

**Nyugat-magyarországi Egyetem
Közgazdaságtudományi Kar**

**A KÖZÖSSÉGI GAZDÁLKODÁS ÉRVÉNYESÍTÉSE A
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETÉN, KÜLÖNÖS
TEKINTETTEL A CSALÁDOK TÁMOGATÁSÁRA**

Doktori (PhD) értekezés tézisei

Rostáné Riez Andrea

Sopron

2014.

Doktori Iskola:

Széchenyi István Gazdálkodás- és Szervezéstudományok

Vezetője: Prof. Dr. Székely Csaba

Program: Közösségi gazdálkodás

Vezetője: Dr. Gilányi Zsolt

Témavezető: Dr. habil Schmidt Péter

.....
Témavezető támogató aláírása

1. A munka előzményei, a kitűzött célok

A magyar társadalom az utóbbi évtizedekben számos változáson ment keresztül. Még az öröknek tűnő értékekben is megfigyelhető bizonyos újradefiniálás, de talán a legáltalánosabb érdeklődés a szakmai és a mindennapi életben is a gazdasági válságból való kilábalás mellett a családdal kapcsolatos kérdés- és problémafelvetést övezi, hiszen a család intézménye által képviselt értékek az egyén jólétének, lelki egészségének és a társadalom fejlődésének alapját jelentik. Napjaink jelentős kihívása, hogy a család által a társadalmat megerősítse, a szociális ellátások rendszerével a gazdasági növekedést katalizálja.

A disszertáció egyrészt társadalmi és gazdasági keretbe ágyazza azt a jelentős közfeladatot, amely a családok támogatására, erősítésére hivatott; másrészt a társadalom és a család változásai által generált szociális szolgáltatásnak, különösen a családsegítésnek a szakmapolitikai problémáit, a kialakult szükségletekre való reagálását, új módszertani technikák alkalmazásának lehetőségét mutatja be átfogóan és szintetizáló módon.

A szerző az egyértelmű algoritmusok helyett a megszerzett tudása integrálásával és a szakmai elkötelezettségének megfelelően, a heurisztikus elvek mentén a szociális szolgáltatások fejlesztésének társadalmi – gazdasági – szociális munka aspektusait vizsgálta.

Dolgozatában az absztrakciós feladatok elvégzését tartotta szem előtt, ezért **kutatási céljait** az alábbiak szerint fogalmazta meg:

- átfogó képet adni a mai magyar szociális szolgáltatások rendszeréről;
- rávilágítani a rendelkezésre álló szociális és gyermekjóléti alapellátások helyzetére, a növekvő szociális szükségletekre, kockázatokra;
- felderíteni és összegezni, szakemberek véleményét, értékítéletét a magyar szociális ellátórendszeréről;
- feltárni, hogyan képzelhető el a szociális szolgáltatások fejlesztése;
- rávilágítani arra, hogyan lehet koherens és jól-strukturált keretbe foglalva összehangolni és hatékonyá tenni a szociális ellátórendszer elemeit, amelyek a családok támogatását kielégítően szolgálják;
- felderíteni és modellt állítani arra, hogy miként lehetséges az életminőség javítása egy biztonságos szociális hálóban.

Mindezek alapján a következő **hipotéziseket** állította fel:

- H1. A családok támogatását, szociális problémáik kezelését jogi, gazdasági, szociális szakmai szabályok alapján és előre meghatározott keretek között biztosíthatjuk, szem előtt tartva az egyre növekvő és polarizálódó igényeket.
- H2. A családok szociális problémáinak hatékony kezelése csak integrált szolgáltatások nyújtásával lehetséges, ezért szükséges a szociális ellátások tartalmának pontosítása és a szolgáltatási tartalmak fejlesztése. Az innovációt pedig a rugalmasság – alkalmazkodás – minőség mentén kell megvalósítani.
- H3. A szociális szolgáltatások fejlesztését a szociális szakma és a tudomány szakértőivel egyeztetett, a társadalom szereplőinek széles körével megvitatott közösségi cselekvési tervnek kell tartalmaznia, amely a közösségi döntések átgondolt sarokpontjain alapszik.
- H4. A jogszabályok állandó változásai és az állami normatíva által biztosított szűkös költségvetési keretek megnehezítik a minőségi családsegítés kialakítását és működtetését. Az önálló szervezeti keretek között működő családsegítő szolgálatok száma folyamatosan csökken, kisebb településeken egyre kevésbé elérhető a szolgáltatás, miközben a családgondozók egyre több igénybe vevőt látnak el. A szakmai munka eredményessége, hatékonysága ezáltal folyamatosan veszélybe kerül.

