg a munkavégzésre történő felkészülést segítő programban való részvételre. Ezek a programok lehetnek: *egyéni programok* (például: szociális és mentális esetkezelés, munkatanácsadás), *csoportban* való részvétel (például: önszolgálat, képességfejlesztő, álláskereső klub), *közösségi programon* való részvétel, illetve annak szervezésében végzett önkéntes tevékenység,
- a felajánlott és az iskolai végzettségének megfelelő oktatásban, képzésben történő részvételre, különösen az általános iskolai végzettség és az első szakképesítés megszerzésére (ez jelentheti a munkaügyi központ által szervezett és/vagy támogatott, oktatási intézmény által szervezett vagy akkreditált képzésben való részvételt).

A beilleszkedési programnak az egyéni élethelyzethez igazodva, egyénre szabottan, reális célokat, a megvalósítható „feladatokat” kell tartalmaznia. A jogszabály szerint a beilleszkedési programot az érintett bevonásával kell elkészíteni. Az érintett tudta nélkül program nem készíthető, illetve ebből származó kötelezettség nem írható elő.

#### 2.2.8.1. A beilleszkedési program tartalma a szolgáltatás nyújtás célja és módszere szerint

- Foglalkoztathatóság javítása, álláskeresésre felkészítés (motiváció- és készségfejlesztéssel, képzettség erősítésével, pszicho-szociális megerősítéssel)
- Életminőség romlásának megelőzése (szinttartás-karbantartás)/társadalmi integráció erősítése (egészségügyi, szociális, mentális állapot javításával, reszocializáció elősegítésével és társas kapcsolatok kialakításával/fenntartásával).

A fenti célok elérése megvalósulhat egyéni esetkezelés, illetve csoportos szociális munka módszerein keresztül.

Egyéni módszerek:

- esetkezelésen belül személyes megerősítés,
- mentálhigiénés tanácsadás, mentális gondozás – a tartós munkanélküliségből következő pszichés traumák és a hátrányos helyzetből adódó nehézségek leküzdésére,
- adósságkezelési tanácsadás,
- szociális problémák kezelése (tájékoztatás, ügyintézés, érdekképviselés),
- pályaaorientációs, pályakorrekciós célú tanácsadás (azok számára, akik bizonytalanok abban, hogy milyen képzésben/átképzésben vegyenek részt),
- pszichológiai megerősítés/ tanácsadás,
- álláskeresési technikákkal való megismertetés.

Csoportos módszerek:

- szocializációs, kapcsolatépítő csoportok,
- családi kapcsolatok rendezése, mediáció,
- önszempontú csoport,
- álláskeresési készségek csoportos erősítése,
- munkavállalásra felkészítő csoporttréning,
- aktív korú nem foglalkoztatottak személyes hatékonyságát fejlesztő tréning.

Képességek fejlesztése csoportosan:

- kommunikációfejlesztő csoport,
- konfliktuskezelési készségek csoportmunkában,
- önismereti csoport,
- személyiségfejlesztő csoport.

A rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programja elsősorban az életminőség romlásának megakadályozását, a társas kapcsolatok kialakítását, fenntartását, a foglalkoztathatóság javítása keretében a készségfejlesztést célozza. Az eltérő szociokulturális háttérrel rendelkező személyek komplex támogatása (egészségügyi – szociális – mentális állapotot javító; reszocializáció elősegítése) érdekében a szolgáltatók köre két csoportra bontható: az első csoportba sorolhatók a családsegítő szolgáltató által nyújtandó, a másikba a helyben elérhető és szükségesnek mutató szolgálatok (pl. egészségügyi ellátás, étkeztetés, házi segítségnyújtás, vagy akár nappali ellátások, házi gyerekefelügyelet) köre.

**Beilleszkedést segítő programelemek:** pl. szociális, életvezetési, adósságkezelési és mentális tanácsadás, mindazon ellátásokról, támogatásokról és szolgáltatásokról való tájékoztatás, igénylésben való (közvetett vagy közvetlen) közreműködés, amely hozzájárul az érintett helyzetének „szinten tartásához” vagy javításához, szükség esetén az anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi és természetbeni ellátások közvetítése. Közösségfejlesztő és csoportos programok szervezése, valamint a családok kapcsolatképességének javítását célzó szolgáltatások. Fejlesztést szolgáló egyéni vagy csoportfoglalkozások,

melyek a személyes (önmagunk irányítását befolyásoló) és szociális (társas kapcsolat irányításában szerepet játszó) kompetenciák fejlesztését célozzák.

Az álláskeresésre való felkészítés (pl. képzésre/átképzésre való „felkészítés”, álláskeresői technikák elsajátítását célzó programok) másodlagos célként kerülhetnek megfogalmazásra.

A beilleszkedési program előbbiekben ismertetett típusai egyben sorrendet is jelenthetnek a foglalkoztatásra történő felkészítés folyamán. Az egyén képességeitől és szociális, családi helyzetétől függ, hogy melyik lépcsőfokra tud az adott pillanatba „belépni”.

### 2.2.9. A beilleszkedést segítő program megvalósítása

A program megvalósítása érdekében ***a szolgáltatást igénybe vevővel megállapodás készül, mely az együttműködő felek jogain, kötelezettségein túl konkrétumokat is tartalmaz arra vonatkozóan, hogy az egyén milyen típusú program(ok)ban vesz részt (időtartam, helyszín, szolgáltatást nyújtó), illetve rögzíti a kapcsolattartás módját, gyakoriságát.***

A segítő és az együttműködésre kötelezett megállapodásában (a kiszámíthatóság, a felelősség átláthatósága és nem utolsósorban az értékelés elkészítése érdekében) mindkét fél vállalásait (feladatait) szükséges megjeleníteni.

#### FELADAT

*Gyakorlatban tapasztalható, hogy a kötelezettel olyan sablon-megállapodások kerülnek megkötésre, melyek egyrészt elnagyolt vállalásokat tartalmaznak, másrészt olyan tartalom kerül meghatározásra, amit tulajdonképpen a segítő „javasol”. A cél az egyén aktív részvétele, mind a program összeállításában, mind végrehajtásában.*

- 1.) Ismerjen meg és elemezzen két beilleszkedési tervet!
- 2.) Konkrét eset alapján készítsen beilleszkedési tervet!

A beilleszkedési program tartalmi elemeinek megváltoztatására a lehetőség – jogi szabályozás alapján is - biztosított. Az alábbi helyzetekben azonban a módosítás különösen indokolt:

- Amennyiben a kitűzött célok határidőre nem teljesülnek (a „kudarcs” okának feltárásával alaposzható meg a módosítás). A „sikertelenség” hátterében a kötelezett felelősségén kívül a szociális munkás közreműködése is értékelendő (pl. elegendő információ birtokában volt-e a tervezés fázisában, reálisak voltak-e a célok stb.).
- Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő helyzetében változás következik be: az együttműködésre kijelölt szerv/ családsegítő felé a kötelezett élethelyzetében (pl. lakcím, családszerkezet stb.) bekövetkező változásra irányuló bejelentési kötelezettségét (módját, határidejét) az együttműködési szabályok között célszerű megjeleníteni.

A családgondozó feladata, hogy a beilleszkedési program folyamatában végig figyelemmel kísérje a kliens igényeit, és adott esetben más jellegű program teljesítését javasolja.

A szociális szakemberek együttműködésre épülő kapcsolatban képesek bármiféle változást elérni. A segítő-kliens kapcsolatában az induló együttműködés kerete és feltétele eltérő. A szakember oldalán szakmai feladat a kapcsolat kialakítása, és az együttműködés tartalmának formálása, amelyhez rendelkezik a megfelelő kommunikációs és kapcsolatteremtő készségekkel. A kliens természetes módon van jelen a munkájában. A kliens oldalát tekintve aszociálismunkásegadottszervezetképviselője, nem része a természetes kapcsolatrendszerének, illetve a kliens maga élettapasztalatára épülő, elsajátított készségeihez bekapcsolatba. Az együttműködés formáját és tartalmát számos tényező befolyásolja, mint pl. a kapcsolatban résztvevők eltérő társadalmi és kulturális helyzete, kommunikációja, „hatalmi” pozíciója, illetve ezek különbsége. Másrészt a kapcsolatban megjelenő (segítő-kliens, ügyintéző-ügyfél, szolgáltató-használó) szerepek társadalmi szerepek, ebből adódóan a segítő és kliens kapcsolata társadalmi kapcsolat. Mindezek ellenére, mint minden emberi kapcsolat, a maga természetességével, spontaneitásával alakul, amit éppúgy meghatároznak a szimpátiák, érzelmek, mint ahogy ez a mindennapokban történik. Nehéz feladat a társadalmi és emberi kapcsolat közötti egyensúlyt úgy megtalálni, hogy a kapcsolatot tekintve „laikus” kliens, és a szakember szociális munkás közvetlennek, emberközelinek érezze, másrészt kialakítani azt a „távolságot”, ami megtartja a segítő és kliens-kapcsolat társadalmi jellegét, a szerephatárokat és szerepeket.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

*Nem csak a pályakezdők, hanem gyakorlott szociális munkások is beszámolnak a tegezés és magázódás dilemmájáról, és bár ez látszólag egy apró kommunikációs elem, mégis jelentősége van, ugyanis a mögöttes üzenetben a segítő és kliens egymáshoz való viszonya és szerepfelfogása mutatkozik meg. Napjaink mindennapi kultúrájában számos más társadalmi kapcsolatban is terjed a tegeződés, ami egyenrangúságot, közelséget sugall. Sokszor hallani, hogy nincs jelentősége a tegeződésnek vagy a magázódásnak, mert a tiszteletet így is – úgy is meg lehet adni. Ennek ellenére a szociális munkások között ez gyakori téma, és különféle érvek kerülnek szóba pro és kontra. „A tegeződés segíti a bizalom és együttműködés kialakítását, a kapcsolat bensőségességére utal”. „A magázódás hideg és távolságtartó”. „A tegeződés megzavarja a segítő és kliens kapcsolatát, és elmosza a határokat”. „A tegeződésben elvész az a jó értelmű tekintély, ami szavahihetővé, szakértővé teszi a szakembert”. Ezzel a kérdéssel kapcsolatban milyen tapasztalatai vannak?*

Minden emberi együttműködés alapja „a valamiben közösek, hasonlóak vagyunk” felismerése. Ezek lehetnek közös célok és érdekek, a hasonló élmények, élettapasztalatok, élethelyzetek stb. **Ha azonban túl nagy a távolság kliens és segítő között, akkor éppen azok a közös vonások maradnak ki a kapcsolat értelmezéséből, amely az együttműködést elősegítené.**

Az együttműködés és „együtt nem működés” érzékelése tehát gyakran szubjektív, a természetes kapcsolatok mintázataiból, tapasztalataiból táplálkozik, kölcsönös viszonyulások alakítják. Különösen a **kötelezett kliensekkel kapcsolatban** az „együtt nem működésnek” olyan következményei lehetnek, mint pld. a megélhetés bázisát jelentő anyagi juttatások elvesztése. Éppen az együtt nem működést követő lehetséges szankciók teszik **szükséggé, hogy a segítő szakember képes legyen realisan látni a megfelelő és nem az idealizált együttműködés tartalmait.**

A valódi együttműködés jeleinek listája:

#### A KLIENS

- bejön a szociális munkáshoz,
- tudomásul veszi a szociális munkás látogatását, és beengedi az otthonába,
- a találkozások alkalmával betartja a legalapvetőbb viselkedési szabályokat (pl. helyet kínál a szociális munkásnak, köszön, illetve fogadja a köszönést, igyekszik a látogatásra alkalmas körülményeket megteremteni, vagy elfogadja a szociális munkás részéről indított ilyen viselkedési formákat),
- hajlandó a szociális munkás által felvetett problémákkal kapcsolatban kommunikálni,
- beszél az életéről, a tapasztalatairól, kapcsolatairól,
- kifejezi és megmutatja az érzéseit, beleértve a negatív érzéseket is,
- javaslatokat tesz,
- hangot ad az egyet nem értésének,
- kérdez, visszakérdez és reagál,
- igénye van arra, hogy a saját szempontjait megfogalmazza,
- igyekszik betartani a megállapodásokat, és ha ez nem sikerül, magyarázatokat ad,
- intézi az életéhez alapvetően szükséges ügyeit.

Bizonyára feltűnik, hogy a fentiekben felsoroltakban szó nincs arról, hogy pl. a kliens belátja, hogy problémája van. A kapcsolat indulásához a fenti jellemzők is elegendők, mivel a jó együttműködés a segítő és kliens kapcsolatának eredménye. Mindehhez szükség van egymás fokozatos megismerésére, ami a kapcsolat mélyülését tekintve, a segítő szaktudásának is köszönhetően, a természetes kapcsolatokhoz képest jóval gyorsabb folyamat lehet. Más a helyzet, ha olyan klienssel van dolgunk, akit köteleztek a szolgáltatás igénybevételére. Az ő esetében az is jó induló állapot lehet, ha hangot ad a kötelezéssel szembeni sérelmének. Sokkal nehezebb a látszólagos együttműködés, aminek jeleivel sokszor találkozunk a szociális munkásokkal. Az ilyen kapcsolatok külső formája, épp a kliens készségességének köszönhetően, kezdetben pozitív érzésekkel kecsegtet.

Az együttműködést megtagadók, vagy a látszólagosan együttműködők jellemző viselkedési mintái:

- a találkozás nehezen jön létre, amit a kliens vagy drámai magyarázatokkal, vagy magát e körülmény áldozatának bemutató hivatkozással indokolja,
- a megbeszélte időponthoz képest sokkal később, vagy más napon jön, és ilyenkor a szociális munkást okolja, ha akkor nem tud foglalkozni vele,
- nem nyit ajtót, bár otthon van,

- hagyja a segítőt beszélni, szinte „issza” a szavait,
- mindenre bólogat, helyesel, gyakran ismétli, amit a segítő mond,
- hízeleg, ok nélkül dicséri a szociális munkást,
- korrumpálja, érzelmileg zsarolja a szociális munkást: „ha nekem ezt meg tetszik tenni” „ha ezt nem teszik megtenni, akkor nekem végem”,
- a megállapodásokat nem tartja be, és amikor ez kiderül, másokat okol,
- tudatlannak, gyengének mutatja magát,
- szeretne összekacsintani a szociális munkással: „ugye, mindnyájan így vagyunk vele”,
- kerüli a személyességet, magáról nem beszél, másokról annál többet, és gyakran használ általános alanyt: „az emberek, a férfiak, stb.”

Az ilyen viselkedést mutató kliensek körében vannak, akik ezt az együttműködési (illetve együtt nem működési) stratégiát tudatosan használják, és manipulálják a szociális munkást. Sokak esetében azonban az alávetettség mindennapi tapasztalata alakította ki a szervilis, behódoló hozzáállást, ami mögött az a szándék ismerhető fel, hogy a „hatalommal jó jóban lenni.” Belátható, hogy az ilyen tapasztalatoknak van valóság alapja.

Akár manipulációról, akár a túlzottan önfeladó kapcsolati viszonyokról van szó, látnunk kell, hogy mindkét stratégia az adott helyzethez való alkalmazkodás egy formája, de egyáltalán nem biztos, hogy a kliens életének minden területére és viszonyaira igaz mintázat. A szociális munkás szaktudása arról szól, hogy a segítő és kliens kapcsolathoz szükséges együttműködést támogassa, és képes legyen a kliens életében létező kapcsolatok sajátosságát feltárni és megérteni.

Amennyiben az együttműködés a segítő minden törekvése ellenére meghiúsul, jelezni kell az önkormányzat/munkaügyi szervezet felé a kapcsolat megszakadását. A program megvalósulását kudarc esetén is értékelni kell, s pontosan dokumentálni a kapcsolattartás meghiúsulásának okát. Pl. az igénybe vevő többszöri megkeresésre a határozatban megjelölt időn belül nem jelentkezik az együttműködésre kijelölt intézménynél, nem működik együtt a személyre szabott program kidolgozásában, nem teszi meg az általa vállalt feladatokat a program sikeres végrehajtása érdekében stb.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) A gyakorlatból vett példák és a résztvevők tapasztalatainak alapján melyek azok a legjellemzőbb élethelyzetek, viselkedések, amelyek együtt nem működést jeleznek a jegyzőnek a kollégák?
- 2.) Hogyan előzhetők meg ezek a helyzetek?
- 3.) Az esetek hány százalékában találja nem együttműködőnek a saját ügyfeleit?
- 4.) Mit tesz, amikor azt tapasztalja, hogy az együttműködés nem valósítható meg?

### 2.2.10. Értékelés, lezárás

A beilleszkedési tervben foglaltak teljesítését az együttműködésre kijelölt szervnek (a módosításra vonatkozó javaslatot megelőzően is), de legalább évente értékelnie kell (jegyző vagy a munkaügyi szervezet számára megküldendő).

Az értékelés – leegyszerűsítve – valamilyen tervhez vagy követelményhez való viszonyítást jelent. A teljesítés mindig valami teljesítményt feltételez, a teljesítmény az, amit az értékelés során minősítünk. Az értékelési szempontrendszer kialakítását nagymértékben befolyásolja az értékelés célja: mit akarunk értékelni és milyen tartalommal.

A beilleszkedést segítő program vonatkozásában **a folyamatos** (ez képezheti a beilleszkedési program módosítására vonatkozó javaslat alapját) **és az utólagos értékelés a meghatározó.**

A **folyamat** (vagy kísérő, fejlesztő) **értékelés** lényege egyszerűen, hogy rögzítse a folyamat erős és gyenge pontjait a kötelezett, a szolgáltatások, a munkatársak és a feltételek tekintetében. Míg az **utólagos értékelésben** a teljesítés menetére vonatkozóan csak az eredmény és az eredmények oka jelenik meg, addig a kísérő értékelés a **folyamatos aktualizálást** szolgálja.

Az utólagos értékelés során a megvalósulást értékeljük, azt, hogy a beilleszkedési program mennyire volt hatékony, elérte-e a kitűzött célt, meghatározható-e a siker és milyen következtetéseket vonhatunk le a jövő számára. Az értékelés akkor teljes, ha tartalmaz olyan minőségi kritériumokat, mint az ügyfelek megelégedettsége, a motiváció és az önállóság növekedése, a segítő hálózat társadalmi hasznossága.

**Az értékelés során a megállapodásban rögzített feladatok végrehajtása által várható eredményt vetik össze a tényleges eredménnyel.** Ha az igénybe vevő több szervvel működik együtt, akkor az éves értékelést közösen lehet elvégezni.

Az évenkénti értékelésnél az egy év alatt a tényleges, az egyénnel foglalkozó munkáról kell az értékelést elkészíteni. Érdemes azonban a folyamat közben is értékelést készíteni, hiszen – szükség szerint – a célok, eszközök módosítására kerülhet sor.

**A beilleszkedést segítő program a kitűzött célok elérését követően lezárható,** azonban a pénzbeli ellátás folyósításának (RSZS) feltételeként az együttműködési kötelezettség az érintett számára továbbra is fennáll (kivéve a RÁT-osoknál, amennyiben az álláskereső megállapodás a családsegítővel való további együttműködés vonatkozásában módosul). Ebben az esetben az együttműködési kötelezettséget célszerű a legalább **3 havonkénti személyes találkozásra** szűkíteni.

#### GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Milyen teljesítményelvárásokat fogalmaztak meg az Ön munkaadói a „Beilleszkedési programban” végzett munkájukkal kapcsolatban?
- 2.) Hogyan zajlik az Ön teljesítményének értékelése?
- 3.) Elégedett-e Ön az értékelésnek ezzel a formájával?
- 4.) Milyen egyéb formát fogadna szívesen?
- 5.) Megkérdezzük-e a kliensek véleményét a programmal, a végzett munkával kapcsolatban?
- 6.) Tapasztalata szerint melyek a sikeres „kimenetek”?

## 3. Szociális csoportmunka aktív korú, együttműködésre kötelezett munkanélküliekkel

### 3.1. Kiindulópontok

A gyakorlati munkában szakmai *alapkövetelmény az adott klienscsoport ismerete*. A szociális munka gyakorlata szempontjából fontos, és használható megközelítés a rendszerszemlélet, amely úgy tekint a kliensekre, mint mindenki másra: vagyis olyan személyre, akinek viselkedése nem csak önmaga által, hanem környezete által is meghatározott.

A gyakorlati munka szempontjából a klienscsoport általános jellemzőinek megadása az alapelvek kialakítása szempontjából fontos tényező, minden egyes esetben pontos útmutatásul szolgál. A kutatások azt mutatják<sup>11</sup>, hogy a rendszeres szociális segélyben részesülők többsége olyan 50 év feletti nő, aki alacsony iskolai végzettséggel, többnyire kistéleplésen él. Fontos tudnunk, hogy a klienscsoportot az évek óta tartó rendszeres, fizetett, legális bér-munka nélkülsége jellemzi. **A gyakorló szociális munkások azt is tudják, hogy a tartós munkanélküliek többsége nem munkátlan.** Többnyire feketén dolgoznak, és/vagy más módon jutnak piaci, és nem csak segélytípusú jövedelemhez/erőforrásokhoz. Ezek a kliensek megtanulták az ezzel az életformával járó bizonytalanság, és az abból adódó feszültség elviselését. A foglalkoztatáspolitikai és szociális **intézményrendszerrel való eredményt nem hozó** – kudarcként átélt –, sokszor **személytelen kapcsolatot** érdektelenséget, évek alatt **apátiát vált ki az emberekből**. A helyi munkaerőpiacon szerzett tapasztalatok, sok esetben a minden szempontból jelenlévő kiszolgáltatottság, tehetetlenség ténye és érzése jellemző érzelmi állapot<sup>12</sup>. Kistélepléseken, a helyi társadalom értékítéletei által meghatározott, megbélyegző viselkedés kirekesztetté teszi őket, elszigetelődnek, esetleg csak a hasonló helyzetben lévőkkel tartanak felszínes kapcsolatokat, magányossá válnak.<sup>13</sup> A szervezeti rendszerekhez fűződő viszonyok, a sürgető szükségletek kielégítése szempontjából valós segítséget nem nyújtó kapcsolatok sok negatív indulatot keltenek. Ezek az indulatok lefojtódnak, s ismét robbanásra készek, amint kényszerű kapcsolatokban kell újra részt venniük korábbi frusztrációik helyszínein, ismétlődő helyzeteiben. A kutatások és a gyakorlati tapasztalatok egyaránt azt mutatják, hogy ezek az emberek jelentősen elmagányosodnak – sokszor családotól – és kiégnek. Egyik napról a másikra élnek, önbecsülésük alacsony, távlatokban nem képesek gondolkodni, és nem is hisznek pozitív változásokban. Találkozunk olyan kliensekkel, akik tartósan vagy átmenetileg képtelenek a társadalmi, környezeti változások követésére, például azért, mert nincs elég önbizalmuk tanulni, készségeik megkoptak, nincs már motivációjuk a „legális” bér-munka keresésére, esetleg valamely mentális betegségben szenvednek.<sup>14</sup> Ezen tényezők az egyéni viselkedési, megbirkózási mintázatokban eltérő hangsúlyokkal jelen vannak az életfeltételek, a szükséglet-kielégítés szempontjából mind pozitív, mind

11 Varsányi 2006, Dobszai 2003, Muhi 2000

12 Ritoókné Ádám M.: A tanácsadás pszichológiája. Szöveggyűjtemény, Nemzeti Tankönyvkiadó Zrt., 2002

13 Kozma Judit–Csoha Judit–Czibere Ibolya: Helyi társadalmak, kirekesztettség, szociális ellátások, Kosuth Egyetemi Kiadó 2004

14 Bánfalvy Csaba: A munkanélküliség szociálpszichológiájáról, Akadémia Kiadó 2003

negatív értelemben, ezért a gyakorlati munka szempontjából lényeges, hogy minden egyes kliensről tudjuk, mik azok az erősségek és gyengeségek, amelyek meghatározzák, fenntartják jelen helyzetüket.

*A fentieket összefoglalva megállapíthatjuk, hogy a klienscsoport általános jellemzői, a kirekesztettség, a magány, az entrópia – a személyes és kapcsolati erőforrások kimerülése –, szakmai szempontból megalapozzák a csoportmunka szükségességét.<sup>15</sup>*

### 3.2 A magyar gyakorlat

A kliensek fent vázolt szükségletei, a kötelezés törvényi előírásai, a klienscsoport nagyságából adódó túlterheltség arra vezette – időben legkorábban – a szociális munkásokat, hogy használják a csoportmunka módszerét az aktív korú, rendszeres szociális segélyezett körében. A munkában a módszertani családsegítők voltak az „első fecskék”. Az ő tapasztalataik alapozták meg a professzionálisnak mondható csoportmunkát az adott klienscsoporttal.<sup>16</sup> Az eltelt évtizedek során a klienscsoporttal folytatott munka tapasztalataira építve a következők alap- csoporttípusokat látja indokoltnak a szakma: önségítő csoport, képességfejlesztő csoport, álláskereső klub.<sup>17</sup> Azt, hogy mely szervezet mely csoportokat működtet, azt szakmai programja határozza meg. A kliensek részvétele az egyes csoportok munkájában egyéni beilleszkedési tervükben kerül meghatározásra.

Az SZMI által 2007-ben kiadott Irányelv a Segélyezettek Beilleszkedési Programjához c. dokumentum Foglalkoztathatóság javítása – felkészítés álláskeresőkre c. fejezetében az alábbi kategorizációt találjuk a csoportmunkával kapcsolatban:

**Álláskeresői készségek erősítése terén:** munkavégzésre felkészítő csoporttréning, aktív korú nem foglalkoztatottak személyes hatékonyságát fejlesztő tréning. A két tréninghez vázlatos leírást is ad az Irányelv.

**Az egyéni képességek fejlesztése területén:** kommunikációfejlesztő csoport, konfliktuskezelési készségek csoportmunkában, önismereti csoport, személyiségfejlesztő csoport.

**Szocializáció, reszocializáció, kapcsolatépítés területén:** kreatív-klub, erőnlét-klub, filmklub, életmód-klub, háztartási ismereteket oktató csoport.

Azt, hogy egy adott településen mely típusú csoportot indíthat el egy szociális munkás, sok tényező függvénye: a klienscsoport szükségletei, a helyi közösség akarata – szabályzóba foglalva –, széles értelemben véve az erőforrások rendelkezésre állása – beleértve a szakemberek hozzáértését is – határozzák meg a lehetőségeket.

---

15 Toseland R.–Rivas R.F.: Bevezetés a csoportmunka gyakorlatába. Macmillan Publishing Company, New York, Collier Macmillan Publishere, London, 2002 Németh L.: Szociális munka csoportokkal. In: Kézikönyv szociális munkásoknak, SzSzSz, Budapest 2002.

16 Többek között PHARE, OFA és HEFOP programok keretében.

17 Mecsei I.–Pacsuráné B. É.–Szabó J.–Zomboriné Botás M.: SBP Segélyezettek Beilleszkedési Programja, Irányelv. SZMI 2007.01.13.

## FELADATOK

### A) Csoportélményhez kapcsolódó feladatok

- 1.) Gyűjtse össze, hogy a szakirodalom szerint milyen előnyei és hátrányai vannak a csoportmunka alkalmazásának a szociális munkában!
- 2.) Beszélje meg csoporttársaival, hogy az adott klienscsoport szükségleteihez hogyan kapcsolódnak a csoportok által nyújtott előnyök általában, és a beilleszkedési programban meghatározott csoporttípusonként!
- 3.) Mutassa be, hogy milyen csoportokat szervezett már szakmai munkája során!
- 4.) Mesélje el, melyek a legmeghatározóbb, legtanulságosabb csoportélményei!

### B) Kötelezéshez kapcsolódó feladatok

#### Gondolja végig!

- 1.) Munkanélküliként/munkakeresőként mi váltott ki ellenállást Önből leginkább!
- 2.) Milyen hiedelmei voltak, mielőtt állásba próbált jutni? Hogyan változtak ezek az idő haladtával?
- 3.) Mi az, ami a legnagyobb ellenállást váltotta ki Önből?
- 4.) Milyen más tényezők váltottak ki ellenállást?
- 5.) Rangsorolja ezeket!
- 6.) Írja le, majd mondja el egy csoporttársának, hogyan viselkedett ezekben az esetekben?
- 7.) Fogalmazza meg, mire lett volna szüksége ahhoz, hogy pozitívvá váljon az élmény?
- 8.) Tájékoztatódjék a szakirodalomban arról, milyen viselkedésre számíthat a kötelezett kliensek részéről! Vesse össze önmagával kapcsolatos tapasztalataival!

### C) Csoportok a magyar gyakorlatban

- 1.) Gyűjtse a magyar gyakorlatra vonatkozó esetleírásokat, esettanulmányokat, módszertani állásfoglalásokat a tárgykörben az Interneten (tanulmányok, hírcikkek, módszertani anyagok, állásfoglalások)!
- 2.) Tematizálja a talált szakmai anyagokat szakmai szempontok szerint!  
(Támpontok: mely szükségletre reflektálnak? Milyen célokat követnek? Milyen szerepet vállalt bennük a csoportvezető? Milyen volt a csoportösszetétel?)
- 3.) Adjon választ arra a kérdésre, hogy a Beilleszkedési program Irányelvei által ajánlott csoportok közül melyek azok, amelyekben már van élet- és/vagy szakmai tapasztalata: gyűjtse össze tapasztalati tudásait!
- 4.) Készítse el személyes SWOT analízisét a csoportvezetés területén!  
(Támpontok: készségek három alapvető területe, elméleti tudás a csoportokról és a munkanélküliségről, csoportvezetői tapasztalatok a munkanélküliekkel való munkában, személyes tapasztalatok a munkanélküliségről.)

### 3.3. Felkészülés a munkára

A csoportmunka szakirodalmának képviselői közül többen (Rooney 1992, Tripol 1994, Gambrill 1997) jelzik, hogy a kötelezett kliensek csoportjaival végzett munka a kötelezés, és az ezzel járó kettős mandátum tényéből adódóan hordoz néhány, a gyakorlati munka szempontjából lényeges sajátosságot más összetételű csoportokhoz viszonyítva.

A sajátosságok közül a legfontosabbak: *a célok megválasztásának, a vezetői szerep kijelölésének és megtartásának nehézségei, a csoportdinamika és annak támogatására használható stratégiák, módszerek, és technikák.* A következőkben ezen szempontok mentén haladunk.

Bármely csoportot is akarunk működtetni, a munka megkezdéséhez – a tervezés előtt – át kell tekinteni egyfelől **a kötelezés hatását az emberi viselkedésre**, másfelől a csoportvezetőnek saját alkalmasságát, beleértve attitűdjét a kötelezéssel kapcsolatban. A szakirodalom egyértelműen foglal állást abban, hogy a kötelezettség ténye ellenállást vált ki minden emberből, függetlenül bármely jellemzőjétől.<sup>18</sup> Az ellenállás alapja a változásokhoz kapcsolódó szorongásunk. Ez gátja fejlődésünknek, rugalmatlanná teszi gondolkodásunkat, blokkolja érzelmeinket, bénítja viselkedésünket.<sup>19</sup> Ez nem csak a kliensekre igaz, hanem a szociális munkásokra is. Azt már most szükséges leszögezni, hogy az ellenállás nem feltétlenül gátja az eredményes munkának akkor, ha a szociális munkás tisztában van saját és kliensei viselkedésének mozgatórugóival, a várható viselkedésekkel, és birtokában van azoknak a módszereknek és technikáknak, amelyekkel csökkenthetőek az ellenállások. A csoportvezető fő feladata éppen szakmai szerepéből adódóan az, hogy a fejlődést, a változást támogassa. Erre csak akkor képes, ha önmagával is tisztában van.

**A munkafolyamat első feladata tehát, hogy a szociális munkás tisztázza önmagában, milyen szerepben fog dolgozni, mint csoportvezető.** A saját motivációk, célok, és szerepelképzelések tisztázása a kötelezett klienscsoport esetében kiemelt jelentőséggel bír.<sup>20</sup> A kötelezett kliensek a korábban megélt frusztrációikból származó indulataikat kivetítik a szociális munkásra. A szociális munkásnak nagyon egyértelműnek kell lennie már az indulásnál, majd újra és újra világossá kell tennie, hogy mit képvisel: milyen szankciókat alkalmaz, milyen jogai vannak, mire vonatkozik a titoktartása és mire nem, mit vár a tagoktól a munka során. **A csoportmunkában jelentős csoportnyomás nehezedik a szociális munkásra**, ahol már az indulási fázisban erős ellenállásokba ütközhet, akár a teljes csoport részéről is<sup>21</sup>. Ezt csak akkor tudja jól kezelni, ha egyrészt tisztában van azzal, kivel szemben, miben lojális és miben nem, másrészt a lehető legpontosabban és legerőteljesebben nyilvánítja ki a csoporttagok számára, mi az, amit vár, vállal, kér, követel.

---

18 Bradford W. Sheafor–Charles R. Horejsi;\_ Gloria A. Horejsi: Tehcniques and Giudelines for Social Work Practice, Allyn &Bacon, 1988 Ronald H. Rooney: Strategies for Work with Involuntary Clients, Chapter 13: Working with Involuntary clients in Group; Book by Chris Trotter; Allen & Unwin, 1999.

19 I.Yalom: A csoportpszichoterápia elmélete, Animula; Budapest 2001

20 Bradford W. Sheafor- Charles R. Horejsi;\_ Gloria A. Horejsi: Tehcniques and Giudelines for Social Work Practice, Allyn &Bacon, 1988 Ronald H. Rooney: Startegies for Work with Involuntary Clients , Chapter 13: Working with Involuntary clients in Group; Book by Chris Trotter; Allen & Unwin, 1999

James Barber : Beyond Casework- „A slight Digression: Casework with Involuntary Clients” , MacMillan Press

21 Ellenállások: Horejsi 1999, Yalom 2001, Toseland 2002

A szociális munkás szerepét nem kizárólag belső motivációi határozzák meg, hanem a kliensekhez való viszonya, a szervezet, amelynek és vagy/amelyben dolgozik, az a szélesebb társas közeg, amely kapcsolatban áll a kliensekkel, a szakmai közösség. Az elvárások különbözősége akkor is konfliktusok forrása, ha a csoportvezető előre tisztázza saját szerepét, hát még ha nem teszi! Az itt és most helyzetekben ránehezedő többoldalú nyomás elbizonytalaníthatja, következetlenné, részrehajlóvá, labilissá teheti állásfoglalásait. Ez a bizonytalanság aztán rányomja bélyegét a csoport működésére: fokozott bizonytalanságot kelt a csoporttagokban, így növeli az esélyét annak, hogy korábbi, sikertelen, esetleg manipulatív viselkedésekkel álljanak ellen a változásoknak.

## FELADATOK

### **Saját szerep tisztázásához kötődően**

- 1.) Rendszerezze önmaga számára és tanulja meg, hogy pontosan milyen szabályokat kell betartatnia és betartatnia, mint a helyi rendelet alkalmazójának, és mint annak a szervezetnek a tagja, amelynek dolgozik!
- 2.) Összegyűjtött és tematizált eseteleírásai közül válasszon ki kettőt! Vizsgálja meg a csoportvezető vezetői szerepét, azonosítsa beavatkozása alapján motivációját!
- 3.) Írja össze, hogy milyen elképzelései vannak arról, milyen viselkedést várnak Öntől leendő kliensei, felettesei, önmaga! (Pozitívokat és negatívokat egyaránt.)

### **A kliensek motiválásával kapcsolatosan**

- 1.) Összegyűjtött és tematizált eseteleírásai közül válasszon ki kettőt! Azonosítsa a szereplők ellenállást jelentő viselkedését és a mögötte meghúzódó valós motivációt!
- 2.) Keressen összegyűjtött eseteleírásaiból példát arra, hogy a vezető vagy a valamely csoporttag – esetleg a csoport egésze – manipulálta, vagy megpróbálta manipulálni a többieket! Azonosítsa a megkérdőjelezhető viselkedést és a benne rejlő attitűdöt!
- 3.) Keressen a változás, fejlődés szempontjából hasznosabb megközelítést! Gondolja végig, milyen viselkedéshez vezetne az új megközelítés!
- 4.) Írjon le egy olyan momentumot szakmai munkájából, amikor Ön manipulált másokat!
- 5.) Dolgozza fel, haladjon az előző feladat útmutatásai alapján!

### 3. 4. A csoportmunkára való felkészülés materiális és fizikális feladatai

Ahhoz, hogy csoportokkal tudjunk dolgozni, megfelelő feltételeket kell biztosítani. E feltételek vonatkoznak a térre, a környezetre és annak felszereltségére, ahol a csoporttagok összegyűlnek. Egyrészt szükséges egy megfelelő nagyságú szoba, ahol 10-15 ember elfér. Számításba kell venni, hogy a csoportozás általában többfunkciós teret igényel, ahol rendszerint teljes csoportban, körben ülve, egymástól nagyjából arasznyi távolságra is kényelmesen kell elhelyezkednie a csoporttagoknak, valamint az egy vagy két csoportvezetőnek. Gondolnunk kell azonban a feladatokhoz kapcsolt alcsoportok elhelyezésére is, amikor 4-5 fős kisebb csoportnak egymástól külön kell dolgoznia, valamint a mozgásos gyakorlatokhoz is elegendő hely szükséges. Fontos egy ilyen szoba kialakításánál, hogy önálló bejárata legyen, és izolálni lehessen az intézmény más tevékenységétől. Tehát ne átjáró szoba, ne olyan helyiség legyen, ahol a napi munkához szükséges fontos eszközöket tartják, mert akkor vagy állandó zavarásnak van kitéve a csoport, vagy azok a kollégák, akik nem vesznek részt a csoportban, nem férnek hozzá a munkájukhoz szükséges iratokhoz, számítógéphez stb.

A csoportszobák tartozéka a kényelmes szék, a mozgatható nem túl nagy asztalok, a mozgatható tábla (flipchart), esetleg falra rögzített tábla, íróeszközök, zene vagy film lejátszására alkalmas berendezések, és a munkához, az adott feladathoz tartozó bármilyen eszközök. Ezek gyakran egészen hétköznapi tárgyak (labdák, kendők, színes újságok, ragasztók, ollók, kisebb-nagyobb dobozok, fotók, építőkocka, stb.), vannak magunk által elkészíthető, és vásárolható eszközök.<sup>22</sup> Érdemes idővel egy csoportozáshoz szükséges alapkészletet kialakítani. A fő szabály, hogy az adott csoport programjához szükséges tárgyak és körülmények a rendelkezésre álljanak.

Ha az intézmény nem rendelkezik megfelelő helyiséggel, akkor másutt, a fentieknek megfelelő adottságokkal rendelkező helyet kell találni.

Az előkészítő feladatokhoz tartozik a csoport működtetéséhez szükséges pénzügyi források előteremtése. Ez egyrészt tervezhető az intézmény költségvetésében, másfelől a beszerzéseknél érdemes a csoportmunkához szükséges dolgokat is beépíteni. Lehet pályázat útján, illetve támogatók bevonásával is forrásokat teremteni. A pályázati utak már viszonylag ismertek, ezért ezzel most nem foglalkozunk. Amit viszont ritkán alkalmaznak a szociális szakemberek, hogy helyben keressenek szponzorokat. A szponzorokról általában mindenkinek a nagyvállalatok, multinacionális szervezetek jutnak eszükbe. Velük kapcsolatban fontos azt tudni, hogy rendszerint az év elején döntenek a jóléti támogatások forrásairól, azokról a kedvezményezett csoportokról és tevékenységekről, amelyeket, szintén pályázattal lehet elérni. Gondolnunk kell azonban a helyi vállalkozókra, üzletek tulajdonosaira, a közösség ismert és befolyással rendelkező tagjaira, és mindenkire, akit érdekeltté tudunk tenni a támogatásra. A szponzorálás formája nem csupán a pénz, lehet „természetben” is kérni támogatást.

---

<sup>22</sup> Vannak különféle szakboltok, ahol művészeti vagy más kreatív tevékenységhez szükséges dolgokat lehet kapni, illetve olyan taneszköz-kereskedések, ahol a fejlesztéshez szükséges, arra kialakított tárgyakat lehet vásárolni.

**Példák:**

„Problémás” kamaszok csoportösszejövételére a helyi zöldséges rendszeresen 2-3 kiló gyümölcsöt küldött, a helyi írószerszám és nyomtatványbolt tulajdonosa két csomag A4-es papírt adott, a helyi közlekedési cég egy Budapest oda-vissza útra ingyenes közlekedést ajánlott fel a gyermeknap alkalmából.

Köz munkát végző emberek munkaerőpiaci reintegrációt támogató csoportjában egy ügyvédő a munkavállalókat érintő jogi kiskapukról beszélt, és néhány érintettnek jogi tanácsot adott a csoportfoglalkozás keretében.

### 3.5. A tagok kiválasztása és orientálása

Az adott klienskör esetében nincs lehetősége a szociális munkásnak arra, hogy a csoportösszetételt maga határozza meg. Ebből az következik, hogy a kötelezettségen kívül a csoport működése szempontjából más, lényeges jellemzőkkel is érkeznek tagok. Például a nehezen megközelíthető, zárkózott, kliensek olyan emberek, akik nagyon nehezen teremtenek emberi kapcsolatokat. Vagy mentálisan beteg emberek, akik fokozottan szoronganak a csoporthelyzetektől. Gyakori, hogy alkoholbetegekkel, játékfüggőkkel találkozunk ebben a klienskörben. Egyszer-egyszer előfordul, hogy veszélyes, esetenként agresszíven viselkedő kliens kerül a csoportba. A csoportvezetőnek az előkészület fázisában szükséges felmérnie, hogy ezek a jellemzők csak nehezítik a csoport haladását, vagy veszélyeztetik is, esetleg ellehetetlenítik. Bár a csoportösszetételt akkor sem határozhatja meg, ha volnának komolyan veszélyeztető tagok, de felkészülhet a fogadásukra. A munka során el is döntheti, hogy megválnak-e a csoport a munkát ellehetetlenítő tagoktól, de az indulásnál minden kötelezett kliensnek – a szabályok szerint – ott kell lennie.

A csoportban való hatékony részvételnek vannak alapfeltételei, melyeket a felkészülés során, a rendelkezésre álló dokumentumok tanulmányozásakor, a klienseket ismerő szociális szakemberrel és/vagy pszichológus kollégával történő konzultáció során, illetve amennyiben ez szükséges, orientációs interjú alkalmával vizsgálni kell.

Az elemzésnek a leendő résztvevővel kapcsolatban ki kell terjednie az alábbiakra:

1. kapcsolatteremtés képessége,
2. szabálytartás- külső szabályok elfogadásának, betartásának képessége,
3. kommunikációra való képesség-nem feltétlenül és kizárólag beszédkészséget értünk alatta,
4. önfegyelem képessége.

A személyes alkalmasságon túl szükséges felmérni, hogy a leendő tagoknak milyen, a részvételt nehezítő vagy akadályozó kötelezettségei vannak. Az előkészületi munka része, hogy ezek felszámolásában, enyhítésében segíteni kell a kliensnek. Utaltunk korábban a feketemunkára, amely létalapot jelent ezeknek az embereknek. Egy csoport működése miatt – bármilyen fontos is –, a kliens NEM kerülhet rosszabb helyzetbe, mint korábban volt; nem lehet, hogy elveszítse megélhetésének forrását, bármi legyen az. A szociális

munkásnak nem feladata ítélkezni a kliensek felett, akármiből is fedezzék szükségleteiket, az viszont feladata, hogy szembesítse a klienseket azzal, hogy amit tesznek, annak következményei vannak.

Az orientáló interjú legfőbb haszna, hogy csökkentheti a kötelezettek ellenállását, növelheti a szociális munkás elkötelezettségét a kliensek segítségével kapcsolatban, az alábbiak szerint:

- növeli a kliensek motivációját azáltal, hogy lehetőséget ad a korábbi frusztrációkból származó feszültségeik, a kötelezés miatti dühük csökkentésére
- egymásra vonatkozó információ-cserére van lehetőségük a feleknek – felmérhetik egymás erősségeit, de gyengeségeit is –, ez növeli biztonságérzetüket; ez a kezdő vezetőknél legalább olyan fontos tényező, mint a klienseknél
- lehetőséget teremt arra, hogy a kliens megtapasztalja a szociális munkás segítőkészségét konkrét, kézzel fogható, a csoportban való részvételét megkönnyítő beavatkozások – gondoskodás, képviselet, beszerzés – elvégzésével; ez növeli együttműködési hajlandóságát.

## FELADATOK

- 1.) Állítsa össze az orientáló interjú főbb témaköreit egy kiválasztott klienskörre (pl. 55 évnél idősebb családban élő, tartósan állástalan nők/férfiak, gyermeküket egyedül nevelő anyák stb.) abból a célból, hogy az interjú során kiderüljön tud-e, képes-e csoportban együttműködni az interjú alanya!

### TÁMPONTOK:

A társas kapcsolataiban mennyire aktív (kezdeményező vagy alkalmazkodó)?

Mit tart fontosnak a másokkal való kapcsolatban?

Mi az, amit elfogadhatatlannak ítél?

Hogyan fejezi ki önmagát?

Milyen kommunikációs csatornákat és milyen expresszivitással használ?

Kit fogad el tekintélynek?

Hogyan reagál a kontrollra, szabályokra?

Érzelmeinek kifejezésében hogyan és mennyire kifejező?

Kezdeményez-e kapcsolataiban?

- 2.) Gondolja végig, hogy mi csökkentheti a csoportban való részvétel hajlandóságát, beleértve a praktikus szempontokat, pl. idő, távolság, személyes költségek!
- 3.) Gondolja végig, mit kellene és mit lehetne tenni, hogy az akadályok csökkenjenek?
- 4.) Ki, mit tehet? Amit lehet, tegyen meg, lehetőleg az érintettek közreműködésével!

### 3.6. A csoport programjának, tematikájának kialakítása

A csoportmunka, a csoportvezetés irodalmából jól ismert, hogy a csoport céljainak elérése érdekében, a csoportfolyamat fejlődési fázisainak megfelelően érdemes a csoport egészére és a találkozások egyes alkalmaira tervet készíteni. E terv elkészítésében a csoport vezetői abban az értelemben vesznek részt, hogy megfelelő eszközzel, eljárásokkal és gyakorlatokkal, mintegy lehetséges kínálatot készítenek a csoport tevékenységére. A hangsúly a kínálaton van, amit gyakran elfelejtene a szakemberek. Vagyis nem arról van szó, hogy pl., az ismerkedési fázisban, az ismerkedést segítő strukturált gyakorlatokat kötelezően és menetrendszerűen végre kell hajtani a csoporttal.

#### *Példa:*

*Alacsony iskolai végzettségű, tartósan munkanélküli, vegyes korosztályú nők csoportjában, akik az előzetes felmérés szerint még soha sem voltak ilyen csoportban (trénin- gen), a csoportvezetők körbe ültették le a csoport tagjait. Nem figyeltek arra, hogy ez az idegen helyzet már növelte a csoport feszültség szintjét, a tagok szereplési szorongásait. Majd egyéni bemutatkozásra szólították fel őket, azzal a módszerrel, hogy a nevüket és öt dolgot mondjanak el magukról. A kör nehezen indult, és egyre nagyobb feszültséggel készült a sorban következő, aminek eredményeként sem a nevekre, sem a jellemzőkre nem emlékezett a többség. Ha az a szándékunk, hogy a feszültséghez való alkalmazkodást mérjük fel, akkor lehet vállalni ezt a feladatot. Ha az amúgy is meglévő kezdeti feszültséget szeretnénk csökkenteni, akkor más bemutatkozási műfajt választhatunk, például: még mielőtt körbe ültetnénk a csoporttagokat, egyszerű kérdésekkel (ki ivott ma reggel kávét, ki teát, ki reggelizett, ki jött busszal) a helyiség különféle pontjaira gyűlhetnek össze, az azonos választ adók (a jobb sarokban, akik ma reggel kávét ittak), egy-egy csoportot képviselve, majd e kiscsoportokkal beszélgetést kezdeményezhetünk. Az előnye, hogy mozgásban tartjuk a résztvevőket, ami csökkenti a feszültséget, könnyen megválaszolható kérdéseket teszünk fel, ami növeli az önbi- zalmat, kiscsoportokban jobban felmérhetik egymást, ami a kapcsolatok első alapját adja, de az egyéni szereplés még háttérben marad, illetve természetes módon kerül elő.*

Gyakran **tapasztalatlan, vagy a módszert fetisizáló csoportvezetők esetében megfigyelhető, hogy elsősorban a saját megvalósítandó tervükre figyelnek, és a csoporttagok, illetve a csoport reakcióitól függetlenül, végrehajtatják az általuk elképzelt feladatokat.** A csoportra való felkészülés egy fikció alapján történik, amelyben nagyjából elképze- lik a csoportvezetők, hogy mit szeretnének elérni, azt hogyan, milyen eredményt vár- nak, és arra milyen lehetséges válaszok, reakciók várhatók. De **a valóság sokszor más,** és az adott szituációban gyakran sutba kell dobnunk az előzetes ütemtervünket, mert a csoport nem fogadókész, más érdekli. Ilyenkor rugalmasságra van szüksége a cso- portvezetőknek, ami ugyanakkor a résztvevők és a vezetők kitűzött közös célját szolgálja. Itt az a fajta felkészültség és belátás szükséges, amely segít abban a felismerésben, hogy a célokat sokféle úton tudjuk elérni, és a vezetőknek vannak ahhoz is eszközei, hogy a csoport szándékaival egybecsengő úthoz szükséges technikákat alkalmazzák.

