

3. SZOCIÁLIS MUNKA SZÍNTEREI, A HUMÁN ÖKORENDSZER

Amikor a szociális szakember a hozzá segítségért forduló kliens problémájának feltárásában, a probléma definiálásában (meghatározásában, megnevezésében) közreműködik. Előfordulhat, hogy egészen más eredmény születik, mint amit az első interjú kapcsán a kliens, mint problémát megjelölt.

Használja a szakma az álprobléma, a valós probléma fogalmakat, melyek korántsem kérdőjelezik meg a kliens, vagy a környezete, vagy épp más segítő szakember által megfogalmazott problémát.

A szakember feladata többek között, hogy a probléma meghatározásának folyamatában lehetőség szerint minden információt, tényt, eseményt megismerjen, és a számba vehető lehetséges segítő személyt, intézményt, szervezetet, hatóságot, valamint akadályt feltárjon a sikeres probléma meghatározása érdekében.

Mivel a kliens, a család nem ragadható ki környezetéből, szükséges ebben az összefüggésben is megvizsgálni a probléma keletkezésének, fennállásának, valamint a megoldásra tett sikertelen próbálkozásoknak, kudarcoknak is a folyamatát.

Érdemes egy kicsit megvizsgálni, hogyan alakítjuk ki világgépünket, hogyan érzékeljük, értelmezzük a valóságot?

3.1 Észlelés, belső benyomás

A külvilág ingereit érzékszerveinkkel felfogva érzékeljük. Tárggyá, jelentéstartalommal valója az észlelés, így alkotunk képet a minket körülvevő világról, a valóságról.

A környezetünkben lévőkről, a többi emberről úgyszintén szerzünk ismereteket, alkotunk képet magunkban. A belső benyomás befolyásolni képes a későbbi információk értelmezését is.

Hajlamosak vagyunk sok esetben tipizálni, kategorizálni. Meglepő, hogy már igen kevés észlelésből, információból, milyen messzemenő következtetéseket vagyunk képesek levonni. Valamely személy vagy eszme irányában fennálló viszonyulásunk befolyásolja a tárgyakhoz, személyekhez, csoportokhoz, helyzetekhez vagy eseményekhez való pozitív vagy negatív hozzáállásunkat, és azt, hogy a látott, tapasztalt vagy megfigyelt helyzetből mi mindent veszünk észre.

Alakítsanak csoportokat!

(A csoportok létszámát a tanulócsoport létszáma alapján jelölje meg az oktató.)

Az oktató által kiosztott (vagy kivetített) képről minden csoport készítsen egy külön lapon rövid leírást – 20 percben!

(Az oktató minden csoport számára ugyanazt a képet (lehetőleg színes, sok információt tartalmazó, pl. zsúfolt nagyvárosi utcakép, csapat-, sportrendezvény, sokszereplős családi rendezvény stb. fotót adja át/vetítse ki.)

A leírásban szerepeljen:

- Mit ábrázol a kép?
- Milyen információkat tartalmaz?
- Milyen következtetéseket tudnak levonni a felvételtől?

Az oktató moderálása mellett beszéljék meg közösen a hallgatók a csoportok által leírtakat, vonják le a következtetéseket!

3.2 Rendszerelmélet

A rendszerelmélet alapelve, hogy az egészből kiindulva a rész elemzését az egész megismerésének, az egészről szerzett ismereteinknek rendeljük alá.

Egy rendszer nem más, mint egymással kölcsönös kapcsolatban lévő elemek halmaza.

A rendszerelmélet térnyerésével, az addigi analízáló¹⁷ módszert váltotta fel a szintézis¹⁸ több tudományterületen.

A részek, azaz a rendszer elemei, együttműködnek, interakcióban,¹⁹ kapcsolatban állnak egymással, valamely séma fenntartása és/vagy valamilyen funkció kielégítése érdekében.

