

**Pataki Éva**  
**Az aktivizáló, esélyteremtő állam szociális munkára**  
**vonatkozó következményei**

**Bevezetés**

Az alábbiakban az aktivizáló, esélyteremtő állam ideájának megvalósulásával összefüggő szakmai következményeket tekintem át, azokat a kérdéseket és válaszokat, amelyek a szociális munka területén születtek ezzel kapcsolatban.

Az elmúlt időszakban – főképp a munkanélküliség és a segélyezés összefüggésében – egyre nagyobb hangsúlyt kapott az aktivizálás, a munkára ösztönzés kérdése. A kormány nagyjából két évvel ezelőtt a szociálpolitika területén is meghirdette a szociális ellátások és szolgáltatások reformját, majd az „Út a munkához” koncepcióval, illetve a szociális törvény 2008. évi módosításával kifejezte abbéli szándékát, hogy a nagyarányú tartós munkanélküliség kezelését az eddigiekhez képest más elvekre és gyakorlatra kívánja építeni. A nyilvánosságra hozott kormányzati elképzelések közéleti és szakmai viták sorát eredményezték. A szakmai találkozásokon és fórumokon számos fontos részlet megvitatása zajlott. Többek közt a szociális szolgáltatások szerepe, a szociális munkásokkal kapcsolatos elvárások is tisztázásra vártak. Az „Út a munkához” koncepció első javaslataiból ugyanis kimaradtak azok a szociális szolgáltatások, amelyek már évek óta a beilleszkedési programok keretében a tartós munkanélküliekkel dolgoztak. Ezért féltő volt, hogy az érintett kliensek életéből eltűnik a személyre szabott szociális segítség. Ez azért sem volt érthető, mert a foglalkoztatást érintő képzések és modellkísérletek sokasága zajlott le annak érdekében, hogy a szociális szolgáltatások sikeresebben, felkészültebben tudjanak hozzájárulni a munkanélküliség kezeléséhez. Mindezekon túl a foglalkoztatás és a szociális területek együttműködését érintő elvárások kidolgozási kísérleteinek folyamatos kísérő jelensége a szociális munka céljaival, eljárásaival összefüggő etikai, szakmai és módszertani viták sokasága. A hazai szociális munkában még szórványosak, és egy-egy aktuális intézkedéshez kapcsolódnak ezek a diskurzusok. Azokban az országokban, ahol már évekkel ezelőtt bevezették a foglalkoztatáshoz kapcsolt programcsomagokat, megtörtént a szolgáltatások hatékonyság- és eredményességelvű racionalizálása, állandó viták tárgya a programokban bevont munkanélküliek kötelezése, az őket érintő kontroll és segítség kérdése, az aktivizálás és motiválás lehetősége, és nem utolsósorban a jóléti államok kiútkeresési próbálkozásainak a szociális munkára és a segítséget igénybe vevőkre gyakorolt hatása.

Tanulmányomban először a jóléti állam változását, és ezzel összefüggésben az aktivizáló állam ideáját elemzem, majd rátérek arra, hogy milyen kérdéseket vetett fel ez az eszme a szociális munka területén, és milyen válaszok születtek ezzel kapcsolatban. A szociális munkának mindig is központi eleme volt a szolgáltatások felhasználóinak ösztönzése, aktív cselekvésre készítése, hogy környezetüket a saját érdekeiknek megfelelően formálják, és ezzel megteremtsek életük jobbá formálásának feltételeit. Ugyanakkor a szociális szakma mindig is igyekezett megfelelni a megrendelők elvárásainak, úgy szolgálni a szociálpolitika céltételezéseit, hogy egyensúlyt teremtsen két megrendelője – az állam és a szolgáltatások felhasználói – elvárásainak, érdekeinek szolgálata között. Ezeket a szakmai törekvéseket és az aktivizáló szociális munka egyik modelljét mutatom be a tanulmány harmadik fejezetében.

