

JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

Beszélgetés Erőss Erzsébettel

... Arra jutottam - ha úgy tetszik jelenleg az a hipotézisem -, hogy ha azt a szolgáltatást nyújtjuk, amire az igénybe vevőknek szükségük van, akkor lehet a teljeskörű elégedettségre törekvés talaján a minőséget elérni. Itt az a kérdés, hogyan tudjuk felderíteni a valódi szükségleteket, s megértjük-e azokat...



Erőss Erzsébet

- Szeretném, ha szakmai életutad számodra legfontosabb állomásaiból emelnél ki egy csokorra valót!
- Első állomásként a hivatásom választását azonosítom, a spontán emocionális segítőkészségem okán szociális munkás akartam lenni a matematika - kémia szakos tanárnak elindított pedagógusi életpálya helyett. Emiatt kezdtem meg 1996 - ban tanulmányaimat az akkori SZOTE Főiskolai Karán. Általános szociális munkásként az Egyházmegyei Krízishelyzetmegoldó Szeretetotthonban (a mai Bálint Sándor Szeretetotthon) kaptam lehetőséget az elméleti képzést követő szakmai személyiségem gyakorlati kimunkálására. Ez az állomás kulcsfontosságú, hiszen a képzéshez kapcsolódóan a terepgyakorlatot vezető tanárom, Ritz Judit vezetése, támogatása mellett formálódott az eddigi életutam. Azaz több mint 19 esztendeje ugyanannál a szervezetnél dolgozom, miközben folyamatos a tanulási igényem. 2006-ban mentálhigiénés szakember oklevelet szereztem a Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézetében. Mentálhigiénés többlettudással rendelkező szociális munkásként idők szociális ellátása témacsoportban 2007 - ben szakvizsgáztam, valamint tereptanári képzésben is részt vehettem 2008 - ban. 2013 - ban kaptam lehetőséget, bizalmat, felhatalmazást a Bálint Sándor Szeretetotthonban 2000-ben bevezetett, működtetett irányítási rendszer operatív vezetésére, fenntartására, fejlesztésére. Egyértelműen megfogalmazódott bennem, hogy ha nem ebben az intézményben kezdtem volna el a szociális szakmai pályafutásom, nem jutottam volna ennyire közel a „minőség ügyéhez”. Éppen ezért Mikó György szárnyai alatt 2013 - ban EOQ MNB Minőségügyi Rendszermenedzser tanfolyamos képzésen tanultam, valamint háromévente a szinten-tartó, tanfolyamokon veszek részt, továbbá a Debreceni Egyetem Műszaki Kar Műszaki Menedzsment és Vállalkozási Tanszék Minőségirányítási szakember szakirányú továbbképzési szakon ezévben szereztem Oklevelet. Tehát az eddigi életutam legfőbb állomásait a tanulmányokkal, a képességeim, készségeim folyamatos fejlesztési szándékaival azonosítom, miközben alapvetően a szociális munkatársi feladataimat látom el.

- Egy szeretetotthon minőségügyi rendszerének kiépítése, működtetése és fejlesztése milyen kompetenciák meglétét igényli?

- A Szeretetotthon minőség/működésirányítási rendszerének kiépítése Judit vezetői döntésén múlt, illetve azon az elkötelezettségen, amit képvisel. A kezdeti lépésekben, a működés során a szükséges tanácsadói közreműködés mellett ő és az akkori minőségügyi vezető - főnövér vállalta a zászlóvivő szerepet. Ebben az időszakban a kiemelt feladatom az ellátotti, hozzátartozói, munkatársi megelégedettség - mérések, és az azokhoz kapcsolódó elemzés volt. Így érdemi tapasztalatom csupán 6 esztendeje van.