H5. A családok számára nyújtott szociális szolgáltatás új módszertani eljárások alkalmazásával, átdolgozott szervezeti keretek között is hatékonyan biztosítható. Ehhez szükség van a család működését támogató megoldások, különös tekintettel a családgondozás módszerének vizsgálatára.

2. A kutatás tartalma, módszere, indoklása

A szerző dolgozatának fókuszába a szociális szolgáltatások értékjavítását állította, azon belül is a családsegítést, mint személyre szabott szociális alapszolgáltatást, illetve a szolgáltatásokat megerősítő módszert, a családgondozást vizsgálja. A kialakult elméleti háttér és a mindennapi gyakorlat vizsgálatát dokumentumelemzéssel, illetve szekunder kutatással végezte.

A téma interdiszciplináris megközelítéséhez, a szakirodalmi háttér megalapozásához és feldolgozásához a tudományos munka kritériumainak megfelelően forrás- és dokumentumelemzés módszerét alkalmazta a szerző.

Primer empirikus kutatást munkája során kétszer is végzett, a kutatási eredményei hatással voltak munkájára és megerősítették a célkitűzésének elérésében. Az empirikus kutatásoknak megfelelően a szociális ellátórendszer vizsgálata során az elmélet bizonyítása alapos megfigyelés, ésszerűen megalapozott tapasztalatok révén történt.

A szerző a hagyományos kutatási folyamatnak, deduktív módszernek megfelelően járt el: kutatói kérdés megfogalmazása – adatgyűjtés – elemzés – következtetések levonása mérőföldkövek kijelölésével.

A szociális szolgáltatások felmérését statisztikai adatok elemzésével végezte, amely után empirikus kutatásokat végzett kérdőíves adatfelvétellel.

Az első kérdőíves vizsgálat tapasztalatai pozitívak voltak. Itt a tereptanárokkal való folyamatos együttműködés a kérdőívek nagyszámú visszajuttatását, értékelhetőségét eredményezte.

A második kérdőíves vizsgálat tapasztalatai már nem voltak ilyen pozitívak, mert a visszaküldött és értékelhető kérdőívek alapján a szerző nem közölhet egzakt eredményeket.

A törvényi szabályozás és a szakmai módszertan alkalmazása során kialakult segítő tevékenység, a családgondozás feltárásának érdekében egy olyan módszert választott a szerző, amit eddig ezen a területen kevésbé alkalmaztak. Ez a módszer az értékelemzés.

A családsegítés olyan professzionális szociális szolgáltatás, amely meghatározóan gyakorlati tevékenység. Ezért a választott kutatási módszernek megfelelően a szerző először a szolgáltatást felhasználók igényeit és a családsegítés funkcióit fogalmazta meg, majd az elemzések és a mélyinterjúk eredményeire támaszkodva elvégezte a funkciók bírálatát, és javaslatot tett egy új szolgáltatási modell bemutatásával a családgondozás módszerével megvalósuló komplex szolgáltatás kialakítására.