## Quo vadis, jóléti állam?

Az a jóléti állam, amelyet ismerünk, és amelyet etalonnak tekintünk, a múlt század első harmadában kezdte el történelmi pályafutását, és a maga teljességében a 2. világháború után bontakozott ki és vált a fejlett nyugati országok berendezkedésévé. Sikertörténetének, a jóléti államok „aranykorának” a 70-es évek elején bekövetkező olajválság vetett véget. Az akkori válság hatására kialakuló stagfláció nyitotta meg a jóléti államok körüli vitákat, és adott szabad utat a neoliberális közgazdaságtan befolyásának. „Ennek nyomán a fejlett országok kormányzati politikájában a korábbi fő cél, a jóléti állam kiépítése és kiterjesztése helyébe az ellenkező törekvés, a jóléti állam tevékenységének megkurtítása, visszaszorítása lépett”(Szamuely, 2004:948). A kisebb és jóléti költségeiben visszafogott állam igazolására számos kifogás fogalmazódott meg, amelyek közül most csak a legjellemzőbbeket mutatjuk be. A jóléti állam kritikája szerint:

1. a lakosság széles körét érintő jóléti juttatások, szociális ellátások az érintetteket (jóléti) függőségbe kényszerítik és ott tartják, a tanult tehetetlenség jelenségét eredményezik;
2. a jóléti állam elvonásaival és beavatkozásaival torzítja és korlátozza a nemzeti piacok versenyképességét;
3. a túlterjeszkedő állami bürokrácia sokba kerül és nem eléggé hatékony, illetve terjeszkedő logikája miatt épp a legrászorultabbakat nem éri el,
4. az eredendően a piaci kudarcok ellensúlyozására létrejött jóléti államok működési módjában egyre inkább a politikai kudarcok kezelésének szándéka került előtérbe;
5. a jóléti államok nem tudnak/tudtak rugalmasan reagálni a világ olyan változásaira, mint a globalizáció, a munkaerő-piaci igények megváltozása az információs technológiák terjedése miatt, illetve nem tudnak választ adni az e tényezőkkel összefüggésben jelentkező társadalmi problémákra, kihívásokra, mint amilyenek az érett jóléti államokban jelentkező tartós és tömeges munkanélküliség, az „új típusú szegénység”, az idős népesség arányának növekedése vagy a családok strukturális változása.

A kritikusok szerint a jóléti állam természetével, lényegével magyarázhatók a gazdaság ciklikus visszaesései és az állami költségvetéseket egyre jobban megterhelő nagy jóléti rendszerek: a nyugdíj, a családtámogatás, az egészségügy és a szociális ellátás költségeinek hatványozódó növekedése. A jóléti rendszerek valós fenntartási nehézségei miatt mindenütt elkerülhetetlen feladatként jelentkezett a kiutak keresése, és az adott ország hagyományainak, kultúrájának, a gazdasági feltételeinek és a jóléti és szociális rendszer jellemzőinek megfelelően indultak el a próbálkozások.

Az átalakítási víziókat különféle ideológiai áramlatok is befolyásolták: „Az ötvenes években a konzervatívok bírálták inflációs hatásai miatt. Tíz évvel később a baloldal támadta, amiért nem teremtett kielégítő egyenlőséget. A hetvenes években újra a jobboldal lendült támadásba az «adóztató-költségek állam és a «kormányzati túltengés» diagnózisa következtében.” (Fekete,2005:6). A jóléti állam mindenek ellenére viszonylag ellenállónak mutatkozott az ideológiai kritikákkal szemben, és a jóléti kiadások idősoros mutatói azt bizonyították, hogy „makacsul nem akar sem összezsugorodni, sem – a marxi víziótól kölcsönzött szóhasználatával élve – ’»elhalni«”(Szamuely, 2004:949). Az ideológiai, politikai áramlatok tehát a vártnál kevésbé hatottak az állami költségvetés szerkezetére, az állami újraelosztás nagyságrendjében nem eredményeztek drámai csökkenést, inkább a jóléti állam fenntarthatóságába vetett hit szenvedett csorbát. Az persze más kérdés, hogy az állami támogatásokból mely társadalmi csoportok profitáltak továbbra is, mivel a magasnak tartott jóléti elosztás mellett mégis

szembesülni kellett a tömeges munkanélküliséggel, a növekvő egyenlőtlenségekkel, és a „gazdag” országokban élő gyerekek, munkaképes felnőttek szegénységével, a kirekesztődéssel. A rendelkezésre álló mozgástér adottságai miatt a jóléti állam jövője előtt három út mutatkozott:

