

Mózer Péter (ELTE TáTK)



Szolgáltatások átalakulóban – két kutatás tükrében





Miről lesz szó?

Két kutatás tanulságairól

1. A felmérés módszertana, célok
2. Közös kutatási eredmények
3. Szubjektív kiemelés



EMMI → Tárki Zrt.

http://www.tarki.hu/hu/news/2017/kitekint/20170425_csaladsegito.html

ELTE TáTK műhelykutatás

http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/585a52d28e115/szerzo/DARVAS_Szolgaltatasok_atalaku1%EF%BF%BD.pdf

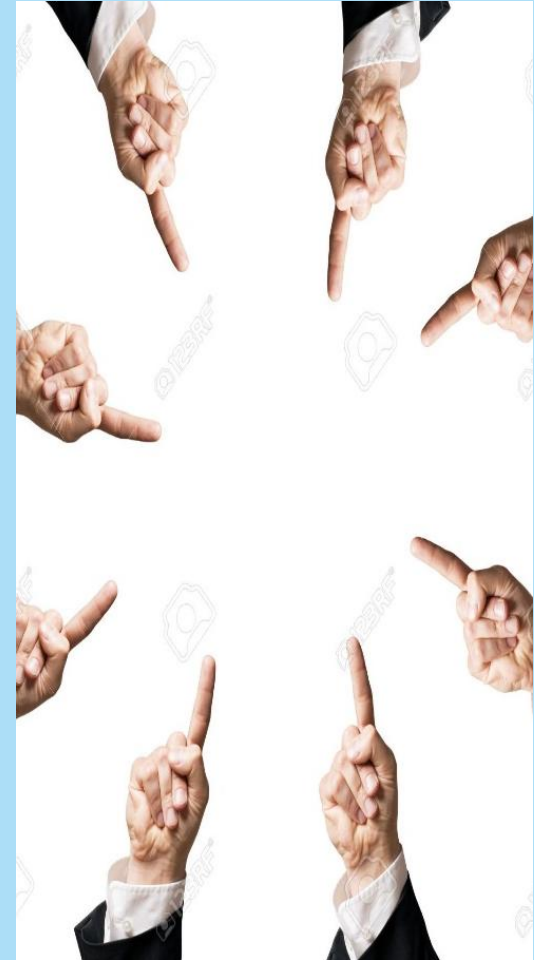
Módszertan

- Időszak: 2016. november – 2017. február
 - Célkitűzés: kétszintű ellátórendszer integrációjának vizsgálta
 - **Félig strukturált interjú** (16 interjú):
 - intézményvezetők;
 - gyámügyi vezetők;
 - szakértők.
 - **11 intézmény** (3 helyszín: 5 – központ, 7- szolgálat)
- Időszak: 2016. tavasz
 - Célkitűzés: (oktatási feladatokon túl) Az új szervezeti formában folyó működés, a szakmai munka leíró vizsgálata.
 - **Félig strukturált interjú** (22 interjú):
 - intézményvezetők;
 - esetmenedzserek;
 - családsegítő munkakörben dolgozók.
 - **11 intézmény** (8 – Bp., 3 – vidéki város)

**Mindkettő feltáró jellegű kutatás.
Egyik kutatás sem törekedett a reprezentativitásra.**

Miért tartjuk fontosnak kiemelni a közös kutatási pontokat, eredményeket?

A módszertani eltérések ellenére a két kutatás megállapításaiban számos közös pontot találhatunk. Ez nagy valószínűséggel azt jelenti, hogy e beazonosított problémák rendszerszintűek.



