

Kiválasztás és értékelés - Homework Partnerség

„Hajléktalan, vagy hajléktalanság által fenyegetett emberek visszailleszkedésének, független lakhatásának megvalósítási folyamatának megfigyelése” című program

Készítette: Alekszandra Debska, Lengyelország

1. Folyamat

A fent említett kutatási program mind a puha, mind a kemény változások által előidézett eredmények megértését célozza azon személyek esetében, akik szociális és foglalkoztatási programokban vesznek részt a társadalmi visszailleszkedés érdekében.

A program eredményeként képesek lesznek a visszailleszkedésre és a független életre.

Erős változások alatt az externális változásokat értjük, melyek követhetők és észlelhetők.

A puha változások belső változások, követhetetlenek, és csak akkor láthatók, amikor a segítség folyamatában megfigyelhetők a konkrét eszközök.

Az önálló élet teljes pszichológiai, pénzügyi, foglalkoztatási és szociális függetlenséget jelent, melynek öt elemét különböztetjük meg:

- társadalmi-egzisztenciális
- foglalkoztatási
- pszichológiai
- szociális
- egészségügyi tényező.

A monitorozás célja:

A személyek visszailleszkedésének, illetve az önálló lakhatás megteremtése az alábbi eszközök segítségével:

A. A vizsgált személy által vállalt feladatok számának meghatározása.

- A bevont személy eleget tesz-e e kötelezően előírt feladatoknak?
- Az ütemtervnek megfelelően végzi-e a feladatokat?

B. Folyamatelemzés, mely a változás minőségét vizsgálja.

- Vajon a vizsgált személy saját aktivitásának köszönheti a feladatok teljesítését?
- Vagy az elért eredmények megegyeznek a minimális feltételekkel (fejlesztik-e a személyt, esélyt teremtenek-e helyzete megváltoztatására, a visszailleszkedésre, az önálló élet megteremtésére)?
- Vajon javulást értek-e el a személynél, mind a puha, mind a kemény változásokat tekintve?
- Milyen területekben ment végbe változás?
- Mennyire kiterjedtek és fenntarthatók ezek a változások?

C. A vizsgált személyek egyéni szükségleteik kielégítése érdekében javasolt tevékenységek meghatározása az alábbi tényezők felhasználásával:

- A javasolt együttműködési út illeszkedik-e az ügyfél személyiségéhez?
- Az együttműködés során vállalt feladatok módosíthatóak-e? Ha igen, milyen módon változtathatók?
- Milyen területeken módosíthatóak a vállalt feladatok?
- Milyen célok teljesültek a vállalt feladatok elvégzése során?

3. Funkció

A program által használt módszer négy tényezőn alapul:

1. szolgáltatáshoz irányítás
2. diagnosztizálás
3. nevelési, mely során a célszemély visszajelzéseket kap
4. támogatás.

4. A kutatás területe

A folyamat ellenőrzése a vizsgált személlyel kapcsolatban felmerült változások követését jelenti minden olyan területen, ami szükséges az önálló élet megteremtéséhez. Nevezetesen a társadalmi-egzisztenciális, foglalkoztatási, egészségi, szociális, valamint a pszichológiai tényezők területén.

Ahhoz, hogy hatékonyan nyomon követhessük a változásokat, minden területen ki kell alakítani egy önálló mérési skálát, mely megmutatja a változások kiváltó okait, a lehetséges folytatást, felhasználva a konkrét, megoldást segítő eszközöket. A területeket, illetve a felméréseket az alábbi táblázat mutatja:

Terület	A vizsgálat tárgya adott területen	A változások mutatói adott folytonosságban
Társadalmi-egzisztenciális	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lakhely ▪ Jövedelem (állandó/alkalmi, összege, jövedelemforrások) ▪ Adósságok, eladósodottság mértéke ▪ Egyéni program, mely segít kikerülni a hajléktalanságból ▪ Intézményi segítség kiválasztása, civil szervezetek, egészségügyi központok, speciális ellátó szervezetek 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menhely / biztos lakhatás ▪ Jövedelem nélkülség / állandó jövedelem. Teljes anyagi függőség/anyagi függetlenség ▪ Passzivitás / aktivitás ▪ Kevés számú teljesített feladat / nagy számú teljesített feladat ▪ Bizonytalan / biztos családi kapcsolatok ▪ Lakhatáshoz való jog/annak hiánya

