

**SZEREPKONFLIKTUSOK A GYERMEK- ÉS
IFJÚSÁGVÉDELEMBEN**

Jelige: LHH-742

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék	ii
Ábrák jegyzéke	iii
Bevezetés	1
Első fejezet.....	3
Szociális szolgáltatás az iskolában	3
1.1 Gyermek- és ifjúságvédelem	3
1.2 Iskolai szociális munka.....	4
Második fejezet.....	7
A szerepek.....	7
1.1 A szerepekről	7
1.2 Szerepek a segítő szakmában.....	9
1.3 Szerepkonfliktusok	13
Harmadik fejezet.....	15
A segítő szerepeinek vizsgálata	15
2.1 A kutatás módszertani kérdései	15
2.1.1 A kutatás módszertana	15
2.1.2 Kutatási kérdések	16
2.1.3 A kutatás hipotézisei	17
2.1.4 A vizsgálat célcsoportja	17
2.2 A vizsgálat célja.....	17
Negyedik fejezet	19
A kutatás	19
1.1 Az eredmények	19
1.2 Mi állhat a kapott eredmények hátterében?	22
1.3. A hipotézisek vizsgálata	26
Befejezés.....	30
Felhasznált irodalom.....	32
FÜGGELÉK	35

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ÁBRA A PROBLÉMÁK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA	21
2. ÁBRA A SEGÍTŐI SZEREPKATEGÓRIÁK MEGOSZLÁSA	1

BEVEZETÉS

Napjainkban egyre többször hallhatunk arról, hogy az oktatási intézményekben sok probléma merül fel a gyermekekkel kapcsolatosan, amely miatt az iskola nem tudja ellátni megfelelően az alapfunkcióját. A problémák enyhítésében, megoldásában gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök segítik a pedagógusok munkáját, szerencsésebb esetben iskolai szociális munkások is bekapcsolódnak ebbe a tevékenységbe.

A segítő szakma átalakulóban van. Új szakmai területek, technikák, elvárások és stratégiák jelennek meg a változó valósággal és a szakma számára megfogalmazott megrendelésekkel kapcsolatban. Vajon az átalakulás következtében hogyan változik a szakmakép, milyen identitással lépnek ki a szakemberek a képzésből? Milyen szakmai szocializáció mentén fejlődik, és a szakemberek milyen sémákat visznek magukkal s ez mennyire felel meg a környezeti elvárásoknak?

Az oktatási intézményekben egyre több helyen találkozhatunk egy új szolgáltatással, az iskolai szociális munkával. Az iskolai szociális munkának a segítő szakmák közé történő integrációjával kapcsolatban fölmerülnek olyan gondolatok, amelyek az új szakma születésének alapkérdéseit vetik fel.

A dolgozat az új szolgáltatás rendszerintegrációjának egy szegmensére, a segítői szerepekre helyezi a hangsúlyt. Fontos megvizsgálni, hogy a segítővel szemben milyen szerepelvárások érkeznek, melyekre reagálnia kell. A sikeres rendszerintegráció alapját az képezi, ha a szolgáltatást nyújtók figyelembe veszik a kliens igényeit, s erre alapozva tevékenykednek. Az elsődleges tapasztalatok azt mutatják, hogy a segítő szolgáltatással kapcsolatos szerepelvárások az utóbbi években alapvetően átalakultak, s a segítő szerepével kapcsolatban egy új, sok tekintetben az eddigiekhez képest eltérő szerepelvárás fogalmazódik meg, melynek elemeit a szolgáltatást igénye vevők társadalmi státusza jelentősen befolyásolja.

Pataki Éva (2009) álláspontja szerint a szociális munkásoknak munkájuk során a kontroll és a segítőszerep kettősségével kell megbirkózniuk, mely nem egyszerű feladat. A segítővel szembeni szerepelvárások vizsgálatánál érdekes megfigyelési szempont lehet, hogy a kliens elvárása, vagy a többségi társadalom által a szakmára erőltetett elvárás fog érvényesülni? A szolgáltatás nyújtás során vajon melyik elvárás fog erőteljesen érvényesülni?

A kutatás eredményét elemezve továbbá arra keressük a választ, hogy a segítő szakmákkal kapcsolatban megfogalmazott igények mögött milyen egyéni, társadalmi okok, értékmintázatok húzódnak meg.

A kutatás aktualitását az adja, hogy az iskolai szociális munka mint új szolgáltatás az oktatási intézményekben most kezd teret nyerni. A dolgozat az új szolgáltatás rendszerintegrációjának egy szegmensére, a segítői szerepekre helyezi a hangsúlyt. Fontos megvizsgálni, hogy a segítővel szemben milyen szerepelvárások érkeznek, melyekre reagálnia kell. A sikeres rendszerintegráció alapját az képezi, ha a szolgáltatást nyújtók figyelembe veszik a kliens igényeit, s erre alapozva tevékenykednek.

A dolgozat a kutatás témakörében három hipotézisre keresi a választ. Az első hipotézis szerint a segítő szakemberrel szembeni legfőbb szerepelvárás a segítő és a bizalmi szerep. A második hipotézis szerint a szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást. A harmadik hipotézis értelmében az új szakma által kínált szerepkészletek összhangban vannak az elvárt szerepigényekkel.

A hipotézisek felállításának alapját a gyermek- és ifjúságvédelemmel, iskolai szociális munkával, a szerepekkel, szerepdimenziókkal, segítői szerepekkel, kapcsolatos szakirodalmi áttekintések, és a korábbi években az iskolai szociális munkás szerepben eltöltött gyakorlati tapasztalatok adják.

ELSŐ FEJEZET

SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁS AZ ISKOLÁBAN

A dolgozat jelen fejezete az oktatási intézményekben jelenlevő gyermek- és ifjúságvédelmi felelős munkáját, valamint az iskolai szociális munka kialakulóban lévő rendszerének néhány alapkérdését tárgyalja. Bemutatásra kerül a szolgáltatások működésének rendszere, törvényi szabályozás, a segítők feladatai, valamint a segítő szakemberekkel szembeni szerepelvárások.

1.1 GYERMEK- ÉS IFJÚSÁGVÉDELEM

Az oktatási intézményekben az iskolai szocializáció elősegítése, a társadalmi integráció erősítése, a pedagógus feladatainak megkönnyítése, a veszélyeztetettség megelőzése, megszüntetése, stb. érdekében az intézmények jelenleg gyermek- és ifjúságvédelmi felelősöket alkalmaznak. Néhány iskolában az új szemléletnek és a reformoknak köszönhetően már elkezdődött egy új típusú szolgáltatás bevezetése, azaz az iskolai szociális munkások alkalmazása (*Jankó 2009*).

A gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök munkáját a Köznevelésről szóló 1993. évi LXXIX. törvény szabályozza, mely meghatározza, hogy az általános iskolákban, középiskolákban, kollégiumokban egy státuszban alkalmazható gyermek- és ifjúságvédelmi felelős (*Barcsi 2007*). A gyermek- és ifjúságvédelem szolgáltatás minden gyermekre kiterjed, a gyermekek testi, lelki és mentális fejlődését segíti elő a feltételek megteremtésével. A Köznevelési törvény 41.§ (6) bekezdése rendelkezik arról, hogy az oktatási intézmények ellátják a „tehetségkutatással, tehetséggondozással, a korai tanulási, beilleszkedési nehézségek korrekciójával, a hátrányos helyzetű gyermekek felzárkóztatásával kapcsolatos feladatokat”, mindemellett ellátják a gyermek- és ifjúságvédelemmel kapcsolatos feladatokat is: felderítik és megszüntetik a diákokat veszélyeztető tényezőket, teszik mindezt pedagógiai eszközökkel. A gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök az észlelő- és jelzőrendszer tagjaiként munkájuk során együttműködnek a gyermekjóléti szolgálattal (*Baráth és mtsai 2007:34*).

Az oktatási intézményekben alkalmazandó gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök általában órakedvezményt kapva látják el az általános és a speciális gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat. Az általános feladatokhoz sorolható többek között a tankötelezettség biztosítása, egészségnevelés, prevenciós tevékenységek, a hátrányos helyzet és a veszélyeztetettség felismerése, megelőzése, a pedagógusok munkájának segítése stb. A speciális gyermek- és ifjúságvédelem magába foglalja a speciális helyzetű csoportok segítségét (családlátogatás, felzárkózás, korrepetálás stb.) (Barcsi 2007; Baráth és mtsai 2007).

A gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök munkájuk során az oktatási intézményekben a problémák kezelésére pedagógiai eszközöket alkalmaznak. Ahogy már említésre került, tevékenységüket a legtöbb esetben pedagógiai feladataik mellett órakedvezmény fejében látják el, tehát nem teljes állásban. Érdekes vizsgálat alá vonni, hogy az általuk használt pedagógiai megoldási módokkal milyen hatékonysággal tudják a feladataikat ellátni. Továbbá az is kérdéses, hogy a gyermek- és ifjúságvédelem mennyiben tud a problémák kezelésére koncentrálni, s a tevékenységüket mennyire határozza meg inkább a tevékenységükkel járó dokumentáció (Jankó 2009, 2010; Gakovic 2007).

A gyermek- és ifjúságvédelmi felelős munkáját törvény szabályozza, melynek következtében látható, hogy a feladata egyrészt szolgáltató tevékenység, másrészt segítő tevékenység. Tevékenységében felfedezhető a kontroll funkció és a segítő funkció együttes jelenléte is, melyek a segítővel szemben ellentétes elvárásokat fogalmaznak meg, s ennek következtében szerepkonfliktusok lépnek fel.

1.2 ISKOLAI SZOCIÁLIS MUNKA

Az iskolai szociális munka napjainkban törvényben nem szabályozott szolgáltatás. Bevezetésével kapcsolatban felmérések készültek¹, valamint szakmai állásfoglalások szólnak a szolgáltatás fontossága mellett. Mindezek eredményeként a Kormány 1430/2011. (XII. 13.) Nemzeti Társadalmi Felzárkóztatási Stratégia

¹ Például az „Iskolai szociális munka és gyermekvédelem 2008” c. kutatás - MISZME; „Diákjogok és pedagógusjogok az iskolában” c. kutatás – Kurt Lewin Alapítvány

végrehajtási terve kimondja, hogy az iskolai szociális munka szolgáltatást be kell vezetni a gyermekjóléti alapellátás rendszerébe (*Jankó 2008*; ²).

A szolgáltatás bevezetésének alapfeltétele, hogy a szakma minden szempontból kidolgozott keretek között integrálódhasson a gyermekvédelmi alapellátások közé. Az iskolai szociális munka elméleti háttere és gyakorlati alkalmazásának körülményei még nem elég kiforrottak. A decentralizált modell segítségével olyan rendszert kívánnak kialakítani, mely az adott intézmény igényeire épül, s az ott jelen lévő probléma megoldására törekszik (*Vucskó 2002*).

Az iskolai szociális munka definiálására Bányai Emőke (2000) leírása a meghatározó, aki úgy határozza meg az iskolai szociális munkát, hogy „az iskoláskorú gyerekek képességeinek, lehetőségeinek legoptimálisabb kibontakozását segíti szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításával” (*Bányai 2000*: 3).

Az iskolai szociális munka magyarországi gyökerei közel nyolcvan éves múltra tekintenek vissza, de a szociális munka az oktatási intézményekben a rendszerváltás után, a kilencvenes években kapott nagyobb hangsúlyt. A társadalmi-, gazdasági változások a felszínre hozták a lappangó problémákat (*Bányai 2006*).

A szakemberek szerint a problémák napjainkban egyre nagyobb arányban fordulnak elő, s az iskolában dolgozó szakembereknek olyan problémát kell megoldaniuk, amelyre nincsenek megfelelő eszközeik. Ezért lenne fontos egy olyan szolgáltatás bevezetése, amely alternatívát kínál a problémák hatékony kezelésére (*Jankó 2009*).

