

CASE MANAGEMENT JAKO PRZYKŁAD NOWOCZESNEGO KSZTAŁCENIA STUDENTÓW

(Кейс-менеджмент в інноваційному навчанні студентів)

Jednym z warunków dobrego przygotowania studentów do wejścia na rynek pracy jest stworzenie im przez uczelnie możliwości kształcenia w oparciu o nowatorskie i prorozwojowe programy studiów, jak również otwarcie dostępu do udziału w programach i projektach wykraczających poza podstawowy program studiów. Kształtowanie ich kompetencji i doskonalenie umiejętności praktycznych oraz mobilizowanie do świadomego planowania przyszłej kariery zawodowej to zadanie dla uczelni wyższych.

Pomysł kształcenia w wąskiej specjalności Case Management/ Zarządzanie Przypadkiem na kierunku praca socjalna to innowacyjna w skali kraju próba profesjonalizowania służb społecznych. Treści przedmiotów kierunkowych i podstawowych na kierunku praca socjalna, obejmujące wiedzę interdyscyplinarną znacząco zbieżne są z tymi, które powinny znaleźć się w kanonie właściwych dla specjalności Case Management. Dodatkowym atutem tego przedsięwzięcia jest to, że studia prowadzone są w systemie dualnym, praktyczno-teoretycznym. Praktyki, wypełniające prawie połowę czasu studiów, odbywają się w Urzędzie Miasta Częstochowa – Wydziale Polityki Społecznej, Powiatowym Urzędzie Pracy w Częstochowie, Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, a także w Hochschule der Bundesagentur für Arbeit w Niemczech. Jest to pierwsza tego typu inicjatywa w kraju, obrazująca, że kształcenie zgodne z potrzebami rynku pracy nie musi dotyczyć tylko kierunków technicznych, a absolwenci, którzy otrzymają tytuł licencjacki Pracy Socjalnej w ramach nowej specjalności Case Management/Zarządzanie Przypadkiem – będą mieli możliwość zatrudnienia w wyspecjalizowanych jednostkach samorządu częstochowskiego [1].

Idea takiego kształcenia sprzyja transgresji absolwenta na rynek pracy, co ważne na stanowisko zgodne z wykształceniem i zapotrzebowaniem pracodawcy. Satysfakcja trójstronna: dla absolwenta, dla pracodawcy, dla uczelni. Powstaje

tylko pytanie: czy młodzi ludzie kierujący się wyborem studiów uwzględniają takie perspektywy zatrudnienia oraz czy jednostki organizacyjne tworzące kierunki studiów zadają sobie trud wnikliwej analizy rynku pracy i starają się tworzyć strategię płynnego przechodzenia z edukacji na rynek pracy?

Czasami jako długoletni nauczyciel akademicki, pozostający ze studentami w bezpośrednim kontakcie mam wrażenie, że kierunek studiów wybierają oni przez przypadek, a często po ich ukończeniu zakładają pracę fizyczną albo wyjazd za granicę. I to jest przykre!

Ale i uczelnie «walczące o studenta» mozolnie układają tomy wniosków o kierunki, tworzą nowe specjalności często abstrakcyjne, nie otwierające możliwości zatrudnienia, powtarzające się nawet w tej samej jednostce organizacyjnej uczelni, ale co ważne zachęcające z nazwy i poniekąd oszukujące potencjalnego usługobiorcę studenta. Zadaję sobie wtedy pytanie, gdzie etyka planowania i dokąd nas to doprowadzi?

Pracownik socjalny jako Case Manager

Kształcenie do zawodu pracownika socjalnego budzi obecnie sporo kontrowersji i rodzi wiele pytań, także tych związanych z profesjonalizacją zawodu. Kwalifikacje do zawodu pracownika socjalnego w Polsce regulują zapisy Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej [5].

Pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z niżej wymienionych warunków:

- 1) posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych;
- 2) ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna;
- 3) do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków:
 - a) pedagogika;
 - b) pedagogika specjalna;
 - c) politologia;
 - d) polityka społeczna;
 - e) psychologia;

- f) socjologia;
- g) nauki o rodzinie.