1. *A jóléti állam visszabontása*, amelyet Thatcher és Reagan nevével és kormányzásával szokás összefüggésbe hozni. Mindketten hívei voltak a szabad versenynek, a minimális államnak, és a jóléti rendszerek radikális leépítésében gondolkodtak. Ez a megközelítés azonban csak ideig-óráig hozott eredményeket, mert alkalmatlannak bizonyult a világban bekövetkező változások követésére. A „minimális állam” nem tudott például megfelelő választ adni az információs társadalom kihívásaira, mivel aktív állami közreműködés kellett az egyre inkább stratégiai ágazattá váló oktatás forrásainak koncentrálásához, biztosításához. Az új jobboldal szociálpolitikájának intézkedései a „tökéletes piac” illúziójára épültek, aminek jegyében elindult a jóléti rendszerek privatizációja, és az addig olyan fontos és nehezen kiharcolt értékeket, mint az egyenlőség, a szolidaritás, a szociális jogok, felváltották az önségítés, az öngondoskodás, az egyéni felelősség, a verseny jelszavaival. A jobboldali próbálkozások nyomán keletkező szociális feszültségek és a megoldatlan társadalmi problémák azonban fokozatosan bebizonyították, hogy a szélsőséges államtalantítási kísérletek hamis útnak bizonyultak.
2. *A vegetálás a romokon*, amit inkább jellemez a halogatás, mint az útkeresés. Az ilyen helyzetbe kényszerülő államok állandó költségvetési hiánnyal, eladósodással küszködnek, a társadalom legnagyobb alrendszerei alkalmatlanná válnak a funkcióik ellátására és a változásra.
3. *Az esélyteremtő állam*, mint harmadik lehetőség, ötvözni igyekszik a jóléti államban rejlő lehetőségeket és a modern piacgazdaság előnyeit. Az esélyteremtő állam a jóléti ellátásokat szűkebbre szabja, és az univerzális rendszerek helyett a rászorultság elvén alapuló támogatási formákat alkalmazza. E koncepció szerint az állam felelőségének átrendeződése csökkenti az államtól való jóléti függőséget és a tanult tehetetlenséget. Az így felszabaduló forrásokat aztán fel lehet használni a piacélénkítő, profitot generáló beruházásokra. A növekvő gazdaság és a hatékony jóléti rendszer ezért egyszerre kedvez az üzleti élet szereplőinek, a tehetősebb társadalmi csoportoknak, és a megakadályozza a legszegényebbek leszakadását is.<sup>1</sup> (Fekete, 2005:19).

Sok tekintetben hasonló koncepció ismerhető fel az aktivizáló állam ideája mögött, amely a nyugati demokráciákban került előtérbe és vált gyakorlattá. Az aktivizáló szociális állam központi paradigmája az állam olyan irányú stratégiája, működési módja, amely az állami beavatkozással, illetve be nem avatkozással mozgósítja a potenciális forrásokat a munkaerőpiac, a közszolgáltatások és közigazgatás területén, illetve épít a polgári felelőségre. Érdemes kibontani, hogy valójában milyen célokból és milyen eszközökkel operálnak ezek az államok.

1. A munkaerőpiac aktiválásának lényege a rugalmas, versenyképes, deregulált munkaerőpiac kialakítása, amely ilyen adottságokkal gyorsabban alkalmazkodik a gazdasági környezet változásaihoz. Az így működő munkaerőpiac feltételei: a munkáltatók jogainak kiszélesítése, amivel értelemszerűen velejár a munkavállalói jogok szűkítése. Egy másik fontos eleme az atipikus, részmunkaidős, határozott idejű munkák az eddiginél nagyobb aránya, széleskörű elterjesztése, valamint a munkabérek szabályozásának „felpuhítása”.

