

Írta: Galambos Pál

A válságstáb

„Válságstáb alakult a XVII. kerületben” – adta hírül nyár elején több újságcikk is az eseményt. Természetesen egy ilyen rövid híradásban csak a néhány mondatos lényeg, maga a tény kaphat nyilvánosságot. A kerületi szociális ellátórendszeren belül bekövetkezett módosulás, a stáb megalakulását indukáló tényezők, a kezdeti működési nehézségek, valamint az ebből leszűrt tapasztalatok és szakmai polémiák részletesebb kifejtést igényelnek.

Maga a válságstáb elnevezés – bár az általunk vélt tartalmat lefedi – mégis félreértésekre adhat akaratlanul is okot. Mit is jelent egy fővárosi peremkerület lakosainak, a szociális és mentális, no meg egészségügyi segítő hálózat klienseinek és persze az ott dolgozó szakembereknek a válság kifejezés? Egyáltalán azonos lehet-e az általunk használt válság szó a szakmai berkekben gyakrabban használt krízissel? A segítő szakmák helyi képviselői felvállalhatják-e a krízisprevenció, a krízisoldás klasszikus, pszichológiai tartalmú feladatait és annak felelősségét?

Ahhoz, hogy a kezdeményezés jelenlegi szakaszában hiteles és érthető választ tudjak adni ezekre a kérdésekre, röviden be kell mutatnom a válságstáb, illetve a mellette március óta működő kerületi szociális fórum eddigi munkáját.

A Rákoskeresztúri Családsegítő Központban – munkahelyünkön – kollégáimmal gyakran találkoztunk olyan problémákkal, amelyek gyors és szakszerű megoldásához a kerületben működő más szociális és egyéb intézmények, szervezetek együttes erőfeszítése kikerülhetetlen. Az esetek kapcsán így létrejövő informális munkakapcsolat azonban sokszor bonyolult, nehézkes szervezőmunka eredménye, s olykor a megoldásra váró probléma súlyossága, a valós krízishelyzet nem is hagy erre elegendő időt.

Általában is elmondható, hogy a szociális munkás állandó „időkényszerben” dolgozik, hiszen a hozott esetek legnagyobb részében olyan későn jön létre a találkozás a kliens és segítője között, hogy már csak az akut beavatkozásra van lehetőség. Ilyenkor az azonnali segíteni akarás háttérbe szoríthatja az információs bázisra épülő átgondolt, megtervezett és ezért időigényes probléma-megoldási folyamat végrehajtását.

Az akut krízishelyzet ugyan nem általános jelenség, ennek ellenére családsegítőnkben is rendszeresen jelentkeznek váratlanul fedél nélkül maradt emberek, akiknek befogadóra van sürgősen szükségük.

Találkozunk például kórházból a fűtetlen lakásba elbocsátott, ápolásra szoruló idősekkel, megromlott egészségi állapotú otthontalanokkal, éhezőkkel, vagy váratlan tragédia miatt összeomló családokkal. Előfordul, hogy az igazságszolgáltatás „emeli ki” a családfenntartót, de gyakori a fiatalok terhesség miatt, vagy otthonról való elűldözésből fakadó kritikus helyzet is. Közös jellemzőjük a fenti sorsoknak, hogy nincs idő kivárni, amíg a különféle intézményes segítői formák mozgásba lendülnek. Az emberi sorsok alakulása nem képes alkalmazkodni a hivatali működési rendhez, az ügyintézési határidőkhöz. Ilyenkor a gyorsaság a segítségben a későbbi súlyos következmények megelőzését, elhárítását is jelentheti.

A válsághelyzetet persze mindenki másként éli meg. Van, aki mellett ott állnak a barátok, a család, s napról napra támogatják az illetőt lelkileg, sőt anyagilag is. De van, akinek egyedül kell megbirkóznia a váratlan problémákkal, s ha erre nem képes, akkor gyakran intézményes segítőkhöz fordul. Ezeknek az embereknek érezniük kell, hogy a másik oldalon helyet foglaló szakember a helyzet magaslatán áll, a megoldás megkeresésében számíthat rá.

Válságba került családok, egyedülálló emberek nap mint nap felkeresik természetesen a segítő intézmények egyikét-másikát. Az emberi problémák sokszínűsége és összetettsége azonban az azonnali segítségnél olykor szinte polihisztóriai felkészültséget igényel a szociális munkát végző kollégától. A meglévő intézménystruktúra, a feladatmegosztás és illetékességi szabályok nem kedveznek az előbbi igény kielégítésének.

Tekintettel arra, hogy a kliensek által felkínált, hozott problémahalmaz előbb már említett változatossága nem képes alkalmazkodni az intézményközi, szakmaközi kompetenciahatárokhoz, így a kríziselhárításnál is több szakterület együttes és egyidejű akut válságkezelésére van szükség a szakszerűség és eredményesség érdekében.

Fontosnak tartottuk ezért, hogy az egyre nehezedő társadalmi-gazdasági helyzetben létrejövön az interdiszciplináris és Célorientált együttműködés feltétele a kerületi szociális és mentálhigiénés segítségnyújtásban. Ennek megvalósításához az érintett szervezetek presztízséftől távolságtartását kellett első lépésben feloldani. Véleményünk szerint az ehhez vezető út a szakmai véleménycseréken, a rendszeres konzultációkon és vitákon keresztül érhető el.

