

## **Csoba Judit – Diebel Andrea: Szociális munka virtuális térben**

### **A szociális munkás hallgatók gyakorlati képzése a karantén idején**

#### **Absztrakt**

A Covid-19 világjárvány miatt kialakult egészségügyi válság új, váratlan helyzetbe hozta a szociális munkásokat képző egyetemeket is. A pandémia időszakában szervezett „on-line” szemeszterek során egyre többször hangzott el a kérdés: hogyan lehet a szociális munkások számára gyakorlatialapú képzési programot szervezni „karanténban”? Hogyan fejleszthetők a szakmához elengedhetetlenül szükséges gyakorlati készségek, ha a tereptanárokkal, a szociális szolgáltatókkal és a célcsoporttal korlátozott a kapcsolattartás?

A megváltozott körülményeket figyelembe véve és azt feltételezve, hogy a világ nem lesz ugyanaz a világjárvány után, mint annak előtte, úgy véltük, itt az ideje a szociális munkások gyakorlati képzésének és munkaformáinak újra gondolására és olyan technikák, gyakorlati képzési módszerek megismerésére, amelyek jobban megfelelnek egyfelől a környezeti kihívásoknak, másfelől az egyetemre belépő, 21. századi digitális generációhoz tartozó hallgatók kompetenciáinak, tanulási formáinak.

Az „on-line szemeszterek” időszakában kialakult képzési innovációk és a gyakorlati képzés során is hatékonyan alkalmazható jó gyakorlatok megismerése érdekében a Debreceni Egyetem Bölcsészettudományi Karának szociális munkás képzésében résztvevő tereptanárok és hallgatók körében fókuszcsoporthoz interjúkat szerveztünk, hogy a következő kérdésekre választ kapjunk: Milyen új gyakorlati képzési formák alakultak ki a „karantén” időszakban? Milyen előnyei vannak az online oktatásnak? Mit tartanak meg a tereptanárok a jelenleg kikísérletezett munkaformákból a válság utáni időszakban?

Kutatásunk első eredményei azt bizonyítják, hogy a szociális munkás képzést is erősen érintő korlátozások a várakozásokkal ellentétben nem szükségszerűen jártak kizárólag veszteségekkel az oktatási formákat illetően. Sok vonatkozásban a képzési lehetőségek a személyes találkozások korlátozásának idején még bővültek is. A digitális eszközök és munkaformák intenzív használatával ugyanis elérhetővé váltak pl. távoli helyszínek, célcsoportok, speciális tudáselemek kerültek be a képzésbe, új lehetőségek nyíltak a személyes készségek fejlesztésére és a digitális szociális munka jelenleginél jóval szélesebb körű alkalmazására.

Kutatásunk eredményeit összefoglaló tanulmányunkban a szociális munkás hallgatók gyakorlati képzését érintő, a pandémia okozta válsághelyzettel kapcsolatban megjelenő kételyeket, a kihívásokra adott válaszokat és képzési innovációkat mutatjuk be.

**Kulcsszavak:** terepgyakorlat, képzésfejlesztés, digitális szociális munka, személyes és szakmai készségek

## **Abstract**

The current health crisis we are experiencing because of Covid-19 pandemic has put social worker schools in a new, unexpected position. How can a practice-based training program be organized during a ‘lockdown’ period? How practical skills can be acquired if contact with field teachers, social services and target groups is limited?

Assuming that the world will not be the same after the pandemic and that higher education institutions and systems will not be the same after the crisis, we believe that it is time to rethink the forms of work in the training of social workers and to develop practical techniques that suit better the digital generation of 21st century.

In order to learn about innovations and good practices arising from the situation, we organized a focus group interview with 15 field teachers. In the course of our research, we sought to answer the questions: What new forms of practical training have been developed? What are the benefits of the online education? What would the field teachers keep from the currently experimented forms of work in the post-crisis period?

The first results of our research prove that, contrary to expectations, the world has not narrowed but expanded as a result of the restrictions. With the intensive use of digital tools and forms of work, remote locations and target groups have become available, special knowledge elements have become involved in training, and new opportunities for the development of personal skills have opened in the social worker training.

The crisis situation had a particularly positive effect on the emergence of training innovations.

Keywords: field practice, training innovations, digital social work, personal and professional skills

## **A kihívás**

A digitális szociális munka nemzetközi szakirodalma egyre dinamikusabban fejlődik, s a szociális munka keretében végzett személyes szolgáltatások jelentős része fokozatosan beköltözik a digitális térbe.

A digitális szociális munka szerteágazó nemzetközi szakirodalmában – jóllehet a kutatási terület az ezredfordulót követően, de különösen az utóbbi tíz évben dinamikusán fejlődött – nem alakult ki egységes megközelítési mód sem az elméleti keretek megfogalmazása, sem a gyakorlati tapasztalatok elemzése terén.

A digitális szociális munka elméleti kereteit és fogalomrendszerét az elemzők egyfelől a digitális antropológiához (Horst – Miller 2012), illetve digitális etnográfiahoz (Pink et al. 2016) vezetik vissza, másfelől a médiatudomány – ezen belül is kiemelten a közösségi média – fogalmait, működési mechanizmusainak sajátosságait felhasználó megközelítési móddal is találkozhatunk (Cooner et al., 2020; Megele–Buzzi, 2020).