Do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności:

- 1) praca socjalna;
- 2) dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
- 3) udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;
- 4) pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
- 5) udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
- 6) pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
- 7) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
- 8) inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;
- 9) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia [5].

Tak sprecyzowane ustawą zadania już w wymiarze ilościowym nastroczają wiele trudności dla jakościowej ich realizacji. Nadmiar klientów z wieloma

problemami, ich roszczeniowe postawy z którymi muszą borykać się pracownicy socjalni powoduje, że pojawiają się sytuacje przepracowania pracowników, często wypalenia zawodowego i niezadowolenia klientów. Praktykujący w zawodzie pracownicy socjalni odczuwają, a wręcz werbalizują refleksję bezradności wobec:

- Zbiurokratyzowanego systemu opartego na nadmiarze «papierkowej roboty».

- Dążenia do spełnienia standardów – procedury z pomijaniem istoty zindywidualizowanego podejścia do przypadku, a więc zanikająca refleksyjność zarówno po stronie beneficjenta jak i pracownika socjalnego.

- Braku współpracy ze służbami społecznymi.
- Niskiego prestiżu zawodu pracownika socjalnego.
- Niskiego wynagrodzenia.
- Braku możliwości egzekwowania od beneficjentów zobowiązań (niewydolny kontrakt socjalny).

- Rozproszonych kompetencji służb społecznych (obrotowe drzwi) doprowadzających do dwu sytuacji: wykorzystujących system pomocy beneficjentów i niezadowolonych i bezradnych wobec ilości miejsc urzędowych.

- Braku możliwości (instytucjonalnych) zrealizowania zobowiązań wobec zmotywowanego do zmiany beneficjenta itp.

- Powstawanie nowych, podobnych sobie zawodów w obszarze służb społecznych, powodujących rozpraszanie kompetencji i tym samym demoralizowanie klienta.

Takie deficyty świadczą, że służby społeczne, a w nich mityczna idea pracy socjalnej i misja zawodu pracownika socjalnego stają się niewydolne wobec oczekiwań polityków społecznych, władz samorządowych, badaczy pracy socjalnej, pracowników socjalnych czy wreszcie beneficjentów. Wobec tego zmiany muszą zachodzić. Gdzie? Przykładowo w próbach modyfikacji kształcenia służb społecznych w tym przyszłych pracowników socjalnych.

Pewną alternatywą dla zagubionej tożsamości pracownika socjalnego i niewydolnego systemu pomocy służb społecznych może być modyfikacja modelu

kształcenia z uwzględnieniem modułu Case Managementu/Zarządzania Przypadkiem a następnie próba przenoszenia go do praktyki pracy służb społecznych. Innowacyjną w skali kraju próbę aplikacji elementów metody Case Management w pracy z klientami z niepełnosprawnością podjęto w publicznych służbach zatrudnienia województwa śląskiego [4].

Jest to propozycja bardzo realna bo odnosząca się do działania doradcy klienta z niepełnosprawnością w modelu case managera w służbach zatrudnienia. Podobną w istocie ideę case managementu mógłby realizować pracownik socjalny zatrudniany nie tylko w instytucjach pomocy społecznej, ale także w instytucjach organizacyjnych właściwych w sprawach zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu, szpitalach, zakładach karnych itp.

Wykorzystywać ją w pracy z rodzinami, osobami z niepełnosprawnością, starszymi czy innymi kategoriami klientów.

Ważne aby zrozumieć i uznać, także systemowo w edukacji służb społecznych i polityce społecznej istotę, sens i znaczenie koncepcji Case Management.

Case Management to metoda zarządzania pojedynczym przypadkiem, poprzez dostarczanie wsparcia (i zarządzanie nim) osobom, których dotyczą trudne sytuacje życiowe takie jak: choroba, zaburzenia psychiczne, niepełnosprawność, pozostawanie pod stałą opieką, bezrobocie czy specyficzne sytuacje problemowe związane z integracją lub reintegracją zawodową [2].