Az iskolai szociális munka a gyermek- és ifjúságvédelemhez képest egy kiforrottabb rendszerszemlélettel dolgozik. Törvény nem kötelezi a közoktatási intézményeket a szolgáltatás bevezetésére, de már komoly erőfeszítéseket tettek annak érdekében, hogy az új szakma minél hamarabb integrálódhasson a gyermek- és ifjúságvédelem rendszerébe.

Az új szolgáltatással szemben a szakemberek több elvárást is megfogalmaztak, több javaslatot is tettek a hatékonyabb integrálódás érdekében. Elsők között kell megemlíteni, hogy az iskolai szociális munkás személye nem lehet pedagógusként is dolgozó szakember, munkáját a tantestülettől függetlenül végzi (*Jankó 2008*). Ez abból a szempontból lehet nagyon fontos, hogy nem alakul ki alá-fölérendeltségi viszony a segítő és a diákok között, hiszen nem a tanóra élménye határozza meg a szociális

² <http://jogszabalykereso.mhk.hu/MK11149.pdf>

segítővel történt interakciót, s fordítva (*Torgyik 2008*). Itt láthatjuk az egyik alapvető különbséget a gyermek- és ifjúságvédelem, valamint az iskolai szociális munka között.

Az új szolgáltatásban dolgozó szakembereknek multidiszciplináris tudással kell rendelkezniük, hiszen a problémák komplexen jelennek meg. Az iskolai szociális munkás egyaránt kapcsolatot tart a diákokkal, a szülőkkel és a pedagógusokkal. Módszerei között szerepel az egyénnel, családokkal, csoportokkal, közösségekkel végzett szociális munka is, ami megkívánja a multidiszciplináris tudást. A tevékenységek mélyebb vizsgálata során láthatjuk, hogy feladata többek között a tanácsadás különböző élethelyzetekben (pályaválasztás, iskolaváltás, tanár-diák konfliktus), közvetítés a szülő és a pedagógus közötti interakcióban, osztálykohézió erősítése csoportos módszerekkel, közösségfejlesztés, együttműködések erősítése stb. (*Gergál – Máté 2008*).

Az oktatási intézményekben a problémák tárházával találkozunk, melyek különböző megoldási módokat igényelnek. Más jellegű probléma merül fel az általános iskolákban, a gimnáziumokban, a szakközépiskolákban, szakiskolákban. Ezért nagyon fontos, hogy a szolgáltatás a szolgáltatás igénybevevőjének igényeihez igazodjon. Jankó Judit (2010) szerint ezért kiemelkedően fontos, hogy az oktatási intézményekben az iskolai szociális munka decentralizált modelljével dolgozzanak a szakemberek. A modell lényege, hogy a helyi erőforrásokkal reagáljanak az ott felmerülő igényekre (*Jankó 2010*).

A dolgozat arra keresi a választ, hogy a napjainkban az oktatási intézményekben a segítő szakemberekkel szemben milyen szerepelvárásaik vannak a tanároknak, a diákoknak, és a szülőknek, s mi állhat az eredményeknek hátterében.

MÁSODIK FEJEZET

A SZEREPEK

A dolgozat jelen fejezetében kerül sor a szerep fogalmának tisztázására, valamint a szociális segítő szerep-kategóriáinak bemutatására. Továbbá bemutatásra kerülnek a szerepkonfliktusok is.

1.1 A szerepekről

A szerep fogalmának definiálására többen tettek kísérletet, melyek közül a legfontosabb elméleteket kívánja a dolgozat bemutatni.

A szerep fogalmának meghatározásának, tisztázásának kezdeti lépései az 1930-as években Ralph Linton, Margaret Mead és Jacob Levy Moreno nevéhez köthető (László 1998). Ralph Linton különböző pozíciókhoz köti a szerepképződést (Csepeli 2005). Elméletében tehát fontos szerepet játszik az egyén által betöltött pozíció, hiszen ez határozza meg a szerepet. Margaret Mead definíciójában is fontos szerepet játszik az adott szituáció, hiszen a szerepeket az adott helyzetben alakított viselkedés szabályokra épülő együttese adja. A szerep meghatározásakor napjainkban is Margaret Mead meghatározását használják (László 1998). Jacob Levy Moreno nevéhez köthető a társas hatás, a társas alkalmazkodás vizsgálata. Szociometriai vizsgálatokra alapozza elméletét, melyet négy kategóriából épít fel. Az első kategória szerint szociológiai dimenzióban, azaz szociokulturális elemekkel vizsgálja a szerepeket. A második dimenzió a színház világához kapcsolható dimenzió, a harmadik egy szociálpszichológiai dimenzió, mely szerint a szerep az egyén által kialakított viselkedésminta. A negyedik dimenziót Moreno is az adott szituációhoz köti, mely meghatározza az egyén által betöltött szerepet (Mérei 2006). Látható, hogy Linton, Mead és Moreno elméletének közös vonása, hogy a szerepeket adott szituációhoz kötik, melyek nagyban befolyásolják az egyén által betöltött szerepet.

Szintén fontos elméletet tett közzé Erving Goffman is, aki az interpretatív szerepelméletek megteremtésének kiemelkedő alakja volt (Csepeli 2005). 1978-ben úgy határozta meg a szerep fogalmát, hogy a szerep nem más, mint „egyének tipikus reagálása bizonyos helyzetekben” (Goffman 1978: 183). Egy későbbi meghatározásban

Goffman a szerepet úgy definiálja, hogy „az a tevékenység, melyet bizonyos helyzetű ember akkor végezne, ha kizárólag a helyzetéből adódó normatív követelmények alapján kellene cselekednie” (Goffman 1981: 10). A szerepet továbbá úgy definiálta, mint a „szocializáció alapegysége”. (Goffman 1981: 10). Megkülönböztet tipikus szerepeket és olyan szerepeket, amelyek az egyén adott helyzetben konkrét szerepjátéka. A tipikus szerepek általában eltérnek a normatív modellektől. Továbbá elmélete szerint az ember az adott szituációban betöltött szereppel egyidejűleg információkat oszt meg magáról, melyekből a környezete konzekvenciát von le (Goffman 1978). Látható, hogy Goffman elméletében is helyet kap az adott szituáció, ahogy már Linton, Mead és Moreno estében is láthatjuk, de Goffman már egy sokkal letisztultabb szerepfogalommal operál.

Említést kell tenni Buda Béláról is. Megfogalmazása szerint „a szerep olyan kollektív, meghatározott viselkedésformákra vonatkozik, amelyeknek végrehajtása mélyen involválja a személyiség legfontosabb összetevőit, érzelmeket, motivációkat mobilizál, attitűdöket kelt, sajátos értékviszonyokat jelenít meg” (Buda 1997: 113). Látható, hogy ebben a definícióban a szerep öntudatlanul megy végbe, mely sorozatos cselekvésben nyilvánul meg. Buda Béla megfogalmazásában is megjelenik az az elem, mellyel Goffmannál is találkozhatunk, mely szerint a betöltött szerep információkat, attitűdöket küld a környezete számára, mellyel az egyént azonosítják.

A szerep egy másik megfogalmazás szerint egy olyan funkció, amelyet az emberek egy adott szituációban gyakorolnak (Csepeli 2005). Itt már az vehető észre, hogy a szerepek nem feltétlenül öntudatlanul mennek végbe, s azokat meghatározzák az adott szituációk, amelyben az egyén belekerült.

Egy következő megfogalmazás szerint a szerepeket befolyásolják a társadalomban elfoglalt pozíciók, a státusok, az előírt viselkedési szabályok. Emberek közötti interakciókban vannak jelen, esetenként, kultúránként változnak, de találkozhatunk olyan szerepekkel is, amelyek minden kultúrában azonos jelentéssel bírnak. Ilyen lehet például az anya szerep (Szabó – Vörös – N. Kollár 2004). Jelentős előrelépés tapasztalható és az figyelhető meg, hogy a szerep fogalom egy tágabb értelmezésben értendő, hiszen már nem csak az adott szituáció határozza meg, hanem a társadalom által előírt normák, szabályok, esetleg a kulturális értékrendek.

Mérei Ferenc szerint a „szerep nem más, mint a státusz megjelenítése” (Mérei 2006: 218). A szerepet egy komplex rendszer határozza meg, melyet jogok,

kötelezettségek, magatartásrendszerek alakítanak (Mérei 2006). Tehát Mérei Ferenc a szerepet a státusszal azonosítja.

Megfigyelhető, hogy a szerepek történeti megfogalmazásának fejlődésében is kirajzolódik, hogy a szerepek nem állandóak, továbbá élethelyzethez, szituációhoz kötöttek, olykor normák szabályozzák, de léteznek olyan szerepviselkedések is, amelyek hosszabb ideig elkísérik egy személyt az élete során. Ilyen lehet a női szerep, a feleség szerep, a gyerek szerep (Buda 1997).

Fontos megemlíteni a szerepdefiníciók kapcsán, hogy a szerepeket csoportosítani lehet: veleszületett és szerzett szerepekre. A veleszületett szerepek viszonylag állandónak nevezhetőek, hiszen ide sorolhatóak a nemi szerepek (fiú-lány). A szerzett szerepek a veleszületett szerepekkel ellentétben nem állandóak, hiszen különböző élethelyzetekhez köthetőek, melyek megváltozhatnak. Ilyen lehet például a házasságkötés alapján szerzett szerepek, foglalkozáshoz köthető szerepek, társadalmi mobilitás útján szerzett szerepek (Csepeli 2005).

1.2 Szerepek a segítő szakmában

A segítő szerep definiálásánál a dolgozat az oktatási intézményben dolgozó szociális segítő szakemberek – gyermek-és ifjúságvédelmi felelős, iskolai szociális munkás – szerepét kívánja definiálni. A kutatás arra kíván rávilágítani, hogy az iskolai szociális munka szolgáltatás és a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős munkájában hol mutatkoznak eltérések, mivel és mennyivel kínál több lehetőséget, eszközt az iskolai szociális munka az oktatási intézményekben. A dolgozat aktualitását az adja, hogy a segítő szakma változáson megy keresztül, s egy új szakma van születőben, az iskolai szociális munka. Fontos megjegyezni, hogy a magyarországi modern iskolai szociális munka a tapasztalatok hiánya, valamint a szűk szakirodalmi források miatt nem rendelkezik kidolgozott módszertannal és intézményrendszerrel. Így a kutatás az iskolai szociális munka rendszerintegrációjának egy szegmensére, a segítői szerepek vizsgálatára helyezi a hangsúlyt, s rávilágít arra, hogy a szolgáltatás igénybevevői a problémák megoldása során milyen segítői attitűdöt vár el a segítőtől.

A segítő szakmában betöltött szerepet a dolgozat a korábban vizsgálat alá vont szerepelméletek tükrében úgy definiálja, hogy a segítő szerep nem más, mint az a

szerzett szerep, mely információkat hordoz a szolgáltatás igénybevevője számára, s ezt a szerepképződést befolyásolják a foglalkozásból adódó szituációk, a társadalom és a közvetlen környezete által elvárt normák.

Ha a különböző szerepdefiníciókat megvizsgáljuk, látható, hogy a segítő szakmában szerzett, felvett szerepek sem állandóak, hiszen elsősorban ebben az esetben is bizonyos szituációhoz köthetőek: a segítő és a segített között kialakult kapcsolathoz.