Majdnem két hónapos szervezés és előkészítés után márciusban elindítottuk a szociális fórumot. Ez számunkra a kerületet érintő és a segítő foglalkozásúak, a szociálpolitikusok számára megoldásra váró problémákra a válaszkérés, az eltérő – intézményfüggő – megoldások konszenzusos közelítése.

A kerületben eddig nem működött olyan szakmai fórum, ahol az önkormányzati döntéshozók, a hivatalban dolgozók, a segítő intézmények, a különböző egyházi szervezetek képviselői, a társadalmi szerveződések (alapítványok, egyesületek, klubok, érdekképviseletek) együttműködést célzó rendszeres konzultációkon cserélhettek volna véleményt.

Az eddigiekben hat alkalommal jött létre ilyen találkozó a családsegítőnk koordinálásával, amelyek kiemelt témái: a krízishelyzetek, a kerületi problématérkép felvázolása, a szociális munka különböző formáinak bemutatása, a segélyezés dilemmái, a válságstáb az elméletben és a gyakorlatban, valamint a „problémás gyermek”.

Az említett résztvevők korábbi alkalomszem informális munkakapcsolata kevésbé tette lehetővé a másik fél céljainak, tevékenységének és „stílusának” megismerését, s e nélkül az e-setek kapcsán nehezen létrehozott együttműködés is akadozott.

A rendszeres (havi gyakoriságú) szakmai fórum, amelyen a részvétel természetesen szabadon eldönthető, eredménye immáron nap mint nap tapasztalható. Sokkal könnyebb, egyszerűbb és gyorsabb a találkozók kapcsolatépítési lehetősége után a konkrét esetek megoldásához a korábbi távolságtartási falakat átlépni, és a kompetenciahatárookra való hivatkozás nélkül együttműködni.

Jelenleg 25-30 résztvevővel, akik kb. húsz szervezetet képviselnek, dolgozunk a szociális fórumon, ezzel közelítve a találkozók elején kimondott közös cél felé, s így lerakva (angolszász terminológiát használva) az ún. intézményközi konferencia alapjait.

Az általunk válságstábként nevezett „gyorsreagálású” segítő szakemberekből alkalmanként felálló munkacsoport, az intézményközi konferencia megszervezésének gondolata, illetve az ott alkalmazható hatfázisú problémamegoldó modell nem új. Gyakorlatilag Black és Dewey elméletét használtuk fel a megvalósításnál.

A szükségletek feltárása, az adott probléma definiálása; a megoldások összegyűjtése; majd ezek mérlegelése; a kiválasztás vagy döntés; a megvalósítási terv elkészítése és a feladatkiosztás; végül az értékelés adja a szerkezeti vázát az adott probléma intézményközi (több résztvevős) közös megoldásának.

Az adott szociális krízis gyors oldását, a válaszkérés és intézményközi reagálást megcélzó, a konkrét összehangolt, egymást erősítő, a feladatokat konszenzussal elosztó segítségnyújtásra, tehát a válságstáb ülésére már több eset kapcsán sor került.

Ezekon a találkozókon leggyakrabban a hivatal családvédelmi (gyámügy) munkatársa, az egészségügy körzeti szolgálata, az idősgondozás illetékese, továbbá a helyi pszichiátriai gondozó, a szociális csoport, a nevelési tanácsadó és a családsegítő munkatársa vett részt, de ez nyilvánvalóan esettípus függő. Természetesen a válságkezelésben érintett szervezetek mindenkori összetétele is befolyást gyakorol az ülés forgatókönyvére.

A stáb csak a konkrét megoldásban érintett résztvevőket mozgósítja, tehát jóval szűkebb kör vesz rajta alkalmanként részt, mint a fórumokon. A válságstáb ülései a többszöri találkozók ellenére is – hiszen nem olyan régóta végezzük az új, formalizált menetrend szerint – még a gyakorlatszerzés, a tanulás fázisát jelentik. Az ilyen jellegű segítő munkának kerületünkben nincsenek hagyományai, gyakorlati tapasztalat is még viszonylag kevés áll rendelkezésünkre. Az eddigi eredmények azonban egyértelművé teszik mindannyiunknak, hogy az eseteink bizonyos részében csak ezzel a módszerrel lehetséges akut válságkezelési szakszerűen és hatékonyan elvégezni.

A főváros XVII. kerületében – csakúgy, mint sok helyen – az 1995. esztendő az önkormányzati költségvetés komoly csökkentését jelentette, tehát a lakosságról való gondoskodás az olykor kritikus pénzügyi helyzetben egyre nehezebbé vált.

Nálunk legszembetűnőbb és legfájóbb következménye, hogy a szociális kiadások drasztikus lefaragása is bekövetkezett, így a szociális intézményekben dolgozók komoly aggodalommal próbáltak egy új, a megváltozott körülményekhez igazodó segítő stratégiát megtervezni.

Mivel Budapest egyik legszegényebb kerületéről van szó, az itt élők is egyre nehezebben megoldható problémákkal, szociális krízishelyzetek sokaságával találkoznak.

A segíteni hivatott szervezetek a költségvetési szorítás miatt a régi módszerekkel már egyre kevésbé tudtak a megnövekedett feladatokkal megbirkózni, így a professzionális segítő munka biztosításához a korábbinál magasabb szintű koordináción és kooperáción keresztül lehetséges eljutni.

Ezt elősegítő jött létre a családsegítő kezdeményezésére a családokat támogató egyéb intézmények aktivitásának összehangolását célzó szociális fórum és kerületi válságstáb.