A családot, vérségi, érzelmi kapcsolatokra épülő rendszernek tekinthetjük, amelybe beletartozik a szűkebb és a tágabb család múltja, a jelene és a jövőről alkotott képe. A családban zajló történések, események hatnak a családtagokra, és magára a családi rendszerre is.

Az egyén viselkedését is jobban meg lehet érteni, ha azt családi kapcsolatrendszerben nézzük. Az élő rendszereknek, így a családoknak is, időszakonként meg kell újulniuk, követniük kell a külső és belső változásokat, alkalmazkodniuk kell, képessé kell válniuk az átalakulásra.

A családok élete egymást követő ciklusokban zajlik, és az aktuális életciklusnak megfelelően, jó esetben, a családtagok egymáshoz való viszonya is átrendeződik, amit a család tagjai többnyire elfogadnak. Ha azonban a változásra valamilyen okból nem képes a család vagy annak egy tagja, akkor működésében zavar lép fel, amely különböző tünetek, problémák, konfliktusok formájában jelentkezik.

„A világ egyetlen problémája sem oldható meg abban a szemléletben, amelyikben az létrejött.”²⁰

3. feladat

Határozza meg, mit ért a *probléma* kifejezés alatt!

3.3 A humán ökörendszer szintjei

1.	Fizikai szint
2.	Intraperszonális szint
3.	Interperszonális szint
4.	Család szintje
5.	Helyi közösség szintje
6.	Kulturális szint
7.	Állam, nemzet szintje
8.	Ökológiai szint

¹⁷ Analízáló: elemző, vizsgáló

¹⁸ Szintézis: egységbe foglalás, összefoglalás

¹⁹ Interakció: kölcsönös viszony, kölcsönhatás

²⁰ Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységének egy lehetséges rendszerezése, In.: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Általános szociális munka. Szerk.: Hegyesi Gábor - Talyigás Katalin, Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 33. oldal

„Welch (1987) azt állítja, hogy a humán ökörendszer elmélet egy hasznos keret, „amelynek segítségével megérthetjük az ember és környezete között fellépő kölcsönhatásokat”. Ez az elmélet egybefoglalja az általános rendszerelmélet és a humánökológia elméletet. Ez a koncepció az egyén és környezete kölcsönhatásának totalitására utal.”²¹

3.4 A humán ökörendszer egyes szintjeinek jellemzői

3.4.1 Fizikai szint

Hasonlóképpen Maslow szükségletpiramisának alsó szintjéhez, ahol is a fizikai szükségletek felsorolása az alapja a rendszernek, a fizikai szint jelenti a humán ökörendszerben az egyén fizikai valójában megjelenő létezésének leírását.

Ahhoz, hogy egy személy fizikailag létezni, élni tudjon e szinten, megszületését követően az alábbi szükségletek, feltételek kielégítettségének kell fennállnia:

- élelem (megfelelő mennyiségű, minőségű, gyakoriságú);
- ivóvíz (megfelelő mennyiségű, minőségű folyadékbevitel);
- nyugodt alvás;
- nyugodt pihenés (rekreáció, feltöltődés);
- személyi higiéné, tisztálkodás feltételei;
- időjárásnak megfelelő ruházat, egyéb textíliák valamint azok mosásának feltételeit biztosító;
- megfelelő hőmérsékletű, megvilágítású hajlék;
- szexualitás.

Fizikai szinten az egyén korának megfelelő optimális fiziológiai állapota az ideális és kívánatos.

Az egyén fizikai létfenntartása egyes életszakaszokban (gyermekkor, időskor), és bizonyos betegségek, fogyatékoságok fennállása esetén, csak külső segítséggel biztosítható.

Ugyanakkor az is megfigyelhető, hogy bizonyos esetekben, rendszerint a személyiség valamely defektusa²² esetén, vagy betegség, vagy krízishelyzetben az egyén a töle elvárható szinten nem képes biztosítani saját maga számára a szükséges fizikai feltételeket és/vagy elutasítja a segítség igénybevételét.