2. A következő cél a gazdaságos, eredményes és hatékony közszolgáltatások kialakítása, amely a közszolgáltatások részleges vagy teljes privatizációjával és a magánosítás nyomán megjelenő versennyel jöhet létre. A piaci verseny logikájának és a kereslet-kínálat szabályozó mechanizmusainak megfelelően a közszolgáltatások minőségjavulása és költséghatékonysága várható. A kettős nyereség abban mutatkozik meg, hogy a szolgáltatások vásárlóinak módjában áll választani a szolgáltatások között, aminek eredményeként a számukra legmegfelelőbb ellátást kaphatják meg. A szolgáltatásoknak viszont érdekében áll a pazarlást elkerülni, és az igényekhez alkalmazkodó feladatterületeken minőségi szolgáltatást nyújtani. A várt eredmények feltétele, hogy a közszolgáltatások területén is érvényesüljön a menedzserizmus, és olyan kritériumok kerüljenek bevezetésre, amelyek mérhetővé teszik a szolgáltatások eredményességét és hatékonyságát.
3. A polgári aktivitás elősegítése az öngondoskodáson, az egyéni felelősségen alapul. Az állam a „jogok és kötelezettségek” egyensúlyának megtartására törekszik, vagyis annyi állami támogatás várható el, amennyit a polgár a személyes életkockázatának, problémáinak megelőzése és megoldása érdekében befektetett. A kliens „vásárlóvá” minősítése csökkenti a kiszolgáltatottságot, a függőséget, és egyenrangú helyzetet teremt az állam és polgárai között (Galuske, 2004).

A felsorolt választási lehetőségek alapján tehát a jóléti állam fenntarthatósága előtt gyakorlatilag két irány körvonalazódott. Az egyik, hogy a visszahúzódó állam spórolásba kezd, főképp a sokat kritizált „passzív” eszközökön, valamint a gazdaság versenyképességét rontó területeken, mint amilyenek például az alanyi jogon járó támogatások és az ingyenes közszolgáltatások. A másik, számos elemét tekintve az előbbiből eredő irányvonal, hogy az állam azokba a területekbe investál, amelyek javítják a versenyképességet; ilyenek az oktatás és a korszerű technológiák. A piaci logikát követve költséghatékonysági alapokra helyezi a közszolgáltatásokat; az aktivizálás érdekében a munkát, illetve a foglalkoztatást állítja a szociálpolitika középpontjába; a polgárokat öngondoskodásra motiválja azzal, hogy kiveszi alóluk a szociális védelem biztos és kényelmes „függőágyát” (Nadai,2007).

### **Szociális munkások vitája az aktivizáló államról és szociálpolitikájáról**

Miután a szociális munkásokat alkalmazó szociális szolgáltatások nagyban függenek az állami forrásoktól, ezt a szakmát igen érzékenyen érinti minden olyan változás, ami a jóléti koncepciók változásával, a kiadások szűkítésével, korlátozásával jár, akár a saját lehetőségeikről, akár a klienseik számára elérhető támogatások, segítségek mértékéről, formájáról van szó. Mindemellett a klienseik helyzetén keresztül gyorsan és közvetlenül tapasztalják a jelentkező szociális problémákat, mint a szociálpolitikai szándékok közvetítői és megvalósítói, hamar szembesülnek a bevezetett intézkedések következményeivel. Az is viszonylag világosan látszik, hogy a jóléti állam eddigi útkeresései számos problémára nem nyújtottak megoldást, viszont új és újabb követelmények elé állították a szociális szakembereket. A sokféle elvárás egyike, hogy a szociális munkások a munkaerő-piaci aktivitást elősegítő szolgáltatások felé orientálódjanak. Ezen igények nyomán olyan képzési, foglalkoztatási és a szociális segítséget vegyítő szolgáltatási „csomagok” alakultak ki, amelyek jellemző kliensköre a tartósan munkanélküli, alacsony képzettségű és főképp szociális transzferekből élő emberek lettek, tehát azok a csoportok, akik helyzetük folytán nem tudtak megküzdeni az új idők kihívásaival. Az a feltevés, hogy ezek az emberek nem tudnak és/vagy