A segítő munka folyamán a segítő szakemberek szerepei egy további szempontrendszer szerint is csoportosíthatóak. Pataki Éva (2009) definíciója szerint a segítő szakemberek különböző szerepkategóriák szerinti szerepeket vesznek fel. Hat fő kategória szerint csoportosítja, melyek a következők:

- a segítő (beszélgetőtárs, közvetítő, terapeuta, lelki támogató stb.),
- kontrollőr (hatósági személy, bíró, tekintély stb.),
- bizalmi (támogató, tűzoltó, védelmező, ápoló, ügyvéd, cinkos stb.),
- tanácsadó (partner, barát, apa-anya, szülő-helyettes, testvér stb.),
- ellenfél (ellenség, bűnbak, hivatalnok, detektív stb.),
- szakértő (vezető, tanár, példakép stb.).

Ezekhez a kategóriákhoz kapcsolhatók a szociális segítő szerepei (*Pataki és mtsai 2009*). Pataki Éva csoportosításából jól látszik, hogy a szerepek különfélék lehetnek, s az adott interakció, az adott szituáció határozza meg, hogy a segítő melyik szerepében tűnik fel. Érdekes megfigyelési szempont, hogy a társadalom, a közvetlen környezete, a kliens milyen szerepet vár el a segítőtől (*Pataki és mtsai 2009*).

Ezen pont attól válik különösen érdekessé, hogy a segítővel szemben több irányból érkeznek szerepelvárások – ahogy a dolgozat által definiált szerepből is látszik – melyeknek meg kell felelnie. Egyrészt a társadalomtól, másrészt a közvetlen környezetétől, harmadrészt a kliensétől. A segítővel szemben a társadalom által támasztott elvárásokat törvény szabályozza, melynek meg kell felelnie. A közvetlen környezetétől érkező szerepelvárásokon a dolgozat a segítő munkahelye felől érkező elvárásokat érti, melyet a munkaszerződések szabályoznak. Továbbá befolyásolja még a kliens irányából érkező elvárás, a kliens hozzáállása, milyen szituációban találkozik a segítő és a kliens, a kliens hogyan gondolkodik a problémáról. Ha jól megfigyeljük, a segítő három különböző szintű elvárásnak kell megfelelnie, ami korántsem könnyű feladat, s így a szerephordozó különböző szerepkonfliktusokba kerülhet ebben a ma korántsem egyértelmű rendszerben. De az valahol természetes. Az is természetes lenne,

hogyan az intézmény a kontrollőr a szolgáltatást igénybe vevő pedig a segítő szerepet várja el. Mégsem így van. Miért akarja a szolgáltató, hogy a segítő maga kontrollőr legyen? Miért akarunk erős társadalmi kontroll alatt élni? Mert kívülről ezt halljuk, vagy mert kifelé hárítjuk a felelősséget?

Pataki Éva definícióját vizsgálva a szociális szakember a segítő szerepkategóriában olyan magatartásformát vesz föl, amely során az érzelmek kölcsönös cseréjére épít. Ebben a szerepkategóriában a beszélgetőtárs, közvetítő, terapeuta, lelki támogató, védelmező, kísérő, tűzoltó stb. szerepeket veheti fel. Látható, hogy egyfajta támogató szerep társul a szociális segítőhöz. A segítő szerep, ahogy az elnevezés is sugallja, egyfajta katalizátorként működik. Segíti a klienst abban, hogy megtalálja a probléma megoldására az eszközt, azaz képessé teszi a saját problémájának megoldására (empowerment). A kliensnek nem eszközre van szüksége a saját problémájának megoldásában, hanem a pozitív megerősítésre, hogy képes legyen a fennálló problémát önmaga megoldani (*Gosztonyi – Pik 1998; Pataki 2006*).

A szociális segítő szerepeihez kapcsolódó második kategória a kontrollőr. A kontrollőr segítő legtöbbször hatósági személyként, bíróként nevezhető meg. A szociális munkában a kontrollt legtöbbször negatív értelemben használjuk, hiszen ellenőrizzük az egyént, cselekedeteit (pl.: ellenőrzi az életvitelét). Pritchard és Taylor szerint a szociális munkások állandó kontroll funkciót töltenek be, hiszen az állam alkalmazottjai, s munkájukat törvények szabályozzák, így nem zárható ki a kontroll szerep. A kontroll funkció nem minden esetben értendő negatív szerepként, hiszen ha az egyén érdekeit helyezi előtérbe, akkor pozitív szerepként értelmezhető (*Pritchard – Taylor 2000*). Ha a fent említett definíciókat, valamint a dolgozat segítő szakemberekre vonatkozó szerepfogalmát vizsgáljuk, akkor láthatjuk, hogy a társadalom milyen mértékben határozza meg a szerepet. Pritchard és Taylor is erre hívja fel a figyelmet, hiszen a törvények automatikusan kontrollfunkciót társítanak a szerepekhez, melyek egy előre meghatározott attitűdöt várnak el a segítőtől.

Pataki Éva szerint a szociális munkásnak a segítő és a kontrollőr szerep kettősségének problémájával kell megbirkóznia. Elmélete szerint a betöltött szerep attól függ, hogy ki a szolgáltatás megrendelője: az állam vagy a kliens. Álláspontja szerint nem húzható éles határ a segítő és a kontrollőr szerepkör között, mert különböző elvárások lépnek fel a segítővel szemben (*Pataki 2006*). Az oktatási intézményekben dolgozó szociális szakemberek szerepeinek kategorizálása is nehéz abból a

szempontból, hogy különféle elvárások vannak (a társadalom, a közvetlen környezete, valamint a kliens által).

A szociális munkás harmadik szerepkategóriája a bizalmi. A bizalmi szerepek a segítő kapcsolatok alapkövei. A szociális munka Etikai Kódexe is kimondja, hogy a kliens és a segítő közötti kapcsolat a bizalmon alapul³. A segítő és a segített közötti munkakapcsolat akkor a legeredményesebb, ha a bizalmi kapcsolaton alapul. Ebben a szerepkategóriában a segítő általában a támogató, tűzoltó, védelmező, ápoló, cinkos szerepeket tölti be. A segítő bizalmi szerepkategóriákkal olyan problémák kezelésében a leghatásosabb, melyek partner-kapcsolatot kívánnak meg a segítőtől (pl.: szénvedélybetegség, fiatalkori terhesség) (Pataki 2009; Szalai é.n.).

A tanácsadó szerepkörben partner, barát, apa-anya, szülő helyettes szerepeket várhatunk el, melyek során a kliensek nem megoldási módot várnak el a segítőtől, hanem tanácsot, iránymutatást szeretnének kapni problémáik megoldásában. Ebben az esetben a segítő szakember legfontosabb feladata a pozitív megerősítés. A segítő szakember tanácsadói szerepének véleményformáló ereje is lehet, így komoly felelősséggel jár (Asquith – Clark – Waterhouse é.n.).

A szakemberek ötödik szerepkategóriája az ellenfél, mely során ellenfél, bűnbak, detektív, hivatalnok szerepeket tölti be (Pataki 2009). A dolgozat álláspontja szerint a segítő és a segített közötti partnerkapcsolatot ebben az esetben elsősorban nem a bizalmas partnerkapcsolat határozza meg, és a kötelezett kliensek problémáinak megoldása esetében gyakran előforduló szerep.

A szakértő szerepkategória az utolsó szerepkategória, melyben a szakember vezető, tanár, példakép szerepeket vesz fel (Pataki 2009). A dolgozat álláspontja szerint a szociális munkás a kliens problémáinak megoldását szakértőként irányítja. A segítő-segített közötti hierarchia figyelhető meg, ami a kevésbé hatékony problémamegoldáshoz járul hozzá.

A szociális segítő szerepkategóriáit vizsgálva az állapítható meg, hogy a segítő kapcsolatokban legtöbbször a segítő, a kontrollőr, a bizalmi és a tanácsadó szerepek használatosak, hiszen ezek segítségével hatékonyabb problémamegoldás valósulhat meg.

³ <http://www.hilscher.hu/component/content/article/37-fooldal/119-a-szocialis-munka-megujitott-etikai-kodexe>

1.3 Szerepkonfliktusok

Az emberek életük során különféle szerepeket vesznek fel, ennek következtében elengedhetetlen, hogy bizonyos szituációk egymással ellentétes szerepet várnak el az egyéntől. Ilyenkor az egyén szerepkonfliktusba kerül.

Szerepkonfliktusok akkor lépnek fel, ha „a szerepkészlet különböző szerepküldői ellentétes igényekkel fordulnak a státusz betöltőjéhez” (Csepeli 2005: 194). A szerepkonfliktusok a szerepekhez hasonlóan csoportosíthatóak szerepek közötti konfliktusokra, szerepen belüli konfliktusokra és személy-szerep konfliktusokra (Csepeli 2005).

A szerepek közötti konfliktus akkor áll fenn, amikor az egyénnel szemben ellentétes szerepelvárások érkeznek. Ezt a konfliktustípust jól példázza a dolgozó édesanya példája. A gyermeke és a munkahelye által generált szerepelvárásoknak kell megfelelnie, mely nem könnyű feladat (Csepeli 2005; Szabó – Vörös – N. Kollár 2004).

A szerepen belüli konfliktus kiváltó oka az egy szerepen belüli ellentétes elvárások. Példaként említhető ebben az esetben a szociális segítő esete, amikor a segítség akkor valósulhat meg, ha a társadalom normáival szemben cselekszik (Csepeli 2005; Szabó – Vörös – N. Kollár 2004).

A személy-szerep konfliktus abból adódhat, hogy az egyén több feladatot vállal magára, mellyel nem tud megfelelő mértékben boldogulni, az egyik feladatát háttérbe kell helyezni (Csepeli 2005; Szabó – Vörös – N. Kollár 2004).

Az előzőekben bemutatott szerepkonfliktusokat nap mint nap tapasztalhatjuk. A szociális segítő szakmában a leggyakrabban a szerepen belüli konfliktussal találkozhatunk. A konfliktusok meghatározhatják a segítői munkát, annak minőségét. Fölvetődik a kérdés, hogy hogyan kerülhető el a szerepkonfliktus. Elmondható, hogy a szerepkonfliktusokat sok esetben nem tudjuk elkerülni, így választhatjuk a konfrontálódást és azt a megoldást is, hogy meg kell tanulni együtt élni velük. Szem előtt kell tartani, hogy a szerepkonfliktusok feszültséggel vannak tele (Csepeli 2005; Szabó – Vörös – N. Kollár 2004).

A szerepkonfliktusok elviselésére több megoldási alternatíva kínálkozik. Úgymint a figyelem megosztása (az egyén figyelme kerülje el a szerepkonfliktust, amíg az egyik feladatát végzi), az ideológiakovácsolás (az egyénnek saját maga kell elhinnie, hogy az egyik szerepe fontosabb, mint a másik), a kompromisszumképzés (a konfliktusos helyzetet úgy alakítja át, hogy nem konfrontálódik), a kábítás (valamilyen

külső segítséget vesz igénybe a szerepkonfliktusok elkerülésére, pl.: alkohol, kábítószer) és a menekülés (a konfliktusos helyzetet az egyén elhagyja) (*Csepeli 2005*). Természetesen ezen nem jelentek egyformán hatékony és javasolható megoldásokat.