3. Eredmények

A szociális és gyermekvédelmi rendszerrel, az egyes ellátásokkal kapcsolatos tudományos kutatások, szakmafejlesztési és képzési vizsgálatok köre az utóbbi tíz esztendőben folyamatosan bővül. A szakma elméleti és módszertani fejlődése, a szociális konfliktusok mögött meghúzódó társadalmi egyenlőtlenségek, a megjelenő új szociális kockázatok, a szűkülő erőforrások okozta kihívások, a szociálpolitikai gondolkodásba bekerült jóléti mix fogalma, a szolgáltatás-nyújtás gazdaságosságára vonatkozó törekvések is a téma sokszínűségére hívják fel a figyelmet.

„Képzés és gyakorlat” kutatás

A kutatási célkitűzését a szerző teljesítette. 72 db kérdőívet szociálpedagógus hallgatók kézbesítettek egyéni gyakorlatuk során, a szociális szolgáltatást nyújtó intézmények számára.

A kérdőívek értékelése után a szerző az alábbi megállapításokat teszi:

1. Az intézményvezetők 60%-a szakvizsgázott, mindenki részt vett valamilyen prevenciós és szakmai (szakirányú) továbbképzésen. Ennek ellenére csak harmadukat kérték fel szakértői munkára.
2. Az intézményvezetők többsége a helyi, illetve a regionális ellátórendszer tagjaival ápol szakmai kapcsolatot; néhányan pedig tagjai országos érdekvédelmi szervezeteknek is.
3. A megkérdezettek saját önértékelésükkel kapcsolatosan leginkább a szakmai érdeklődésüket és motiváltságukat emelték ki.

4. A megkérdezettek a kliensek körében új problématerületek megjelenését és elterjedését azonosították: anyagi problémák sokasodása, családi konfliktusok és családon belüli erőszak mindennapivá válása, mentális (pszichés) megbetegedések gyakorisága és a szenvedélybetegségekkel küzdők számának növekedése.
5. A mai magyar szociális ellátórendszer a szakemberek véleménye szerint még egy ki nem épült rendszer, hiányoznak intézmények és szolgáltatások. A gyakorlatban lényegesen nagyobb szükségletekkel kell szembenézni, mint amit a felkínált szolgáltatások és szolgáltatók ki tudnának elégíteni.
6. A rendszer bürokratikus, „drága” és az egyre csökkenő állami normatíva, az anyagi források szűkössége nehéz anyagi hátteret eredményez, amely által az amúgy sem elismert szakma presztízsének csökkenését vonja maga után. A jogszabályok állandó változásai és fennmaradó hiányosságai megnehezítik a minőségi ellátás kialakítását és működtetését.
7. A megkérdezettek véleménye szerint a szociális ellátórendszer elmélyíti a területi társadalmi egyenlőtlenségeket. A megoldást a jogi és finanszírozási eljárások újításában látják. Van, aki a kistérségi társulásokat tartja alkalmas eszköznek, van, aki ezzel nem ért egyet. A legtöbben azt hangsúlyozzák, hogy a civil – szociális nonprofit – szervezetek jelenlétét kellene erősíteni ezen a területen.

8. Az intézményvezetők első helyen az intézményi gazdálkodás nehézségeit nevezték meg. Munkájukat nehezíti a társadalmi értékek átrendeződése, a szakemberek fluktuációja és a fejlesztési (humánerőforrás és eszközfejlesztés) lehetőségek hiánya.
9. A szociális szférában az egyes területek között nagy jelentősége van az együttműködésnek, amely jelenleg nem kiegyensúlyozott és alapján véve személyes kapcsolatokon nyugszik, de az információáramlás elősegítése és a problémamegoldás eredményessége tekintetében elengedhetetlen.
10. A szakma megújulását szükségesnek tartják – leginkább a társadalmi elfogadás és elismerés terén –, de nem bíznak benne.
11. A szakmai tevékenységben kiemelték a mediációt, a terápiás eljárások alkalmazását az egyes problématerületekre, illetve a konfliktus- és agressziókezelési technikák használatát. A szociális szakembereknek munkájukhoz számítógépfelhasználói ismeretekkel is rendelkezniük kell.
12. Az ideális szociális ellátórendszer a meghatározott paraméterek alapján: klienscentrikus szemlélet, nyitottság, kompetens szakemberek, rendszeres és folyamatos tapasztalatcsere, elegendő humán és anyagi erőforrás, számítógépes adatkezelés és összehangolt jogszabályok.