nem akarnak részt venni a társadalom fő áramába tartozó fontos tevékenységekben, esetleg elveszítették az önállóságukat, az öngondoskodási képességüket, azzal járt, hogy legtöbbjüket kötelezték a szolgáltatások igénybe vételére, az együttműködésre. A szociális munkásoktól viszont azt várták, hogy teszteljék a munkához kapcsolódó készségeket és motivációkat, kontrollálják, adott esetben szankcionálják a klienseik nem megfelelő cselekvését, életmódját. A szociális munkások számára megfogalmazott új követelmények megkongatták a szakmai vészharangokat, és a szociális munka deprofesszionalizálódásának, visszafejlődésének víziója, illetve a túlzott alkalmazkodás, az állami törekvések mechanikus kiszolgálásának félelme is megjelent (Staub-Bernasconi, 2007). Nem csoda, hogy a szociális munka területén szakmai viták sokasága kezdődött el.

E szakmai viták egyik érvrendszere a munkanélküliség jelensége mögött meghúzódó magyarázatokat érintette. A kritika úgy szólt, hogy a nyilvánvalóan strukturális, és az alacsony iskolázottságú, szegénységben élő csoportokat tekintve abszolút munkanélküliség a politikusok és a fő ideológusok tevételes hozzájárulásával, valamint a tömegkommunikáció segítségével fokozatosan individualizálódott, és a munkaképesség vagy -képtelenség az egyének felelősségévé vált. Vagyis sokak számára nincs elég munka, de nem erről beszélnek a döntéshozók, hanem arról, hogy munkanélküliségként is jobb hozzáállással, motiváltsággal kellene élni és viselkedni, és mindenekelőtt a munkát kitartóan kell keresni. Elsősorban ennek az „életérzésnek” az előhívása jegyében indították el a foglalkoztatási, munkaerő-piaci integráló programok sokaságát, sok pénzért, amelyben gyakran a piacon nem hasznosuló képzésekre, tréningekre, továbbá közmunkára kötelezték az érintetteket. A szociális munkások azonban úgy látták, hogy e szolgáltatásokkal egy végtelenített programsorozat indult útjára, ugyanis az érintettek egy jelentős részét nem volt hova integrálni. A klienseikhez hasonlóan gyakran kényszerből cselekvő szociális munkások ezért hiteltelennek, és a szakmai etikájukkal, céljaikkal összeférhetetlennek tekintették az ilyen programokban számukra kijelölt feladatokat.

Sok bírálatot váltott ki az is, hogy a szolgáltatásokat érintő hatékonysági, gazdaságossági és eredményességi törekvések a szociális munkától idegen eljárásokat, mérési, értékelési módszereket, bürokratikus és mechanikus eszközöket telepítettek rá a szolgáltatásokra. A tesztek, az űrlapok, feladategységek, műveleti elemek és pontozásos rendszerek a termelés, az ipar logikáját kényszerítették az emberi viszonyokra, kapcsolatokra és perspektívákra, megmunkálendő, átalakítandó tárggyá degradálva a szolgáltatást igénybe vevőket, és ügyintézőkké, felügyelővé lefokozva a képzett, magasan kvalifikált szociális munkásokat (Galuske, 2004).

A viták egy harmadik vonulata az egyéni szabadságjogok ügyét érintette. A szociális szolgáltatásokra kötelezett kliensek növekvő száma ismételten elindította a szociális munkások kettős mandátumáról szóló diskurzusokat a kontroll és segítő funkció értelmezéséről.<sup>2</sup> Sokan úgy látták, hogy a szociális munka segítő oldala hátrányba került a kontrolláló feladatok javára, ami a szociális szakemberek többsége számára nem összeegyeztethető a segítői önképpel és célokkal. Másrészt, a munkára kötelezés kapcsán felvetődött a „nem dolgozás jogának” kérdésköre. E megközelítésben nem a munka társadalmi, emberi jelentőségének leértékeléséről van szó, hanem a minimális szociális biztonság és védelem jogának elismertetéséről egy olyan valóságban, ahol nincs elegendő megfelelő minőségű és megélhetést biztosító munka. Ilyen időkben, szólt az érvelés, nem az érdemtelenség „lejáró lemezeit” kellene elővenni, hanem széles körben tudatosítani kellene, hogy a tradicionális keretek közötti munkavégzés nélkül is van társadalmi szempontból fontos