Hasonlóan a csoportmunkához szükséges dolgok gyűjtéséhez, a különféle helyzetekben alkalmazható strukturált gyakorlatok, eljárások gyűjteményét is érdemes minden csoportvezetésre vállalkozó szakembernek összeállítani. A fontos szabály minden ilyen „játékhoz”, hogy csak olyan gyakorlatokat adjunk, amit magunk is kipróbáltunk, végigcsináltunk.

Más a helyzet, ha feladatorientált csoportmunkát végzünk. Ilyenkor is a csoport céljai adják a folyamat tartalmát, azzal a különbséggel, hogy a célok elérésével kapcsolatban felmerülő problémákat feladatokká kell formálni, amelyek viszont a csoport által hozott kérdésekből, a tagok között zajló interakciókból fakadnak.

**Példa:**

*Egy többségében cigány származású férfiakból álló csoportban, akik közmunkát végeztek a településen, visszatérő panaszként hangzott el, hogy olyan helyekre küldik ki őket dolgozni, ahol, bár van mit tenni, de igazán nincs értelme az ott végzett munkának. A férfiak arról beszéltek, hogy a településen vannak olyan utcák, terek, elhagyott telkek, amit azért kellene rendben tartani, mert pl. ha sok eső esik, járhatatlanná válik az út, az elhagyott telken egy lefedetlen kút áll, ami veszélyes, bozotos foghíj-telek csúfítja a kisváros központját, ahol ráadásul rendszeresen tüzet raknak a gyerekek. Szerintük a városvezetésnek erre kellene jobban odafigyelni, és inkább ott kellene dolgozni. A csoportvezetők ezért a következő találkozásra a település térképét vitték be azzal a feladattal megbízva a tagokat, hogy jelöljék be, hol milyen munkát kellene elvégezni, majd listázzák az elvégzendő munkákat, határozzák meg, hány embernek kéne ott dolgozni, hány órában és milyen munkaeszközökre lenne szükség. A települést jól ismerő és közmunkát végző emberek rövid időn belül valójában egy települési közmunkatervet állítottak össze.*

**Ellenpélda:**

*Egy alacsony iskolai végzettségű, több funkcionális analfabéta emberből álló csoport számára a csoportvezető a tréningirodalom szabályai szerint olyan tréning-dossziét készített, amelyben a teljes programot leírta, a végzendő feladatokkal és gyakorlatokkal együtt. A „mű” terjedelme elérte a 20 oldalt. Ettől nagyon zavarba jöttek a tagok, többen nagyon szégyellték, hogy nem képesek átolvasni, próbálták titkolni, s amikor a vezető a kezdésnél át is akarta tekintetni a csoporttal a programot, mély és dühös hallgatással találta szemben magát.*

## FELADATOK

- 1.) Készítse el a csoport alakulási és fejlődési fázisainak megfelelő legfontosabb vezetői feladatok listáját!
- 2.) Készítse el egy csoportmunka tervezetét a tagok és a megbízó számára is a szakmailag megfelelő tartalommal és formában! (Támpontok: a megbízó számára készítendő programterv (tréningkönyv) elkészítéséhez tekintse át korábbi tanulmányait! A célcsoport számára készítendő tervezet – tréningdosszié, vázlat – elkészítéséhez a célcsoport szakmai jellemzői alapján készítsen egy A/4 oldalnál nem nagyobb terjedelmű leírást, az iskolázottsági, kulturális, életkori jellemzők figyelembevételével! Résztesse előnyben a képes, piktogrammos megoldásokat! Tüntesse fel az időpontokat, és a részvételre vonatkozó, legfontosabb három szabályt, pozitív megfogalmazásban!
- 3.) Állítsa össze egy csoportzáró összejövetel programkínálatát!

### 3.7. A csoporttagokkal, a csoport egészével való megállapodás, szerződés

Minden szerződés az emberek közötti megállapodások szimbolikus vagy formalizált rögzítése, amely emlékezteti a feleket a megállapodás tényére, tartalmára, a résztvevők ígéreteire.

A segítő hivatásokban a szerződéskötés lehet írásos vagy szóbeli megállapodás. Amikor szerződünk az ügyféllel, a klienssel, akkor valójában egy kommunikációs folyamat adott pillanatát kimerevítjük és tudatosítjuk abból a célból, hogy a szakember és a segítséget kérő egyén számára világossá váljon, hogy e pillanattól kezdve a jövőben hogyan fognak, hogyan kell cselekedni.

A csoportmunkában is létezik formalizált, írásos szerződés, amely vonatkozhat az egyénre, illetve a csoport egészére. E szerződéseket gyakran a program támogatói kezdeményezik, mivel a szerződés mintegy legitimálja, szabályozza, és jogszerűvé teszi a programban résztvevők kapcsolatát, e kapcsolat célját és formáját.

Minden szerződés tartalmazza:

- a szerződés alanyait, a szerződő felek beazonosítására vonatkozó adatokat,
- a szerződés közvetett és közvetlen tárgyát,
- a szerződés hatályát,
- a szerződés megszüntetésének módjait és feltételeit,
- a szerződés biztosítékait,
- a szerződés megszegésének szankcióit,
- a szerződés teljesítésének módjait.

Amennyiben térítéses a program, pontosan rögzíteni kell, hogy mennyit, mikor és hogyan kell fizetnie az ügyfélnek, és ennek fejében mire jogosult, pl. kaphat étkezést, tananyagot stb. A szerződés tartalma, ha egyének között kötöttek, lehet nagyon részletes a tekintetben, hogy milyen tevékenységre szerződtek a felek, ki mit tesz, kinek milyen jogai és kötelezettségei vannak, és mi történik, ha ezt nem tartják be.

A segítői munkában gyakran közel sem ilyen formális a szakember és a kliense közötti megállapodás. Sok tekintetben részletesebb, gyakran az együttműködés közös célját, a „felek” elvárásait, vállalását, felelősségeket, a kapcsolat formáját, rendszerességét, és a várható eredmények felsorolását is tartalmazza, azaz a résztvevők honnan tudják, hogy teljesültek a szerződésben foglaltak. A segítői szerződésben, mint ahogy a célokban való megállapodásban, alapelv, hogy közös konszenzuson alapuljon, mindenki értse a szerződésben foglaltakat, és elég konkrét legyen ahhoz, hogy be lehessen azonosítani, kinek mi a teendője. A segítő szerződés egy másik jellemzője, hovatovább elvárása, hogy a segítői folyamat haladtával rendszeresen felülvizsgáljuk, és ha szükséges módosítsuk.

A csoportmunkában azonban nemcsak a csoport tagjaival, mint egyénnel szerződünk, hanem a csoport egészével. Természetesen a csoportszerződés is egyéni elképzelésekből, szándékokból ered, amelyek aztán egy más minőséget képviselő közössé állnak össze. A csoportszerződés a csoportlét bázisát, alapvető megállapodásait jelenti. A fő kérdései:

1. Miért vagyunk együtt, milyen közös célok érdekében vagyunk együtt?
2. Mit várunk el egymástól, a vezetőktől, magunktól?
3. Mivel járulunk hozzá, hogy e célok megvalósuljanak?
4. Az egyes résztvevők miért felelősek, és mi a közös felelősségünk?
5. Hogyan bánunk egymással?
6. Mi történik, ha valaki megszegi a csoport normáit, szabályait?

A csoportszerződés gyakran több lépcsőben születik. Ezen első alapvető kérdéseket érdemes már a csoport alakulásakor tisztázni, mert ez adja a bizalmat, a kiszámíthatóság első alapjait. A csoporttá alakulás későbbi fázisában, amikor a csoporttagok már jobban ismerik egymást, amikor lezajlottak az egymás közötti egyeztetések, gyakran konfliktusokkal, hatalmi harcokkal is fűszerezett fejlődési fázisai, csak akkor lesz képes a csoport magát csoportként érzékelni, és ennek megfelelően további közös vállalásokat tenni.

### **3.7.1. Késés, hiányzások és lemorzsolódások a csoportból**

A csoport működéséhez sok belső szabály mellett, a munkafeltételek teljesen praktikus megállapodásainak a kidolgozására is sort kell keríteni. Ahhoz, hogy kiszámíthatók legyenek a történések, többek között az is szükséges, hogy tudjunk egymásról és számítsunk egymásra, legalább annak erejéig, hogy feleslegesen ne várokoztassuk egymást. Az időbeli pontosság és a hiányzások jelensége amúgy szorosan összefügg a munkával kapcsolatos minimális elvárásokkal. Éppen ezért a csoportban témává kell tenni, hogy mi a teendő, ha nem érünk oda időben, ha más elfoglaltságunk miatt nem tudunk részt venni a csoportban. Azok az emberek, akikkel általában a szociális munkások csoportban dolgoznak, gyakran egész más időstruktúrában léteznek, mert pl. már régóta nincs időhöz kötött tevékenységük. Éppen ezért érdemes a csoporttal kidolgozni azt a „protokollt”, amit ilyen helyzetekben alkalmazni szükséges az egyénnek (jelzés, hogy kések, hogy nem megyek), illetve a csoportnak (x percig várunk, aztán elkezdjük a munkát). Az egyéni

időstruktúra átalakításához türelem és következetesség kell, azaz el lehet fogadni, hogy idő kell ahhoz, amíg az egyén az életébe beilleszti az adott időhöz kötött kötelezettségeit, és következetesség kell ahhoz, hogy mindig jelzést kapjon a vezetőktől és a csoporttagoktól, hogy várták, mert ő is a csoport része. Előfordulhat, hogy ezzel a jelzéssel, azaz a késéssel és a hiánnyal mutatják az adott tagok, hogy nem elégedettek a csoporttal, de az is elképzelhető, hogy olyan más, általunk nem ismert problémák vannak, ami miatt nem képesek ennek az elvárásnak eleget tenni. A feladat ilyenkor, hogy a vezetők tisztázzák milyen következménnyel jár a számukra is kötelező előírások be nem tartása, a csoporttagra, a csoportra és rájuk nézve.

## FELADATOK

- 1.) Gondolja át eddigi csoportjait, amelyekben korábban dolgozott, és értékelje a saját hozzáállását, annak kifejezését, ha nem érezte magát jól a csoportban, nem értett egyet a csoport vezető(i)vel!
- 2.) Melyek azok az ellenállást, elutasítást mutató viselkedési formák, amelyek zavarba, indulatba hozzák, esetleg elkerülő stratégiát váltanak ki Önből?
- 3.) Szerepjáték keretében mutassák be: vezetési helyzet - verbális agresszió, ellen-ségesen hallgató csoport, „poénkodó” csoporttag-szerepeket és az adott helyzetben lehetséges, illetve hatékony vezetői szerepeket!

### 3.8. A csoport és az egyéni ellenállások problematikája

Az egyéni és csoportos ellenállásoknak szintén nagy irodalma van, itt mi most csak néhány kérdésre szeretnénk kitérni. Az egyik, hogy a csoportmunkára kötelezett résztvevő, éppen úgy, ahogy az esetmunkára kötelezett egyén, az ellenállások különféle formáját mutatja. Az egyéni munkához képest azzal a pluszsal kell számolnunk, hogy a csoporton belül természetes módon van jelen az „érzelmi fertőzés” lehetősége, vagyis egy-egy ember ellenállása átterjedhet a csoport más tagjaira a nélkül, hogy ők valóban ezt éreznék. Nemesgyszer a csoporton belüli hierarchiákhoz kapcsolódó személyközi viszonyok tükröződnek vissza a csoporttagok egy-egy hangadóhoz való csatlakozásában.

#### ***Példa:***

*Egy csoport egyik érzelmileg és minden más tekintetben aktuálisan rossz helyzetű tagja minden csoportfeladatot becsmérelt (strukturális ellenállás), annak értelmetlenségét hangoztatta, és időpocsékolásnak tartotta. Gyakran jelentkező negatív megnyilvánulásaiival, rossz hangulatával és nyersségével elsősorban a csoportvezetőket támadta, de gyakran jelét adta annak, hogy nem sokra értékeli a többi csoporttagot érintő kérdéseket, témákat és véleményeket sem.*

*Az egyik csoportvezető azt a döntést hozta, hogy külön beszél ezzel a csoporttaggal, ami látszólagos eredményhez vezetett. Miután a csoportban továbbra is folytatta a hangulatrombolást, a csoportvezetők a „csoport elé vitték” a témát azzal, hogy röviden összefoglalták, hogyan érinti őket ez a helyzet. A csoport értékelt a vezetők önfeltáró jelzéseit, és elindult egy beszélgetés arról, hogy ki-ki milyen hangulatban szeretne a csoportban dolgozni. Az elmondottak egyértelművé tették az elégedetlen csoporttag számára, hogy a többiek nem díjazták viselkedését. A későbbiekben is gyakran élt ezzel a viselkedéssel, de mind a csoport, mind a vezetők a helyén tudták kezelni ennek a csoporttagnak a rendszeres akadékoskodását, sőt őt nevezték ki a csoport kritikusanak.*

Tisztában kell lennünk azzal, hogy a csoport erős, és ezt az erőt képes felmutatni a csoportvezetőkkel szemben. Ez az erő egyrészt pozitívuma a csoportozásnak, mivel a vezetők szakértői hatalma sokkal kevésbé tud túlnővekedni, mint az egyéni vagy családokkal folytatott esetmunkában. Másrészt ez az erő, illetve hatalom destruktívává is képes válni, amikor olyan célok kerülnek be a csoportba, amelyek azon emberek igényeit szolgálják, akik a csoporthierarchiában magas pozíciót foglalnak el. Ilyen helyzetben több technikai és elvi megfontolása lehet a vezetőknek. A legfontosabb és elkerülhetetlen lépés a keletkező ellenállás, klikkesedés, vagy destruktív szándékok felszínre hozása. Azaz témává kell tenni a csoportban, hogy mi történik.

Nem szabad elfelejtenünk, hogy az ellenállás és a csoporton belüli destruktív viselkedés magyarázata kötődhet a nem megfelelő vezetési stílushoz is. Miután a csoportvezetők elég képzettek ahhoz, hogy a csoportra vonatkozó, bonyolult belső ellenállásokban találják meg az indokokat, könnyen megtörténhet, hogy a tagok ellenállására hivatkozva elfedik a vezetői hibákat. Ennek egyik megelőzési módja, hogy a vezetők kellő kritikával képesek vizsgálni a tevékenységüket, és számolnak a saját vakfoltjaikkal. Egy-egy vezetői hiba az amúgy demokratikus, a tagokat elismerő, bátorító, aktivizáló és együttműködésre, őszinte kommunikációra képes vezetőknél könnyen megbocsátást nyer a csoporttól. Az elhúzódozó konfliktusok, a csoporttagok rendszeres protestálása, a klikkesedés, a bűnbakképzés, a látványos passzivitás, és más hasonló csoportdinamikai jelenségek esetén a csoportvezetőnek fel kell tennie magának azt a kérdést, hogy milyen módon vesz részt ezekben a történetekben, miben kell változnia. Ha szükséges, ilyenkor érdemes külső szakmai segítséget kérni, akivel átbeszélve a vezető tapasztalatait, megvilágítható a csoportvezető helye és esetleg nem hasznos, nem megfelelő viszonyulása a csoporthoz. ***Mindig jó kiindulópont az emberi csoportok két alaptörvénye, nevezetesen: az emberek kommunikálni és együttműködni akarnak.***

## FELADATOK

- 1.) Korábbi tanulmányai alapján tekintse át, hogyan kezelheti az ellenállásokat! (demonstráció, én-feltárás, érvelés, bevonás, fokozatos ventilláltatás, kreatív módszerek, alcsoporthokra bontás)

- 2.) Tekintse át és gyakorolja az ellenállások leküzdésének verbális technikáit: visszakérdezés, további ellenérvek, ellenkező vélemény tudakolása, jégtörő, retorikus kérdés/válasz, ellenvetések megelőlegezése, differenciálás, ellenvetések megfordítása, kompenzáció: előnyök, hátrányok mérlegelése, ellenvetés háttérbe állítása, visszafordítás, elterelés, érvelés kipárnázása, bumeráng, ellenvetések rivalizálása, üresjárat, taktikai megerősítés, humoros áthelyezés, feltételezés!

### 3.9. A csoportmunka értékelése

A csoport gyakorlatilag az első pillanattól kezdve értékelhető momentumokat tartalmaz. Egyes elemei számokba foglalhatók (pl. a jelentkezők, a résztvevők, a hiányzások, a lemorzsolódók, az alkalmazott módszerek, az interakciók megszámlálása), amelyek látványos kimutatásokba is rendezhetők. A látványosság nem pejoratív, ugyanis gyakran ilyen statisztikákkal viszonylag egyszerűen indokolható pl. a program iránti érdeklődés, vagy a programmal kapcsolatos elégedettség. A minőségi értékelés jóval árnyaltabb, amely egyrészt vonatkozhat a csoporttagokra – pl., hogy érezték magukat ekkor vagy akkor, mi volt a legjobb, legrosszabb élményük, mit tanultak, mire büszkék stb. –, vonatkozhat a csoportfolyamatra – pl. a célok kialakulása a csoportban, az elért célok, a leghasznosabb feladatok, időrabló események stb. – és a vezetésre – pl. vezetési stílus, közelség és távolság, kommunikáció, hitelesség stb. A fent felsoroltak már jelzik, hogy az értékelés több szereplő részvételét igényli, ezért érdemes az értékelésre előre tervet készíteni. Ennek csak egy eleme pl. a jelenléti ív, ezenkívül a csoportfolyamat meghatározott szakaszában érdemes értékelő beszélgetést kezdeményezni – pl. hol tartunk, mit változtassunk –, esetleg rendszeresen elégedettségi méréssel próbálkozzunk a csoporttagoknál. A csoport mindig bonyolult és sokrétű folyamat, ezért ahhoz, hogy folyamatában nyomon követhető legyen, az értékelést is szakaszolni és dokumentálni szükséges. Az értékelések ugyanakkor lehetnek nagyon szórakoztató elemei a programnak, pl. a hangulatbarométer, vagy a rendszeres fotózás, közös mesealkotás a csoportról, montázs készítése a csoportról, szerepcsera a vezetők és a csoporttagok között. A fontos, hogy az értékelés elsődlegesen a csoportot és a csoporttagokat szolgálja. Annak a tanulási folyamatnak az ábrázolása álljon a középpontban, amin az egyének és a csoport egésze keresztül ment, annak felmutatása, hogy egyenként és együtt mit értek el. Egy következő, és szintén fontos cél, hogy mindazok, akik külső megrendelői, finanszírozói a csoportnak az összegyűjtött és kiértékelt adatok és elemzések segítségével képet kapjanak a munkánkról, annak eredményeiről.

#### FELADAT

Csoportfeladat, alcsoportokba osztva: értékelő kérdőív készítése a tagokra, a csoportfolyamatra. A szükséges fő szempontok összegyűjtése teljes csoportban.

## 4. Közösségi munka

### 4.1. A közösségi munka szükségességének indoklása

Az individuumra építő társadalomban az állampolgári gondolkodás és viselkedés mozgatórugója az egyéni érdek, melynek érvényesítése a verseny kiéleződéséhez, a kommunikáció leszűküléséhez, a szolidaritás érzésének csökkenéséhez, széthúzáshoz és elkülönüléshez vezet. A közösségi alapú társadalomban az egyéni mellett a közösség érdeke is fontos szerepet kap. A közjóért folytatott, lokális társadalmi csoportokban zajló közösségi cselekvés – a közösség tagjainak rendszeres kommunikációján, részvételén és az ezek nyomán kialakuló szolidaritáson keresztül – a részvételi demokrácia fő megnyilvánulási formája. A közösségek mellőzésének társadalmi kockázata, hogy még több elnyomott és perifériára szorult ember idegenedik el a társadalomtól.

A mai magyar társadalom átstrukturálódási folyamatában a közösségi szociális munka szempontjából az alábbi főbb trendeket tekinthetjük kihívásnak:

- a szegénység tömegessé és tartóssá válása;
- társadalmi kirekesztés/kirekesztődés megjelenése;
- a tartósan munka nélkül lévők társadalmi szerepvesztése;
- a társadalmi részvétel, a társadalmi önszerveződés és együttműködés alacsony szintje, következésképp a közösségi megnyilvánulások kezdeti foka;
- a rendszerváltozással együtt járó kultúraváltás, a korábban felhalmozott társadalmi és szakmai tudások leértékelődése, a korszerű tudás megszerzésének szociális korlátozottsága, a döntési, az anyagi, a támogatási és az intézményrendszeri hiányosságok, melyek a lemaradók hátrányainak halmozódásához vezetnek;
- a gyengén, vagy egyáltalán nem működő társadalmi szolidaritás, a negatív történelmi tapasztalatokat felerősítő populizmus;
- az érdekérvényesítés és -képviselés alacsony szintje, következésképp a döntéshozók „kényelmes helyzete”;
- a szociális munkában szinte egyeduralkodó esetkezelés, a közösségi lehetőségek kiaknázatlansága;
- a megelőzés közösségi útjainak kihasználatlansága.

A kihívások és negatív jelenségek mérséklésére a szociális szakma – a maga keretein belül – természetesen keresi a lehetőségeket. A közösségi munka kezdeményezéseire helyezi a hangsúlyt. Ezáltal felkeres és a közösségi cselekvésbe von olyanokat is, akik maguktól nem igényelnének semmiféle együttműködést, segítségnyújtást s ennek oka lehet a hátrányos helyzet, kirekesztettség vagy/és önbizalomhiány, stb. A közösségi munka olyan társadalmi problémák kezelésére is alkalmas, amelyeket egyedi esetekként nem lehet, vagy nem eléggé hatékonyan lehet kezelni.

## 4.2. Közösségi munka fogalma

A közösségi munka egy olyan, a társadalmi integrációt elősegítő tevékenység, amely hatékonyan képes fokozni a társadalom kezdeményező- és cselekvőképességét, segíteni a szociális intézményrendszer átalakulási és újraalakulási folyamatait, összehozni a társadalom különböző szereplőit és partnerségi kapcsolatokat kiépíteni térségi és társadalmi szinten, és képes fokozni a társadalom demokratikus önszerveződését

A közösségi munka kettős társadalmi funkcióval bír. Egyfelől a szükséglet szenvedő emberekre, másfelől változtatásokra irányul, a döntéshozás, a jogalkotás befolyásolására, s az alkalmazkodás mellett vagy helyett a változtatásra fekteti a hangsúlyt, melyet az érdekeiket megfogalmazó és azokat a társadalmi nyilvánosságban artikuláló közösségek erejével kíván elérni.

A közösségi munka önálló szakmaspecifikumokkal rendelkező szaktevékenység, mely

- preventív jellegű,
- képes fokozni a közösségek megtartó erejét,
- képes erősíteni és gyakorlattá szervezni az emberek közötti szolidaritást.

A közösségi munka alkalmas továbbá arra, hogy a helyi közösségek azonosítsák saját társadalmi szükségleteiket és megszervezzék új intézményeiket (pl.: önszervező csoportok, érdek- és nyomásgyakorló csoportok, a civil társadalom új intézményei stb.). Különösen fontos ez a leszakadó társadalmi csoportok integrálása, a tartósan munka nélkül lévők közösségi szerepvállalásának elősegítése esetében.

A közösségi munka hozzásegíti a kirekesztett, marginalizált alacsony érdekérvényesítő társadalmi csoportokat ahhoz, hogy érdekeiket felismerjék, megfogalmazzák és konfrontálják az érdekeik érvényesítését gátló társadalmi intézményekkel, csoportokkal.

## 4.3. A közösségi munka értékei és alapelvei

### Társadalmi igazságosság

- ▶ Az emberek képessé tétele arra, hogy érvényt szerezzenek emberi jogaiknak, ki-elégítsék szükségleteiket és nagyobb beleszólásuk legyen az életüket befolyásoló döntéshozatali folyamatokba.

### Közösség/civil társadalom

- ▶ Az emberek képessé tétele arra, hogy kötédeiket (közösséghez tartozásukat) fokozzák és választási lehetőségeiket megismerjék és megragadják.

### Részvétel

- ▶ Az emberek demokratikus bevonásának elősegítése az életüket befolyásoló kérdések megoldásába a teljes állampolgáriság, az autonómia és a közösen gyakorolt hatalom, valamint a készségek, tudás és tapasztalat alapján.

## Egyenlőség

- ▶ Az olyan egyéni megnyilvánulások illetve intézményi és társadalmi gyakorlatok megkérdőjelezése, melyek diszkriminálják és marginalizálják az embereket.

## Tanulás

- ▶ Az olyan készségek, tudás és szakértelem elismerése, mellyel az emberek hozzájárulnak a társadalmi, gazdasági, politikai és környezetvédelmi problémák megoldásához, illetve melyeket e folyamat során sajátítanak el.

## Együttműködés

- ▶ Közös munka a megfelelő tevékenységek meghatározásában és végrehajtásában, a különböző kultúrák kölcsönös tisztelete alapján.

## Szolidaritás

- ▶ Közös cselekvés a társadalom kohéziós erejének fokozása érdekében.

## 4.4. A közösségi munka célja

A közösségi munka célja oly módon erősíteni a civil társadalmat, hogy a közösségi cselekvést és a közösségi perspektívákat helyezze előtérbe a társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi irányelvek kialakítása során. A közösségi munka a helyi közösségek képessé tételére törekszik, beleértve a földrajzilag meghatározott, a közös érdekek vagy azonos identitás, illetve a konkrét témák és kezdeményezések alapján szerveződő közösségeket is. A közösségi munka a közösségi csoportokon, szervezeteken és hálózatokon keresztül fejleszti az emberek képességét arra, hogy aktív tagjai legyenek a társadalomnak, valamint felkészíti az intézményeket és az állami, magán és nem kormányzati szervezeteket arra, hogy párbeszédet alakítsanak ki a lakossággal az őket érintő változások közös meghatározásában és végrehajtásában. A közösségi munka kulcsfontosságú támogatója az aktív és demokratikus társadalmi részvételnek, támogatja a hátrányos helyzetű és kiszolgáltatott helyzetben lévő közösségek önszerveződését, megerősödését, autonóm véleménynyilvánítását. Olyan értékrend és alapelvek mentén határozza meg önmagát, mint az emberi jogok, a társadalmi bevonás, az egyenlőség és a sokszínűség elfogadása, amelyeket meghatározott eszköz- és ismeretrendszeren keresztül érvényesít.

A közösségi munka során nem a segítőket kell elsődlegesen keresnünk, hanem egyfajta katalizáló szerepet kell betöltenünk a helyi közösség életében annak érdekében, hogy az ott élők kapcsolatai sokasodjanak, hogy mindinkább beágyazódjanak egy közösségi hálózatba és ők maguk tudják eldönteni azt, hogy kinek segítenek és kitől fogadnak el segítséget. *A segítő ebben az esetben a közösségi események, találkozások kezdeményezőjévé válik, akinek bátorító, lelkesítő, aktivizáló, szervező, együttműködést fejlesztő és koordináló tevékenysége révén a helyi közösség folyamatosan szerveződik, bővül, erősödik s elkezdik kitölteni az egyes ember életében keletkezett hiányokat.* A segítség itt nem egyszeri, vagy többszöri, de változást lényegében létre nem hozó aktus, hanem folyamat, melyben a segítő szerepét fokozatosan átveszi a közösség, mely megújulva különböző

csoportokba és tevékenységekbe szervezi önmagát. Az új kapcsolatok egymáshoz kötik őket – s nem az egyes embert a fejlesztőhöz –, így nem alakul ki új függőség, ellenkezőleg, egyenrangú és szolidáris kapcsolatok fejlődnek ki az együttlétekből, együtt cselekvésből.

#### 4.5. Nemzetközi tapasztalatok, trendek

A nemzetközi környezetben tapasztalható trendek hazánkban is egyre inkább érvényesülnek, köszönhetően a globális kommunikációs rendszereknek, valamint annak, hogy a közép-európai új társadalmak immár a nyugatiakéhoz hasonló működési logikát követik s e hatásokat – az új struktúrák kiépítése és finanszírozása tekintetében, de társadalomlélektanilag is – még felerősíti az Európai Unió integrációs törekvése.

Néhány, a közösségi szociális munka szempontjából legfontosabbnak ítéltető nemzetközi trend:

- A globalitás és lokalitás trendje. A globalitás szakmánk szempontjából a világon nagyjából mindenütt érvényesülő problémák megoldási kísérleteinek szintje: környezettel kapcsolatos kérdések, béke, migráció, munkanélküliség, szegénység, emberi jogok, demokrácia, stb. A lokalitás a helyi problémák keletkezésének és – optimális esetben – azok megoldásának szintje. A jó helyi megoldások gazdasági kiegyensúlyozottságot, nyitott társadalmat, valamint globális és lokális méretekben történő gondolkodást, tájékozódást, kommunikációt és befogadó társadalmi magatartást feltételeznek.
- A „jó társadalom” keresésének trendje, szoros összefüggésben a „fenntartható fejlődés” posztmodern fejlesztési koncepciójával, amelynek lényege az emberi és természeti erőforrások kizsákmányolásának megakadályozása és egy mind társadalmilag (szociálisan), mind ökológiailag, mind politikailag fenntartható fejlődés kialakítása. A „jó társadalom” a nyitott, demokratikus, toleráns társadalom, ahol a gazdasági érdekek nem rendelik maguk alá a társadalmi érdekeket, s ahol a „fenntartható fejlődés” árát nem a társadalomból kirekesztettek fizetik meg.
- Az emberek saját ügyeikben történő részvételének fokozására tett erőfeszítések, melyet Nyugaton a jóléti államok és a demokrácia válsága jelenségeivel szokás indokolni, Közép Európában pedig az új demokráciák kiépítésének történelmi lehetőségével.
- A gyűlölet, a kirekesztés, társadalmi egyenlőtlenségek, a tartós munkanélküliség, a szegénység felszámolására tett erőfeszítések.
- A konfliktusok megoldásáért, ill. a kezelhetőségéért folyó küzdelem.
- Az együttműködés, az összefogás szükségességének trendje, mely nélkül jó problémafeltáró és -megoldó folyamatok nem valósulhatnak meg.

## 4.6. Eljárások, megoldási módok

A közösségi munka gyakorlata során előforduló legfontosabb feladatcsoportok, feladatok: az önszervező és önszervező helyi (szomszédsági, települési, kistérségi és regionális) cselekvés, a demokratikus részvétel fontosságának és lehetőségeinek felismertetése a helyi társadalom szervezett szereplői és a lakosság körében.

### 1.) A helyi megbízatás elnyerése:

- a munka megkezdéséhez szükséges helyi kapcsolatok kialakítása,
- a főbb helyi partnerek felkutatása, megkeresése,
- szerződéskötés a megbízóval.

A közösségi munkás a települések feltárására vonatkozó ismeretek alkalmazásával törekszik a lokalitás főbb jellemzőinek megismerésére a nélkülözhetetlen történeti, szociológiai és statisztikai források kiválasztására, elemzésére és értékelésére. A közösségi munkás saját szerepének elfogadtatásához igénybe veszi a helyi kommunikációs eszközöket, módszereket és technikákat, s kísérletet tesz a helyi közösség munkájához szükséges bizalmának elnyerésére.

### 2.) A közösségi munkás kezdeményezése a helyi lakosság aktivizálására a helyi cselekvésre:

A lokalitás jellemzőire vonatkozó ismeretek birtokában a közösségi munkás a kapcsolat-teremtési, interjúkészítési technikák alkalmazásával:

- „megszólítja” a helyi lakosság és a helyi társadalom szervezett szereplőit (kezdeményezés), külön figyelemmel a hátrányos helyzetű csoportokra,
- részt vesz a helyi kezdeményezők első szervezett köre(i)nek kialakításában,
- támogatja a lokális szervezetek megerősödését,
- a kezdeményezést átadja az azt továbbvivő helyi kezdeményezőknek.

Az adekvát módszertani ismeretek – közösségi beszélgetések és a széles körű bevonást biztosító aktivizáló módszerek (pl.: jövőműhely, közösségi felmérés), a helyi nyilvánosság fejlesztését szolgáló módszerek (pl.: helyi lapok, közösségi rádió és televízió, közösségi fórumok) – alkalmazásával az aktív helyi lakosok szervezésével hozzájárul a helyi kezdeményezők szélesebb körének kialakításához.

A pozitív megerősítés, az önbizalom- és motivációépítés érdekében, a másutt már sikerrel alkalmazott bel- és külföldi helyi megoldások (programok, projektek) ismeretének birtokában tanulmányutakat, tapasztalatcseréket szervez az érdeklődő helyi szereplők számára.

### 3.) Szakmai segítségnyújtás a kibontakozó helyi cselekvéshez:

- Közreműködik új helyi szolgáltatások, közösségi vállalkozások (pl.: nonprofit információs irodák, közösségi központok, tanácsadó szolgálatok, közösségi vállalkozások) létrehozásában (szervezéssel, képzéssel, tanácsadással, új helyi munkahelyek létesítésével).

- Kulcsszerepet vállal az információszerzés, -feldolgozás, -tárolás és az információ többirányú kommunikálása terén. Változatos kommunikációs módszereket és technikákat alkalmaz az információk nyújtása, a hozzáférés lehetőségeinek feltárása során, aktívan részt vesz a helyi közösségi csoportok saját információs rendszereinek kialakításában.
- A felnőttek hatékony tanítási módszereivel képzéseket szervez, melynek során segíti a közösség tagjainak társadalmi szerepvállalását, javítja foglalkoztathatóságukat, s esélyeiket az önfenntartásra.
- A közösségi munkás a lokalitásról szerzett ismeretek, valamint a menedzsmentben használatos tervezés, projektmunka és adományszervezés-forrásteremtés technikáinak birtokában katalizálja a helyi közösségi csoportokat saját szükségleteik feltárásában, a szükségletek kielégítéséhez szükséges helyi szerepek, célok és szervezeti keretek kialakításában. Folyamatos bátorítással, információk közvetítésével, kapcsolatszervezéssel, tanácsadással és további speciális képzésekkel segíti a helyi közösségi csoportokat saját terveik, cselekvési programjaik és projektjeik kidolgozásában és megvalósításában.
- A közös tevékenység eredményeként kialakuló pozitív érzelmi viszonyulás szolgálja a legfontosabb feltételt ahhoz, hogy a helyi lakosok – ha jó alkalom adódik – kimozduljanak passzivitásukból és elkezdjenek tevékenykedni a közjéért. Ilyen jó alkalmak viszonylag könnyen teremthetők (pl. egy sokakat mozgósító, közösségi célt szolgáló rendezvénysorozat, egy széles kört érintő szükséglet, vagy egy kilátásba helyezett fejlesztési lehetőség).

#### **4.) Az önszerveződéssel kialakult közösségi csoportok együttműködésének fejlesztése:**

A civil társadalom eszméjét szem előtt tartva a közösségi munkás nagy figyelmet fordít:

- a lokális közösségben létrejött, illetve már működő csoportok kapcsolatainak fejlesztésére, együttműködésük támogatására, közös tevékenységek szervezésére,
- a civilek társadalmi szerepvállalásának, az együttes fellépés és együttműködés fontosságának és lehetőségeinek tudatosítására, közösségi beszélgetések, közös képzések, együttes cselekvési program fejlesztésére,
- nyilvánosságfejlesztő módszereket alkalmaz a megalakult közösségi csoportok folyamatos segítése a helyi nyilvánosság szervezése és fejlesztése érdekében: helyi akciók, konferenciák, műhelymunkák, fórumok folyamatos szervezésével eléri az önszervező cselekvésnek a helyi közéleti figyelem középpontjában tartását,
- a hátrányos helyzetűek iránti elkötelezettséget szem előtt tartva elősegíti, hogy a hátrányos helyzettel kapcsolatos tapasztalataikat az érintettek rendszeresen bemutathassák a helyi nyilvánosság számára, s közösen keressék a megoldásokat, a helyetből kivezető módszereket, utakat.

## 4.7. A részvétel szerepe a problémák kezelésében, megoldásában

### 4.7.1. Mi a részvétel?

**Általános értelemben** az egyén szintjén jelentkezik: részvétel saját életünk irányításában – a sodródás helyett önirányítás valósuljon meg.

**Politikai megközelítésben** a társadalom szintjén jelentkezik: részvételi demokrácia – az állampolgári akarat közvetlenül érvényesül a tervezés, döntés, ellenőrzés folyamataiban. A **szociálpolitikában** a részvétel iránti igény az egyén és a közösség szintjén együttesen jelentkezik. Itt a részvétel a társadalom interakciós és intézményi folyamataiban való aktivitást jelenti. A részvétel a társadalmi kirekesztés, kirekesztődés (exclusion) ellenében érvényesül. Szerencsés esetben létrejön a társadalomba történő (vissza)tagozódás (inclusion). A cél, hogy az egyén csoportokhoz és szervezetekhez tartozzon!

Kívánatos a **helyi közösségi szolgáltatások létrehozása** – a helyi hagyományokhoz, identitáshoz, tudáshoz, tapasztalathoz, szükségletekhez alkalmazkodnak, közvetlenül érvényesülnek, helyi problémákat oldanak meg, pl. szolgáltatásokat, munkahelyeket teremtenek.

*Képesek-e erre helyi közösségeink?*

A részvétel képessége a társadalmi tőke (social capital) fogalmához kapcsolódik.

A társadalmi tőke a civil társadalom természetes alapanyaga, szövete, a mindennapi érintkezés millió interakciójára vonatkozik, az emberek közötti térben valósul meg. Az emberek hozzák létre, társadalmi kapcsolataik, csoportokban való részvételük formálása közben, s olyan alapelvek mozgatják, mint a bizalom, a kölcsönös viszonyosság és a cselekvés normái (informális társadalmi kontroll). A terminust először Bourdieu és Coleman használta a '80-as évek során, majd Robert Putnam tette híressé 1993-ban megjelent „A demokrácia létrehozása: civil hagyományok a modern Itáliában” c. munkájában. Azt mondja, hogy a társadalmi tőke fokozza a társadalom eredményességét: a bizalom egymás iránt, a kölcsönös támogatás, az emberek közötti kapcsolatok, a formális intézményeken (jog) kívül is működő szabályok, közös normák és a viszonyosság erős közösségeket teremt, ahol a közösség erőforrásait a közösség együtt birtokolja. A társadalmi tőke fejlesztése az állampolgárok cselekvő és akaratlagos elkötelezését jelenti a részvételen alapuló közösségen belül. A társadalmi tőke koncepciója meglehetősen különbözik a szolgáltatásokétól, mert alkotóként és nem áldozatokként kezeli az embereket.

Ahol közösségeink társadalmi tőkéje **magas**, ott „csak” ki kell szolgálni a közösségi folyamatokat.

- Szakmai szolgáltatások: információnyújtás, kapcsolatszervezés, konzultáció, tanácsadás, képzés, mediáció, érdekképviselés, együttműködés építése, stb.

Ahol a társadalmi tőke **alacsony**, ott a szakmai segítséget megelőzi a szakmai kezdeményezés, hogy a közösségi folyamatok beinduljanak.

A társadalomhoz nem, vagy alig tartozó, marginalizálódó emberek esetében egy viszonyt kell segíteni kialakulni az egyén, a közösségi csoportok és az őket szolgálni hivatott intézmények között:

- Kezdeményezés, bátorítás, bizalom és önbizalomépítés, a képessé tevés, a kommunikáció és a nyilvánosság megszervezése – *ez a közösségi munka, a közösségfejlesztés.*

#### 4.7.2. A közösségi munkás feladatai

Kapcsolatokat szervez	Ösztönzi a lokális civil részvételt	Szakmailag támogatja a helyi cselekvést
Azonosítja a potenciális partnereket	Biztosítja a lakossági, civil és intézményi részvétel lehetőségeit	Tanulmányutat, tapasztalatcserét ajánl, szervez
Felkeresi a potenciális partnereket	Bátorítja a helyi cselekvési szándékokat	Információkat közvetít
Beszélgetés(ek)re hívja az érdeklődőket	Megszervezi a kezdeményezők első körét	Szakmai műhelybeszélgetéseket szervez
Nyilvánosságra hozza a közös szándékokat, élve a tömegkommunikáció eszközeivel	Biztosítja a folyamatos, kölcsönös kommunikációt a helyi szereplők között	Tájékozódik a pályázati lehetőségekről
Online rendszert, kapcsolatokat épít	Bevonja a településfejlesztési koncepciók megalkotásának folyamatába a helyi közösségeket	Adekvát továbbképzéseket, szakmai képzéseket ajánl, kínál és szervez
Kiválasztja és használja a munkájához szükséges elektronikai eszközöket (számítógépes konfiguráció, nyomtató, szkener, adathordozók stb.)	Létrehozza a helyi közösségek számára fontos információs adatbázisokat	Nyomon követi az EU támogatási rendszerének változásait
Adatbázisokat, szövegfájlokat készít és használ	Közreműködik a lakossági, közösségi kezdeményezések rögzítésében, a formális előterjesztések készítésében, dokumentálja a közösségi munkát	Ismeri és továbbadja a hazai forrásteremtési lehetőségeket

#### 4.7.3. A közösségi munkás szerepei

*A közösségi munkásnak, mint a tevékenység kezdeményezőjének feladatai:*

- ▶ Feltáró vizsgálat – helyzetelemzés
- ▶ Gondoskodás olyan szolgáltatásokról (pl. játszótér, tanácsadó központ), amelyek a lakossággal való kapcsolat alapját képezik
- ▶ Agitáció (nem feltétlenül harcos értelemben), ennek a szerepnek a révén lehet összehozni az embereket, hogy megvitassák a közös cselekvés lehetőségeit.

*A közösségi munkásnak, mint a tevékenység segítőjének feladatai:*

- ▶ Szolgáltatásnyújtás (pl. közösségi központ vezetése).
- ▶ Tanácsadás és információnyújtás.
- ▶ A csoport önértelmezésének segítése, képessé tétele arra, hogy jó úton haladjon és kerülje a belső viszályokat és hiányosságokat.
- ▶ Közvetítés (a csoport és a hivatalos testületek vagy más közösségi csoportok között).

Önkormányzás – együttműködés, részvétel a döntéshozatalban és a kontrollban:

- Foglalkoztatás, foglalkoztatási készség: a közösség általi fejlesztés foglalkoztatásra felkészítő jellege, motivációs jellege, munkahelyteremtő képessége (a hátrányos helyzetűek bevonása és benntartása a folyamatban, közösségi munkahelyek teremtése – közösségi munkások, helyi média, helyi közösségi gazdaságfejlesztés, stb.).
- Környezeti fejlődés: környezettudatosság növelése, helyi környezeti problémák megoldásának felvállalása, partnerség a helyi szereplők között, külső kapcsolatok teremtése.
  - » A közösség egészségének fejlődése: a közösségfejlesztés hozzájárulása az egészségtudatos viselkedés kialakításához, a közösség mentális állapotának javításához.
  - » Szociális helyzet és szolgáltatások fejlődése: az önszolgálat közösségi útjai, a szolidaritás új közösségi intézményeinek szervezeteinek és szolgáltatásainak fejlesztése.
  - » Érdekképviselő segítése folyamatos bátorítással, szükség esetén képzésekkel képessé tenni az érdekképviselői feladatok ellátására.

## 4.8. A közösségi munkában alkalmazható módszerek

### 4.8.1. Az interjú

A kezdeményezés, a lakosság megszólításának egyik fontos módszere az interjúkészítés. Az interjú funkciója a kapcsolatfelvétel, a bizalomépítés és legfőképpen az, hogy a közösség, a helyi társadalom életében történő cselekvő részvételre mozgósítson.

Javasolt kérdések:

- » Mit jelent számára itt élni? (Mi a jó az itteni életben? Mi a rossz?)
- » Min változtatna és hogyan?
- » Ő maga mivel tudna hozzájárulni a változásokhoz?

A helyi embereket foglalkoztató problémák súlyozásához, a helyi cselekvés néhány fő irányának meghatározásához a nyilvános beszélgetések segítenek hozzá.

### 4.8.2. Nyilvános közösségi beszélgetések

Az első közösségi beszélgetésen a kezdeményezők a résztvevők nyilvánossága előtt beszámolnak az interjúk során szerzett tapasztalataikról, a feltáruló értékekről és közösségi problémákról és felkéri a jelenlévőket arra, hogy válasszák ki ezek közül a legfontosabbakat. Amikor ez a lista összeáll, közösen megállapodnak a témák megvitatásának

sorrendjében és az időpontokban. A következő nyilvános beszélgetéseken a közösség interjúkkal aktivizált tagjai mindig egy általuk kiválasztott témakört járnak körül (pl. az ifjúság helyzete, munkahelyteremtés, helyi nyilvánosság).

A nyilvános beszélgetések funkciói:

- ráismerünk, hogy a problémák közösek;
- új megközelítésben látjuk a problémákat;
- biztonságerzetet ad, hogy nem vagyunk egyedül;
- közösségi felelősségvállalás, elköteleződés jöhet létre;
- a közösségi helyzet hozzásegít a probléma közösségi megoldásának körvonalazásához;
- megszületik a terv a szélesebb kör bevonására.

Nagyon gazdag csoportdinamikai folyamat ez, amelyben kiderül, hogy lehetséges-e közösségi cselekedetekbe kezdeni, vagy további egyéni munkára, interjúzásra és más módszerekre van még szükség. Ha a szélesebb kör bevonásának igénye a nyilvánosságban megfogalmazódik – s ez majdnem mindig megtörténik -, akkor már az első nyilvános beszélgetésen fel lehet vetni a közösségi felmérés alkalmazhatóságát.

#### **4.8.3. Jövőműhely**

A közösségi problémák feltárásának, súlyozásának és a jövőbeni közösségi tevékenységek kiválasztásának leggyorsabb módszere az ún. „Jövőműhely”-módszer, amely a tervezéshez vezet el bennünket.

Alkalmazása akkor ajánlatos, ha rövid idő alatt (1 nap vagy 3 este) szeretnénk eljutni a közösségi cselekvési terv körvonalazódásáig, ha már rendelkezésre áll a kezdeményezők aktív csoportja, az a bizonyos „központi mag”, amely gyakorlott a fogalmi gondolkodásban, s amelyik képes egy egymásra épülő gondolatmenetet közösségi, tehát együttműködő módon végiggondolni.

Komoly problémát vet fel azonban a módszert követő lépés meghatározása. Az elkészült terveket kik fogják kidolgozni és megvalósítani? Hogyan tehető széles körben ismertté, átélhetővé a központi mag által elkészített terv, s hogyan képezhető a megvalósításához közösségi akarat?

**A módszer lépései:**

- » Előkészítés
- » Kritika
- » Újraírás
- » Fantázia projekt/kreatív feladat
- » A részletes vízió szakasza
- » Megvalósítás
- » Záró értékelés

A „Jövőműhely” módszere alkalmat ad a folyamatos építkezéshez, de használatuk sorrendjének betartása egyáltalán nem kötelező! Az interjúk, nyilvános közösségi beszélgetések, közösségi felmérés alkalmazása után is sor kerülhet a helyi közösségi tervezésre.

#### 4.8.4. A közösségi felmérés

A közösségfelmérés alapján egyszerű kérdőíves felmérés, amelynek kapcsán a településen élők egy csoportja a helyi lakosok véleményét kéri a közösség ügyeiben.

A felmérés első lépése lehet annak a folyamatnak, amelyben a település lakói közül mind többen bekapcsolódnak társadalmi és fizikai környezetük alakításába. A középpontban az önszerveződés áll. Már maga a felmérés alkalmas a közösségek összekovácsolására, az együttműködés és az összetartozás érzésének erősítésére.

A helyi politika irányítása, a szolgáltatások fenntartása a helyi hatóságok dolga. A fejlesztéshez nyilvános konzultációkra van szükség. A felmérés elvégzése nélkül egy faluközösség hátrányos helyzetben érezheti magát a konzultációkon, kivált fontos kérdésekben. Egy jól működő és a megfelelő válaszokat produkáló felmérési rendszer segítségével lehetővé válik a megfelelő helyi politika és a mindenkit kielégítő szolgáltatási szisztéma kialakítása. Ami talán a legfontosabb, a felmérés nem végtermék, hanem munkaeszköz. A végtermék az egészséges, életerős, növekvő közösség, amelyikben a polgárok résen vannak saját szükségleteikkel és lehetőségeikkel kapcsolatban és cselekvők egy olyan közösség építésében, amelyet szeretnének.