Foglalkoztatási	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Állás-fajtája, típusa, időtartama ▪ Munkaszerződés típusa és formája, munkaügyi tanácsadás ▪ Képzettségi szint növelése, tréningek, tanfolyamok ▪ Munkába álláshoz szükséges készségek felfrissítése: műhelymunka, tanoncidő biztosítása, szociális vállalatok ▪ Álláskereséshez szükséges készségek ▪ Készségek javítása a munkahely megtartása érdekében ▪ Szakmai gyakorlat ▪ Munkaerőpiacon megfelelő státusz 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Állandó / alkalmi munka ▪ Munkatanácsadás igénybe vétele / elutasítása ▪ Képzettségi szint növelése / stagnálása ▪ Munkába álláshoz szükséges készségek, gyakornoki idő megléte / hiánya ▪ Alacsony / magas képzettségi szint ▪ Álláskereséshez szükséges készségek megléte / hiánya ▪ Munkahely megtartásához szükséges készségek / hiánya ▪ Magas / alacsony szakmai képzettségi szint ▪ Nem foglalkoztatott / legálisan foglalkoztatott személy
Egészségi állapot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Egészségügyi ellátás igénybe vétele ▪ Rendszeres kapcsolat orvossal, rendszeres egészségügyi vizsgálat és az orvosi előírások betartása ▪ Rokkantság, rokkantsági fok meghatározása. ▪ Egészségi állapot, kezelés, javulás ▪ Függőség, részvétel különféle terápiákon ▪ Funkcionális akadályok: az egészségi állapot fenntartása nehéznek bizonyulhat az intézményben lakó ügyfél számára 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Egészségügyi ellátásokra való jogosultság megléte / hiánya. ▪ Kapcsolat orvossal / hiánya. ▪ Rendszeres orvosi vizsgálatok / hiánya. ▪ Rokkantság / alkalmasság ▪ Rokkantsági határozat / hiánya ▪ Romló egészségi állapot / javuló egészségi állapot ▪ Függőség megléte / hiánya ▪ Függőségek kezelése / hiánya ▪ Funkcionális akadály előfordulása / hiánya

Szociális

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Családi kapcsolatok▪ A közösségen kívüli barátokkal, ismerősökkel való kapcsolatok▪ Hajléktalan közösségbe történő beilleszkedés mértéke▪ Lakó-társakkal (intézményben) való kapcsolat▪ Az intézmény stábjával való kapcsolat▪ Kapcsolatok a munkahelyen▪ Szociális készségek: saját hely kialakítása a közösségben▪ Teljesült szociális szerepek▪ Csoportokhoz való tartozás: egyházak, segítő csoportok, egyesületek▪ A társadalmi életben való részvétel mértéke▪ Szabadidő eltöltésének módja, aktív programok, érdeklődési kör | <ul style="list-style-type: none">▪ Rendszeres kapcsolattartás családdal / kapcsolat hiánya▪ A közösségen kívüli barátokkal, ismerősökkel való rendszeres kapcsolattartás / kapcsolat hiánya▪ Teljes beilleszkedés / ennek hiánya▪ Kielégítő kapcsolat a lakótársakkal / elégtelen kapcsolat▪ Elegendő kapcsolat a szociális segítőkkal / kapcsolat hiánya▪ Rendszeres kapcsolat / kapcsolat hiánya a munkahelyen▪ Szociális készségek megléte/ezek hiánya▪ Szociális szerepek maximális / minimális teljesülése▪ Nincs kapcsolat csoportokkal▪ Részvétel megléte / ennek hiánya▪ Aktív programok, érdeklődés megléte / ezek hiánya |
|---|---|

Pszichológiai

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Önértékelés mértéke▪ Tudatosság a saját élet alakításában▪ Önbizalom▪ Interperszonális készségek▪ Érzelmek működése▪ Megoldatlan lelki problémák▪ A válságok leküzdéséhez szükséges felelősség elismerésének módja▪ Lelki-fizikai kondíció▪ Elégedettség az élet különböző területein▪ Problémákra való reakciók▪ A múltból, a jelenen keresztül a jövőbe mutató változások | <ul style="list-style-type: none">▪ Magas / alacsony önértékelés▪ Magas / alacsony szintű tudatosság▪ Önbizalom megléte / ennek hiánya▪ Alacsony / magas interperszonális készségek▪ Érzelmi többlet / hiány▪ Megoldatlan lelki problémák előfordulása / hiánya▪ Felelősség áthárítása másra / felelősség elismerése▪ Jó / rossz lelki-fizikai kondíció▪ Alacsony / magas szintű elégedettség▪ Alkotó / romboló hozzáállás▪ A jövőre / a múltra történő koncentráció |
|---|--|