Kérdőíves felmérés a nyugat-dunántúli régióban

A 2012-ben végzett kutatás szervesen épül a 2008-ban leírt eredményekre. A kutatás célja a nyugat-dunántúli régió szociális ellátórendszer alapszolgáltatásainak empirikus felmérése, és a szakemberek szociális szolgáltatásról alkotott nézeteinek, véleményének feltárása volt. A szerző a kutatás 2. kérdőívét a régió módszertani intézményének címlistája alapján 155 kapcsolattartó nevére, illetve 45 családsegítő szolgálat számára e-mail-ben, csatolt fájlként postázta. A megkérdezettek 27 kérdőívet küldtek vissza, amelyekből 14 kérdőívben voltak értékelhető válaszok, a többi hiányos adatokat közölt vagy egyáltalán nem jelölt meg válaszkategóriát.

Értékelemzéssel segített kutatás

Az empirikus kutatás során felvett és értékelt kérdőívek, a levont következtetések arra sarkallták a szerzőt, hogy megismerjen egy olyan eljárást, amelyet ugyan a szociális szolgáltatásokra még nem alkalmaztak, de más területeken már sikeresen használnak kutatások szervezésére, kutatási elemzések elvégzésére, fejlesztésre, új termékek és eljárások kidolgozására. Az értékelemzés szemléletmódja, logikai összefüggésrendszere multidiszciplináris, minden esetben a vizsgált téma optimális megoldási, gyakorlati narratíváját keresi.

Az értékelemzés ismérvei: team-munka alkalmazása, a funkciókban való gondolkodás, termelési, szervezés, elemzési módszerek integrálása; figyelembe veszi az emberi tényezőket, eredményesen segíti az innovációt.

A disszertáció új eredményként tartalmazza:

1. a családsegítés értékelemzésének modelljét,
2. a családgondozás funkciósémájának és funkcióhierarchiájának meghatározását,
3. a funkciók rangsorolását,
4. a funkciók teljesítésének értékelését,
5. a gyenge pontokat jelentő funkciók rögzítését,
6. a team-javaslat megfogalmazását.
7. A szerző a kutatási munka lezárásaként legvégül egy konkrét szolgáltatási modellre tesz javaslatot:
 - felvázolja az elképzelt intézmény szervezetét,
 - megnevezi a szolgáltatás elemeit,
 - bemutatja a szakmai munka protokollját,
 - rávilágít a szolgáltatáshoz jutás lehetséges módjára is.

A felállított hipotézisekhez illeszkedően a lefolytatott vizsgálatok alapján a szerző a következő **téziseket** fogalmazta meg:

T1. A XXI. századi családpolitika megvalósításához szükség van a szociális szolgáltatások, különös tekintettel a családsegítés jogi, gazdasági és szociális szakmai szempontok alapján történő megújítására, az egyes tudományterületek elméleti és gyakorlati vívmányainak komplementereként megfogalmazott új szolgáltatási modellek kidolgozására.

T2. A kutatási eredmények alapján a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás családgondozói által ellátott személyek magas száma és az új, azonosított sokszínű és összetett problémák differenciálódása indokoltá teszi a családok számára kialakított szociális szolgáltatás bővítését, fejlesztését. Az innováció három pillére közül az egyik az egyéni / családi szükségletekre koncentráló felmérés, a másik a családokat segítő integrált szolgáltatás kialakítása, a harmadik pedig a közösségi döntések alapján kialakított jogi és finanszírozási rendszer. A fejlesztés megköveteli a jogalkotótól és a végrehajtóktól egyaránt a rugalmasság, alkalmazkodás és minőség szempontjainak érvényesítését.