értéke és jelentősége az embernek mint entitásnak, és természeti joga minden embernek a társadalmi tagság, függetlenül attól, hogy gazdasági hasznot hoz-e vagy sem (Nadai, 2007).

A szociális munka területén jelentkező társadalmi kritikák közepette a munkavégzésre fókuszáló szolgáltatásokban elindultak a módszertani fejlesztések, amire azért volt szükség, mert tenni kellett valamit azokért az emberekért, akiknek a szociális ellátása a szolgáltatások igénybe vételétől függött; másrészt tenni kellett azért is, hogy ezen a területen ne az igazgatási, hatósági szemlélet, hanem a szociális munka személyességre, bizalomra épülő segítő munkaformái, eljárásai kerüljenek előtérbe.

### **Régi fogalmak és megközelítések „új ruhában” – Az aktivizáló és motiváló szociális munka**

Előjáróban fontos leszögezni, hogy az aktivizáló szociális munka kifejezés nem ugyanazt a tartalmat takarja, mint az aktivizáló állam vagy aktivizáló szociálpolitika. Az aktivizálás és motiválás a segítő munka szerves része igen régóta. Az esetmunka elméletének kidolgozói e két fogalom központi jelentőségét azért hangsúlyozták, mert a kliens aktivitásának, motivációjának elősegítése azt a célt szolgálja, hogy a szociális munkás segítségével minél előbb a saját kezébe vegye a sorsa irányítását, maga tudja meghozni az életére és problémáinak megoldására vonatkozó döntéseket. Tehát a szociális munka értelmezése szerint az aktivizálás vagy motiválás a kliens emancipációját, autonómiáját szolgálja a közvetlen segítés területén.

Ezzel szemben az aktivizáló állam logikájából inkább az következik, hogy a szociális ellátásoktól függővé, passzívvá vált, és a segítséggel, munkával szemben „nem motivált” emberek beállítódását kell leküzdeni. Tény, hogy a szociális segítés területén mindig lehetett találkozni olyan emberekkel, akik az életproblémáikat nem ismerték fel és el, ezért ellenállást mutattak a segítséggel szemben. A segítő szolgáltatások természetes velejárója volt ezért mindig a kliens ellenállása, motivációjának ingadozása és a változásokkal kapcsolatos aktivitás hiánya. Ennek tolerálása a segítés alapkövetelménye, amihez viszont az is hozzátartozik, hogy vannak eszközök és elegendő idő a kliens „bevárására”. Ezeket a puha, inkább a klienskíséretet képviselő munkaformákat azonban felváltotta a gyors alkalmazkodás, belátás és bizonyítás elvárásának türelmetlensége, az adminisztratív szemlélet, a papíralapú ügyintézés és a kliens helyzetét kevésbé méltányoló szűk határidők sürgetése. Némiképp karikírozva a helyzetet: dolgozni kell tehát minél előbb, és minden más probléma, körülmény ez alá van rendelve. A szociális szolgáltatásokkal szemben megmutató elvárások mögött fel kell fedoznünk a segítségre szoruló emberrel és élethelyzetével kapcsolatos elképzelések változásait és ennek következményeit. Egyrészt fokozatosan nőtt az olyan emberek szolgáltatásra kötelezése, akiknek nehéz élethelyzete nemcsak az egyéni képességeken, értékeken, életstíluson és az egyéni jó vagy rossz döntéseken múlik, hanem szorosan kapcsolódik a társadalmi esélyek egyenlőtlen eloszlásából következő tömeges problémákhoz. Vagyis a kötelezettség nem valamiféle súlyos normaszegéshez kötődik, hanem a szegénységhez, munkanélküliséghez, „szociális” betegségekhez. Így a kötelezés azt tükrözi, hogy a társadalmi felelőségek elismerése helyett a politika az érintetteket igyekszik a többségi normákhoz való alkalmazkodásra kényszeríteni. Tehát a szegénység önhiba, és a szociális szakemberek feladata e hibák kijavítása. Nincs mit csodálkoznunk azon, hogy a szerencsétlenségükért és szenvedésükért felelőssé tett emberek nem értik, hogy miért kellene épp nekik egy számukra esélyt alig adó, sokszor ellenségesnek mutató világból akarniuk, változniuk és a számukra elérhetetlennek látszó életstílus elvárásaihoz alkalmazkodniuk.