Mindkét kutatási jelentésben szerepel

1. A kétszintű rendszer kialakításának jellegzetes mintázata
2. Az átalakítás hatása a munkaerőre
3. Az esetmenedzser ellentmondásos szerepe
4. A kétszintű rendszer közötti együttműködés bizonytalansága



**A kétszintű rendszer
kialakításának
jellegzetes
mintázata**

Munkatársak kiválasztás.
Mindkét kutatás felhívja a
figyelmet arra, hogy sokféle
megoldásmódok mellett
léteznek azonos mintázatok.

gyermekjóléti munkatársak

központ



családsegítő munkatársak



szolgálatok

*A kutatás során azt tapasztaltuk, hogy az ellátórendszer kétszintűvé történő átalakulásában az a mintázat volt jellemző, hogy a szolgálatnál korábban **gyermekjóléttel foglalkozó kollégákból kerültek ki a járási központ esetmenedzserei, míg a korábbi családsegítő munkatársak maradtak a települési szolgálat** kötelékében. (Tárki kutatás, 13. old.)*

Munkatársak kiválasztása, az új feladatkör betanításának néhány jellegzetes forgatókönyvei (ELTE kutatás):

- a) Belső képzés tartása, vizsgával egybekötve;
- b) Mentorrendszer – „párban dolgoznak”;
- c) Közös esetmegbeszélés;
- d) *Intézményvezetői döntés egyéni megbeszélések alapján.*

Munkaerő

A változásból fakadó bizonytalanság + állandó átszervezés

Tárki kutatás

- munkaerőhiány



ELTE kutatás

- fluktuáció



Az esetmenedzser ellentmondásos szerepe

- A feladatmeghatározás szabályozási bizonytalanságai
- Jogszabály ↔ protokoll
- Új feladatkör ↔ gyors átállás
- Szervezeti feszültségek



Tárki kutatás

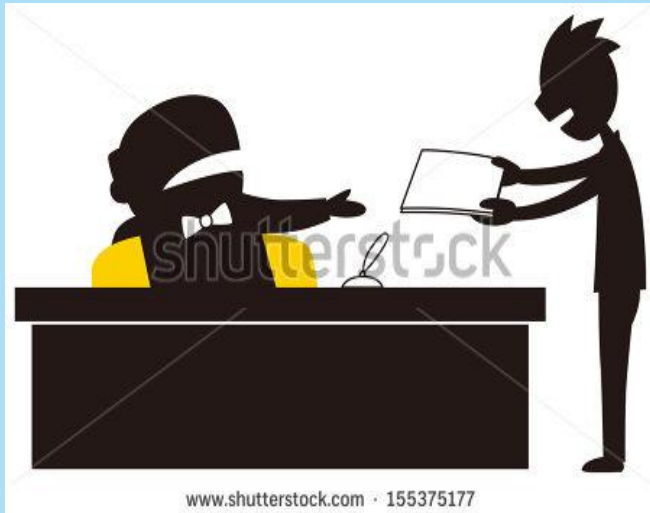
„Kezdetől fogva abba az irányba mentünk, hogy **nem gondoz az esetmenedzser**”. (...) Meg kéne szüntetni azt, hogy az esetmenedzser gondoz”. (19. old.)

„Én sokakkal ellentétben azt mondom, hogy **az esetmenedzser viszont családgondoz**. Szerintem a védelembe vételnél lehet segítő munkát végezni. segítség szerintem nem zárja ki egymást, ugyanúgy, ahogy a tanári szerepben sem. Itt a szolgálat nem gondoz, az esetmenedzser már akkor bekapcsolódik, amikor felmerül a gondolat, hogy védelembe vételre sor kerülhet. Ez előnye az átalakításnak.” (19-20. old)

ELTE kutatás

„Ez igazából egy szerencsés dolog, én úgy látom, hogy mi **esetmenedzserek végezzük a kontroll szerepet és koordináljuk, összefogjuk a dolgokat, segítjük a családokat ezáltal**. Persze maradt egy kis **szociális segítő tevékenység** a dologban, de jobbára a kontroll funkciót látjuk el a családok életében. Azt gondolom, hogy ez így jobb, hogy külön van választva, úgy gondolom, nem lehetett hiteles segítő munkát végezni, hogy ha másik szituációban megmentem...és szabályok vannak, feladatok vannak, és ezt be kell tartani, amennyiben nem tartja be...” (19. old.)