A digitális szociális munka gyakorlati alkalmazásra vonatkozó nemzetközi szakirodalmi elemzések legalább három nagy területre fókuszálnak (Lopez-Peláez–Marcuello-Servos, 2018). Ezek közül – jelen tanulmányunkkal összefüggésben – említjük meg elsőként a szociális

szakemberek képzését, ahol az elemzők vizsgálták egyfelől a szociális munkás hallgatók és a képzésben résztvevő szakemberek digitális írástudását, másfelől pedig a digitális technológiák alkalmazását a szociális munkások képzésében (Turner, 2016; Taylor, 2017). A digitális szociális munka másik nagy területe a szakirodalomban a digitális technikák gyakorlati alkalmazásának elemzése a különböző célcsoportok és szolgáltatások körében (Sen, 2016; Goldkind et al. 2018; Philips, 2019; Mois–Fortuna, 2020; Cook 2020; Cook–Zschomler, 2020; Pink et al. 2021).

A harmadik terület a szociális szolgáltatási programok nyomon követése és az online kutatás a szociális munka világában (Del FresnoGarcia 2015; Sinhaet al. 2019; Cwikel – Friedmann 2020).

Magyarországon ugyanakkor nagyon keveset lehet hallani, olvasni a digitális szociális munkáról (Tóth 2020). A szakemberek széles körében él a meggyőződés: a szociális munka csak személyes kapcsolatok mentén lehet hatékony és semmilyen internet alapú kommunikációs forma nem helyettesítheti a kliens-segítő személyes találkozását.

Jóllehet a személyes jelenlétet igénylő szolgáltatások tézise az üzleti szférában rég megdőlt és a mindennapi szolgáltatásokat (energiaszolgáltatás, telekommunikáció, utazás stb.) igénybe vevő ügyfelek – elégedetten, vagy bosszankodva – már rég kapcsolgatnak a mesterséges intelligencia által diktált menüpontok között, az “online” alapú szociális munka gondolata csupán nemkívánatos jövőképként volt jelen egészen a koronavírus okozta krízishelyzetig.

Mivel a képzés és a gyakorlat kölcsönösen formálja egymást és a szociális munkásokat alkalmazó munkahelyek megrendelése a szociális munkás képzés számára a tudástartalmat, a szakemberek kompetenciáit és alkalmazott munkamódszereit illetően is meghatározó, a szociális munkás képzésbe is nehezen kapott szárnyra a gondolat: szélesebb körben kellene/lehetne használni az infokommunikációs eszközöket, digitális platformokat.

A kényszerhelyzet miatt azonban felgyorsult a digitális eszközök térhódítása, hiszen 2020. március 11-én Magyarországon is bezárták az egyetemek és terepgyakorlatot szervező intézmények kapuit, miközben a képzés tovább folytatódott. Komoly kihívást jelentett, hogyan lehet a komputer mellett ülve szociális szakembert képezni, a szakmai szocializáció során elsajátítandó kompetenciaelemeket a virtuális térbe illeszteni. Néhány hét után azonban a tereptanárok és az egyetemi oktatók meglepődve tapasztalták: a szociális munkásképzés az online térben is működik. A vírus okozta krízishelyzetben szélesebbre nyílt a „digitális kapu” mind az elméleti, mind a gyakorlati képzés számára. Az online munkaforma alkalmazásával új terepgyakorlati helyszínek, új célcsoportok bevonására kerülhetett sor és a hallgatók szakmai kompetenciáinak fejlesztésére új eszközök jelentek meg a virtuális térben.

A változással kapcsolatos helyzetet elemezve a Debreceni Egyetem szociális munkás alapképzésében a krízis félévében tereptanárként dolgozó szociális szakembereket (15 fő)<sup>1</sup> és a kutatásban való részvételre önként jelentkező, nappali képzésben résztvevő, másod és

---

<sup>1</sup>A fókuszcsoportba került szakemberek a pandémiás időszak alatt a terepgyakorlatot a következő szakmai területeken szervezték: fogyatékkal élők (társadalmi vállalkozás, bentlakásos intézmény, nappali iskolai ellátás), szenvedélybetegek (nappali ellátás, alacsony küszöbű szolgáltatások), ifjúság (nemzetközi projektek, közösségfejlesztés, esetmunka), pszichiátriai betegek (nappali ellátás), munkanélküliek (karriertanácsadás), büntetésvégrehajtási intézményben fogvatartottak (tanácsadás), hátrányos helyzetű családok (család és gyermekjóléti szolgálat), idősek (házi segítségnyújtás és jelzőrendszeres szolgálat)

harmadéves szociális munkás hallgatókat (15 fő) szerveztük egy-egy fókuszcsoportha (egy tereptanári és hallgatói fókuszcsoportha), hogy megismerjük a speciális helyzet szülte innovációkat és jó gyakorlatokat<sup>2</sup>. A május utolsó hetében online formában szervezett 90 perces fókuszcsoportha négy kérdésre kerestük a választ: Milyen okokra vezethető vissza a digitális eszközök nagymértékű elutasítása a szociális munkások elméleti és gyakorlati képzésben? A hallgatók és a tereptanárok hogyan alkalmazkodtak az online képzéshez és annak milyen pozitív elemeit fedezték fel? Milyen új gyakorlati képzési formák alakultak ki a kijárási korlátozás ideje alatt? Melyek a krízis alatt született, de a vírust követő időszakban is tovább élő képzési elemek?

A fókuszcsoportha interjúk hanganyagát rögzítettük, majd rögzítést követően a két célcsoport által a négy témakörre adott válaszokat kvalitatív tartalomelemzési módszerrel elemeztük (Krippendorff 2012). A tanulmányban a legjellemzőbb interjúrészekből rövid idézeteket közlünk. A tereptanárok esetében az idézetet követően a szakmai területet és a nemet jelöltük meg, míg a szociális munkás hallgatók esetében az évfolyamot, a nemet és egy sorszámot használtunk azonosítóként.