Ez alapján az ismert kompetenciákon kívül szükségesnek tartom a kevésbé megjelenő, de szerintem fontos éberséget például arra, hogy pontosan érzékeljem az elakadásokat, a kételyt, a bizonytalanságot. A mentálhigiénés szemléletem abban támogat, hogy egyénre szabottan tudjak támasza lenni a munkatársaimnak, akik igénylik, hogy MIR vezetőként pl. rávilágítsak az összefüggésekre, „érthető nyelven” magyarázzam a szemlélet esszenciáját. Várnak továbbá türelmet, ösztönzést, tanítást és a jól elvégzett munka esetén elismerést.

Mire van szükség ahhoz, hogy a minőségirányítási rendszer - elsősorban - operatív vezetője (úgy általában) a fentieknek megfeleljen?

Az elmúlt években tapasztaltak alapján úgy látom, hogy a bevezetéshez, fenntartáshoz és folyamatos fejlesztéshez az elkötelezettségnél többre van szükség: szenvedélyre!

(Persze nem feledem, hogy „A legtöbb minőségi program két lehetséges ok egyike miatt mond csődöt: van bennük rendszer szenvedély nélkül vagy szenvedély rendszer nélkül.” - Tom Peters)

Úgy vélem, a minőségirányítási vezetői kompetenciák kapcsán kiemelt szerepe van mind a szakmai személyiségnek, mind az alap emberi tulajdonságoknak. Éppen ezért foglalkoztatnak a MIR vezetők szükséges ismérvei, mert úgy érzem, nem kapnak kellő figyelmet. Eddigi tapasztalataim alapján jellemző, hogy a fő - nem feltétlenül minőségügyi - munkakörökhöz kapcsolódó tevékenységek mellett látják el az operatív feladatokat, amolyan „mellékes” teendőként.

2015 októberében az EOQ MNB szervezésében részt vettem a két napos Nemzetközi Minőségügyi Akadémia Minőségügyi Világfórumán, mely a „Minőséggel a világ jövőjéért” mottót viselte.

Szükség van-e egyáltalán MIR vezetőre? Mi vár rájuk? - felvetődött kérdésekre meghatározó útravalót kaptam. Egyértelműen megfogalmazódott, hogy szükség van és olyan MIR vezetőre, aki szenvedélyes, kreatív és holisztikus szemléletű. További finomhangolást, egyfajta zsinórmértéket jelenthetnek Rózsa András Elnök Úrnak a 2019. évi Ágazati Minőségdíjak átadásakor elhangzott szavai. Számomra mindenképpen iránymutató.

A gondolatvezetéssel azt szándékozom érzékeltetni, hogy rendkívül felkészült, széles körű kompetenciával rendelkező MIR vezetőre van szükség nemcsak a szervezet irányítási rendszerének eredményes bevezetéséhez, folyamatai működtetéséhez, felügyeletéhez, fejlesztéséhez, hanem a munkatársak elköteleződésének támogatásához, felkészültségük eléréséhez, bővítéséhez, motiválásához egyaránt.

- Sok minőségügyi rendezvényen láttalak az elmúlt években. Ezeken kívül milyen egyéb lehetőségeid vannak a szakmai képzésekre?

- Kezdetben csak ritkán volt alkalmam a rendezvények látogatására. A minőségügyi szervezetek megtisztelő támogatásával, valamint a térítésmentes rendezvények figyelésével bővültek a lehetőségek, melyekkel nagy szorgalommal éltem. Az évek alatt egyre jobban kikristályosodott, hogy mekkora szerepe van például az ISO 9000 Fórum, az EOQ MNB, a Magyar Minőség Társaság tevékenységének a szélesebb körű, releváns információk, a tudás, a tapasztalat átadásában. Minden alkalommal arra törekedtem, hogy a hallottakat átgondolva, a szükséges mértékig transzformálva beépítsem a működésünkbe. Párhuzamosan az ilyen alkalmakkor az is fontos, hogy akár egészen más tevékenységet folytató szervezetek minőség iránti elkötelezett szakembereivel történő szakmai disputákat követően formálódik az egyéni szakmai nézőpontom is. A speciális területem okán mindig egy kicsit „csodabogár”-nak tartanak, de a hitem a minőségügyi szemléletben töretlen, így következetesen megyek az úton - még ha apró lépésekben is -, mert látom a lehetőséget.