HARMADIK FEJEZET

A SEGÍTŐ SZEREPEINEK VIZSGÁLATA

2.1 A kutatás módszertani kérdései

2.1.1 A kutatás módszertana

A kutatás első részében egy meglévő adatbázis adatait elemezve azonosításra került, hogy az oktatási intézményekben a diákok, pedagógusok, szülők megítélése szerint milyen problémák fordulnak elő az iskolákban. A Magyarországi Iskolai Szociális Munkások Egyesülete „Gyermekevédelem és iskolai szociális munka” címmel 2008-ban végzett kutatás adatbázisának eredményei kerültek felhasználásra a kutatás első részében. A kutatás azt vizsgálta, hogy a diákok, a pedagógusok és a szülők megítélése szerint az oktatási intézményekben milyen problémák fordulnak elő. Az adatbázis adatait 1393 diákkal, 198 pedagógussal és 1138 szülővel készült kérdőíves vizsgálat adja. Az elkészült kérdőíves vizsgálatban az alábbi lista kínált választási lehetőségeket:

- Tanulási nehézségek, képtelenségek
- Iskolakerülés, iskolafóbia
- Magatartási probléma
- Erőszak, bántalmazás (szülő, pedagógus, környezet által)
- Változás (betegség, halál, válás, költözés, iskolaváltás)
- Cigány gyerekek helyzete
- Dohányzás, alkohol, drogproblémák
- Korai szexualitás, teenager terhesség
- Fiatalkori bűnözés
- Trágár beszéd
- Intézeti nevelés, gondozás
- „A gyerekek saját magukat nevelik fel”
- Szabadidő eltöltésének lehetőségei
- Szekták
- Fogyatékkal élő gyerekek

- Bevándorlók gyermekei

Az adatbázis adatainak másodelemzése során a kapott adatok arra hívják fel a figyelmet, hogy az oktatási intézményekben milyen típusú problémák fordulnak elő, s mekkora arányban. A problémák besorolásra kerültek a korábban bemutatásra került Pataki Éva (2009) szociális segítő szerep szerepkategóriáinak megfelelően aszerint, hogy a probléma megoldása mely segítői szereppel valósulhat meg hatékonyabban. Tehát a szolgáltatás igénybevevői milyen szerepigényeket támasztanak a segítővel szemben. Így az adatok a segítő, a kontrollőr, a bizalmi, a tanácsadó, a szakértő és az ellenfél szerepkategóriákba kerültek besorolásra. Az adatbázis másodelemzése arra hívja fel a figyelmünket, hogy a diákok, szülők és a pedagógusok véleménye szerint az oktatási intézményekben mely problémákat tartják kiemelendően fontosnak.

A kutatás második részében egy saját kérdőíves kutatáson alapuló vizsgálatban a szerepkategóriák vizsgálatára kerül sor, melyben a kutatás egyik hipotézisét kívánom saját kutatással is alátámasztani. A hipotézis szerint ugyanis a segítővel szembeni legfőbb szerepelvárás a segítő és a bizalmi szerep. A vizsgálathoz használatos kérdőív a dolgozat mellékletét képezi. A kutatás jelenleg folyamatban van, így a kapott eredmények jelen dolgozat keretei között nem kerülnek bemutatásra. Az eredmények prezentálása a szerző szándékai szerint az Országos Tudományos Diákköri Konferencián történik.

2.1.2 Kutatási kérdések

A szociális segítő szerepelvárásai témakörében több kérdés is megfogalmazódott. A dolgozat a téma kapcsán felmerült problémaköröket járja körül, és a felmerült kutatási kérdésekre keresi a választ a következők szerint:

- Milyen szerepigényeket támasztanak a diákok, a pedagógusok és a szülők a szociális segítővel szemben?
- Mi áll a kapott eredmény hátterében?
- A most születő szakma kereteit hogyan rajzolják meg a szerepigények?
- Összhangban vannak-e a kliensek szerepigényei a szolgáltatás által nyújtandóval?

2.1.3 A kutatás hipotézisei

A dolgozat a kutatási kérdések alapján megfogalmazott kutatási hipotézisekre keresi a választ:

- A segítővel szembeni legfőbb szerepelvárás a segítő és a bizalmi szerep.
- A szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást.
- Az új szakma által kínált szerepkészletek összhangban vannak az elvárt szerepigényekkel.

2.1.4 A vizsgálat célcsoportja

A kutatás első részében a kérdőíves vizsgálat célcsoportja 19 iskolára (8 székesfehérvári, 11 vidéki iskola) terjed ki, ahol 1393 tanulót (10-16 éves), 198 pedagógust és 1138 szülőt vizsgált. A vizsgálatot a Magyarországi Iskolai Szociális Munkások Egyesülete készítette 2008-ban „Iskolai szociális munka és gyermekvédelem” címmel.

A kutatás második részében, a saját kérdőíves vizsgálat célcsoportja 14 és 18 év közötti diákokra, pedagógusokra és szülőkre terjed ki. Terv szerint a saját kutatáson alapuló kérdőíves vizsgálat 400 diákkal, 100 pedagógussal és 100 szülővel készül el. A kérdőíves vizsgálat Hajdú-Bihar Megyében, Debrecenben kerül elkészítésre, gimnáziumokban és szakközépiskolákban.

2.2 A vizsgálat célja

A kutatás aktualitását az adja, hogy az iskolai szociális munka – mint segítő szakma az oktatási intézményekben – egy most születő szakma, melynek nem körvonalazódtak még a tartalmi és a formai keretei. Egy most születő szakmai integrálásánál – hogy hosszútávon fenntartható és eredményes legyen – figyelembe kell venni, hogy a szolgáltatás igénybevevői milyen szerepelvárásokat fogalmaznak meg, mit várnak el a szakembertől. A kliensek elvárásainak megfelelően kell a szolgáltatás kereteit kialakítani. Így érhetünk el pozitív eredményeket.

Ezért a vizsgálat tárgyát képezi, hogy az oktatási intézményekben alkalmazott segítő szakemberekkel (gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, iskolai szociális munkás) szemben milyen szerepigényeket támasztanak az iskolák tanulói, a tanárok, valamint a

szülők. A kutatás eredményét elemezve továbbá arra keresi a választ, hogy az igények mögött milyen okok húzódnak meg, hogyan lehetne még hatékonyabban segíteni a szolgáltatás igénybevevőit.

Érdekes megfigyelési szempont, hogy ezek a szerepelvárások inkább a már megszokott és elfogadott gyermek- és ifjúságvédelmi szerephez illeszkednek, vagy a segítő szerephez? Az is előfordulhat, hogy a legtöbb esetben csak olyan szolgáltatást szeretnénk igénybe venni, amelyet ismerünk, tapasztalattal rendelkezünk, s megbízunk benne. A most kialakításra kerülő szolgáltatást egy új szolgáltatás, ami kevésbé elterjedt, tehát nem rendelkezünk információval, tapasztalattal róla.

NEGYEDIK FEJEZET

A KUTATÁS

1.1 Az eredmények

A kutatás első részében egy meglévő adatbázis adatait elemezve azonosításra került, hogy az oktatási intézményekben a diákok, pedagógusok, szülők megítélése szerint milyen problémák fordulnak elő az oktatási intézményekben. Az adatbázis adatait 1393 diákkal, 198 pedagógussal és 1138 szülővel készült kérdőíves vizsgálat adja. A kérdőíves vizsgálat során a harmadik fejezetben említett lista kínált választási lehetőségeket.

A kapott adatok alapján látható (a mellékletben közölt 1. ábrán), hogy a trágár beszéd, a magatartási probléma, valamint a dohányzás, alkohol, drogproblémák magas aránya emelkedik ki a választásra kínált választási lehetőségek közül, továbbá megfigyelhető, hogy a pedagógusok véleménye alapján a tanulási nehézségek, képtelenségek is problémát jelentenek. Szembetűnő, hogy a pedagógusok a tanulási nehézséget, képtelenséget kiemelkedő problémának tartják, míg szülők és a diákok nem. A pedagógusok ebben a kérdéskörben is megoldást várnak a szociális segítőtől. Fölmerül a kérdés, hogy ezen a ponton a segítő szakember hogyan tud segíteni. Mennyire oktatási kérdés és mennyire szociális eredetű a probléma? A kérdés megválaszolásához el kell gondolkodni azon, hogy a tanulási nehézség hátterében milyen probléma húzódik meg. Ha a gyermek képességeinek hiánya miatt jelentkezik tanulási zavar, akkor a szociális szakember nem kompetens ebben a kérdésben, de ha a probléma mögött szociális ok húzódik meg, amelyet a szociálpolitika eszköztárával lehetne kezelni, akkor a szociális szakembert már kompetens személynek tekinthetjük.

Az eredményeket figyelembe véve a kategóriák besorolásra kerültek Pataki Éva (2009) szociális segítő szerepeinek kategorizációjának megfelelően (segítő, bizalmi, tanácsadó, kontrollőr, szakértő, ellenfél).

A problémátípusok alapján négy releváns kategória került kiválasztásra:

1. Segítő:

- a. Változás (betegség, halál, válás, költözés, iskolaváltás)

- b. Cigány gyerekek helyzete
 - c. Fiatalkori bűnözés
 - d. Tanulási nehézségek, képtelenségek
 - e. Intézeti nevelés, gondozás
 - f. Bevándorlók gyerekei
 - g. Fogyatékkal élő gyerekek
2. Bizalmi
- a. Dohányzás, alkohol, drogproblémák
 - b. Korai szexualitás, teenager terhesség
 - c. Iskolakerülés, iskolafóbia
 - d. Szekták
 - e. „A gyerekek saját magukat nevelik fel”
3. Tanácsadó
- a. Szabadidő eltöltésének lehetőségei
4. Kontrollőr
- a. Magatartási problémák
 - b. Erőszak, bántalmazás (szülő, pedagógus, környezet által)
 - c. Trágár beszéd

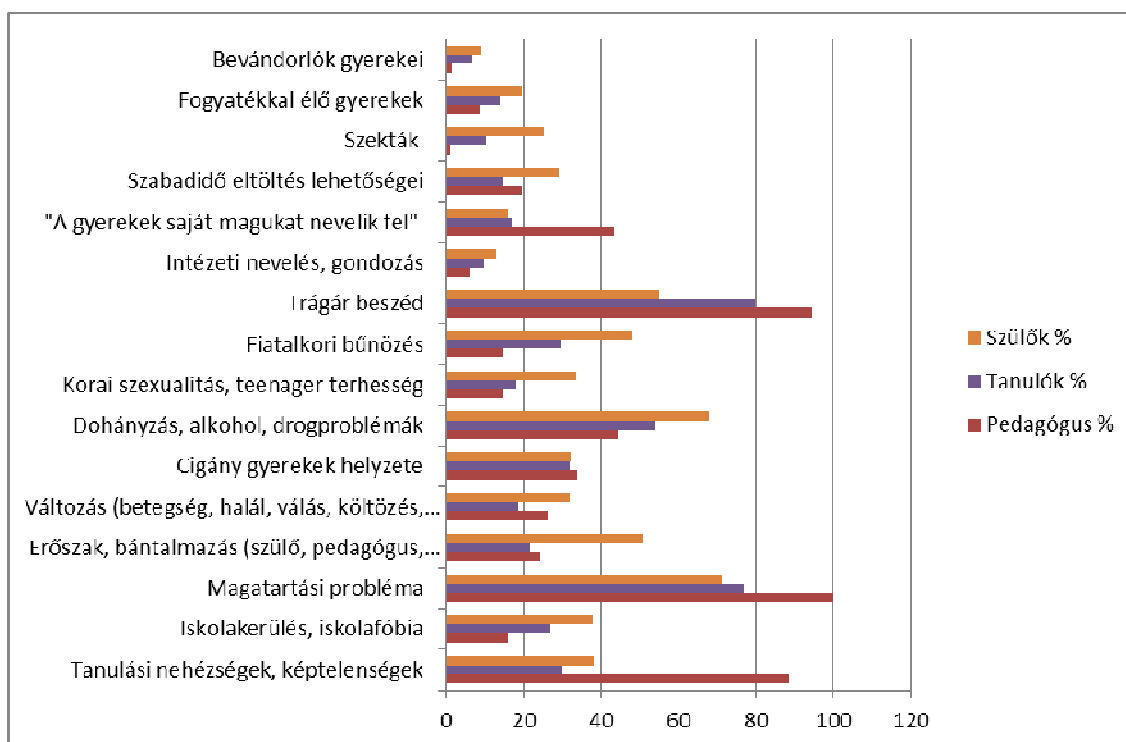
A segítő szerepkategóriába kerültek besorolásra azok a problémák, amelyek megoldása inkább segítő szerepet vár el a szociális segítőtől. Látható, hogy ezekben a kérdéskörökben a fogyatékkal élő gyermekek, roma gyermekek, bevándorló gyermekeknél az integráció elősegítése a cél. Ezen szerepkör, ahogy már korábban is említésre került, az érzelmek kölcsönös cseréjére épít. Ezen problémák megoldásához a szociális segítő támogató szerepe szükségeltetik. Támogatja a klienst a probléma megoldásában, s képessé teszi arra, hogy saját maga oldja meg.