#### **Ki készíthet közösségfelmérést?**

Nem léteznek kizárólagos szabályok. A település/kistérség egy öntevékeny közössége együttműködve az önkormányzattal, egy falu lakossága vagy egy intézmény, akár érdeklődő egyének csoportja is kezdeményezheti.

Induláskor szükség van a célok meghatározására, amely elősegíti a zökkenőmentesebb és avatottabb munkavégzést. A kezdeti megbeszélésekre érdemes meghívni olyan közösségfejlesztő szakembereket, akik nemcsak a módszert ismerik jól, hanem abban is segítséget adnak, hogy a felmérés ne öncélú legyen, hanem egy cselekvési folyamat szerves részeként előmozdítsa a lakosság széles körű bevonását a településfejlesztő munkába.

#### *A munka előtt az alábbiakra fontos figyelemmel lenni:*

- ▶ Elérhető-e már a szükséges adatok valamilyen használható formában? Ha igen, az időt, a pénzt és az energiát érdemesebb egy, a meglévő feltételeket javító akcióprogramra fordítani. /pl. lakossági fórum/.
- ▶ A felmérés nem helyettesítheti az akciót! A mindenki által ismert problémákkal kapcsolatos felmérés gyakran csak időhúzásra való. Az emberek néha azért választják a felmérést, hogy késleltessék, vagy elkerüljék a cselekvést. A felmérésnek minél több helyi erőforrást kell feltárni, és ezzel továbbvinni a kérdezőket és a megkérdezetteket a cselekvés felé, de egy kimerítő felmérés oly sok időt és energiát vehet el, hogy alig marad energia valamit is kezdeni az eredményekkel.
- ▶ A közösség felmérése nem jelentheti a munka végét. A közösségről való tudás csak akkor értékes, ha használják is, mégpedig olyan cselekvésekben, amelyek a közösségi jobbulás felé vezethetnek.

#### *A felmérési folyamat öt fázisa:*

- ▶ Tervezés
- ▶ A kérdőív megalkotása

- ▶ A felmérés elvégzése (adatfelvétel)
- ▶ Az eredmények elemzése és közzététele
- ▶ Az eredmények felhasználása

#### 4.8.5. Helyi önszervező-köri mozgalmak

Máig talán legértékesebb modellnek (módszerek együttesének) tartjuk a helyi önszerveződést serkentő, a helyi tudást és a közösségi segítséget egyszerűen feltáró, rendszerbe foglaló módszereket, amelyeket összefoglaló néven önszervező-köri mozgalmaknak hívunk. E kifejezés a modell lényegét ragadja meg, amely a módszerek különböző variációiban is rendre érvényesül. A modell nagyszerűsége éppen egyszerűségében rejlik: kevés fejlesztői rásegítéssel, nagy közösségi hozzájárulással hozza a felszínre a rejtett értékeket, s teszi nyilvánossá, bízva a tartalom mozgósító erejében.

#### 4.8.6. Tankatalógus

Ez egy címjegyzék, amelyben a helyi emberi erőforrások – tapasztalat, tehetségek és tudás – tárul fel s jelenik meg önállóan pl. „Tankatalógus” -ként, vagy más helyi orgánumban – kalendárium, évkönyv stb. részeként. Cél, hogy a tudásuk bemutatására vállalkozó emberek önszerveződését segítsük.

Kérdések a tankatalógus összeállításához:

Mi az, amihez a legjobban ért, és amit szívesen megtanítana másoknak?

Mi az, amit szívesen megtanulna másoktól?

Hozzájárul-e, hogy a neve és címe megjelenjen egy helyi címjegyzékben?

#### 4.8.7. A svéd tanulókör

A svéd népoktatás egyik általánosan elterjedt formája a tanulóköri mozgalom, amelynek célja - az oktatással szemben - nem csupán tudás átadása és az ismeretek bővítése, hanem a társadalmi tapasztalat kommunikációja és a társadalmi tudatosság, aktivitás fejlesztése az állandóan változó társadalomban, amely a szélesebb körű és mélyebb demokráciához vezet. Az oktatási szervezetek, népfőiskolák és könyvtárak segítségével Svédországban mindenki részt vehet a felnőttoktatásban, fejlesztheti tudását, társadalmi tudatosságát, szolidaritást fejleszthet ki a többiek iránt, s elköteleződhet a társadalmi cselekvés mellett. A svéd népességnek évente mintegy 35%-a (8,7 millió lakos) vesz részt valamilyen formában a felnőttoktatásban.

A tanulókör emberek kis csoportja, amely hosszú időn keresztül újra meg újra összejön, hogy a terv szerint tanuljon, vagy kulturális tevékenységet végezzen egy elismert vezető irányítása alatt.

#### 4.8.8. A párbeszédkörök

Hankiss Elemér és munkatársai kezdeményezésére a '90-es évek közepe táján nálunk is elindult az önszervező köri mozgalom egyik variánsa, az ún. „Párbeszédkör” módszer. Az általuk kiadott módszertani füzet a vita és a párbeszéd szembeállításával mutatja be a társadalmi részvétel kívánatos modelljét, a polgárok és szervezeteik általi párbeszéd során megszülető konszenzust. (Hankiss és Borbélyné Nagy Éva, 1996)

#### 4.8.9. Szívesség szolgálatok, önkéntes szolgálatok

Amelyik közösségben az emberek bizalommal vannak egymás és az intézményeik iránt, együttműködnek és szolidárisak, az gazdaságilag is eredményesebb. Az önszervező köri módszerek hozzájárulnak a gazdaságilag is erősebb közösségek létrejöttéhez. A helyi kezdeményezők olyan kezdeményezéssel kapcsolatban kérik a lakosság figyelmét, amelytől az ott élők életére is jelentős hatást várnak. Az általuk szervezett hálózat önkéntességen alapul. Bárki tagja lehet kortól, nemtől, iskolai végzettségtől függetlenül. A csatlakozás feltétele havi egyszeri alkalommal önkéntes segítség, munkavégzés. Ennek módja, helye, ideje a közösség tagjainak képességeitől, időbeosztásától, hajlandóságától függ. A tevékenység koordinálásához a kezdeményezők a csatlakozni szándékozókra egy adatbázist készítenek, melyben a következő adatokat rögzítik:

- » név, foglalkozás,
- » kíván-e részt venni a programban,
- » miben tud segítséget nyújtani,
- » hol kíván segítséget elfogadni,
- » a hét mely időszakában tud segíteni,

*Konkrét példák a gyakorlatból:* [http://nol.hu/noller/forint\\_helyett\\_zold\\_penz](http://nol.hu/noller/forint_helyett_zold_penz), <http://www.vedegylet.hu/modules.php?name=News&file=article&sid=1054>

#### 4.8.10. Közösségi gazdaságfejlesztés

Napjaink jelentős felismerése, hogy a helyi fejlődést alapvetően az határozza meg, hogy ki rendelkezik a helyi forrásokkal, és hogy a közösség tagjainak van-e ebbe beleszólása? (Ronny 1996) Ha a nyersanyag, a munkaerő, a fiatalok, a pénz döntő mértékben kiáramlik egy közösségből, az a közösség leépülését vagy éppen csak szinten tartását fogja eredményezni. Ennek az alaptételnek a tudatosításában még bőven van feladatunk.

A helyi gazdaság fejlesztése érdekében szükséges lenne valamennyi helyi szereplőnek – vállalkozók, munkaadók és munkavállalók, munkanélküliek – időről időre közösen gondolkodni arról, hogyan kellene összehangolniuk lépéseiket a település fejlődése érdekében.

A lokális gazdaságot fejleszti a szolgáltatások iránti helyi szükségletek feltárása és az erre épülő új szolgáltatások megszervezése is. E szolgáltatások szerveződhetnek pl. szövetkezeti formában, de nonprofit egyesületi formában is. Ismertek és széles körben terjednek már hazai példák a helyi szociális karbantartó, a település-üzemeltetési feladatokra az önkormányzattal szerződött, a mozgássérülteknek munkát biztosító, az idősek ellátását szervező egyesületekről, a kisgyermek napközbeni ellátását biztosító vállalkozásokról is.

Jelentős szerepe van annak, hogy a helyben megtermelt javak, pénz helyben értékesüljön és helyben hozzon létre beruházásokat, új munkahelyeket és ne vándoroljon el már amúgy is jobb helyzetű vidékekre.

*A lokális gazdaságfejlesztés közösségi folyamata, melynek céljai:*

- ▶ közösséget is fejlesztő munkakörök, munkahelyek létrehozása;
- ▶ jövedelmező vállalkozások létrehozása;
- ▶ elkerülni a lecsúszást;

- ▶ esélyt adni a sokrétű tapasztalatszerzéshez;
- ▶ olyan munkahelyek létrehozása, amelyek a hiányszakmákra vonatkoznak;
- ▶ harmonikus családi üzleti vállalkozások kialakulásának segítése;
- ▶ a munkanélküliek (és a kisjövedelműek) részére jobb megélhetés teremtése.

### *A fejlesztő folyamat vázlatja:*

- A közösség erőforrásainak felmérése, a helyzetelemzés (közösségi felméréssel, vagy más módszerekkel).
- A legfontosabb közösségi erőforrások azonosítása
  - » Humán erőforrások: képességek, tudás, tapasztalatok, hagyományok, stb.;
  - » Természeti erőforrások;
  - » Épített környezet;
  - » Gazdaság.
- A közösségen belül a vállalkozást latolgatók csoportjának létrehozása, segítők bevonása, a csoporttagok hozzáértésének és motivációjának felmérése, az elképzelések vázolója, a csoport hatékony működtetése, konfliktusok kezelése, stb.;
- A kialakult csoportokban az üzleti elképzelések felvetése, a vállalkozási formák megismerése;
- Az üzleti elképzeléseink formába öntése és csiszolása:
  - » SWOT - elemzés (erős oldal, gyenge oldal, lehetőségek, veszélyek);
  - » az adekvát vállalkozási forma meghatározása;
  - » a szövetkezés, a közösségi vállalkozás előnyeinek megismerése;
  - » a tulajdon – ennek nem csak az anyagi, de a felelősség-oldala is fontos! – előnyeinek megjelenése a településen;
  - » helyi megoldások biztosítása;
  - » fenntartható, a közösségi vállalkozás életképesebb, mint az egyéni vállalkozás, mert azok a vállalkozások, amelyek mélyen a közösségben gyökereznek, életképesebbek, tovább fennmaradnak.

### *Hátrányok, mellyel számolni kell:*

- » fejlesztése lassú folyamat,
- » a termék, a szolgáltatás állandó változtatására, megújulásra van szükség,
- » önmagukban nem jelentenek megoldást a munkanélküliség kezelésére, csak enyhítik azt,
- » piackutatás – a piac behatárolása, kockázati tényezők elemzése, forrásmedzsment (árszint kialakítása, költségvetés készítése, hitellehetőségek vizsgálata, készpénzelőrejelzés, továbbfejlesztés lehetőségei), mely sokrétű, professzionális tudást igényel.

A közösségi gazdaságfejlesztés természetesen erőteljes etikai kihívást jelent a fejlesztő számára. A fejlesztő ebben a folyamatban is „csak” katalizátor, aki segíti az embereket saját elképzeléseik megfogalmazásában és megvalósításában, de a folyamat végeredményéért a felelősség a vállalkozóké. A tervezés folyamatát képzéssel célszerű indítani és számba venni mindazokat a segítőköt, akikre a későbbiek során a résztvevők számíthatnak.

A közösségi gazdaságfejlesztés közösségi munka, olyan szakemberek bevonását teszi szükségessé, akik valamelyest megtanultak „közösségiül”, míg a közösségfejlesztők - minimális mértékben, az összefüggéseket értve - megtanulnak „gazdaságiul”.

A közösségi munkások meggyőződésévé vált, hogy szinte bármely helyi közösség képes a saját szükségleteire, tudására és képességeire épülő közösségi gazdasági tevékenységbe kezdeni, egy szakmailag kellően támogatott közösségfejlesztési folyamat során. A helyi fejlődés feltétele az emberi erőforrás fejlesztése, s ennek megkezdése bármilyen szinten lehetséges és szükségszerű. A helyi emberek gondolkodásának, szaktudásának, felelősségérzetének, együttműködési és kommunikációs képességének stb. színvonala a legfőbb tőke, amely vonzza a befektetőket, a látogatókat, a vevőket és amelynek fejlesztése lendületbe hozza a helyi gazdaságot is.

## GONDOLKODJUK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Gondolja át, hogy milyen értékek mentén szervezi a közösségi munkás a tevékenységét, és milyen készségek szükségesek ehhez a tevékenységhez?
- 2.) Milyen saját élményei vannak az önkéntes munkával kapcsolatban? Próbálja meg rendszerezni, és az önkéntesség típusaiba (formális, informális) sorolni ezeket!

## FELADATOK

### **Munka kics csoportban:**

- 1.) Gondolják át egy közösségi interjú szempontrendszerét, készítsenek interjúvázlatot!
- 2.) Olvassák el az alábbi szöveget, mely Lakatosné Sira Magdolnának Túrístvándi polgármesterének a Szociális Földprogramok IV. Országos Konferenciáján (Fehérgyarmat 2009. május 27-28.) elhangzott hozzászólásának rövidített változata. Vitassák meg, hogy milyen helyi társadalmi kihívásokra nyújt megoldást az általa megfogalmazott településfejlesztési koncepció!

*„A településünk életében nagyon fontos a fellendülőben lévő turizmus, az Észak-alföldi Régióban a 14. helyen állunk a vendégéjszakák számának tekintetében; jelenleg közel 200 vendégágy van a faluban. Korábban nagy jelentőséget tulajdonítottunk az IFA bevételeknek, de a számításaink nem váltották be a hozzájuk fűzött reményeket. Létrehoztunk egy Kht-t, melynek többek között fontos szerep jut a pályázatírásban, a forrásfejlesztésben.*

*A településünkön hosszú távú célunk, hogy csökkentsük a külső forrásoktól való függést, és minél nagyobb mértékben önellátóvá váljunk. Ennek megalapozására számításokat végeztünk, melyek azt mutatták, hogy min. kb. 20.000.000 Ft jövede-*

lem képződik havonta a településen, amit szeretnénk helyben tartani. Sajnos mára a falusi emberek többsége is leszokott arról, hogy termeljen, megváltozott a világ, az önellátás elmúlt. Mi ezen szeretnénk változtatni. Legyen néhány olyan család, aki termeléssel foglalkozik, s legyen olyan, aki az előállított terményeket megvásárolja. A számításaink szerint a családok jövedelmük min. 30%-át élelmiszerre költik a faluban, s ez helyben maradna, ha mindenki helyben vásárolná meg az ételmezt. Felmerül a kérdés, hogy versenyképes-e az így előállított termék? Tapasztalatunk szerint igen, mert bár kb. 350 Ft/kg a termelői felvásárlási ár pl.: disznóhúsból, vagyis hasonló, vagy ugyanannyi, mint a piacon, de sokkal jobb a minősége, és ez hazai, helyi termék. Ez volt az alapgondolat, a terv, de hiányzott a megfelelő keret. És ekkor segítségünkre jött a szövetkezeti törvény és a szociális szövetkezetek megalapítását és működtetését támogató OFA-program. 2008. decemberében megalakult a Szatmári Szociális Szövetkezet, melynek keretében megoldható a helyi piac működtetése. Hozzájárul továbbá a piac működéséhez az EüM egyik rendelete is, mely szerint a magunk által előállított termék közvetlenül értékesíthető. Adott tehát a szervezeti háttér, a tevékenység, a piac. A szövetkezetet munkanélküliek hozták létre, melyhez OFA-támogatást is nyertek – a programban 3 éven belül kell önfenntartóvá válni. A jelenlegi tevékenységekből – fűnyírás, karbantartás, metszés, takarítás, stb. – a szövetkezetnek saját bevétele van, a működés 1-2. hónapjában ez 3.000.000 Ft volt. A helyi szállásadók pl. folyamatosan igénylik a takarítási szolgáltatást. További tervünk, hogy az önkormányzat nem fog külső céget megbízni a különböző közösségi szolgáltatásokkal, hanem ezzel is a szövetkezetet támogatja, így helyben tudja tartani a forrásokat. Számításaink szerint évente közel 72.000.000 Ft-ot lehet így a településen tartani. A szociális földprogram mellett ez is egy új út. Ma már a települési Kht végez minden tevékenységet, amit a szövetkezet nem lát el. Miért fizessünk másnak pénzt azért, amit mi magunk is el tudunk végezni? Már a turizmusban eladott ajándéktárgyakat is mi készítjük. Melegházunk is van. Energiaellátás szempontjából is az önellátás a cél, függetlenedni a nagy rendszerektől. A szociális földprogramban képződő biomassza akár még energiatermelésre is fordítható lehetne.... A tevékenységelemeket jól össze lehet társítani, de minden elemnek meg kell maradnia a saját keretein belül.”

### **Egyéni munka:**

- 1.) Gondolja át, hogy milyen erőforrások szükségesek a helyi közösségi vállalkozások fejlesztéséhez?
- 2.) Olvassa el a „Hét régió tapasztalatai a szociális szövetkezetek területén” kiadvány „Kérdések és válaszok” című cikkét! (forrás: [www.nepfoiskola.hu](http://www.nepfoiskola.hu)). Gondolja végig, hogy saját településén kiket hívna meg egy szociális szövetkezetek alakításáról szóló közösségi beszélgetésre? Kik lehetnek a potenciális partnerek?

## Felhasznált irodalom

- An Introduction to Group Work Practice* by Ronald W. Toseland, Robert F. Rivas  
<http://search.barnesandnoble.com/An-Introduction-to-Group-Work-Practice/Ronald-W-Toseland/e/9780205593828/?pwb=1>
- A szociális segélyezettek új típusú együttműködési kötelezettsége: A helyi rendeletalkotás és gyakorlati végrehajtás tapasztalatai I-II. fejezet. Budapest, 2006 – [www.cssk.hu](http://www.cssk.hu).
- Avanoff A. – Blythe B. J. – Tripol T.:** *Involuntary clients in Social Work. A researche Based Approach*, 1994 [http://www.bookfinder.com/dir/i/Involuntary\\_Clients\\_in\\_Social\\_Work\\_Practice-A\\_Research-Based\\_Approach/3110144336/](http://www.bookfinder.com/dir/i/Involuntary_Clients_in_Social_Work_Practice-A_Research-Based_Approach/3110144336/)
- Barber J. :** *Beyond Casework- „A slight Digression: Casework with Involuntary Clients”*, MacMillan Press 1991
- Bánfalvy Cs.:** *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról*. Akadémia Kiadó, Budapest 2003
- Barczy M.:** *A csoportok hatékonysága és a személyes változás*. Animula, Budapest 2007
- Benedek L.:** *Tanácsadás munkanélkülieknek*. [http://www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/NEW\\_Folder/5\)Benedek+Laci.htm](http://www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/NEW_Folder/5)Benedek+Laci.htm)
- Buda B. :** *A kommunikáció és az emberi kapcsolatok pszichológiája*. In: Erős F. (szerk.), *Megismerés, előítélet, identitás. Új Mandátum*, Budapest 1998
- Bullinger, H. – Nowak, J.:** *Soziale Netzwerkarbeit* Lambertus, 1998
- Csirszka J.:** *Pályalélektan*. Gondolat Kiadó, Budapest, 1967
- Castel, R.:** *A nélkülözéstől a számkivetettségig – a kiilleszkedés pokoljárása*. *Esély*, 1993./3: 3–24.
- Compton, B. – Galaway B:** *Social Work Processes, Seventh Edition*, Chicago, 2005
- Dobszay J.:** *Felmérés a szociális támogatásokról: sekély segély*. *HVG*, 2003. (25. évf.) 37.(1268.) sz. 88-89. old.
- Evans, T. D. – Kane, D. P.:** *Sophistry: A Promising Group Technique for the Involuntary Client*, *The Journal for Specialists in Group Work* Volume 21, 2 May 1996, pp. 110-117. old.
- Gambrill, E. D:** *Social Work Practice, 1997, Groups Structure and Process*, 579-590 oldal [http://books.google.hu/books?id=6NcAiVolw0wC&dq=Eileen+D.Gambrill:+Social+Work+Practice&printsec=frontcover&source=bl&ots=DLZlMO3pNP&sig=DvsMgH54o1ZofOH43DHOBwStWPg&hl=hu&ei=16dgSqDBKMnFsAbW4qFE&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=1](http://books.google.hu/books?id=6NcAiVolw0wC&dq=Eileen+D.Gambrill:+Social+Work+Practice&printsec=frontcover&source=bl&ots=DLZlMO3pNP&sig=DvsMgH54o1ZofOH43DHOBwStWPg&hl=hu&ei=16dgSqDBKMnFsAbW4qFE&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1)
- German, G. – Müller, D. K.(2007a.):** *Hilfen für die Arbeit mit nicht motivierten Kliente.*, In: German, G./Müller, D. K.(Szerk): *Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten*, Walhalla, 2007, 165-194.old.
- German, G. – Müller, D. K.(2007b.):** *Charakteristika einer motivierenden Sozialen Arbeit* In: German, G./Müller, D. K.(Szerk): *Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten*, Walhalla, 2007, 165-194.old.
- Gitterman-Alex-Salmon, R.:** *Encyclopedia of Social Work with Groups*. In.: TaylorCFrancis, 2008, Michel Chovanna. *Involuntary clients*, 284-287. old. Kay GollerLevin: *Involuntary clients*, 287-290. oldal [http://www.amazon.co.uk/gp/reader/0789036371/ref=sib\\_dp\\_ptu#reader-link](http://www.amazon.co.uk/gp/reader/0789036371/ref=sib_dp_ptu#reader-link)

- Herrineg, N.** *Empowerment in der Sozialen Arbeit, Eine Einführung*, Kohlhammer, Stuttgart 2006
- Integrációs Bizottság - Jó gyakorlat bemutatása az aktív korú nem foglalkoztatottakkal való együttműködésben Kaposvár Megyei Jogú Város példáján keresztül - www.cssk.hu*
- Kjorstad M.:** *A szakmai etika és a hivatalnoki racionalitás között: a szociális munkások kihívásokkal teli etikai helyzete a workfare irányelvek végrehajtásánál.* Esély, 2007/4. 53-72. old.
- Kleve H. – Haye B.:** *Systemische Schritte helfender Kommunikation.*  
In: Kleve H./Haye B./Hampe-Grosser A./Müller M.(2003):  
*Systemische Case Management*, IBS, Aachen 2003. 111.old.
- Kleve H.:** *Case Management-Ein metodische Perspektive zwischen Lebensweltorientierung und Ökonomisierung Sozialer Arbeit* In: Kleve H./Haye B./Hampe-Grosser A./Müller M.: *Systemische Case Management*, IBS, Aachen, 2003. 48.old.
- Kozma J. – Csoha J.-Czibere I.:** *Helyi társadalmak, kirekesztettség, szociális ellátások.* Kossuth Egyetemi Kiadó, Debrecen 2004
- Lüssi P.:** *A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve.* Párbeszéd-Semmelweis Egyetem – Híd Alapítvány, Budapest 1997
- Mecsei I. – Pacsuráné Bálint É.-Szabó J.-Zomboriné Botás M.:** *SBP, Segélyezettek Beilleszkedési Programja. Irányelv*, SZMI Budapest 2007.01.13.
- Muhi E.:** *A rendszeres szociális segély újraszabályozásának problémái.* *Fundamentum : az emberi jogok folyóirata*, 2000. (4. évf.) 3. sz. 132-134. old.
- Németh L.:** *Szociális munka csoportokkal.*  
In: *Kézikönyv szociális munkásoknak*, SZSZSZ, Budapest, 2002
- Pataki É.:** *Hálózatelemzés a szociális munkában.* In: Farkas Zs.-Márton I. (szerk.): *Szociális munkával a munkaerőpiaci reintegrációért 3Sz-SZETA*; Budapest, 2008. 18-30. old.
- Pataki É.:** *Kontroll és segítő funkció a szociális munkában. A kötelezett kliensekkel való munka elméleti és gyakorlati kérdései (A tanulmány a HEFOP-2.2.2-05/1-2006-02-00 01/4.0 „A társadalmi beilleszkedés elősegítése a szociális területen dolgozó szakemberek képzésével, valamint a szociális és munkaügyi szolgáltatások együttműködési modelljének kidolgozásával” című program keretében készült)* Budapest 2008
- Patterson C.H.:** *Involuntary Clients: a Person Centered View.* PCCS Books, 1990
- Ritoókné Ádám M.:** *A tanácsadás pszichológiája.* Szöveggyűjtemény Nemzeti Tankönyvkiadó Zrt., Budapest 2002
- Rooney R.H.:** *Strategies for Work with Involuntary Clients., Chapter 13: Working with Involuntary clients in Group*, <http://www.amazon.com/Strategies-Involuntary-Clients-Professor-Ronald/dp/0231067690#reader>
- Sághy E.:** *Jászladány: segély helyett munkát: szociális üzemmód.* HVG, 2008. (30. évf.) 30.(1522.) sz. 77-80. old.
- Sheafor B. W – Horejsi Ch.R.- Horejsi G.A.:** *Tehcniques and Giudelines for Social Work Practice*, Allyn & Bacon, 1988 210-220. old.
- Stark, W.:** *Die Menschen stärken. Empowerment als ein neue sicht auf klassischen Themen von Sozialpolitik und sozialer Arbeit.*  
In: *Blatter der Wohlfahrtspflege*, 2.1993, 41-44 old.
- Szőnyi G.:** *Csoportok és csoportozók* MEDICINA Kiadó, Budapest 2005

- Thiagarajan S.:** *Desing Your Own Games and Activities.* Jossey-Bass/Pfeiffer, San Francisco 2003
- Thomas, H. – Caplan, T.:** *Spinning the Group Process Wheel: Effective Facilitation Techniques for Motivating Involuntary Client Groups.* *Social Work with Groups*, Volume 21, Issue 4 May 1999. 3 – 21. old.
- Toseland, R. – Rivas R. F.:** *Bevezetés a csoportmunka gyakorlatába.* Macmillan Publishing Company, New York, Collier Macmillan Pblishere, London, 1995
- Török E.:** *Túlléphetünk-e a bér munka társadalmán?*  
*Szociológiai Szemle* 2006/2.111-130. old.
- Troller, C.:** *Working with Involuntary Clients.*Book by Chris Trotter; Allen & Unwin, 1999. <http://www.questia.com/library/book/worccccking-with-involuntary-clients-a-guide-to-practice-by-chris-trotter.jsp>
- Yalom, I.:** *A csoportpszichoterápia elmélete.* Animula Kiadó, Budapest, 2001
- Varsányi E.:** *A rendszeres szociális segély és a kistételepülések szociálpolitikája.*  
*Háló: a Szociális Szakmai Szövetség hírlevele*, 2006. (12. évf.) 11. sz. 11-12. old.
- Walsh, F.:** *Strengthening Family Resilience.*  
*In: Conen, M-L./Cecchin, G.: Wie kann ich Ihnen helfen, mich loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*, Carl-Auers, 2007. 40-56. old.
- Willshire, D. – Brodsky, S. L.:** *Toward a Taxonomy of Unwillingness: Initial steps in Enganging the Unwilling Client.* *Psychiatry, Psychology and Law* 2001. 8(2):154-160. old. [www.members.optusnet.com.au/dwillsh/unwilllhtm](http://www.members.optusnet.com.au/dwillsh/unwilllhtm)

# Mellékletek

## 1. sz. melléklet

### A munkanélküliek ellátásának és szolgáltatásainak jogszabályi háttere

Az egyes szociális és foglalkoztatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2008. évi CVII. törvény az alábbi törvények módosításait tartalmazza:

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény,
- a munkügyi ellenőrzésről szóló 1996. évi LXXV. törvény,
- a pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermekek gondozását, illetve családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény,
- a foglalkoztatás bővítése és rugalmasabbá tétele érdekében szükséges intézkedésekről szóló 2005. évi CLXXX. törvény,

A törvények módosítása maga után vonja a különböző végrehajtási rendeletek változásait is, amelyek közül jelen esetben elsősorban a szociális tárgyú rendeletekkel foglalkozunk, nevezetesen:

- az egyes pénzbeli szociális ellátások elszámolásának szabályairól szóló 62/2006. (III.27.) Korm. rendelet,
- a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006.(III.27.) Korm. rendelet,
- a foglalkoztatási és szociális adatbázisról szóló 73/2009. (IV.8.) Korm. rendelet.

## Nyilvántartásba vétel a rendelkezésre állási támogatás (RÁT) folyósítása esetén

A RÁT folyósításának feltétele az ügyfél munkaügyi kirendeltségnél történő megjelenése

- **az álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel és**
- **az álláskeresői megállapodás megkötése érdekében.**

A jegyző a RÁT-megállapító határozatban rendelkezik arról, hogy az ellátásra jogosult ügyfélnek mely időpontig (a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül, illetve amennyiben az ügyfél részére a határozat jogerőre emelkedését követően 15 napon belül közfoglalkoztatás biztosítható, akkor a munkaviszony megszűnését követő 10 munkanapon belül) kell álláskeresőként nyilvántartásba vetetnie magát.

### 1. A nyilvántartásba vétel (regisztráció):

Az információk megjelennek a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázisban, illetve a Hatósági bizonyítványon fel van tüntetve, hogy a kiadásakor az ügyfél álláskeresőként szerepel a kirendeltség nyilvántartásában és rendelkezik álláskeresői megállapodással, tehát csak a jelentkezési kötelezettséget kell teljesítenie. Az az álláskereső, aki nem teljesíti a jelentkezési kötelezettségét, felszólítást kap, és ha ezután sem tesz eleget jelentkezési kötelezettségének, a kirendeltség törli a nyilvántartásból, erről értesíti a jegyzőt (Adatbázison keresztül), és ez együtt jár az ellátás megszüntetésével.

A rendelkezésre állási támogatásban részesülő személyek többsége már álláskereső az aktív korúak ellátásának igénylésekor, tehát csak **jelentkezési kötelezettségüket kell** teljesíteni. A RÁT megállapításáról a kirendeltség a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázison keresztül értesül. A támogatás megállapítását követő első jelentkezéskor, amennyiben már álláskereső az ügyfél, a kirendeltségnek meg kell vizsgálnia, hogy van-e érvényes álláskeresői megállapodása, és ha nincs, akkor meg kell kötni, ha van, akkor pedig a RÁT-nak megfelelően kell módosítani. Abban az esetben, ha még nem álláskereső az ügyfél, nyilvántartásba kell venni, és meg kell kötni az álláskeresői megállapodást.

A nyilvántartásba vétel után az ügyfélnek **az álláskeresőkre vonatkozó együttműködési kötelezettséget kell teljesíteni** azzal kibővítve, hogy a közfoglalkoztatás keretében történő munkavégzést is köteles elfogadni. A felajánlott közfoglalkoztatás lehet rövid idejű foglalkoztatás is.

### Az együttműködési kötelezettség keretében az álláskereső:

- a munkaügyi kirendeltségnél az általa meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkezik, és
- a körülményeiben bekövetkezett változást – annak bekövetkezésétől számított 8 napon belül – bejelenti a munkaügyi kirendeltségnek, és
- a munkaügyi kirendeltség által felajánlott munkaerőpiaci szolgáltatást, vagy a támogatott képzési lehetőséget elfogadja, illetőleg igénybe veszi, és
- részt vesz a megfelelő munkahelyhez jutást elősegítő munkaerőpiaci programban, és

- maga is aktívan keres munkahelyet,
- a megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot elfogadja,
- aki a 35. életévét nem töltötte be, és általános iskolai végzettséggel nem rendelkezik, együttműködési kötelezettségét elsősorban az alapfokú végzettséget biztosító képzés elfogadásával teljesíti.

A munkaügyi kirendeltség a nyilvántartással kapcsolatos eseményekről minden esetben értesíti az önkormányzatot a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázison keresztül, például munkaerőpiaci programban való részvétel megkezdése/befejezése, képzésben való részvétel megkezdése/befejezése, nyilvántartásból való törlés – a törlési ok megjelölésével, mivel annak hatása kiterjed a rendelkezésre állási támogatás folyósítására –, stb.

Az önkormányzat jegyzője a kirendeltség értesítései alapján dönt a rendelkezésre állási támogatás folyósításáról, illetve annak megszüntetéséről.

## **2. Álláskeresési megállapodás**

Az álláskeresési megállapodás az álláskereső és a kirendeltség között létrejött írásbeli megállapodás, amelyben foglaltak mindkét fél részére kötelezőek. Ebben az álláskereső és a munkaügyi kirendeltség közösen meghatározzák azoknak az egymásra épülő tevékenységeknek a sorozatát, amelyek elősegítik a munkaerőpiacra történő visszakerülést, és amelyben az álláskeresőnek is szerepet kell vállalnia a sikeres elhelyezkedés érdekében.

A kirendeltségi ügyintéző feladata, hogy a személyes beszélgetés során kiemelt figyelmet fordítson az álláskereső szakmai gyakorlatára, korábbi munkavégzéssel kapcsolatos tapasztalataira, valamint az egészséges önképe kialakítására, illetve az álláskereső elvárásaira.

Az álláskeresőt a munkakeresés kapcsán befolyásolhatja a családi körülménye, a lakóhelye, az őt akadályozó egyéb tényezők. Ezek feltárása után, és ennek megfelelően kell meghatározni azokat a feladatokat, és kötelezettségeket, amelyek elősegítik a későbbi munkába állást. Az ügyintézőnek meg kell tudnia, hogy az álláskereső mennyire ismeri a helyi munkaerőpiacot, milyen lehetőségei vannak az önálló állásfeltárásban, illetve mennyire ismeri ezek eszközeit és ezekben milyen segítségre lenne szüksége.

Az ügyintézőnek tudatosítani kell az ügyféllel, hogy az együttműködés kötelező a törvény értelmében, de aktív és önálló közreműködése elengedhetetlen feltétele az együttműködésnek.

Az álláskereső aláírásával megerősíti, hogy a nyilvántartásba vétel során megismert, illetve a megállapodásban foglalt együttműködési kötelezettségeket elfogadja.

### **Az álláskeresési megállapodás tartalma:**

- az álláskeresés önálló formái (az álláskereső mely álláskeresési formákat ismeri és alkalmazza biztonsággal, és melyek azok, amelyek elsajátításához segítséget igényel),
- a munkatapasztalatok feltárása (egyéni képessége, az eddigi munkaterületeken szerzett gyakorlat),
- a szak-, illetve betanító képzés közös megtervezése, kiválasztása az álláskereső meglévő iskolai végzettségének figyelembe vételével,
- az általános iskola befejezése, vagy a szakképzés megkezdéséhez szükséges bemeneti kompetenciák megszerzése kötelező a 35. év alatti, alapfokú iskolai végzettséggel nem rendelkező álláskereső részére, (képzés kezdő és befejezési időpontja, értékelése),

- a közfoglalkoztatás keretében felajánlott munka elfogadása,
- szolgáltatások igénybevétele (álláskeresési tanácsadás, munkatanácsadás, pályatanácsadás, rehabilitációs tanácsadás, pszichológiai tanácsadás, annak tervezett kezdő és befejezési időpontja, értékelése),
- a munkaerőpiaci programban való részvétel tervezett, majd a tényleges kezdő és befejezési időpontja, annak értékelése,
- a rendelkezésre állási támogatásban részesülő ügyfelek számára - ha a kirendeltség indokoltan látja - a családsegítővel való együttműködés előírása (kezdő és befejezési időpont, értékelés, és ha szükséges az álláskeresési megállapodás módosítása).

### **Az álláskeresési megállapodás értékelése**

Az álláskeresési megállapodásban foglaltak megvalósulását a kirendeltségi ügyintéző az **álláskeresővel közösen értékeli**. Az értékelések keretében meg kell vizsgálni, hogy a megállapodásban foglalt kötelezettségek megvalósultak-e. Amennyiben nem, fel kell tárnai az eredménytelenség okait, különös tekintettel arra, ha az álláskereső élethelyzetében, munkavállalását befolyásoló tényezőkben következett be változás.

### **Az álláskeresési megállapodás módosítása**

A jelentkezések alkalmával folyamatosan felül kell vizsgálni az álláskeresési megállapodásban foglaltakat, és amennyiben indokolt, értékelés után módosítani kell azt. Közösen kell átgondolni, hogy a megvalósulás érdekében az álláskereső részéről milyen további tevékenységekre (képzés, szolgáltatás stb.) van szükség.

### **3. Hatósági Bizonyítvány kiállítása**

Az ügyfél az aktív korúak ellátására irányuló kérelmét az önkormányzatnál nyújtja be.

Az önkormányzat jegyzője a munkaügyi kirendeltség által kiadott hatósági bizonyítvány adatait figyelembe véve állapítja meg az aktív korúak ellátására való jogosultságot. Abban az esetben, ha **az előzetes együttműködési feltételeket teljesítette az ügyfél**, és a család jövedelmi viszonyai, vagyoni helyzete alapján jogosult az aktív korúak ellátására, akkor döntés születik arról, hogy rendelkezésre állási támogatást, vagy rendszeres szociális segítyt kaphat-e az ellátást kérelmező.

2009. április 15-től a hatósági bizonyítvány kiadására a foglalkoztatási és szociális adatbázisban történő adatrögzítéssel kerül sor.

### **A hatósági bizonyítvány tartalmazza:**

- az egyén azonosító adatait,
- az álláskeresőként történő nyilvántartás időtartam(ait), az előzetes együttműködést,
- rendelkezik-e az ügyfél álláskeresési megállapodással,
- rövid idejű munkavégzés időtartama alatti szünetelési időszakokat,
- közfoglalkoztatás miatti szüneteltetési időszakokat,
- közvetítéssel történő munkaviszony létesítését,
- a vizsgált időszakban képzésben részesül az ügyfél, részesül-e keresetpótló juttatásban,
- a vizsgált időszakban ellátásban részesül az ügyfél  
(az ellátás összege és várhatóan mikor jár le)

- a vizsgált időszakban az ellátását kimerítette,
- a hatósági bizonyítvány kiadása napján nem részesül ellátásban, de a munkaviszonyban töltött napok száma alapján ellátásra jogosult/nem jogosult.

Az aktív korúak ellátásához kiadott hatósági bizonyítvány esetében a vizsgált időszak a kiadást megelőző 2 év. A hatósági bizonyítvány tartalma megjelenik az adatbázisban, amely alapján az önkormányzati ügyintéző dönteni tud a jogosultság megállapításáról.

### 3. sz. melléklet

#### A szervezetek közötti együttműködés és feladatmegosztás

##### (Esetleírás)

A szervezetek közötti együttműködés egy lehetséges formája az **Integrációs Bizottság** (továbbiakban: IB) működtetése. Az IB, olyan szakértői testület, amely a munkaügyi központ kirendeltség felé, az egyes rendelkezésre állási támogatásra jogosult személyek vonatkozásában – szociális és mentális helyzetük ismeretében – a családsegítő szolgálattal való együttműködésük előírására javaslatot tesz.

A bizottság tagjainak meghatározásakor szükséges számba venni mindazon szervezeteket, akik az általuk nyújtandó szolgáltatásaikkal eredményesen hozzá tudnak járulni az aktív életre való felkészítésben. Az IB-ban résztvevők köre a helyi sajátosságoknak megfelelően bővíthető, de figyelembe kell venni, hogy minél nagyobb a csoport mérete, annál nehezebben megoldható a rugalmas működtetése.

Mivel a települési önkormányzat az összes aktív korú ellátásra jogosultról rendelkezik információval/adattal, ezért a bizottság önkormányzat általi működtetése indokolt. A bizottságba az állandó tagokon kívül más érintett szervezetek is meghívhatók, így például munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtó civil szervezetek, egészségügyi szolgáltatók, oktatási ágazatban tevékenykedő szervezetek képviselői.

##### A RÁT-ban részesülő részvétele

A bizottsági ülés megtartható a RÁT-ban részesülő személyes megjelenésével, vagy részvétele nélkül. Az érintett személyes megjelenése melletti érv, hogy a különböző szolgáltató szervezetek képviselői egyszerre találkoznak a RÁT-ban részesülővel, ami közvetlen információáramlást és kommunikációt tesz lehetővé (ez elsősorban azokon a településeken megvalósítható, ahol minden érintett szervezet „székhellyel/telephellyel” rendelkezik).

Az érintett nélküli bizottsági ülés tartása melletti érv: a tartós munkanélküli frusztrációját fokozhatja a bizottság elé történő behívása, ami az egyéni „teljesítmény” romlását eredményezheti (téves együttműködési tartalom meghatározásának veszélyét hordozza magában). Az érintettek meghívása külön adminisztrációs terhet jelent a bizottságot működtető szervezet számára, valamint időben elnyúlik egy-egy együttműködési tartalom meghatározása.

## Az IB összehívása

Az IB összehívása jogszabály szerint két esetben mindenképp indokolt:

1. álláskereső megállapodás megkötését megelőzően
2. álláskereső megállapodás megkötését követően

### 1. Az álláskereső megállapodás megkötését megelőző összehívás

A RÁT-ra jogosultak a megállapító határozat jogerőre emelkedését követően kötelesek a munkaügyi szervezetnél álláskereső megállapodást kötni. A pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet 17. § (7) bekezdése értelmében a munkaügyi központ álláskereső megállapodás megkötése vagy felülvizsgálata érdekében történő felkeresésére nyitva álló, a rendelkezésre állási támogatásra való jogosultságot megállapító határozatban megállapított határidő:

azon személy esetében – függetlenül attól, hogy rendelkezik-e érvényes álláskereső megállapodással –, akinek a jogosultság jogerős megállapítását követő 15 napon belül a közfoglalkoztatásban való részvétele biztosítható, a határozott idejű munkaviszony megszűnését követő 10. munkanap.

Egyéb, a fentitől eltérő esetben, ha a jogosult:

- » érvényes álláskereső megállapodással rendelkezik, és van általános iskolai végzettsége vagy a 35. életévét betöltötte, úgy az álláskereső megállapodásában az időszakonkénti megjelenésre tűzött, a határozat jogerőre emelkedését követő soron következő időpont,
- » érvényes álláskereső megállapodással nem rendelkezik, vagy ha érvényes álláskereső megállapodással ugyan rendelkezik, de a 35. életévét nem töltötte be és általános iskolai végzettsége nincs, úgy a jogosultság jogerős megállapításától számított 10. munkanap.

A határidőket az alábbi ábra szemlélteti:



A jegyző (azaz az önkormányzat ügyintézője) a kérelem elbírálása során, az érintettel kialakított személyes kapcsolat (a korábban megszerzett tapasztalat), valamint a közfoglalkoztatási terv alapján rendelkezik információval a közfoglalkoztatásba történő bevonhatóságról. Amennyiben a közfoglalkoztatásba a kérelmező nem bevonható (megfelelő

munkalehetőség számára nem felajánlható) az integrációs bizottság tagjainak javaslata alapján a munkaügyi szervezet az álláskeresési megállapodás tartalmát reálisan, egyénre szabottan határozhatja meg. Így előírhatja a családsegítő szolgálattal való együttműködést.

A családsegítő szolgálat bevonásának előnye, hogy több szakterület bevonásával, több szempontú felmérés alapján kerül meghatározásra az álláskeresési megállapodás tartalma. A családsegítő szolgálat már a feltárás (diagnózisfelállítás) időszakában kapcsolatba lép az érintettel, ami olyan szegmensek feltárását is lehetővé teszi, ami a hatósági eljárás során nem megvalósítható.

Elkerülhető (személyes támogatás révén) a jogszabály alapján „munkavállalásba bevonható” kategóriába tartozók együttműködési kötelezettségének megszegése miatti ellátás megvonása (ellátatlan munkanélküliség, megélhetési problémák, adósságcsapda stb.) A családsegítő szolgálat bevonásának hátránya, hogy folyamatos tájékoztatást, szoros együttműködést igényel a szervezetektől, és ez kapacitástól függően biztosítható csak. A családsegítő szolgálat számára ez plusz feladat, mivel határidőhöz kötve kell a személyes kapcsolatfelvételt kezdeményezni az érintettel és kell elvégezni az egyéni élethelyzet feltárását. Ez szintén csak a megfelelő tárgyi és személyi feltételek birtokában valósítható csak meg.

## **2. Az álláskeresési megállapodás megkötését követő összehívás**

Amennyiben a RÁT-ra jogosult a munkaügyi szervezettel való együttműködés során sem közfoglalkoztatásba sem egyéb foglalkoztatásba nem vonható (pl. foglalkozás-egészségügyi vizsgálat során alkalmatlan „minősítés”, megfelelő munkalehetőség hiánya stb.) az integrációs bizottság tagjainak javaslata alapján a munkaügyi szervezet az álláskeresési megállapodás tartalmát módosíthatja, és előírhatja a családsegítő szolgálattal való együttműködési kötelezettséget.

Ennek a megoldásmódnak előnye ugyanaz, mint az álláskeresési megállapodás megkötését megelőző esetben, továbbá a munkaügyi szervezet az álláskeresési megállapodásban előírhatja a feltárásban (diagnózis-felállításban) való közreműködési kötelezettséget, majd egy újabb megállapodás-módosítással – amennyiben a családsegítő szolgáltatás igénybevétele szükséges – a családsegítő szolgáltatás hosszabb igénybevételére is kötelezhet.

A megoldás hátránya, hogy a családsegítő szolgáltató által – a „késői” bevonása miatt – nem előzhető meg (pl. ismételt figyelemfelhívás az álláskeresési megállapodás megkötésére), hogy a RÁT-ra jogosultak egy része a nyilvántartásba vételi kötelezettség megszegése miatt ellátatlan munkanélkülivé váljon (megélhetési problémák, adósságcsapda stb.). A „késői bevonás” hátránya az, hogy nem tudja felhívni az érintett figyelmét az álláskeresési megállapodás megkötésére előírt határidő betartásának fontosságára, szükségszerűségére. Ezen megoldásmód is folyamatos tájékoztatást, szoros együttműködést igényel a szervezetektől, amely feltételezi a megfelelő tárgyi és személyi erőforrások meglétét az egyes együttműködő partnereknél.

## **Az IB ülések előkészítése (az érintett személyes megjelenése nélkül)**

A családsegítő szolgálat bevonásának az IB ülések előkészítésében, az erre való felkészülésben fontos szerepe van. Az IB-n megbeszélendő RÁT-os „esetek” egy része a családsegítő szolgáltató által ismert lehet (pl. mert önkéntes együttműködés keretében számukra családsegítő szolgáltatás nyújtására kerül sor, mert a „korábbi” rendszerben lehettek

együttműködésre kötelezettek) az „új belépőkről azonban nem biztos, hogy rendelkezik információval. Ahhoz, hogy a családsegítő szolgálat (a vele való együttműködési kötelezettség előírása tárgyában) javaslattal tudjon élni az IB ülésen, szükséges az érintettel való személyes kapcsolatfelvétel. A kapcsolatfelvétel módja az alábbi lehet:

1. *Az érintettek levélben történő tájékoztatása a családsegítő szolgáltató elérhetőségéről- ügyfél döntése a szolgáltatás igénybevétele. Ennek hátránya, hogy a kapcsolatfelvételre nem kerül sor, ha az érintett a szolgáltatót nem keresi fel.*
2. *Családlátogatás keretében történő kapcsolatfelvétel.*

A szolgáltató kezdeményezi a kapcsolatfelvételt az igénybe vevő lakókörnyezetében. A családsegítés igénybevételeitől szóló tájékoztatás közben a családgondozó alapinformációkat, benyomásokot szerezhet az érintettől. A családlátogatás előnye, hogy az érintett saját környezetében az egyénre vonatkozó információk megszerzésén túl a lakás- és lakhatási körülményeiről, a vele egy háztartásban élőtől is lehet információt gyűjteni. A családlátogatás hátránya, hogy időigényes és feltételezi a megfelelő személyi feltételek meglétét a családsegítő szolgálatnál.

#### ***Az IB ülések lebonyolítása (az ügyfél személyes megjelenése nélkül)***

Az önkormányzat ügyintézője az IB tagjai részére az ülést megelőző 5 munkanappal előbb kiküldi a meghívót, mellékelve (előzetes információi és tapasztalatai alapján a munkavállalásra nem felkészült állapotú) RÁT-ban részesülők nevét (azonosító adatokkal) tartalmazó listát. Így a társzervek képviselőinek lehetőségük nyílik arra, hogy a saját adatbázisukban utána nézzenek, hogy az érintett ügyfél milyen intézményi karrierrel rendelkezik (pl. milyen szolgáltatásokban részesült, korábbi együttműködési hajlandóság, „esetfelelős/ügyfelelős” tapasztalatai). Mindez megalapozza a szolgáltatási rendszerükből a megfelelő és szükségesnek vélt szolgáltatások körének meghatározását. Tehát a tagok egy-egy ügyfél kapcsán már konkrét javaslattal érkezhettek a bizottság ülésére.

