

ЛИПСАТА НА КООРДИНАЦИЯ МЕЖДУ ИНСТИТУЦИИТЕ И ПОДКРЕПА ОТ МТСП – ДЕМОТИВАТОРИ НА СОЦИАЛНИЯ РАБОТНИК

Ирина Тодорова*

LACK OF EFFECTIVE INSTITUTIONAL COOPERATION AND ADEQUATE SUPPORT ON THE PART OF MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL POLICY – SOCIAL WORKER DE-MOTIVATORS

Irina Todorova

Abstract: *This article draws the attention to the problem of a lack of effective institutional cooperation and adequate support on the part of Ministry of Labor and Social Policy and how this problem de-motivates the social workers.*

Key words: social worker, institution, cooperation, support, social worker de-motivation

Наблюдаваната през последните години тенденция на разпределение на задачите от една върху няколко различни институции, доведе до възникването на нови проблеми в социалната сфера, изправящи пред сериозни изпитания решаването на всеки конкретен случай. Нарасна броят на специалистите, работещи по един и същи случай, разпределени в различни по своята ориентация отдели и дирекции. Функциите на едни се оказаха насочени към разрешаване на специфични аспекти от общите проблеми, недостъпни за специалистите от останалите институции, ориентирани в същото време към аспекти, непознати за първите. Гледната точка и позиция на всяка институция мотивираше действия и подходи, които често оставаха неразбираеми за останалите. Макар и насочени към постигането на една и съща, обща цел, институциите действаха чрез собствени механизми. Отдалечеността им една от друга повлия върху диалога по между им и стана причина за слаби взаимодействия. Неразбирането на действията на „другите” доведе не само до отдалечаването им една от друга, но и до сблъсъци, след които всеки действаше според предварително очерталия си път и утвърждаваше като единствени верни своите решения. На определен етап от своето развитието, в организираната по нов начин социална система настъпи хаос от некоординирани действия.

* Авторката е д-р по социология, гл.асистент в Технически университет – Варна (катедра „Социални и правни науки”, секция „Психология”) и работи като психолог в *Център за приемни родители* към сдружение „Съучастие”.

Действията на всяка институция станаха самостоятелни, въпреки регламентираните в правилници и наредби връзки по между им. Една част от тях, участващи в процесите години преди да се появят останалите, се оказаха в неблагоприятната за тях ситуация да разделят задачите си с други, появили се наскоро и да приемат, че от тук нататък решенията ще бъдат общи. Опитът, трупан години наред се бе превърнал в „школа” на социалната работа с отдавна изпробвани, проверени и утвърдени подходи. Прилагането им в практиката отдавна бе дало основания да се счита, че са успешни и не се нуждаят от никаква промяна. Резултатите, категорично затвърждаваха представата за успешност на подходите и показваха, че вече е намерен пътя за решаване на сложните социални проблеми.

В определен момент обаче законът промени добре структурирания ред. Разряза „тортата” на парченца и раздаде по равна част на няколко новосъздали се институции. Спокойствието на отдавна работещите се наруши, когато установилите се стереотипи не само не бяха възприети от останалите институции, но и напълно преобразени от нови предписания. Новите социални работници не поеха по пътят, по който вървяха „ветераните” до сега. Иззеха функциите им и последваха предписанията на „висшестоящите”.

Социалната работа придоби измерение, непознато до сега. Отнета бе възможността на „първите” да наблюдават процесите в тяхната пълнота, отне им възможността да погледнат проблемите от познатите им ъгли, ограничи отговорността по вземане на решения, а в отделни случаи дори ги изолира от тях. Объркани от случващото се „ветераните” решиха да покажат на „натрапниците”, че техните нови подходи са неефективни и не могат да заменят досегашните. Без да дадат шанс на новите си колеги, старите насочиха вниманието си към остатъка от „пая”. Всеки път щом не бяха съгласни с останалите, „подлагаха крак” на прага си, „препъваха” и блокираха процеси на съвместната работа по случай и крайния резултат. Характера си на сътрудници запазиха само за онези случаи, когато предварително начертания път следваше безусловно отдавна начертаните от тях пътеки. Колкото по-често „падаха” колегите им от другите институции, толкова по-доволни се усещаха. Колкото по-често се проваляха плановете, толкова по-убедени в собствената правота се чувстваха.

За да отвърнат на „удара” институциите решиха да оставят настрана идеите за сътрудничество и въоръжени с властта, дадена им от държавата, припомниха на „ветераните” за новите си функции – да решават вместо тях.

