

Somogyi Ildikó

A szociális munka dilemmája

Bevezetés

A haza szociális munkát, annak változását megfigyelve látható, hogy a hatalmi struktúrák átalakulásával, a demokratikus viszonyok átrendeződésével, az autoriter működési forma szélesedésével megváltozik a szociális munka társadalmi környezete, s ez a változás tükröződik az állami megrendelés változásában is: segítő szerep helyett a hatalom képviselőjét, autoriter szerepeket és kontrollt várnak el a szakemberektől, amelyekkel erősítik a lojalitást, de ebben kevésbé tükröződik az, ami maga a szociális munka legfőbb célkitűzése, a segítség (Pataki 2006).

A szociális munka új definíciója értelmében a szakma középpontjában többek között a beavatkozás, az *empowerment*, a társadalmi igazságosság elősegítése áll (IFSW 2014). Azonban a gyakorlatban kétséges, hogy mennyire lehet megfelelni ezen elvárásoknak. A társadalmi-, gazdasági-, politikai változások hatására a szociális munka átalakulása figyelhető meg, ami új, a korábbiaktól gyakran eltérő elvárásokat támaszt a szakemberekkel szemben. Az ellentétes szerepelvárás szükségszerűen magában hordozza a változtatás kényszerét. Napjainkban a szakemberek alárendelteké válnak a hatalmi struktúrában, s kénytelenek a megrendelő által „kért” megrendelést teljesíteni. Dilemmával szembesülnek, mert a többségi társadalomtól, az államtól és a kliensek irányából is megfogalmazódnak elvárások, ugyanakkor eltérő értékek alapján. A szakember dilemmája, hogy melyik megrendelést vegye figyelembe, kinek az érdekeit helyezze előtérbe úgy, hogy közben a szakma által „elvárt” értékek, szakmai szempontok szerint dolgozzon (Kozma 2007; Pataki 2006).

Dominelli (2011) szerint nemcsak hazánkban, hanem más országokban is jellemző, hogy a több irányból érkező elvárások gyengítik a szociális munka gyakorlatát, hiszen a szakma hagyományos eszköztárával kell olyan újabb típusú problémákat kezelni, amelyek megoldása interprofesszionális együttműködést igényelne. A megnövekedett terhek mellett és az ellentétes elvárások egyre markánsabbá válásával párhuzamosan a szociális munkások szakmai identitása válságba került; leértékelődik a szakma, s olyan bürokratikus folyamatok indulnak el, amelyek alapjaiban kérdőjelez(het)ik meg a szakma működését és létjogosultságát.

Ennek megelőzése érdekében – s nem kis mértékben a szociális munkában bekövetkező változások hatására – a szakma megvizsgálta az átalakulási folyamatok hatásait, majd újragondolták a szociális munka meghatározását, mely e szakma kereteit jelenti.

A változás, illetve a fent említett kettősség szükségességét azzal indokolják, hogy a szociális munka a bürokratikus szemlélettel átítatva szűken megvont határok közé szorul, s ezek között kell a segítségnyújtási feladatát ellátnia, aminek fényében a szakma alárendelt helyzetbe kerül. Ezt az is elősegíti, hogy soha nem tett szert olyan tekintélyre, amely lehetővé tette volna, hogy a szakemberek mérsékeljék a bürokrácia hatását. A szakembereknek egyre kevesebb eszközük van a problémák megoldására. A megfigyelt változások az egyéni esetkezelés, valamint a családokkal végzett szociális munka területén élesebben jelentkeznek, hiszen az intézményi változások egyre kevésbé teszik lehetővé a szakembereknek a klasszikus problémamegoldások véghezvitelét (Meagher és Parton 2009).