#### ***Javasolt tartalom a különböző szervezetek részéről:***

##### **ÖNKORMÁNYZAT:**

Milyen munkakör/körök betöltésére közvetítették az érintettet?

Mi a foglalkoztatás akadálya?

Milyen megfelelő munkalehetőség áll még rendelkezésre – annak várható időpontja?

Személyes tapasztalatok – motivációk.

##### **MUNKAÜGYI SZERVEZET:**

Milyen szolgáltatásban, milyen időtartamban vett részt az érintett?

Milyen szolgáltatások igénybevitelét tartják az adott ügyfél számára adekvátnak?

Foglalkoztatási/képzési lehetőség várható időtartama.

Személyes tapasztalatok.

## CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT:

Az előbbieket, továbbá, hogy miért érdemes a családsegítőt bevonni.

A javasolt szolgáltatásunk és annak időtartama (ez az álláskereső megállapodás módosítása miatt szükséges).

Az ülés bármely szervezetnél megtartható, ahol a megfelelő infrastruktúra (tárgyalóhelyiség, bútorok, stb.) rendelkezésre áll.

### *Az üléseken általánosan az alábbi napirendek kerülnek megtárgyalásra:*

- 1.) Az aktív korú nem foglalkoztatott személyekkel kapcsolatos kérdések
- 2.) A napi ügyintézésben ismétlődő, gyakori problémák felvetése és megoldásmódok
- 3.) Jogalkalmazási problémák és megoldási módok
- 4.) Közfoglalkoztatás: munkalehetőségek ismertetése, szükségletek és lehetőségek összevetése
- 5.) Szociális szolgáltató által nyújtott programokról beszámoló, induló programokról tájékoztatás
- 6.) Képzések: az induló képzésekről való tájékoztatás, szükségletek felmérése
- 7.) Egyéb nem foglalkoztatottaknak nyújtott vásárolt szolgáltatásokról (orvos, pszichológus, jogász, stb. egyéb szakértők által nyújtott tanácsadás, stb.) való tájékoztatás.

Az ülésekről a bizottságot működtető szervezet jegyzőkönyvet készít, melyet megküld minden résztvevő részére. A jegyzőkönyv tartalmazza az IB által hozott döntéseket az egyénre vonatkozó kötelezettség tartamáról, valamint az egyéb megtárgyalt napirendek kapcsán elhangzott érdemi információkat. A jegyzőkönyv alapján módosítható azon személyek álláskereső megállapodása, melyeknél az IB tagjai a családsegítő szolgálattal való együttműködési kötelezettséget szükségesnek vélték. Az integrációs bizottsági ülés időtartamát döntően befolyásolja az ülésen megbeszélendő esetek száma és az egyéb (szervezetek közötti együttműködés hatékonyságát segítő) információk mennyisége.

Egy-egy kötelezett kapcsán a különböző szervezetek információcseréje a szolgáltatási sor, sorrend felállításának időtartama számítható időráfordításként. Ezt befolyásolja a rendelkezésre álló információ mennyisége és a szervezetek közötti konszenzuson alapuló „döntéshozatal” időigénye.

A fenti példa jól ábrázolja a szervezetek közötti munkamegosztás és együttműködés kereteit, formáit és tartalmait. Azonban azt is látnunk kell, hogy egy ilyen megoldásnak feltételei vannak:

### *Szemléleti feltételek:*

- a) Minden érintett szervezetben egyetértenek abban, hogy az együttműködés fontos, hasznos és előnyökkel jár mind a szervezetek, mind a szolgáltatások használói oldalán.
- b) Azonos célok mentén tudnak a résztvevők cselekedni, ami feltételezi e célokban való megállapodást (pl. minden munkanélküli jusson az ő helyzetének megfelelő szolgáltatáshoz és ellátáshoz).

- c) Az integrációs bizottságban helyet foglaló képviselők tisztában vannak és elfogadják a különféle szervezetek, és a bennük megvalósuló szakmai tevékenységek céljait, sajátosságait.
- d) Az integrációs bizottságot a munkanélküliek helyzetének javítása, a megoldások keresése, és nem a szubjektív szelekció és szankció igénye motiválja.

**Dologi feltételek:**

- a) A bizottság működéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételek biztosítottak (pl. az információáramlást elősegítő eszközök, megfelelő helyiség).
- b) A bizottság működéséhez szükséges pénzügyi források rendelkezésre állnak.

**Személyi feltételek:**

- a) A megfelelő információval és felkészültséggel rendelkező szakemberek vesznek részt a bizottság munkájában, nem egyedül a hierarchiában betöltött szerep a résztvevők kiválasztásának alapvető szempontja.
- b) A delegált tagok rendelkeznek annyi idővel, hogy a bizottsági munkájukat, a mindennapi egyéb feladataik mellett el tudják látni. A bizottsági feladatok beépülnek a munkaidőbe.

**FELADAT**

- 1.) Elemezzük: milyen feltételek meglétét látja szükségesnek ahhoz, hogy egy ilyen integrációs bizottság az ön környezetében működni tudjon?
- 2.) Készítse el a fenti példa SWOT-elemzését!

**Gyengeségek:** belső tényezők: olyan dolgok, amik nem jól működnek, de lehet rá befolyás, hogy jobb legyen.

**Erősségek:** belső tényezők: pozitív dolgok, amik jól működnek és lehet rá befolyás, hogy még jobban működjenek.

**Lehetőségek:** külső tényezők: olyan adottságok, amelyeket nem tudunk befolyásolni, de kedvezőek, és rájuk építve kihasználhatjuk az erősségeinket.

**Veszélyek:** külső tényezők: olyan korlátok, negatív tényezők, amelyeket nem tudunk befolyásolni, és csökkentik a siker esélyét.

#### 4. sz. melléklet

### A munkaerőpiaci helyzetet javító programok résztvevőinek kiválasztása

(Esetleírás)

A Humán Fejlesztők Kollégiuma 2006-ban és 2008-ban a HEFOP, illetve a TÁMOP keretében valósított meg két munkaerőpiaci programot. Mindkét kezdeményezés hátrányos helyzetű kistérségben, jórészt cigány származású munkanélküliek számára nyújtott szolgáltatásokat. A HEFOP-ban 16 roma nő számítógépkezelő, a TÁMOP-ban 20 tartós munkanélküli kertész képzésen vett részt. A résztvevők kiválasztásánál alkalmazott állapotfelméréshez a non-profit és a for-profit szférában egyaránt bevált fizikai-munkaerő-szűrési alkalmasság- és bevélszűrési módszertan-együttes került felhasználásra.

A fizikai-munkaerő szűrési alkalmasságvizsgálati eljárás együttes, amely képességeket, készségeket, ismereteket és pszichofiziológiai adottságokat mér fel. A szűrés történhet csoportos szűrés keretei között, de történhet eseti jelleggel, a felvételi folyamat szerves részeként egy-egy alkalmazott kiválasztásával kapcsolatosan is. A tervezhető, vagy nagyobb létszámot érintő igény esetén célszerű a szűréseket a jövőbeni igényekhez igazítva úgy elkészíteni, hogy munkaerő-központot kialakítva folyamatosan rendelkezésre álljon az adatbázis jellegű nyilvántartásban egy olyan munkavállalói kör, amely átesett a szűrésen és akár azonnali kezdéssel mozgósítható. Az eredmény:

- nagyobb esélyű bevéls,
- átképzés, továbbképzés lehetőségének felmérése,
- átirányítási lehetőségek felmérése.

Az alkalmassági vizsgálat elsődleges célja az, hogy kiszűrje a jelentkezők közül azokat, akik a munkaköri vagy tanfolyami elvárásoknak nem felelnek meg, azaz nem garantált a minőségi és mennyiségi teljesítésük. Ezen túl akkor nevezhetjük sikeresnek a kiválasztást, ha olyan jelentkezőket veszünk fel, akik minden helyzetben az elvárásoknak megfelelően végzik munkájukat. A szűrés eredménye is hozzájárul ahhoz, hogy pontos képet kapjunk a felvételizők képességeiről, készségeiről, arról, hogy ezen kompetenciák működtetésével milyen mértékben válhat be a résztvevő. A szűrés információkat adhat továbbá arról is, hogy adott jelentkező milyen más feladatokban tudhat jól teljesíteni, a képességeivel, adottságaival milyen más munkakörök ellátására alkalmas, vagy éppen nem alkalmas. Egy átfogó szűrés eredményeképpen külön eljárás és energiárfordítás nélkül tervezhető a képzés, átirányítás, továbbképzés.

A gyakorlati tapasztalatok szerint az alkalmassági kritériumoknak való meg nem felelés akár munkahelyi betegség fellépéséhez (szív- és érrendszeri betegség, emésztőrendszeri megbetegedések, idegrendszeri panaszok), vagy balesetekhez vezet, illetve ezek első tüneteként gyakori távolmaradáshoz, betegszabadsághoz. A pszichofiziológiai adottságokat egyértelműen lehet mérni, így az elvárásokhoz hozzáilleszhető az a megfelelési kategória, ami kizárja a nem megfelelésből következő gyenge minőségi vagy mennyiségi teljesítést, illetve betegséget, balesetet.

## A módszertan meghatározása, a vizsgálati folyamat megtervezése

### *Tevékenységelemzés*

A fizikai munkaerőszűrés módszertana a tevékenységelemzéssel kezdődik. A tevékenységelemzés során felmérjük azokat az alkalmasság szempontjából kritikus készségeket, ismereteket, adottságokat, amelyek megléte nélkül az adott feladatkörben a tevékenység kielégítő elvégzése nem garantált.

### *A vizsgálati eljárások összeállítása*

A tevékenységelemzés után történik meg a kritikus készségek, adottságok vizsgálatára alkalmas vizsgálati eljárások összeállítása. Az eljárás része a műszeres és tesztes vizsgálatok együttese, ami a tevékenységhez kapcsolódó mérhető készségek, képességek mérésére szolgál.

### *Hitelesítés*

Az eljárás hitelesítése az ún. Pilot-vizsgálattal történik, ami a módszer együttes érvényesítése, illetve információt ad a módszer-együttesben történő változtatásokhoz.

### *Működtetés*

A munkaerő-szűrés működtetése csoportos felvételekkel történik: 50-100 fő szűrése végezhető el naponta.

A szűrés eredményeképpen hármás kategóriába sorolhatók a jelentkezők:

- 1. javasolt:** a vizsgálati eredményeik alapján felvehetők,
- 2. választható:** a felvételükkel kapcsolatos döntés a hiányosság ismeretében megtörténhet,
- 3. nem javasolt:** nem garantált a megfelelő teljesítés.

### *Eszközök*

A fizikai munkaerőközpont mérőeszközeinek összeállításakor általában két – egymást kiegészítő – felmérés eredményeire támaszkodunk:

1. a programvezetőkkel folytatott egyéni és csoportos interjúk, valamint
2. az adott munkakörökben folyó (fizikai) tevékenység elemzése.

### *Felhasználás*

A felmérés alapvető feladata az, hogy támogassa, megkönnyítse azt a szervezeti döntést, amely keretében jelentkezők felvételéről döntenek. Feladata, hogy mérje a mérhetőt, és kerülje a mérhetetlen minősítést, ezzel nagyobb fokú objektivitást és egyforma elbírálást tegyen lehetővé minden új felvételizővel szemben.

### *Az állapotfelmérés célja*

A Humán Fejlesztők Kollégiuma által elvégzett állapotfelmérés célja az volt, hogy a tanfolyamra jelentkezők közül kiválasztásra kerüljenek azok, akik képesek (azaz alapvető készségeik és képességeik lehetővé teszik) és hajlandók (azaz egyéni tapasztalataik, motivációs hátterük, viszonyulásuk és elvárásaik lehetővé teszik), hogy

1. sikeresen elvégezzék a tanfolyamot,
2. képesek legyenek beilleszkedni a tanfolyam után a leendő munkáltató szervezeti környezetébe, munkaköri szerepükbe, és nagy valószínűséggel megtartják munkahelyüket

16. sz. táblázat: **Az állapotfelmérés során felhasznált módszertan**

Mérési eszköz	Mérési tartomány	A mérés fizikai kivitelezése
<b>M1 teszt</b>	Alapvető szövegértés, matematikai alpműveletek	Papír-ceruza
<b>MiniBigFive</b>	Alapvető személyiségdimenziók: energia, társas viszonyulás, munkához való viszony, érzelmi kontroll, nyitottság	Papír-ceruza
<b>Moede-tábla</b>	Munkastílus, gyorsaság, pontosság, munkafeladathoz való általános viszonyulás	Munkalélektani vizsgálóeszköz
<b>Kontroll teszt</b>	Önállóság – irányítás elfogadása	Munkalélektani vizsgálóeszköz
<b>Motivációs interjú</b>	Munkatapasztalatok, motivációs háttér, megbízhatóság, jövőkép, önismeret, munkakultúra	Szóbeli

### *A mérési folyamat*

Csoportos (papír-ceruza tesztek) és egyéni (eszközök, interjú) feltételek között zajlott.

### *Eredmények*

A mérést az eredmények értékelése és Excel táblázatokban való rögzítése követte.

Az egyes egyéni eredmények 3 kategória szerinti csoportba kerültek:

1. kritikus – nem elfogadható eredmények
2. megfelelő eredmények
3. optimális eredmény.

Az egyes eredmények egyénienkénti értelmezése alapján készült el a tanfolyamra javasoltak, a választhatók és a nem javasoltak listája.

### *A vizsgálaton részt vett jelentkezők számára nyújtott szolgáltatás*

Az eredmények értelmezéséhez minden résztvevőnek személyes konzultációra volt lehetősége.

### *Beválás*

A Humán Fejlesztők Kollégiuma két programjában a kiválasztás során alkalmazott állapotfelmérésnek köszönhetően a beválási mutató több mint 95%-os volt. A HEFOP programban a 16 kiválasztott résztvevő mindegyike, a TÁMOP programban 20 résztvevőből 19 végezte el eredményesen, (az utóbbi esetében 4,58 átlaggal) a munkaerőpiaci képzést.

## 5. sz. melléklet

### A szociális földprogram, mint a tartós munkanélküliek aktivizálásának egyik eszköze

Magyarországon 15 éve működik egy olyan speciális támogatási program, melynek középpontjában a vidéki térségben élő, a társadalmi kirekesztődéssel sújtott, illetve a kirekesztődéssel leginkább veszélyeztetett családok társadalmi integrációjának (befogadásának) elősegítése áll.

#### I. A SZOCIÁLIS FÖLDPROGRAMOK ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA

##### Történeti előképek

A szociális földprogram indulása Magyarországon

##### Országos elterjedtség

##### Források

#### *A szociális földprogramok története*

A szociális földprogramok története a századfordulóig nyúlik vissza: a Kárpátalján létezett hasonló szociálpolitikai program, mely az Északkelet-Kárpátok lakóinak megsegítésére indult. Az 1930-as években kezdődött – Esztergár Lajos nevéhez fűződő – közjóléti mozgalom szintén előmenye a szociális földprogramnak. A történeti előképeket felhasználva, az aktuális körülményekhez alakítva Magyarországon a szociális földprogramot, mint aktív szociálpolitikai eszközt a Népjóléti Minisztérium vezette be 1992-ben a Szociális Válságkezelő Programok Irodája koncepciója alapján és támogatásával, majd a szociális ügyekért felelős minisztériumok folytatták. Kezdetben a legfontosabb feladatnak a termelőszövetkezetek megszűnésével felszabaduló képzetlen munkaerő elhelyezkedésének támogatását, a munkanélküliségből kiinduló társadalmi problémák kezelését tekintették.

#### *A szociális földprogramok kiterjedtsége, támogatása*

*A program célterülete: az ország társadalmi-gazdasági szempontból leghátrányosabb helyzetű vidéki térségei.*

1992-től meghívásos pályázati formában elsőként Békés, Szabolcs-Szatmár-Bereg, majd Borsod-Abaúj-Zemplén megyében indult el a program. Jelenleg 5 régióban (Észak-Magyarország, Észak-Alföld, Dél-Alföld, Nyugat-Magyarország, Dél-Dunántúl) 10 megyében folyik szociális földprogram. 1992-2008 között hazánkban 67 kistérségben működött legalább egy évig szociális földprogram, illetve az ország 3152 településének több mint egytizede (15,01%) kapott legalább egy évben támogatást a program megvalósításához.

A program finanszírozása:

1. az ágazati minisztérium évente pályázati támogatással a helyi programok pénzbeli költségeinek maximum 90%-át biztosítja,

2. a helyi program működéséért felelősséget vállaló önkormányzat egyrészt a pénzbeli költségek minimum 10%-át, másrészt jelentős nem pénzbeli hozzájárulást (földhasználat, eszközhasználat, önkéntes munka stb.) biztosít.

*1992-2008 között a megítélt támogatási összeg összesen 3 283 177 e Ft volt, 2008-ban 283 millió forint.*

A program  
általános céljai

*A szociális földprogramok célja, célcsoportja*

A magyarországi szociális földprogram közel 15 éves történetében az ágazati minisztériumok (a Népjóléti Minisztérium és jogutódai) támogatási céljai differenciálódtak, azonban a kiemelt támogatási cél változatlan maradt. A vidéki térségekben élő, hátrányos helyzetű családok megélhetési biztonságának erősítése, egzisztencianövelési esélyeinek bővítése. Tehát a szociális földprogram funkciója elsődlegesen szociális, szakmai definíció szerint aktív szociálpolitikai eszköz.

A program megnevezése – a hagyományt követve – szintén nem változott, megmaradt „a föld” előtag, azonban a programokban az egyének, családok munkatevékenysége nem kizárólag a földhöz kapcsolódik, s legkevésbé sem köthető ez a program a nagyobb egységekben végzett modern agrárgazdálkodáshoz. A program jellemzően a kedvezményezettek (célcsoport) háztartása gazdasági tevékenységének aktivizálásához járul hozzá: kertművelés és/vagy kisparcellákon elsősorban az önellátáshoz szükséges konyhakerti növények termelése és/vagy saját felhasználásra kisállattartás zajlik. A termelés elsődleges célja tehát az önellátás, ugyanakkor az egyes programok fejlődése, a kedvezményezettek felkészültségének növekedése – vagy éppen az adott év időjárási viszonyainak – következtében az „árufelesleg” helyi piaci értékesítése is megjelent. Ez a volumen azonban sehol nem jelentős tényezője a helyi piacnak.

Konkrét célok

A program célja: a vidéki térségekben élő hátrányos helyzetű családok háztartásgazdasági tevékenységének aktivizálásával, munkavégző képességük szinten tartásával és megerősítésével a kirekesztődés kockázatának csökkentése és az egyéb szociális ellátások hatékonyságának növelése.

Mezőgazdasági termelésre alkalmas környezetben élő, azonban mezőgazdasági termelésre alkalmas feltételekkel nem, vagy azzal nem elégséges mértékben rendelkező és azt hatékonyan kihasználni nem tudó, szociálisan hátrányos helyzetű családok megélhetését segíteni, életminőségét javítani, önálló egzisztenciateremtési esélyeit növelni.

A program céljának eléréséhez kedvezményes szolgáltatá-

Célcsoport	<p>sokkal, juttatásokkal – mint természetbeni szociális szolgáltatás – lehetőséget teremt háztáji jellegű mezőgazdasági kistermelésre, ill. állattartásra, az egyéni és közösségi, valamint hátrányos helyzetű családok munkára történő aktivizálásával, a helyi erőforrások kihasználásával.</p> <p>A program célcsoportja: a helyben lakó családok, akik elsősorban szociális jövedelemből élnek, az aktív korú családtagok, akik a munkaerőpiacról tartósan kiszorulnak vagy foglalkoztatásuk kizárólag közfoglalkoztatásban átmenetileg biztosított. A célcsoportot alkotó családok közel fele roma származású. Az érintettek egytizede aktív korú megváltozott munkaképességű személy.</p>
<p><b>II. A PROGRAM STRUKTÚRÁJA</b> Szociális jelleg</p>	<p><i>A szociális földprogramok alapelvei</i></p> <p>A szociális földprogram aktív szociálpolitikai eszköz. Legfontosabb jellemzője: a kliens aktív közreműködésére alapoz, az önségítés támogatása a célja. A támogatás/ellátás nyújtásának, illetve az igénybevétel feltétele az önkéntesség és a rászorultság. A program által nyújtott kedvezmények a helyi önkormányzatok által alkotott szociális rendeletben rögzített feltételek alapján vehetők igénybe.</p>
Kedvezményezettek aktivizálása	<p>Fontos elem a kedvezményezettek aktivizálása, azaz elsősorban olyan tevékenységeket támogat a program, ahol a célcsoport aktív közreműködése a meghatározó. A természetben nyújtott támogatás a termelő munkavégzést segíti elő. Az eredmény érdekében a kedvezményezett család munkát végez.</p>
Szerződéses viszonyok	<p>A kedvezményeket (földterület, vetőmag, tenyészállat, mezőgazdasági szolgáltatás stb.) a működtető szervezet a családokkal kötött támogatási szerződések alapján nyújtja.</p>
Környezetvédelem	<p>A munkaerő-igényes termelési eljárásokkal párhuzamosan a programok megvalósításában lényeges a vegyszerezés lehetséges csökkentése, a biotermelési eljárások bevonása.</p>
Helyi sajátosságok	<p>A helyi sajátosságok érvényesítése sokféle szempont figyelembevételét jelenti, melyek egy része objektív, más része szubjektív, s vannak olyanok, amelyekben mindkét elem fellelhető.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– az adott település és térség agrárgazdálkodási jellemzői a termelési tevékenység kiválasztásában meghatározóak pl.: a természeti adottságok, a föld minősége, az éghajlati viszonyok,</li> <li>– a településen élők termelési és munkatapasztalatai, az ún. termelési tradíciók,</li> <li>– a célcsoport – a kedvezményezettek – szociális helyzete, szükségletei, motivációi, tudásai, képességei,</li> <li>– a települési önkormányzat – a választott képviselők – elkötelezettsége a program iránt,</li> </ul>

- az önkormányzat vagyoni és pénzügyi helyzete pl.: rendelkeznek-e saját tulajdonú földterülettel vagy más, a termelés feltételül szolgáló eszközökkel,
- a működtető szervezet tapasztalatai, szervezeti stabilitása,
- a polgármesteri hivatal dolgozóinak szakértelme, elkötelezettsége a program iránt,
- a település szociális intézményeinek szakértelme és elkötelezettsége,
- a települési aktorok együttműködési értéke.

A szociális földprogramban a működtető szervezetnek nagy önállósága van a szervezeti forma, a szabályozás, a gazdálkodási tevékenység kialakításában egyaránt.

### III. A SZOCIÁLIS FÖLDPROGRAMOK MŰKÖDTETÉSE

#### Működtetők

A szabályozás elemei

Törvényi szabályozás

Helyi rendelet

Szerződések a célcsoport tagjaival

#### *A program szabályozása*

A helyi szociális földprogramot működtető szervezetek döntő többsége települési önkormányzat vagy azok társulásai, emellett szociális célú közhasznú szervezetek (alapítvány, nonprofit kft.) is működtetnek programokat.

A szabályozás elemei a következők: együttműködési megállapodások, önkormányzati rendelet, szervezeti és működési szabályzat, támogatási szerződések, éves költségvetés, éves munka- és ütemterv, üzleti terv, nyilvántartások.

Az 1993. évi III. törvény 47. §-a szerint a családi gazdálkodás támogatása természetbeni szociális ellátás.

Az önkormányzat rendeletet alkot a működéséről, a kedvezményezettség feltételeiről, a résztvevők kötelezettségeiről, jogairól. A hátrányos helyzetű családok egyénileg kötött szerződések alapján juthatnak hozzá a program által biztosított juttatásokhoz.

### IV. A PROGRAM EREDMÉNYEI A HELYI PROGRAMOK SZINTJÉN

- a résztvevő családok, személyek aktivitása megmarad, motiválttá válnak a személyiséget stabilizáló megküzdésre, önértékelésük erősödik, képzettségi szintjük emelkedik, ezáltal növekszik az esélyük a munkaerőpiacra való visszajutásra, vagy önálló megélhetés biztosítására,
- javul a megélhetési biztonság a hátrányos helyzetű rétegek körében,
- a település népességmegtartó ereje növekszik, csökken az elvándorlási kényszer,
- a helyi erőforrások hasznosulnak, melyeket a piacgazdaság nem tud hasznosítani,
- erősödik a társadalmi tolerancia a hátrányos helyzetűek, s a roma kisebbség iránt,

V. A SZOCIÁLIS  
FÖLDPROGRAM  
TÍPUSAI, KONKRÉT  
PÉLDÁKKAL

A település rövid  
bemutatása

A programhoz való  
csatlakozás

A program  
általános célja

A program tartalma

- a kedvezményezett családok szociális gondoskodásra való rászorultsági szintje csökken, az öngondoskodás igénye nő,
- a másfél évtized alatt kialakult a helyi programok sokszínű hálózata, mely optimális feltételt jelent a szakmai fejlesztő és érdekképviselői tevékenységnek.

*Önellátásra termelő típus*

*Elsődleges cél a kedvezményezett család saját szükségleteinek kielégítése, a megtermelt árut saját fogyasztásra használják fel, illetve a felesleget el is adhatják.*

*Készült SÁGÚJFALU település 2008. évi pályázatának felhasználásával (Észak-magyarországi Régió, Nógrád megye, Salgótarjáni kistérség)*

A település lakosság száma 2008. évben 1.046 fő volt. Az aktív korú lakosság száma 596 fő, ebből a regisztrált munkanélküliek száma 150 fő.

Ságújfalu önkormányzata 1996 óta vesz részt a szociális földprogramban. Már a kezdetektől állattenyésztéssel foglalkoznak.

Cél állattartási program működtetésével:

- a kedvezményezettek részére adott természetbeni támogatással és ezen keresztül a termelő munkára aktivizáló ösztönzéssel segíteni a településen élő szociálisan rászoruló családokat, ezáltal étkezési célú nyúl-, illetve csirkehús, tojás, valamint a tenyésztési felesleg leadását követően pénzbeni kiegészítő jövedelem álljon a családok rendelkezésére.

A község területén gyenge minőségű a termőföld, ezért a szociális földprogramban nem hagyományos földműveléssel, hanem állattenyésztéssel foglalkoznak 3 alprogram működtetésével (A szociális földprogramban alprogramként azonosítandó, ha a programban különböző a mezőgazdasági ágazati besorolás, a termesztés/tenyésztés típusa és/vagy a kedvezményezett családok foglalkoztathatósági szintjétől függő tevékenység. Pl.: külön alprogram, ha különböző növények termesztése pl.: paprikatermesztés alprogram és paradicsomtermesztés alprogram, továbbá külön alprogramnak tekintendő, ha azonos a termesztés/tenyésztés típusa, de a kedvezményezettek tevékenysége különböző pl.: a kedvezményezettek egy csoportja csak önellátásra termel burgonyát, másik csoportja pedig csak piacra termel burgonyát.)

<p>A program célcsoportja</p>	<p><i>1. alprogram: nyúltenyésztés</i>  30 családhoz, családonként 6 db-os tenyészállományt helyeznek ki. Az állatok gondozása egész évben napi rendszerességű munkát biztosít, így aktivizáló hatása folyamatos. A tenyésztés eredménye: családonként egy évre közel 30 kg konyhakész nyúlhús.</p> <p><i>2. alprogram: tojótyúk tartása</i>  20 családhoz, családonként 10 tyúkot helyeznek ki. Az állatok gondozása egész évben napi rendszerességű munkát biztosít, így aktivizáló hatása folyamatos. Az eredmény: családonként napi 6-9 tojás, éves szinten átlagosan 2500 db tojás megtermelése várható.</p> <p><i>3. alprogram: húshibrid csirke tenyésztése</i>  50 családhoz, családonként 20 db előnevelt csirkét helyeznek ki. Az állatok gondozása egész évben napi rendszerességű munkát biztosít, így aktivizáló hatása folyamatos. Az eredmény: normál tartási körülmények között évenként közel 50-60 kg vágócsirke.</p>
<p>A kedvezményezettek kiválasztása, bevonása</p>	<p>Az elsődleges célcsoportot a szociálisan rászoruló családok alkotják: tartós munkanélküliek, nyugdíjasok, nagycsaládosok, illetve az alacsony egy főre jutó jövedelemmel rendelkező személyek.</p> <p>A kedvezményezettek kiválasztásának alapvető szempontja az önkéntesség. A jelentkezők közül a meghatározott jövedelmi szempontok alapján, valamint az előző évi programban való tevékenységének minősége szerint történik a kiválasztás.</p>
<p>A program szabályozása</p>	<p>A program a települési szociálpolitika szerves részét alkotva, képviselőtestületi rendelet alapján, valamint a vonatkozó szervezeti és működési szabályzat szerint működik. A program alanya az önálló családi gazdaság, háztartás. A kedvezményezettek nem létesítenek munkaviszonyt. Mivel az igények nagyobbak, mint ahány családot be tudnak vonni a programba, ezért évenkénti rotáció alkalmazásával, valamint nagyobb önkormányzati önerő bevonásával biztosítják az igények minél szélesebb körű kielégítését.</p>
<p>Konkrét tevékenységek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adminisztrációs, könyvelési, elszámolási, ügyviteli feladatok,</li> <li>- a program kezdeti szakaszában az állatállomány etetését szolgáló takarmány megvásárlása, a településre szállítása,</li> <li>- a takarmány rendelkezésre bocsátása a kedvezményezetteknek ingyenesen,</li> </ul>
<p>A működtető szervezet által ellátott feladatok</p>	

A kedvezményezettek tevékenysége	<ul style="list-style-type: none"> <li>- az állatok védőoltása,</li> <li>- helyi koordinátor és állatorvos bevonásával az állatok tartási körülményeinek ellenőrzése,</li> <li>- mezőgazdasági képzés biztosítása a munkaügyi központ támogatásával a résztvevő családok egy-egy tagjának,</li> <li>- szaktanácsadás biztosítása az állatok tartásának segítésére, takarmánybeszerzéshez stb.,</li> </ul>
Módszerek a célcsoport bevonására, a lemorzsolódás megelőzésére, a foglalkoztathatósági szint növelésére	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a tenyésztésre átadott állatok megfelelő gondozása,</li> <li>- saját erő hozzájárulás: az állatok elhelyezésére szolgáló ketrecek, ólak biztosítása, a program által biztosított takarmány kiegészítése a szükséglet szerint,</li> <li>- részvétel az önkormányzat által biztosított képzésen, tanácsadáson,</li> <li>- a következő feltételek elfogadása és betartása: az alapállományt nem adhatják el, idő előtt nem vágthatják le, az elhullott állatot azonnal pótolni kell, illetve az ingyenesen biztosított takarmányt nem adhatják el, nem cserélhetik el</li> </ul>
Szociális hatás	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tájékoztató fórumok szervezése a projekt menetének ismertetésére,</li> <li>- a családok havonként legalább egyszeri megkeresése (monitoring),</li> <li>- tapasztalatcserék a családok között,</li> <li>- szaktanácsadás, képzés biztosítása,</li> <li>- mentálhigiénés tréningek szervezése,</li> <li>- közösségi rendezvények pl.: nyúlzsépségszűrés szervezése</li> </ul>
Személyi feltételek	<p>Az állatok tartása, tenyésztése által a családok rendszeres, folyamatos aktív munkával saját maguknak termelik meg a húst, tojást saját fogyasztásra, illetve a felesleg eladásával plusz jövedelemhez jutnak. A jelenleg résztvevő családok közül senki sem kért az önkormányzattól segílyt, a program indítása óta a kérvényezők száma havi 20-25 főről 4-5 főre csökkent. A programban résztvevők saját bevallása szerint havonta plusz 15-20 ezer forint kiegészítő jövedelemre tesznek szert.</p> <p>A programban való részvétel, a rendszeres munkavégzés a munkanélküliek mentális állapotára is pozitív hatást gyakorol.</p> <p>A program működtetéséhez rendelkezésre álló személyek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programvezető (polgármester)-önkéntesként,</li> <li>- koordinátor –önkéntesként,</li> <li>- állatorvos – megbízással,</li> </ul>

A település rövid bemutatása	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pénzügyi előadó – önkéntesként,</li> <li>- kisebbségi önkormányzat képviselője – önkéntesként</li> </ul>
A programhoz való csatlakozás	<p><i>Önellátásra és piacra termelő típus</i>  <i>Készült TÚRISTVÁNDI település 2008. évi pályázata felhasználásával (Észak-alföldi Régió, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye, Fehérgyarmati kistérség)</i></p> <p>A település lakosság száma 2008. évben 775 fő volt. Az aktív korú lakosság száma 419 fő, ebből a regisztrált munkanélküliek száma 95 fő, a lakosság 20%-a cigány. Túrístvándi a gazdasági-társadalmi szempontból elmaradott és a tartós munkanélküliséggel sújtott települések közé tartozik. A munkanélküliség az országos és megyei átlag feletti és az egy főre eső jövedelem az országban e megyében a legalacsonyabb és itt a megyei átlag alatti.</p>
A program általános célja	<p>A település hátrányos szociális helyzete miatt indította el, s működteti a településen a szociális földprogramot, mint hatékony szociálpolitikai eszközt 1997 óta.</p>
A program tartalma	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a kedvezményezettek önellátási képességének javítása, a programban szerzett kiegészítő jövedelemmel, a családok létbiztonságának erősítése</li> <li>- a foglalkoztathatóság javítása egyrészt szakmai ismeretek megszerzésével (növénytermesztés, uborka, az egyén intenzív termesztésbe vonható növények szakmai ismereteivel való megismertetése, megtanítása a kedvezményezettekkel), másrészt a munkavégző képesség megerősítésével és a munkakészségek fejlesztésével</li> <li>- a településen a társadalmi tolerancia erősítése</li> <li>- a kedvezményezett családokban az életmódbeli, szemléletbeli változás elérése, a fizikai és mentális egészség elérése</li> </ul> <p><i>1. alprogram: konyhakerti növény termesztése (önellátásra)</i>  Szaporítóanyag biztosítása a konyhakerti műveléshez, ezzel jelentős mértékben csökkentve a családok élelmiszerre fordított kiadását, és így javítva megélhetésüket. A programba jelentkezés feltétele: a családban legalább egy munkanélküli családtag, és saját kertjükben konyhakerti művelést vállalnak a program keretében, továbbá a megtermelt áru felhasználása a saját háztartásban történik. 279 kedvezményezett részt vesz a programban.</p>

### *2. alprogram: intenzív növénytermesztés (piacra)*

A 2002-ben indított programban a többszörösen halmozottan hátrányos helyzetű családok vesznek részt, melyek nagy része cigány származású. A programra 30 család jelentkezett, akik családonként átlagosan 300-400 fm uborka szedését vállalják mindösszesen 5000 méteren.

A programban résztvevőknek a szaktanácsadást, a folyamatos szakmai segítséget, és a termesztéshez szükséges feltételek kialakításához a szükséges anyagokat biztosítja az önkormányzat. A programban résztvevő családoknak az előkészített területen, a szükséges anyagok biztosítása mellett, saját részükre kijelölt területükön a kézimunkával végzendő feladatokat kell elvégezni. Az összefüggő területen a szükséges növényvédelmet, és tápanyag biztosítását szakember útmutatása alapján az önkormányzat alkalmazottai a programban résztvevők bevonásával végzik el. Az önkormányzat további feladatai: a teljeskörű koordináció biztosítása, a terület őrzésének biztosítása, szaktanácsadás, konzultációs lehetőség biztosítása a termesztés teljes folyamatában.

### *3. alprogram: Szolgáltatási alprogram (önellátásra)*

A szociális földprogram keretében kistraktort, MTZ- erőgépet, axiál permetezőt vásárolt az önkormányzat, így gépi szolgáltatást biztosít a helyi rendeletben meghatározott kritériumoknak megfelelő igénybevevőknek. A településen 80%-ot meghaladó az 1-2 ha-ral rendelkező gazdálkodók aránya, a gazdálkodók 90%-a jogosult a gépi szolgáltatásra.

### *4. alprogram: melegházi növénytermesztés (önellátásra és piacra)*

Az alprogram indításának alapja: a 2008-as TRFC (Terület- és Régiófejlesztési Célleitörvény Célleitörvényzet decentralizált pályázati program) pályázaton a fűtési rendszer és 60m<sup>2</sup> üvegház kialakítására nyert támogatás, melyben kétszer 60 m<sup>2</sup> fűthető növényház-rendszer működtethető. Itt elsősorban az intenzív uborkatermesztéshez szükséges palántát állítják elő. A tervek között szerepel a konyhakerti növénytermesztési alprogramhoz szükséges palánta biztosítása is. A program keretén belül közcélú foglalkoztatásra nyílik lehetőség, előállítva a település közterületeinek megszüpítéséhez szükséges növényeket. A lehetőség adott lesz a szociális konyha működtetéséhez szükséges alapanyagok megtermeléséhez is.

A program célcsoportja	A program elsődleges célcsoportja a szakképzetlen, munkanélküli emberek. A célcsoporthoz tartozók köréből 50% tartozik a cigány kisebbséghez.
A kedvezményezettek kiválasztása, bevonása	A célcsoporthoz tartozók körében a családban az egy főre jutó jövedelem nem haladhatja meg az öregségi nyugdíjminimum 200, illetve 300%-át, mely az egyes alprogramoknál változó.
A program szabályozása	Az önkormányzat aktualizált helyi rendelete, illetve a programot szabályozó szervezeti és működési szabályzat. Az önkormányzat testülete határozza meg a családok bevonását, illetve az ennek alapját képező jövedelmi szempontokat.
Konkrét tevékenységek A működtető szervezet által ellátott feladatok	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vetőmag, palánta, támrendszer, kemikália biztosítása,</li> <li>- a földterületek előkészítése, őrzése,</li> <li>- növényápolás,</li> <li>- szaktanácsadás, képzések szervezése,</li> <li>- eszközök bérbeadása kedvezményesen vagy ingyenesen,</li> </ul>
A kedvezményezettek tevékenységei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- részvétel képzésen, szaktanácsadáson, felkészítéseken,</li> <li>- a kézi munkaerő-igényes termelési tevékenységek ellátása az önkormányzattal kötött megállapodásban rögzítettek szerint,</li> </ul>
Módszerek a célcsoport bevonására, a lemorzsolódás megelőzésére, a foglalkoztathatósági szint növelésére	<ul style="list-style-type: none"> <li>- felmérések készítése a lakosság igényeiről,</li> <li>- tájékoztató fórumok szervezése a programok indulásakor,</li> <li>- szaktanácsadás, képzések biztosítása,</li> <li>- folyamatos konzultáción a termelési feltételek, a szerződéses követelmények, illetve az önkormányzat által biztosított szolgáltatások megbeszélése,</li> <li>- az értékesítés, növényvédelem során folyamatos kapcsolattartás a kedvezményezettekkel,</li> <li>- a program zárását követően a program közös értékelése</li> </ul>
Szociális hatás	A program települési elfogadottsága pozitív, a kedvezményezettek körében népszerű. A segítségnyújtásnak ez a formája a helyi társadalomban rendkívül elismert. Hozzájárul a program a megélhetési bűnözés csökkenéséhez is. 10-15%-a a kedvezményezetteknek kikerülve a programból önálló kiegészítő gazdálkodásba kezd.
Személyi feltételek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- programvezető (polgármester) – önkéntesen,</li> <li>- koordinátor – alkalmazottként,</li> <li>- szakértő – megbízással,</li> <li>- pénzügyi munkatárs – önkéntesen,</li> <li>- kisebbségi önkormányzat képviselője</li> </ul>

## FELADATOK

### **Tanulmányozzák a szociális földprogramokat bemutató leírást!**

- 1.) A bemutatásból kitűnik, hogy a szociális földprogramok rendszerében esetleges a szociális munka eszközeinek, módszereinek alkalmazása.
- 2.) Tegyenek javaslatot arra, hogyan kapcsolható a szociális munka rendszeresen a szociális földprogramok támogatási szisztémájába!
- 3.) Konzultáljanak és dolgozzanak ki kiscsoportban szakmai koncepciót a fent bemutatott egyik helyi szociális földprogram humán szolgáltatási körének bővítésére!
- 4.) Milyen szakmai feladatok/szolgáltatások biztosítását vállalhatja a családsegítő szolgálat szociális munkása?

### Új szempontok a családsegítő szolgálatok beilleszkedést elősegítő szakmai programja elkészítéséhez

A képzési modul célja: A stratégiai és a közösségi tervezés alapjainak elsajátítása, a stratégiai tervezés folyamatának és közösségi módszereinek megismerése, a program tervezésében közreműködő partnerek, a partnerség fejlesztésének, a szolgáltatások szervezésének és fejlesztésének gyakorlása. Betekintés a minőségfejlesztés kereteibe, az önértékelés módszertanába.

*A családsegítés terén dolgozó szociális szakemberek helyi szociálpolitikában betöltendő szerepe, különös tekintettel a stratégiai tervezéshez, területi tervezéshez nyújtott segítségére az utóbbi időben egyre inkább felértékelődik.*

Az elmúlt években folyamatosan nőtt azoknak a személyeknek a köre, akik csak önkormányzati segítséggel képesek fenntartani magukat és családjukat. A területi fejlesztés kezdeményezése, a szolgáltatások szakszerű tervezése, szervezése széles társadalmi rétegek elemi érdeke.

Napjainkban – részben az uniós tagság következményeként - jelentősen felértékelődik a stratégiai tervezés jelentősége, hiszen a megfelelően kidolgozott tervdokumentumok, s az erre építő támogatási, finanszírozási rendszerek hiányában a települési és társadalmi lejtő alján élők hátrányai nem csökkenthetők, a szolgáltatáshiányos fehér foltok nem tüntethetők el. A szociális szakemberek képzésében a tervezéshez kapcsolódó ismeretek, és a stratégiai gondolkodás megalapozása – bár a szükségletekre reagálva már érzékelhetőek a változások – nem kap kellő hangsúlyt. Tananyagunkban e készségek fejlesztése érdekében tárgyaljuk részletesen a területi és szakmai tervezés módszereit.

A helyi, intézményi stratégiai dokumentumok (szolgáltatásfejlesztési koncepció, közfoglalkoztatási terv stb.) minősége és **a szociális ágazat önkormányzati politikában betöltött súlya** elsősorban **a helyi szociális szakemberek felkészültségétől, érdekérvényesítő szerepétől függ**. Az, hogy mennyire sikeresek ebben a stratégiai szerepkörben a családsegítők, nagyrészt függ a szociális munkások felkészültségétől, elhivatottságától.

*A stratégiai gondolkodáshoz, tervezéshez szükséges alapkészségek:*

- fel kell tudni ismerni a problémákat, és szembe kell tudni nézni velük,
- meg kell találni minden tekintetben azokat az erőforrásokat, amelyekre támaszkodni lehet az egyén/a család vagy a közösség problémáinak megoldásában,
- meg kell tanulni együttélni olyan problémákkal, amelyek megoldására nincs reális esély,
- kiemelten fontos, hogy legyen kezdeményezőkézsége a szakembereknek (Földessy, 2004).

Egy szociális szolgáltatást nyújtó szervezet működése egyfelől a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő végrehajtói tevékenységekből, valamint erőforrás-kezelésből áll. Másfelől, a jövőbeni működés biztosítása érdekében a szervezet tagjai folyamatosan elemzik a környezeti feltételeket és azok változásait, s a kihívásokra való hatékony reagálás, a jövőbeni eredményes működés érdekében egy rendszeres és *megalapozott tervezési folyamatot működtetnek*.

Különösen nagy jelentősége van a stratégiai gondolkodásnak és a tervezési folyamatnak a többszörösen hátrányos helyzetben lévő területek és célcsoportok vonatkozásában annak érdekében, hogy a hátrányok elfogadható szintre csökkenthetőkké váljanak. A stratégiai tervezésben résztvevő szakemberek elsődleges feladata, hogy megismerjék a hátrányok kialakulásának okát, jellegét, s ennek tudatában készítsenek alternatívákat, terveket a problémák kezelésére.

## 1. A területi hátrány szerepe a kirekesztődésben

### 1.1. Térbeli és társadalmi egyenlőtlenségek

A kirekesztődés területi sajátosságainak elemzése előtt röviden foglaljuk össze magának a kirekesztés/kirekesztődés fogalmának a lényegét. Mivel a mai napig nem létezik egységes fogalomhasználat, a mindennapokban – az alapvető különbségek ellenére – a szegénység és a kirekesztődés fogalmak gyakran összemosódnak a társadalmi problémák tárgyalásakor.<sup>1</sup> Ha valaki szegény, az az egyén számára elsősorban anyagi deprivációt, megfosztottságot jelent. Az érintett ebben az esetben képtelen bekapcsolódni a fogyasztói piacba, nem fér hozzá a különböző javakhoz és szolgáltatásokhoz, egy olyan típusú társadalomban, ahol az emberek megítélésének ez az egyik fontos, hanem a legfontosabb fokmérője. *Aki társadalmi kirekesztődéssel sújtott*, egyrészt deprivációt él meg az anyagi javak hiánya miatt, másrészt meggyengül(het)nek vagy *teljesen megszakad(hat)nak a társadalmi kapcsolatai, továbbá rasszista vagy xenofób indíttatásból előítéletes megnyilvánulások célpontja lehet*. Az is gyakran előfordul, hogy vagy az elszenvedett lelki sérülések miatt, vagy éppen a tartós munkanélküliség következményeként mentális problémák lépnek fel a kirekesztődött embereknél, tovább nehezítve a későbbi, társadalmi integrációjukat. Kirekesztődéshez vezethetnek a különböző devianciák is, ezek közül is leginkább az alkoholizmus és drogfüggőség. Kiválthatja a jelenséget azonban önmagában az az adottság

---

<sup>1</sup> A következőkben Füleki Dániel (Füleki, 2001) gondolatmenetét követve próbáljuk érzékeltetni a kirekesztődés többdimenziós voltát, amely természetesen csak egy, a számos lehetséges megközelítés közül.

is, hogy valaki olyan térségben, településen vagy városrészben jön a világra, amely nem tudott integrálódni a globalizált térbe, és a többnyire kedvezőtlen közlekedéscsoporthoz adottságok következtében az ott élőknek nem kínál esélyt sem a munkaperőiaci, sem pedig a társadalmi integrációra.

A továbbiakban ez utóbbi, tehát **a területi hátrány kirekesztődésben játszott szerepét** és a magyar társadalomban jelentkező **hatását vizsgáljuk** részletesebben.

A rendszerváltozás óta számos szociológiai kutatás igazolta (pl. Szalai 2002, Spéder 2002.), hogy Magyarországon a társadalmi-gazdasági hátrányok kialakulásában jóval nagyobb szerepe van a területi dimenzióknak, mint az unió többi országában. Ennek hátterében az áll, hogy a térség, mint sajátos adottsággal rendelkező entitás, önmagában is képes kedvező vagy kedvezőtlen helyzet kialakítására. Azok a területi egységek pedig, ahol alulfejlett a gazdaság, magas a munkanélküliségi ráta, valamint jelentősek a lakosság kulturális és etnikai különbségei a társadalmi fősodorhoz képest, gócterületei a társadalmi kirekesztődésnek. Ezek a jelenségek legtipikusabban a leszakadó térségekben jelentkeznek. Nyilván felmerül a kérdés, hogy mitől más ez Magyarországon, mint bárhol máshol az Európai Unióban?