(Pl. Intézményi ellátást elutasító hajléktalanok, vagy rosszul értelmezett takarékoság okán, télen, a saját lakásában megfagyó idősek, vallási vagy kulturális okokból speciális étkezést választók (minőségi éhezés miatti betegségek), vagy katasztrófahelyzetek stb.)

Áttekintve a humán ökörendszer többi szintjét, látnunk kell, hogy az egyes szintek közötti kölcsönhatás, több szinten fennálló probléma együttes hatása eredményezhet ilyen helyzeteket.

²¹ Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységének egy lehetséges rendezése, In.: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Általános szociális munka. Szerk.: Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin, Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994. 33. oldal

²² Defektus: sérülés, funkciózavar

Az egyén fizikai szinten történő „működése” alapvetően meghatározza a humán ökörendszer többi szintjén is az egyén működését.

A szociális szakember a fizikai szinten kielégítetlen szükségletekkel találkozik a leggyakrabban.

Vagy a létfenntartást biztosító anyagi javak hiánya okán, vagy az egyén kora, egészségi állapota, természetes támogatórendszer hiánya miatt fellépő szociális krízis kapcsán.

Ma még alapvetően az egészségügy kompetenciáját tartják elsődlegesnek az egyén fizikai szintű működésének, működési zavarainak kezelésében (orvoslás, gyógyszerelés), miközben a pszichoszomatikus betegségeket is ismeri az orvostudomány.

Talán előbb-utóbb a „gyógyítás” elismert és alkalmazott szereplője lesz a szociális szakember is, aki az egészség megtartása, a betegségek kezelése során egyenrangú kapcsolatban lesz az épp valamilyen betegségben szenvedő klienssel, és az őt gyógyító szakszemélyzet tagjaival.

4. feladat

Határozza meg, mit ért a *szükséglet* kifejezés alatt!

3.4.2 Intrapersonális szint

Az egyén pszichikus működése, a személyisége születésétől kezdve folyamatosan alakul, változik, fejlődik.

A szociális munka során, az egyénnel folytatott segítő tevékenység kapcsán a kliens személyisége, problémalátása, a segítség elfogadásához való viszonyulása, és majdan a problémamegoldásban vállalt szerepe, meghatározza a segítségnyújtás kimenetelét.

Az egyén belső (intrapersonális) adottságait, képességeit, funkcionálását személyiségfejlődése, és az abban bekövetkezett defektusok nagymértékben meghatározzák.

A klienssel folytatott életútinterjú vagy egy segítő beszélgetés igen tanulságos lehet, és sok információt nyújthat kliensnek, segítőnek egyaránt.

A megélt életesemények a kliens számára más megvilágításban, más jelentőséget nyerhetnek. A segítő egy ilyen beszélgetés alkalmával, a kliens belső (intrapersonális) működéséről is képet kap.

Ahhoz, hogy békében éljünk a minket körülvevő világgal, nem árt, ha békében élünk önmagunkkal. Ahhoz, hogy a külvilág problémáit kezelni tudjuk, fontos, hogy rendelkezünk önmagunkról, készségeinkről, képességeinkről, erősségeinkről, gyengeségeinkről, ismeretekkel.

A jól funkcionáló egyén, egészséges psziché, felnőtt esetében, érett személyiséget feltételez.

A szociális szakember az esetek döntő többségében krízishelyzetben kerül kapcsolatba kliensével. A krízisállapot az egyén intrapersonális működését nagymértékben befolyásolja, meghatározza, melyet figyelembe kell vennie a segítőnek.

5. feladat

Nevezze meg, mely tudományterületek foglalkoznak az egyén pszichikus működésének megismerésével, krízis, probléma, betegség esetén kezelésével!

3.4.3 Interperszonális szint

Mindannyian, az életünk minden szakaszában, kapcsolatban vagyunk a körülöttünk élőkkel.

Az külső (interperszonális) kapcsolatainkban kitüntetett helyen állnak a családi, baráti, házastársi kapcsolataink.