5. Gyakoriság

A „Hajléktalan, vagy hajléktalanság által fenyegetett emberek visszailleszkedésének, független lakhatásának megvalósítási folyamatának megfigyelése” című kutatás négy szakaszból áll. Mind a négy szakasz rendelkezik önálló céllal:

- Helyzet meghatározás: az ügyfél kiindulási helyzetének feltárása (mielőtt bármilyen visszailleszkedést segítő programban venne részt)
Cél: kiindulási helyzet megállapítása, mely referencia alap lehet a későbbi méréseknél
- Változások bevezető mérése: a változások mérése félúton a visszailleszkedési program végéig.
Cél: a vállalt tevékenységek teljesülésének ellenőrzése, az esetleges változások minőségének kezdeti ellenőrzése, a vállalt feladatok elvégzéséhez szükséges változtatások érdekében ajánlások, beutalók készítése
- Végző mérések: az ügyfél végző helyzetének vizsgálata, a visszailleszkedési program befejezése során
Cél: A változások minőségének meghatározása, valamint ezek hatása az ügyfél jelenlegi helyzetére való tekintettel
- Befejező mérések, melyeket az ügyfél önálló, független élethelyzetében végeznek el
Cél: a változások stabilitásának ellenőrzése

6. Eszközök

Ahhoz, hogy a programhoz szükséges elemeket megalkothassák, a meglévő skálák mellé új eszközöket is be kell vezetni.

Az új eszközöknek:

- szabályozottnak,
- megbízhatónak,
- döntőnek,
- összehasonlíthatónak,
- a méréseknek pedig pontosnak kell lenniük.

Az eszközök összegyűjtésénél fontos tudatosítanunk, hogy különböző eszközöket kell alkalmaznunk a puha és a kemény változások mérésénél.

Minden eszköznek az indikátorok változásának folytonosságát kell figyelembe venni, a fent említett öt vizsgálati területhez alkalmazkodva (társadalmi-egzisztenciális, foglalkoztatási, egészségi, szociális és pszichológiai).

A vizsgálathoz ajánlott eszközök:

- pszichológiai skálák
- kérdőívek
- strukturált interjúk
- résztvevők megfigyelése
- önértékelés
- értékelő dokumentumok, melyek a vizsgálati program alatt megvalósult feladatokat elemzik

7. A programba bevont személyek

A program változatos jellege miatt nem csupán a megfelelő méréshez szükséges eszközöket kell kiválasztani, de nagyon fontos egy monitorozó csapat felállítása.

A team-nek amellet, hogy hatékonyan kell működnie, az alábbi lépéseket kell betartania:

- monitorozó csapat nagy figyelemmel történő kiválasztása
- a team szabályozott mérési eszközökkel történő ellátása
- a team-tagok egyéni képzése a speciális feladatok ellátásához
- a vizsgálandó területek felosztása a team-tagok között, annak kikerülése érdekében, hogy egymást átfedő területeken tevékenykedjenek.
- team-vezető kijelölése, aki koordinálja a folyamatot, és egyben szupervíziót biztosít.

8. A program fő elvei

Döntő fontosságú, hogy a programban használt módszerek teljesen megbízhatóak, és a kezdetektől fogva világosan meghatározottak legyenek. A program indulása előtt a vizsgálatba bevont személyeket tájékoztatni kell az alábbiakról:

- vizsgálat célja
- módszerek és eszközök
- vizsgálatot végző személyek
- vizsgálati eredményekhez való hozzáférés

A vizsgálatnak a résztvevő személy teljes bevonásával kell megvalósulnia. A vizsgálatot olyan személynek szükséges irányítania, akiben az ügyfél teljesen megbízik. A folyamatnak a kezdetektől fogva szigorú szabályokra kell épülnie.

9. A vizsgálat gyakorlati leírása és az alkalmazott eszközök

A vizsgálat végrehajtása során a foglalkozásokat különböző időbeni periódusokra tagolhatjuk. A felmérés végrehajtásának idejét tekintve, feloszthatók:

- kezdeti
- középtávú
- befejező
- lezáró-értékelő vizsgálatokra

A kezdeti mérések diagnózisokat állítanak fel az ügyfelek kiindulási állapotáról, még mielőtt bármilyen visszailleszkedést segítő foglalkozásban részt venne.

A következő, középtávú mérések a foglalkozások alatt készülnek, a program indulása után egy hónappal.