## **Az elutasítás**

A digitális platformon szerveződő szociális munka térhódítása a nemzetközi szakmai körökben az elmúlt évtizedben heves vitát keltett (Perron et. al 2010; Belluomini 2013; Mishna et. al 2014; Bullock and Colvin 2015). A viták középpontjában az a kérdés állt, hogy lehet-e a szociális munkában meghatározó személyre szóló szolgáltatást nem közvetlen személyes kontakt keretében végezni. Az infokommunikációs eszközök térhódításával párhuzamosan az ezredfordulót követően a szociális munka gyakorlatára vonatkozó viták során a szociális munkás képzéssel kapcsolatban is felmerült a kérdés: milyen mértékig és milyen formában célszerű az infokommunikációs eszközöket és digitális platformokat (webinárium, blendedlearning stb.) bevonni a képzésbe (Collins 2008; Vicary et.al 2018).

A magyarországi szociális szakemberek és a szociális munkás képzésben érintettek körében ezekkel a kérdésekkel az elmúlt évtizedben csak kivételes esetben találkoztunk. A szociális munka és a szociális munkások gyakorlati képzése során alkalmazott digitális eszközök ismertsége, elfogadottsága és alkalmazása a mai napig igen szűk körű, a téma kutatása is csak most kezdi szárnyait bontogatni (Tóth 2017). A digitális szociális munka eszköztárának alkalmazására irányuló kezdeményezés a tereptanárok többségének körében napjainkig nagy ellenállásba ütközött.

*„...Már eleve olyan személytelen a világ... Hova jutunk, ha a szociális munka is online lesz?...”  
(munkaerőpiaci tanácsadás, nő)*

Más országok gyakorlatához hasonlóan az oktatók, tereptanárok többsége nálunk is úgy véli, a face-to-face oktatás semmivel nem helyettesíthető (Levin et al 2018). A szociális munkás hallgatók gyakorlati felkészítése során a Debreceni Egyetem Bölcsészettudományi Karának

---

<sup>2</sup>A tanulmány elkészítését az EFOP-3.6.1-16-2016-00022 számú, "Debrecen VentureCatapult Program" című projekt támogatta.

szociális munkás képzésében – mint a legtöbb magyar képzőhelyen– a tereptanárok szinte egyáltalán nem alkalmaznak infokommunikációs eszközöket, illetve nem tanítanak digitális platformon szervezhető, megvalósítható munkaformákat.

A képzés során nem csupán a digitális szociális munka tapasztalatai hiányoznak, hanem a hallgatókkal való kapcsolattartáshoz szükséges távoktatási tapasztalatok is. Az igen szűk körben alkalmazott távoktatási gyakorlatot a magyar oktatáspolitikai kettőssége, a konzervativizmus, és az egyetemeken egyre erőteljesebben profitra fókuszáló neoliberális üzleti érdekrendszer (Smith et al 2018) magyarázza. Ennek legfőbb jellemzői a frontális tudásközvetítés, a kompetenciafejlesztés helyett az ismeretek átadása, a nagyobb bevételt garantáló, kötelező személyes jelenlét, a költséghatékonyság érdekében szervezett nagy létszámú csoportok és a képzés során felhasználható, folyamatosan szűkülő erőforrások.

A 2020 tavaszi karantén helyzet így igen váratlanul és készületlenül érte mind a szociális szakmát, mind a szakmai képzés gyakorlati moduljait vezető tereptanárokat. A digitális platformon is szervezhető szociális munkaforma hiánya és a hallgatók terepmunkájának koordinálást segítő online kapcsolattartási formák kezdetlegessége miatt a karantén helyzet kitörésekor a gyakorlatvezetők elbizonytalanodtak.

*„...Én igazából csak a korlátokat láttam. Idejön egy hallgató és online ismertessem meg a szakmát vele... A gyakorlatot nem lehet online átadni! De szívesen mondtam volna, hogy itt van a maszk, kesztyű, gyere velünk terepre. Ha a hallgató meg akarja tanulni a szakmát, akkor ez is a része a munkánknak.” (családsegítés, férfi)*

Március közepén komoly kockázata volt annak, hogy a rendkívüli helyzettel és a karanténnal a szociális munkások gyakorlati képzése is jó időre leáll.

## **Az elfogadás**

A pandémiás helyzet hosszának kiszámíthatatlansága valamint az egyetemeken szakmai és üzleti érdeke a képzés folytatása mellett szólt. A felsőoktatás munkarendjét is szabályozó oktatáspolitikai döntés értelmében az elméleti képzés mellett jó néhány képzési program, így a szociális munkás képzés esetében is meg kellett szervezni a terepgyakorlatokat. A kezdeti ellenállást követően a tereptanárok meglepően gyorsan alkalmazkodtak az új helyzethez.

*“Lázadoztam mindenféle okos kütyü ellen! Nekem nem volt okostelefonom, de kénytelen voltam beszerezni és megtanulni használni, mert... efelé halad a világ, hogy a technika a része lesz az életünknek, akár a szociális segítségnek is! ... A szociális munkás hallgatóknak én azt szoktam tanítani, hogy az egyik legfontosabb képességünk a kreativitás. Alkalmazkodni kell tudni az előre nem látható helyzetekhez is! Most nekünk tereptanároknak adódott olyan helyzet, hogy alkalmazkodni kell, nemcsak a hallgatóktól kell ezt elvárni!” (szenvedélybeteg nappali ellátás, férfi)*

*„Sosem gondoltam, hogy én Skype-on keresztül fogok konzultálni, meg szupervíziós csoportot tartani... Nagyon kellett ez a helyzet, mert egy csomó idegenkedést megszüntetett bennem. Beledobott a mélyvízbe. Nagyon frusztrálva éreztem magam, amikor azt mondták, hogy lefűjják a gyakorlatot. Volt bennem egy „csak azért is!” érzés. Nem akartam, hogy abbamaradjon a gyakorlat, és azt éreztem, hogy ez nekünk is egy fejlődési lehetőség. Ez inspirált engem a megoldás keresésében.” (ifjúsági mentálhigiéné, férfi)*