Макар и стреснати на пръв поглед, „ветераните” дадоха ново измерение на властта, а именно опита и захвърлиха с лека ръка заявките на новите си колеги.

Не след дълго, ангажирани с голям брой случаи, нововъзникналите институции подадоха ръка на неправителствените организации и заедно с тях разшириха периметъра на въздействие върху „пионерите” в социалната сфера. „Тортата” бе разделена още веднъж, а социалната сфера зариде още по-силно за адекватно взаимодействие между отделните „парчета”.

Зачестиха случаите на неуспешно взети решения и конфликти, възникнали заради крайния резултат. Неуспешното взаимодействие направи очевидни нерешените случаи, а страстта на „осъждащите” институции, изведе на преден план и най-дребния детайл в процеса на работа. Нерешените случаи напълно задоволяваха потребността на тези, които бяха уверени в погрешността на действията им, до степен в която съдбата на отделния човек се загуби или се превърна в средство за „натриване на носа” другите. Погълнати от противоречията по между си и борба за доказване на собствения подход, много специалисти не забелязаха страданието, което причиняваха не само на отделния случай, но и на цялата социална ни сфера. Чрез всеки отделен случай тя крещеше от необходимост от успешно функциониране на „цялото”, докато в действията на институциите, то ясно ѝ показваше, че това е просто химера.

„Ветераните” правиха опити да привлекат вниманието на новодошлите, но не след дълго виждаха и в тях пореден източник на нови концепции и вместо партньор знаеха, че ще се окажат поредния „несъгласен” с миналия опит, т.е. враг. Това не означаваше обаче разбирателство между всички останали. Напротив, доведе до нови конфликти във взаимодействията между институциите, крайната цел на които бе борба за вярното решение на общия случай.

Тази борба рядко намираще разрешение. Разпределението на задълженията, различния ъгъл, под който всички разглеждаха проблемите формира различен образ, различни представи и съответно позиции за методите, които трябва да бъдат използвани за решаване на проблемите. Намиращи подкрепа на своите схващания единствено сред колегите от своите институции, социалните работници развиха теории за методите на социална работа, дълбоко мотивирани и абсолютно аргументирани. Развиха се течения, чрез принадлежността, към които можеха да се разпознаят социалните работници от съответната институция. Сблъсъкът с „другата” институция се превърна в сблъсък на нагласи, на вярвания, на убеждения, който много трудно и

изключително рядко намираше разрешение. Много често приключваше след като „власт имаща” институция налагаше решението си от позицията, която заемаше над останалите. Дали това водеше до успешно разрешаване на случаите обаче?

С течение на времето у нас се разкриха много нови услуги. Появиха се нови структури и това доведе до задълбочаване проблемите. Появиха се случаи, в които отделният човек или семейство предоставя социална услуга и сам по себе си влизаше в ролята на институция, от позицията на която действа, решава, оценява и съди останалите институции. Взаимоотношенията придобиха нови измерения, а споровете започнаха да изглеждат все по-трудни за разрешаване.

В търсене на истината институциите втрещават поглед във „висшестоящите”, търсейки подкрепа в собствените действия. Министерството на труда и социалната политика, регионалните дирекции, агенцията „Закрила на детето” влизаха в ролята на оценители на събития и ситуации, анализираха действията на служителите си, документите, в които описваха стъпките по пътя към решението си и отсъждаха правото или вината, след което налагаха съответните наказания.

Естествено възникнаха нови проблеми. Като мерило за действията на социалните работници се утвърди точността на изписване на документите. Проверяващите насочиха вниманието си към огромните папки, свидетели за спазването или неспазването на въведените правила. Отдавна отдаличили се от пряката социална работа, а много често дори и не били част от нея, те внимателно проследяваха познатите им нормативни документи и срокове на написване. Намираха причините за проблемите в датите, в пропускът да се опише събитие или просто в начина, по който е било описано. Оценките придобиха количествен характер, а постигнатите крайни резултати се измерваха единствено чрез точността на описването им. Концентрирани в документите „оценяващите” откриваха липсващ документ или недостатъчно прецизно изписан друг, и моментално ги превръщаха в повод за „присъда”, без значение какви са били действия и разрешили ли са в крайна сметка успешно случая.