Fontosnak tartom a szinten-tartó tanfolyamok követelményeinek teljesítését, továbbá a szakirányú továbbképzési szakokon való részvételt azért, hogy biztonsággal, tudatosan, értő módon tudjam ellátni a minőségügyi tevékenységhez kapcsolódó feladataim.

Szakmai képzésként azonosítom a pályázati programunk 10 hónapos, tanácsadói közreműködéssel lezajlott fejlesztési szakaszát is. Mind - mind újabb megközelítés felé fordítja a fejem, és gondolkodásra sarkall.

- *Honnan az idők iránti szeretet, vonzalom?*
- A szociális munka egy olyan területét választottam, amelyről csupán a 28 órás elméleti kurzuson való részvétel ismereteivel, és a két hónapos terepgyakorlati élménnyel rendelkezem. Mivel gyermekvédelmi orientációs voltam, a fél éves gyakorlatomat Gyermekotthonban töltöttem, azonban a szeretetotthoni tapasztalat volt olyan hatással rám, hogy „fejest ugrottam” a bölcsességet jelentő, a tulajdonképpen történelmi életeseményeken átívelő világba. Pályakezdőként igényem volt hasonló tevékenységi körű intézményekbe ellátogatni, hogy a gyakorlott, jellemzően foglalkoztatói munkakörben dolgozóktól tanulhassak, és a kapott ismereteket kreatívan adaptáljam a működési környezetembe. Mindezt úgy, hogy a felbecsülhetetlen értékű útravalót átgondolva meglegjem a saját módszeremet.
- *Képesítéseid között többek között szerepel a tereptanár. Mit jelöl ez pontosan, miként tudod hasznosítani?*
- A 200 órás tereptanári képzés azt a célt hivatott szolgálni, hogy a szociális munkás, vagy a szociálpedagógus hallgató a segítő szociális szakmát csak olyan tereptanártól tanulja, aki a szakmájának magas színvonalú képviselője, és a „szakmai - lelki világát” ápolni tudja úgy, hogy a hallgatók gyakorlatának irányítására, értékelésére, valamint a saját szakmai tudásuk minél hatékonyabb és eredményesebb átadására képes legyen.
A gyakorlatvezetők, tereptanárok a képzést követően saját szakmai munkájuk eredményesebb, elméletileg megalapozottabb, tudatosabb végzésére, a saját intézményükben a szociális munka összetevőinek elemzésére, megfelelő alkotó légkör kialakítására lesznek képesek. Mindezt úgy, hogy a tevékenység során a szakmai elmélet gyakorlatba való integrálási képességével bírnak a hallgatók munkájának szervezésén, irányításán, ellenőrzésén, pedagógiai támogatásán keresztül. A tereptanár gyakorlatilag a szakma „kapuőre”, a gyakorlók egyfajta vezetője. A terepgyakorlat a tereptanár mellett való egyéni tanulás időszaka, amikor a hallgatónak a választott külső gyakorlati intézményben van lehetősége a szakmai ismereteinek mélyítésére, a szakmai készségeinek fejlődésére, a munkaformák és módszerek alkalmazásának gyakorlására.
2013-ig tartott a tereptanári tevékenységem, amíg jellemzően monitorozó gyakorlatokat vezettem, de lehetőségem volt 40 órás gyakorlatot irányítani levelezős kollegákkal, és fél éves gyakorlat keretén belül egy tehetséges hallgatóval együtt menni az úton. A hasznosítás lehetőségét Márai gondolataival tudom a legjobban összefoglalni:
„Nem szabad egyedül utazni. A magányos utazó kényszermunkát végez. Csak bizalmas és tapintatos társaságban szabad utazni. Egy érzékeny és fogékony nő, egy figyelmes és türelmes barát társasága megsokszorozza az utazás élményeit, fokozza a látnivalók színességét, segít megérteni mindazt, amit az út és a világ mutat. ...”
- *Kommunikációs készségeid fejlesztésére különös gondot fordítasz. Miért fontos ez számodra?*
- A tudásátadás, az együttműködés egyik legfontosabb eszközeként azonosítom a kommunikációt, melyhez fűződő készségek folyamatos fejlesztését elengedhetetlennek tartom. Sokat segített a mentálhigiénés képzésben, valamint a Gordon tréningen való részvétel, hogy a beszédkészségen túl képes legyek pl. érdemben másokra odafigyelni, esetenként aktívan hallgatni. Többek között a problémamegoldás, a motiválás a fejlett kommunikációs jártasság nélkül elképzelhetetlen számomra. Amit hangsúlyosan szükségesnek tartok, az a nyitottságon alapuló őszinte, hiteles kommunikáció, mely a 13 évig végzett szociális tevékenységem, valamint a közel 11 évig tartó önkéntes munkám (segítő beszélgetések, a Rogers-i alapelvek készség szintű alkalmazása) során fejlődött. A szuggesztív