Menadżerowie przypadku oferują każdej osobie zindywidualizowane wsparcie, które jest ściśle «dopasowane» do sytuacji życiowej i specyficznych problemów danej osoby. Dzięki stosowaniu metody CM rozwija się także współpraca pomiędzy różnymi urzędami i instytucjami, zarówno sektora gospodarki jak i sektora usług społecznych. Problematyka zarządzania całościową sytuacją w zindywidualizowanym podejściu do klienta jak również case management (CM) jako formuła koordynacji usług i działań służb społecznych wymaga kooperacji i koordynacji wielu podsystemów oraz służb publicznych i

organizacji pozarządowych z obszaru polityki społecznej i zabezpieczenia społecznego, rynku pracy, zdrowia, edukacji czy prawodawstwa.

Kształcenie Case Management

«Case Management» został rozwinięty na kierunku Praca socjalna w Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie jako nowy produkt edukacyjny-profesjonalnych menadżerów przypadku. Pozwoli to przyszłym specjalistom w zakresie zarządzania pomocą na lepsze rozpoznanie problemów i pomoc w ich rozwiązywaniu osobom objętym wsparciem w obszarach zatrudnienia, a w perspektywie być może w obszarze opieki zdrowotnej. Program kształcenia został tak ułożony, aby przygotować profesjonalistów do wspierania klientów w trudnych sytuacjach, do zapewnienia ciągłego wsparcia oraz do przygotowywania strategii radzenia sobie z tymi sytuacjami.

Może ten pomysł zaowocuje namiastką pracy edukacyjnej opartej na refleksji sensu pomagania i efektywnej jakości pracy? Tym bardziej, że ustawodawca przewidział dla pracownika socjalnego trzy ważne role zawodowe: animatora, mediatora i polityka społecznego. Żadna z nich nie zafunkcjonuje jeżeli aspekt edukacyjny w kształceniu nie będzie siedł w parze z opieką i pomocą. Wiedza jest konieczna, ale równie ważna jest refleksja pochodząca z praktyki, której często tak wielu nam brak.

Warto sobie zadać pytanie, dlaczego to właśnie na kierunku praca socjalna stosowne wydaje się włączenie specjalności Case Management? Odpowiedź na to pytanie zawarte jest w następujących argumentach:

- Treści modułów przewidziane do realizacji na kierunku praca socjalna mają charakter wiedzy interdyscyplinarnej, także zarządczej
- Zadaniem pracownika socjalnego jest wspieranie rozwoju klienta na wielu wymiarach ludzkiej egzystencji, także kierowania potencjałem rozwojowym
- Sytuację życiową klienta w pracy socjalnej postrzegamy holistycznie, a więc całościowo w zindywidualizowanym podejściu

- Praca socjalna to nie tylko działalność społeczna ale przede wszystkim zawodowa, a więc zarządzanie procesem pomagania jest czymś naturalnym i koniecznym

- Zarządzanie to nie mechaniczne kierowanie klientem, ale współpraca z nim i wspólne uzgadnianie strategii pomagania i poszczególnych etapów realizacji projektu wsparcia

- Żaden profesjonalista nie jest lepiej zorientowany w ilości i jakości problemów oraz sposobach rozwiązań sytuacji klienta jak pracownik socjalny

- Skoro pracownik socjalny powinien współpracować z innymi instytucjami, placówkami dla rozwiązania sytuacji trudnej klienta to dlaczego nie uprawomocnić jego pozycji w nadaniu mu statusu case managera, dając kompetencje do egzekwowania zobowiązań partnerów?

Te argumenty to niektóre wątki utwierdzające nas w przekonaniu, że kształcenie na kierunku praca socjalna sprzyja uprawomocnieniu specjalności Case Management jako metody zarządzania przypadkiem przy założeniu kooperacji jako zlecaniu zadań innym specjalistom i monitorowaniu ich przebiegu przez Case Managera.