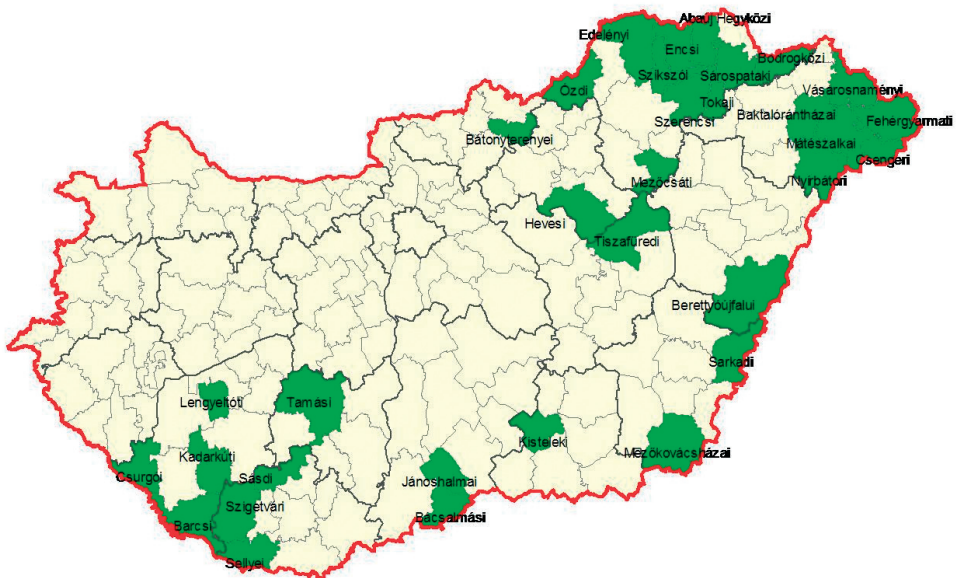
A térbeli faktor átlagnál erősebb befolyása mögött a kirekesztődés vonatkozásában az húzódik meg, hogy **Magyarországon az egyén sorsának alakulására a családi háttérnek sokkal markánsabb hatása van, mint Nyugat-Európában**, másrészt pedig az Unión belül **Magyarországon a legnagyobbak az országban belüli területi egyenlőtlenségek**. Ezen adottság negatív hatása nyilván mérsékelhető lenne, ha a civil szféra kellő fejlettséggel bírna hazánkban, de éppen a legfejletlenebb térségekben a leggyengébbek a civil kezdeményezések, nonprofit szervezetek is. Tehát az egyéni életút alakulása mellett a kirekesztődésnek létezik további két olyan forrása, amelynél a társadalmi fősodortól való leszakadás a kollektív sors következménye, és amelyen a családi háttér ugyan enyhíthet, de a kitörés esélyeit nem tudja érdemben befolyásolni. A hazai településfejlődés szélsőséges egyenlőtlenségeiből fakadó területi hátrány, valamint az etnikai származás, mint kollektív faktorok hatása (Szalai, 2002) elsősorban a külső és belső perifériás térségek lakóit, és azon belül is az aprófalvas, ma már gettósodott kistérségekben élőköt érinti leginkább. A közbeszédben az Észak-magyarországi Régióban a Cserehátot, a Dél-dunántúli Régióban pedig az Ormánságban élőköt említik leggyakrabban, mint a területi hátrány és az etnicitás hatásainak áldozatait. Az előbb említett tájegységeken kívül nagyon jelentős külső és belső perifériákat találunk még az Észak-alföldi Régió határmenti térségeiben, valamint a régió megyehatárainak találkozásánál kialakult, belső perifériaként aposztrofált térségekben. Ez utóbbi esetben még nem alakultak ki egybefüggő gettóhelyzetű kistérségek, de az érdemi beavatkozások elmaradása esetén a közeljövőben ez könnyen bekövetkezhet.<sup>2</sup>

---

2 Elsősorban Spéder Zsolt és a Magyar Tudományos Akadémia Regionális Kutatások Központja munkatársainak vizsgálataiból tudjuk, hogy a szegénység kockázat kialakulásában az 1990-es évek után különösen felértékelődött a földrajzi elhelyezkedés szerepe. Bár a településtípusok szerinti különbségek már a rendszerváltozás előtt is hatottak az egyenlőtlenségek alakulására, akkoriban ezek az eltérések nem voltak annyira szembevetőek. Ma már az eltérő típusú településeken vagy kistérségekben élőköt éles életkörülményekbeli szakadékok választják el egymástól.

A mindenkori kormányok bár politikai szinten a rendszerváltozás óta folyamatosan hitet tettek a területi különbségek mérséklésének szükségessége mellett, a gyakorlatban a hazai területfejlesztés kudarcot vallott az egyenlőtlenségek kiegyenlítése terén. A területi egyenlőtlenségek kezelésében 2007-ben következett be jelentősebb fordulat, amikor a kormány a fejlettségbeli hiányosságokat tükröző statisztikai adatok alapján kijelölte az egymillió embernek otthont adó 33 leghátrányosabb helyzetű kistérséget Magyarországon. (Ezzel párhuzamosan megtörtént a 14 hátrányos helyzetű kistérség lehatárolása is.) A 33 leghátrányosabb helyzetű kistérség területi elhelyezkedését az alábbi ábra szemlélteti:

9. sz. ábra: A 33 LHH-s kistérség



Forrás: [www.nfü.hu](http://www.nfü.hu)

A kistérségi lehatárolást követően megtörtént a „Nem mondunk le senkiről” jelszóval induló összfejlesztési, „zászlóshajó” programok kidolgozása, amelyek célja, hogy a 33 LHH-s kistérségnek lehetőséget teremtsen a helyi gazdaság dinamizálására, a foglalkoztatás bővítésére, valamint a társadalmi és földrajzi mobilitás elősegítésére. Annak érdekében, hogy a leginkább társadalmi-gazdasági hátránnyal érintett kistérségek célzott többletforrásokhoz juthassanak az európai uniós alapokból – figyelembe véve az ezen kistérségekben mutatkozó értelmiségi és szakember-deficitet –, a kormány szakmai, programozási segítséget nyújt a helyieknek a minél sikeresebb pályázati aktivitás elérésére is.

Központi programok is indultak a kistérségek foglalkoztatási helyzetének javítására. Ilyen a felnőttképzés terén: a „Lépj egyet előre program”, vagy a munkába állást segítő START kártya, ezen térségekre vonatkoztatva a START RÉGIÓ kártya.

E programok sorába tartozik a „Befogadó Falu” program is, amelynek célja a hajléktalan emberek társadalmi integrációjának elősegítése vagy a WIFI Falu Program, amely révén számos hátrányos helyzetű szabolcsi és borsodi kistérségben 1500 háztartás kapott használt számítógépet, internethozzáférést és a használatukhoz szükséges számítástechnikai ismeretet.

Zajlik még egy, a családsegítésben dolgozó szakemberek szempontjából is kiemelt fontosságú program az országban. Ez a 2006-ban indult Gyermekszegénység Elleni Nemzeti Program. A program célja, hogy jelentősen csökkenjen a gyermekek és családjaik szegénységi aránya Magyarországon, és ezzel párhuzamosan a kollektív faktorok hatását legyőzve, közeledjenek egymáshoz a gyermekek életkilátásai. A prioritások között szerepel a kirekesztődés, a szegregáció és a mélyszegénység extrém formáinak érdemi mérséklése is. A program alapján készült el a „Legyen jobb a gyerekeknek Nemzeti Stratégia”, amelyet 2007-ben fogadott el az Országgyűlés. A stratégia példaértékűen hangsúlyozza a kirekesztődés kezelésében egyedül célravezető komplex megközelítés és szolgáltatás szükségességét. Jelenleg az előzőekben foglaltak gyakorlati megvalósításának lehetőségét tesztelendő zajlik egy modellprogram is a Nógrád megyében található Szécsényi kistérségben.

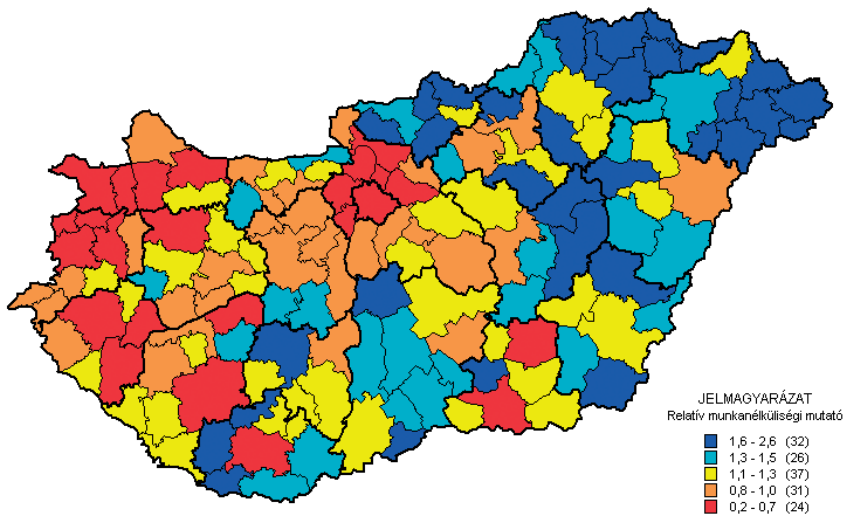
A stratégiához illeszkedő „Biztos Kezdet” programok is érdemben segíthetik majd a gyermekek és szüleik kirekesztődésének mérséklését a leghátrányosabb helyzetű kistérségekben.

## 1.2. A területi dimenzió munkanélküliségre gyakorolt hatása Magyarországon

A fentiek tükrében nem meglepő, hogy a kirekesztődéshez vezető egyik alapvető ok, a munkanélküliség kialakulása is jelentősen eltér a nyugat-európaiktól, mert megjelenése óta markáns területi (települési és településtípusbeli) eltérések jellemzik. Az első jelentős munkanélküliségi hullám 1992-93 között tetőzött Magyarországon, amikor is 1,5 millió ember veszítette el munkáját. Már ebben az időszakban kialakult az az úgynevezett nyugat-keleti lejtő, amely azóta is jellemzi a hazai munkanélküliségi folyamatokat. Ez a lejtő nem jelent mást, mint azt, hogy a keleti országrészben húsz év óta folyamatosan nagyságrendekkel nagyobb a munkanélküliség, mint a Dunától nyugatra. Természetesen az egyes megyéken belül, kistérségenként jelentős szóródás érzékelhető. Önmagukban a regionális különbségek is kedvezőtlenek, de a helyzetet tovább súlyosbítja, hogy az eltérések kialakulásával párhuzamosan nagyon zárt munkaerőpiacok jöttek létre, elsősorban a kedvezőtlen (drága és nem megfelelően kiépített) tömegközlekedésnek köszönhetően.

Ehhez járul még hozzá az érintett területeken az ipari és vállalkozási kapacitások alacsony mivolta. A legkedvezőtlenebb helyzetben a rendszerváltozás előtti időszakban is periférikus fekvésűnek tekintett, gyenge infrastruktúrával, alacsony iskolai végzettségű népességgel, fejletlen kereskedelmi és szolgáltató szektorral jellemezhető régiók voltak és vannak (Balcsók, 2005). Ez elsősorban az Észak-alföldi, a Dél-alföldi és a Dél-dunántúli Régiót jelenti. Rendkívül kedvezőtlenek az Észak-magyarországi Régió mutatói is, de ott gazdasági szempontból a nehézipar összeomlása idézte elő a jelenleg is kritikus helyzetet. A rendelkezésre álló adatok tükrében megállapítható, hogy **a válság kirobbanása, azaz 1992 óta a munkanélküliség térbeli struktúrája** – a térségfejlesztésre irányuló erőfeszítések ellenére – **nem módosult jelentősen**. A legsúlyosabb térségek továbbra is a zömmel határmenti fekvésű kistérségek (kivéve a nyugati és a közép-magyarországi térségeket).

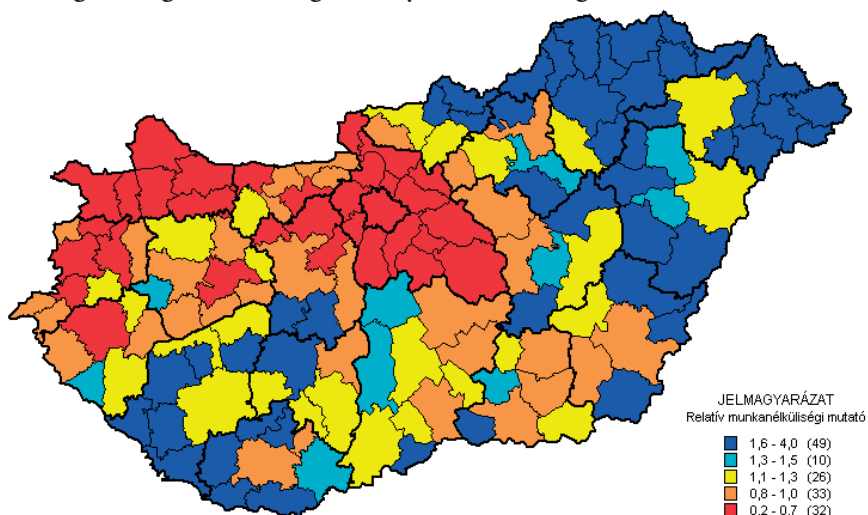
10. sz. ábra: A relatív (az országos átlaghoz viszonyított) munkanélküliségi mutató alakulása kistérségenként (1992. december 20.)



Forrás: Balcsók, 2005. 72. p.

Az 1992-ben a 30 legkedvezőtlenebb mutatóval rendelkező kistérségből 20, tíz év múlva is ugyanebben a kategóriában található. Ezek a következők: Abaúj-hegyközi, Baktalórántházai, Bodrogközi, Csengeri, Edelényi, Encsi, Fehérgyarmati, Hajdúhadházi, Hevesi, Ibrány-Nagyhalászi, Mátészalkai, Mezőcsáti, Mezőkovácsházai, Nyírbátori, Sellyei, Szécsényi, Szigetvári, Szikszói, Tokaji, Vásárosnaményi. A felsorolt kistérségeket az alábbi térképen ábrázoltuk:

11. sz. ábra: Az egyes kistérségeknek a munkanélküliségi mutató alapján számított országos rangsorban elfoglalt helyezésének átlagértéke (1992 és 2008)



Forrás: Balcsók, 2009. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat adatai alapján szerkesztve.

A térképen is látható, hogy az érintett térségek közül kilenc az Észak-magyarországi, nyolc az Észak-alföldi, kettő a Dél-dunántúli, egy pedig a Dél-alföldi Régióban helyezkedik el.

Fontos kiemelnünk, hogy míg **a vizsgált időszak alatt a regisztrált munkanélküliek száma csaknem felére esett vissza, a kistérségi és települési szinten nőtték a különbségek**. Ez azzal magyarázható, hogy a kedvezőbb pozíciójú területeken – főváros, Nyugat-Magyarország – tovább mérséklődött a munkanélküliség, míg az eleve magas munkanélküliséggel sújtott térségekben – Északkelet-Magyarország, Dél-Dunántúl – csak az átlagnál jóval alacsonyabb ütemben, vagy egyáltalán nem csökkent a regisztrált munkanélküliek száma.

A munkavállalók tekintetében az ingázókat érintették legkedvezőtlenebbül az elmúlt évtizedekben végbemenő gazdasági változások. A vállalatok a költségek minimalizálására törekedve elsőként nekik mondtak fel. Az ingázó munkavállalók nagy része Északkelet-Magyarországon élt, s a távoli munkahely megszűnését követően a lakóhelyén próbálta a megélhetést biztosító jövedelmet megszerezni. Ez jelentősen megterhelte az ott élők eltartására –már az ingázást megelőző időszakban is – képtelen térségeket. Ehhez társult még, hogy a budapesti nagyvállalatok gyors ütemben számolták fel vidéki egységeiket, amelyek leginkább szintén a periférikus térségek lakosságát érintették munkaerőpiaci szempontból a leghátrányosabban. Az így kialakult rendkívül súlyos helyzetet tovább fokozta a mezőgazdaság válsága is, amely ágazat szintén ezekben a térségekben volt a foglalkoztatás meghatározó fontosságú szereplője.

A segélyezési gyakorlat megváltoztatása a kilencvenes évek közepén (Bokros csomag) a munkanélküliek számának csökkenését idézte elő, de ez nem volt egyértelműen pozitív folyamat. A nagy elbocsátások ugyan mérséklődtek, de a regisztrált munkanélküliek nagy hányada nem jutott munkalehetőséghez. A munkaügyi intézményrendszer látóköréből csupán azért kerültek ki, mert vagy az inaktivitást – többnyire a rokkantnyugdíjaztatást – választották, vagy kimerítették a jogosultságukat.

A regisztrált munkanélküliek száma 1993 és 1996 között lassú csökkenést mutatott, majd ismét növekedés volt érzékelhető, bár a növekedés mögött egyértelműen adminisztrációs okok álltak. Ez volt az az év ugyanis, amikor a támogatások feltétele a regisztráció lett, így a munkanélkülieknek érdekük volt a munkaügyi kirendeltséggel való kapcsolattartás. Az államilag finanszírozott aktív foglalkoztatáspolitikai eszközöknek köszönhetően a munkanélküliek száma némiképpen mérsékelhető volt, bár ezek a programok érdemi javulást nem hoztak.

Az ezredforduló után fellendülésnek lehettünk tanúi a gazdaságban, amely kedvezően hatott a foglalkoztatásra, de a legsúlyosabb helyzetű térségekre nem volt számottevően pozitív kihatással.

A magyarországi munkaerőpiac alapvető problémája továbbra is a foglalkoztatottság rendkívül alacsony szintje, amely 2007-ben mindössze 57,3% volt (Fazekas-Bálint, 2008). Az ország a mai napig nem heverte ki a '90-es évek válságának következményeit, hiszen az akkor inaktívvá váltak közül a ma még aktív korúak jelentős hányada továbbra sem szereplője az elsődleges munkaerőpiacnak. Közülük is, aki dolgozik, főként a fekete- és szürkegazdaság „foglalkoztatottja”. Minden törekvés, gazdasági és munkaerőpiaci program ellenére, az elmúlt két évben nem volt számottevő változás a munkaerőpiacon. 2004-2007 között mindössze 22.000 fővel nőtt a foglalkoztatottak száma. 2009 második

negyedében a munkanélküliek létszáma 402 ezer fő volt, amely 83 ezer fővel haladta meg az egy évvel korábbi adatot. A munkanélküliség regionális bontásban a Nyugat- és Közép-dunántúli, valamint az Észak-alföldi Régióban nőtt a leginkább.

A KSH második negyedévre kiadott Gyorstájékoztatójában szereplő adatok szerint 2009. II. negyedében a 15-74 éves foglalkoztatottak száma 3.797.000 fő volt, a regisztrált munkanélkülieké 402.000 fő, ami 9,6%-os munkanélküliségi rátát jelent. A munkanélküliség kistérségi és egyes településtípusok szerinti eltéréseit vizsgálva megállapítható, hogy **Magyarország lakosságának egytizede olyan térségekben él, ahol a munkanélküliségi ráta meghaladja a 19%-ot**, sőt a legrosszabb helyzetűekben – az úgynevezett alsó deciliszhez tartozókban –, a 22 százalékpontot. A foglalkoztatottak aránya ezekben a kistérségekben, a 15-64 éves korosztály körében, a becslések alapján 36-50% között van. Az előrejelzések szerint ezekben a periférikus helyzetű kistérségekben nem is várható a mutatók javulása. A területi különbségeket jól példázza, hogy míg 2007-ben az 500 főnél alacsonyabb lélekszámú falvakban a regisztrált munkanélküliek aránya 13,7% volt, addig Budapesten 2,3%, a megyei jogú városokban pedig 5,7 százalékpont ugyanez az arány (Fazekas-Bálint, 2008).

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Gondolja végig, és összegezze, hogy az Ön illetékességi területén - a településen vagy a kistérségében - hogyan alakult a munkanélküliség az elmúlt, közel két évtizedben!
- 2.) Milyen tipikus életutak alakultak ki az ingázás lehetőségének szűkülését követően? Miből élnek az egykori ingázók?
- 3.) Van-e jelenleg lehetőség az Ön településén/térségében az ingázásra?
- 4.) Milyen szempontból különbözik napjaink ingázása a 20 évvel ezelőtti ingázás feltételeihez képest?
- 5.) Mi segíti, illetve mi akadályozza a munkaerő térbeli mobilitását az Ön településén/térségében?
- 6.) Az alábbi táblázat a 15-74 éves korosztály aktivitási adatait foglalja össze a KSH 2009. július 29-én közzétett adatai alapján. Ismertesse a legfontosabb területi egyenlőtlenségeket az adatsorok alapján!

Régiók	Foglalkoztatottak		Munkanélküliek		Gazdaságilag aktívak		Gazdaságilag inaktívak		Munkanélküliségi ráta (%)	
1000 fő										
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Közép-Dtúl.	458,1	441,5	24,9	40,5	483	482	372,3	369,1	5,2	8,4
Nyugat-Dtúl.	423,2	408,2	21,2	36,5	444,4	444,7	329,2	328,3	4,8	8,2
Dél-Dtúl.	336,2	337,4	38,6	42,3	374,8	379,6	368,5	353,8	10,3	11,1
Észak-Magyo.	406,6	397,6	64,1	69,9	470,7	467,5	469	456,9	13,6	15,0
Észak-Alföld	512,2	492,1	65,9	78,7	578,1	570,9	568,6	565,3	11,4	13,8
Dél-Alföld	492,1	474,8	45,2	53,3	537,3	528,1	484,7	486,6	8,4	10,1
Összesen	3868,5	3797,1	319,2	401,7	4187,7	4198,8	3522,5	3493,1	7,6	9,6

Forrás: A KSH 2009. második negyedévi Gyorstájékoztató

## JÓ TUDNI!

Hasznos információ forrás a területi és szolgáltatások tervezése számára a regionális munkaügyi központok által készített munkaerőgazdálkodási felmérések adatsora, amelyből ágazati és kistérségi bontásban is információ nyerhető a foglalkoztatás várható alakulásáról.

### 1.3. A családsegítés területi dimenziója

A többcélú társulások létrehozásának háttérében elsődlegesen az állt, hogy az ezredfordulóra egyre problematikusabbá vált a települések többségében a közszolgáltatások finanszírozása és lakosság általi elérése. Ezt támasztja alá az az adat, mely szerint „2002-ben az önkormányzatok közel fele csak pótlólagos központi segítséggel volt képes akár önálló, akár társult intézményei működtetésére. (Kovács 2008) Az ezredforduló első felében egyre tipikusabbá vált – főként a speciális ellátások tekintetében –, hogy az önkormányzatok folyamatosan kötelezettséget mulasztottak.

A kistérségi szerveződések azonban nem az ezredforduló után kezdődtek el Magyarországon. A „területi alapon szerveződő kistérségi társulások felbukkanását a '90-es évek első felére datálhatjuk” (Kovács, 2008). Ekkoriban az önkormányzatokat a társulások létrehozására a plusz területfejlesztési forrásokhoz való hozzájutás motiválta. Másrészt az identitás megőrzése és erősítése is társulásra ösztönző tényezőként hatott néhány önkormányzat esetében.

Az 1996. évi XXI. törvény azonban csak a kistérségi önkormányzati társulásokról rendelkezett, nem téve kötelezővé az önkormányzatok számára a megalakításukat. Ez a törvény nem zárta ki a többes tagságot sem, tehát egy adott önkormányzat akár több kistérségi társulás tagja is lehetett egy időben. Ez a rendelkezés elég kaotikussá tette a társulási viszonyokat, amelyet csak a Területfejlesztési törvény 2004-ben bekövetkezett módosítása tisztított meg. Ez a módosítás ugyanis kimondta, hogy egy település csak egy kistérségi társulás tagja lehet, és a társulásnak le kell fednie területileg az adott statisztikai kistérséget, így **egy önkormányzat többé nem lehetett tagja a területileg nem a kistérségéhez tartozó szerveződésnek.**

2004 tavaszán jelent meg a többcélú kistérségi társulások életre hívását ösztönző törvénytervezet és kormányrendelet. A törvény célja a közszolgáltatások terén a hozzáférés és a hatékonyság javítása volt. A cél megvalósítása érdekében ösztönözte a társulási formában való feladatellátást a területfejlesztés, illetve három másik területen: a közoktatásban, a szociális ellátásban és az egészségügy terén, az ügyeletek megszervezését illetően. A többcélú kistérségi társulások vonatkozásában elmondható, hogy elviekben önkéntesen jöttek létre, valójában azonban szükségből formálódtak, amely mögött a többletforrásokhoz való hozzájutási lehetőség állt. Tekintettel arra, hogy elsősorban anyagi érdekek húzódtak meg a többcélú kistérségi társulások létrejöttében, a felfutásuk is viszonylag gyors volt, hiszen három év alatt 73-ról 162-re nőtt a számuk. 2005-ben következett be a leglátványosabb növekedés, amikor is elindult a kistérségi normatív finanszírozás.

A kistérségi együttműködés azonban máig nem konfliktusmentes. A szociális ellátások vonatkozásában a többcélú társulási formában való működtetést elsősorban az nehezíti, hogy az elmúlt 15 évben a kormányzat a különböző törvények révén túlságosan erősítette a kistelepülési önállóság megteremtésének és megtartásának ideáját, és ebből fakadóan gyakran a néhány száz fős települések is ragaszkodnak - súlyos nehézségeik ellenére is - intézményeik önállóságához. Mivel azonban az önkormányzat ellátási kötelezettsége nem az adott településen élők ellátási igényeit és az adott önkormányzat teherbíró képességét figyelembe véve került kidolgozásra, ez ahhoz vezetett, hogy **nagy kiterjedésű, szolgáltatáshiányos területek jöttek létre az országban**, tipikusan elsősorban éppen azokban a kistérségekben, amelyek a legsúlyosabb társadalmi-gazdasági problémák hordozói.

A többletfinanszírozás lehetőségét és a szolgáltatáshiányok megszüntetésének esélyét hordozó társulásokba való belépés, illetve az ezen keretek között való működés tekintetében öt évvel a törvény életbe lépése után sem található száz százalékos sikertörténet, jó gyakorlat az országban. Az önállóságra buzdító állami attitűd következményei mellett az egykori járási formában való együttműködés egy-egy polgármester gondolkodásába bevésődött negatív élmények is nehezítik a közös ellátásszervezést. Továbbá a nagyobb lélekszámú, többnyire kistérségi központként funkcionáló települések hatalmi törekvései és gyakori korlátlan forráséhsége is nehezíti a gördülékeny együttműködést. Elsősorban azonban nem a szociális ellátások, hanem a közoktatás terén alakultak ki a legsúlyosabb konfliktusok a többcélú társulások eddigi történetében.

Témánk szempontjából mindenképp jelentős pozitívum, hogy **főként a gyermekjóléti ellátás és a családsegítés terén a leggyakoribb a feladatellátás társulási formában való biztosítása.** A 2007. évi adatok szerint 732 településen biztosították a családsegítő szol-

gáltatást ilyen formában (Rácz, 2008). Ezek segítségével olyan kistelepüléseken és aprófalvakban is hozzáférhetővé vált a szolgáltatás, ahol korábban ez csupán esetleges volt, vagy egyáltalán nem volt lehetséges. A 3SZ által végzett kutatások azonban felhívják a figyelmet, hogy a társulások a kibővített ellátási körzeteiket szinte változatlan humán erőforrással és tárgyi feltételek közepette látják el, mint a társulások létrejöttét megelőző időszakban. Sok esetben az is nehezíti az érdemi munkát, hogy gyakran teljesen eltérő adottságokkal rendelkező települések társulnak egymással (Rácz, 2008). Ez a jelentős települések közötti távolság az Alföldön okoz leginkább számottevő problémát.

Általában ritkák a többfunkciós társulások. Ennek következménye, hogy nem alakul ki egészséges munkamegosztás a nem azonos adottsággal rendelkező települések között. Ennek következtében nem jönnek létre mikrotérségi hálózatok sem, pedig ez a működési forma sokkal hatékonyabb lehetne a jelenleginél.

A folyamatosan változó jogszabályi és pénzügyi háttér miatt a társulások összetétele is gyakorta változik, így számos esetben több éven át kidolgozott együttműködések szűnnek meg, tovább nehezítve az adott tagtelepülés lakossága számára az ellátásokhoz való hozzáférést.

A többcélú társulások működése általában attól függ, hogy a társulás megalakítása előtt milyen volt az egyes településeken a szociális ellátórendszer működése, illetve, hogy korábban mi jellemezte a településközi kapcsolatokat az adott kistérségben. Ahol az egyes települések önállóan is hatékonyan és sikeresen működtették a szociális ellátásokat, ők a mai napig „nem szívesen közösködnek”. Azokban a kistérségekben, ahol a politikai hovatartozásbeli különbségek is markánsak az egyes települések vezetői között a társuláson belül, különös tekintettel a gesztortelepülés vezetőjére, ott nagyon problematikusak az együttműködések.

Azon térségekben, ahol konfliktusokkal terhelt volt a szociális szolgáltatások kiépítése és rendezetlenség a viszonyok, gyakori, hogy csak alkalmanként jutnak el egy-egy településre a szakemberek a kapacitáshiány miatt (Rácz, 2008).

Az előzőekben vázolt problémák ellenére jó néhány pozitívumot is hordoz a társulások létrejötte.

- számos olyan település van, főként az aprófalvas térségekben, ahol a társulási korszak előtt nem voltak megfelelő végzettségű szociális munkások, most pedig jelen vannak,
- több olyan település van, ahol létrejöttek a hálózatok és jól is működnek,
- ennél a működésmódnál a kiegészítés is ritkább a segítő munkatársak körében, hiszen a hálózatos működésmód lehetővé teszi a rendszeres tapasztalat- és információcsere-t, valamint a közös problémakezelést is,
- sok településen javult az ellátások székhelyéül szolgáló épületek állapota is, több helyen jelentős eszközbeszerzések is zajlottak,
- az is a pozitívumok közé sorolható, hogy a rendelkezésre álló munkaerő a korábinál rugalmasabban csoportosítható át, és a helyettesítések megszervezése is egyszerűsödött,
- a társulási forma egyik legnagyobb előnye pedig az, hogy ilyen módon a kistérségen belül összehangolhatóbbá váltak a különböző fejlesztési elképzelések, kevesebb a párhuzamosság vagy a felesleges átfedés a rendszerben.

Természetesen szólnunk kell a mindennapokban jelentkező problémákról is.

- Az egyik legsúlyosabb gond a finanszírozás kérdése, hiszen gyakran egy-egy önkormányzat nem fizeti be a hozzájárulást, csak igénybe veszi a szolgáltatást. Ennek eredőjeként ma már a társulás rendelkezik a normatíva felett, így egy tagönkormányzatnak sincs lehetősége a „potyautaskodásra”.
- Furcsa helyzet, bár nem egyedi jelenség Magyarországon, hogy adatok hiányában a mai napig nem lehet tudni, hogy olcsóbb lett-e a társulásos forma bevezetése révén a családsegítés biztosítása vagy sem. Az viszont kétségtelen, hogy a rendszerben többletforrások jöttek létre a társulások létrejöttével a korábbi évekhez képest.

Az elmúlt négy évet tekintve összefoglalóan elmondható, hogy a társulások működtetése szempontjából túlságosan heterogén a kép, ahány kistérség, szinte annyi szolgáltatásszervezési gyakorlat honosodott meg (Rácz, 2008), ami nem feltétlenül tesz jót a szociális ágazatnak.

#### FELADAT:

- 1.) Vázolja fel, hogy az Önök kistérségében hogyan történik a családsegítés biztosítása!
- 2.) Amennyiben társulási formában zajlik a feladatellátás, foglalja össze, hogy melyek a főbb pozitívumai és negatívumai a jelenlegi rendszernek!

## 1.2. A stratégiai tervezés folyamata és közösségi módszerei

### 1.2.1. A stratégiai tervezésről általában

***A stratégiai tervezés mindig egy meghatározott cél érdekében megvalósítandó folyamat.***

- Jelenlegi állapot – hol tartunk most? A tervezés lényege, hogy a települést, az intézményt olyanná alakítsa, ami megfelel a vele szemben támasztott követelményeknek. A stratégiai tervezés a környezeti változások és a település/ intézmény lehetőségeinek összevető vizsgálatán alapszik.
- Jövőbeli állapot – hová akarunk eljutni? A stratégiai tervezés a jövő építésének a feltétele. A tervezés folyamatos tevékenység, mely mindig egy hosszabb időintervallumot fog át.
- Helyzet és idő függvénye – milyen út vezet a célállapothoz, és hogyan mérhető az előrehaladásunk?

***A stratégia formái:***

- Szándékolt stratégia: azaz egy olyan magatartásminta, amelyet pontosan úgy terveztek el, ahogyan megvalósult. /Ehhez a pontos szándékokat előre meg kell fogalmazni, az intézmény minden egyes dolgozójának/ a település lakóinak el kell fogadnia, majd végrehajtania, figyelmen kívül hagyva a piaci, környezeti vagy politikai stb. hatásokat/.
- Realizált stratégia: szándéktól függetlenül létrejövő „spontán” stratégia. Nincs szabályszerűség, nincs elkötelezett szándék, magatartásminta egy terv végrehajtására.

Összességében: **a stratégiai tervezés nem az elvégzendő feladatok egymásutánisága egy elképzelt cél megvalósítása érdekében, hanem egy új szemlélet, amelynek segítségével az intézmény/település követni tudja a társadalomban, a piaci életben történő változásokat**, ezzel megadja saját magának az esélyt, hogy egy dinamikusan fejlődő intézmény/településsé váljon, amely tevékeny alakítója lehet a változásoknak. A tervezés, mint ötletgeneráló folyamat a jövőre, a változásra irányul, hogy a jelenlegi helyzetből hogyan jussunk el a jövőbeni állapotba. Mindezek mellett, de nem utolsó sorban **a stratégiai tervezés egyfajta szervezeti tanulási folyamat is.**

### ***A stratégia, mint terv:***

Tíz emberből kilenc számára a stratégia egy terv – valamiféle tudatosan megtervezett cselekvéssor, program egy szituáció kezelésére. Egy gyermeknek stratégiája van arra, hogy építsen kockákból várat, egy vállalatnak stratégiája van arra, hogyan hódítson meg egy piacot. Ez alapján a stratégiáknak két alapvető jellemzőjük van: azon cselekvések előtt készülnek, amelyekre vonatkoznak, valamint tudatosan és tervszerűen alakítják őket.

Egy jó stratégiai terv elkészítése nagyon nehéz feladat, alapos előkészítő munkára, elemzésekre kell, hogy épüljön. Pontosán meg kell határozni azt az időhatárt, ami alatt egy terv elvégezhető, úgy, hogy számolunk nem várt eseményekkel. A társadalmi, politikai, gazdasági bizonytalanságok gátló tényezői lehetnek a tervkészítésnek.

### ***Egy jó stratégiai tervnek a következő kérdésekre kell válaszolnia:***

- ▶ Miért és milyen körülmények között kell csinálni?
- ▶ Mit kell csinálni?
- ▶ Hogyan kell csinálni?
- ▶ Mikor kell csinálni?
- ▶ Kinek kell csinálni?

A tervkészítés folyamatába, minden érintettet be kell vonni. A bevonás azért fontos, mert segít az érintetteknek megérteni, miért szükséges a változás. Ha minden érintett részt vállal a terv kidolgozásában, jobban átértzik majd, hogy személyes beleszólásuk lehet a döntések meghozatalába.

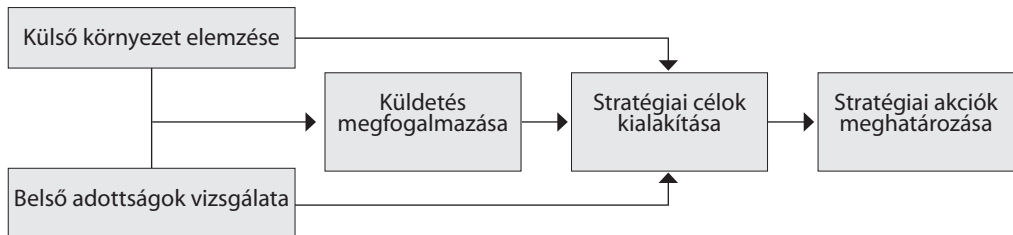
### ***A terv készítésekor az alábbi tényezőkre kell figyelemmel lenni:***

- ▶ Milyen időintervallumra készítjük a tervet? (3-6 hónap, 1-2 év)
- ▶ Milyen érvényességi körre készítjük? (az egész intézményre, egy szolgáltatásra, vagy egy tevékenységre)
- ▶ Milyen adatokra és elemzésekre van szükségünk? (statisztikai, külső és belső elemzések)
- ▶ Mennyire rugalmas a terv, mennyire tesz eleget a flexibilitás törvényeinek? (ha változnak a körülmények, jogszabályok, változtatni lehet-e a tervet?)

## A stratégiai tervezés folyamata:

- ▶ Stratégiai elemzés: környezet, erőforrások, szándékok, érdekek, szükségletek
- ▶ Stratégiai döntés: változatok, összemérés, döntés
- ▶ Stratégia-megvalósítás: akciótervezés, erőforrástervezés, változáskezelés
- ▶ Stratégiámérés, ellenőrzés: akciók végrehajtása, célok elérése

12. sz. ábra: A stratégiaalkotás racionális tervezési modellje



Forrás: Antal–Mokos–Balaton–Drótos–Tari 2004.

### 5.2.2. A szükségletfeltárás, mint a stratégiai tervezés kiindulópontja

Minden stratégiai tervezés alfája és ómegája **a szükségletek felmérése**. A hazai tervezési gyakorlat egyik legsúlyosabb problémája, hogy az esetek többségében még mindig felesleges és elnagyolt a helyzetfeltárások elkészítésének gyakorlata. A szükségletfelmérést alapvetően –amennyiben például egy tartós munkanélküliek társadalmi és munkapiaci reintegrációját elősegítő szolgáltatás fejlesztése a helyi szociális szakemberek célja – három területen szükséges elvégezni:

- a helyi, illetve térségi gazdasági helyzetkép, valamint a munkaerőpiaci igények megismerése,
- a célcsoport szükségleteinek felmérése,
- valamint a társadalmi-munkaerőpiaci (re)integrációt segítő ellátórendszer kapacitásának és feltételeinek vizsgálata.

Abban az esetben, amikor a szükségletfelmérést **a célcsoport szükségleteinek, igényeinek felmérése céljából** készítjük, a szociális szakembereknek az alábbi tartalmi elemek kidolgozását javasoljuk a dokumentumban:

#### 1. a célcsoportra vonatkozó mennyiségi (általános és specifikus) adatok bemutatása, amelyek az alábbiak:

- demográfiai tényezők,
- egészségi, fizikai, mentális állapot jellemzői,
- iskolázottság, képzettség,
- szocio-ökonómiai helyzet.

## **2. a célcsoportot sújtó, a munkaerőpiaci (re)integrációt akadályozó problémák, azok hátterének és összefüggéseinek a bemutatása.**

Ezen belül javasolt :

- az alacsony iskolai végzettségből és a szakképzettség hiányából, valamint a települési hátrányból fakadó következmények bemutatása;
- az alapvető közszolgáltatások hiányából származó munkaerőpiaci hátrányok összefoglalása;
- a nappali ellátások kiépítetlensége által bekövetkező, elsősorban a női munkavállalókat érintő integrációt hátráltató tényezők felvázolása;
- a roma származás és az ehhez kapcsolódó diszkriminációs problémák megjelenítése;
- az egyes korcsoportokat érintő munkanélküliségi problémák összefoglalása;
- a megváltozott munkaképességű és fogyatékossgal élő munkavállalók elhelyezkedési nehézségeinek feltárása;
- a szenvedélybetegség, hajléktalanság és a mentálhigiénés állapot munkaerőpiaci reintegrációra gyakorolt hatásainak szemléltetése.

Az integráció elősegítése érdekében a szükségletfeltárásban érdemes kitérni:

- a helyi motivációs tényezők feltérképezésére,
- a kiegészítő szolgáltatások iránti igények felmérésére,
- továbbá a munkába állás feltételeinek a meghatározására.

Amennyiben a szükségletfelmérés célja **a helyi ellátórendszer vizsgálata**, a következőkben felsorolt adatcsoportok, információk bemutatása javasolt:

- *A helyi/térségi ellátó-intézmények és elérhető szolgáltatások jellemzése*, ezen belül javasolt az intézményi ellátottság, valamint a szolgáltatások helyzetének feltárása, az ellátások, szolgáltatási hiányok megjelenítése, a különböző támogatások adatainak összefoglaló táblázatokban való közlése, a szolgáltató intézmények és a közöttük lévő munkamegosztás, továbbá a szolgáltatások fejlesztésére irányuló tevékenységek bemutatása.
- Az ellátórendszer humán erőforrás kapacitásai meghatározó szerepet játszanak a szolgáltatások minősége terén, ezért lényeges a szükségletfelmérésben arra is kitérni, hogy az adott térségben a meglévő intézményrendszer elegendő kapacitással rendelkezik-e a felmerülő igények, szükségletek kielégítésére..
- Az ilyen típusú szükségletfeltárás harmadik nagy tartalmi egységében az ellátások, szolgáltatások biztosításában érintett intézmények, szolgáltatók (szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi, civil szervezetek, munkaügyi kirendeltségek, oktatási intézmények) jellemzése javasolt. Ezen belül részletesebben érdemes kitérni:

A humán és személyi szolgálatok fejlesztéséhez az alábbi elemzések elvégzése szükséges:

- **humán segítő intézmények**

A térség azon segítő intézményei, amelyek munkájuk napi gyakorlatában találkoznak a tartós munkanélküliség problémájával: különböző szociális ellátó-intézmények, mint pl., családsegítő szolgálatok, fogyatékosokat segítő intézetek, pártfogó szolgálatok, hajléktalankokat segítő intézmények vagy olyan egészségügyi intézmények, mint pl. a szenvedélybetegek kezelését, utógondozását végző szolgáltatók, családorvosok, stb .

- önkormányzatok, polgármesterek, önkormányzati képviselők  
Az integrált (munkaerőpiaci aktivizálást célzó) szolgáltatásfejlesztési tevékenységet támogató, azzal együttműködő, helyi, területi önkormányzatok.
- civil szervezetek, egyházak  
Azok a szervezetek, amelyek munkájuk, tevékenységük során kapcsolatban állnak a tartósan munkanélküli, inaktív emberekkel: különböző egyházak, roma szervezetek, foglalkoztatási, illetve szociális célú non-profit szervezetek stb.

Képzési, szakképzési lehetőségek áttekintése.

- Elsősorban azok az intézmények, amelyek megfelelő szinten és feltételek mellett tudnak szakmai képzést nyújtani a fejlesztési programok azon résztvevői számára, akik azt igénylik, és rendelkeznek az azok elvégzéséhez szükséges kritériumokkal és képességekkel.

#### FELADAT:

- 1.) Készítsünk listát az általunk fejlesztendő szolgáltatás lehetséges támogatói köréről!
- 2.) Elemezzük, melyek azok az érdekek, amelyek mentén a listán szereplő személyek, intézmények megnyerhetők a fejlesztendő szolgáltatás támogatóiként!
- 3.) Vizsgáljuk meg, az érintett szereplőknek milyen ellenérdekeltségeik lehetnek?
- 4.) Dolgozzunk ki stratégiát ezen „ellenérdekeltségekkel” szemben!

#### 1.2.2.1. Szükségletfelmérés lépésről lépésre

A szükségletfelmérés egy összetett, többlépcsős folyamatként határozható meg, melynek főbb elemei a következők lehetnek:

**Tervezés, előkészítés** – annak megfogalmazása, hogy

- ▶ mire fókuszál, milyen területekre irányul a szükségletfelmérés? (Van-e pl. előzetesen megfogalmazott feltevésünk?)
- ▶ Kiket szeretnénk elérni? (a célcsoport tagjai, a célcsoporttal érintett más intézmények, potenciális együttműködők)
- ▶ milyen adatokhoz, információkhoz szeretnénk jutni és ezeket milyen módszerekkel, honnan fogjuk tudni elérni?

A tervezés fázisában bontjuk elemeire a szükségletfelmérés folyamatát: meghatározzuk az egyes részfeladatokat, és azok felosztását, ütemezését, valamint az ezek kivitelezéséhez szükséges erőforrásokat a létrehozott munkacsoporton belül.

**Információ- és adatgyűjtés** a tervezés folyamatában meghatározott területekről.

Ennek legfontosabb szintjei:

- a) *saját szervezetünk* – a szervezet megfogalmazott céljai, missziója és a rendelkezésre álló belső adatok és adatforrások (a meglévő szolgáltatásainkat igénybe vevő ügyfélcsoportról és sajátosságairól)

b) *a mikrokörnyezet* (település, ügyfelek, kiépített kapcsolatok)

A mikrokörnyezet magában foglalja a hivatalos kapcsolatok rendszerét, másrészt az adott települést, térséget, ahol a szervezet működik és a szakterületet, melyre hatást gyakorol.

c) *a makro (társadalmi-gazdasági-politikai) hatások* – a helyi/ térségi/ regionális környezet gazdasági, társadalmi, szociális jellemzői, a célcsoportot érintő kihívások és tendenciák szintén meghatározóak.

Már a szükségletfelmérés fázisában fontos tájékozódnunk arról is, hogy milyen szakmapolitikai fejlesztések, törvényi változások várhatók a (szak)területünkön (közlönyök, szakmai fórumok), mi a kormány vagy a helyi, megyei önkormányzat költségvetés-tervezete. Hogyan tudjuk (esetleg más szervezetekkel közösen) az általunk képviselt célcsoport érdekeit érvényesíteni?

A szükségletfelmérés során alkalmazott adatgyűjtés módszereit mindig a szükségletfelmérés céljaihoz, a begyűjteni kívánt mennyiségi és minőségi adatokhoz képest határozzuk meg. A módszerek megválasztását befolyásolják az időbeli és erőforráskorlátok (szükséges munkaidő, pénz, szakértelem) is.

*A szükségletfelmérés leíró* jellegű fejezeteinek elkészítéséhez a statisztikai adatok elemzése javasolt. A szükséglet- és igényfelmérés során felhasználhatóak:

- a társadalmi kirekesztődésben veszélyeztetett és tartós munkanélküli személyeket **segítő szervezetek** – az érintett célcsoporttal foglalkozó szociális intézmények, civil szervezetek, a helyi önkormányzatok jegyzői, szociális irodái, illetve az intézmény saját adatbázisai, adatgyűjtése.
- Az illetékes **munkaügyi központok és helyi kirendeltségeik is tudnak adatokat** szolgáltatni a *célcsoport*hoz tartozókra vonatkozóan.

*A szükségletfelmérés magyarázó-jellegű* fejezeteinek elkészítését segíthetik a másod-elemzések.

- Másodelemzéseként használhatóak az országos/regionális/megyei/települési dokumentumok adatai, felmérései, (például: megyei/települési szociális szolgáltatástervezési koncepciók, szociális felzárkóztató programok, országos/regionális tervezési dokumentumok helyzetelemzése, térségre és célcsoportra vonatkozó statisztikai elemzések.
- Adatokat nyerhetünk a Központi Statisztikai Hivatal kiadványaiból, illetve a KSH valamint az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapjáról letölthető dokumentumokból, adattáblákból is.

Főként az ellátásbeli hiányok és a társadalmi kirekesztéssel sújtott célcsoport problémáinak alaposabb megismerése érdekében javasolt *felhasználói csoport szervezése* (pl. fókuszcsoport, felhasználói panel, fórumok, találkozók). Ahogy az már korábban is megfogalmazásra került, fontos megismernünk a szolgáltatást igénybe vevők motivációit, igényeit, továbbá véleményét arról, hogy ők

- mit tartanak a munkaerőpiaci elhelyezkedésüket gátló fő problémának, továbbá tájékozódniuk kell arról is az ilyen típusú rendezvényeken, beszélgetéseken, hogy
- az érintetteknek milyen megoldási javaslatok vannak, ők hogyan kívánnak a beilleszkedésükben közreműködni.

A célcsoport bevonása a szükségletfelmérés folyamatába fontos lépése a potenciális ügyfelek motiválásának is, amely megalapozhatja a társadalmi, munkaerőpiaci (re)integrációt segítő folyamatban való aktív részvételt is.

#### *Az adott célcsoport bevonható*

- a célcsoport *érdekvédelmi szervezetein* keresztül,
- a célcsoport bevonásához támogatás kérhető az adott *település önkormányzataitól* – főleg a kistélepülések esetén, ahol a települések lakói „biznak” a helyi vezetőkben.

A szükségletfelmérés módszerei között a mélyebb, célcsoport-specifikusabb információk megszerzésére szolgál az interjúkészítés a célcsoportba tartozó potenciális ügyfelekkel, a munkáltatókkal és más érintett intézmények szakembereivel.

A nagyobb létszámú célcsoport körében való információgyűjtés gyakran alkalmazott eszköze a kérdőíves felmérés, amely egyrészt irányulhat a szolgáltatást igénybevevőkre, illetve egyéb érintett intézményekre, szolgáltatókra.

**Elemzés:** a feltárt adatok feldolgozása, átranzformálása, – vagyis a célcsoport, a szolgáltatást igénybe vevő potenciális ügyfelek szükségleteinek, igényeinek megfogalmazása – a társadalmi (re)integráció elősegítésének és a munkaerőpiaci aktivizálás kiemelt céljának szem előtt tartásával.

#### ***Következtetések megfogalmazása***

A felmerülő igényeknek, szükségleteknek rendszerezését, rangsorolását és „megválaszolását” jelenti.