kommunikációt is kiemelném még, melyet a 2002 - 2016. között megtartott előadások, a 13 éves tereptanári tevékenységem keretén belül, a későbbi óraadói tevékenységhez kapcsolódóan, valamint 2013 júniusától belső oktatások alkalmával gyakorlom, ezzel együtt törekszem a fejlesztésre, gondos kimunkálásra.

- *Tanulmányaid során több szakdolgozatot írtál. Kérlek, add ezeknek rövid összefoglalását!*
- A szociális munkás képzéshez kapcsolódóan a szakdolgozati témám a gyász, gyázmunka. A „*Sohasem késő gyászolni*” címet viselő szakdolgozatomban többek között gondozóval, szociális munkással, gyermekorvossal készített mélyinterjúk segítségével azt vizsgáltam, hogy hogyan lehet a gyázmunkát megélni úgy, hogy a segítő tevékenység során bekövetkező gyakori veszteségek ellenére továbbra is hatékonyan láthassák el a feladatukat. Elengedhetetlen, hogy valamiféle szeretetteljes kapcsolat alakul ki segített és segítő között. Azonban elvesztésükkor a szeretteink „szárnyalnak”, s mi itt maradunk „befalazva” az élők közé.
„*Kincses sziget*”- egy mentálhigiénés projekt bemutatása volt a második diplomamunkám tárgya. „Abban a percben, mikor megszületél, te sírtál és szüleid mosolyogtak. Él úgy, hogy mikor távoznod kell, testvér, mindenki sirjon, de te mosolyoghass”- tartják. Azt kerestem, hogy az idők lelki egészségéért az utolsó állomás előtt mit, és hogyan tehetek. Mit tudok ehhez a mosolyhoz hozzáadni? Úgy vélem - így, ennyi év elteltével is -, hogy az idők mentálhigiénés gondozása területén unikum volt a csoportunk közel 10 éves működése, hiszen nem direkt segítő beszélgetés segítségével, hanem kimondottan önismereti játékok, gyakorlatok alkalmazásával, külsős mentálhigiénés szakemberek együttműködésével értünk el változást. Az ehhez a munkához kapcsolódó projektet ismertettem, ahol az ötletem az ellátottak és a hozzátartozók megelégedettségének mérései, elemzései során keletkezett.
A harmadik témámmal - a *Működésfejlesztés a Bálint Sándor Szeretetotthon munkatársainak együttműködésével* címmel - a Szeretetotthon működésfejlesztési tevékenységének 10 hónapos pilot - időszakára összpontosítottam, melynek hangsúlyos eleme egy pályázati program megvalósulása, valamint a speciális környezetben dolgozó munkatársak minél szélesebb együttműködésének elérése a minőségkörköron keresztül.