Az új munkaforma elfogadását a tereptanárok körében több dolog is elősegítette. A szociális munka adminisztrációja, az adatbázisok kezelése, a munkaszervezés és a kollégákkal való egyeztetés során már korábban is használtak online platformokat. Az IT-eszközök és az online platformok bevonásával szakmai körben végzett munkafázisok azonban többnyire zártak voltak, és a tereptanárok sem a klienseket, sem a hallgatókat nem vonták be ezekbe a körökbe. A „hightech mítosz”, amely szerint a klienseknek sem eszköze, sem tudása nincs, és a feladatok csak személyesen végezhetők körükben, a szükséghelyzetben gyorsan összeomlott. Kiderült, hogy nemcsak a hallgatók többségének, de a kliensek széles körének is van okostelefonja, és információ szerzésre és továbbításra egyre többen rutinszerűen használják a közösségi média felületeit is. A kialakult helyzetben a hallgatók voltak azok, akik az első lépést megtették és bátorították a tereptanárokat: *„Nem kellene így szembeállítani a digitális és analóg világot. Ma már csak együtt lehet ezt a kettőt elképzelni.” (1.sz.,II.évf.,férfi hallgató)*

A tereptanárok és a hallgatók együttműködésének eredményeként viszonylag hamar körvonalazódtak a különböző klienscsoportokban alkalmazható lehetőségek, amelyek lehetővé tették a terepgyakorlat folytatását. A hallgatók segítségére annál is inkább szükség volt, mert a tereptanárok többsége a digitális bevándorló generációhoz tartozik.

*„Egy nagyon fontos dolgot mondjunk ki! A digitális világban való eligazodás olyan készség, ami nincsen meg a tereptanárnak. Pont azért mertem rábízni [a feladatot a hallgatóra], mert ő ott van az online világban, én meg nem vagyok. Felcserélődnek a szerepek, mert a tereptanár is tanul.” (ifjúsági mentálhigiéné, férfi)*

A szerepek nem cserélődtek fel, hiszen a tereptanárok főként a feladat megvalósításának technikai hátteréhez kaptak ötleteket, segítséget a hallgatóktól, a szakmai szocializáció, a kompetenciák fejlesztése és az ismeretek átadása továbbra is az ő feladatuk és felelősség volt. Kétségtelen azonban, hogy a tereptanár – hallgató viszonyban egy figyelemre méltó változásnak lehettünk tanúi. A terepgyakorlat során korábban széles körben alkalmazott, sok vonatkozásban módszerében elavult vertikális tudásközvetítést egy co-creation munkaforma váltotta fel, melynek során a hallgató partnerként való elfogadása erősödött.

*„'Én kérek tőled segítséget, én bízok rád feladatot, te vagy, aki jobban benne vagy, rád kell bíznom magam.' Valószínű, hogy amit most meg tudunk csinálni online, ha Kitti [a hallgató] nincs, nem vágtunk volna bele.” (ifjúsági mentálhigiéné, férfi)*

*„Nekem most az elmúlt két hónapban nagyon nagy segítség volt a két hallgatólány. Adtak egy biztonságérzetet abból a szempontból, hogy nagyon sok dologra meg lehetett őket kérni, ami ebben az online térben volt... Hogy ebben a helyzetben mennyit változtam? Talán még*

*jobban megbízta bennük és még több mindent bíztam rájuk. Hamarabb és jobban tudnak kommunikálni az online térben.” (roma integrációs program, férfi)*

Mivel a tereptanár új, számára sok vonatkozásban ismeretlen helyzetbe került, tágabb tere nyílt a hallgatók kreativitásának és ez erősítette motiváltságukat. A passzív befogadó szerepből gyorsan váltottak kezdeményező, problémamegoldó szerepbe, ami kifejezetten előnyös volt a tanulási folyamat során.

Az elutasítástól az elfogadásig alig 2–3 hét telt el. A tereptanárok többsége alkalmazkodott az új helyzethez, a hallgatók pedig – talán az újdonság varázsa miatt, talán a váratlanul keletkezett kreatív tanulási helyzet miatt – korábban nem tapasztalt lelkesedéssel vettek részt a terepgyakorlat feladatainak kitalálásában és megvalósításában.

Az alkalmazkodás és az új helyzet elfogadása természetesen nem minden probléma nélkül zajlott. A tereptanárok egy kisebb hányada továbbra is kételkedve fogadta az online formában szervezendő terepgyakorlatot, és csupán a korábban is számítógépen végzett bürokratikus feladatokba (pl. pályázati dokumentáció összeállítása a forrásszerzéshez) és adatbázisok rendezésébe (pl. dokumentumok és nyilvántartások frissítése) vonta be a hallgatókat, de a kliensekkel végzett – sem egyéni, sem csoportos, sem közösségi – munkaformába nem.

A tereptanárok egy része „túlélési üzemmódra” váltott, és a normál helyzet visszatéréséig adminisztratív feladatokkal töltötte ki a terepgyakorlaton lévő hallgató idejét.

*“Dokumentumokat kap, legalább elolvassa, hogy miről is szól, lát egy szakmai programot, olvas a klienskörről. Valamilyen szintű rálátást azért ez is ad a hallgatónak.” (bentlakásos fogyatékos-ellátás, nő)*

A tereptanárok körében kialakult általános vélemény szerint a szociális munka bizonyos területein válsághelyzetben sem alkalmazhatók a nem személyes találkozásra épülő munkaformák. Ide sorolták pl. a gyermek- és családvédelemmel kapcsolatos feladatokat.