A Debreceni Egyetem Humán Tudományok Doktori Iskola Szociológia és Társadalompolitika Doktori Programjának keretében végzett kutatásom központi témája a szociális munkások szerepváltozása. Feltételezésem szerint a szociális munka meghatározó trendje manapság, hogy a segítő szerepet egyre inkább felváltja a kontrollfunkció, amely a szociális munka eredeti célkitűzéseit sodorja veszélybe, mely szerint a szociális munka segítő tevékenység, ami által alárendelődik a fölötte álló intézményrendszer elvárásainak. Mindemellet azt vizsgálom, hogy az intézményi nyomás hogyan hat a szociális munkára, hogyan alakítja át a szakma kereteit.

A szociális munka történeti perspektívában

A jóléti állam válsága a szociális munka területén is változást hozott magával. A fejlődési folyamatot áttekintve látható, hogy milyen fejlődési fázisokon ment keresztül a szakma, hogy miként változtak a problémák, azok fajtái, illetve a segítséget váró klienskör összetétele, s hogy miért volt létjogosultsága a szakmai definíció újragondolásának.

Az állam szerepvállalása és az egyre több területen megjelenő szolgáltatásnyújtás szükségszerűen magával hozza a segítő attitűd mellett a kontrollfunkció növekedését is. Több szakember is – többek között Kozma Judit (2007), Patáki Éva (2006), Krémer Balázs (2009) – azt a felfogást képviseli, miszerint a kontrollfunkció jelentőségének növekedése veszélybe sodorja a szociális munka eredeti hitvallását és autonómiáját.

A szociális munkások szerepei a jóléti állam fejlődésével, erősödésével, majd annak válságával együtt változtak. Pataki Éva szerint (2006) a jóléti államban a szociális gondoskodás mindenkire való kiterjesztése lehetővé tette, hogy a szociális munkások segítői szerepe erőteljesebben jelen legyen. Azonban a jóléti állam válságának hatására – az ellátások fenntarthatósága érdekében – szükségessé vált a bőkezű és gondoskodó jóléti állam helyett egy a népesség szűkebb szegmensére kiterjedő ellátást biztosító rendszernek a kiépítése. A szociális munkásokra nagyobb teher hárult, hiszen a segítő szemlélet mellett erősödött a kontrollfunkció. Azáltal, hogy a segítséget kötelezettségek teljesítéséhez kötik, a szociális munkában egyre erőteljesebben érvényesül az ellenőrző funkció (Pataki 2006).

A kezdeti minimális beavatkozás után jellemzővé vált az állam széleskörű szerepvállalása és a szociális biztonság egyre nagyobb mértékű garantálása (Pik 2004; Hegyesi és Kozma 2002). Azonban a család, az állam és a piac egyensúlyának fenntartása a jóléti állam válságával megrendült, mert a gazdasági folyamatok és a demográfiai változások hatására fokozódtak az egyenlőtlenségek, s a problémák száma, mélysége ismét nőtt. A család – működésének diszfunkciói miatt – nem tudta ellátni feladatait, s ez a teher is az államra hárult (Tausz 2006; Brendt T. 2003).

Az állami szerepvállalás növekedésével párhuzamosan nőtt a kontrollfunkció erősödése is. Ez komoly dilemmát okozott a szociális munkában, hiszen a kontrollfunkció erősödésével csökken az egyén autonómiája, szabadsága. Ez egyre több dilemmát szül a szociális munkásban, ami azt eredményezi, hogy a szakember kiég, hiszen egyedül marad a dilemmáival. Mindemellett a szociális munka eszköztára is kiszélesedett, hiszen a szegénység enyhítése mellett már sokkal több eszközzel, átfogó szemlélettel kívántak komplex problémamegoldást nyújtani (Hegyesi és Kozma 2002).