Wprowadzenie modelu dualnego systemu kształcenia Case Management na kierunku praca socjalna w Akademii im Jana Długosza w Częstochowie to innowacyjny przykład kształcenia, profesjonalizowania zawodu pracownika służb społecznych, ale i sprzyjanie sprawnemu «przechodzeniu» absolwenta uczelni na rynek pracy. Często jest to pierwsza transgresja w życiu jednostki i następuje w przechodzeniu ze świata szkoły do świata pracy. Stąd skupienie uwagi na tak szczególnym przejściu (pierwszym doświadczeniu przejścia) ważnym dla dalszego życia doświadczeniu socjalizacyjnym. Jednocześnie okres przejścia jednostki z edukacji na rynek pracy jest również wyzwaniem dla różnych podmiotów społecznych (oświatowych, politycznych, lokalnych). Planowanie ścieżek i sposobów przejścia jest coraz trudniejsze, a często wręcz niemożliwe [3]. Tym bardziej ważne jest kreowanie przez podmioty kształcące kierunków studiów atrakcyjnych nie tylko z nazwy, ale realnie dających szanse na zatrudnienie.

Bowiem kształcenie w zakresie case managementu odpowiada na zapotrzebowanie rynku pracy, zatrudnienia, pracodawców w zakresie pracy socjalnej, opieki zdrowotnej itp.

Po przeanalizowaniu ofert zatrudnienia dla pracowników służb społecznych na rynku pracy wydaje się, że w najbliższej perspektywie wzrośnie potrzeba zwiększenia liczby pracowników socjalnych do pracy z różnymi kategoriami osób. Może jednak powstać deficyt chętnych do pracy w tak trudnym zawodzie, co zresztą widoczne jest w niskim stanie rekrutacji w różnych uczelniach na kierunek praca socjalna. W rozmowach ze studentami, po odbytych praktykach jawią się wciąż te same argumenty i obawy przed podjęciem pracy w zawodzie pracownika socjalnego. Po pierwsze nadmiar obowiązków zawodowych przy niskim prestiżu zawodu i niskim wynagrodzeniu. Po drugie jest to praca w stresujących, często niebezpiecznych warunkach. Po trzecie niskie możliwości egzekwowania współpracy z innymi profesjonalistami, którzy swoje usługi cenią bardziej niż pracę pracownika socjalnego. W tej sytuacji nie możemy być bezczynni. Może lobbować na rzecz zawodu pracownika socjalnego i próbować modyfikować jego rolę zasadniczą w tym zawodzie? Skoro zmiany systemowe nie zachodzą to może warto prowokować je działaniami edukacyjnymi i przenosić w praktykę w środowiska lokalne. Kształcąc w modelu Case Management obalamy mit, że zarządzanie indywidualnym przypadkiem wcale nie znaczy autorytarnego kierowania klientem. Idea Case Managementu to indywidualna, a wręcz zindywidualizowana praca z klientem oraz zarządzanie, skoordynowanymi usługami i działaniami służb społecznych potrzebnych do wsparcia klienta.

BIBLIOGRAFIA

- i. Aktualności Urząd Miasta Częstochowy. Wyjątkowy projekt – praca dla studentów <http://www.czestochowa.pl/page/pdf.php?str=7&id=1804> (data dostępu 11.08.2016)
2. CaseManagement // http://www.inbit.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=41&Itemid=152&limitstart=2 (data dostępu 22.08.2016)
3. Nizińska A. Młodzi dorośli między światem szkoły a światem pracy. A. Nizińska, E. Kurantowicz // Polityka – badania – rekomendacje. FORUM

OŚWIATOWE 2(43), 2010, s.3 <http://forumoswiatowe.pl/index.php/czasopismo/article/viewFile/226/146> (data dostępu 22.08.2016)

4. Poradnik Elementy metody Case Management w pracy z klientami z niepełnosprawnością w publicznych służbach zatrudnienia województwa śląskiego, konsultacje naukowe B. J. Ertelt, M. Mirowska // Wydawnictwo Grafpol, Wrocław 2015.

5. Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej – jednolity tekst Dz. U. z 2013 r. poz. 182, ze zm.)