#### ***A szükségletfelmérés összefoglaló dokumentumának elkészítése***

Ez a fázis előrevetíti annak átgondolását, hogy a létrejövő dokumentumot milyen további céllal szeretnénk felhasználni (Pl. megalapozhatunk vele egy tervezett projektet, egy formálódó szociális szolgáltatást, egy létrejövő új intézményt stb.).

### GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Ön részt vett már helyi tervezési dokumentum elkészítésében? Mit terveztek?
- 2.) Mi volt az Ön konkrét feladata?
- 3.) Hogyan zajlott ez a tervezési folyamat?
- 4.) Ön mit változtatott volna ezen a tervezési folyamaton?
- 5.) Milyen tapasztalatokkal zárult a folyamat?

### 1.2.3. A stratégiai elemzés: a szükségletek és lehetőségek mérlegelése

A szükségletek elemzését követően – még a stratégiai célok kitűzését és a célok irányába vezető akciók tervezését megelőzően – szükségszerű azt is számba venni, hogy milyen feltételek között tevékenykedünk, milyen erőforrásokra építhetünk és milyen akadályokra kell számítanunk célunk megvalósítása során. Ezt szolgálja a stratégiai elemzés számos módszere, melyből itt néhányat bemutatunk.

#### 1.2.3.1. PEST elemzés

**Környezetelemzés (tág környezet):** A PEST- analízis a makro környezet elemzésének a módszere. Mozaikszó, mely a következő szavakat rejti magában:

P – Politics /Politikai, jogi/  
E – Economics /Gazdasági/  
S – Society /Társadalmi, kulturális/  
T – Technology /Technológiai/

- **Politikai tényezők:** nagy jelentőséggel bír a stratégia tervezésében. Ismerni kell a politikai érdekeket, a politikai erővonalak alakulását, a döntéseket és prioritásokat.
- **Gazdasági tényezők:** a gazdasági érdekek közvetlenül érintik az intézményt, napjainkban nagyon jól nyomon követhető a gazdasági recesszió hatása e területen. A csökkenő intézményi költségvetés nehezen, illetve nem tud lépést tartani a növekvő kiadásokkal, a fenntartási költségek növekvő tendenciát mutatnak, szemben a költségvetéssel. Elkerülhetetlen és fontos az intézmény többcsatornás finanszírozása /pályázati források/.
- **Társadalmi tényezők:** a legmeghatározóbb elem, figyelembe kell venni a társadalom szerkezetének a változásait, a társadalmi mobilitás irányait. A demográfiai tényezők meghatározóak, pozitív, illetve negatív irányba való toródásuk nagy hatással lehet a térségre, a településre és az intézményi szolgáltatásokra. Elemezni kell a civil szerveződések fejlettségét, a civil társadalom erősödését és a közigazgatási változásokat.
- **Technológiai tényezők:** az információs technológia szinte követhetetlen gyorsasággal fejlődik. Az információs technológia új távlatokat nyit az információhoz való szabad hozzáférésben.

**Környezetelemzés (közvetlen környezet):** a makro összefüggések feltárása mellett fel kell tárni azt a közvetlen környezetet is, amelyben az intézmény működik. Elemezni kell:

- a település fejlődési irányait,
- a település stratégiáit /szociális/,
- a településen élők gazdasági, szociális helyzetét,
- az intézmény információs technológiai fejlettségét,
- az intézmény vezetését és munkatársi stábját.

**Erőforráselemzés:** Az erőforrás-elemzés célja, hogy azonosítsuk az intézmény számára rendelkezésre álló eszközöket, majd feltárjuk ezeknek a versenytársakhoz viszonyított értéktermelő képességét, végül meghatározzuk az intézmény megkülönböztető jellemvonásait, egyedi adottságait, amelyekre támaszkodva megvalósíthatja stratégiáját.

### Erőforrások típusai:

- ▶ Pénzügyi erőforrások: az intézmény költségvetése, kapacitása, a belső források likviditása, bevételt termelő képessége.
- ▶ Fizikai erőforrások: méret, telephely, műszaki adottságok, használt berendezések korszerűsége.
- ▶ Emberi erőforrások: a dolgozók száma, képzettsége, tapasztalata, rugalmasan használható képességeik, a foglalkoztatottak tanulási képessége, rugalmassága, elkötelezettsége, lojalitása.
- ▶ Technológiai erőforrások: információs technológia megléte, az alkalmazott minőségellenőrzési rendszerek, bevezetett új szolgáltatások.

Hírnév, elismertség: kapcsolatok színvonala, az intézmény általános megítélése, az intézmény szolgáltatásainak ismertsége és megítélése, az intézmény elleni jogi eljárások.

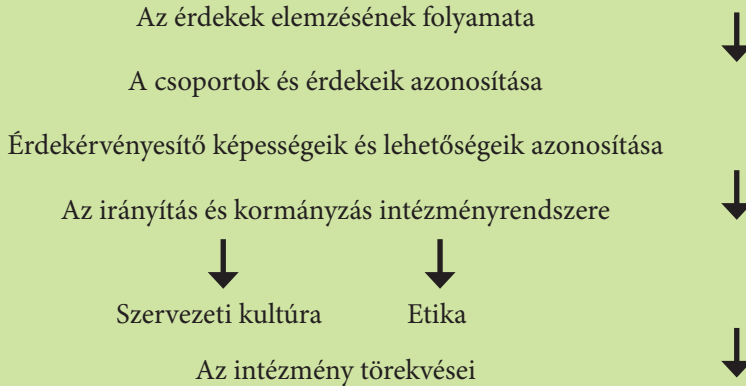
### Példa a PEST-analízisre – makro környezeti elemzés:

<p><b>POLITIKAI ELEMEEK</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– a kormányzat in/stabilitása</li><li>– szociálpolitikai és foglalkoztatáspolitikai koncepciók</li><li>– szociális törvénykezési gyakorlat</li><li>– törvények, rendeletek</li><li>– európai integráció</li></ul>	<p><b>TÁRSADALMI ELEMEEK</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– népesedési folyamatok</li><li>– jövedelemeloszlás</li><li>– társadalmi mobilitás</li><li>– az iskolázottság mértéke</li><li>– életmód az egyes társadalmi csoportokban</li></ul>
<p><b>GAZDASÁGI ELEMEEK</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– a GNP, GDP trendjei</li><li>– foglalkoztatottság /munkanélküliség</li><li>– infláció</li><li>– az ország fizetési mérlege</li><li>– a családok elkölthető jövedelmének alakulása</li><li>– az energia- és egyéb árak alakulása</li></ul>	<p><b>TECHNOLÓGIAI ELEMEEK</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– a technológiai változás sebessége</li><li>– a számítógép-ellátottság mértéke</li><li>– az alapvető infrastruktúra színvonala</li></ul>

### FELADAT

Készítsen környezetelemzést – közvetlen környezetében – azon település vonatkozásában, ahol a családsegítő tevékenységet végzi! A makro összefüggések feltárása mellett fel kell tárni azt a közvetlen környezetet is, amelyben az intézmény működik!

*Szándékok, érdekek elemzése:*



***Az érdekcsoportok elemzésének egymásra épülő lépései:***

- 1 – Azonosítani kell az érdekcsoportokat, és a meghatározó személyeket és megérteni érdekeiket.
- 2 – Azonosítani kell ebből fakadó valószínűsíthető szándékaikat.
- 3 – Fel kell mérni, hogy az adott hatalmi helyzetben mennyire tudják azt érvényesíteni.
- 4 – Vizsgálni kell, hogy az új stratégia mennyire elfogadható az adott csoport számára.

### **1.2.3.2. „Stakeholder” – érintett térkép:**

A stakeholderek azok a személyek vagy csoportok, aki „érdekeltek” vagy érintettek az intézmény létében és működésében. Az érintett-csoportok által kijelölt intézményi környezetet szokás az intézmény érintett-térképével jellemezni, segítségével jól szemléltethető az az erőter, amelyben az intézmény működik. Elkészítése az adott problémában érintettek teljes körének feltárását jelenti. Folyamatosan változik/változhat, további szegmentálás szükséges.

#### **A stakeholder-elemzés logikája:**

- » Melyek azok az érdekcsoportok, amelyek felismerték érdekeiket, és képesek azt érvényre juttatni?
- » Mennyire valószínű, hogy erre képesek is - az adott hatalmi helyzetet figyelembe véve?
- » Milyen lesz a tényleges befolyásuk az intézmény várható stratégiájára?

17. sz. táblázat: A hatalom-érdek mátrix használata

Érdekek/Hatalom	Nagyon fontos számára az intézmény	Nem olyan fontos számára az intézmény
Nem rendelkezik különösebb hatalommal	MELLÉKSZEREPLŐK (Építs velem jó kapcsolatot!)	NÉZŐK (Néha fordíts rá figyelmet!)
Jelentős hatalommal rendelkezik	KULCSSZEREPLŐK (Elégítsd ki az érdekeit!)	VENDÉGMŰVÉSZEK (Folyamatosan fejleszd a kapcsolatod!)

FELADAT

Határozza meg a stakeholder-elemzésnél azonosított potenciális együttműködő partnerek érdeke, motivációja, haszna!

Az aktív korúak ellátásában /RSZS, RÁT/ részesülő személyekkel való foglalkozás keretében a családsegítő szolgálat és együttműködő partnereinek a lehetséges érdekei, motivációja, haszna:

*Példa a feladatmegoldáshoz:*

Szolgáltatási terület	Motiváció	Érdek/haszon	Hozzájárulás
Családsegítő szolgálat	<i>Pl. Szakmaközi együttműködés kialakítása</i>	<i>Pl. Feladatmegosztás szolgáltatásbővítés</i>	<i>Pl. Közös programok szervezése</i>
Önkormányzat	<i>Pl. Társadalmi feszültségek csökkentése</i>	<i>Pl. Költség-hatékonyság</i>	<i>Pl. Finanszírozás</i>
Foglalkoztatási célú civil szervezet	<i>Pl. Hiányzó szolgáltatások elérése</i>	<i>Pl. Érdekérvényesítés, lobby</i>	<i>Pl. Munkahely-feltárás, képzések</i>

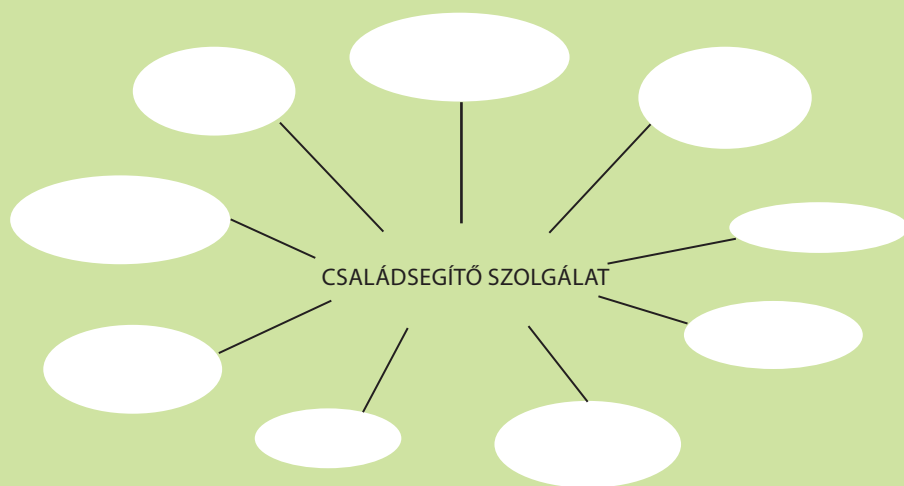
Folytassa az elemzést az esetleges további érintettekkel!

## FELADAT

RSZS-ekkel való foglalkozás vonatkozásában készítse el az érintett-térképet:

- Intézményi érintettek
- Érintett csoportok kategorizálása: belső érintettek, külső érintettek (mikro- és makrokörnyezeti)
- Intézményi érintettek kategorizálása: elsődleges és másodlagos érintettek

### ÉRINTETT-TÉRKÉP



Elemesse az érintett-térképet: érintettek érdekeltsége alapján.  
/hatalom-érdek mátrix használatával/

### 1.2.3.3. BCG – mátrix /statikus módszer/

A stratégiai elemzés egyik legismertebb módszere. Használatával választ kaphatunk arra a kérdésre, hogy az intézmény szolgáltatásai közül melyik vagy melyek iránt a legnagyobb a kereslet. Azt is ábrázolja, hogy az intézmény helyzete megengedi-e a fejlesztést. Vannak „sztár”, „kérdőjeles”, „fejőstehén”, és „döglött kutya” szolgáltatások:

- A „sztár” szolgáltatás: irányában a kereslet állandóan nő, és az intézmény képes a további fejlesztésre.
- A „kérdőjeles” szolgáltatások: nő a kereslet irántuk, de az intézménynek nincs lehetősége arra, hogy fejlessze, ezért döntenie kell, hogy melyiket válassza.
- A „fejőstehén” szolgáltatások: jól bejáratott szolgáltatások, melyeket az intézmény már régóta kínál, de a kereslet irántuk egyre inkább csökken. Fel kell készülni arra, hogy hamarosan meg kell szüntetni őket.
- A „döglött kutya” szolgáltatások: kicsi a kereslet irántuk, az intézmény is alig tudja fenntartani őket. Ezeket a szolgáltatásokat be kell szüntetni.

## FELADAT

Készítsen BCG-mátrixot a családsegítő szolgálat jelenleg meglévő szolgáltatásai vonatkozásában.



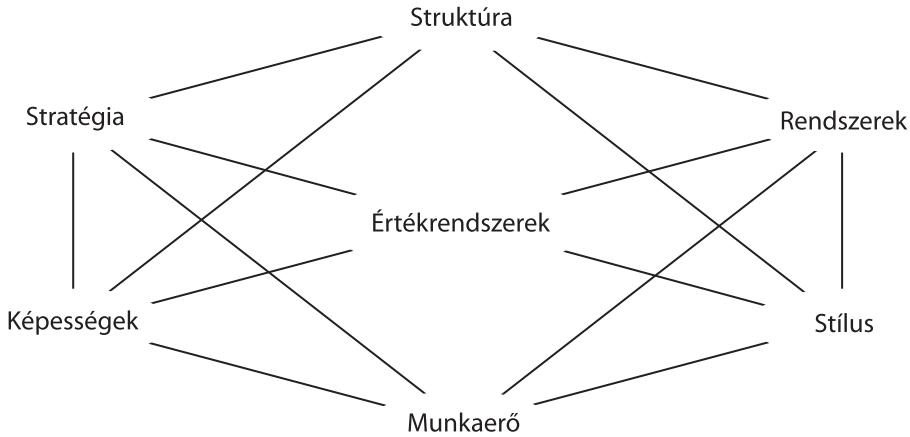
### 1.2.3.4. 7S modell: szervezetfejlesztés, változásmenedzsment

A diagnózisban kerülnek napvilágra és egyeztetésre a problémák, amelyek nagymértékben befolyásolják a fejlesztések irányultságát. A diagnózis modellje és rendszere határozza meg a tartalmi célok alapját.

A diagnózis tartalmi meghatározásán kívül a következő kérdést is meg kell válaszolni: *Miben mérjük a szervezetfejlesztés eredményét, miben akarunk változást elérni?*

A szervezetfejlesztéssel foglalkozó cégek különböző diagnosztikai modelleket dolgoztak ki. A 7S modellt a McKinsey tanácsadó cég dolgozta ki. Nevét onnan kapta, hogy az angol nyelvben minden eleme S betűvel kezdődik. A 7 elem összefügg egymással, és meghatározza a szervezet hatékonyságát és változási képességét. Az elemek együtt egy úgynevezett menedzseri molekulát alkotnak, melyen belül kimutatható, hogy az egyes elemek hogyan kapcsolódnak a többiekhez. A 7 tényező „kemény” és „puha” S-ek alá sorolható, ezzel jelezve, hogy a „puha” tényezők gyakran nem részesülnek kellő figyelemben a stratégiai tervezésben.

12. sz. ábra: 7S modell



A „kemény” tényezők /szerkezeti háromszög/:

- » Stratégia: a sikeres megoldáshoz kiválasztott út.
- » Szervezet: az a mód, ahogy az intézményt szervezetenként kialakítottuk.
- » Rendszer: ahogy a tevékenység folyik az intézményben.

A „puha” tényezők /humán négyszög/:

- » Munkaerő: az intézmény szakemberei, azok feladata, fejlődése.
- » Stílus: az intézmény egészének vezetési és kulturális stílusa.
- » Képességek: az intézmény, mint egész jellemző képességei.
- » Értékrendszer „szellemi szövet”: azok az átfogó szándékok és törekvések, amelyek mellett az intézmény elkötelezte magát.

A diagnosztikai fázisban ezen elemek mentén történik a szervezet és problémáinak, fejlesztendő területeinek feltérképezése, majd a szervezetfejlesztési célok kitzúzése és pontosítása. A célok kitzúzésénél nem törvényszerű, hogy minden elem fejlesztésre kerül, hiszen elképzelhető, hogy a problémák közülük csak az egyiket érintik.

A szervezetfejlesztési munkák célrendszere nagymértékben függ az emocionális, objektíven kevésbé értékelhető és mérhető elemektől. A nyomonkövethetőség és irányíthatóság érdekében azonban szükséges a megfelelő eredményállapotot megfogalmazni a célképzelés mellé. Például, ha a szervezetfejlesztés egyik célja a szervezet arculatának fejlesztése, akkor az eredmény az elkészített logó, vagy intézményi tájékoztató füzet. Ezek a közvetlen célállapotok, azaz az eredmények a fejlesztések során.

Közvetett célállapotról azonban olyan – legtöbbször hosszabb távú – értékelésnél beszélünk, amikor már azt is vizsgáljuk, hogy az elért eredmény mellett a haszonelvárások is teljesültek-e. Az előbbi példát folytatva az intézményi tájékoztató füzet vagy logó a kelendő hatást váltja-e ki az ügyfelekben. Ebben az esetben felmérési módszertan a kérdőíves lekérdezés, ügyfélelégedettségi vizsgálat lehet.

## FELADAT

Készítse el a rendszeres szociális segélyezettek részére nyújtható szolgáltatási csomag lehetséges fejlesztését a 7S modell alkalmazásával!

### 1.2.3.5. SWOT- analízis

Lényege a közvetlen környezet és a belső helyzet átfogó, jövőorientált elemzése. A következő szakaszokat rejti magában:

- S** Strengths – erős pontok
- W** Weakness – gyenge pontok
- O** Opportunities – környezeti lehetőségek
- T** Threats – környezeti veszélyek

A SWOT-analízis gondolkodási, elemzési rendszer, olyan általánosan használt eljárás, amely a külső, környezeti tényezőket és a belső, intézményi adottságokat összeveti és ezzel meghatározza a szervezet erősségeit és gyengeségeit a piaccal való összefüggésükben.

#### Swot-analízis

##### **ERŐSSÉGEK**

Meghatározó az intézmény szerepe?  
Elégedettek az ügyfelek?  
Fejlett infrastruktúrával rendelkezik?  
Sokrétű szolgáltatási csomagot nyújt?  
Jók a pénzügyi erőforrásai?  
Jó az intézményi menedzsment?  
Kimagasló szakértelműek az alkalmazottak?  
Sikeres a vállalati stratégia?

##### **LEHETŐSÉGEK**

Szolgáltatások fejlesztése?  
Új ügyfélkör megjelenése?  
Új infrastruktúra alkalmazása?  
További célcsoportok feltérképezése?  
Pályázati lehetőségek?  
Új szervezeti felépítés kidolgozása?  
Képzések, továbbképzések?

##### **GYENGESÉGEK**

Elavult infrastruktúra?  
Romlik az ügyfelek elégedettsége?  
Nincs egyértelműen meghatározott stratégia?  
Hiányoznak a megfelelő szakértelmek?  
Nem megfelelő tárgyi feltételek?  
Rosszul funkcionál a menedzsment?  
Nem megfelelő az anyagi erőforrás?

##### **VESZÉLYEK**

Törvényi szabályozás változásai?  
Igénybe vevői kör szűkülése?  
Változó igények, szükségletek?  
Szigorodó szabályozás?  
Rossz demográfiai változások?  
Kedvezőtlen gazdasági ciklusok hatása?

## FELADAT

### **Készítse el a családsegítő szolgálat SWOT-analízisét!**

Az elemzésnek be kell mutatnia azokat az előnyöket, hátrányokat, amelyek az intézmény jelenlegi működéséből következnek, valamint felvázolni azokat a külső lehetőségeket és veszélyeket, amelyekkel az intézmény működésétől függetlenül számolni kell a feladatok végrehajtása során.

### **1.2.4. A családsegítő szolgálat rendszeres szociális segélyezettekre vonatkozó szakmai programja, mint stratégiai terv**

*A szükséglet- és helyzetfeltárást követően kezdődik a szakmai tervezés folyamata. Mivel a családsegítő szolgálatoknál dolgozó szakemberek számos alkalommal vesznek részt különböző tervek elkészítésében (pályázati tervek, szolgáltatási terv, közfoglalkoztatási terv, esélyegyenlőségi terv, szolgáltatásfejlesztési terv stb.), a következőkben a tervezéssel kapcsolatos néhány fontos ismérvet foglalunk össze. A középpontba a Családsegítő Szolgálatok Szakmai Programjának tervezését állítottuk azzal a céllal, hogy felhívjuk a figyelmet: még a jelenlegi szűkös erőforrások mellett is egy jól átgondolt, körültekintően tervezett, az erőforrásokat széles körben feltáró szakmai program jelentős mértékben javíthatja a segítségre szorulókat esélyeit.*

#### **1.2.4.1. A stratégiai döntés: változatok, összemérés, döntés**

A stratégiai döntést befolyásoló intuíció fontosságát célszerű hangsúlyoznunk. A stratégiai döntések meghozatalánál számba vett nehézségek láttán nem szabad csodálkoznunk azon, hogy a mindennapi valóságban még a súlyos következményekkel járó hosszú távú döntéseknél sem vagyunk képesek akadémiás megközelítéssel korrekt módon felépített normatív döntési folyamat végigvitelére. A stratégiai döntés normatív és pragmatikus megközelítésének különbségét a súlyemelő és a zsonglőr példájával világítjuk meg.

- ▶ A súlyemelő, amikor egy jelentős világversenyen bemutatja gyakorlatát, több éves kemény edzőmunka után teszi: hosszú, céltudatos felkészülési periódus áll mögötte. Még a pódiumon is csak hosszú koncentráció után hajtja végre az emelést.
- ▶ Felkészülésben a zsonglőr sem marad le a súlyemelő mögött, de a mutatvány egészen másként zajlik: egy jól körülírható mozdulatsor (a súly felemelése) helyett egy sor bonyolult gyakorlatot mutat be, mégpedig egyidőben fél tucat labda a levegőben, derekán karikát pörget, mindezt a golyón egyensúlyozva stb.

*A stratégia döntéshozók gyakran a zsonglőrhöz hasonló körülmények között kénytelenek meghozni az egyén vagy a szervezet számára sorsdöntő döntéseiket. A napi problémák nyomása alatt a döntéshozó idejének nagyobb részét kénytelen operatív ügyek intézésével tölteni. Alapos felkészülésre, a döntési probléma és a szóba jöhető módszertani támogatás tanulmányozására nincs idő, **az időzavar látványos jele olykor a döntés halogatása.** Amikor viszont a döntés tovább már nem halasztható, csak intuíciójára, megérzésére*

támaszkodhat. A körülmények kikényszerítik az előkészítetlen lépést, óriási kockázatot vállalva ezzel: a hibás döntés kihatásai évekre, évtizedekre visszavethetik az egyén vagy a szervezet sorsának alakulását.

**A stratégiai döntés folyamata:** Az intézmény stratégiai döntései bizonytalan eseményekhez kötődnek, amelyek kimenetét valamilyen valószínűséggel jellemezhetjük. Hogyan alakulnak a társadalmi, demográfiai folyamatok? Hogyan alakul az ország gazdasági és politikai helyzete, a jogszabályi környezet? Ilyen és ehhez hasonló kérdések tömege húzódik meg egy-egy döntés meghozatala mögött. A döntéshozónak ezeket a környezeti tényezőket valahogy számba kell venni, értékelni kell bekövetkezési valószínűségüket, valamilyen becslést végezni a tőle független esemény kimenetére és ennek függvényében kell választania a szóba jöhető alternatívák közül, mivel információ-feldolgozási kapacitásunk korlátozott, nehéz a különböző forrásokból származó információkat kombinálni. Ezért mind a környezetből, mind a tudatunkból származó információkat szelektálnunk szükséges. Bizonyos információknak nagyobb jelentőséget tulajdonítunk: az információkeresést is ez fogja vezérelni. A végső megítéléshez a különböző információforrásokat mérlegeljük, kombináljuk. Mivel ezt a műveletet nem vagyunk képesek egy számítógép pontosságával elvégezni, egyszerűsítő eljárásokat vagyunk kénytelenek alkalmazni. Jóllehet, ezek megoldhatóvá teszik a feladatot és csökkentik az információ-feldolgozás költségét, de gyakran megítélési és döntési hibákhoz vezetnek.

Hogyan zajlik le ez az értékelési és döntési folyamat? A korrekt megközelítés azt kíváná meg, hogy véletlenszerű események kezelésekor kellően megalapozott valószínűségi becslésekkel dolgozzunk. Arra azonban rendszerint nincs se mód, se idő, se pénz, hogy az érintett esemény bekövetkezési valószínűségét megalapozott módon, tudományos igényességgel becsüljük meg. A stratégiai döntések meghozatalánál szinte minden esetben információhiánnyal küszködünk. Döntenünk mégis kell.

### ***Stratégiai döntést ellehetetlenítő tényezők:***

**Információhiány:** Minél előrébb tekintünk a jövőbe, annál kevesebb információ áll rendelkezésünkre. Sokszor azt is nehéz megjósolni, mi lesz holnap, nemhogy néhány év múlva. A szociális rendszer törvényi előírásai sokszor még a tárgyév végéig sem stabilak, több évre előretekintve a döntéshozó végképp csak sötétben tapogatózik.

**Megbízhatatlan információ:** Bouldingtól származik az a mondás, hogy az emberekkel nem az a baj, hogy valamit nem tudnak, hanem az, hogy amiről azt hiszik hogy úgy van, az nem igaz. Felületesen tájékozódunk, memóriánk nem képes pontosan rögzíteni a begyűjtött információt, sok az eleve hamis hír, a torzított közlés pl. „nem osztogatnak, hanem fosztogatnak...”

**Több cél jelenléte:** El vagyunk látva olyan döntési modellekkel, amelyek egy adott cél szempontjából segítenek kiválasztani a legjobb alternatívát. Ha most eltekintünk attól, hogy ezen modellek zöme csak rövid távú problémakezelésre alkalmas, akkor további nehézséget jelent, hogy a döntési modellek többsége egyidejűleg csak egy cél szerint képes optimális megoldást találni. A párválasztásnál több kritérium egyidejű kielégítését várjuk (érzelmeik, külső és belső tulajdonságok, vonzerő, anyagi háttér, a baráti

kör, a család elfogadása, stb.). Egyidejűleg több cél van jelen, amelyeket nem szabad figyelmen kívül hagyni a későbbi konfliktus veszélye nélkül. Stratégiai döntést tehát több cél egyidejű figyelembevételével kell meghozni, valamiféle egyensúlyt, kompromisszumot teremtve közöttük.

**Többszereplős döntések:** a stratégiai döntések előkészítésében és meghozatalában több személy vesz részt. Igaz ez a családi döntésekre (még a gyerek is beleszól) is. Az egy-személyes döntésnél is meg kell küzdeni az egyidejű több cél, több döntési kritérium problémájával. A többszemélyes, csoportos döntés esetében a helyzet azzal bonyolódik tovább, hogy minden résztvevőnek – a többiekétől eltérő – saját célrendszere, saját kritériumrendszere lehet és a döntéselőkészítés során ezt ütközteti, ezt kívánja érvényre juttatni a többiekkel szemben. Ezzel az amúgy is bonyolult döntési szituáció konfliktusos döntési helyzetté alakulhat át.

**Több forgatókönyv:** A stratégiai kérdés hosszú távú jellege miatt a ma meglévő döntési környezet változásával kell számolnunk. Ez minden olyan tőlünk független tényezőt magába foglal, amely a döntésünk végeredményét jelentősen befolyásolja, de általunk nem vagy csak kismértékben alakítható. A döntéshozó annyit tehet, hogy igyekszik ezeket a meghatározó külső tényezőket felismerni, számba venni, jövőbeli lefolyásukat prognosztizálni, majd ezekhez a tőlünk független tényezőkhöz alkalmazkodni, jövőbeli lépéseit ezekkel összhangban megtenni. A stratégiai döntésnek tehát a környezeti kritikus tényezőkhöz való alkalmazkodás lényeges eleme.

#### 1.2.4.2. A stratégiai tervezés szintjei

A fent leírtak alapján az alábbi szempontok figyelembe vételével készülhet a szakmai program, mint stratégia terv a rendszeres szociális segélyezetttekkel való foglalkozás vonatkozásában is:

- **Jövőkép:** annak meghatározása, hogy hová akar eljutni a családsegítő és az ügyfél együttműködésük során, rövid és hosszú távú elképzelések, a szolgáltatás biztosításának várható hatásai, mint például:
  - ellátási területen élő szociális, mentálhigiénés problémákkal küzdő egyének, családok életminősége javul/nem romlik tovább,
  - egyének, családok konfliktuskezelő, problémamegoldó képessége javul,
  - munkanélküli kliensek érdekérvényesítő képessége növekszik, lehetőségei javulnak,
  - jól működő észlelő-jelzőrendszer, valamint az interperszonális kapcsolati háló kiszűri a veszélyeztetett rétegeket,
  - titkolt, nem kezelt pszichés és mentálhigiénés problémák felszínre kerülnek, kezelhetővé válnak.
- **Küldetés:** az átfogó cél meghatározása, arra ad választ, hogy mi a szerepe a családsegítőnek, mindig konkrét, az adott intézményre szabott, például:
  - egyén, család, csoport, közösség szociális és mentálhigiénés problémáinak kezelésében és megoldásában való közreműködés a szociális munka eszköztárával.

- ◉ **Alapvető célok** : a stratégiai terv által kitűzött, jelenleg elérendő célok megfogalmazása 5-8 pontban, amelyek a családsegítő funkcionális működésére vonatkoznak, és amelyek összefoglalják a családsegítő feladatait, szolgáltatásait, például:
  - az igénybevevő mielőbbi visszaintegrálása az elsődleges munkaerőpiacra, illetve támogatott munkaerőpiacra,
  - alkalmi munkavállalás segítése,
  - tartós munkanélküliségből fakadó hátrányok leküzdése, a reintegráció hatékony előkészítése,
  - munkaképesség csökkenésének megállapítása, az egészségi állapot felmérése,
  - a munkaerőpiacról kikerült, eltérő szociokulturális háttérrel rendelkező, speciális élethelyzetű személyek komplex támogatása,
- ◉ **Kulcsfontosságú területek**: meghatározza kb. 5-10 pontban, melyek az intézmény kulcsfontosságú területei, milyen változtatásokra van szükség, és ezeket fontossági sorrendbe állítja, például:
  - teljes körű információszerzés és információnyújtás /munkaerőpiacról, képzésekről, átképzési lehetőségekről, állásközvetítésről, alkalmi munkalehetőségekről, szociális támogatásokról, stb./,
  - tanácsadás /pszichológiai, jogi, mentálhigiénés, mediációs, életmód, adósságkezelési, pályaaorientációs, TB-tanácsadás, stb./,
  - csoportépítés, szervezés /önsegítő, önismereti, kreatív, életmód, kommunikációfejlesztő, stb./,
  - közösségépítés, szervezés /helyi közösség aktivizálása, hálózatépítés, partnerség, stb./.
- ◉ **Irányvonalak /goals/**: meghatározza, hogy az egyes területeken mit kellene elérni a fejlesztések révén, például:
  - személyes tényezők /demográfiai tényezők, egészségi állapot, lélektani tényezők, mentális állapot, változások, változásokkal kapcsolatos attitűdök/,
  - környezeti adottságok /társas kapcsolatok, intézményi kapcsolatok, munkaerőpiac alakulása/.

### 1.2.4.3. A stratégiai tervezés előfeltétele, célja és haszna

A jó stratégiai tervezés előfeltétele, hogy tisztában legyünk az alábbiakkal:

**Szervezeti kultúra**: A szervezet tagjai által elfogadott, közösen értelmezett előfeltevések, értékek, meggyőződések, hiedelmek rendszere. Ezeket a szervezet tagjai érvényesnek fogadják el, követik, s az új tagoknak is átadják, mint a problémák megoldásának követhető mintáit és, mint kívánatos gondolkodási és magatartásmódot. /Bakacsi, 1996./ Erős szervezeti kultúra jellemzője, hogy előre jelezhető a viselkedés, nincs erős kontroll, nagyfokú az elkötelezettség, a szervezettel való azonosulás, a munkaerővándorlás nem jellemző, a formális szervezeti szabályok jelentősége nem nagy.

**Szervezetten belüli munkamegosztás**: a folyamatok feladatokra bontása és a feladatok egységekhez rendelése. A munkamegosztás kialakítható: a funkciók /feladatok/, a szolgáltatások, a földrajzi elhelyezkedés alapján.

**Szervezetten belüli hatáskörmegosztás:** a hatáskör, döntési, utasítási és egyéb olyan jogok, amelyek a feladat elvégzéséhez szükségesek. A hatáskörmegosztás egységek és személyek kompetenciájának, feladatainak, felelősségének a megosztását jelenti. Az irányítás módja lehet: egyvonalas, amikor egy /embert/ egységet csak egy felsőbb szint utasíthat, és lehet többvonalas, ha több szint utasíthat.

**Koordinációs eszközök:** az egyes szervezeti egységek összehangolását jelenti a szervezeti célok megvalósítása érdekében. A koordináció megoldható: technokratikus, strukturális és személyorientált eszközökkel, illetve eljárásokkal. Technokratikus koordinációs eszközök a szervezeti vagy tervezési rendszerek, a költségvetési rendszer, vagy például a jogszabály által rögzített rendszerek. Strukturális eszközök a szervezeti felépítéssel szorosan összefüggő koordinációs megoldások, mint például a szolgálati útnak megfelelő utasítások, jelentések, teamek és/vagy esetmenedzserek szervezethez illeszkedő tevékenysége. Személyorientált koordináció az egyéni vagy csoportos ösztönzés, motiválás, befolyásolás.

### **A stratégiai tervezés célja a családsegítő szolgálatok szakmai programjában:**

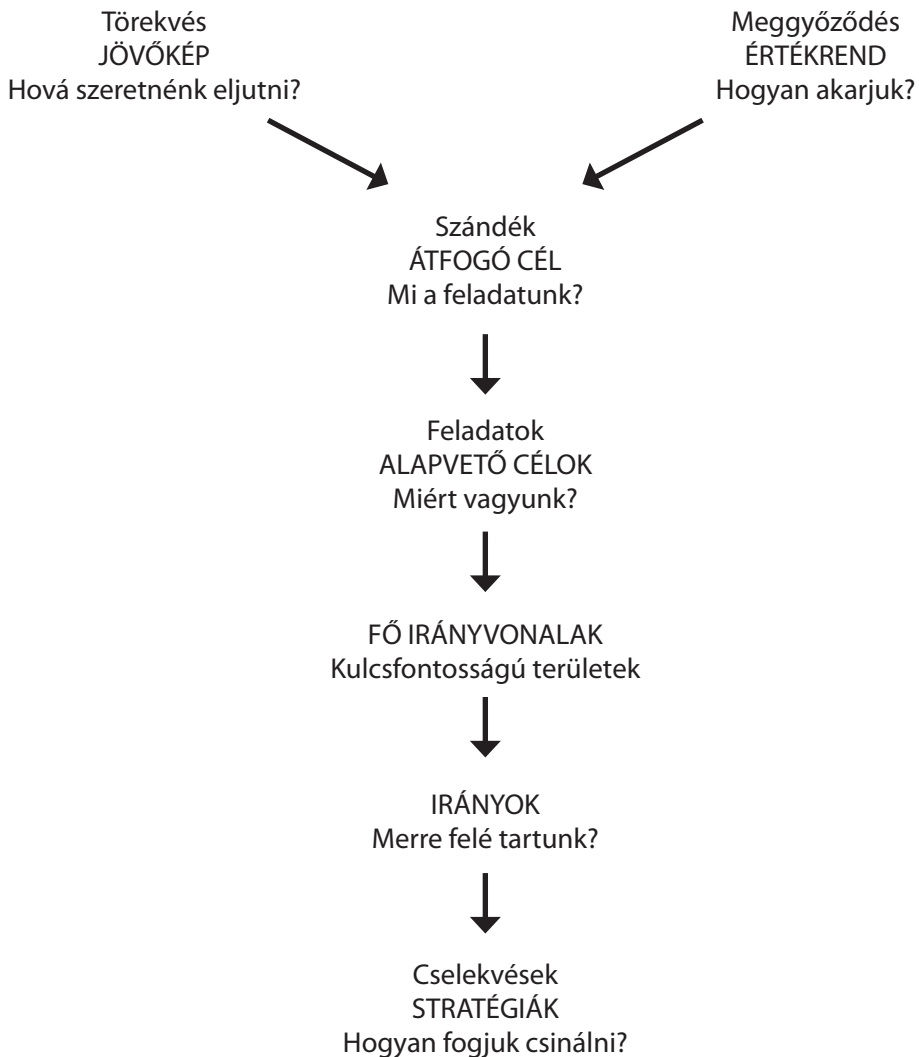
- » meghatározni a szolgáltatási feladatokat és célkitűzéseket,
- » meghatározni a szolgáltatás irányvonalát és prioritásait,
- » segíteni a pénzügyi források megfelelő felhasználását,
- » figyelmeztetni a tervezésnél a kritikus pontokra.

### **A stratégiai tervezés haszna:**

- » erősíti a munkatársak elkötelezettségét a szolgáltatások fejlesztésére,
- » erősíti az intézmény pozícióját a fenntartóval szemben,
- » társadalmi környezetében erősíti az intézmény iránti bizalmat,
- » az intézményen belül jobb munkakapcsolatok alakulnak ki,
- » javítja a munkatársak elkötelezettségét, és motiválja az érintetteket,
- » növekszik a munkával kapcsolatos elégedettség,
- » hatékonyabb, relevánsabb szolgáltatásokat eredményez,
- » növeli az igénybe vevők elégedettségét,
- » jobb kapcsolat alakul ki a társintézmények, a szolgáltató és igénybe vevő között,
- » erősíti a kreatív gondolkodást, az írásbeli és szóbeli kommunikációs készségeket és képességeket.

## FELADAT:

Az alábbi ábra alapján készítse el a családsegítő szolgálat rendszeres szociális segélyezettekkel való foglalkozásra vonatkozó szakmai programot, mint stratégiai tervet (Sheila Corall modell)!



### 1.2.5. A Családsegítő Szolgálatok Szakmai Programjáról – kiemelten a beilleszkedést elősegítő szakmai programról, mint stratégiai tervről

Ahhoz, hogy a szakmai programunkat a helyi szükségletekre és igényekre alapozva tudjuk elkészíteni, tisztában kell lennünk az ellátott **település és az ott élő társadalmi csoportok jellemzőivel**, úgy mint pl. földrajzi elhelyezkedés, megközelíthetőség lélekszám, demográfiai adatok, stb. (szükségletelemzés), valamint a település gazdasági, társadalmi feltételrendszerével, az ott megjelenő fő problémátípusokkal, mint pl. a munkanélküliséggel, szenvedélybetegséggel, adósságtérhekkel, hajléktalansággal, a lakosság fizikai és mentális állapotával, a főbb kockázati tényezőkkel, illetve a rendelkezésre álló erőforrásokkal (stratégiai elemzés).

A település, illetve az ellátott települések bemutatásának arra is ki kell térni, hogy **milyen a település szociális, oktatási, egészségügyi és kulturális ellátottsága**. Nem biztos, hogy jónak mondható a szociális ellátás, ha valamelyik szolgáltatás hiányzik az ellátórendszerből. Pl., ha

a településen nincs bölcsődei ellátás, az nagymértékben hátrányos helyzetbe hozza a GYED-en, GYES-en lévő anyukákat és megnehezíti a munkaerőpiacra történő visszajutásukat.

**Az ellátási terület, az ellátottak körének a meghatározása** is nagyon fontos szempont, hiszen a szakmai programban megjeleníthetjük az ellátotti kör sajátosságait, a veszélyeztető tényezőket pl., ha a településen nagyarányú a munkanélküliség, az alacsony iskolázottság és, ha az illetékes munkaügyi központ kirendeltsége, valamint a képző intézmények csak 50-100 km-es vonzáskörzetben találhatóak, akkor ez megnehezíti a munkanélküliek reintegrálódását és még nagyobb hátránnyal indulnak a munkaerőpiacon.

Ezen szempontok figyelembevételével a törvényi előírásokkal összhangban a településen megjelenő főbb problémátípusokra összpontosítva kell elkészítenünk a jelenlegi működés kereteit kijelölő és a fejlesztés irányait és arányait meghatározó szakmai programunkat (stratégiai terv).

**Az intézmény szervezetére, működésére vonatkozó információkban** szervezeti ábrán kell szemléltetni az intézmény struktúráját, a szervezeti egységek egymásra épülését, alá-fölérendeltségi viszonyokat. A családsegítő szolgáltatásban dolgozó szakemberek létszámát, szakképzettségét, azt, hogy teljes vagy részmunkaidőben, megbízási jogviszony alapján látják el a feladatot pl. jogász, pszichológus vagy szociális végzettségű munkatárs, aki csoportokat vezet. A szakmai létszámnál fel kell tüntetni, hogy a családgondozó szakirányú végzettséggel rendelkezik-e, amennyiben nem, szakirányúnak számít-e az 1/2000. SZCSM rendelet értelmében, illetve hogy milyen tanulmányi kötelezettséget írnak elő neki a munkakör betöltéséhez. A személyi feltételeknél ki kell térni arra is, hogyan történik az adott településen, illetve az ellátott településeken a családgondozó kollegák helyettesítése. Azokon a településeken, ahol a lakossági létszám alapján 1 fő családgondozó indokolt, ott a gyermekjóléti szolgáltatás családgondozójával egymást helyettesíthetik a munkatársak. Társulásban történő ellátás esetén a gesztorintézmény munkatársa, illetve egy másik ellátott településen dolgozó munkatárs is helyettesíthet.

A helyettesítés és a szakmai kontroll biztosítása komoly gondot jelenthet, megfelelő képezéssel és gyakorlattal rendelkező szakember alkalmazása nem mindig lehetséges, ugyanakkor a képezési előírások általánosak és az egyszemélyes szolgálatokra is azonos módon érvényesek. A helyettesítés és esetátadás körülményeiről külön szabályzatban indokolt határozni. A helyettesítés várható költségeit indokolt a költségvetésben előre tervezni.

A törvényi előírások alapján a családsegítő szolgálatnak kötelező működtetni az észlelő-jelzőrendszert, mivel a családsegítés vonatkozásában a jelzőrendszer tagjai eltérhetnek a gyermekjóléti szolgálat által működtetett jelzőrendszer tagjaitól. A szakmai programnak tartalmaznia kell, hogy a családsegítő szolgálat hogyan működteti a jelzőrendszert, az ülések rendjét, a jelzőrendszer tagjainak a felsorolását.

Szakmai programunk készítésénél meg kell jeleníteni **az intézmény formális és informális**, pl. a helyi szolgáltatók, civil szervezetek, oktatási, kulturális intézmények, piaci partnerek alkotta hálózatot. Ügyelni kell arra, hogy ez a hálózat kapcsolat-, tevékenység-, és feladatrendszerében minél szélesebb intenzívebb és sokszínűbb legyen.

Az 1/2000. SZCSM rendelet előírja, hogy a szociális munka végzéséhez elengedhetetlen és nélkülözhetetlen háttérmunkát, az esetmegbeszélést rendszeresen /szupervíziót lehetőség szerint/ biztosítani kell az intézmény működése során. Azt is szükséges megjeleníteni, hogy milyen időközönként, milyen formában történik az esetmegbeszélés.

A szolgáltatást igénybe vevőkkel való **kapcsolattartás során figyelembe veendő elvekről**, mint az önkéntesség elve (kivéve az együttműködésre kötelezetteket), a titoktartás elve (a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján), az adatkezelés elve, is írni kell a szakmai programban.

**Az adatok kezeléséről** „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezik. A törvény arra biztosít jogot, hogy mindenki szabadon, önállóan rendelkezessen adatairól (információs önrendelkezési jog). A védelemben részesített adatok főbb típusai:

**Személyes adat:** minden olyan adat, amivel egyértelműen beazonosítható a természetes személy (pl. név, telefonszám, lakcím). Ezen adatok nyilvánosságra hozatala az adott személy döntésétől (beleegyezésétől) függő mértékű lehet (pl. telefonkönyv).

**Különleges adat:** a faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, vallási hovatartozásra, politikai véleményre vagy pártállásra, egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, szexuális életre vonatkozó adat, valamint a bűnügyi személyes adat /a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel összefüggésben álló valamennyi adat/. Ezeknek az adatoknak fokozott védelmet biztosít a törvény.

Adatkezelésnek nevezzük az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármilyen művelet vagy műveletek összességét (gyűjtés, módosítás, törlés, felvétel, tárolás, felhasználás, nyilvánossá tétel). Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatok kezelésének célját meghatározza, az azzal kapcsolatos döntéseket meghozza, adatkezelőnek minősül.

**A feladatellátás módjáról és tartalmáról az alábbi szempontok alapján szükséges részletesen írni:**

- ▶ **Esetmunka:** az esetfelvétel, esetátadás, esetlezárás módja, egyéni esetkezelés során a kapcsolattartás módja, pl. a szolgáltatást igénybe vevő fogadása az intézményben, családlátogatás...stb.
- ▶ **Szociális munka csoportokkal:** csoport, klub létrehozásának célja, célcsoportok, működő csoportok felsorolása, pl. rendszeres szociális segélyezettek álláskereső hatékonysági tréningje. A működés keretei (milyen időközönként, milyen intervallumban).
- ▶ **Közösségi szociális munka:** célja, célcsoportok, működés keretei, pl. lakossági fórumok, rendezvények, üdültetés, táboroztatás.
- ▶ **Egyéb munkaformák:** tanácsadások formája, keretei:
  - » szociális és mentálhigiénés tanácsadás,
  - » jogi tanácsadás,
  - » pszichológiai tanácsadás,
  - » ha van, mediáció, videótréning, családterápia stb.
- ▶ **Egyéb szolgáltatások:** amelyeket az önkormányzat helyi rendeletében szabályozva a családsegítő szolgálat feladataiként ír elő, pl. *rendszeres szociális segélyezettekkel való kötelező együttműködés keretében* beilleszkedést elősegítő *program, adósságkezelési tanácsadás* – a feladatellátás részletes kifejtése (módja, tartalma, folyamata). Pl. a rendszeres szociális segélyezettek beilleszkedést elősegítő programja.
- ▶ **Természetbennnyújtott szolgáltatások:** pl. telefon, fax, fénymásolás, internetlehetőség a kliensek számára, adományozás.

Mindezen szempontokat szükséges megjeleníteni, külön az ellátott településekre vonatkozóan is, hogy adott településen hogyan történik a feladatellátás. A helyi sajátosságok és szükségletek figyelembe vételével, a konkrétan ellátott tevékenységek bemutatásával.

A szolgáltatás elérhetőségéről, az intézmény nyitvatartási idejéről, valamint ügyeleti idejéről is írni szükséges a szakmai programban minden ellátott település vonatkozásában. Az ügyeleti idő – fogadóóra – értelemszerűen rövidebb az intézményi nyitvatartási időnél (munkaidő), mely heti 40 óra, ezt a belső munkaértekezletek, esetmegbeszélések, családlátogatások és egyéb családsegítő feladatok ellátása érdekében is szükséges megjeleníteni. Az esélyegyenlőség érdekében célszerű a kliensek számára esti ügyeleti időt biztosítani, hogy az aktív korú foglalkoztatottak is igénybe vehessék a szolgáltatást. ***A családsegítő szolgáltatásra vonatkozó dokumentációs rendszer nevesítése és a formanyomtatványok mellékelése is szükséges a szakmai programhoz.*** A családsegítő szolgáltatás során az ellátást igénybe vevők nyilvántartásával kapcsolatos dokumentáció az 1/2000. SZCSM rendelet 7. számú melléklete alapján, valamint a szolgáltatás működéséhez szükséges dokumentációja az 1/2000. SZCSM rendelet 5. § (1) bek. alapján történik. A jogszabályban meghatározott dokumentációk kezelése az adatvédelmi törvény, valamint a szociális törvény előírásait figyelembe véve, tárolása az előírások alapján zárható iratszékrendszerben elhelyezve történik.