A bizalmi szerepkategóriába olyan problémák kerültek besorolásra, melyek megoldása partnerkapcsolatot kíván meg a segítőtől. A dohányzás, alkohol, drogproblémák, a fiatalkori terhesség tipikusan olyan problémák, amelyek megoldása kontrollszereppel nem orvosolható. Olyan bizalmi alapokon nyugvó kapcsolat szükséges, amelyben a kliens nyíltan megosztja problémáját a segítővel.

A kutatás szempontjából releváns még a tanácsadó szerepkategória, melybe olyan probléma került besorolásra, mely a szabadidő hasznos eltöltésére irányul. Ebben

a kérdéskörben a diákok nem megoldási módot várnak a segítőtől, hanem támogatást, pozitív megerősítést.

A negyedik szerepkategória, amely a kutatás szempontjából releváns, a kontrollőr. A segítő mint hatósági személyt kéri a probléma megoldására. Olyan problémák sorolhatóak ide, amelyek megoldása szabályozással orvosolható, úgymint a magatartási probléma, az erőszak, bántalmazás. Jól látszik, hogy a törvények, a külső szabályok meghatározzák ezen szerepkört.



1. ábra A problémák százalékos megoszlása

Az ábra jól tükrözi, hogy a szociális segítővel szembeni elvárások közül a kontrollőr szerep a domináns (diákok 59,39%, pedagógusok 79,89%, szülők 58,94%). Ennek háttérében több tényező is állhat. Meg kell említeni, hogy kontrollfunkciót von maga után a törvényben foglalt, a szabályok által előírt szolgáltatás. Azok a problémák, amelyek a kontrollőr szerepkategóriához kerültek sorolásra, oktatási intézményekben is szintén szabályozáshoz köthetőek, így valószínűleg ezért emelkedik ki a kontrollőr magas aránya.

A segítő szerep elvárás a szülőknél a legdominánsabb (27,35%), majd a pedagógusoknál (25,6%), végül a diákok gondolják úgy, hogy a segítő szerep fontos (20,11%). A segítő szakma alapja a tolerancia, bizalom, megértés, elfogadás, segítés, s a

kliensek ezeket a szerepigényeket támasztják a segítővel szemben. A kutatási eredmények ezt nem igazolják, hiszen nem a segítő szerepkategória a domináns.

A diákoknál a segítő szerepet megelőzi a bizalmi viszony (25,2%), de a három célcsoport közül a szülők (36,13%) gondolják leginkább azt, hogy a bizalmi szerepre szükség van. Feltehetően ennek háttérében az áll, hogy a diákok részéről fellép egy olyan igény, melynek értelmében olyan személyre van szükség, akikkel nyíltan beszélhetnek a problémájukról.

A tanácsadó szerepnél az látható, hogy a pedagógusok és a szülők látják fontosnak azt, hogy a szabadidő hasznos eltöltésében a segítő segítséget nyújtson, a diákok nem.

1.2 Mi állhat a kapott eredmények háttérében?

A modern szociális munka viszonylag új típusú szolgáltatásnak tekinthető Magyarországon, mely nem ment át történelmi változásokon, hiszen körülbelül két évtizedes múlttal rendelkezik. A rendszerváltozás után a szakmának reagálnia kellett a változásokra, meg kellett küzdeni a társadalmi-, gazdasági változásokkal annak ellenére, hogy nem voltak kiforrott eszközök a problémák megoldására (Kozma 2007). A rendszerváltást követően a változás hatásai hátrányosan érintették a családokat, s közvetve a gyermekeket is, hiszen a krízishelyzetbe került családok, a munkanélküliség stb. az előző rendszerhez képest rohamosan nőtt, s ezen problémák megoldásra vártak (Herczog 2000). Ez abból a szempontból jelentős, hogy a változások alakítják a szakma fejlődésének irányvonalát, s az intézményrendszer működési struktúráját is meghatározzák. A '90-es évek óta a jóléti állam válságáról beszélnek, s azt gondolták, hogy a szociális munka válaszut elé kényszerült: vagy eszközei lesznek az államnak, vagy az állampolgárok mellé állnak. Megkérdőjeleződött a tudásalap és a szakma hangsúlyát a gyakorlatias alapra helyezték (Kozma 2007).

A rendszerváltozás után a Népjóléti Minisztérium megbízására egy szakértői bizottság kidolgozta a gyermekvédelmi törvény koncepcióját, melynek központjában a személyes szociális szolgáltatás állt. Az 1997. évi XXXI. tv. „A gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról” szóló törvénynek több reformon kellett átesnie, hogy végső formáját elnyerhesse, s a gyermekvédelem mint jogi kérdés koncepcióját felválthassa a szolgáltatás. A reformok során felismerték, hogy a gyermekvédelem rendszere akkor

lesz hatékony, ha a gyermekek nem csak tárgyai, hanem alanyai is lesznek a szolgáltatásnak. Kiemelkedő fontosságú a következő felismerés: „a gyermekvédelmi tevékenység nagy részét ki kell emelni a közhatalmi feladatok közül, s közszolgáltatássá kell nyilvánítani” (Szöllősi 2000: 21).

A szociális segítő munkája során személyiségevel dolgozik, s az általa nyújtott szolgáltatás minőségét nagyban meghatározza, hogy milyen identitással rendelkezik. A segítők munkáját törvények szabályozzák, hiszen az állam alkalmazásában állnak. A szociális munkásoknak, szociális segítőknak el kell dönteniük, hogy munkájuk során inkább az állam által támasztott elvárásoknak, követelményeknek felelnek-e meg, vagy a kliens mellett állnak, s a partnerségre építő kapcsolatban együtt oldják meg a problémát. Ez komoly dilemmát okoz a szakembereknek. Az állam alkalmazásában álló segítők munkájára inkább jellemző a kontrollfunkció, a jogszabályi nyomás miatt, mely tipikusan makroszintű elvárás. Említést kell tenni a kontrollfunkció két típusáról: a külső és a belső kontrollról. A külső kontrollnak nevezhető a segítő törvények, jogszabályok által szabályozott tevékenysége. Belső kontroll esetében a segítő kapcsolatokra jellemző bizalmi alapokon nyugvó kapcsolat jöhet létre. Belső kontroll esetén a segítő a szolgáltatás igénybevevőjét hozzásegíti a probléma megoldásához, tehát nem helyette oldja meg a problémát. Ez azért nagyon fontos, mert a segítői tevékenység és a kontrollfunkció szinte kizárja egymást. A külső és a belső kontroll közötti legszembevetőbb eltérés, hogy a külső kontroll esetén a kliensnek nincs akkora felelőssége, hiszen a segítő gyakorolja a hatalmat, míg a belső kontroll esetében a segítő támogatóként segíti a klienst (Gakovic 2007).

A szociális munkással szembeni legfőbb elvárás, hogy szaktudásának megfelelően olyan szolgáltatást nyújtson, amelynek alapja a segítő kapcsolat, s a kölcsönös bizalmon nyugszik, s a klienst hozzásegíti a problémák megoldásához, képessé teszi az egyént, hogy saját maga oldja meg a problémát. A szociális munkások munkájára a komplexitás jellemző, hiszen a megoldásra váró problémák komplexen jelentkeznek (Szalai é.n.). Ez különösen fontos az oktatási intézményekben, hiszen nagyon sok esetben a gyermekek csak tünethordozók, s a probléma sokkal mélyebben gyökerezik, mint ahogy azt először gondolnánk (Felleginé 2004).

Kozma Judit azt hangsúlyozza, hogy a szociális munka a jóléti államokban azt szolgálja a szegénység enyhítése mellett, hogy a segítségre szoruló csoportok, a jóléti ellátórendszer igénybevevőinek nyújtson szociális segítséget, s ezt kontrollálja (Kozma 2007).

Krémer Balázs szerint a szociális munka legfőbb kritikája, hogy a szakma valójában a többségi társadalom által előírt normáknak, elvárásoknak igyekszik megfelelni, s a szolgáltatásokat is úgy próbálják kialakítani, hogy a szolgáltatások a többségi társadalom érdekeit képviseljék, s ennek következtében a kliensek igényei háttérbe szorulnak (*Krémer 2009*).

Kozma Judit is megfogalmazza, hogy a szociális munka tulajdonképpen a többségi társadalomnak a rászoruló csoportokhoz való viszonyáról szól. Azt tapasztalhatjuk, hogy a szakma ezen kereteken belül többek között segíti a hátrányos helyzetűeket, támogat, képessé tesz, szolgáltat, képvisel, közvetít, informál, védelmez (*Kozma 2007; Pataki és mtsai 2009*).

A szociális segítőkkal szembeni szerepelvárásokról elmondható, hogy a kutatás azt igazolja, hogy a kliensek a kontrollfunkciót várják el a segítőtől. A kontrollfunkció erőteljes jelenléte miatt a segítő és a segített között nagy valószínűséggel nem egy bizalmon alapuló munkakapcsolat fog létrejönni, ami meghatározza a segítő kapcsolat minőségét is (*Gakovic 2007*). Ugyanakkor figyelembe kell vennünk Pataki Éva elméletét is, mely szerint a segítő és a kontrollfunkció kettőssége határozza meg a munkakapcsolatot. A segítő szakemberek állami alkalmazottak, munkájukat törvény szabályozza, így a kontrollfunkció megnövekedése talán érthető. Ezt alátámaszthatja az a tény is, hogy a szociális segítők az oktatási intézményekben az esetek nagy részében olyan személyek, akik emellett pedagógusi feladatot is ellátnak, így kialakul egy hierarchikus kapcsolat a segítő és a segített között, ahol szintén a kontrollfunkció térnyerése tapasztalható (*Pataki 2006*).

Látható, hogy a szociális munka, a gyermekvédelem fejlődése során mindig jelen volt a kontrollfunkció. Ebből szükségszerűen következik az az elvárás, amit az egyének támasztanak a segítővel szemben: a kontrollőr funkció dominanciája. Az oktatási intézmények tradicionális, poroszos működése is ezt a berendezkedést várja el. Ahogy korábban láthattuk, a gyermek- és ifjúságvédelem rendszere is a kontrollra épül.

A gyermek- és ifjúságvédelmi rendszer vizsgálatához hozzá kell tenni, hogy az oktatási rendszer tradicionális, poroszos működése a hagyományokon alapuló, konzervatív ideológiát várja el. A külföldön elterjedőben lévő demokratikus iskola ezzel szemben megengedi, hogy a tanulók befolyással legyenek az őket érintő döntésekbe, s a döntéseiket konszenzusos alapon hozzák meg. Erre nem igazán látunk példát a magyar oktatási rendszerben, hiszen a diákok tárgyai és nem alanyai az oktatásnak (*Fóti é.n.*). Tehát ennek alapján megállapítható, hogy az oktatási intézményekben működő

gyermek- és ifjúságvédelmi felelős munkájáról is elmondható, hogy a tradicionális, poroszos iskolarendszer rányomja a bélyegét erre a szolgáltatásra is. Már többször hangsúlyozásra került, hogy az oktatási intézményekben nyújtott gyermek- és ifjúságvédelem rendszere törvény által szabályozott szolgáltatás. Talán ebből kifolyólag tükröződik a kutatás eredményeiben a kontrollőr szerep dominanciája.