*„A szociálismunka, és a családsegítés nem egy online terület, ez egy tapasztalati, gyakorlati munka. Itt a kollégák sem álltak le. Ha környezettanulmány kellett, vagy klienssel kellett egyeztetni akkor a családlátogatás ugyanúgy megvalósult. Biztosítottuk hozzá a megfelelő védőeszközöket, kesztyűt, maszkot, fertőtlenítőszeret. Telefonon sok mindent lehet egyeztetni, sok mindent át lehetett beszélni, de akkor, amikor probléma van a családban, vagy a gyermek kiemeléséről szól a feladat, akkor azt nem lehetett online intézni. Ott menni kell.” (családsegítés, férfi)*

A hallgatókkal végzett kísérleti terepgyakorlati félév zárását követően azonban a tereptanárok többsége úgy vélte, hogy a kliensekkel végzett szociális munka számos feladata is ellátható az online térben és bevonható a digitális platformon szervezett terepgyakorlatba. Továbbra is egyetértettek azonban azzal, hogy „...ami nem tud megvalósulni – az online terepgyakorlat során – az a szociális munka sava-borsa: a személyes kapcsolatteremtés.” (szenvedélybeteg ellátás, férfi) Az online terepgyakorlat határait a következő módon jelölték ki: részfeladatok, speciális célcsoportok (pl. fiatalok) esetében nyújtott szolgáltatások, előkészítő, tartalomfejlesztő, menedzsment és adminisztratív feladatok.

## Az innováció

A lockdown helyzetből adódó kényszerszámos innovációt eredményezett. Új munkaformák és a szakmai képzést elősegítő eszközök születtek. Mindemellett célszerű megjegyezni azt is, hogy az elmúlt hetekben egy intenzív, kétirányú folyamat tanúi lehettünk: nemcsak a gyakorlatok tartalma, formája változott meg, hanem az online formában szervezett terepgyakorlatok a gyakorlólhelyen végzett szociális munka megújulásához is hozzájárultak.

*„Ez egy közös felfedezés volt. Nekünk ez a gyakorlat kimondottan segített a mindennapi munkánk átstrukturálásában, átgondolásában. Tényleg úgy érzem, hogy egy sokkal egyenrangúbb partneri viszonyt tett lehetővé a tereptanár és a hallgató között a gyakorlat során.” (ifjúsági mentálhigiéné, férfi)*

A számos változás közül a megkérdezettek által legfontosabbnak tartott innovációs területeket szeretnénk röviden bemutatni:

### a.) kitágul a tér

A várakozásokkal ellentétben a lockdown helyzetben a terepgyakorlat helyszínei nem beszűkültek, hanem kitágultak. A digitális eszközök alkalmazása lehetővé tette, hogy olyan helyszíneket, intézményeket és célcsoportokat ismerjenek meg a hallgatók, amelyek az analóg térben nem, vagy csak korlátozott módon voltak elérhetők számukra.

*„Általában az van, hogy egy debreceni gyakornok a debreceni ifjúsági közösséggel tud foglalkozni, de most az egész régió ifjúsági közösségével alakult ki kommunikáció az online térben.” (roma integrációs program, férfi)*

Az online terepgyakorlat során kiszélesedő horizont szélesebb szakmai kapcsolati hálót eredményez, szélesíti a tapasztalatok körét és kifejezetten elősegíti a végzést követő elhelyezkedést. A hallgatók végezhettek terepgyakorlatot büntetésvégrehajtási intézményben, fiatalkorúak nevelőintézményében, nemzetközi segítő szervezet több száz kilométerre lévő fővárosi irodájában és az otthonából szinte soha ki nem mozduló, mozgásában súlyosan korlátozott személy otthonában is.

*„... van egy értelmileg sérült lány vidéken. Nem lehet őt szállítani. Most a hallgatók rávették az online kapcsolattartásra. Eddig évente, most hetente tudtunk vele találkozni. A többi fiatallal együtt benne volt az online csoportban<sup>3</sup>! Eddig az anyjával tartottuk a kapcsolatot havonta egyszer, telefonos konzultáció során. Most hétről hétre közvetlenül vele van kapcsolatunk. Egyszerűen nem tudom, miért nem gondoltunk eddig erre, hogy így is lehet! Az ő számára ez egy nagyon nagy nyitás, amit a karantén hozott el neki.” (nappali fogyatékos-ellátás, nő)*

### b.) hatékonyabbá válik az időgazdálkodás

---

<sup>3</sup>A karantén alatt az értelmileg sérült személyek napközi ellátása bezárt. A sérült személyekkel online csoportban tartották a kapcsolatot.



A fizikai mozgás korlátozásával, az utazási idő eltűnésével rengeteg idő felszabadult, amit a hallgatók és a tereptanárok rugalmasan használhattak.

*“Én nagyon hálás lennék, ha később sem kellene a nagygyakorlatomhoz minden nap 70 km-t utazni. Ennek az online helyzetnek a segítségével lehetőségem volt ott gyakorlatozni, amit természetes körülmények között nem tudtam volna vállalni. (3. sz., III. évf., férfi hallgató)*

A korábbi folyamatközpontú gyakorlatokkal szemben feladatközpontú gyakorlatok szerveződtek, amelyek időben sokkal hatékonyabbak. Egyre kevésbé a fizikai jelenlétre, mint a jó színvonalon elvégzett feladatokra került a hangsúly. A hallgatók visszajelzése szerint a gyakorlat keretében szervezett, az idő kitöltését szolgáló „alibi feladatok” (fénymásolás, iratrendezés stb.) háttérbe szorultak, s a tereptanárok többsége igyekezett a hallgatókat a valódi feladatok megoldásába bevonni, felhasználva a virtuális világban való jártasságukat és a kreatív feladatokkal kapcsolatos motiváltságukat. *„Ez volt az eddigi legproduktívabb gyakorlatom!” (4.sz., III.évf., nő hallgató)*

A hatékony időgazdálkodásnak és a megváltozott feladatszerkezetnek köszönhetően a hallgatók a tereptanártól több visszajelzést kaptak, mint a szokásos gyakorlatokon.

