

Beszámoló a RESPONSIVE konferenciáról

Bukarest, 2024. április 22-23.

Dr. Fehér Boróka

A „Responsive social services: strengthening the impact of user participation” konferenciának a Bukaresti Egyetem Szociális munkás tanszéke volt a házigazdája. Bemutatták az azonos című [Horizon kutatási projekt](#) eddig eredményeit, amely a szociális szolgáltatások négy területén (mentális betegek, fogyatékossgal élők, a gyermekvédelmi rendszer illetve a hátrányos helyzetű fiatalokat segítő intézmények) vizsgálja a felhasználók részvételének lehetőségeit, elvárásait megvalósulását a partnerországokban (Ausztria, Dánia, Franciaország, Lengyelország, Portugália és Románia). A projektet az EU Jogok, Egyenlőség és Polgárság programja keretében valósítják meg, az ügyfelek részvételét az intézmények demokratikus működésének szempontjából vizsgálják. A kutatás első fázisában az elérhető dokumentumok (EU-s és nemzeti jogszabályok, szakmai útmutatók, ajánlások és intézmények szmsz-ei) másodelemzését végezték, illetve a szolgáltatások felhasználóival készítették interjúkat, fókuszcsoportos beszélgetéseket.

A kutatás második évében szakértői interjúkat készítenek és leírják az eddigi tapasztalatokat. A főpályázó az innsbruck-i egyetem, de más egyetemek mellett partner az IFSW (Nemzetközi Szociális Munkások Szövetsége), valamint néhány



önkormányzat illetve szociális ellátó is. Üdítő kitekintés volt, mert a részvétel a partnerországok egyikében sem valósul meg túlzottan, talán Portugália jár az élen, akik ritkán bezzegország. És a részvétel olyan téma, ami helyi szinten akár a magyar valóságban is tud jobban/hitelesebben működni, vagy egyáltalán szempontként felmerülni. Az összes előadásban megfogalmazták, hogy a részvételnek különböző szintjei léteznek, attól kezdve, hogy az ügyfélnek

mekkora beleszólása van a saját ügyei intézésébe, a vele kapcsolatos esetmunkába, a szervezeti szinten (intézmények működésének megtervezése, véleményezése, akár irányítása) át egészen az országos szakpolitika befolyásolásáig. Azt már az elején megállapították, hogy minél kevésbé elégitik ki a szociális szolgáltatások az egyének szükségleteit, annál kevésbé van energiájuk arra, hogy a közösségért, intézményért akarjanak tenni vagy országos folyamatokat kívánjanak befolyásolni.

Különböző jó gyakorlatokat mutattak be, ahol valódi részvétel valósult meg – pl. a Párizs elővárosában, Nanterre-ben lebonyolított közösségi gyermekvédelmi egyeztetés (<https://efis.parisnanterre.fr/copa75/>), ahol a gyermekvédelemmel kapcsolatba került szülőkkel közösen készítették el a város gyermekvédelmi stratégiáját, vagy egy adott intézmény szintjén, ahol fiatalok lakhatási projektjében érték el azt a lakók,



hogy csengőt szereljenek az ajtóra és csak az mehessen be az épületbe, akinek kulcsa van, vagy akit beengedett egy lakó.

Az ügyfelek valódi részvételét elősegíti, ha jó kapcsolatuk van a munkatársakkal, ha a részvételnek kialakított struktúrája van, ha láthatóak a demokratikus célok és az intézményben demokratikus kultúra uralkodik.

Ez azt jelenti, hogy a teljes folyamat demokratikus: az ügyfelek nem csak a döntéshozatal során mondhatják el a véleményüket, hanem a megvalósulás, értékelés során is, és visszajelzéseket kapnak a folyamat egyes szakaszairól.



Ahhoz, hogy az ügyfelek részvétele érdemben meg tudjon valósulni, támogatásra lehet ebben szükségük, még hozzá olyanok részéről, akik ehhez értenek – attól, mert valaki egyéni esetkezelésben jó, még nem biztos, hogy a részvételi/közösségi működéshez is ért. És bár a részvétel nem oldja meg az ügyfelek vagy az intézmények összes baját, empowerment érzéséhez vezethet és javíthatja az életkörülményeket.

A bemutatott gyakorlatokhoz jól kapcsolódik a BMSZKI házirend reformjának a folyamata, ahol a lakók delegáltjai is elmondhatták javaslataikat – bár a teljes folyamat lezárásából talán a visszacsatolás, illetve az új házirendekkel kapcsolatos tapasztalatok bevonása is hozzá tartozhat. Egy másik ilyen terület lehet a kapcsolattartó szobák kialakítása, ahol az igényt a február 3-ai adatfelvétel után a BMSZKI ügyfélelégedettségi felmérése is körüljárta, és remélhetőleg a helyiségek és a szakmai program kialakításába is be tudjuk vonni az érintetteket – akár a Responsive projekt részeként, miniprojektként.

A beszámolóban szereplő képek a Responsive Europe szervezet hivatalos oldaláról, a <https://responsive-europe.eu/pictures-conference-2024/> oldalról származnak.

Munkatársunk, a konferencián való részvétele az Európai Bizottság támogatásával, a BMSZKI 2023. évi Erasmus+ programjának keretében valósulhatott meg.