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályokhoz ***az ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét és fogadóóráját is szerepeltetni szükséges, melyet a házirendben is fel kell tüntetni.***

Az intézmény tárgyi feltételeinél szükséges megjelölni, hogy az intézmény rendelkezik-e önálló bejárattal, dolgozó- és interjúszobával, várakozóhelyiséggel, illetve milyen az infrastrukturális ellátottsága (számítógép, telefon, fax, internet...stb.). Az ellátott településeken biztosított tárgyi feltételek leírását is javasoljuk a szakmai programban. Valamennyi említett szempont esetében célszerű a fejlesztési lehetőségeket is végiggondolni, ütemezni és a célhoz vezető lépéseket (akciókat) megtervezni.

A változások által várhatóan érintett területek, melyeket folyamatosan monitorozni és a környezeti változásoknak megfelelően folyamatosan fejleszteni kell:

**Szolgáltatási csomag:** kereslet-kínálat összhangját befolyásolják az igénybe vevők szükségletei, speciális élethelyzetből fakadó sajátosságai.

**Tudás:** képzések, továbbképzések folyamatossága, a szükségletekre épülő tudás folyamatos megszerzése.

**Technológia:** felgyorsult technológiai, informatikai rendszerek figyelemmel kísérése.

A technológiai újítások bevezetésére képtelen szervezet pusztulásra ítélt.

**Munkaerő:** szakképzettség, kapacitás, leterheltség, fluktuáció, érdekeltség.

## 1.3. A rendszeres szociális segélyezettek beilleszkedési programja, mint egyéni stratégiai akcióterv

### 1.3.1. Mi az az egyéni stratégiai terv?

- Az egyéni felmérést követő lépés, amelynek fő célja a sikeres együttműködés előkészítése. Az egyéni stratégiai terv tartalmazza a legsürgetőbb feladatokat és azok ütemezését, rugalmasan alkalmazkodva az ügyfél szükségleteihez.
- Kidolgozása az ügyfél és annak közvetlen környezetének közvetlen, aktív részvételével történik. A stratégiai megbeszélésre minden érintett jelenlétében, azok véleményének meghallgatása mellett kerül sor.
- A stratégiai megbeszélés általános menete a következő:
  - » A segítő összefoglalja a felmérés tapasztalatait, kiemeli az együttműködés szempontjából jelentősebb tényezőket.
  - » A résztvevők hozzáfűzik saját meglátásaikat.
  - » Megtervezik a sikeres együttműködéshez vezető feladatok sorrendjét és ezekhez viszonylag rugalmasan alakítható határidőket szabnak.
- Az egyéni stratégia a felkészítés során bármikor változhat, az aktuális információk, tapasztalatok függvényében. Elengedhetetlen az egyéni stratégia kitűzött lépéseinek folyamatos felülvizsgálata, értékelése és korrekciója.

#### *Az egyéni stratégiai terv az alábbi területekre bontható:*

- Álláskeresésre, elhelyezkedésre irányuló stratégia.
- Foglalkoztathatóság javítására irányuló stratégia.
- Más ellátásba juttatásra irányuló stratégia.
- Szinten tartásra, karbantartásra irányuló stratégiai terv.

#### *Az egyéni stratégia tartalmi elemei:*

- A jövőkép megfogalmazása.
- A célok és a fejlesztendő kulcsterületek meghatározása.
- A célok megvalósítását elősegítő/támogató erőforrások /külső, belső/.
- Célok eléréséhez szükséges, megvalósítandó feladatok, és felelősök.
- A feladatok teljesítését segítő szolgáltatások.
- A feladatok teljesítésének ütemezése.
- Változáskezelés.
- Várható eredmények.
- Értékelés.

#### *Mire figyeljünk az egyéni stratégiai terv készítése során?*

- Az egyéni felmérésnek megfelelő stratégia terv kerüljön kidolgozásra.
- A tervben a végcélhoz vezető tevékenységeket részletesen lebontva kell megjeleníteni.
- Tisztázni kell az elvárásokat, adott tevékenység elvégzésével mit kívánnak elérni.
- A tervet folyamatosan értékelni, felülvizsgálni szükséges.
- Nem szabad azonnali, gyors és nagy változásokat remélni vagy előírni.
- A motiváció folyamatos fenntartása szükséges.
- A hosszú távú, nagy célok erősebb motivációt adhatnak, de nem minden esetben érhetők el, nincs biztosítva, hogy kitart a végcélig.

- Önértékelést növelő célok kitűzése segíthet lépésről-lépésre a távoli célok megvalósításában.
- Szükséges a teammel való folyamatos konzultáció/esetmegbeszélés.
- A tervben meghatározott tevékenységek összhangban legyenek az ügyfél szükségleteivel, speciális sajátosságaival.
- Minden esetben szükséges az értékelésen túl a lezárás, valóban elérték és teljesítettek a kitűzött célokat, teljesültek a várt eredmények.

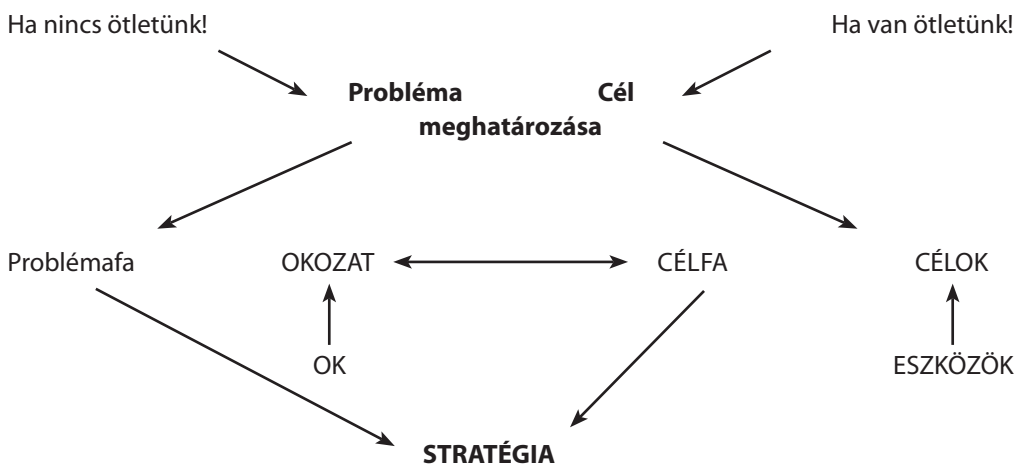
## FELADAT:

### Esetleírás alapján egy egyéni stratégiai terv készítése az alábbi szempontok alapján

- A jövőkép megfogalmazása.
- A környezeti tényezők és hatások bemutatása.
- A célok és a fejlesztendő kulcsterületek meghatározása.
- A célok megvalósítását elősegítő/támogató erőforrások /külső, belső/.
- Célok eléréséhez szükséges, megvalósítandó feladatok, és felelősök.
- A feladatok teljesítését segítő szolgáltatások.
- A feladatok teljesítésének ütemezése.
- Változáskezelés.
- Várható eredmények.
- Értékelés.

## 1.3.2. Elemzési technikák és módszerek egyéni stratégiai terv készítéséhez

13. sz. ábra: Problémafa – Célfa



*A probléma és a célfa meghatározza a stratégiát.*

### **A problémafa és a célfa alkalmazásának célja:**

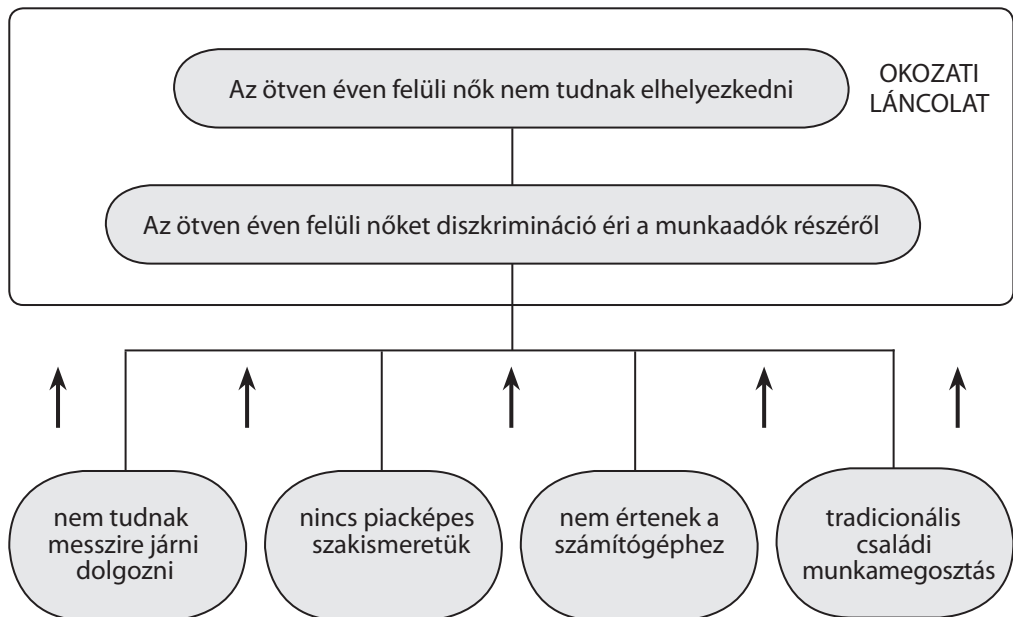
- Alkalmazásával megtudhatjuk mi a valódi probléma, melyek a leghatékonyabb eszközök a probléma megoldásához.
- Segít meghatározni az okokat és hatásokat – ne a tüneteket kezeljük, hanem a problémát oldjuk meg.
- Feltárhatjuk az okok és eszközök közötti kölcsönhatásokat.
- Megalapozza az általunk kiválasztott stratégiát.

### **Problémafa:**

- A létező helyzet negatív tényezőiről ad áttekinthető képet.
- Problémafa készítésének lépései:
  - » fő probléma meghatározása az adott helyzetben,
  - » kiindulópont keresése,
  - » rokon problémák keresése,
  - » okok és következmények hierarchiájának meghatározása,
  - » alulra a direkt okok, felülre a direkt következmények,
  - » oksági láncolatok végigvezetése,
  - » érvényesség és teljesség ellenőrzése.

### **Problémafa példa:**

14. sz. ábra: **Ötven éven felüli nők a munkaerőpiacon**



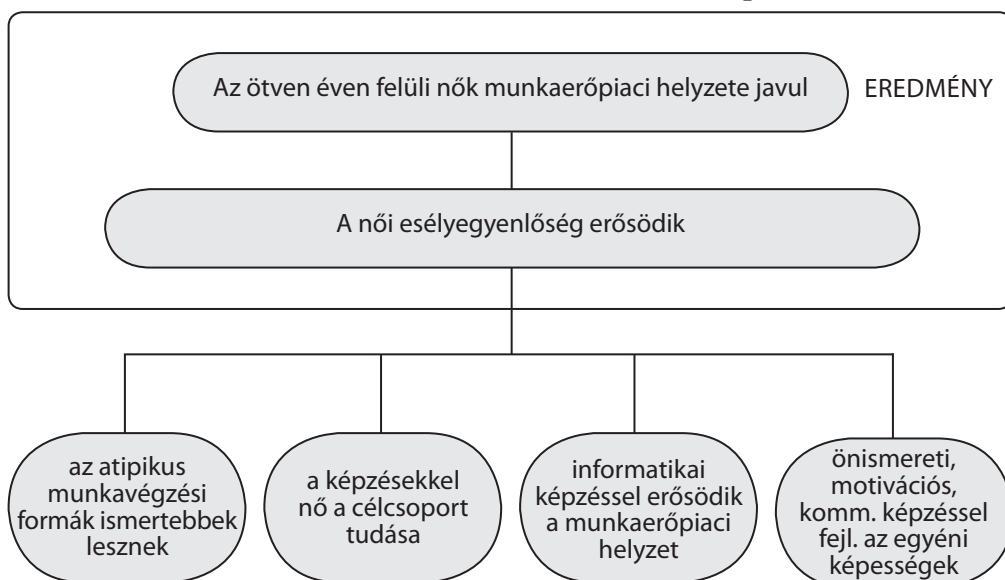
Célfa:

- A problémafa átalakítása.
- Ok-okozatból eszköz-cél lesz.
- Minden egyes problémából célkitűzéseket formálunk.
- Vissza az eredeti helyzetbe.
- Tömör és célratörő célok.
- Jó problémafa = jó célfa.
- A célfa a negatív helyzet ellentétéként leírja a jövőbeli helyzetet, meghatározza a jövőbeli helyzet eléréséhez szükséges tevékenységeket.

*Célkitűzések megfogalmazása, akkor jó, ha:* konkrét, mérhető, pontos, reális, ütemezhető

*Célfa példa:*

15. sz. ábra: **Ötven éven felüli nők a munkaerőpiacon**



### GYAKORLAT:

- 1.) A probléma- és célfa használatával elemezzünk egy választott területet vagy szektort!
- 2.) Határozzuk meg a központi problémát – egy negatív helyzetet, amelynek vannak okai és hatásai!

### ***Munk módszerek:***

- 1.) Brain-storming: ötlettársítás, ötletroham, ötletgerjesztés, szabad ötlettársítás.
- 2.) Csoportban végzett ötletfeltáró munka célja, hogy az egyének együttlétéből származó előnyöket hasznosítsák.
- 3.) Alkalmazási terület: az intézmény minden szintjén elsősorban probléma feltárásra.
- 4.) Várható eredmény: a résztvevők széleskörű bevonása miatt az eredményt mindenki magáénak tudja.

### **FELADAT :**

- 1.) Esetleírás alapján készítse el az ügyfél problémafáját!
- 2.) Esetleírás alapján készítse el az ügyfél célját!
- 3.) Esetleírás alapján készítse el egy rendszeres szociális segélyben részesülő személy SWOT-analízését!

## **1.4. A partnerség és a hálózatok szerepe a stratégiai tervek megvalósításában, a családsegítéshez kapcsolódó feladatok ellátásában**

### **1.4.1. A partnerség és a hálózatok szükségessége**

Gyakorta tapasztalható érzés a mindennapokban, hogy minél bonyolultabb egy előttünk álló feladat, annál inkább szükségünk van/lehet a megoldáshoz más emberek bevonására. Ez a privát életre legalább annyira igaz, mint a szakmai szférára. A modern társadalmakban egyre komplexebb problémák keletkeznek, így a családsegítő szolgálatoknál dolgozók számára is indokolttá válik a más szakmák szereplőivel vagy a saját szakmán belüliekkel való együttműködés annak érdekében, hogy érdemi, és ne csupán felszíni, tűzoltó jellegű probléma-kezelés történjen a rászoruló körében. Különösen igaz ez a társadalmi kirekesztődés következményeinek kezelése esetében, amely főként az ország külső és belső periferiáin jelent súlyos kihívásokat az ellátórendszer szereplői számára is. A leghátrányosabb helyzetű térségekben sajnos gyakori jelenség a családgondozók túlterheltsége, kiégése a mindennapos küzdelmek, a gyér szakmai sikerek, a kedvezőtlen infrastrukturális feltételek és sok más egyéb lokális tényező következtében. Az elmúlt közel húsz év azt is igazolta, hogy csak azokon a településeken sikerült érdemi előrelépést felmutatni a komplex problémák kezelése terén, ahol sikerült meghonosítani az innovatív, kooperációkon alapuló szolgáltatási munkakultúrát.

A szolgáltatások modernizációja szempontjából meghatározó fontosságú elvárás, hogy (költség)hatékonyan működjenek, főként a leszakadó, minden tekintetben forráshiányos térségekben. A szolgáltatást igénybe vevők megelégedettségével párhuzamosan, az érintett intézményeknek, szervezeteknek a kapacitásbővítés érdekében is partnerségi hálózatban kell együttműködniük.

### **Mi a hálózat?**

- ▶ Szervezetek közötti kapcsolat – független szervezetek önkéntes kapcsolódása, közös érdek és cél mentén. A kapcsolatnak lehetnek lazább és erősebb kötődésű, szimmetrikus és aszimmetrikus (nem egyenrangú) elemei is.

### **Mi a partnerség?**

- ▶ A partnerség a különböző szférák, intézményrendszerek, érdekcsoportok **egyenrangú** és szabályozott **együtműködését** jelenti közös problémák, feladatok, helyzetek hatékony és célszerű megoldása, kezelése érdekében.
- ▶ A partnerség biztosítja a tudások, szándékok, érdekek és pénzügyi források integrációját, amelynek eredményeként az erőforrások hatékonyabb felhasználása válik lehetővé. Leggyakoribb partnerségi együtműködés projektek közös megvalósítására jön létre.
- ▶ A partnerségben a gazdasági, szellemi és politikai életet befolyásolni képes szervezetek – és személyek – egyenrangú felekként, összefogva dolgoznak a helyzet javításán, a problémák megoldásán úgy, hogy minden fél felismeri ebben a folyamatban saját érdekeit, és azt össze tudja hangolni a többiekével. A partnerség az összes érintett érdekcsoport döntéshozatalba való bevonását jelenti.

A hálózatok, partnerségek létrehozása nem csupán gazdaságossági szempontból indokolt, a több ágazat kooperációjával megvalósuló szolgáltatások, projektek révén olyan tudások és információk adódnak össze, amelyek ma már nélkülözhetetlenek a társadalmi kirekesztődés vagy az ezzel szorosan összefüggő tartós munkanélküliség kezelése terén.

A hálózatok fenntartása, működtetése túl kell, hogy nyúljon az esetszerű, időszakos, adott esetben ad hoc intézményi, szervezeti együtműködésen. A kívánatos az volna, hogy a hálózatban való együtműködés és szolgáltatásbiztosítás a napi gyakorlat részeként, természetes működési móddá válna, s partnersége erősödne a családsegítők körében is. Témánk szempontjából megvilágítva a kérdést világosan látható, hogy az inaktív népesség munkaerőpiacra való belépésének segítése érdekében elengedhetetlen, hogy a munkaügyi intézményrendszer, a szociális szolgáltató szervezetek, a releváns civil szervezetek, az önkormányzatok és az egyéb szakemberek hosszú távú együtműködést alakítsanak ki a jelenleginél hatékonyabb és innovatívabb szolgáltatások biztosítása érdekében.

### **1.4.2. A hálózatok típusai**

A hálózatok nem egyfélék, a közösen megvalósítani kívánt célok összetettsége és a partnerek közötti kapcsolatok erőssége vonatkozásában jelentős különbségek lehetnek közöttük. A legegyszerűbb hálózatoknál együtműködést kiváltó ok lehet a rendszeres információcsere. Az összetettebb problémák megoldására szerveződött hálózatoknál bonyolult társadalmi kérdések megoldása állhat az együtműködések fókuszában. További célok lehetnek (a teljesség igénye nélkül): a helyi közösség számára jobb szolgáltatások kialakítása, közös politika és megközelítés kidolgozása a negatív társadalmi és politikai jelenségekkel szemben, vagy „csupán” egymás kölcsönös érzelmi támogatása.

A hálózatoknak azt a típusát, ahol az esetek többségében csupán információkat cserélgetnek ad-hoc jelleggel, többnyire a saját ágazatuk más szervezeteivel, intézményeivel,

**információs hálózat**nak nevezzük. A fő jellemzője: a tagok jelentősebb nehézségek nélkül léphetnek be és hagyhatják el a hálózatot, anélkül, hogy ezzel jelentős hatást gyakorolnának az együttműködésre. A belső mechanizmusok és struktúrák nagyon informálisak. A szervezetek szinte egyáltalán nem mondanak le a saját függetlenségükről. Az erőforrások megosztása elsősorban az ötletek és elképzelések, hírek és jelentések cseréjén keresztül valósul meg. Gyakran nehéz kitapintani a hálózat létezését, mert nem követel külön irodát vagy épületet. Az adott szervezet tagja lehet több különböző hálózatnak nagyobb pénzügyi ráfordítás nélkül is. A hálózati összeköttetések hasznosak lehetnek az egymástól távollévő szervezetek erőforrásainak és tudásának felhasználásához. A potenciális partnereket elválasztó távolság nem teszi lehetővé a szorosabb együttműködést, de nem akadályozza az információ- és tapasztalatcserét.

A hálózatok következő szintjén már nem eseti az együttműködés az egyes tagok között, idesorolható a szakmai együttműködés, a szektorközi együttműködés és a közös projektek szintje. E három formában már egy teljesen más típusú és tartalmú, az egyes partnerekkel szemben komolyabb elvárásokat támasztó hálózati együttműködést szükséges a résztvevő szervezeteknek megvalósítaniuk. Az elnevezésekből is látható, hogy ezen a szinten már egyfajta közös céltételezés is megjelenik az egymással partnerségre lépő szervezetek részéről. Az ilyen típusú kooperációk a hálózat-típusok közül a **koordinációs hálózat**nak feleltethetők meg.

Ennek a hálózattípusnak a jellemzői a következők: a tagság stabilabb, és nagyon fontos, hogy ki lép be a partnerségbe, illetve, hogy mi történik, milyen következményekkel jár, ha az egyik tag elhagyja a hálózatot. A koordináció mechanizmusai és struktúrája írásban vagy szóban rögzítettek. Minden tagnak le kell mondania az önállóságának bizonyos részéről, amely hatással lehet az adott szervezet belső alapelveire/működésére. Az ilyen típusú együttműködésnél minden tagtól elvárható, hogy saját erőforrásainak egy bizonyos részét a koordinációra fordítsa, legyen az emberi erőforrás, idő, pénz vagy eszközök. Ezt a fajta partnerséget már könnyebb észrevenni, mert a feladatai és a működése az előbbinél kézzelfoghatóbb mechanizmusokat és struktúrákat igényel. A felsorolt jellemzőkből is látható, hogy aki részt vesz egy koordinációs hálózatban, az autonómiájából fel kell, hogy áldozzon egy jelentős szeletet, és az erőforrásait illetően is el kell köteleződnie a partneri együttműködés többi tagja felé.

Az együttműködések legmagasabb szintjén a stratégiai partnerség és az integrált szolgáltatások állnak. Ez a szint az egymással partnerségre lépő szereplőktől az előzőekhez képest teljesen más tudást és gondolkodásmódot igényel, hiszen a hosszú távú, komplex célok megvalósítását szolgáló együttműködések a napi rutin alapján nem működtethetőek. A kooperáció szintjén gyakorlatilag a szervezetek közötti határok is feloldódnak, egyfajta fúzió jön létre az egyes intézmények autonómiájának teljes feladásával. Itt már nem csupán információcsere, vagy egy-egy projekt megvalósítását elősegítő együttműködés zajlik. Ezen a szinten már a különböző problémák megoldását célzó szolgáltatások összehangolása, adott esetben új működési, szolgáltatási formák kereteinek a megteremtése a feladat. A hálózat-típusok közül ez a típusú kooperáció az **együttműködési hálózat**nak felel meg. Az együttműködési hálózatban a tagszervezetek szorosan össze vannak kötve. Így ennek a típusú hálózatnak a közös jellemzői a következők: a céljuk konkrét, gyakran összetett és hosszú távú. A tagság nagyon stabil. A tagok felvétele és elveszté-

se komoly kérdéssé válik, és alapvető változásokat hozhat a partnerségben, beleértve a partnerség teljes kudarcát is. Az együttműködés mechanizmusai és struktúrája többnyire írásban rögzítettek, gyakran jogi dokumentumok formájában. Minden tagszervezet lemond az önállósága jelentős részéről az együttműködés javára, ezzel párhuzamosan az együttműködésben a tagokat képviselők számottevő döntéshozó hatalmat kapnak. A tagok erőforrásaik jelentős részét áldozzák az együttműködésre, emiatt pontos elemzésre van szükség, mielőtt a szervezet a részvétel mellett dönt. Az együttműködés nagyon könnyen észrevehető helyi vagy regionális szinten, sok esetben a hálózati tagság sokkal egyértelműbb, mint maga a szervezet önálló léte.

A fentiekben a partnerség, a hálózati együttműködés három formáját taglaltuk, nem pedig egymással hierarchikus kapcsolatban álló fokozatokat ismertettünk. A hálózat lényegi elemei az adott szervezet(ek) igényeitől függenek. A partnerség egy folyamat, így változó, rugalmas és élő. A fenti formák között nincs legjobb és legrosszabb, és az az együttműködési típus, amely egy-egy helyzetben beválik, nem feltétlenül jó egy másik helyzetben. A veszélyek, amelyek a másokkal való együttműködés során leselkednek ránk, nagymértékben függenek az együttműködés formájától. Az információs hálózatok esetében ezek a veszélyek minimálisak, de a partnerek közötti kapcsolatok szorosabbá válásával növekszenek. A meghatározott tevékenységi modellen alapuló hálózatok természetüknél fogva nem maradhatnak meg az információcsere szintjén. Szükség van valamilyen koordinációra és együttműködési szabályokra. Ugyanakkor a közös célokon és érdekeken alapuló hálózatok nyugodtan dolgozhatnak a három közül bármelyik szinten.

### 1.4.3. A hálózat létrehozásának feltételei és lépései

#### 1.4.3.1. A hálózatok, partnerségek létrehozásának feltételei

- » *önkéntesen együttműködő partnerek*: a partnereknek szükségük van a bizonyosságra, hogy a közös hálózati ügyekben való részvétel előnyükre válik;
- » *közös felelősségvállalás* a hálózat tevékenységéért: az összes tag vegye ki a részét a hálózat fejlődése iránti felelősségből;
- » a *kezdeményező semlegessége*: ahhoz, hogy megteremtse a bizalom légkörét, a kezdeményező szervezetnek legyen hitele a saját környezetében;
- » *nem öncélú hálózatok*: a hálózat küldetése olyan célt tételezzen, amely a közvélemény számára is azt tükrözi, hogy közérdekű célkitűzések megvalósítása érdekében jött létre, nem egyéni hasznok maximalizálása áll a háttérben;
- » *közösen megalkotott egyértelmű alapelvek*: a szabályalkotásban való részvétel növeli az esélyét, hogy a szabályokat a partnerek elismerjék és a későbbiekben be is tartásák.

Az együttműködés létrehozásának kulcskérdése **a lehetséges együttműködő partnerek azonosítása/kiválasztása**. A megvalósítandó feladatok, tevékenységek tükrében végig kell gondolnunk, kik lehetnek az érintett partnerek, kik érdekeltek a feladatok együttes végrehajtásában, az együttműködő partnerek érdekeinek, motivációjának tisztázása, mivel tudnak hozzájárulni a közös célok megvalósításához, és az együttműködésből kinek milyen haszna származik.

A rendszeres szociális segélyezettekkel való foglalkozás keretében a családsegítő szolgálat lehetséges együttműködő partnerei:

- Települési önkormányzat.
- Szociális bizottság tagja.
- Kisebbségi önkormányzat.
- Munkaügyi központ illetékes kirendeltsége.
- Közhasznú munkát szervező cég.
- Civil, illetve nonprofit szervezetek, akik feladatokat vállalnak az adott településen a *munkanélküliség – foglalkoztatás* témákban.
- Közösségi terek/információs pontok, teleházak.
- Munkaerőpiaci cégek, vállalkozók.
- Képző intézmények.
- Egészségügyi intézmények.

Az együttműködő partnereket lehet még bővíteni, de figyelembe kell venni, hogy minél nagyobb a partnerségi kör, annál nagyobb gondot okoz a rugalmasság, az együttműködés koordinálása. Fontos az együttműködő partnerek együttműködési készsége, nyitottsága, a team-munkára való hajlandósága, az együttműködő másik fél értékeinek és szervezeti kultúrájának az elismerése, az egymás munkájának megfelelő ismerete.

Célszerű, ha az együttműködés koordinálását és adminisztratív jellegű feladatait a családsegítő szolgálat végzi.

#### **1.4.3.2. A hálózatok, partnerségek létrehozásának folyamata**

***Amire a partnerségi kör kialakításánál még figyelni kell:***

- Az együttműködés személyeken múlik. Meghatározó a kezdeményező személye és az együttműködés vezetője.
- Biztosítani kell, hogy valamennyi partner célját megismerjük, és eszerint alakítsuk ki a szerepeket és a feladatokat.
- A partnerek erős oldalaira kell építeni, ösztönözve a részvételt és az elkötelezettséget.
- Fel kell készülni a konfliktusokra. A konfliktusok az együttműködés velejárói, nem katasztrófát jelentenek.
- Konszenzus nélkül nincs sikeres együttműködés.
- A folyamat ugyanolyan fontos, mint a cél és a pénz.

Bármennyire is harmonikusnak látszik a közös munka a kezdetekkor, szerencsés a megállapodásokat írásban rögzíteni. Ez nem csupán a későbbi viták esetén jelent segítséget, de a csupán élőszóban megfogalmazott elvárásokat az írásbeliség kényszere pontosítani képes, kevesebb félreértelmezésre marad lehetőség. Ezért indokolt a partnerségi megállapodások megkötése.

Az alábbi táblázatban a hálózat létrehozásának egyes lépéseit foglaltuk össze.

1. fázis–Megalakítás	
1. lépés	A közös értékek és célok, valamint az együttműködés kereteinek a kidolgozása.
2. lépés	Minden hálózatnak el kell döntenie, hogy miből állnak a tagokkal szembeni minimális elvárások (sztenderdek) és melyek lesznek a nem kötelező, de javasolt elvárások. Ez a későbbi konfliktusok megelőzésének fontos eszköze.
3. lépés	A stratégia és a munkamódszerek kidolgozása.

2. fázis–Fejlődés/Fejlesztés	
1. lépés	A tevékenység főbb irányainak meghatározása.
2. lépés	Létre kell hozni a koordináció valamilyen formáját és a különböző funkciók egyszerű el- és megosztását. Mindezt az összes partner bevonásával kell megtenni, oly módon, hogy a folyamattal is mindegyik résztvevő elégedett legyen. A hálózatnak szem előtt kell tartani, hogy merre tart és hogyan juthat el az adott célhoz a legegyszerűbb módon. Ennek érdekében a következő kérdéseket szükséges átgondolni: Mit kell tennünk, annak alapján, hogy kik vagyunk, és mire szövetkeztünk? Hogyan oldjuk meg a vezetést és a hálózat irányítását? Hogyan hozzuk a döntéseket? A kialakuló viszonyok között tiszteletben tartjuk-e a partnerszervezetek territóriumát? Érdemben foglalkoztunk-e az erőviszonyokkal? A hálózati partnerek között kialakult kapcsolatok lehetővé teszik-e a közös cselekvést? Mi segíti, és mi akadályozza csoportunk fejlődését/ fejlesztését? Formáját tekintve formális vagy informális megállapodásokat tervezünk?
3. lépés	A koordinációs központ kialakítása. A koordinációs központ léthozása lehet egy önálló funkció egy már meglévő szervezetnél, de az is előfordulhat, hogy egy új szervezet alakul vagy lép be a hálózatba.

3. fázis–Állandó tevékenység	
1. lépés	Ebben a fázisban az alapkérdés az, hogy miképpen alakítsuk ki, és hogyan működtessük hatékonyan a hálózatainkat? Olyan stratégiai döntéseket kell meghoznunk, amelyek egyaránt összhangban vannak a hálózat általános céljaival és a rendelkezésre álló erőforrásokkal is. Ekkorra már világosnak és egyértelműnek kell lenni, hogy ki miért felel, milyenek a döntéshozatali mechanizmusok és milyen a hálózat struktúrája.
2. lépés	Amennyiben még teljesen új hálózatról van szó, szükségszerűvé válik napirendre tűzni a munkatársakkal, az erőforrásokkal, a folyamatokkal, a szabályokkal, az értékeléssel stb. kapcsolatos kérdéseket, melyek mind a hálózat gyakorlati működésével, mind azon feladatok (projektek, szolgáltatások) megvalósításával kapcsolatosak, amelyek miatt a partnerséget létrehozták. A következő kérdések segítenek ennek a fázisnak a feldolgozásában: Melyek az elvégzendő feladatok? Hogyan fogjuk megszervezni a munkatársak felvételét? Milyen erőforrásokra van szükség az egyes feladatok elvégzéséhez? Melyik feladatnak ki lesz a felelőse? Milyen nyilvántartásokat vezetünk és milyen módon? Hogyan szervezzük meg a döntéshozatali mechanizmust? Rendben vannak a megállapodások? Hogyan zajlik az értékelés és az ellenőrzés? Milyen kommunikációs csatornákat fognak használni a hálózat tagjai?

### 3. fázis–Állandó tevékenység

3. lépés

A hálózatok jó működésének egyik alapfeltétele, hogy kidolgozásra kerüljenek egyértelmű szabályok a részvételről és az együttműködésről. Ennek keretében dönteni kell a hálózati menedzsment és koordináció alapelveiről, a kommunikáció és az együttműködés formáiról éppúgy, mint a részvétel szabályairól, például, hogy ki lehet jogosult a hálózat tagjává válni.

#### 1.4.3.3. A hálózatban, partnerségben való működés szabályai

Az együttműködési érdekek kialakításában fontos szerephez kell jutnia a „win-win” kapcsolatnak. A partnerek olyan magatartást képviselnek, amely során az egymásrautaltság és a testvériség felismeréséből fakadóan előnyben részesítik a közös érdeket az egyéni érdekekkel szemben, és a hosszú távú előnyöket a rövidtávúakkal szemben, figyelembe véve a szektor többi szereplőit is, és a tágabb közösséget.

Ugyanakkor minden partnernek meg kell találnia a saját érdekeit, mert e nélkül nem tartható fenn és nem működtethető a partnerség. A valódi partnerséget a közös és az egyéni érdekek teljesülése, valamint az ehhez kapcsolódó motivációs tényezők képesek fenntartani.

#### *A sikeres partnerségi együttműködés alapelvei:*

- » bizalomra épülő együttműködés,
- » közös nyelv, közös értékek, közös célok,
- » információátadás, kommunikáció rendszerének kialakítása,
- » feladatmegosztás és kompetenciák meghatározása,
- » monitoring és értékelés rendszerének kialakítása,
- » egyenrangú részvétel, a terhek arányos viselése,
- » az együttműködési szándék,
- » rugalmasság,
- » tolerancia.

A hálózatban való működés a munkakultúra terén is jelentős kihívások elé állíthatja a partnerségi együttműködést felvállaló szervezetek tagjait, hiszen a feladatváltáshoz új típusú munkamódszereket kell elsajátítani. Hatékonyabb a feladatellátás, ha az egyszemélyi irányítást, és feladatleosztást felváltja a **munkacsoport-módszer**. Ha már a célok és a stratégiai tervek is együtt kerülnek megfogalmazásra, akkor a folyamatban minden érintett számára világos lesz, mi az, amit elvállal, mit, miért vállal fel. A közös megállapodások átláthatóbbá teszik a munkát, és nagyobb biztonsággal érzük el azt, amit szeretnénk. Amennyiben a munkacsoport részt vesz a tervezésben, könnyebb a munkatársak elkötelezettségének fenntartása.

A munkatársak felé a szakmai felkészültségen túl elvárásként fogalmazódik meg a rugalmasság és a változásokra reagáló alkalmazkodóképesség. Ezek a részvételen, partnerségen alapuló programok új típusú, bizalmon alapuló együttműködés kialakítását feltételezik, a működtetés konszenzuson alapul. Hangsúlyt kell fektetni a megfelelő

kommunikáció- és információátadásra. Ki kell dolgozni az új szolgáltatás működéséhez szükséges szabályzatokat, munkaköri leírásokat. Fontos a kompetenciák meghatározása, a monitoring és értékelés rendszerének kialakítása is.

### ***Az együttműködést segítő koordinációs feladatok:***

- információk begyűjtése, koordinálása,
- kliensekre vonatkozó teljes körű adatok, információk kezelése,
- kapcsolattartás az együttműködő partnerekkel,
- szakmai anyagok előkészítése, sokszorosítása és időben történő eljuttatása a partnereknek,
- javaslattétel az együttműködés folyamatában, illetve a programok szervezése kapcsán felmerülő problémák kezelésére,
- jegyzőkönyv-, illetve feljegyzéskészítés az együttműködő partnerek összejöveteléről és döntéseitől.

### ***Az együttműködés kialakításának és fenntartásának akadályai:***

Az együttműködés kialakítását, valamint fenntartását nagymértékben akadályozhatja, illetve együttműködési problémákat okozhat, ha a partnerek nem a közösen kialakított célok elérésének eszközeként tekintik a partnerséget. Pusztán előnyökhöz való hozzájutás érdekében nem valósulhat meg valódi partnerség.

A szervezetek idegenkedhetnek az együttműködéstől, ha nem alakult ki megfelelő együttműködési kultúra, motiválatlanok az újra, ha nem rendelkeznek kellő gyakorlati tapasztalattal, esetleg nem ismerik az együttműködés technikáit.

További problémákat okozhat, ha a szervezetek nem ismerik a partnerség szabályait, tisztázatlanok a koordinációs feladatok, az egyértelmű és nyílt kommunikáció a partnerek között nem valósul meg, ha nincs megfelelő információáramlás a partnerek között.

### ***A formalizált partnerségi megállapodás tartalma:***

- ▶ a partnerségben résztvevő felek megnevezése, székhelye, képviselője, kapcsolattartó személyek,
- ▶ az együttműködés céljának megfogalmazása,
- ▶ a közösen megvalósítandó feladat megnevezése,
- ▶ a felek feladatai és azok teljesítésének határidői,
- ▶ az erőforrásokból való részesedés,
- ▶ a forrásokhoz való hozzájárulás nagysága és ütemezése,
- ▶ a közös döntések meghozatalának módja,
- ▶ az ellenőrzés módja, az ellenőrzést végző személy(ek) nevesítése,
- ▶ a kölcsönös felelősségvállalással kapcsolatos kérdések feladatai,
- ▶ szankciók a megállapodás megszegése esetére,
- ▶ a megállapodás érvényességi ideje,
- ▶ a szervezetek nevében eljárni jogosultak aláírásai, dátum

## FELADAT:

- 1.) Kérjük, olvassa el figyelmesen az aktív korúak ellátásában /RSZS, RÁT/ részesülő személyekkel foglalkozó szervezetek – a családsegítő szolgálat és a munkaügyi központ, illetve kirendeltsége – között létrehozható együttműködési megállapodás lehetséges tartalmi elemeit!<sup>3</sup>
- 2.) Tegyen javaslatot arra vonatkozóan, hogy milyen tartalmi elemekkel egészítené ki az együttműködést!
- 3.) Elemezze, hogy a saját intézményrendszere milyen tartalmi elemekkel tudná megkötni a hasonló partnerségi megállapodást!
- 4.) Vizsgálja meg a környezetében lévő szervezetek körét! Mely szervezetek lehetnének/lennének még partnerek egy hasonló tartalmú együttműködés során?

### ***Az együttműködési megállapodás célja:***

A megállapodást kötő felek kinyilvánítják közös szándékukat, mely szerint a felek illetékességi területén élő, aktív korú nem foglalkoztatott, rendelkezésre állási támogatásban részesülő álláskereső munkaeerőpiaci pozícióinak erősítése érdekében szolgáltatásokkal, támogatott foglalkoztatásba történő bevonásukkal, beilleszkedési program megvalósításával segítik elhelyezkedésüket.

### ***A munkaügyi központ vállalása:***

- állásbörzék, pályaválasztási napok, speciális célcsoportok segítésére (roma, megváltozott munkaképességű emberek, stb.) irányuló programok, központi akciók szervezése, erről való tájékoztatás,
- a települést érintő munkaerőpiaci információk megküldése a családsegítő szolgálatnak, illetve az információk elérhetőségének biztosítása az interneten,
- kérésre tájékoztatás nyújtása a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, azok jogszabályi feltételeiről és változásairól, a munkaügyi központ által meghirdetett, foglalkoztatást elősegítő munkaerőpiaci programokról, valamint az általa nyújtott szolgáltatásokról,
- a rendelkezésre állási támogatásban részesülő nem foglalkoztatott személlyel kötött álláskereső megállapodásban azon egymásra épülő tevékenységek sorozatának meghatározása, amelyek elősegítik a munkaerőpiacra történő visszakerülést,
- elsősorban azokkal az ügyfelekkel való intenzív együttműködés, akik még nem érték el az egyéni fejlesztési terv céljait, vagy a fennálló szociális krízishelyzet, szenvedély-, pszichiátriai vagy egyéb más betegség, súlyos családi konfliktus akadályt jelent az álláskeresőben, munkavállalásban,
- amennyiben a rendelkezésre állási támogatásban részesülő személlyel kötött állás-

---

3 Az alábbiakban bemutatott együttműködési megállapodás lehetséges tartalmi elemeit a budavári Szociális Szolgáltató Központ, mint családsegítés területén módszertani feladatot ellátó intézmény és az e kerületben működő illetékes Munkaügyi Központ Kirendeltség között /2009. évben/ született együttműködési megállapodásból emeltük ki példaként.

keresési megállapodás előírja a családsegítő szolgálattal történő együttműködést, az együttműködés előírásáról, valamint a családsegítő szolgáltatnál történő megjelenés határidejéről az álláskeresési megállapodás egy másolati példányának megküldésével tájékoztatja az intézményt,

- képviselője igény szerint részt vesz a családsegítő által kezdeményezett egyeztetésen, esetmegbeszélésen.

### *A családsegítő szolgálat vállalása:*

- szükség esetén egyeztető, illetve esetmegbeszélő csoportot hív össze a kirendeltség bevonásával, ennek dokumentálását elvégzi,
- folyamatosan kapcsolatot tart fenn a kirendeltséggel az ügyfél érdekében, egyéb szolgáltatásairól informálja a kirendeltséget,
- figyelemmel kíséri a kirendeltség által megküldött álláskeresési megállapodásban megállapított határidő betartását, mely határidőig a rendelkezésre állási támogatásban részesülőnek kötelessége megjelenni a családsegítő szolgáltatnál és nyilvántartásba vetetni magát, annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát,
- tájékoztatja a rendelkezésre állási támogatásban részesülő álláskeresőt a beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól,
- a rendelkezésre állási támogatásban részesülő személy nyilvántartásba vételétől számított hatvan napon belül, annak bevonásával, kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést elősegítő programot, és arról írásos megállapodást köt,
- a beilleszkedési program egyénre szóló meghatározásában mérlegeli az egyén szociális helyzetét, mentális állapotát, kapcsolati készségeit, stb. A kirendeltség által küldött személyek esetén munkára ösztönző és képessé tevő eszközöket alkalmaz a beilleszkedési programokat segítő (helyi rendeletben meghatározott) szolgáltatások keretében.

### **Lehetséges tartalmi elemek:**

- **foglalkoztathatóság javítása, álláskeresésre felkészítés érdekében:** motiváció és készségfejlesztés, képzettség erősítése, pszicho-szociális megerősítés, egyéni tanácsadás/esetkezelésen belül személyes megerősítés, álláskeresési készségek erősítése, pályakorrekciós tanácsadás, képzésbe eljuttatás, kommunikációs és konfliktuskezelési készségek fejlesztése, mentálhigiénés tanácsadás, szociális problémák kezelése/esetkezelés,

- **szintentartás – karbantartás – társadalmi integráció erősítése érdekében:** egészségügyi–szociális–mentális állapotot javító, reszocializáció elősegítése, szociális esetkezelés, családgondozás, szocializációs, kapcsolatépítő csoportok, pszichológiai megerősítés/tanácsadás, kezelésbe juttatás, intézményi kapcsolódás megőrzése,
- **más ellátás igénybevételéhez történő segítségnyújtás:** nyugdíj, rehabilitációs járadék, gyermeknevelési ellátások, ápolási díj, társadalombiztosítási tanácsadás, ügyintézés segítése, információnyújtás az ellátásokról és a munkaerőpiaci kapcsolódásokról, stb.

#### ***A felek kölcsönös vállalása lehet:***

- a közös célok elérése, az álláskeresők hatékonyabb támogatása érdekében szakmailag együttműködnek és szükség esetén esetmegbeszéléseket tartanak,
- kölcsönösen rendelkezésre bocsátják meglévő szaktudásukat, tapasztalataikat és szakmai segítséget nyújtanak egymás számára az esetkezelő és információs kérdésekben,
- a folyamatos együttműködés érdekében kapcsolattartó személyeket jelölnek ki, a személyében bekövetkező változásról értesítik egymást,
- éves szinten, egyeztetés alapján, olyan együttműködést alakítanak ki az e területen tevékenykedő civil szervezetekkel, amely hatékonyan támogatja jelen megállapodás fő céljait,
- a megállapodás határozatlan időre szól, az abban foglaltak teljesítését, illetve az együttműködés tapasztalatait folyamatosan figyelemmel kísérik és – szükség esetén – a megállapodást közös megegyezéssel módosítják.

#### ***A felek kötelezettségvállalása lehet:***

- az adatvédelmi jogszabályokban foglaltak betartása,
- a megállapodásban foglaltakat magukra nézve kötelezőnek történő elismerése,
- a megállapodásban foglaltak teljesítéséhez szükséges feltételek biztosításáról való gondoskodás.

## 1.5. Értékelés, „önértékelés”, minőségmenedzsment

A stratégiai tervezési folyamat negyedik szakasza – a szükségletfeltárás, stratégiai elemzés/döntés és a megvalósítást követően- az értékelés. Az értékelő folyamat központi kérdései a következők:

- ▶ Mennyire vagyunk képesek a valós folyamatokat értékelni?
- ▶ Mennyire tudjuk összhangba hozni a rendszer összes elemét?
- ▶ Hogyan tudjuk elősegíteni az innovatív elemek megjelenését és megerősödését a minőségi szolgáltatásban?
- ▶ Az új szemlélet és eszközzrendszer révén mennyire nyújtunk hasznosítható, hatékony szolgáltatásokat klienseink számára?

Az értékelő folyamat keretét, s a kérdésekre a válaszokat az **adaptív minőségbiztosítás** adhatja, melynek kialakult algoritmusai van. Az adaptív minőségbiztosítási rendszer működésében követett legfontosabb elvek a következők:

- (1) alapvetően output-centrikus (a teljesítményt értékeli); alapvetően kliensvédelmi szemléletű (az ő elégedettségét tekinti meghatározónak);
- (2) szervezetenként (és szervezeti fejlődési szakaszonként) egyedi (bár összehasonlíthatóságra törő);
- (3) a szolgáltatók önellenőrzésére, önértékelésére, „minőségi köreinek” interiorizált szakmai célmeghatározásaira, sikerkritérium-megjelöléseire épít. Ezt tekinti a minőség legfontosabb biztosítékának;
- (4) kitüntetetten kezeli az ún. *hozzáadott érték* kategóriáját, lévén, hogy a bemeneti oldalon meglévő adottságok (az induló potenciál) és a környezet feltételrendszere befolyásolja a legkeményebben a megszülető teljesítményeket.

### 1.5.1. A jóléti szolgáltatások minőségfejlesztésével kapcsolatos fogalmi keretek

#### 1.5.1.1. Hatékonyság

Ahhoz, hogy a jóléti ellátórendszerek, szolgáltatások, együttműködések hatékonyságát értelmezni és mérni legyünk képesek, szükségesnek látszik átgondolni azt, hogy mennyire nyújt az adott támogatási, ill. szolgáltatási forma hatékony problémamegoldást. Kétségtelen tény, hogy a hatékonyság elsősorban közgazdasági kategória. **A társadalmi és gazdasági erőforrások optimális felhasználása** azonban az élet minden területén, így **a szociális szférában is fontos. Szükségszerű tehát elemezni a ráfordítások hasznosulását.** Túlságosan leegyszerűsíténénk azonban a kérdést, amennyiben a *minél kisebb ráfordítással, minél nagyobb hasznot* elvét követve vizsgálnánk meg egy-egy szolgáltatási forma hatékonyságát. Különösen igaz ez akkor, ha elfogadjuk, hogy a bemeneti feltételek különbözősége jelentősen meghatározza a forrásfelhasználás mértékét és a hatékonyság mutatóit.

Ma még azt érezzük, hogy a gazdaság elsősorban a támogatási kapacitás szűkítésén vagy bővítésén keresztül érezteti hatását. A gazdasági értelemben vett hatékonyság azonban még nem jelenti automatikusan az adott ellátási forma javulását. Vagyis, ha egy szolgáltatás révén forrásokat takarítunk meg, még nem jelenti automatikusan azt, hogy jól dolgoztunk: lehet, hogy csupán arról van szó, hogy a célcsoport egy részét kiszorítottuk a szolgáltatásból. Vagyis a forrást megtakarítottuk, de a célcsoport életminősége romlott. Másfelől ugyanakkor szükségszerű adatokkal is alátámasztani, hogy a hatékony segítségi formák hosszú távon valóban költségmegtakarítással járnak.