Azt kutattam, hogy hogyan érdemes egy bentlakásos szociális intézmény munkatársainak a működő minőségirányítási rendszer fenntartásához és folyamatos fejlesztéséhez szükséges ismereteket, felkészültséget hatékonyan biztosítani. Témaválasztásom hátterében az a szakmai igény állt, hogy a szervezeti ismereteket, a tudatosságot mélyítsük, és éljünk a fejlődési lehetőségekkel. A kapcsolódó tevékenységgel az érdemi bevonáson túl a munkatársaim kompetenciájának fejlesztésére törekedtem a gyakorlati tapasztalatuk-, kreativitásuk mozgósításán, motivációjuk szinten tartásán, illetve emelésén keresztül: a józan ész átlátóképességére támaszkodva.
Mindezt azért, mert rendkívül fontosnak tartom a működés szempontjából a munkatársak elköteleződésének megteremtését, megerősítését, hiszen úgy látom, hogy a minőségirányítási rendszer működtetésének, fejlesztésének „szűk keresztmetszete”, és ezzel együtt a legfontosabb erőforrása maga az ember. A fejlesztési tevékenység egy olyan idők otthonában zajlott, ahol évtizedek kitartó, következetes és a minőség iránti elkötelezett szolgálat jelenti a múltat. Ezt a múltat megfelelő szakmai alázattal igyekeztem szem előtt tartani ahhoz, hogy érthető legyen a jelen. Mindezt azért, hogy felkészült munkatársak dolgozhassanak az elkövetkező idők lehetőségein!
- *Mivel foglalkozol mostanában és milyen terveid vannak a közeljövőben?*
- A Szeretetotthoni alaptevékenységem mellett 2018. májusától egy projekt 30 hónapos programjának időtartamában a Működésfejlesztési Alprogram megvalósításában való minőségügyi szakmai tevékenység a feladatom.
Ahhoz, hogy a munkámat jobban végezhessem további tanulmányokat folytatok ez év szeptemberétől a Debreceni Egyetem Műszaki Karán, a Lean menedzser szakirányú továbbképzési szak keretén belül.
A „minőség útjának felfedezése” során most még úgy érzékelem, hogy első lépésként a szemlélet, a filozófiai megközelítés felismerése a legfontosabb. Ha ezt megértem, akkor tudom elérni azt, hogy „élő” legyen akár egy irányítási rendszer. Egy kicsit későn érkezett az életembe ez a terület, de talán éppen azért, hogy éretten, hitelesen, észszerűen tudjak azonosulni a folyamatos jobbítás iránti igyekvéssel.