Érdekes vizsgálat alá vonni, hogy a kontrollfunkció igen erőteljes jelenléte hogyan befolyásolja a most születő szakma kereteit. A szakemberek ajánlása alapján a segítő szakmában a demokratikus jóléti államokban a segítővel szembeni elvárás a bizalmi, segítő, tanácsadó. Ezzel szemben Magyarországon az a tendencia látszik kirajzolódni, hogy az oktatási intézményekben nem ilyen funkciót várnak el a segítőtől. Fölvetődik az a gondolat, hogy ebben az esetben meg lehet-e valósítani azt az elképzelést, hogy a kontrollfunkcióval ellentétben a demokratikus jóléti államokra jellemző segítői szerepeket integrálunk. A most születő iskolai szociális munka esetében is fölmerül a kérdés, hogy a szolgáltatás alárendelődik a társadalmi elvárásoknak, vagy új szemléletmódot kíván kialakítani, mely a segítő szakemberekkel szemben háttérbe szorítja a kontrollőr szerepkategóriát és előtérbe helyezi a segítőt és a bizalmi.

Ha azt tekintjük mérvadónak, hogy a szakma fejlődése során a kontroll funkció volt a domináns, mely a szakma eredeti célkitűzéseit háttérbe szorítja, akkor a dolgozat álláspontja szerint a most születő szakma is alárendelődik a társadalom elvárásainak. A jogszabályi környezet szükségszerűen magában hordozza a kontrollőr szerepet, melyhez az oktatási intézmények tekintélyelvű, konzervatív, porosz rendszere is hozzájárul. A segítő, bizalmi szerepet a szakemberek ajánlásával ellentétben felváltja a kontrollőr szerep, a társadalom igényeinek megfelelően.

Az oktatási intézményekben a most születő modern iskolai szociális munka rendszere a régre visszanyúló történeti gyökerek ellenére sem rendelkezik olyan meghatározó intézményrendszerrel, mely markánsan meghatározná a jelenleg alakulás alatt lévő rendszert. A tapasztalatok hiánya és a szűk szakirodalmi ismeretek miatt nincs kidolgozott módszertana az intézményrendszernek (Szabó 2008).

A hátrányos helyzet problematikájának kezelése a dolgozat álláspontja szerint nem kezelhető hatékonyan csupán a szociális szakember kontrollőr szerepkategóriájával, hiszen ezen problématípus inkább a segítő és a bizalmi szerepkategória hatáskörébe sorolható.

1.3. A hipotézisek vizsgálata

A hipotézisek vizsgálatánál a Magyarországi Iskolai Szociális Munkások által elkészített kutatás adatainak másodelemzéséből származó adatokra támaszkodom. A hipotézisem igazolására készített kutatás jelenleg is folyamatban van, így ezen adatok később kerülnek bemutatásra.

1. hipotézis:

A segítővel szembeni legfőbb szerepelvárás a segítő és a bizalmi szerep

„A szerepkonfliktusok a gyermek- és ifjúságvédelemben” című dolgozat első hipotézise szerint a segítővel szembeni legfőbb szerepelvárás a segítő és a bizalmi szerep.

A kutatás eddigi eredményei alapján a felállított hipotézis megdőlni látszik, hiszen az oktatási intézményekben a segítővel szembeni legfőbb elvárás a kontrollőr. Mindhárom vizsgálati célcsoport – diákok, pedagógusok és a szülők – esetében a kontrollőr szerep a domináns. A diákok 59,39%-a, pedagógusok 79,89%-a, szülők 58,94%-a szerint inkább szükséges a kontrollfunkció, míg a segítő szerep elvárás a kontrollőr után a szülőknél a legdominánsabb (27,35%), majd a pedagógusoknál (25,6%), végül a diákok gondolják úgy, hogy a segítő szerep fontos (20,11%). A diákoknál a segítő szerepet megelőzi a bizalmi viszony (25,2%), de a három célcsoport közül a szülők (36,13%) gondolják leginkább azt, hogy a bizalmi szerepre szükség van.

A segítő tevékenység során akkor valósulhat meg hatékony, eredményekben gazdag együttműködés, ha a segítő szakember és a szolgáltatás igénybevevője között egy bizalmi kapcsolat jön létre (*Szalai é.n.*)

Kontrollfunkciót vonhat maga után az is, hogy a segítő szakemberek állami alkalmazottak, munkájukat törvény szabályozza, így a kontrollfunkció megnövekedése érezhető (*Pataki 2006*).

A hipotézis felállításakor a dolgozat azt az eredményt várta, hogy az oktatási intézményekben a szociális segítővel szembeni legfőbb szerepelvárás és a segítő és a bizalmi. A kutatás eredményei alapján látható, hogy a kapott eredmény nem tükrözi a hipotézisben várt eredményt, így ennek tükrében megállapítható, hogy a felállított hipotézis megdőlni látszik.

2. hipotézis:

A szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást

„A szerepkonfliktusok a gyermek- és ifjúságvédelemben” című dolgozat második hipotézise szerint a szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást.

A szociális szakemberek az állam alkalmazottai, munkájukat törvények szabályozták, szabályozzák. A szociális munkásoknak, szociális segítőknél el kell dönteniük, hogy munkájuk során inkább az állam által támasztott elvárásoknak, követelményeknek felelnek-e meg, vagy a kliens mellett állnak, s a partnerségre építő kapcsolatban együtt oldják meg a problémát. Ez komoly dilemmát okoz a szakembereknek (Gakovic 2007). A szolgáltatást érintő reformok során felismerték, hogy a gyermekvédelem rendszere akkor lesz hatékony, ha a gyermekek nem csak tárgyai, hanem alanyai is lesznek a szolgáltatásnak (Szöllősi 2000).

Látható, hogy a szolgáltatás fejlődése során a szakma által kínált megoldási alternatívákra mindig jellemző volt a kontroll funkció. A szolgáltatások törvény általi szabályozása maga után vonja a kontrollt. Az oktatási intézményekben a most születő modern iskolai szociális munka rendszere a régre visszanyúló történeti gyökerek ellenére sem rendelkezik olyan meghatározó intézményrendszerrel, mely markánsan meghatározná a jelenleg alakulás alatt lévő rendszert. A tapasztalatok hiánya és a szűk szakirodalmi ismeretek miatt nincs kidolgozott módszertana az intézményrendszernek (Szabó 2008). A dolgozat álláspontja alapján a modern iskolai szociális munka hatékony integrációját, hosszú távú sikeres működését az segíti elő, ha a szolgáltatás igénybevevői nem hatósági személyként, hanem bizalmi alapokon nyugvó partnerkapcsolatként szemlélik a segítővel történő munkakapcsolatot, s a kontrollőr szerepkategóriával ellentétben a segítő és a bizalmi szerepkategória kerül előtérbe.

A dolgozat álláspontja szerint a modern iskolai szociális munka rendszerében a szakemberek ajánlásával ellentétben a szolgáltatás igénybevevői nem a segítő és a bizalmi szerepkört várják el a segítőtől, hanem a kontrollőr szerepkategóriát, ami a jogi keretek között történő szabályozásra vezethető vissza.

A kutatás eredményei alátámasztják, hogy a segítővel szembeni legfőbb szerepkategória elvárás a kontrollőr (diákok 59,39%, pedagógusok 79,89%, szülők 58,94%).

Ennek tükrében a felállított hipotézis, mely szerint a szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást, beigazolódni látszik.

3. hipotézis:

Az új szakma által kínált szerepkészletek összhangban vannak az elvárt szerepigényekkel

„A szerepkonfliktusok a gyermek- és ifjúságvédelemben” című dolgozat harmadik hipotézise szerint az új szakma által kínált szerepigények összhangban vannak az elvárt szerepigényekkel.

Az oktatási intézményekben a most születő modern iskolai szociális munka rendszere a régre visszanyúló történeti gyökerek ellenére sem rendelkezik olyan meghatározó intézményrendszerrel, mely markánsan meghatározná a jelenleg alakulás alatt lévő rendszert. A tapasztalok hiánya és a szűk szakirodalmi ismeretek miatt nincs kidolgozott módszertana az intézményrendszernek (Szabó 2008).

Az oktatási rendszer tradicionális, poroszos működése a hagyományokon alapuló, konzervatív ideológiát várja el. A külföldön elterjedőben lévő demokratikus iskola ezzel szemben megengedi, hogy a tanulók befolyással legyenek az őket érintő döntésekre, s a döntéseiket konszenzusos alapon hozzák meg, a diákok tárgyai és nem alanyai az oktatásnak (Fóti é.n.). Tehát ennek alapján megállapítható, hogy az oktatási intézményekben működő gyermek- és ifjúságvédelmi felelős munkájáról is elmondható, hogy a tradicionális, poroszos iskolarendszer rányomja a bélyegét erre a szolgáltatásra is.

A szakemberek ajánlása alapján a kialakulóban lévő rendszerben a segítő és a segített közötti munkakapcsolat bizalmi alapokon kell, hogy nyugodjon, s előtérbe kell helyezni azt a szemléletmódot, hogy a szakember nem a kliens helyett oldja meg a problémát, hanem hozzásegíti a probléma megoldásához, azaz képessé teszi arra, hogy egyedül is képes legyen megoldani a problémát (Gakovic 2007). Tehát a segítő kapcsolatban a szakemberek ajánlása szerint a segítő és a bizalmi szerepkategóriának kellene dominálnia.

Már többször hangsúlyozásra került, hogy az oktatási intézményekben nyújtott gyermek- és ifjúságvédelem rendszere törvény által szabályozott szolgáltatás. Talán ebből kifolyólag tükröződik a kutatás eredményeiben a kontrollőr szerep dominanciája, melyet a kutatási eredmények is alátámasztanak (diákok 59,39%, pedagógusok 79,89%, szülők 58,94%).

Ennek tükrében az látható, hogy a felállított hipotézis, mely szerint az új szakma által kínált szerepkészlet összhangban vannak az elvárt szerepigényekkel, megdőlni látszik. A szakma ajánlása szerint a segítő és a bizalmi szerepkategória dominanciájának kellene érvényesülnie, de a kutatás eredményei a kontrollőr funkció dominanciáját jelzik. Ezek alapján a felállított hipotézis megdőlni látszik.

A kapott eredmények tükrében megállapítható, hogy az általam felállított három hipotézis mindegyikére választ adott az adatbázis másodelemzése. A hipotézisek közül egy beigazolódott, és két hipotézist a kapott eredmények cáfoltak.

A hipotézis, amely beigazolódott, az volt, hogy a szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást. A szolgáltatás fejlődése során a kontrollfunkció jellemző a szolgáltatásra. A kutatás eredményei alátámasztják, hogy a segítővel szembeni legfőbb szerepkategória elvárás a kontrollőr (diákok 59,39%, pedagógusok 79,89%, szülők 58,94%). Ennek tükrében a felállított hipotézis, mely szerint a szolgáltatás fejlődése befolyásolja a segítővel szembeni elvárást, beigazolódni látszik.

