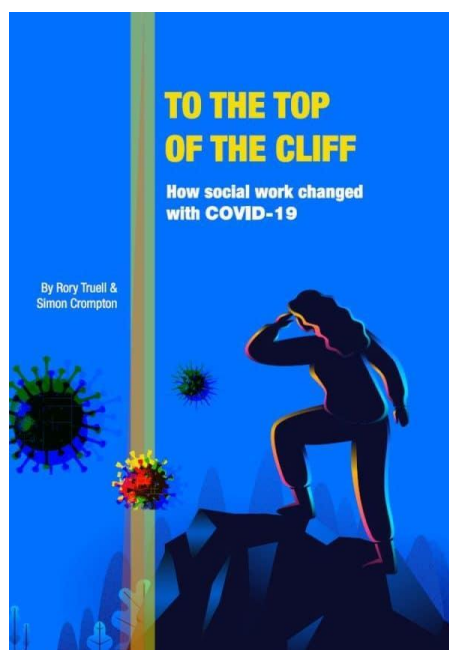


Tóth Anikó Panna: A szociális munka megújulása a járványhelyzet alatt

Könyvismertető

Rory Truell – Simon Crompton „To the top of the cliff: How social work changed with COVID-19” című, IFSW által megjelentetett kiadványáról

A Szociális Munkások Nemzetközi Szervezetének, az IFSW-nek a „To the top of the cliff: How social work changed with COVID-19” című kiadványát¹ szeretném röviden bemutatni. Azt vizsgálta meg a Truell-Crompton szerzőpáros, hogyan változott meg a szociális munka az új típusú koronavírus járvány hatására, a járvány kínai kirobbanásától az IFSW 2020. júliusi konferenciájáig terjedő időszakban. A kiadvány sajátossága és érdekessége, hogy a nemzetközi tapasztalatokat, az IFSW-hez beérkező jelzéseket, segítségkéréseket, a megismert jó gyakorlatokat, a szakmai rendezvényeken elhangzott információkat és egy, a szociális szakemberek körében végzett online kérdőíves felmérés eredményeit is felhasználta az elkészítéséhez. A kiadvány egyrészt dokumentálja a történeteket, de azzal a céllal is született, hogy inspirációt nyújtson, segítse a szociális munkásokat az új globális menetrend szem előtt tartásában, példákat ismertessen és ötleteket kínáljon a szakembereknek.



A szociális munkásokat számos kihívás elé állította a pandémiás helyzet, sokszor napokon, vagy csak órákon belül kellett reagálniuk, átalakítaniuk a szolgáltatásokat, újraszervezniük a munkavégzést. Miközben el kellett látniuk meglévő klienseiket rengeteg új segítségkérés is érkezett hozzájuk, hiszen az egyéneknek, családoknak, közösségeknek, a társadalomnak szembe kell néznie a vírus következményeivel: a lelki teherrel, a félelemmel, pánikkal, stresszel, egyéb betegségekkel, erőszakkal, a munkahelyek elvesztésével, az egészségügyi ellátás hiányosságaival, a halálozásokkal, a kapcsolatok hiányával, izolációval. A szociális munkásoknak fel kellett hívniuk a közvélemény és a döntéshozók figyelmét arra, hogy a járványhelyzetre nem elegendő az egészségügyi válasz, szociális válasz is szükséges, hiszen összetett problémáról van szó, számos hosszú távú negatív következménnyel jár a járvány.

¹ Az eredeti anyag ingyenesen letölthető az alábbi linkről: https://www.ifsw.org/product/books/to-the-top-of-the-cliff-how-social-work-changed-with-covid-19/?fbclid=IwAR2II8vqNvvO3l5F-qcj_YQR94uJHbss7axEgMwv7MkaEktYygreXecDR-c

Ebben az időszakban a szociális munkások helytálltak, sokan innovatívak voltak, rugalmasan reagáltak, új módszereket próbáltak ki, új szolgáltatásokat vezettek be. Segítettek a krízishelyzetben lévőkön, adományok osztásában, élelmiszer és alapvető higiénés termékek rászorulókhöz való eljuttatásában. Sajnos világszerte sok szociális munkás is megfertőződött, ami miatt gyakran az ellátás is veszélybe került. Különösen nagy teher hárult az idősgondozásban, bentlakásos intézményekben dolgozó kollégákra. Sok országban harcoltak azért, hogy a szociális intézményeket ne kelljen bezárni, működtethető legyen az ellátás, ne hurcolják be a fertőzést, ezért több helyen, elsők közt Romániában és Dél-Koreában a bentlakásos intézményekbe be is költöztek a szociális munkások, gondozók, ápolók, ez a gyakorlat, példa gyorsan elterjedt, különösen Európában. Ez hatalmas áldozat volt részükről, hiszen az ágazatban dolgozók többsége nő, akiknek saját családjukról, hozzátartozóikról, gyermekükről is gondoskodniuk kell.