A természetes támasz mindazon személyek, családtagok, barátok, laikus segítők, informális kapcsolatok, civil szervezetek és munkatársaik, akik emocionális,²³ fizikai, anyagi, természetbeni segítségnyújtás révén az adott személy számára a problémái megoldásában közreműködni tudnak, a probléma megoldásához hozzájárulnak.

Ugyanakkor ugyanazok a személyek, informális kapcsolatok, szervezetek bizonyos esetekben problémaforrássá is válhatnak.

Krízis, probléma kialakulása esetén az egyén a tanult viselkedésmintái alapján reagál. A problémamegoldáshoz is saját döntése alapján vesz igénybe adott esetben segítséget, legyen az laikus, vagy professzionális segítő, akihez fordul.

A szociális szakember számára a legnehezebb feladatok egyike, a segítséget nem igénylő, azt elutasító, de láthatóan bajban lévő, segítségre szoruló egyénnek történő segítségnyújtás.

Döntően az egyén mentális állapota határozza meg, hogy felismeri-e a külső segítség szükségességét, mint ahogy azt is, hogy a felajánlott segítséget elfogadja, vagy elutasítja.

Figyelje meg egy napját és írja le, ki **mindenkivel** kerül kapcsolatba, kivel váltott pár szót, vagy töltött el hosszabb időt! Tüntesse **fel** azt is, ha ismeretlen személlyel került kapcsolatba! A felsorolt személyek neve/megnevezése mellé tegyen + vagy - jelet, aszerint, hogy azok pozitív, kellemes benyomást tettek Önre, vagy valamiért nehéz, kínos, vagy kellemetlen érzés társul Önben a találkozás kapcsán.

3.4.4 Család szintje

Ahhoz, hogy megtapasztaljuk, megéljük mit is jelent a család, családban kell felnőnünk. Felnőtt életünkben mi leszünk azok, akik gyermekeink számára nyújthatjuk a családelményt.

Majdnem minden tudományterület foglalkozik a család intézményével.

Maga a „család” szó is többféle értelmezést kapott az elmúlt fél évszázadban. Jogszabályok próbálják definiálni, és ügyvédek, pszichológusok, terapeuták és még sok más szakterület művelői foglalkoznak családokkal.

A szociológia felsorolja funkcióit, kutatja működését.

A politika sem kerülheti ki, az Alaptörvénytől (Alkotmány) a gyermekvédelmet szolgáló jogszabályokig, intézményeken keresztül közvetíti, hogy az aktuális hatalom, mit is gondol, vár el a családoktól, és hogyan szándékozik segíteni, támogatni a családban élőket.

Szociális szakemberként tekintsünk *minden olyan csoportot családnak*, akár vérségi, akár más kötelék tartja össze tagjait, *akik családként nevezik meg magukat*. (Ez persze nem jelenti azt, hogy pl. a pénzbeli ellátásokhoz való hozzájárulás jogszabályi feltételeit képes lenne a szociális szakember felülrni.)

A családuknk, mint védő rendszer állhat mellettünk, vagy épp gátolhat minket.

²³ Emocionális: érzelmi

A családok problémáival kapcsolatban nemcsak a nevében is családsegítő szolgálat hivatott segítséget nyújtani.

A szociális ellátórendszer, a szakma mindegyik területe kénytelen foglalkozni a kliens családjával is, még akkor is, ha úgy tűnik, hogy az a család már nincs is.

A család, mint természetes támasz nem nélkülözhető semelyik ellátási formában részesülő kliensnél sem.

6. feladat

Keressen meghatározásokat a család fogalmára az interneten! Írja le, hogyan definiálják a család intézményét!

3.4.5 Helyi közösségek szintje

Az egyén, a család, a csoport közösségben él, a közösség adja azt a tágabb keretet, közeget, melyben működni tud. Általában földrajzilag jól körülírható, meghatározható területet is jelent.