*„Többet tudtam a hallgatókkal foglalkozni, mert online tartottuk a kapcsolatot. Azt kell mondanom, hogy ez zavartalanabb volt, mint a személyes kapcsolattartás. Annak ellenére, hogy személyesen kevesebbet találkoztunk, többet kommunikáltunk.” (ifjúsági mentálhigiéné, férfi)*

*c.) bővül az eszköztár és a munkaformák*

A kijárási korlátozás miatt kialakult izoláció a problémamegoldó rutinokat háttérbe szorította és a hagyományos működési formákat megkérdőjelezte. Sok esetben a korábbi terepgyakorlatok helyszínét biztosító szolgáltatások szüneteltek, illetve a nappali, valamint a bentlakásos intézmények is korlátozták működésüket.

A változások nem azonos módon érintették az egyes tevékenységeket a szociális munka terephelyein. Pl. a menedzsment feladatok gyakorlására (pl. szervezés, adminisztráció, forrásfeltárás, adatbázisok kezelése stb.) vagy a szolgáltatásokhoz kötődő tartalomfejlesztésekre a korlátozott körülmények között is nagyobb lehetőség volt, mint a közvetlen klienskapcsolatra. Annak ellenére, hogy a tereptanárok az online platformon szerveződő klienskapcsolattal szemben mutatták a legnagyobb ellenállást, az elmúlt hónapokban a hallgatók és a tereptanárok itt alakították ki a leginnovatívabb működési formákat. A fókuszcsoportban résztvevő hallgatók terepgyakorlatok keretében végzett tevékenységeit összegezve a következő, online platformhoz kötődő innovációkkal találkoztunk:

1. sz. táblázat

A hallgatók által fejlesztett és működtetett online szolgáltatások

A szolgáltatás/program neve	Célcsoport	Tevékenységi forma
„Online Mental Café”	Fiatalok, főleg egyetemisták	Nyílt csoport, 6 alkalom, 6 téma a vírus okozta mentális kockázatok kezelésére
Piros Pont Kortárs Percek	Mentális problémákkal küzdő fiatalok	Zárt csoport, klubfoglalkozások és feladatok heti rendszerességgel a szabadidő csapda elkerülése érdekében
Conversation Klub	A vírus idején Debrecenben maradt külföldi hallgatók	Heti rendszerességgel megrendezett nyílt csoportban foglalkozás a kulturális különbségekből és a vírushelyzetből adódó nehézségek kezelésére
Mentalconsult	A vírus idején Debrecenben maradt külföldi hallgatók	Angol nyelvű mentálhigiénés egyéni tanácsadás
Fiatal Anyák Klubja	3 év alatti kisgyerekekkel gyermeknevelési szabadságon (GYES, GYED) lévő nők	Nyílt csoport, információ és tanácsadás
Láthatatlan iskola	Családok Átmeneti Otthonában élő gyerekek és szüleik	Az online oktatás melletti otthontanulás segítése
„Hello! How are you?”	Idős, vagy fogyatékossgal élő személyek	Önkéntes hálózat létrehozása és szervezése laikus segítők számára: toborzás, felkészítés, kapcsolatfejlesztés
„Mozdulj!”	Napközi ellátásban részesülő, de az otthon átmeneti bezárásával otthon tartózkodó értelmileg sérült személyek	Képességmegtartó foglalkozások (mozgás, beszéd, rajz, kognitív készségek) sérült személyek számára

A csoportos foglalkozások mellett, mint a fenti táblázat is mutatja, egyéni esetkezelésre (casework) és közösségi munkára (communitywork) is akadt példa.

A hallgatók nem csupán a szolgáltatások fejlesztésébe, az egyéni, csoportos és közösségi munka terén online platformon végezhető feladatokba, hanem a szociális munkához kötődő szakmai tartalmak fejlesztésébe is bekapcsolódtak. A személyes kapcsolatok korlátozása miatt az írásbeli és vizuális tartalmak jelentősége megnőtt. A terepgyakorlati helyek a hallgatók digitális készségeit kamatoztatva tájékoztató és módszertani anyagokat készítettek a kliensek számára, melyet közvetlenül juttattak el hozzájuk, vagy web felületeken helyeztek el.

A szervezetfejlesztés és menedzsment terén is olyan változásokat tapasztaltunk a karantén időszak alatt, amelyek a hallgatókat is érintették.

*„Nem látom értelmét pl. papíron dolgozni akkor, amikor minden neten van. Ha ez van [már mint karantén helyzet], használjuk az előnyeit. Az internet pl. mindig kéznél van., (3.sz.,III.évf.,férfi hallgató)*

Ennek a korosztálynak nem okozott gondot a virtuális ügykezelés és a kapcsolattartáshoz szükséges, az ügyfél készségeihez és lehetőségeihez szabott felületek alkalmazása.

Volt olyan terephely, ahol bevezették a menedzsment szoftvert használatát és a hallgatókat is bekapcsolták a rendszerbe. 12 órával korábban jelezni kell a hallgatónak egy applikáción keresztül, hogy gyakorlatra szeretne jönni. A bejelentkezést látva a szervezet munkatársai számítanak az adott gyakornok munkájára, és a következő napra megtervezik a feladatot. Így a gyakornok hatékonyan vesz részt a munkában, nincs várakozás, holtidő. A terepgyakorlaton résztvevő hallgatókkal felhő alapú tárhelyen osztják meg a feladatmegoldáshoz szükséges anyagokat, adatokat. A jelenléti ívet is ezen a programon keresztül vezetik, így a gyakorlat zárásakor minden adat pontosan rendelkezésre áll. A terepgyakorlat menedzselésének ez a formája azonban még csak kivételként van jelen. A legtöbb gyakorlati helyen a hallgató és a tereptanár közötti kapcsolattartás e-mailen keresztül történt.