T3. A szociális szolgáltatások fejlesztésének legfontosabb célkitűzései a költséghatékonyság és eredményesség. A fejlesztéshez átgondolt, gazdasági és társadalmi területre kiterjedő stratégia kidolgozása szükséges, amely egyrészt figyelembe veszi a szociális szakma tudományos eredményeit és a szolgáltatók szakmai tapasztalatait, másrészt a piac valamennyi szereplője számára is vonzóvá teszi a megvalósítást. Az újítás alaptétele, hogy a rendelkezésre álló szűkös erőforrások ésszerű felhasználásával biztosítani lehet a családok számára nyújtott integrált szolgáltatások kialakítását.

T4. A családsegítő szolgáltatás országos lefedettsége 93,2%, ugyanakkor az önálló családsegítő intézmények száma az utóbbi években a felére csökkent, így a szolgáltatáshoz való hozzáférés nem biztosított. Az ellátottak száma azonban azt tükrözi, hogy a szolgáltatásra nagy szükség van. A legtöbb esetben anyagi problémákkal küzdő családok kérnek segítséget a szakemberektől, akik a problémák mögött összetett okokat azonosítanak és az esetek felmérésekor kiderül, hogy a beavatkozás az egyén / család életét számos területén érinteni fogja. Mindez indokolja, hogy olyan szolgáltatást biztosítsunk, amely klienscentrikus szemlélettel, nyitottsággal és kompetens szakemberekkel, kiszámítható jogi és finanszírozási háttérrel nyújt ellátást a családok számára, hozzájárulva a családok életmódjának javításához.

T5. A rendelkezésre álló humán és anyagi erőforrások által meghatározott keretek között is lehet elérhetőbb és eredményesebb szociális szolgáltatást biztosítani a családok számára, ha figyelembe vesszük a közösségi döntések jelentőségét és a valós szükségletek kielégítésére innovatív módon alkalmazzuk az erőforrásainkat. A családgondozás vizsgálatára az értékelemzés alkalmas módszer. Az értékelemzéssel segített eljárás eredményeként új szolgáltatási formát dolgozhatunk ki, javíthatjuk a családgondozás hatékonyságát.

4. Következtetések és a javaslatok

A disszertáció eredményei számos kutatómunkához kapcsolódnak, jól illeszkednek a társadalomtudomány területén jelenleg is zajló programokhoz. Az innovatív komplex szolgáltatási modell széleskörű adaptálása a szociális szolgáltatási rendszert vizsgáló új, más kutatásokhoz is biztosíthat információkat, amelyeket továbbgondolva új eredményeket kaphatunk. A Családok háza egy hosszú távú, fejlesztő munka egyik fontos állomása, amelynek megvalósítása további kutatásokhoz biztosít lehetőséget.

A szerző a kutató munka során arra törekedett, hogy a felmérései és a modell koncepciója az elméleti és a gyakorlati szociális munka fejlődéséhez járuljon hozzá. A kutatás eredményeit a szakmai gyakorlat színvonalának javítása érdekében a szociális ellátórendszerek fejlesztésére, a szolgáltatások működtetési feltételeinek és finanszírozhatóságának javítására, a szolgáltatások működését biztosító szakmai követelmények meghatározására és kidolgozására, a hatékonyság mérésére, elemzésre lehet felhasználni.

A disszertációban megkezdett kutatást célszerű hasonló szellemben folytatni, majd az eredményekről hazai és nemzetközi fórumokon beszámolni, ezzel is hozzájárulva a szakterület elismertségének, presztízsének emeléséhez.

5. A szerzőnek az értekezés témaköréhez kapcsolódó publikációi

Lektorált tudományos folyóiratban vagy kötetben megjelent közlemény

Riez Andrea

Mi is az a CSR?

In: A világ útja az „egység” felé

Szerk.: Tordainé Vida Katalin

VJRKTF, Esztergom

2006

152 – 161.o.