A közösség kialakulása, változása, az intézményrendszer, a szervezetek, a szolgáltatók szerencsés esetben a közösség tagjainak igényeire, szükségleteire reagálnak. Község nincs az egyes ember nélkül, a jól funkcionáló közösségnek is célja, hogy tagjai biztonságban élve, szükségleteiket kielégítve, jól érezzék magukat az adott közösségben (falu, városrész, kerület, város, vagy szervezet) az emberek.

A közösségek szintjén megjelenik a hatalom, a formális hatalom²⁴ gyakorlásának a jelensége is, a közintézmények (hivatalok, oktatási, egészségügyi, rendvédelmi szervek) működése, szolgáltatásaik színvonala révén.

A demokrácia működésének is fokmérője a közösségi intézmények működése.

Nem ugyanaz az esély, a lehetőség egy idős és egy fiatal esetében, és nem ugyanaz az esély, a lehetőség, ha a fővárosban, vagy egy 100 lelkes zsáktelepülésen él valaki.

A közösségszervezés, közösségfejlesztés a humán ökörendszer magasabb szintjének (állam, nemzet) segítségét, támogatását is igényli, hogy egy adott országban ne legyenek leszakadó megyék, régiók, települések, közösségek.

Az adott közösségek tagjainak lelkesedését, akaratát, aktivitását ki kell, egészíteni más közösségek, és a törvényhozás, a piacgazdaság részéről fogadókészséggel, a szereplők partneri együttműködésével.

7. feladat

Sorolja fel, hogy optimális esetben, egy három generációs család tagjai (nagyszülők, szülők, unokák) milyen közösségekkel kerülhetnek kapcsolatba, milyen közösségekhez tartozhatnak!

3.4.6 Kulturális szint

A kultúra egy adott társadalom mindazon ismereteinek összessége, amelyek az emberi közösség összetartozását és fennmaradását biztosítják. A kultúra alapján tudunk eligazodni abban, hogy mik a fontos értékek és normák az életben.

A kultúra, nem örökletes információk, hanem információszerveződés, megőrzés. Tanulás útján sajátítható el.

²⁴ Legitim: szabályozott

A kultúra, különböző tevékenységek eredménye, de a tevékenységeket szabályozó elem is. Kapcsolatba hozható a történelem és a társadalom alakulásáról kialakult nézetekkel.

A kultúra területei:

- *anyagi (termelés, fogyasztás);*
- *szellemi (filozófia, tudományok, művészetek);*
- *szociális (társadalomszerveződés, viszonyok, elvek, szabályok).*

Változatai: globális és szubkultúra.

Típusai: helyi, regionális, etnikai, tömeg-, elitkultúra.

A hatalom és a kultúra viszonyában beszélhetünk hivatalos és népi, valamint ellenkultúráról.

Ismert, megtapasztalt tény a gyakorló szakemberek körében, hogy a közösség a kliensével azonosítja a segítőt, a klienssel kapcsolatos összes előítéletét, elutasítását vele (is) érzékeltetve.

Mennyiben a kultúra része a segítség, a professzionális segítő intézmények elfogadása, elismerése?

Miközben a szociális szakember a kultúra megjelenítője, értelmezője, alakítója, a segítő tevékenység, mint foglalkozás, már önmagában is kulturális fejlemény.

A fenti megállapítások sajnos nagyon is élő problémát jelentenek a gyakorló szakemberek számára.

Az, hogy ki, mikor, hogyan és miért válik klienssé, függ a kultúra által nyújtott mintáktól, a problémamegoldási képességtől, valamint a személyiség- és magatartási jellemzőktől.

Ez jelenti azt is, hogy a szakembernek egy olyan közegben kell dolgoznia, mely nem mindig segíti őt. A kliens bátorítása, megerősítése mellett, saját szakmai identitását is meg kell tudnia őrizni, folyamatosan megerősíteni.

Ezzel a személyes példamutatással tud kliense számára mintát nyújtani.

A történelmi egyházak karitatív tevékenysége évszázados múltra tekint vissza. Vannak bajba jutott, segítségre szoruló emberek, akik nagyobb bizalommal fordulnak az egyházak által fenntartott, működtetett intézményekhez, szakemberekhez.