*d.) növekszik a hallgatók önállósága, kezdeményezőkézsége*

Az online felületen szervezett terepmunka során a digitális eszközök és munkaformák alkalmazásával a hallgatók személyes és szakmai kompetenciáinak fejlesztésére új lehetőségek nyíltak.

*„Ha elfogadjuk, hogy az új helyzetben nincsenek rutinszerű megoldások és elfogadjuk a hallgatók előnyét a digitális világban való tájékozottság terén, akkor elfogadjuk azt is, hogy bizonyos helyzetekre nincsenek válaszok, amelyeknek a protokollját meg tudjuk tanítani. Ennek következtében azt is elfogadjuk, hogy az új kihívásokra partnerként, közösen keressük a választ.” (társadalmi vállalkozás, nő)*

Ezt a tényt felismerve a tereptanárok tág kísérletezési terepet és nagy önállóságot biztosítottak a hallgatóknak. Az eddig általánosan alkalmazott gyakorlattal szemben többnyire nem megoldásokat tanítottak a hallgatóknak, hanem feladatokat adtak, melyek megoldásra vártak. Pl. az értelmileg sérült személyeket ellátó szolgáltatásnál a hallgatók bevonásával építették ki azt a kommunikációs rendszert, amely segítette, hogy a kliensek egymással és a szolgáltatással kommunikálni tudjanak.

A hatékony, célirányos munkavégzés koncentráltabb figyelmet igényelt, és a tanulási folyamatba erősebb bevonódást eredményezett.

*„A digitális térben nem mindig volt mellettem a tereptanár. Önállóan kellett az újszerű helyzeteket megoldanom.” (6. sz., III. évf. nő hallgató)*

A hallgatók nagyobb önállósága mellett a tereptanár részéről tudatosabb és módszeresebb volt a visszacsatolás.

*„Az új helyzet miatt úgy éreztem, hogy többet kell beszéljünk, és ez megnövelte a kapcsolattartásnak az intenzitását, meg az idejét. Biztos, hogy kétszer-háromszor több időbe telt a hallgató vezetése, mint amikor azt mondtam, hogy gyere be, ülj le és figyelj, hogyan csinálom. De szerintem ez a változás pozitív hatású volt.” (ifjúsági mentálhigiéné, férfi)*

Az innovációs lehetőségeknek is vannak azonban határai mind a hallgató, mind a tereptanár, mind a kliens oldaláról. Az új feladatok kidolgozásába való erősebb bevonódás több időt igényel

hallgatótól és oktatótól egyaránt. A hallgatók önállósága és innovatív feladatvégzése nagyobb kockázatot jelent: járatlan utakon, protokoll nélkül haladnak. Számos adatvédelmi és etikai probléma is felmerült az online térben való munkavégzéssel kapcsolatban, amelyek tisztázásával a szakma lemaradásban van. A lendületes kezdetet az online terepgyakorlatok világban így valószínű, hogy még hosszú szakmai viták követik majd, míg megszületik a szakmai konszenzus arra vonatkozóan, milyen területen, milyen formában és milyen feltételekkel célszerű szervezni az online térben a szociális munka terepgyakorlatát.

## **Az adaptáció**

A szociális munkás hallgatók terepgyakorlatában a krízishelyzet számos változást eredményezett. Kiemelt jelentőségű lett a digitális tér és az online munkaformák szerepe a tanulási folyamatban. A változásokat elemezve joggal merül fel a kérdés, milyen mértékig és formában maradnak fenn ezek az innovációk? Vannak tereptanárok, akik szerint az online tér „*forradalmasíthatná*” a szociális szolgáltatásokat, azok adminisztrációját és a terepgyakorlatot magát is (*ifjúsági mentálhigiéné, férfi*). Mások szerint az online munka csupán a háttérfelkészülés eszköze legyen, s a terepgyakorlaton belüli aránya ne haladja meg a 15%-ot (KF tereptanár). A hallgatók úgy vélik, hogy „*A fiatalok úgy szocializálódtak, hogy a digitális platform teljesen természetesen kommunikációs forma számukra. Ezt a képzés során is figyelembe kellene venni.*” (7. sz., II. évf., nő hallgató)

Igyekeztünk összefoglalni, mi az, amit a lelkes és a fontolva haladó tereptanárok, valamint a hallgatók is megtartának a krízis ideje alatt kikísérletezett munkaformákból!

- a.) az okoseszközök és a digitális platformok szerepének növelése a terepgyakorlatok során;
- b.) a munkavégzés on-line alapú hatékony formáinak megtartása, a közös felületek, online kommunikációs formák, a szakmai munka szervezését segítő szoftverek megismerése, alkalmazása;
- c.) a terepgyakorlatba bevonandó partneri háló kiterjesztése a virtuális térben;
- d.) a folyamat helyett a feladatcentrikus gondolkodásmód előtérbe helyezése, nagyobb önállóság, kreatívabb feladatkiosztás a hallgatók számára;
- e.) rövidebb időtartamú kontaktot jelentő, de gyakoribb ún. „monitorozó tanácsadás” a tereptanár részéről a hallgató számára az online térben;
- f.) a tanár-diák viszony átalakulása közös tanulási és problémamegoldási folyamattá;
- g.) új, vizuális elemeket is alkalmazó tananyagok készítése, az online platformra épülő interaktív jelleg erősödése;

## **Összegzés**

A digitális szociális munka népszerűségének növelése, alkalmazásának kiszélesítése még sok befektetett munkaórát igényel Magyarországon is. A tereptanárok és a szociális munkás hallgatók szemléletváltásához is valószínű, hogy 3 hónapnál több időre van szükség. A karantén időszak azonban alkalmas volt arra, hogy a tradíciók és rögzült rutinok mentén működő analóg munkaformákat – ahol erre lehetőség nyílt – digitális munkaformával helyettesítsék. Ez az új helyzet nagy mértékben megnövelte a hallgatók motiváltságát és kreativitását. A kísérletezés

tág terét élvezve sok vonatkozásban, a karanténhelyzet ellenére kinyílt számukra a világ: új munkaformákat alakítottak ki, kapcsolatokat építettek és a digitális világ professzionális szegmenseit felfedezve új tartalommal töltötték meg a terepgyakorlat kereteit.