### 1.5.1.2. Mennyiségi szemlélet helyett minőségi szemlélet

Közhelynek számít manapság az a megállapítás, amely szerint egy felgyorsult, rohanó világban élünk. Mit jelent ez a jóléti intézményekre nézve? A működési-működtetési formák és kínált szolgáltatások változására egyszerre jellemző az integrálódás és a differenciálódás. Szinte évről-évre újabb és újabb korábban nem tapasztalt megoldások jönnek létre, egyrészt rengeteg ágazatközi terület alakult ki a különféle társadalmi ellátó hálózatok (egészségügy, oktatáspolitikai, foglalkoztatáspolitikai stb...) határain, másrészt a „projektszemléletnek” és a pályázati finanszírozásnak köszönhetően évente ugyanannyi szolgáltatás el is tűnik a rendszerből, mint amennyi létrejött. Függetlenül attól megszűnik, hogy hatékonyan, a szükségletnek megfelelően biztosította az ellátást. ***A finanszírozási kényszer teremtette mennyiségi szemlélet gyakran a minőségi szemlélet rovására megy.*** Jóllehet éppen ezek a pályázati lehetőségek és források teremtették meg azt a mozgásteret, amelyben a kliens szükségleteinek megfelelő szolgáltatás módszere, az önálló megoldások megtalálásának és kezelésének rendszere, az új szolgáltatások kialakításának, bevezetésének és jó színvonalú működtetésének a képessége kialakulhatott, s a segítő intézmények hagyományos – sok esetben hatósági szemléletű, bürokratikus – szerepköre is megváltozott. Ennek köszönhetően kerültek a látótérbe azok az együttműködésre épülő technikák, amelyek ***a mennyiségi szemlélettel szemben a minőségi szemléletet állítják a segítő tevékenység középpontjába.***

### 1.5.1.3. Elszámoltathatóság

***Különbséget kell tenni az ellenőrzési, értékelési és minőségbiztosítási rendszerek között,*** amelyek a felelősség és az elszámoltathatóság kérdését eltérő módon kezelik. A szociális szolgáltatásban érintettek és érdekelték minden résztvevője (a kliensek, a hozzátartozóik és a szélesebb társadalom) növekvő mértékben igényli azt a szolgáltatóktól, hogy ***az elért eredményeket tegyék nyilvánossá a kívülág számára.*** Ez a folyamat megköveteli, hogy egy megbízható és érvényes elszámoltathatósági rendszert hozzanak létre. Az elszámoltathatóság viszonylag új fogalom a jóléti szolgáltatásokról szóló nemzetközi szakirodalomban. ***Általában azt értik alatta,*** hogy az intézményi követelményeket és a munkatársak teljesítményének értékelését olyan módon kell megfogalmazni, hogy azt a kliensek, hozzátartozóik és a fenntartók is értsék.

Az elszámoltathatóság fejlett világbeli interpretációja szerint a szolgáltatásokkal szembeni legfontosabb követelmény napjainkban, hogy azok ***átláthatóak*** legyenek minden szintjükön a közvélemény számára. Közkeletű értelmezése szerint az „intézmények, támogatási rendszerek elszámoltathatósága olyan mérés és értékelés az adott ellátási for-

máról, amelyben a szakmai és finanszírozási szempontok összekapcsolódnak. Ennek megfelelően célszerű közösségi elszámoltathatóságról beszélni. Az ellátás egyre diverzifikáltabbá válik és az ellátási formák a helyi társadalomhoz igazodnak.

Az elszámoltathatóság igényei szerint „újraszabott” hálózatban mód nyílik arra, hogy **a szolgáltatás megteremtésében résztvevők minden csoportja** (az állam, a minisztérium, a helyi irányítás, a szociális szakemberek, a különféle klienscsoportok) **saját felelősségük tudatában legyenek a program hatékonyságát és minőségét illetően**. Megfelelő egyensúlyba kerüljenek az ellenőrzési, értékelési és minőségbiztosítási folyamat önértékelő és rendszerlemző elemei.

### 1.5.2. Minőségbiztosítás, minőségpolitika, értékelés, minősítés

Mit tehetünk annak érdekében, hogy sikeresebbnek, eredményesebbnek tudhassuk erőfeszítéseinket, melyeket a nehéz körülmények enyhítése érdekében folytatunk? Honnan tudhatjuk, hogy törekvéseink találkoznak a finanszírozók és a kliensek elvárásaival? Az adott szolgáltatás tényleges helyzetének értékelésekor világos határvonalat kell tartani a fejlesztő célú értékelés, egyszeri események és akciók mérése, a szociálpolitikai folyamatok kutatása és a minősítő értékelés között.

A jóléti programok társadalmi elszámoltatásának négy változatát különböztethetjük meg attól függően, hogy az elszámoltatás során éppen milyen elvárásokhoz mérjük a végzett munkát. A három – egymást hol kizáró, hol erősítő – szemléleti modell a következő:

- » a piacra történő hivatkozás (piacosítás)
- » a szolgáltatás „társadalmisítása” (a szociálpolitika decentralizálása)
- » a szolgáltató testület szakértő szerepe, professzionalizálódás - standardizáció
- » a szakértő management.

#### 1.5.2.1. A piacra történő hivatkozás

Számos európai országban, valamint az Egyesült Államokban, Kanadában, Új-Zélandon és Ausztráliában, de Ázsia számos országában is meghatározó trend napjainkban a szolgáltató intézmények versenye a kliensekért és az ellátást igénylők „versenye” a „legjobb intézménybe” való bejutásért. Ennek hátterében azok a változások állnak, melyek a merev állami struktúrák lebontásával, a szabad intézményválasztással, az intézményrendszer privatizálásának támogatásával állnak összefüggésben. Új, vonzó szolgáltatásokat létesítenek, s az is bátorítja az ilyen irányba történő elmozdulást, hogy növekszik a költségek alternatív finanszírozásának a játéktere, jórészt különféle adókedvezmények bevezetésével.

Az a „rejtőzködő gondolat, értékítélet” bújik meg a piaci személet térnyerése mögött, hogy az állami ellátási monopólium túl bürokratikus és válaszképtelen. A „piacosítás” során az „állami mentőmellényben lubickoló” „házasításra” kényszerült szervezetekből „vadak” lesznek, akiknek az életben maradáshoz **sokkal intenzívebb környezeti kapcsolattrendszerre van szükségük**. A napi rutin során ahhoz, hogy képesek legyenek megtartani a szolgáltatásaikat igénylők érdeklődését (és persze jelenlétét!) a kliensorientált magatartásmód jegyében kell kialakítaniuk „eladásra kínált termékeiket”, és azok árait.

A szociális területen működő nonprofit jóléti szolgáltatások értékelésére vonatkozóan ez azzal a konzekvenciával jár, hogy a versenynek kitett szervezetek általában nagyobb teljesítményeket tudnak felmutatni, mert a növekvő verseny nagyobb kínálatot bizto-

sít a hozzátartozóknak, a családoknak az elképzeléseiknek legjobban megfelelő ellátási formák megválasztására. A maguk döntése alapján választott intézményeket azután nagyobb mértékben és szívesebben támogatják, mint ahogy ez a választás, – mely azt az intézményt „tünteti ki”, amelyik a kliens egyéni szükségletei iránt nagyobb érzékenységet mutat – a támogató környezet révén hatékonyabb, sikeresebb ellátás, gondozás felé vezet. Ehhez járul – ezen túl – az is, hogy a piaci alapon működő szervezetekben a kollégák nagyobb szabadságot bírnak a szakmai kompetenciáik hasznosítására s ez alkalmanként (a kompetitív körülményekkel párosulva) ugrásszerűen megnövelheti a produktivitást (szolgáltatási hatékonyságot) egy-egy intézményben.

A számonkérhetőség a piac természete szerint szervezett intézményekben közvetlen fogyasztói kontrollt jelent. Természetesen az ellenőrzési környezetnek itt is eleme lehet az állami, vagy a helyi önkormányzati kezdeményezésre zajló átvilágítás, de a lényeg azokban az információkban rejtőzik, amelyeket a fogyasztótól, és hozzátartozóiktól lehet nyerni, mert ezen múlik a szervezet léte vagy nem léte.

### 1.5.2.2. A jóléti szolgáltatások társadalmasítása

A fentebb említett megközelítés, – mely a fogyasztóra figyel – jelen van ebben a második modellben is, mely azonban az elszámoltathatósággal kapcsolatban máshová teszi a hangsúlyokat. Nem szükséges a szervezeteket kitenni a privatizáció izgalmainak, egy monopólium is megvalósulhat ember-közeli módon, amennyiben nem veszíti el, vagy épp jelentősen erősíti érzékenységét azok iránt, akiket ki kell szolgálnia. Azaz „hallja a hangjukat.” A döntési jogosítványok delegálásának, a helyi intézményfenntartók hatáskörébe való átruházásának az oka leggyakrabban abban a feltételezésben keresendő, hogy az egyes szervezeteknek jobban oda kell figyelniük arra, hogy kik, milyen konkrét szükséglettel élnek a környezetükben! A szociális otthonokban kínált szolgáltatásnak közvetlenül ki kell elégítenie a hozzátartozók preferenciáit és azokat az értékeket és igényeket, melyeket a helyi közösségben elvárnak. A jóléti szektor egészével szemben gyakran hangoztatott kifogás, hogy nem érznek elegendő elkötelezettséget és felelősséget a helyi értékek és igények iránt.

Azokban az esetekben, amikor az erős helyi közösség a saját hatáskörében dönt az intézmény programjáról, a munkatársak felvételéről vagy elbocsátásáról, a költségvetés elfogadásáról és hasonló súlyú kérdésekről, az elszámoltatás, az elszámolás gyakran vezet a választott tisztségviselők visszahívásához.

*A nagyobb hatékonyságot szolgáló megoldások érdekében:*

1. a stratégia megfogalmazását, a sikeres menedzsment-tevékenységet, intézménytervezést egyaránt magába foglaló,
2. a folyamatokat és a kimeneti teljesítménymutatókat együtt értelmező,
3. a szervezeti integrációt és differenciálódást komplex rendszerként működtetni képes vezetésre van szükség.

### 1.5.2.3. A munkatársi közösség szakértő szerepe: a professzionalizálódás

Noha a szervezetek teljesítményének a szakmai alapon történő elszámolása a leghosszabb múltra visszatekintő eljárás, a konzekvenciái korántsem egyértelműek, mint ahogy eszközei, technikai is jelentős változáson mentek át az idők folyamán. A hagyományos megközelítés a pályára kerülés feltételei fölötti az erős állami kontroll szerepét hangsúlyozza. A szakmai munkatársak teljesítményének mérését az állam – a fejlett demokráciákban – az illető szakma által létrehozott és működtetett *kamara-szerű* szervezetek bevonásával végzi. Ezek standardizálják a szociális területen szakmai munkakörben foglalkoztatottak által végezhető, illetve ellátott tevékenységeket s ezeket a standardokat vetik össze a személyes munkavégzés megfigyelése során szerzett tapasztalatokkal. Az ilyen jellegű átvilágítások sikeréhez arra van szükség, hogy pontos leírások, egyértelmű követelmények álljanak az értékelők és az értékelésbe bevontak rendelkezésére a szakmai tudás, a szakmai készségek és a teljesítmények legfontosabb jellegzetességeivel kapcsolatban. Jelenleg azonban csak néhány országban ismert teljes, komplex – és komprehenzív – standard rendszer, ami tudásalapú és kliensorientált, s amelyet ráadásul az illető ország munkatársi közössége elfogadott, legitimizált.

Ez a modell – a rendelkezésre álló elemzési kapacitást és visszajelzést alapul véve, melyeket a hozzátartozók, a kliensek és saját kollégáik szolgáltatnak – folyamatosan figyelemmel kíséri a kliensek szükségleteit, annak érdekében, hogy a munkatársak megújítsák ismereteiket és tudásukat, melyre alapozva hatékonyabb – a szolgáltatást igénybe vevők szükségleteit jobban reagáló – ellátási módszereket fejlesszenek klienseik számára. Magyarországon a szociális szakma standardjai csak részben alakultak ki, s a *kamara-szerű* tevékenység még csak formálódóban van. Ez jelentős mértékben korlátozza a rendszer szabályozott működését.

### 1.5.2.4. A szakértő menedzsment

A korszerű menedzsment-felfogás *szintézist* ad arról, hogy melyek a legfontosabb mozzanatok ma a szociálpolitikában. *Jövőképet* kínál a szervezetek irányító munkakörben alkalmazott munkatársai és minden alkalmazott, vagy az intézménnyel kapcsolatba kerülők számára. Ezt, az így értelmezett szakértő vezetést legjobb abban az értelemben felfogott “termékeny intellektualitásként” kezelni, ami abban segíti az általa irányított szervezetet és intézményt, hogy azok képesek legyenek saját fejlesztési politikájuk megfogalmazására, a regionális, helyi szinten jelen lévő speciális szükségletek és feltételek előzetes értékelésében s abban, hogyan kezeljék ezeket a leghatékonyabban, legcélszerűbben, személyes hozzájárulásuk maximális igénybevételével.

Az intézményeknek törekedniük kell arra, hogy munkatársaik képesek legyenek önálló szervezeti kultúra megteremtésére, fenntartására, építésére. Ez adja azt a legtágabb környezetet, amely a munkavállalók elkötelezettségét, kezdeményező-készségét a lehető legnagyobb mértékben megalapozhatja. A tekintélyelvű vezetésről át kell térni a participatív módszerre. Javítani kell a kommunikációt, gazdagítva az intézmények erre szolgáló kapacitásait. Korszerűsíteni kell a napi operatív vezetést. Ezt a különböző tevékenységek integrálásával, a munkakörök merev elhatárolódásainak oldásával kezdve.

A vezetés-irányítás hagyományos felfogása mellett az erőforrások folyamatos szűkülése többszörössé teheti egy-egy intézmény lemaradását, márpedig a korszerű – a piacgazdasági körülményeket figyelembe vevő – ismeretek és tapasztalatok általában nem állnak rendelkezésre a szociális, a pénzügyi-gazdasági, a gondozási, ápolási folyamatok irányításával összefüggő, ill. a technikai feltételekért felelős vezetők körében.

A szakértő vezetésnek választ kell adnia az alábbi kérdésekre:

- ▶ *milyen úton haladjon az intézmény?*
- ▶ mit jelent a globalizálódó társadalmi környezet?
- ▶ hogyan lehet előrelátni és tervezni a folyton változó körülmények között?
- ▶ hogyan működnek a sikeres intézmények?

*A válaszok megfogalmazásához a következő területekkel kapcsolatban világos elképzeléssel kell rendelkeznie:*

***stratégia - önkép - szervezet***

- Az intézmények és a helyi és a regionális környezet kapcsolata. Szociálpolitikai - gazdasági - társadalmi determinációk; szervezeti válaszok. Gondozás-fejlesztés.

***vezetői kompetencia - kommunikáció - kapcsolatépítés - team-munka***

- Team Role Management.

***a szociális szervezetek finanszírozási rendszere***

- Pénzügyi vezetés, pénzügyi kapcsolatok.

***közönségkapcsolatok, operációs menedzsment***

- A stratégiai célok elfogadtatása, külső és belső partnerek megnyerése. A teljesítés szervezése. TQM, káoszelmélet.

***az emberi erőforrások, személyügyi politika***

- Az érdekek összehangolása. Az emberi tényező a szervezetben. Projektmenedzsment. Konfliktusmenedzsment.

A korszerű, hatékony menedzsment-kultúra a problémamegoldás, a döntéshozatal, a tervezés, a minőség szabályozás módozatainak megismerését és alkalmazni tudását, a személyközi kapcsolatok szervezésének, irányításának olyan eszközeit is magába foglalja, mint pl. a motiválás vagy a delegálás.

## GONDOLKODJUNK EGYÜTT! BESZÉLJÜK MEG...!

- 1.) Az elvégzett munka értékelésének Önök milyen formáit, módszereit alkalmazzák?
- 2.) Vannak-e az Ön által végzett tevékenységnek külső értékelői?
- 3.) Az Ön munkájával kapcsolatos értékelés eredmény-, vagy folyamatcentrikus értékelés?
- 4.) Van-e visszajelzés az Ön által végzett munka értékelését követően? Vannak-e az értékelésnek következményei?
- 5.) Vizsgálja-e bárki az Ön által végzett munka hatékonyságát?
- 6.) Önnek mi a véleménye a szolgáltatások „piacosítása”, illetve „társadalmasítása” kérdéssel kapcsolatban? Megítélése szerint melyik jelent erősebb kontrollt?
- 7.) Megítélése szerint működik-e Magyarországon a munkatársi közösség kontroll szerepe?
- 8.) Ön szerint a minőségbiztosításnak milyen elemei vannak jelen és mely elemei hiányoznak a mindennapi gyakorlatból?

## Felhasznált irodalom

- Arendt, H.:** *La Condition de l'homme moderne*. Calmann-Lévy, Párizs, 1983
- Bakacsi Gy.:** *Szervezeti magatartás és vezetés*. Közgazdasági és Jogi Kiadó, Budapest, 1996
- Balcsók I.:** *A munkanélküliség területi egyenlőtlenségei és legjellemzőbb folyamatainak alakulása az 1992-2002 közötti időszakban*. Doktori (Ph. D.) értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen, 2005
- Bálint J.:** *Bevezetés a stratégiai tervezésbe*. Kertgazdaság Online, Budapest, 1992
- Barakonyi K.:** *Stratégiai tervezésről*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1999
- Beck, U.:** *Kapitalismus ohne Arbeit*. Der Spiegel 1996/20. 140-146. old.
- Corrall S.:** *Stratégiai tervezés információs szolgáltatók számára*. Corall, Budapest, 1998
- Csath M.:** *Stratégiai tervezés és vezetés*. AULA Kiadó, Budapest, 1994
- Csepeli Gy.:** *A szervezkedő ember*. OSIRIS Kiadó, Budapest, 2001
- Fazekas K. – Bálint M.:** *A magyar munkapiac állapota 2007-2008-ban*.  
In: Munkaerőpiaci tükrök 2008. Szerk.: Fazekas-Köllő, MTA Közgazdaságtudományi Intézet-Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest, 2008. 15-32. old.
- Földessy J.:** *Módszertani ajánlás. A családsegítő szolgálatok lehetőségei az önkormányzati szociálpolitika alakításában*. <http://www.cssk.hu/downloads/modszertan/onkorm.doc>, 2004, (2009.10.12.)
- Fülek D.:** *A társadalmi kirekesztés és befogadás indikátorai*. Szociológiai Szemle 2001/2 84-95. old.
- HEFOP 2.2.2 Központi Program – A társadalmi kirekesztődésben veszélyeztetettek, tartós munkanélküliek ellátásához kapcsolódó szolgáltatások fejlesztése – képzési segédanyag**, Budapest, 2007
- Jász K.:** *Együttműködések kialakítása: hálózatépítés és helyi partnerség*. In: *A szociális szolgáltatások modernizációja és fejlesztése*. Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2008. 52-70. old.
- Jász K.:** *Szükségletek felmérése*. In: *A szociális szolgáltatások modernizációja és fejlesztése*. Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2008. 38-52. old.
- Jászberényi Á. – Szabó J. – Keller Á. – Tánczos É.:** *Szociális segélyezettek új típusú együttműködési kötelezettsége*. Kézirat, Budapest, 2006
- Kovács K.:** *Kényszer szülte és önkéntes együttműködések a kistéleplési önkormányzatok körében*. In: *Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistéleplések világában*. Szerk.: Kovács-Somlyódiné Pfeil, Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest, 2008, 211-234. old.
- KSH Gyorstájékoztató**, sorszám: 118. Foglalkoztatottság és munkanélküliség, 2009. április-június.
- Marx K.:** *A Tőke* Karl Marx és Friedrich Engels Művei 23-25. kötet  
Kossuth Kiadó, Budapest, 1967
- Málovics É.:** *Szervezeti viselkedés I., II.* JGYTF Kiadó, Szeged, 1999

- Mintzberg, H.:** *A stratégia fogalmának feltárása.* California Management Eaview, 1987/1
- Módszertani ajánlás a családsegítő szolgálatok szakmai programjához**  
Szociális Közlöny, 2006/III.
- Rifkin, J.:** *The End of Work.* Penguin, New York, 1995
- Somlyódyné Pfeil E.:** *A közszolgáltatási háló működtetésének mintái a Pécsi kistérségben.*  
In: Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistéleplülések világában. Szerk.: Kovács-Somlyódiné Pfeil, Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest, 2008. 255-281. old.
- Spéder Zs.:** *A szegénység változó arca.* Századvég, Budapest, 2002
- Rácz K.:** *Szociális feladatellátás a kistéleplüléseken és a többcélú kistérségi társulásokban.*  
In: Függőben. Közszolgáltatás-szervezés a kistéleplülések világában.  
Szerk.: Kovács-Somlyódiné Pfeil, Magyar Közigazgatási Intézet, Budapest, 2008.  
183-211. old.
- Rechnitzer J.:** *A területi stratégiák.* Dialóg-Campus Kiadó, Budapest, 1998
- Szalai J.:** *A társadalmi kirekesztődés egyes kérdései az ezredforduló Magyarországon.*  
In: Szociológiai Szemle, 2002/4. 34-51. old.
- Török M.:** *Stratégiatervezés civil szervezetek számára.* John Hopkins University, USA, 1997
- Zomboriné Botás M.:** *Módszertani ajánlás az aktív korú rendszeres szociális segélyezettekkel való kötelező együttműködés feladataihoz.* Szeged, 2002. Kézirat.
- [www.szmm.gov.hu](http://www.szmm.gov.hu)  
[www.gyerekesely.hu](http://www.gyerekesely.hu)

## Mellékletek

### 1. sz. melléklet

#### Stratégiai tervek, amelyek hatással lehetnek a szociális szolgáltatást nyújtó intézményekre, a családsegítő szolgálatokra és az igénybe vevőkre

Az Európai Közösség intézményei között kiemelkedő szerepe van az Európai Szociális Alapnak /ESZA/, mely a több és jobb munkahely megteremtésének az eszköze, az Európai Unió egyik strukturális alapja. Az ESZA rendeltetése a munkahelyekkel kapcsolatos stratégiák kidolgozása, a foglalkoztatás előremozdítása. Célja, hogy jobb készségek, és jobb álláskilátások révén javuljon az Unió állampolgárainak élete. Az ESZA stratégiájának és költségvetésének az elfogadása után az Európai Bizottsággal együttműködve a tagállamok **hétéves operatív programokat terveznek**, mely programokat az állami és a magánszektorban működő intézményeken keresztül hajtják végre. Ezek között a szervezetek között megtalálhatók a nemzeti, regionális és helyi hatóságok, az oktatási és képzési intézmények, a nem kormányzati szervezetek, a profitcégek, a civil szektor és nem utolsósorban a szociális szektor is.

Az **Európai Foglalkoztatási Stratégia** alapján kiemelt célterület a hátrányos helyzetű csoportok munkaerőpiaci integrációs esélyeinek javítása, ez alapján a szociális és foglalkoztatási politikák keretében nagy jelentőséget kell kapnia a fiatalok, a hátrányos helyzetű csoportok, és tartós munkanélküliek munkaerőpiaci beilleszkedésének elősegítését célzó intézkedéseknek. Az Európai Foglalkoztatási Stratégia alapján a tagállamok elkészítik a Nemzeti Foglalkoztatási Akciótervüket.

Az Európai Közösség létrehozásáról szóló Szerződés 128. cikkelyének (3) bekezdése értelmében a tagállamoknak évente jelentést kell készíteniük foglalkoztatáspolitikai intézkedéseikről a Tanács és az Európai Bizottság részére, a Foglalkoztatáspolitikai Irányvonalak alapján. Ezek az éves jelentések a Nemzeti Foglalkoztatási Akciótervekben foglalt feladatok megvalósítását összefoglalva készülnek.

A **Nemzeti Foglalkoztatási Akcióterv** meghatározza a fő prioritásokat, mint pl. a foglalkoztatás bővítése, a munkanélküliség csökkentése, a rugalmasabb munkaerőpiac kialakítása, a humán erőforrás fejlesztése, a foglalkoztatáspolitikai intézményi és jogi feltételeinek a megerősítése.

Az Akcióterv a Szociális és Munkaügyi Minisztérium koordinációja mellett, több minisztérium és egyéb szervezet bevonásával készül. Az Akcióterv tervezetét a társadalmi egyeztetés keretében számos partner véleményezheti, köztük a szociális partnerek is.

A Nemzeti Foglalkoztatási Akcióterv egyik fő célterülete a tartós munkanélküliség eredményes kezelése, mely alapján kísérleti céllal bevezetésre került a tartós munkanélküliség kockázatának elemzésén alapuló kategorizálás (**profiling**) módszere a munkaügyi kirendeltségekben. Fokozatosan kiterjesztésre került valamennyi ellátásban, vagy támogatásban részesülő munkanélküliire az **együttműködési megállapodások** rendszere. Az újrakezdési lehetőségek növelése érdekében a foglalkoztatási célú programok összekapcsolása a foglalkoztathatóság javítását célzó szociális szolgáltatásokkal.

Az uniós elvek, valamint a Nemzeti Foglalkoztatási Akciótervek nagymértékben meghatározzák a régiók, térségek foglalkoztatáspolitikájának alakulását. A foglalkoztatáspolitikai társadalmisításának fontos eszköze egy adott térség **foglalkoztatási paktuma** /1. sz. melléklet/. Lényege, hogy a térség szereplői összefognak annak érdekében, hogy megismerjék a foglalkoztatás helyzetét, a munkanélküliség okait. A helyzet közös feltérképezése után a szereplők összehangolják gazdasági és humánerőforrás fejlesztési elképzeléseiket, pénzügyi erőforrásait, valamint foglalkoztatást elősegítő programokat dolgoznak ki és valósítanak meg. A helyzetelemzést követően a közösen kitűzött célokat, fejlesztési irányokat egy foglalkoztatáspolitikai stratégiában foglalják össze, amely a paktum programja.

A foglalkoztatási paktumot, mint „legjobb gyakorlatot” (best practice) tartják számon az Európai Unióban a foglalkoztatási problémák kezelésére. Az elmúlt néhány évben, hazánkban is létrejöttek foglalkoztatási paktumok, amelyek ma is működnek megyei és kistérségi szinten egyaránt.

A foglalkoztatási problémák kezelését célzó állami és önkormányzati intézkedések gyakran csak a tünetek kezelését szolgálják, de nem tudnak igazi áttörést elérni. Ezért fontos, hogy a foglalkoztatási problémák megoldását a helyi társadalom „közös ügyévé” tegye, és egy foglalkoztatási paktum keretében összefogásra buzdítsa a térség társadalmi és gazdasági szereplőit.

Az adott térség akciótervének az elkészítése során kiemelt figyelmet kell fordítani a szinergiahatásokra, hogy egy olyan folyamat szerves részét képezze, amely az egész régióra kiterjed, és amelynek eredményeként egy új, a korábbinál hatékonyabb foglalkoztatáspolitikai jöhet létre. Ez egy alulról építkező folyamat, melynek során a meglévő kistérségi paktumokkal együttműködve és a helyi stratégiákból kiindulva hatékony megyei, illetve régiós foglalkoztatási paktum jöhet létre. A helyi paktumok támogatásával a magasabb szintű stratégiai tervezés pontos ismeretekkel rendelkezik a kistérségek helyzetéről és a sajátos, helyi problémákról. Ez tovább növeli a régiós foglalkoztatáspolitikai eredményességét.

A szociális tervezés, a szociálpolitikát érintő országos, régiós és helyi stratégiák kidolgozása során a döntéshozók nem nélkülözhetik azt a szakmai tudást és tapasztalatot, amellyel a családsegítő szolgálatok, a családsegítésben dolgozó képzett szakemberek rendelkeznek. A szociális tervezés folyamatában sor kerül a prioritások felállítására, az ennek megfelelő feladatok meghatározására, az egyes szolgáltatások, intézményi ellátások, támogatások összehangolására, az ehhez rendelkezhető források meghatározására, valamint a szociális szektor működését meghatározó helyi jogszabályok előkészítésére. A szükségletek – feladatok – források prioritásának meghatározása – vagyis a szociális tervezés – sokszereplős érdekegyeztető mechanizmust igényel.

A szociális szektor működését meghatározó jogszabályok reformját illetően stratégiai tervezés indult 2003-ban az ESZCSM-ben „**SZOLID**” projekt néven. A projekt célkitűzése egy szellemiségében új szociális törvény koncepciójának kidolgozása volt, amelyben a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások korszerűsítése a rászoruló családok, gyermekek, idősek, fogyatékos emberek, pszichiátriai és szenvedélybetegek, hajléktalanok körét érintette. A reform fontos célkitűzése volt a területi ellátási egyenlőtlenségek csökkentése, a szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése, a foglalkoztatási rehabilitáció új rendszerének a bevezetése /együttes anyagi és szolgáltatási segítségnyújtás/.

A reformok következő állomása a 2008. évi szociális reform volt, amikor a parlament elfogadta a szociális és foglalkoztatási törvények módosításait, s ennek eredményeként **megteremtették az „Út a munkához” program jogszabályi hátterét.**

Az „Út a munkához” program keretében a települési önkormányzatoknak **közfoglalkoztatási tervet** kell készíteni. A közfoglalkoztatási terv az önkormányzat (önkormányzati társulás) által a közfoglalkoztatás hatékony megvalósítása és az álláskereső megállapodásban foglaltakkal való összhang biztosítása céljából készített éves terv. A közfoglalkoztatási terv a rendelkezésre állási támogatásra jogosult személyek képzettség szerinti várható összetételét, a részben vagy egészben közfoglalkoztatás keretében ellátandó közfeladatok és azok várható ütemezését, az egyes feladatok ellátásához szükséges létszámokat, valamint a közfoglalkoztatás finanszírozásához rendelkezésre álló forrásokat tartalmazza.

## 2. sz. melléklet

### Közszolgáltatás-szervezés a Pécsi Többcélú Kistérségi Társulásnál

Az MTA Regionális Kutatások Központja kutatói által végzett többcélú társulások működésére irányuló vizsgálatok, illetve elemzések közül, jó gyakorlat példaként<sup>4</sup> azért a pécsi kistérségre esett a választás, mert a kistérség alapadottságai meglehetősen extrémnek tekinthetők, mind a kistérségi központ, Pécs város nagysága, mind a társulást alkotó települések száma (39) tekintetében. (Tehát nem olyanok a kistérség alapadottságai, amelyek alapján automatikusan feltételezhetnénk a gördülékeny kooperációt.) Mindezek ellenére számos kistérséghez képest viszonylag konfliktusmentes és sikeres a közszolgáltatások biztosítása, így sok tekintetben megismerésre méltó a következőkben bemutatásra kerülő gyakorlat.

A kistérségben Pécsen és Kozármislyenyen kívül nincs más városi rangú település, csak falvak. A települések átlagos lakosság száma nem haladja meg a 700 főt, közülük hét település lakossága nem lépi túl a 100 főt sem, tehát törpefalvak. A jellemzően aprófalvas szerkezetű kistérségben csupán két nagyobb település van Pécsen kívül, az 5000 fős Kozármislyeny és a 2000 fős Pellérd. Annak ellenére, hogy a települések számottevő többsége Pécs vonzáskörzetébe tartozik, több falu helyzete kifejezetten hátrányosnak tekinthető. A Pécsi Többcélú Kistérségi Társulás az elmúlt közel 20 év alatt intenzív szervezési munkával nagyon stabil szolgáltatási hálót épített ki a tagjai számára. A pécsi kistérségen belül nincsenek markáns mikrotérségek, ágazatonként elmondható, hogy eltérő területi határok között zajlik a feladatellátás. A Kozármislyeny és Görcsöny települések által vezetett mikrotérségek szolgálták a családsegítő szolgálat működésének bemutatásának alapjául. A két mikrotérséget 16 település alkotja. A többcélú társulás alapvető célkitűzése között szerepelt a szociális háló kistérségi szintű kiépítése, a szolgáltatási hiányok megszüntetése. Ez utóbbi főként az aprófalvak problémája volt a kistérségben.

---

4 A Pécsi Többcélú Kistérségi Társulás működési gyakorlatának bemutatásához Somlyódy Dr. Pfiel Edit: A közszolgáltatási háló működtetésének mintái a Pécsi kistérségben című esettanulmányát használtuk fel.

A feladatellátás keretében a társulás és Pécs Megyei Jogú Város között létrejött együttműködési megállapodás szolgálat. Témánk szempontjából kiemelten fontos, hogy **kistérségi szinten menedzselik a rendszeres szociális segélyezették együttműködési programját is**. A program minél sikeresebb megvalósítása érdekében a társulás partnerséget épített ki a siklósi és a pécsi munkaügyi központtal.

A többcélú társulás munkaszervezetének vezetői szerint a kistérség településeinek mindennapjaiban a legmarkánsabb változást a családsegítés és a gyermekjóléti ellátás kiépítése jelentette, mert ez a terület volt a leginkább ellátatlan, illetve nem volt megfelelő - hasonlóan más aprófalvas kistérségekhez - a szakemberek képzése sem. 2005-ben született meg az előzőekben vázolt partnerek között az együttműködési megállapodás a gyermekjóléti szolgálat és a családsegítés feladatainak kistérségi szintű ellátására, valamint a rendszeres szociális segélyezették együttműködési programjának kidolgozására. A szerződés aláírása maga után vonta a feladatellátást felvállaló intézmény, esetünkben az Esztergár Lajos Családsegítő Szolgálat működési engedélyének módosítását.

A pécsi székhelyű intézmény a megnövekedett feladatellátásra a megfelelő végzettséggel rendelkező munkatársakat három forrásból tudta biztosítani:

- 16 fő az alkalmazottak közül vállalkozóként kötött ellátási szerződést a Pécsi Többcélú Kistérségi Társulással
- 6 fő saját főállású közalkalmazott
- azoktól az önkormányzatoktól, ahol voltak saját foglalkoztatású szakemberek, átvett az intézmény három főt a közalkalmazotti állományába, továbbá
- a fentiekben felsorolt humán erőforrást kiegészíti a közvetlenül a többcélú társulás foglalkoztatásában lévő jogász és pszichológus.

Általános vélemény volt a kistérségben, hogy a városban magasabb szinten zajlott a szakmai munka, mint a kistelepüléseken, mert ez utóbbi esetekben – ismét csak úgy, mint számos más kistelepülésen az országban – többnyire vagy védőnők vagy pedagógusok látták el az ilyen típusú feladatokat, kiegészítő tevékenységként.

A jelenlegi feladatellátás, amint arra a korábbiakban utaltunk, mikrotérségekbe koncentráltan történik, jól felszerelt, állandó bázisul szolgáló irodákban. Pécs és kistérsége ellátása tehát egyetlen rendszerbe szervezeten zajlik, ami a nyolc területi gyermekjóléti és családsegítő központ, mint mikrokörzet felállításában ölt testet. Ezek közül kettőnek a központja található Pécsen, mert ez optimálisabbnak bizonyult a város vonzáskörzetében elhelyezkedő falvak lakossága számára is.

A közös feladatellátásra részletes költségvetést dolgoztak ki, amely a szerződés mellékletében szerepelt. Az intézmény vállalta, hogy a kistérségi forrásokat elkülönített számlán kezeli. A családsegítő működése három fő területre terjed ki:

- a családgondozói feladatok,
- az ellátások közvetítése,
- és a szervezési tevékenység ellátására.

Egyértelműen pozitívum, hogy a területi központokban mindig van az ügyfelek számára folyamatosan rendelkezésre álló szakember, aki számára a munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételeket a kistérségi társulás – a Péccsel kötött feladatellátási terv értelmében – eszközbeszerzéssel támogatta.

Természetesen a települési vezetők részéről a családsegítés társulási formában való működtetése nem mentes a negatív felhangoktól. Ez egyrészt abból fakad, hogy főként a kistérsülések polgármesterei nem kezelik súlyuknak megfelelően a szociális problémákat, és nem érzik adekvátnak saját településük vonatkozásában az ezek feloldásához szükséges feladatokat sem. Többnyire a szociális szolgáltatások mibenlétével, tartalmával sincsenek igazán tisztában, a társulás életében pedig a szociális feladatellátás markáns megjelenését valamiféle gyengeségként értékelik. Ez sajnos annak a nagypolitikában is a mai napig tetten érhető elhibázott, óriási károkat okozó szemléletnek a következménye, amely csupán az infrastrukturális beruházásokat tartja valamire való fejlesztésekknek. A többcélú társulás keretében való feladatellátás alulértékelése mögött meghúzódó más okok pedig pusztán emberi gyarlóságból fakad, ha elismernék, hogy a jelenlegi rendszer a korábbi szinthez képest jóval hatékonyabban működik, akkor adott esetben a saját korábbi tevékenységükről adnának negatív képet (Somlyódyné Pfeil 2008).

Összességében a negatív felhangok ellenére a kutatás azt igazolta, hogy a Pécsi kistérségen belül megfelelő a partnerségi gyakorlat, amely eredményesen képes kiaknázni a településközi kooperációkban rejlő pozitívumokat. Az esettanulmány alapján megállapítható, hogy csak úgy mint Magyarország számos, elsősorban periférikus helyzetű kistérségének települési vezetői körében, ebben a kistérségben is egy nagyon komoly, attitűdváltást elősegítő képzésre lenne szükség a polgármestereket illetően, hogy 20 évvel a rendszerváltás után végre kellő érzékenységgel legyenek képesek megítélni a lokálisan jelentkező szociális problémákat és szert tegyenek az ezek minél sikeresebb megoldásához szükséges ismeretekre és készségekre. Természetesen igaz ez az állítás a mindenkori kormányzati politikusokra is.

#### GYAKORLAT:

- 1.) Elemezzük a bemutatott esetet a következő szempontok alapján!
- 2.) Milyen szereplők összefogásával születik a társulás?
- 3.) Milyen kiinduló problémák leküzdésére hozzák létre?
- 4.) Milyen erőforrásokkal gazdálkodnak?
- 5.) Mi igazolja a társulás létét, sikerét?
- 6.) Sorolja fel az esetben az együttműködések segítő és hátráltató tényezőket!
- 7.) Az Ön illetékességi területéhez tartozó településen vagy kistérségben ismer-e hasonló sikeres együttműködések?

16. sz. ábra:  
**A kistérségi foglalkoztatási stratégia rendszere**

*(Segédlet a foglalkoztatási paktum létrehozásához)*

**JÖVŐKÉP**

A foglalkoztatási paktum hatásaiban hozzájárulhat a régió foglalkoztatásának javításához, új munkahelyeket hozhat létre, a meglévőket segíthet megőrizni, fejlesztheti a képzési struktúrát, csökkentheti a munkanélküliséget. A helyi paktumok támogatásával a magasabb szintű stratégiai tervezés pontos ismeretekkel rendelkezhet a kistérségek helyzetéről és a sajátos helyi problémákról, mely növelheti a régió foglalkoztatáspolitikájának eredményességét.



**STRATÉGIAI CÉLOK**

1. A foglalkoztatási szint növelése, a munkanélküliség csökkentése.
2. Munkahelyek megtartása mellett helyi és térségi munkahelyek megteremtése.
3. Helyi foglalkoztatási partnerségek erősítése, információáramlás javítása.
4. Munkaerőpiaci esélyegyenlőtlenségek csökkentése.



**PRIORITÁSOK/STRATÉGIAI PROGRAMOK**

1. prioritás: a foglalkoztathatóság javítása, hátrányos helyzetűek bekapcsolása a munka világába.
2. prioritás: alkalmazkodó-készség fejlesztése.
3. prioritás: munkaerőpiaci igényeknek megfelelő versenyképes, rugalmas oktatási-képzési rendszer kialakítása.
4. prioritás: helyi társadalom megújítása.

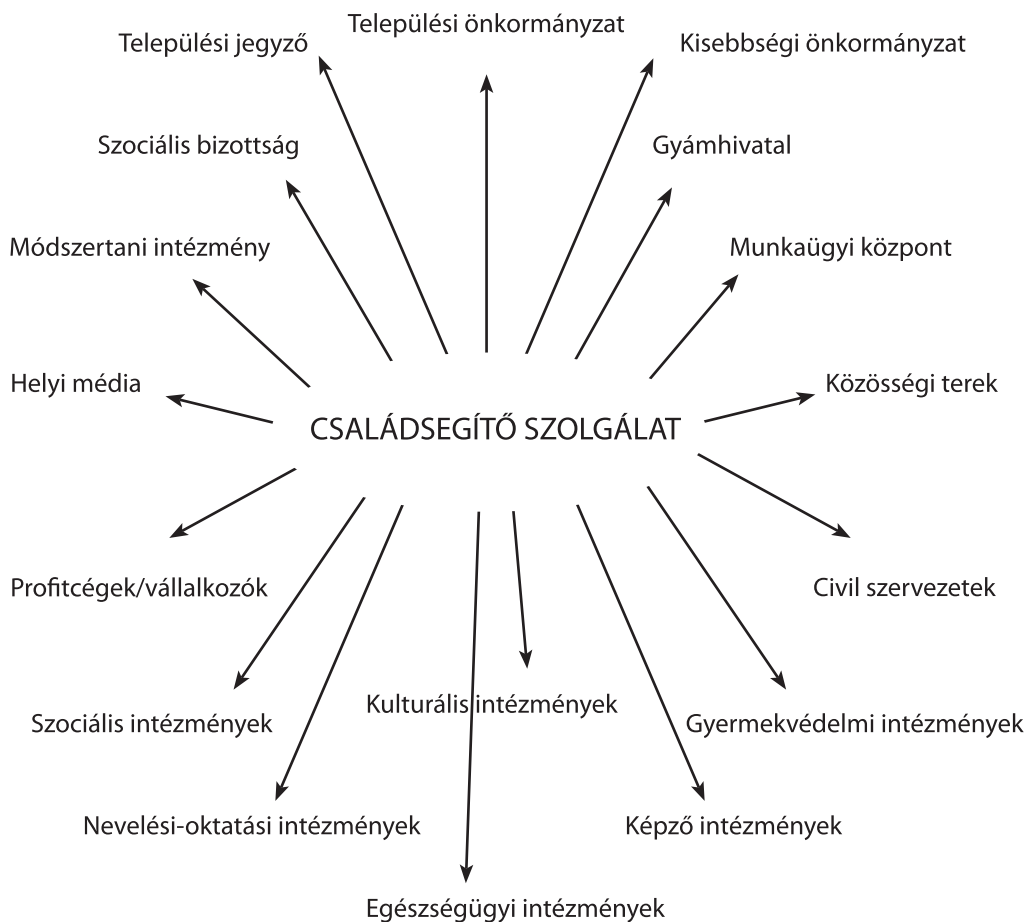


**INTÉZKEDÉSEK**

1. Munkaerőpiaci információs és szolgáltatási rendszer fejlesztése a helyi szereplők partnerségével.
2. Pályaorientációs, életpálya-tervezési, a képzett munkaerő helyben tartását segítő kezdeményezések.
3. Kistérségi közösségfejlesztés.  
Közösségi feladatokat ellátni képes civil szervezetek kapacitásépítése.
4. Munkaerőpiaci esélyegyenlőtlenséget csökkentő akciók támogatása.

#### 4. sz. Melléklet

17. sz. ábra: A Családsegítő Szolgálat kapcsolatrendszere  
(mely folyamatosan bővíthető)



## Segédlet a rendszeres szociális segélyezettek beilleszkedési programjának, mint egyéni stratégiai akciótervnek az elkészítéséhez

### 1. sz. eset<sup>5</sup>

**Előzmény:** A kliens önként kereste fel a családsegítő szolgálatot, egy volt munkatársa javaslatára. A kliens feszült, nagyon ideges /hadar, kapkodva sorolja fel a problémáit, keze remeg/. Elmondta, hogy még soha nem kért ilyen jellegű segítséget, de most „összecsaptak a feje fölött a hullámok”.

### A KLIENS ÉS JELENLEGI HELYZETÉNEK BEMUTATÁSA

**A kliens életkora, neve, családi állapota, külső megjelenése:** Zsófi 34 éves nő. Három gyermeket nevel; a 14 éves Rékát, 11 éves Danit, valamint a 1,5 éves Annát. Külsőjét tekintve rendezett, arca viszont megviselt. Két nagyobbik gyermeke édesapjától elvált, jelenleg a harmadik gyermek édesapjával, Istvánnal él, 2007. évben házasodtak össze, István jelenleg regisztrált munkanélküli.

**A kliens munkatörténete:** Zsófi végzettsége cipőfelsőrész-készítő. Szakmájában gyakorlati tapasztalatot nem szerzett, soha nem dolgozott ilyen jellegű munkakörben. Gyermeke születése előtt egy használtruha üzletben vasalólányként dolgozott, ahová nem veszik vissza a GYES után. (A GYES fél év múlva lejár).

**A kliens lakáskörülményei:** Zsófi és családja egy szegedi 80 négyzetméteres többlakásos társasházban él albérletben. A lakás összkomfortos, egyszerűen berendezett, de a szükséges bútorok és háztartási eszközök rendelkezésre állnak.

**A kliens életútja:** Zsófi alkoholproblémákkal küzdő szülők gyermekeként nevelkedett. Édesapjáról semmilyen információval nem rendelkezik, nagyon fiatal volt, amikor apja elhagyta családjukat. Édesanyja ma is él, valószínűleg hajléktalan, Zsófinak nincs információja az édesanyja tartózkodási helyéről, emlékei szerint 20 éve nem találkoztak. Gyermekekorában édesanyja italozó életvitele folytán a nagymamája magához vette, ő nevelte, de súlyos egészségügyi problémák miatt hirtelen elhunyt, így a kliens állami gondozásban nevelkedett tizennyolc éves koráig. Ezután férjhez ment első férjéhez, aki két idősebb gyermekének az édesapja. Egy tanyán éltek mindennapjaikat, de kapcsolatuk a férj italozása és agresszivitása miatt megromlott. Zsófi válókeresetet nyújtott be és 2005 évben városba költözött két gyermekével.

---

5 Forrás: Dél-alföldi Szociális Hírmondó 2008. decemberi számában megjelent esetleírásból kiemelt részletek. Szerző: Mártháné Megyesi Mária, módszertani munkatárs /Szeged/

## 2. sz. eset<sup>6</sup>

**Előzmény:** Rozália utcán élő hajléktalan, akinél számtalan pszichiátriai (középsúlyos depresszió), illetve egyéb organikus eredetű (szívbillentyű rendellenességek, szívritmus zavar, agylágyulás) betegséget diagnosztizáltak. A családsegítő szolgálatához önként érkezett, nem rendszeres szociális segélyezett.

### A KLIENS ÉS JELENLEGI HELYZETÉNEK BEMUTATÁSA

**A kliens életkora, neve, családi állapota, kapcsolatrendszere:** Rozália 48 éves, az általános, valamint a középiskola elvégzését követően pénzügyi- számviteli tanácsadói diplomát, illetve társadalombiztosítási ügyintéző végzettséget szerzett. Elvált, egy felnőtt korú fia, és egy lánya van. Lányával rendszeres kapcsolatot tart fenn, aki fenti problémák átvészelésében is anyagi, erkölcsi értelemben támogatja. Fiával kapcsolata megromlott, elmondása alapján gyermeke szóba sem akar állni vele. Volt férjével hasonlóképpen, a korábbi közös vállalkozásuk felszámolása során kialakult anyagi terhek, illetve az ebből adódó konfliktusok miatt az ügyvédeken keresztül tárgyalnak. Nővére ugyancsak segíti. Öccsével kapcsolata ugyancsak megromlott. Édesanyja a krónikus belgyógyászatban fekszik idős kora miatt kialakult betegségei miatt, róla csak keveset tud. Étkezni, tisztálkodni testvére fiánál tud egy Csörölő utcai lakásban, ahol alkalom adtán esténként eltöltheti az éjszakáit, de nem kíván a rokonság terhére lenni.

**A kliens munkatörténete:** Férjével közös asztalosipari vállalkozást üzemeltetett, ami a közelmúltban tönkrement. Ő könyvelőként tevékenykedett. A csődeljárás miatt nem kevesebb, mint másfélmillió forint tartozása áll fenn a hatóságok felé, amelynek nagyobb részét a férje nélkül, egyedül igyekezett kiegyenlíteni. Ennek következményeként egy először előnyösnek tűnő ingatlanserébe bonyolódott, amelyről némi anyagi hasznot remélt. Sajnos azonban a felkínált ingatlan nem került a nevére, az eredeti eladásra szánt lakás viszont a lakásmaffiának köszönhetően le került arról, a vételár tényleges kiegyenlítése nélkül. A családi kapcsolati problémákon túl rendkívüli terhet jelent számára az egzisztenciális csúszás.

---

<sup>6</sup> Forrás: Dél-alföldi Szociális Hírmondó 2007. szeptemberi számában megjelent eseteírásból kiemelt részek. Szerző: Blazsek Attila, családsegítő munkatárs /Szeged/.