A befejező értékelés a reintegrációs program befejeztével történik, pontosabban a támogató folyamat végén. Ez lehetővé teszi, hogy a reintegrációs program eredményeit felmérjék. Optimális körülmények között a lezáró-értékelő felmérést már akkor végzik, amikor az ügyfelek független életüket élik. A felmérés lehetőséget ad annak meghatározására, hogy a bekövetkezett változások mennyire tartósak. Ezért a foglalkozások befejezésétől számított hat hónappal korábban nem végezhetők el.

A vizsgált személyről kapott adatok minőségi (főleg pedagógiai megközelítésben alkalmazható) és mennyiségi (pszichológiai és szociológiai) adatokra oszthatók. A minőségi adatok szabványosított és nem szabványosított adatokból állnak. A következő táblázat az adatok begyűjtésének módszerét mutatja:

Adatgyűjtés módszerei és technikája (minőségi adatok)			
Módszer	Megfigyelésen alapul	A résztvevő személlyel kialakult interperszonális kommunikáción alapul	
		Szóbeli (Direkt)	Írott (indirekt)
Szabványosított (meglévő formák alapján)	Irányított megfigyelés	Interjúk, kérdőívek	Felmérési technikák
Nem szabványosított	Normál megfigyelés	Informális interjúk	Dokumentumok elemzése

A vizsgálat során főleg kérdőíveket, felméréseket, különböző teszteket és pszichológiai skálákat (mennyiségi eszközöket) alkalmazunk.

Az adatok jellemzői:

- alapvető, ügyfél által ismert adatok
- ügyféllel közösen megállapított adatok
- szociális segélyező irodáktól kapott, ügyfél számára nem hozzáférhető adatok.

A vizsgálat során használt eszközök:

1. Első interjú

A dokumentumot egy személyi segítő készíti el, az ügyféllel történő kapcsolatfelvételt követő egy hónapon belül. A dokumentum az alábbi adatokra épül:

- Pszichológiai felmérések eredményei
- Foglalkoztatási felmérések eredményei
- Szociális helyzettel kapcsolatos felmérések eredményei
- Informális interjúk
- Résztvevők megfigyelése (lakóhelyen, ill. a foglalkozások helyszínein történnek)
- Barátokkal, családtagokkal készített interjúk
- Ügyfelek segítőjével, ill. tanácsadókkal készített interjúk
- Addiktológusokkal készített interjúk

2. Pszichológiai skálák

Az ügyfelek helyzetével kapcsolatban felmerült puha változások mérésére alkalmasak. A pszichológus által felállított skála kimondottan hajléktalan személyek esetén használatos (1. típusú), illetve általános tesztekre épül.

1. típusú skálák

◆ Hajléktalanság történetét vizsgáló skála (Retowski, Debska) eszközei:

A hajléktalanságban eltöltött időt vizsgálja, az ügyfél lakhatási helyzetét tekintve. A skála segít abban, hogy az ügyfelet az alábbi négy kategória valamelyikébe sorolhassuk:

- Bérelt lakásban lakók / szívességi lakáshasználók

- Intézményben elhelyezett ügyfelek (éjjeli menedékhelyek / átmeneti szállások)
- Nem-lakás céljára szolgáló helyen lakók (pl. kerti fészerekben alvók)
- Vasútállomásokon, lépcsőházakban, szeméttárolókban, fűtőházakban alvó személyek

◆ Brickman modell (Retrowski, Debska)

A hajléktalanná válással kapcsolatos felelősségvállalást vizsgálja. Négy kategóriát állít fel:

- Orvosi modell, mely szerint az ügyfél nem vállal felelősséget sem a hajléktalanná válása, sem az abból való kikerülésért.
- Felvilágosodott modell, mely szerint az ügyfél elismeri, hogy adott helyzetért ő a felelős, de a helyzet megváltoztatását másra hárítja.
- Kompenzáló modell, mely szerint a résztvevő nem érzi úgy, hogy saját hibájából került ebbe a helyzetbe, de magát tartja felelősnek a változtatásért.
- Morális modell, mely szerint az ügyfél felelősséggel tartozik azért, mert hajléktalanná vált, és elismeri, hogy saját maga felelős a helyzet megváltoztatásáért.

◆ Szociális szerep skála (Retowski, Debska)

Önértékelésen alapuló skála, mely az ügyfél saját foglalkoztatási, és hajléktalanságban betöltött szerepét vizsgálja.

◆ Hajléktalanságban való megragadás skála

Arra ad lehetőséget, hogy megkülönböztethessük a hajléktalanságban való megragadás pozitív és negatív hatásait.

◆ Önértékelési skála

Azon lelki akadályok mértékét mutatja, melyek gátolhatják az ügyfelet a szociális és munkaerő-piaci visszailleszkedésben.