### Felhasznált irodalom

- Belluomini, E. (2013): Technology changing the face of social work. *The New Social Worker*.20(2)[https://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/Technology\\_Changing\\_the\\_Face\\_of\\_Social\\_Work/](https://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/Technology_Changing_the_Face_of_Social_Work/) [15.06.2021]
- Bullock, A. N. - Colvin, A.D. (2015): Communication Technology Integration into Social Work Practice. *Advances in Social Work*. 16 (1):1–14. DOI:10.18060/18259
- Collins, S. (2008): Open and Distance Learning in Qualifying Social Work Education in Britain and the USA: Celebrating Diversity and Difference? *Social Work Education*. 27(4):422–439, DOI:10.1080/02615470701379792
- Cook, L.L. (2020): The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice. *Child & Family Social Work*, 25(1):18–26.
- Cook L.L.– Zschomler D.– Biggart L.(2020): The team as a secure base revisited: Remote working and resilience among child and family social workers during covid-19. *Journal of Children's Services*.15(4): 259–266.
- Cooner T.S.–Beddoe E. – Ferguson, H. et al. (2020): The use of Facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services*. 38(2):137–158.
- Cwikel, J., – Friedmann, E. (2020): E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work* 63(6):730–745. <https://doi.org/10.1177/0020872819847747>
- Del Fresno García, M. (2015): Connecting the disconnected: Social work and social network analysis. A methodological approach to identifying network peer leaders. *Arbor*. 191(771), a209. doi: 10.3989/arbor.2015.771n1011
- Goldkind, L. - Wolf, L. – Freddolino, P. P. (szerk.) (2018): *Digital Social Work. Tools for Practice with Individuals, Organisations and Communities*. Oxford: Oxford University Press
- Horst, H.A.– Miller, D. (szerk.) (2012):*Digital Anthropology*. London: Bloomsbury.
- Levin, S. – Fulginiti, A. – Moore, B. (2018): The perceived effectiveness of online social work education: insights from a national survey of social work educators. *Social Work Education*. 37 (6):775–789. DOI:10.1080/02615479.2018.1482864
- Lopez-Peláez, A. - Marcuello-Servós, C. (2018): e-Social work and digital society: Re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*. 21(6): 801–803.
- Megele, C.– Buzzi, P. (2020): *Social Media and Social Work: Implications and Opportunities for Practice*. Bristol: Bristol University Press: Policy Press.

- Mishna, F. – Bogo, M. – Root, J. – Fantus, S. (2014): Here to stay: Cyber communication as a complement is social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*. 95(3). 179–186. <https://doi.org/10.1606%2F1044-3894.2014.95.23>
- Mois, G.– Fortuna, K.L. (2020): Visioning the future of gerontological digital social work. *Journal of Gerontological Social Work*. 63(5): 412–427.
- Philips, C.R. (2019): The computer social worker: Regulatory practices, regulated bodies and science. *Qualitative Social Work*. 18(3): 443–457.
- Pink, S. – Horst, H. – Postill, J. et al. (2016): *Digital Ethnography*. London: SAGE.
- Smith, K. – Jeffery, D. – Collins, K. (2018): Slowing things down: taming time in the neoliberal university using social work distance education. *Social Work Education*. 37(6). 691–704. DOI:10.1080/02615479.2018.1445216
- Vicary, S. – Copperman, J. – Higgs, A. (2018): Social work education through distance learning: the challenges and opportunities. *Social Work Education*.37(6):685–690.DOI:10.1080/02615479.2018.1495050
- Perron, B.E. – Taylor, H.O.- Gass, J. E. –Margerum - Leys, J. (2010): Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*. 11(2): 67–91.
- Pink, S. – Ferguson, H.– Kelly, L. (2020): Child protection social work in COVID-19: Reflections on home visits and digital intimacy. *Anthropology in Action*. 27(3): 27–30.
- Sen, R.N. (2016): Not all that is solid melts into air? Care-experienced young people, friendship and relationships in the ‘digital age. *British Journal of Social Work*. 46(4): 1059–1075.
- Sinha, S., –Shrivastava, A., – Paradis, C. (2019): A survey of the mobile phone-based interventions for violence prevention among women. *Advances in Social Work*, 19(2), 493–517. <https://doi.org/10.18060/22526>
- Taylor, A. (2017): Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*. 36(8): 869–879.
- Turner, D. (2016): Only connect’: Unifying the social in social work and social media. *Journal of Social Work Practice*. 30(3): 313–327.
- Tóth, A. P. (2017): Infokommunikációs technológiák használata a szociális munka gyakorlatában. [Use of info communication technologies in social work practice.] *Párbeszéd – Szociális munka folyóirat* 4(2). 1–19. <https://ojs.lib.unideb.hu/parbeszed/article/view/5945>
- Tóth, A. P. (2020): A szociálisszakemberek digitális technológia és közösségi média használata. *Párbeszéd szociális munka folyóirat*. 7 (2). <https://doi.org/10.29376/parbeszed.2020.7/2/4>