A rendszerváltás után, az 1990-es évek óta egyre többször beszélnek a jóléti állam válságáról, s azt gondolják, hogy a szociális munka válaszút elé került: vagy eszközei lesznek az államnak, vagy az állampolgárok mellé állnak (Kozma 2007). Kozma Judit (2007) azt hangsúlyozza, hogy a szociális munka elsődleges feladata a szegénység enyhítése: hogy a segítségre szoruló csoportoknak, a jóléti ellátórendszer igénybevevőinek szociális segítséget nyújtson – azonban ezzel párhuzamosan megjelenik az ellátást igénybevevők kontrollálását célul kitűző szerep is. A szociális munkához hozzátartozik a kontrollszerep is, azonban a hangsúlynak a segítőfunkción kellene lennie. A szociális munkás feladata, hogy a segítő szerep és a kontrolláló funkció közötti egyensúlyt megtalálja és kezelje. Patai Éva (2006) elmélete szerint a betöltött szerep attól függ, hogy

ki a szolgáltatás megrendelője: az állam vagy a kliens. Álláspontja szerint nem húzható éles határ a segítői és a kontrollőri szerepkör között, mert különböző elvárások lépnek fel a segítővel szemben. Az oktatási intézményekben dolgozó szociális szakemberek szerepeinek kategorizálása is nehéz amiatt, mert különféle elvárások fogalmazódnak meg (a társadalom, a közvetlen környezet, valamint a kliens részéről) (Pataki 2006).

Az állam beavatkozása a segítő folyamatokba és az állami felelősségvállalás a 19. század végén vált intenzívebbé. Az állam kezdetleges beavatkozásától az állami feladatok széleskörűvé válásáig az állam funkciói, szerepei is változtak. A kezdeti szerepvállalások mellett látható, hogy a szocializmus időszakában az állam kizárólagos joga volt szolgáltatásokat nyújtani (Pik 2004). A rendszerváltás után az egyre nagyobb munkanélküliség olyan mértékű problémává vált, amelynek megoldása komoly lépéseket kívánt (az ellátórendszer újragondolását, törvényi szabályozást stb.). Bebizonyosodott, hogy az állam nem tudja megoldani a feltornyosult problémákat. Szükségessé vált a szakemberek bevonása a család diszfunkcióinak megoldására (Tausz 2006; Brendt T. 2003).

Cindy Wu és David Pooler (2014) tanulmányukban azt fejtetik, hogy a szociális munkások identitása, szemléletmódja szükségszerűen változik a munkavégzés során, ami válságba sodorja a szakemberek identitását, hiszen elmentés megrendelések fogalmazódnak meg a szociális munkásokkal szemben. Felhívják a figyelmet a szerepalapú szakmai identitás zavarára is. A szociális munkásokra belülről és kívülről érkező nyomás nehezedik, hiszen a szakembereknek a szakma és a kliens által támasztott elvárásoknak is meg kell felelniük.

Az angolszász országokban egy újabb szemlélet kezd kialakulni, amely a szociális munka új megközelítését igyekszik kibontani. Az angolszász országokban elterjedt menedzseri szemlélet jellemzi egyre inkább a hazai szociális munkát is, vagyis az úgynevezett *evidence based practice* irányába történő elmozdulás figyelhető meg. Az irányzat képviselői szerint a szociális munka átalakulása abban nyilvánul meg, hogy külső kényszer jelenik meg, még hozzá a külső, egyben felettes szervek irányába mutató elszámolási kötelezettségek formájában. A bizonyítékokon alapuló munkavégzés fontossá válik a szakmában. A szociális munka gyakorlatában szükséges kreativitás, innováció hiányzik, hiszen egy meghatározott ütem szerint halad a munkavégzés. Az ember elvész a munkafolyamatokból, melyek így személytelenné válnak (Meagher és Parton 2009).¹

¹ Meagher és Parton (2009) szerint ez abból adódik, hogy a 20. században a szociális munkát a professzionalizmus ideológiája jellemezte, s nem tudott oly mértékű elismerésre szert tenni, ami a magasabb presztízsű szakmák közé emelte volna, így az e területen dolgozó szakemberek számára hivatássá vált. Ám a szakmához a bürokratikus követelmények számos eleme is társult.