2. típusú, általános skálák

- ◆ „Cantril létra”: az ügyfél életútjának megismerésében segít (múlt-hajléktalanság előtti), jelen (mint hajléktalan), és a jövő (öt évvel később) leírásán keresztül.
- ◆ „Reménytelenység-érzet” mérés (Beck): a személy általános testi-lelki állapotát mutatja be.
- ◆ „Kérdések az élet különféle területeihez” (Czapinski): az elégedettséget, családi kapcsolatokat, az adott ország jelenlegi gazdasági-társadalmi helyzetét, jövőbeni terveket, célokat és szabadidős tevékenységeket tartalmaz.
- ◆ „Remény a sikerre” kérdőív (Laguna, Trzebinski, Zieta): az ügyfél jövőbeni terveit határozza meg.
- ◆ „Stresszhelyzetekkel történő megbírkózás” CISS kérdőív stresszkezelő módszereket határoz meg:
 1. feladatorientált
 2. érzelemorientált
 3. elkerülés-orientált
- ◆ általános, érzelmi intelligenciát mérő kérdőív (elfogadás, érzelmek kifejezése)
- ◆ I-E skála: az érzelmek irányítását bemutató, általános skála
- ◆ „Társadalmi kompetencia” kérdőív
- ◆ Melléknév-jegyzék: 300 különféle, általánosan használt tulajdonságot tartalmaz. Az ügyfél maga választja ki a rá leginkább jellemző tulajdonságokat

2. Foglalkoztatási skálák

Egyrészt azt méri, hogy a vizsgált személy milyen helyzetben érzi magát a foglalkoztatás szempontjából, másrészt a foglalkoztatási tanácsadó ügyfélről kialakított képét mutatja.

A szakmai képzettség szintjét, a készségeket, illetve az ügyfél munkaerőpiacra történő visszailleszkedésének lehetőségét is meghatározhatjuk a segítségével. (Gyenge, erős pontok)

Az alábbi skálákból áll:

- önértékelő skála (gyenge/erős pontok, munkába álláshoz szükséges készségek megléte)
- munkatanácsadó által felállított foglalkoztatási skála (szakmai potenciál, képzettségi szint, tanulmányok)
- munkaterület választásához kapcsolódó teszt: univerzális teszt, melyet a munkatanácsadó alkalmaz. Az érdeklődési kört vizsgálja a foglalkoztatás szempontjából.
- foglalkoztatási preferenciateszt: az ügyfél által preferált munkaterületeket tartalmazza. Az alábbi személyi típusokat részletezi:
 - kutató
 - művészi
 - lelki
 - hagyományörző
 - gyakorlatias típus
- a műhelyek munkafelügyelői által felállított, munkában tapasztalható változásokat követő skálák. A munkahelyen felvett szokásokat mutatja be (pontosság, felelősség, munkahelyi beilleszkedés).

3. Szociális skálák

A skálák az ügyfelek társadalmi hovatartozását mérik, mind saját, mind kapcsolataik szemszögéből. A társadalmi helyzeten túl a függőségeket is mérik.

Fajtai:

- készség a változtatásra: az ügyfél számára az intézmények által nyújtott segítő eszközöket, valamint az egészségi állapotot és az anyagi helyzetet is bemutatja.
- társadalmi helyzet változása a szociális munkás véleménye alapján
- alkoholfüggőség mértéke a szociális munkás véleménye alapján
- intézményben lakó ügyfél szociális munkás által történt értékelése (intézményben látott viselkedés, viszonyulás a csoporthoz, foglalkozásokon való részvétel, gyenge/erős pontok)

4. Havi jelentések az ügyfélről

- személyes interjúk
- interjú családdal, barátokkal
- interjú a szociális munkásokkal, trénerekkel
- terápiás központok munkatársaival végzett interjúk
- támogató intézmények munkatársaival végzett interjúk
- önértékelés

5. Esetlezárás

Az esetlezáró értékelés két részből áll. Az első rész a személyi segítő által észlelt és elkészített, minőségi változások eredményeit mutatja be.

A második, a segítő team által írt, mennyiségi adatokra épülő elemzés. Holisztikus szemléletű, az ügyfél programban való részvételét elemző tanulmány (teljesített feladatok, megszerzett bizonyítványok, lakhely változása, elhelyezkedés, stb.). Ezen kívül a puha változásokat is nyomon követi, lelki és társas szempontból.

6. Lezáró-értékelő elemzés

Arra ad választ, hogy a bekövetkezett változások meddig tarthatók fent. A program befejezésétől számított hat hónapnál rövidebb időn belül nem készíthető el.