Az első hipotézis, amelyet a kapott eredmények cáfoltak az volt, hogy a segítővel szembeni legfőbb szerepelvárás a segítő és a bizalmi szerep. A kutatás eddigi eredményei alapján a felállított hipotézis megdőlni látszik, hiszen az oktatási intézményekben a segítővel szembeni legfőbb elvárás a kontrollőr. Mindhárom vizsgálati célcsoport – diákok, pedagógusok és a szülők – esetében a kontrollőr szerep a domináns. A diákok 59,39%-a, pedagógusok 79,89%-a, szülők 58,94%-a szerint inkább szükséges a kontrollfunkció, míg a segítő szerep elvárás a kontrollőr után a szülőknél a legdominánsabb (27,35%), majd a pedagógusoknál (25,6%), végül a diákok gondolják úgy, hogy a segítő szerep fontos (20,11%). A diákoknál a segítő szerepet megelőzi a bizalmi viszony (25,2%), de a három célcsoport közül a szülők (36,13%) gondolják leginkább azt, hogy a bizalmi szerepre szükség van.

A második hipotézis, mely megdőlni látszik az volt, hogy az új szakma által kínált szerepigények összhangban vannak az elvárt szerepigényekkel. A szakemberek ajánlása alapján a kialakulóban lévő rendszerben a segítő és a segített közötti munkakapcsolat bizalmi alapokon kell, hogy nyugodjon, s előtérbe kell helyezni azt a szemléletmódot, hogy a szakember nem a kliens helyett oldja meg a problémát, hanem hozzásegíti a probléma megoldásához, azaz képessé teszi arra, hogy egyedül is képes legyen megoldani a problémát (*Gakovic 2007*). Tehát a segítő kapcsolatban a

szakemberek ajánlása szerint a segítő és a bizalmi szerepkategóriának kellene dominálnia. Ezzel ellentétben a kutatás eredményei ezt cáfolják, ugyanis a szolgáltatás igénybevevői a kontrollőr funkciót várják el a segítőtől. Ennek tükrében a hipotézis megdőlni látszik.

BEFEJEZÉS

A kutatás aktualitását az adja, hogy az iskolai szociális munka – mint új szolgáltatás – hiányát az oktatási intézményekben egyre többször megfogalmazták.

Az iskolai szociális munka – mint segítő szakma az oktatási intézményekben – egy most születő szakma, melynek nem körvonalazódtak még a tartalmi és a formai keretei. Ahhoz, hogy egy szakma hosszútávon fenntartható és eredményes legyen, figyelembe kell venni, hogy a szolgáltatás igénybevevői milyen szerepelvárásokat fogalmaznak meg, mit várnak el a szakembertől. A kliensek elvárásainak megfelelően kell a szolgáltatás kereteit kialakítani. Így érhetünk el pozitív eredményeket.

A dolgozat az új szolgáltatás rendszerintegrációjának egy szegmensére, a segítői szerepekre helyezte a hangsúlyt. Ezért a vizsgálat tárgyát képezte, hogy az oktatási intézményekben alkalmazott segítő szakemberekkel (gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, iskolai szociális munkás) szemben milyen szerepigényeket támasztanak az iskolák tanulói, a tanárok, valamint a szülők.

A vizsgálat eredményei azt bizonyítják, hogy az oktatási intézményekben dolgozó szociális segítőkkal szemben a domináns szerepelvárás a kontrollőr szerep, mely háttérbe szorítja a segítő és a bizalmi szerepkategóriát. Ennek okát kutatva a szerző arra a megállapításra jutott, hogy ennek háttérében az állhat, hogy a szolgáltatások történetének fejlődése során mindig a kontrollfunkció volt a domináns, s a kutatás eredményeiből kiindulva ez az új szolgáltatás esetében sem lesz másként. A szakma módszertani elemeit vizsgálva az látható, hogy a szakemberek a szolgáltatás alapköveit – habár még nincs kiforrott módszertana a modern értelemben vett iskolai szociális munkának – a bizalmi alapokon nyugvó segítő kapcsolatra helyezték, de ezzel ellentétben a szolgáltatás igénybevevői kontrollőr szerepeket várnak el.

A szakma választási kényszer elé kerül, azaz választania kell, hogy az állam és a többségi társadalom igényeinek, elvárásainak alárendelődik, és a kontrollfunkciót

továbbra is biztosítja a szolgáltatásnyújtás során, vagy egy forradalmi szemléletmód váltásra kötelezi el magát, mely során a kliensek érdekeit képviselve a klienssel együtt oldja meg a problémát. A szerző véleménye szerint a szakma integrációja egy hosszú és küzdelmes folyamat lesz, hiszen mint minden új rendszernek, amely változtatással jár, ki kell vívnia a szakma iránti tiszteletet, s meg kell nyernie az emberek bizalmát.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- (sz.n.) (2011): *Magyar Közlöny – A Magyar Köztársaság Hivatalos Lapja* 2011, (149) <http://jogszabalykereso.mhk.hu/MK11149.pdf> [2012.12.08.]
- A Szociális Munka Etikai Kódexe: <http://www.hilscher.hu/component/content/article/37-fooldal/119-a-szocialis-munka-megujitott-etikai-kodexe> [2012.12.30]
- Asquith, Staward – Clark, Chris – Waterhous, Lorraine (é.n.): *A szociális munkások szerepe a 21. században.* ncsszi.hu/download.php?file_id=367 [2012.12.30.]
- Bányai Emőke (2000): *Az iskolai szociális munka és lehetőségei az ezredfordulón Magyarországon.* Háló, A Szociális Szakmai Szövetség hírlevele, 6. évf. 8. szám. 3-5. oldal
- Bányai Emőke (2006): *Az oktatási, nevelési intézmények gyermekvédelmi szolgáltatásainak jellemzői, a szociális szolgáltatások kapcsolódási lehetőségei, fejlesztési hangsúlyai a gyermekszegénység csökkentése érdekében.* Gyerekesély Füzetek
- Baráth Katalin – Hevér Ágnes – Dr. Katona Nóra – Sidlovics Ferenc (szerk.) (2007): *Gyermek- és ifjúságvédelem a nevelési-oktatási intézményekben. Módszertani segédlet.* Budapest, Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
- Barcsi Antal (2007): *Gyermekvédelmi útmutató. Módszerek és ajánlások a gyermekvédelemmel foglalkozóknak.* Szeged, Mozaik Kiadó
- Buda Béla (1997): *A szerep a szociálpszichológiában.* In. Lengyel Zsuzsa (szerk.): *Szociálpszichológia szöveggyűjtemény.* Budapest, Osiris Kiadó
- Csepeli György (2005): *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó
- Felleginé Takács Anna (2004): *Problémás tanulók, okok és megoldási javaslatok.* In. N. Kollár Katalin – Szabó Éva (szerk.): *Pszichológia pedagógusoknak.* Budapest, Osiris Kiadó. 472-495. oldal
- Fóti Péter (é.n.): *Az iskolai demokrácia alternatívái (A magyar iskola és az úgynevezett demokratikus iskolák tapasztalatainak összehasonlítása).* <http://www.foti-peter.hu/foti-isk-dem-alt.html> [2012.12.30]
- Gakovic Dániel (2007): *A tehetetlenség lehetséges okai a gyermekjóléti szolgáltatás területén.* Esély, 3. szám 84-97. oldal
- Gergál Tímea – MÁTÉ Zsolt (2008): *A „Pécsi Modell”.* Háló, 14. évf. 3. szám. 10-13 oldal
- Goffman, Erving (1978): *Érintkezések. Válogatott tanulmányok.* Szociológiai Füzetek, 14. szám. 20-246. oldal

- Goffman, Erving (1981): *A hétköznapi élet szociálpszichológiája*. Budapest, Gondolat Kiadó
- Gosztonyi Géza – Pik Katalin (1998): *A szociális munka szótára*. Budapest, Grafit Kiadó
- Herczog Mária (2000): *A rendszerváltozás hatása a gyermekekre és családjaikra*. Család, Gyermek, Ifjúság, 9. évf. 5. szám, 18. oldal
- Jankó Judit (2008): *100 éves múlt, mai magyar jelen*. Háló, A Szociális Szakmai Szövetség hírlevele, 14. évf. 3. szám. 5 – 6. oldal
- Jankó Judit (2009): *Az iskolai szociális munka múltja jelene, jövője*. In. Petróczi Erzsébet (szerk.): *Mentális és pszichés problémák XXI. századi megoldásmódjai. Bátorító nevelés-, gyógypedagógia-, gyermekvédelem-, iskolai szociális munka-, pszichoterápia*. Szeged, Szegedi Egyetemi Kiadó, Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó 180-187. oldal
- Jankó Judit (2010): *Iskolai szociális munkás hálózat – egy lehetséges modell általános iskolákban*. Fordulópont, 12. évf. 1. szám. 39-46 oldal
- Kozma Judit (2007): *A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban I*. Kapocs, VI. évf. 2. szám (29) 2-16 oldal
- Krémer Balázs (2009): *Bevezetés a szociálpolitikába*. Budapest, Napvilág Kiadó
- László János (1998): *Szerep, forgatókönyv, narratívum: szociálpszichológiai tanulmányok*. Budapest, Scientia Humana
- Mérei Ferenc (2006): *Közösségek rejtett hálózata*. Budapest, Osiris Kiadó
- Pataki Éva (2006): *Kettős mandátum: a kontroll és a segítő funkció problematikája a szociális képzésekben*.
szm.sze.hu/downloadmanager/download/nohtml/1/id/3054/.../4169
 [2012.12.08.]
- Pataki Éva – Ágoston Magdolna – Jászberényi Ágnes – Hallgató Éva (2009): *A rendszeres szociális segélyezettekkel végzett szociális munka sajátosságai, speciális módszerei, fókuszban a közösségi és a csoportmunka*. In. Csoba Judit (szerk.): *Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja*. Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó
- Pritchard, Colin – Taylor, Richard (2000): *Politikai irányvonalak a szociális munkában (angol társadalmi viszonyok között)*. In. Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata I*. Budapest, 163-180. oldal
- Szabó Ágnes (2008): *Szociális munka az általános és szakiskolában*. Háló, A Szociális Szakmai Szövetség hírlevele, 14. évf. 3. szám. 16-17. oldal
- Szabó Éva – Vörös Anna – N. Kollár Katalin (2004): *A tanári szerep, a hatalom és a tekintély problémái*. In. N. Kollár Katalin – Szabó Éva (szerk.): *Pszichológia pedagógusoknak*. Budapest, Osiris Kiadó 418-450. oldal