A kétszintű rendszer közötti együtműködés bizonytalansága



A tapasztalat azt mutatja, hogy szervezeti szinten a két szint között **alá-fölérendeltségi viszony** alakul ki.

Ennek főbb okai:

- Nem egyértelmű a szabályozás
- Nem tisztázottak az egyes feladatkörök
- A feladatmegosztás eltérő értelmezése
- A központ és a szolgálatok egymáshoz való viszonyával kapcsolatos percepciók különbsége

„[...] nekem vannak aggodalmaim ezzel kapcsolatban, hogy mit gondol a jogalkotó a családsegítő és az esetmenedzser együttműködéséről. Én óva intenék bárkit attól, hogy két, azonos végzettségű munkatársat, nem azonos tapasztalattal egymás alá-fölé helyezzenek. (...) Az, **hogya az esetmenedzser fogja megmondani a kollégának, hogy ő mit beszéljen meg a családdal, hogy szerinte mi a helyes, azt nem nevezném egyenrangú kapcsolatnak.**” (ELTE kutatás, 5. old)

„A szolgálatok nem fogadták tárt karokkal az átalakulást. Az alá-fölérendeltségi viszony bizonytalanságot szült.” (...) „Érdekesen alakult az átalakításnál, hogy a gyermekjólétisek mentek fel a központba. Aki már előtte ebben dolgozott, az jobban ismeri, ez volt szerintem a kiválasztási elv. De lett két rossz üzenete: a **családsegítők csinálják tovább a kulimunkát, mi meg (értsd: a központ) kiadjuk az utasítást, hiszen mi vagyunk az okosak és a főnökök.**” (Tárki kutatás, 21.old.)

Összegzés helyett – néhány fontos megállapítás még

Tárki kutatás

Az integráció célja

- Hatósági munka és a szolgáltatás szétválasztása
- Egyszemélyes szolgáltatások megerősítése
- Párhuzamosságok megszüntetése

Veszteségek

„Azzal együtt, hogy az átalakulás során mindkét szakma élt meg bizonyos veszteségeket, az interjúalanyok közül többen látják úgy, hogy az átalakulásnak a **családsegítés lett a vesztese.**” (16. old.)

ELTE kutatás

„Összességében az interjúk a törvénymódosítást követő megvalósítás jelentős változatosságáról tanúskodnak. Még hasonló helyzetű (fővárosi kerületek és vidéki nagyobb városok) intézményeit tekintve **sincsenek „szabvány” utak**, a változás nem automatikusan ment végbe. A sokszínű megvalósítás azt jelzi, hogy **nem a szabályozáshoz való alkalmazkodásról, annak egyszerű végrehajtásáról van szó.** A folyamathoz mindenki viszonyult valamilyen módon. A törvénymódosítás nem csupán „átfolyt” a régi alapellátásokon. Az esetek többségében aktív hozzáállás, szakmai megfontolások, a módosítás **helyi viszonyokhoz illeszkedő adaptálása** vagy legalább annak kísérlete jellemezte az átalakulás tervezését és kezdeti megvalósítását. „ (26. old.)

Kicsit kilépve a kutatási keretből ...

A jelenlegi struktúra két súlyos rendszerszintű problémával nézz szembe

- Esetmenedzseri feladatok, szerepek nagyfokú bizonytalansága (elsősorban szervezeti, eljárási, együttműködési kérdésekben)
 - Jelzőrendszer működtetése
 - **Állítás:** nem történt meg az integráció
 - **Feladata** (ezt a kutatások is megerősítették): prevenció
 - **Funkciója:**
 - Bemenet szabályozás (főként felnőtt-ügyekben);
 - Egyszerre biztosít beágyazottságot és legitimitációt;
 - Elismer(tett), ill. elhárít (informális szférában tart) bizonyos szükségleteket.
- 