A szociális munka a meghatározások tükrében

Napjainkban a társadalmi-, gazdasági-, politikai változások nagymértékben átalakították a társadalmi problémákat. A globalizáció hatására újabb típusú problémák kerültek előtérbe, melyek megkívánták azt, hogy a szociális munka gyakorlatában változások következzenek be (Dominelli 2011). A változás nem csak hazánkat érintette, hanem szükségessé vált a szociális munka-fogalom átfogó nemzetközi vizsgálata is. Ezért került sor a definíció nemzetközi szintű újragondolására is.

Az IFSW² 1999-ben etikai kódexet bocsátott ki, melyben a szociális munkát olyan tevékenységként értelmezte, amelynek feladata, hogy a társadalmi igazságosságot a szociális munka célcsoportjának is biztosítsa (Solas 1999).

Az ISFW etikai kódexe a társadalmi igazságosság elősegítését öt lépésben képzelte el. Az első lépést a negatív diszkrimináció elleni fellépésként határozta meg. Szükséges a diszkrimináció fogalma elé a negatív jelzőt rakni, hiszen egyes országok – közöttük Magyarország is – alkalmazzák a pozitív diszkrimináció eszköztárát (pl. felsőoktatási keretszámok a roma hallgatók számára). A második lépést a sokszínűség felismerésében határozta meg az ISFW, azaz a szociális munkásnak tisztában kell lennie az adott ország célcsoportjainak hagyományaival, kultúrájával. A harmadik lépést a méltányos forráselosztás jelenti, vagyis a szociális munkásoknak biztosítaniuk kell a források egyenletes elosztását, amelyekkel ők rendelkeznek. A negyedik lépés a politikai döntések igazságossá tétele. Tehát a szakembernek kötelessége jelzéssel élni a politikai hatalom felé, ha a költségvetés hátrányos helyzetbe hozna bizonyos társadalmi csoportokat. Végül ötödik lépésként szükség van arra, hogy a szakemberek fellépjenek a szolidaritás előmozdítása érdekében, hiszen minden folyamattal szembe kell helyezkedniük, amely bizonyos emberek vagy csoportok negatív diszkriminációját, rosszabb esetben kirekesztődését idézi elő (Solas 1999).

Az újradefiniálásra azért került sor, mert a szakma átalakuláson ment keresztül, s ennek következtében a társadalomban elfoglalt helye is változott. Azonban 2014-ben ismét a fogalom újradefiniálása mellett döntöttek, mert a szakma társadalmi, gazdasági, politikai keretei megváltoztak, ami által a szakma funkciója is módosult. Emellett a szociális munka újradefiniálására azért is sort kellett keríteni, mert a szakemberek szerint olyan folyamatok indultak el, amelyek a szociális munka eredeti célkitűzéseit sodorták veszélybe. Ennek következtében a szociális munkások a mindenkori hatalom által megkövetelt irányelveknek rendelődtek alá – ahogy Pataki Éva (2006) fogalmaz, munkájuk-

2 *International Federation of Social Workers* – Szociális Munkások Nemzetközi szervezete.

ra immár a segítő- és a kontrollfunkció kettőssége a jellemző, ami miatt munkájuk során meg kell találniuk azt az egyensúlyt, amellyel a kontrollfunkciót gyengítik és a segítőfunkciót erősítik (Pataki 2006).

A szociális munka 1999-ben történt újradefiniálása után az IFSW nagygyűlése és az IASSW³ Közgyűlése 2014 júliusában fogadta el a szociális munka legújabb definícióját. Ez nem kis mértékben a globalizáció hatására történt, ami kikényszerítette a szociális munka átgondolását (Dominelli 2011).