ISBN 978 963 7291 25 8

Riez Andrea

Információgyűjtés a szociálpedagógiai munkában

In: Múlt és jövő – Hagyományos és új trendek az ismeretszerzés formáiban

Szerk.: Tordainé Vida Katalin

VJRKTF, Esztergom

2008

113-119.o.

ISSN 2061-4365

Riez Andrea – Dr. habil Schmidt Péter CSc.

Szociális szolgáltatások – globalizáció és egészségfejlesztés

Egészségfejlesztés

2009 (L. évfolyam, 2009. 3. szám)

2-7.o.

ISSN 1786-2434

Rostáné Riez Andrea

„Családok háza” szolgáltatási modell

In: Képzés és gyakorlat

2012 (X. évfolyam 1-2. szám)

135-143.o.

ISSN 1589-519-x

Idegen nyelvű, lektorált folyóiratban, vagy egyéb kiadványban megjelent cikk

Dr. habil Gabriella Bodnár PhD – Andrea Riez
Identity questions of professors in social pedagogy training
In: European Journal of Social Education, FESET (Formation d'Educateurs Sociaux Européens / European Social Educator Training) No.20/21
2011
45-53.o.
ISSN 1810-4789

Andrea Riez
Adaptation of Knowledge and Management in Social Welfare in Hungary
International Social Work & Society News Magazine, 11th issue
2011
www.socmag.net

Konferencia kiadványban megjelent cikk, előadásanyag

Riez Andrea
Értékes segítség
In: A reneszánsz értékei, az értékek reneszánsza
NYME AK, Győr
2008
237-243.o.
ISBN 978-963-9883-45-0

Riez Andrea
A segítő szakma szerveződése keresztény alapokon
In: „Amit a legkisebbel tesztel, azt énvelem tesztel”
Keresztény értékek a segítő, nevelő szakemberek képzésében a Nyugat-magyarországi Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Karon
NYME, Sopron
2010
67-71.o.
ISBN 978-963-9883-69-7

Riez Andrea

Tudás és menedzsment a szociális szférában

In: SZELLEMI TŐKE, MINT VERSENYELŐNY

avagy a tudásmenedzsment szerepe a versenyképességben

Lifelong Learning Alapítvány, Budapest

Selye János Egyetem Gazdaságtudományi Kar, Révkomárom

2010

1193-1206.o.

ISBN 978-963-216-270-6

Egyéb publikáció

Riez Andrea

Információgyűjtés a segítőmunkában

In: Együtt a gyermekvédelemben

RAABE Tanácsadó és Kiadó Kft., Budapest

2009 (III. évfolyam, 6. szám, 2009. június)

12-14.o.

ISSN 1789-2503

Dr. Haász Sándor - Rostáné Riez Andrea

Az esetkommunikáció módszertana

Új Széchenyi Terv - NYME

2012

ISBN 978-963-334-066-0

Előadások

Riez Andrea

Dilemmák a szociálpedagógus hallgatók gyakorlati képzésében

Szociálpedagógusokat képző intézmények Konferenciája

Az előadás elhangzott: Eger, 2008. március 18.

Riez Andrea

Gyermekvédelmi/jóléti felelős(ség)

Generációk egymásért Konferencia

Az előadás elhangzott: Sopron, 2008. október 18.

Riez Andrea

A képző- és terepintézmények együttműködésének lehetőségei, avagy képző terep

„Kapaszkodó” Szociális Börze

Kell-e, szükséges-e a szemléletváltás a szociális ellátásban Konferencia

Az előadás elhangzott: Pápa, 2009. április 24.

Rostáné Riez Andrea

„Családok háza” szolgáltatási modell

Családok éve a Benedeken Szakmai Konferencia

Az előadás elhangzott: Sopron, 2011. december 7.

Rostáné Riez Andrea

„Családok háza” szolgáltatási modell – szemlélet és értékorientáció

Nemzetpolitika és magyarságtudomány: nemzetközi konferencia

Az előadás elhangzott: Veszprém, 2012. október 27.