Борейки се да защитят работата и резултатите си, често социални работници се оказваха „осъдени” заради документ, изпълнявал формална функция. Понякога опитваха да покажат безсмислието на изискването от тях и същевременно усилията, вложили в решаването на случая, но получаваха поредния удар на проверяващия, наложил отново правилото за „перфектна” документация. Вместо поздравени за крайния резултат, от работата си,

социалните работници получаваха остра забележка и предписание как да попълват документацията си от тук нататък. Познавайки същността на работата си и необходимостта от действия за решаване на случая, социалните работници се оказваха напълно демотивирани от оценките на „ръководителите си“.

За съжаление, подобни действия повлияха не само върху мотивацията на социалните работници. Те започнаха да изменят техните действия. „Смазани“ от оценката на „висшестоящите“, социалните работници сядаха зад бюрото, за да напишат хилядите изисквани от тях документи, демотивирани да проведат поредната си среща с клиент. Конформни, социалните работници следваха правила, отдавна изпреварени от действителността, която продължаваше да крещи от необходимост от нови подходи и критерии за оценка на работата.

Очертаният тук грозен пейзаж на абсурдни взаимодействия в социалната сфера обхваща онзи фрагмент от съвременната социална работа, насочен към работата с децата в риск. Описаните в него „ветерани“ представляват специализираните институции за деца, лишени от родителски грижи, които години наред определяха сами живота на децата. Вместването в задълженията им да изведат децата от Домовете, Дирекции „Социално подпомагане“, Отдели „Закрила на детето“, множеството неправителствени организации, осиновителски и приемни семейства, доведе до описаните тук резултати.

Подобна практика, се наблюдава у нас от 2003г. до днес и многократно подсказва, че е необходимо преосмисляне на взаимодействията и въвеждане на ефективни механизми за регулиране на отношенията. Резултатите днес все устойчиво превземат всекидневието и се превръщат в демотиватор на социалния работник. Предизвиканите от конфликтите проверки от специалисти, отдавна напуснали полето на директната социална работа, количествените измерения на работата и единствено очакванията за добре структурирана документация, липсата на ясни критерии за измерване на качеството на работа и знание за изискванията на съвременните социални проблеми за съвременните методи на социална работа, ден след ден поставят на изпитание мотивацията на добрия социален работник и под риск професионализацията в системата.

Социалната работа у нас натрапливо показва зейналата огромна бездна между социалната действителност, такава каквато се разкрива у нас днес и такава, каквато е предписано да се случва. Динамиката на развитие на проблемите, изпреварила неколнократно очертаните пътища за разрешаването им, търси своите нови подходи, включително и в оценката, на адаптиралите се към промените социални работници. Предписанията се оказват неефективни и

същевременно задължителни. Ангажират вниманието на социалните работници, ограничават възможностите им за директна работа с хората и стават причина да бъдат упреквани в несвършена работа. Липсва адекватна комуникация между директно упражняващите професията и тези, от които зависи начините, по които тя ще бъде упражнявана. Осъзнатата необходимост в практиката, остава непозната за методолозите. Поставени в подобна ситуации много социални работници насочват вниманието си към проблематика извън социалната сфера, дълбоко мотивирани от невъзможността да упражняват ефективно професията си.

Развитието на социалната система днес предполага възникването на нови подходи в социалната работа, взаимодействия между институциите и методи за оценяване на работат им. Случващото се днес остава непознато, неизяснено. Развитието на нови социални услуги ускори темпа на развитие до толкова, че изглежда никога няма да бъде достигнат от темпът, с който опознаваме тези процеси. За пореден път знанието ни за случващото се ще стане част от историята на социалната работа и няма да успее навреме да предложи адекватни механизми за решаване на сложните социални проблеми в условията на непрекъснато нарастващ брой на ангажираните с разрешаването им.

Социалните сфера отдавна отправи предизвикателство към науката, да опознае и анализира процесите след промените в Семейния кодекс от 2003 година и възникването на множество институции, от взаимната работа на които днес зависи съдбата на много хора. Социалната сфера отдавна отправи предизвикателство и към висшето образование, към възможностите за професионализация на социалните работници, адекватна на изискванията на съвременната социална работа. Множеството съвременни проблеми, изпреварили утвърдените подходи, отдавна подсказва необходимостта от преосмисляне на социалната ни действителност и подходите към нея.

За съжаление огромната бездна разкрила се между теорията и практиката у нас, малкият брой теоретици ангажирани в практиката и малкото практикуващи, заели се с изследване и популяризиране на проблеми все още правят невъзможно успешното сътрудничество между теория и практика. Все още теорията у нас не е намерила начин на служи на практиката, все още социалната практика не е намерила начин да обвърже себе си с науката.

Публикувано в:

Сборник доклади на Бургаски свободен университет, 2011.