A szenvedélybetegek ellátásában bizonyítottan nagyobb hatásfokkal, eredményesebben tudnak segíteni. A szenvedélybetegtől nem csak elvesznek valamit (alkohol, drog, játék stb.), adnak is cserébe. Hitet, közösséget, az élet megélésének egy másik mintáját, más kultúrát.

8. feladat

Soroljon fel kulturális intézményeket!

3.4.7 Állam, nemzet szintje

Ezen a szinten kliens és gyakorló szociális szakember is sok problémával szembesülhet.

A Maslow-i szükségletpiramisban látható, az alsó szinttől haladva felfelé hogyan épülnek egymásra a szükségletek kielégítésének szintjei.

A humán ökörendszer esetén fordított a helyzet.

Nem mindegy, milyen berendezkedésű (pl. diktatúra vagy demokrácia) az állam. A jogrendszer, a törvénykezés, az élet- és vagyonvédelem, a honvédelem, a

közegészségügy, a járványvédelem, az egészségügy, az oktatás és még sok-sok feltétel befolyásolja, hogy az állampolgárok milyen életkörülmények között élnek.

Mindezen rendszerek működésével szemben elvárás, hogy ténylegesen működjenek, feladataikat ellássák, el is ériék azt a célt, melyre létrehozták, megalkották őket.

E szint diszfunkcionális működésének²⁵ kivédésére garancia lehet, részben a jogállamiság intézményének, valamint a civil, érdekvédelmi szervezetek léte, tevékenysége.

A szociális szakember a kliense érdekében, vele együtt eljárva, helyben, az állam helyi képviselőinél, a hivatalok, a hatóságok ügyintézőinél, a jogszabályok útvesztőjében próbálja megtalálni a megoldást kliense számára.

Az állam, nemzet szintjén a szociális szakember szerepvállalásának vitatott formája a politika terén vállalt szerepvállalása, „döntéshozói” szerepbe kerülése. Egy nézet szerint nem szerencsés, nem feladata az ilyen típusú elköteleződés, másik nézet szerint viszont épp ezen az úton működhet közre igazán mélyreható változásokban.

9. feladat

Nevezze meg Magyarország államformáját!

3.4.8 Ökológiai szint

Ahogy befolyásolja a kultúrát, a helyi közösségek működését, a családot, az egyén inter- és intraperszonális működését, fizikai létezését az állam, a nemzet, az ökológiai szint az, mely túllépve országhatárokon és földrészeken, befolyással bír az előbb felsorolt szintek mindegyikére.

Szélsőséges időjárási jelenségek, természeti katasztrófák, árvizek, földrengések megannyi jelenség, melyek hatását tekintve az előbbieken felvázolt szintek mindegyikének működését időlegesen, vagy tartósan befolyásolni képes.

Az országokon, földrészeken átívelő, az emberiség létezését befolyásoló globális²⁶ felmelegedés, a környezetszennyezés, az energiatermelés és felhasználás, a jóléti államok által termelt hulladék kezelése, és még sok más jelenség szabályozása, nemcsak egy-egy régió, ország, állam, nemzet, földrész problémája és igénye, hanem globális probléma is.

A probléma megoldása is csak a humán ökorendszernek, annak minden szintjén tevékenykedőknek az együttműködésével lehetséges.

Az állam, nemzet szintjén működő politikusok, a kulturális szinten tevékenykedő szakemberek, a helyi közösségek szintjén működő civilek, a különböző elvárások, szabályozók betartása révén pozitív változásokat előidézve közreműködhetnek az ökológiai problémák kezelésében és megoldásában.

10. feladat

<http://www.glia.hu/okolabnyom/index.php>

A fenti címen elérhető internetes oldalon keresse meg az ökológiai lábnyom fogalmát!

Készítse el a portálon elérhető program alapján saját ökológiai lábnyomát!

²⁵ Diszfunkcionális: zavart működés

²⁶ Globális: egészre vonatkozó, itt: az egész földre vonatkozó