Szaktársaink a személyes kapcsolattartásra épül, amire a járványhelyzet miatt sok esetben nem volt lehetőség, ehhez nehéz volt alkalmazkodni. Sokan telefonos forródrótokat működtettek, online beszélgettek a kliensekkel, online tanácsadást kezdtek biztosítani. A technológia és közösségi média használatához a szociális munkások és a kliensek készségeinek fejlesztése is szükségessé vált. A telefonos és online konzultáció jól működött a már meglévő kliensekkel, új kliensekkel azonban ellentmondásosak voltak a tapasztalatok. Többen arról számoltak be, hogy megnehezedett a kapcsolatfelvétel, nem tudhatták biztosan, hogy ki van a vonal vagy kamera túloldalán, vagy, hogy valóban négy szemközt beszélgetnek-e (például családon belüli erőszak esetén nem hallja-e éppen a bántalmazó is az elhangzottakat), mások éppen úgy látták, hogy könnyebb lett a kapcsolatfelvétel, gyorsabban megnyíltak a kliensek. Azt is tudjuk, hogy felerősödtek bizonyos problémák, mint például a családon belüli erőszak és a gyermekbántalmazás, aminek a felismerése viszont a kevesebb személyes kapcsolat miatt nehezebbé vált. De voltak kivételek is, például sikeres kezdeményezés volt arab országokban a „nő-nő chat” (korábban problémát jelentett, hogy a hivatalokba, intézményekbe a férjük, bántalmazójuk is elkísérte a nőket, ezért nem mertek beszélni, de online már bizalmasabban, négy szemközt tudtak kommunikálni női segítőkkel). Több esetben kiharcolták a szociális munkások, hogy az erőszak áldozatainak kimenekítésére béreljenek ki szállodai szobákat, hogy ott tudják a két hetes karantén időszakot tölteni.

A kiadványban számos ország jó gyakorlatát bemutatták, kezdve Kínával, ahol villámgyorsan álltak át a közösségi médiában való kapcsolattartásra, online konzultációra. Voltak olyan országok, ahol már tapasztaltak voltak a járványkezelésben, pl. Nyugat-Afrikában, Sierra Leonében, ahol néhány évvel korábban ebola járvány is volt. Ők már rutinosak voltak a járványkezelésben, azonnal tudták, hogy milyen óvintézkedéseket kell megtenniük, hogy fontos a szociális távolságtartás és a higiénia, és azt is tudták, gazdasági nehézségek és az izolációból adódó lelki problémák kísérik majd a járványt. Dél-Afrikában az internet hálózat és hozzáférés erősen korlátozott, így ott továbbra is személyesen dolgoztak, bevonták a helyi közösségek vezetőit is, hogy ők hívják fel a figyelmet a szociális távolságtartás fontosságára, illetve arra, hogy minimalizálják a kulturális kisebbségek felé irányuló hibáztatást, tőlük való félelmet. A világnak voltak olyan részei ahol a tiszta ivóvízhez (pl. Brazíliában) vagy a gabonához jutás (pl. Sierra Leone) jelentette a nehézséget, ebben a helyzetben a szociális munkások feladata lett a víz, élelmiszerek és egyéb alapvető cikkek osztása, eljuttatása a

lakossághoz. Támogatták a közösségi szolidaritást, segítették az embereket a források, termékek megosztásában. Dél-Koreában telefonon hívták a klienseket, kivitték nekik az ételt, face-to-face konzultációt ajánlottak a legsérülékenyebbeknek. Izlandon sikeresen együttműködtek a szállodákkal, a vírus csillapodásával hátrányos helyzetű családok juthattak el nyaralni a kihasználatlan szállodákba, sokan életükben először. A helyi szociális munkások szövetsége pszichológiai konzultációt szervezett azoknak a szociális munkásoknak, akik a COVID-19 miatti nyomástól, stressztől, vagy izolációtól szenvednek.