A szociális munka különböző meghatározásait vizsgálva felvetődik a kérdés: a jelenlegi keretek között milyen lehetőség van átültetni e fogalma(ka)t a gyakorlatba? A szakemberek a munkájuk során hogyan tudnak alkalmazkodni az elvárásokhoz? Mi az elvárás? A meghatározások által szabott irányvonalak mentén dolgozni, amit a szakma vár el? A kliens elvárásai alapján tevékenykedni? Esetleg a folyamatosan változó intézményrendszer által meghatározott elvárások szerint végezzék a munkájukat?

Bürokrácia a szociális munkában

Charles Zastrow (1995) vázolja fel, hogy a szociális munka kapcsán milyen elvárások jelennek meg a segítő foglalkozások és a bürokratikus rendszerek között. Kísérletet tesz arra, hogy összehasonlítsa a bürokratikus rendszereket és a segítő foglalkozású szakemberek tevékenységét. A szerző azt találta, hogy a segítő foglalkozású szakemberek munkája során a döntések demokratikus rendszere valósul meg, míg ezzel szemben a bürokratikus rendszerekben tekintélyelvű vezetés az uralkodó. A segítő rendszerben a kliens befolyásolni tudja a rendszert, hogy az a saját érdekeit helyezze előtérbe, míg a tekintélyelvű rendszerben a hatalom a legfelső szinten koncentrálódik, s nincs befolyásolási lehetőség. Zastrow szerint a szakemberek, mint alkalmazottak között a horizontális elosztás a jellemző, ezzel szemben a bürokratikus rendszerben a vertikális elosztás valósul meg.

A szociális munkások dilemmával szembesülnek. Az állami működés rendszere a szociális munkára is hatással van. A szakemberek egy hivatali hierarchia részeként végzik munkájukat, minden oldalról beszabályozva. A szakma eredeti célkitűzései helyett előtérbe kerülnek az irányító hatóság érdekei, s a szakemberek így csak az állam eszközeiként vannak jelen. A Kozma Judit (2007) által megfogalmazott dilemma napjainkban egyre aktuálisabb. A társadalmi-, gazdasági-, politikai változások negatívan hatnak a szociális munkára is. A szak-

3 *International Association of Schools of Social Work* – a szociális munka iskoláit, képzési intézményeit összefogó nemzetközi szervezet.

emberek egyre kevesebb eszközzel rendelkeznek, egyre több problémát kell megoldaniuk úgy, hogy a szociális munka területén egyre jobban eluralkodik a bürokrácia. A bürokratikus rendszer hatásaként a szociális munka ellehetetlenül, a szakember alárendelődik a többségi társadalom, az állam elvárásainak, s nem tudja képviselni az egyén érdekeit. Nincs erre lehetősége szerepkonfliktusba kerülni, ami az ellentétes szerepeltvárásokban gyökerezik. A szociális munkás segítőtől végrehajtóvá válik. Érzékelhető a szociális munka értékvesztése.

A szociális munka változása több kérdést felvet. Milyen irányú a változás? Miért ütközik ekkora ellenállásba? Hogyan tudjuk megőrizni a presztízsünket egy olyan rendszerben, melyben a szociális munkások pusztán végrehajtók?

Módszertan

A kutatásom empirikus adatfelvétele Jász-Nagykun-Szolnok Megyére terjed ki. A megye kilenc járásában családsegítő, illetve gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek megkérdezésére került sor. A vizsgálat során 50 interjú elkészítését tervezem, amiből 15 készült el eddig.

Az interjúvázlatom négy kérdéscsoportot foglal magába. Az egyik magára a szociális munkára vonatkozik. Ebben arra vagyok kíváncsi, hogy a szociális munkások miként definiálják a szociális munkát, mit jelent számukra a szakmájuk, mi szerintük a szociális munkás feladata, milyen egy jó szociális munkás az ő szemszögükből nézve, és milyen egy szociális munkás ma.