- *Több írásod jelent meg. Mennyire szívesen és milyen témákban publikálsz?*
- Az elmúlt 19 év alatt elsősorban a szociális területhez kapcsolódó témákban vettem papírra néhányszor a gondolataimat. 2002 – 2010. időszakban: gyász, gyászmunka, segítők szakmai személyisége („elég jó” segítő) voltak a legkedvesebb témáim. Rendkívül kíváncsi természet vagyok, így a felvetődött kérdéseimre kerestem kitaróan, körültekintően a válaszokat. Aztán sokáig nem volt érdemi mondandóm. 2016 - ban a szinten-tartó tanfolyamhoz kapcsolódó témámhoz Dr. Molnár Pál Elnök Úrtól kaptam felkérést „Megelégedettség-mérés módszere a szociális ellátó-rendszerekben” témakörben, mely a lektori véleményt követően jelent meg a Minőség és Megbízhatóság 2017/1. számában „Gondolatvezetés a párbeszéd fonalával” címmel. Ahogy egyre jobban elmélyedek a témában, annál több kérdésem van. Tehát várhatóan újabb eszmefuttatás érlelődik a „kalapom alatt”.
- *A minőségügyi rendszermenedzserek gyakran megfogalmazzák minőségfelfogásukat. Számodra mi jelenti a minőséget?*
- Most még hatással vannak rám a „guruk” megközelítései, így most elsősorban szolgáltatást igénybe vevőként megélt tapasztalataim alapján gondolkodom. Számomra a minőség az elégedettséggel, a „fontos vagyok” megélt érzésével kéz a kézben jár. Arra jutottam - ha úgy tetszik jelenleg az a hipotézisem -, hogy ha azt a szolgáltatást nyújtjuk, amire az igénybe vevőknek szükségük van, akkor lehet a teljeskörű elégedettségre törekvés talaján a minőséget elérni. Itt az a kérdés, hogyan tudjuk felderíteni a valódi szükségleteket, s megértjük-e azokat.
- *Milyen szabadidős elfoglaltságaid vannak? Mi az, ami leginkább kikapcsol, pihentet?*
- A kérdésed azt a viszonylag régen megélt érzést hívja elő, hogy mely tevékenységek közben vagyok igazán önmagam, és felhőtlenül boldog. Ha ezen a vonalon indulok el, akkor az a válaszem, hogy ha jó partner társaságában táncolhatok pl. keringőt, vagy netán salsa-t, ha üveget festhetek, portrékat rajzolhatok, ha az érintésemmel akár „lelket gyógyíthatok”. Az érintés fontossága a 2002-ben megszerzett masszőri képesítéshez köthető, ami mára már teljesen átalakult valamiféle „szeretet masszázsszá”. Régóta dédelgetett vágyam egy mese CD létrehozása: a megjelent, már felmért igények alapján „Lapról hangra” szellemében hallatnám a hangom.
- *Munkád eredményességét több kitüntetés is fémjelzi. Melyekre vagy a legbüszkébb?*
- Egy - egy fordulóponthoz kötöm a díjakat. 2013 - ban Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata a Bálint Sándor Szeretetotthonban végzett „áldozatkész, elkötelezett” munkám elismeréseként adományozott „Szociális munkáért” Díjat. Négy évvel később, 2017. évben a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület a „Kiválóság hőse” elismerést adományozta a Bálint Sándor Szeretetotthon „Elkötelezettség a Kiválóságért” programjában végzett példamutatónak ítélt munkámért. 2018. évben EOQ MNB „Minőségért 2018” Oklevelet, és ISO 9000 Fórum Emléklapot a Nemzeti Minőségügyi Konferencia 5. éves törzsvendégeként kaptam.
Ebben az esztendőben különösen mélyen érintett, hogy áprilisban az ISO 9000 Fórum Elismerő Oklevelét vehettem át, amely a „több éves kiemelkedő teljesítményem alapján 2018 - ban elnyert Ágazati Minőségdíj”-at, „Az Egészségügy és Szociális Szolgáltatás Minőségéért” jelentette, és júniusban a DE MK Műszaki Menedzsment és Vállalkozási Tanszék „Diplomadíj”- ában részesülhettem.
Fontosnak tartom, hogy a fenti elismerések túlmutatnak a motiváló erejükön, hiszen arra inspirálnak, hogy jobbra válhassak. Éppen ezért büszkeség helyett egyszerűen csak jó érzés tölt el, és alázatra int mindahány. Vélelmezem, nem vagyok egyedül, aki úgy gondolja, hogy munkánkat, tetteinket elért eredményeink, külső szervezetek minősítései tükrözik a leghitelesebben.
Valahogy úgy érzem, az eddigiek talán azt méltányolják, hogy a minőségügyi szemlélettel megvilágított utamon jól, és - a köz javát szolgálva - gyümölcsözően haladok.
- *Válaszaidat megköszönve kívánok elkötelezett munkádhoz sok - sok erőt és egészséget!*