Az IFSW-hez nagyon sok segítségkérés érkezett a kollégáktól, hiszen a szociális szolgáltatások adaptációja, az erőforrások szűkössége számos új etikai dilemmát jelentett a szociális munkásoknak, útmutatást vártak, mert az új helyzetben nem tudták mit tegyenek. Gyakran rangsorolniuk vagy választaniuk kellett kliensek, feladatok elvégzése között, el kellett fogadniuk, hogy nem tudnak mindenkit ellátni. Az infrastruktúra hiányos volt, sok helyzetben a saját biztonságuk is veszélybe került. A kézmosás, fertőtlenítés olyan környezetben, közösségekben, ahol nincs tiszta víz, nehezen volt megoldható, sok helyen nem volt a higiénés eszközökre forrás, vagy ha pénz lett is volna, azok nehezen voltak beszerezhetőek a pandémia elején. A távolságot is nehéz tartani, ha például hatan élnek egy egyszobás lakásban. Sok esetben maguknak varrtak maszkot a szociális szakemberek, illetve javasolták ezt klienseiknek is. A fogyatékossgal élő kliensekkel való kapcsolatot, munkát is nehezítette a COVID-19, a fizikai távolság esetükben sokszor nem tartható (hisz például kísérésre, vagy ápolásra szorulnak), a kommunikációjukat és információkhoz való hozzáférésüket is nehezítette a maszkviselés (nem tudnak például szájról olvasni), vagy nehezen fogadták el, hogy például nem ölelhetik meg gondozójukat.

Ezekre az igényekre reagálva az IFSW munkatársai nemzetközi gyakorlati útmutatókat, új protokollokat dolgoztak ki és online etikai támogatást nyújtottak, megerősítették, hogy a szociális munkásoknak joguk van saját egészségük megvédésére. Azonban azt is tapasztalták, hogy ezek az intézkedések nem mindig elegendőek, hiszen a világ különböző részein nagyon másféle helyzetben érte a járvány a társadalmakat, az ellátórendszereket, és mások voltak a lehetőségek is. Így megállapítható, hogy egy általános útmutató nem minden helyzetre ad megoldást, mindenképpen szükségesek a szakmai alapértékeire épülő, de a helyi sajátosságokhoz igazodó válaszok, ajánlások is. Sokat segítettek a szociális munkásoknak az informális hálózatok, a tapasztalatok megosztása, a nemzetek közti tanulás lehetősége, a különféle szakmai csoportokban való részvétel.

A kiadványban bemutatják az IFSW javaslatait arra vonatkozóan, hogy mit érdemes tenni hasonló helyzetekben, egyéni, intézményi vagy fenntartói és ágazati vagy kormányzati szinten. Felhívják például arra a figyelmet, hogy fenntartói részről fontos a rendszeres szupervízió és team megbeszélések biztosítása, útmutatók, ajánlások megfogalmazása arra vonatkozóan hogyan dolgozzanak etikusan és biztonságosan. Figyelni kell a csapattagok stressz szintjét és gond esetén megfelelően kell reagálni, biztosítani kell a biztonságos, higiénikus munkavégzés feltételeit, felhívni a döntéshozók figyelmét a szükségletekre és a problémákra. Fontos lenne, hogy a kormányok, vezetők felismerjék a szociális munka szerepét a pandémiás helyzet kezelésében, hogy biztosítsák munkájukhoz a tárgyi feltételeket, a biztonságukat, valamint, hogy útmutatókkal, ajánlásokkal segítsék tevékenységüket.

Pozitív hatását is tapasztalta az IFSW a pandémiás helyzetnek: a korábbi időszakban a személyes találkozók, szakmai megbeszélések, konferenciák voltak jellemzőek, de ezeken sokan anyagi okból, idő hiányában vagy az utazás nehézségei miatt nem vettek részt. A járványhelyzetben az IFSW sikeresen átállt online munkavégzésre, és azt tapasztalták, hogy például a világkonferenciájukon minden korábbinál magasabb volt a részvétel. Az eseményen összegyűlt 20 000 szociális munkás és gondozó, az ENSZ és a kormányok képviselői egy globális menetrendet dolgoztak ki: a következő tíz évben 5 területen kell fejleszteni a szociális munkát². Ezzel szeretnének hatékonyan hozzájárulni a szociális védelmi rendszerek fejlesztéséhez, a cél, hogy ne csak reagáljanak a krízisekre, hanem meg is tudják előzni a társadalmi kríziseket és olyan rendszer legyen, mely minden ember egyenlő jogára épít.