A második dimenzió a klienssel való együttműködésre szempontja. Ennek kapcsán arra vagyok kíváncsi, hogy miként tudnak a klienssel együtt dolgozni, hogyan tudnak bizalmi légkört kialakítani, hogyan tudják motiválni a klienst, kapnak-e visszajelzést a munkájukkal kapcsolatban stb.

A harmadik dimenzió a szociális munkások felé megfogalmazott elvárásokra vonatkozik. Ezzel összefüggésben feltárássra kerül, hogy a szociális munkások szerepkonfliktusba kerülnek-e a munkájuk során, s ha igen, ezt hogyan oldják meg, milyen eszközeik vannak az érdekérvényesítésre. Valamint azzal kapcsolatban is próbálok információkat szerezni, hogy a bürokratikus rendszer milyen hatással van a szociális munkára.

A negyedik dimenzió keretében a jövőorientált szociális munka lehetőségeit vizsgálom. Itt a szakemberek véleményére voltam kíváncsi a szociális munka jövőjével kapcsolatban. Vagyis a szociális munka jövőjére vonatkozó meglátásaikra, s hogy szerintük a szociális munka korábban lefektetett keretei alkalmazhatóak-e ma. Továbbá a dimenzióban alapján arra is kíváncsi voltam, hogy milyen javaslataik, jobbító szándékú meglátásaik vannak a szakma számára.

Hivatkozott irodalom

- Brendt T. Iván (2003): A jóléti állam. Válság és kiutak. *Magyar Tudomány* 48/109(10): 1273–1278.
- Dominelli, Lena (2011): Globalizáció, jelenkori kihívások és a szociális munka gyakorlata. In *A globalizáció kihívásai. Új irányzatok a szociális munkában és a szociális munka szupervíziójában. Szöveggyűjtemény.* Bányai Emőke (szerk.). Budapest: ELTE TáTK 6–19.
- Hegyesi Gábor és Kozma Judit (2002): A szociális munka – áttekintés. In *Kézikönyv szociális munkásoknak.* Kozma Judit (szerk.). Budapest: Szociális Szakmai Szövetség.
- IFSW – International Federation of Social Workers (2014): Global Definition of Social Work. Interneten: ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/ (utolsó letöltés: 2016. 11. 19.).
- Kozma Judit (2007): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban. *Kapocs* (29): 2–16.
- Krémer Balázs (2009): *Bevezetés a szociálpolitikába.* Budapest: Napvilág.
- Meagler, Gabriella és Nigel Parton (2009): A szociális munka modernizálása és a gondoskodás etikája. In *Kortárs szociális munka elméletek, tereptanítás, szupervízió.* Bányai Emőke (szerk.). Budapest: Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület – ELTE TáTK, Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék, 9–41.
- Pataki Éva (2006): *Kettős mandátum. A kontroll és a segítő funkció problematikája a szociális képzésekben.* Interneten: <http://szm.sze.hu/downloadmanager/download/nohtml/1/id/3054/m/4169> (utolsó letöltés: 2016. 11. 19.).
- Pik Katalin (2004): *A szociális munka története Magyarországon (1817–1990).* Budapest: Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület.
- Solas, John (2009): Milyen társadalmi igazságosságra törekszik a szociális munka? *Esély. Társadalom- és szociálpolitikai Folyóirat* 20(5): 115–124.
- Tausz Katalin (2006): A jóléti állam és Magyarország. In *Előmunkálatok a társadalmi párbeszédhez.* Vizi E. Szilveszter, Teplán István és Szentpéteri József (szerk.). Budapest: Gazdasági és Szociális Tanács, 149–159.
- Wu, Cindy és David Pooler (2014): Social Workers’ Caregiver Identity and Distress. Examining the Moderating Role of Self-esteem and Social Support. *Social Work Research* 38(4): 237–249.
- Zastrow, Charles (1995): Mit tegyünk, hogy a szociális munka élvezetes hivatás legyen? *Esély. Társadalom és szociálpolitikai folyóirat* 6(1): 62–81.