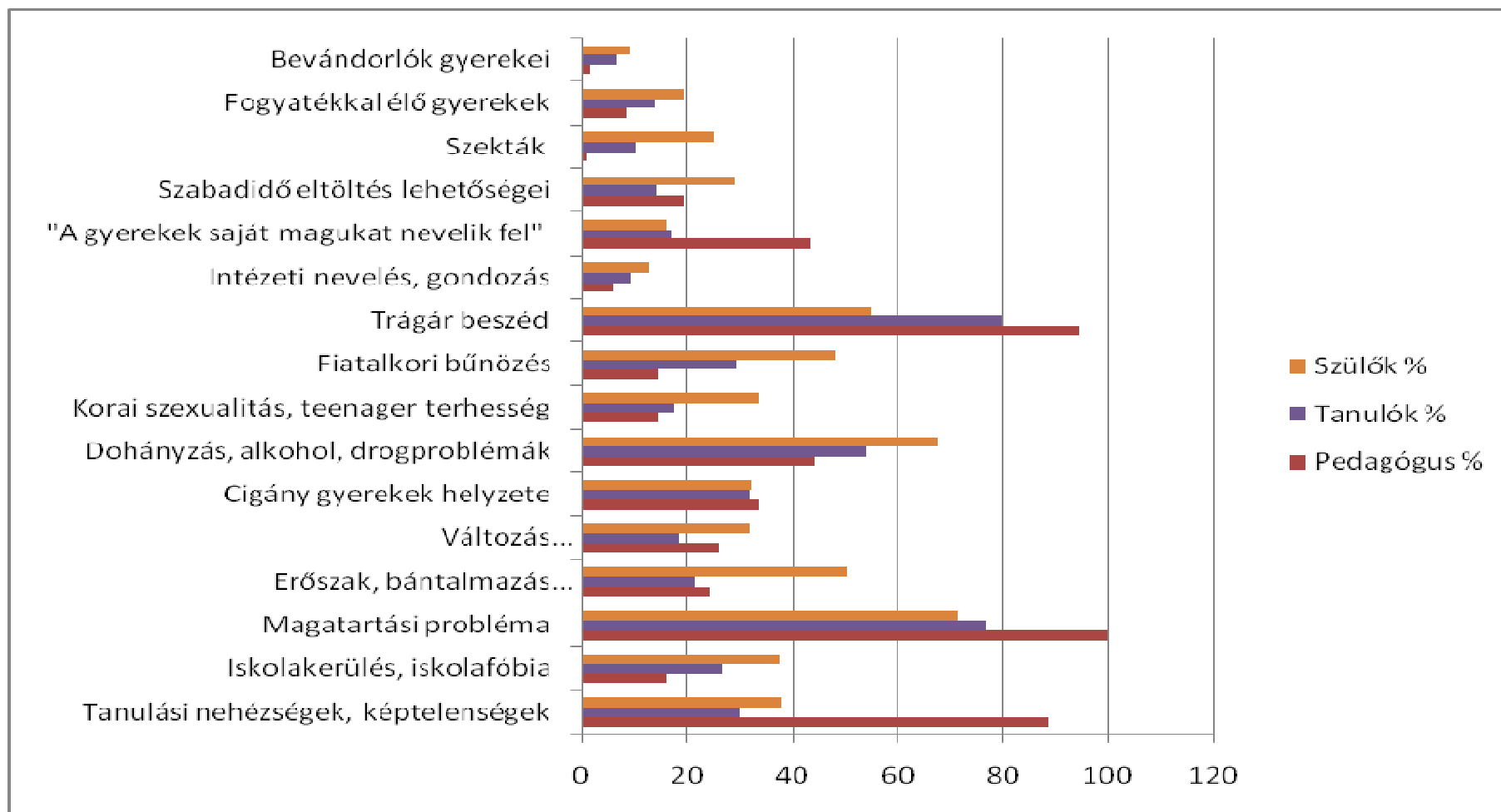
Szalai Júlia (é.n.): *A szociális munka néhány jellemzőjéről.*
http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/szalai_julia_a_szocialis_munka_nehany_jellemzoje.pdf [2012.12.30.]

Szöllősi Gábor (2000): *A gyermekjóléti szolgáltatás előzményei, közpolitikai kapcsolatai és funkciói.* Család, Gyermek, Ifjúság, IX. évf. 4. szám 12-23. oldal

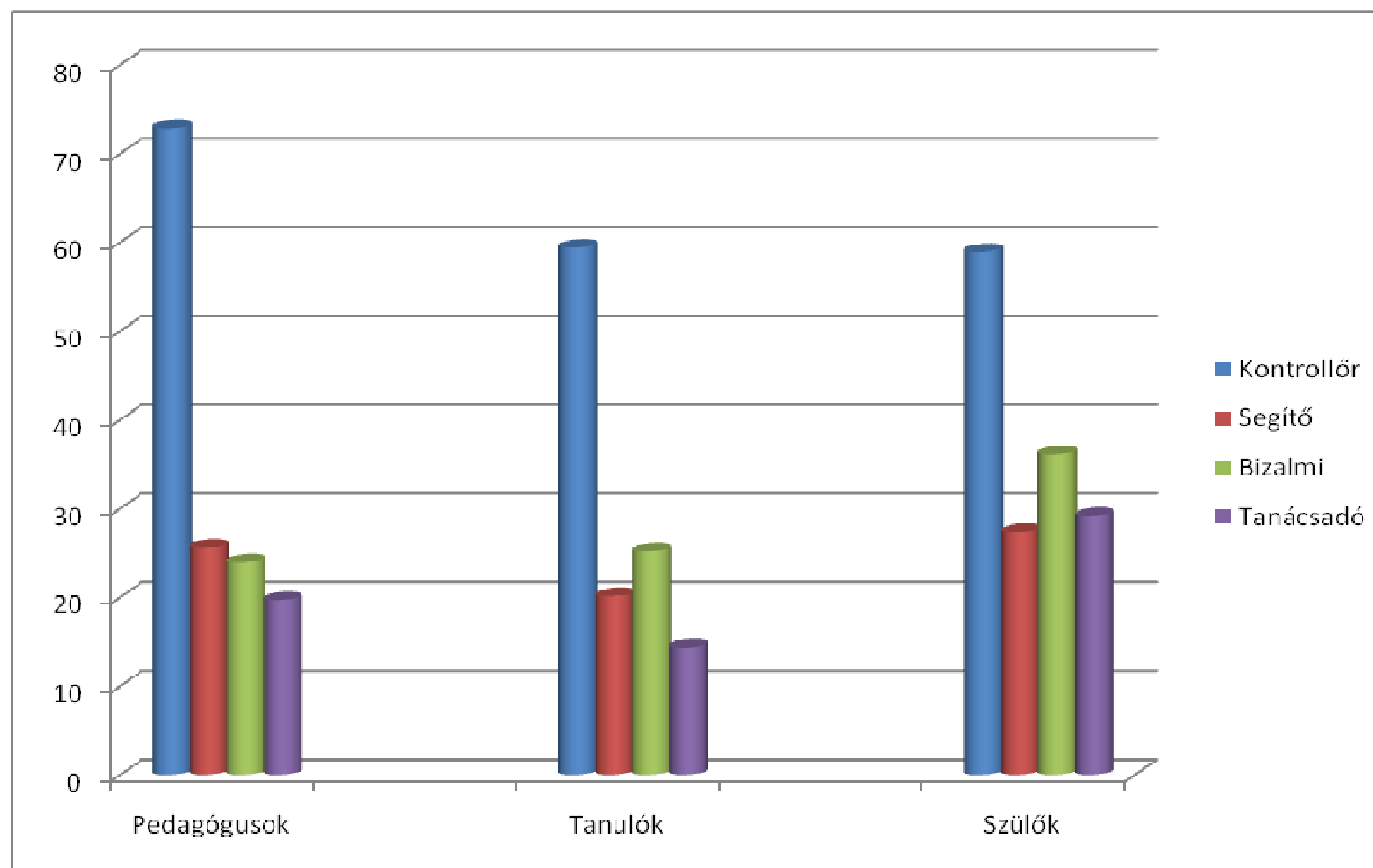
Dr. Torgyik Judit (2008): *Az iskolai szociális munka jelentősége a roma tanulók segítésében.* Háló, A Szociális Szakmai Szövetség hírlevele, 14. évf. 3. szám. 8 - 9. oldal

Vucskó Bernadett (2002): *Iskolai szociális munka.* Család, Gyermek, Ifjúság. XI. évf., 2. szám 34-41. oldal

FÜGGELÉK



1. ábra A problémák százalékos megoszlása



2. ábra A segítői szerepkategóriák megoszlása

Kérdőív

Ennek a kérdőívnek a kitöltésével kutatáshoz nyújt segítséget, A kérdőív névtelen, nem tartalmazza a nevet, azonosításra alkalmas információt Az adatok közzlése csak összesített formában történik meg. Fontos, hogy minden kérdésre őszintén és szabadon válaszoljon, amennyire ez lehetséges. Köszönöm a segítséget!

Neme: férfi nő

Életkora:

Kérem osztályozza az iskolában szokásos módon az alábbi állításokat annak megfelelően, hogy milyen mértékben ért egyet az itt megfogalmazott kijelentésekkel. Választását kérem egyértelműen jelezze a megfelelő szám bekarikázásával! A válaszadás során az alábbi kategóriák közül választhat:

- 1. egyáltalán nem értek egyet**
- 2. inkább egyetértek**
- 3. nem tudom a választ**
- 4. inkább egyetértek**
- 5. nagyon/teljes mértékben egyetértek**

		1	2	3	4	5
1	A pedagógusnak a legtöbb esetben igaza van	1	2	3	4	5
2	Fontos, hogy megkérdezzék a véleményét a diáknapi programmal kapcsolatban	1	2	3	4	5
3	Fontos, hogy a problémáját egyedül oldja meg	1	2	3	4	5
4	Gyakran érzi úgy, hogy a problémát nem tudja senkivel megbeszélni	1	2	3	4	5
5	Fontos, hogy tanácsot kapjon a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőstől a szabadidejének hasznos eltöltésében	1	2	3	4	5
6	Fontos, hogy az osztály ültetési rendjéről a pedagógus döntsön	1	2	3	4	5

7	Szükséges, hogy a diákok közötti rendbontást a pedagógus írásbeli figyelmeztetéssel zárja le	1	2	3	4	5
8	Fontos, hogy új diák érkezése alkalmával a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős segítse Őt az új osztályközösség megismerésében	1	2	3	4	5
9	Szükséges az oktatási intézményekben drog-, alkohol-, dohányzással kapcsolatos felvilágosítás	1	2	3	4	5
10	Fontos, hogy trágár beszéd esetén az egyén figyelmeztetést kapjon	1	2	3	4	5
11	Fontosnak, hogy a családi problémáit az iskolában megbeszélhesse valakivel	1	2	3	4	5
12	Fontos, hogy az iskolában a diákokat érintő témákban tanácsadások legyenek (pályaválasztási, párkapcsolati, stb)?	1	2	3	4	5
13	Fontos, hogy a pedagógus tájékoztassa a szülőket a diákok jegyeiről	1	2	3	4	5
14	Fontos, hogy a nehéz sorsú diákok tanulmányát figyelemmel kísérje a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős	1	2	3	4	5
15	Fontos, hogy a tanárok a pályaválasztással kapcsolatban minden esetben tanáccsal lássák el	1	2	3	4	5
16	Szükséges, hogy 2 tanóra között elmondhassa sérelmeit egy olyan személynek, aki nem pedagógus, de az iskolában dolgozik	1	2	3	4	5
17	Szükséges, hogy igazolatlan hiányzás esetén a pedagógus felvegye a kapcsolatot a szülővel	1	2	3	4	5
18	Fontos, hogy tanulási nehézségeiben segítséget kapjon	1	2	3	4	5
19	Fontos a feladatok közös megoldása az osztályközösségen belül	1	2	3	4	5
20	Fontos, ha bűncselekmény áldozata lenne (lopás, bántalmazás, stb), segítséget kérne a szociális szakembertől	1	2	3	4	5
21	Fontosnak, hogy tanítási időben a diákok iskolából	1	2	3	4	5

	való ki- és belépés rendjét szabályozzák					
22	Fontos, hogy igénybe vehesse a segítő szakember fogadóóráját, hogy tanácsot kérjen párkapcsolati problémájával kapcsolatban	1	2	3	4	5
23	Szükséges, hogy ha nem érezi jól magát az osztályközösségben, igénybe vegye a szociális szakember fogadóóráját, hogy megbeszélje vele az érzéseit	1	2	3	4	5
24	Fontos, hogy a diák és a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős között a magázódás.	1	2	3	4	5
25	Fontos, hogy a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős ne pedagógus legyen	1	2	3	4	5
26	Fontos, hogy a felvilágosító előadásokat a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős tartsa	1	2	3	4	5
27	Fontos, hogy hivatalos ügyekben a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős a diák érdekében eljárjon	1	2	3	4	5
28	Fontos, hogy a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős kapcsolatot tartson a pedagógussal és a szülőkkel egyaránt	1	2	3	4	5
29	Fontos, hogy a szülői értekezleteken jelen legyen a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős	1	2	3	4	5
30	Fontos, hogy a gyermek- és ifjúságvédelmi felelős oktatást szervezzon (pl.: kortássegítés)	1	2	3	4	5