Hogy mi ez az öt terület? Először is fel kell ismerni és el kell ismertetni, hogy a szociális munka egy olyan alapvető szolgáltatás, mely segíti az emberek, közösségek és rendszerek összekapcsolódását, ami hozzájárul a fenntartható közösségek építéséhez és egy élhető jövő kialakításához. Meg kell erősíteni a szakmát, jogilag is és szükséges, hogy megfelelőek legyenek az ágazatban a munkakörülmények, fejleszteni kell a képzést és támogatni kell a folyamatos képzéseket, továbbképzéseket, valamint a szakmai szervezeteket. Szintén fontos, hogy a társadalmi változást az emberekkel, családokkal, közösségekkel, társadalmi mozgalmakkal és kormányokkal együttműködve, inkluzívan kell végrehajtani, mind helyi, nemzeti, regionális és globális szinten. El kell ismerni az őslakos népek tudását, arra is építeni kell, nem csak a nyugati világ ismereteire és elméleteire, dekolonizálni kell a szociális munkát. Támogatni kell a részvételi demokráciát, a nemek közti egyenlőséget, küzdeni kell a rasszizmus ellen, a gazdasági fenntarthatóságért és a klíma igazságosságért³. Úgy kell átalakítani a szociális védelmi rendszereket, hogy az emberi méltóságon és az emberi jogokon alapuljanak. Meg kell erősíteni a kapcsolatokat a biztonság és a változás érdekében, harmóniára van szükség az emberek, a közösségek és a földanya közötti kapcsolatban és életmódunkban. Nagyon fontos a társadalmi sokszínűség, a közös cselekvés ereje, hogy minden ember aktív résztvevő lehessen a társadalom életében és fejlesztésében. Közösén kell újratervezni és újjáépíteni közösségeinket és társadalmunkat. Az elkövetkező tíz évben a szakma nemzetközileg arra törekszik, hogy az állami és nem kormányzati szervezetek a szociális védelmet az emberekkel közösén fejlesszék. A szociális védelmi rendszereket az inkluzivitás és a részvétel elvein kell kialakítani, felismerve az egyének erősségeit és együtt kell felépítenünk összekapcsolt közösségekből álló társadalmunkat, fenntartható jövőt teremtve.

A helyzet értékelésekor a szerzők idézik Paul Ladd gondolatait, aki a Szociális Munka Világkonferenciáján a pandémia hosszú távú hatásaira hívta fel a figyelmet. Arról beszélt, lehet, hogy a járvány lendületet adott az új ötleteknek és új munkamódszereknek, de továbbra is pusztítja az emberek életét. Növekszik a munkanélküliség, a szegénység, az éhezés, a hajléktalanság, gazdasági visszaesés és megszorítások következnek. A következő időszakban emiatt egyre több olyan emberrel kell dolgoznunk, akik szegénységben élnek, akik elvesztették

² <https://www.ifsw.org/ifsw-conference-concludes-a-new-era-for-social-work/>

³ A climate justice, klíma vagy éghajlati igazságosság kifejezés a 2000-es évek elején született, arra utal, hogy a globális felmelegedés nem csak egy ökológiai/környezetvédelmi kérdés, számos etikai és politikai vonzata van és összekapcsolódik szociális és emberi jogi kérdésekkel is (például tudjuk, hogy bizonyos kisebbségek, közösségek jobban szenvednek a klímaváltozás negatív következményeitől, mint mások).

otthonukat, akik erőszakot szenvedtek el, akik kimaradtak az oktatásból, vagy nem tudtak belépni a munkaerőpiacra. Ugyanakkor vannak lehetőségek is, pozitív hozadéka is a helyzetnek, például tapasztalatunk lett a munka átszervezésében, ami talán segítheti a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtését. Újjáéledt a közösségi szellem, a szolidaritás, megtanultuk becsülni azokat, akik másokat segítenek, belátta a társadalom, hogy őket megfelelően el kell ismerni. Megváltozhat a természettel való kapcsolatunk, a klímaváltozásról való gondolkodásunk, értékrendünkben már nem a növekedés és a gazdagság kerülnek az első helyre. A COVID-19 térnyerése arra ösztönözte a szociális munkásokat, hogy legyenek kreatívak, gondolkodjanak új módokon, hogy szolgáltatásaikat hatékonyabbá tegyék. A régi struktúrák már nem működhetnek, és ez a szociális munkásoknak egyfajta felszabadulást adott. Visszatértek a szociális munka gyökereihez – kimentek a közösségekbe, és támogatták őket abban, hogy segítsenek magukon. A régi struktúrák egyre inkább válságkezelő szerepbe szorították a szociális munkát, most áttevődött a hangsúly a megelőzésre, amit a közösségi munkával lehet elérni. A járvány tehát felélesztette a közösségi szociális munkát, közösségfejlesztést. Feladatunk, hogy ezt megőrizzük és továbbfejlesszük, ne térjünk vissza a járvány lecsengésével a régi helyzethez! Döntéshozatalunk legyen továbbra is befogadó, ne az egyénre, hanem a közösségre fókuszáljunk. Törekedjünk a prevencióra, a szegénységből, marginalizációból, klímaváltozásból eredő krízisek megelőzésére!

Összefoglalva a kiadvány jó áttekintést nyújtott a pandémiás helyzetről, a végbement változásokról, a szociális munkások helyzetéről, hősies helytállásáról, az IFSW tapasztalatairól, álláspontjáról, céljairól. Nagyon hasznos volt a jó gyakorlatok bemutatása. Ami lehetett volna hangsúlyosabb benne – ha már a kiadvány célja a történetek pontos dokumentálása – az a nehézségek, problémák, kihívások, esetleges kudarcok ismertetése, hiszen ebből is sokat tanulhatunk.