A szociális munkások – érzékelve ezeket az ellentmondásokat – azon kezdtek el fáradozni, hogy a rendelkezésre álló szűk mozgástérben megtalálják a dialektikus megoldást, vagyis megtartani mindazt, ami a segítség lényege, és egyúttal alkalmazkodni a társadalmi kényszerekhez.

Az egyik választ a különféle szociális munkaformák párhuzamos alkalmazásában látták. Ismét előtérbe kerültek a csoportmódszerek, és reneszánszát éli a közösségi szociális munka, mivel mindkét területen nagyobb hangsúlyt kap a környezet adta lehetőségek felhasználása, az önszerveződés, az egymás iránti szolidaritás kifejezése, és nem utolsósorban a polgári részvétel elősegítése, az egyének segítő potenciáljának felismerése és kiaknázása, ami jól illeszthető a polgári felelősség paradigmájához. Az egyénre, családra fókuszáló esetmunkában pedig középpontba kerültek olyan modellek, mint a German és Gitterman (1988) nevéhez fűződő „Life modell”, a feladatközpontú megközelítések, illetve olyan módszerek kaptak hangsúlyt, mint a szociális hálózatok feltérképezését és használatát elősegítő hálózati kártyák vagy az ökögram, és a család belső viszonyait viszonylag egyszerű eszközökkel feltáró genogram. Egyik sem vadonatúj felfedezés, inkább olyan megközelítések, módszerek, eljárások alkalmazását jelenti, amelyek viszonylag egyszerűbbé teszik a problémafeltárást, és hozzájárulnak a kliens számára is átláthatóbb helyzetértékeléshez, ezzel támogatva motivációját és aktivitását.

A segítség fő alapelvei azonban változatlanok maradtak. Az empátia, a tolerancia, a klienst elfogadó és elismerő hozzáállás továbbra is szükségesek a szociális munkás és a kliens bizalmon alapuló kapcsolatához, mert ezek jelentik a változásokhoz, az elvárásokhoz kapcsolódó bizonytalanságok, félelmek és ellenállások csökkentésének lehetőségét.

Vagyis az aktivizáló, motiváló szociális munka nem egy új modell, hanem egy olyan irányultság, koncepció, ami a már meglévő ismeretek és gyakorlat alkalmasabb egyvelegét nyújtja. Példaként és a fejezet mondanivalójának elmélyítéseként a következőkben az aktivizáló szociális munka egyik modelljét mutatom be.

### ***Az aktivizáló szociális munka „kilencszakaszos modellje”***

Az aktivizáló, motiváló esetmunka, követve a segítő beavatkozások általános logikáját, Gehrman és Müller (2007) szerint kilenc szakaszra, illetve feladatsoporra osztható, amivel fenntartható az aktivitás és a motiváció.

Az első szakasz a kapcsolatfelvétel szakasza, melynek elsődleges célja, hogy a kapcsolat jellemzői tisztázódjanak. Miután gyakran kötelezett klienssel van dolga a szociális munkásnak, elengedhetetlenül szükséges a kötelezettség tényét, tartalmát és következményeit tisztázni. Ehhez az is hozzátartozik, hogy a szociális munkás világossá teszi, neki milyen jelentési kötelezettségeknek kell eleget tennie, mivel jár mindkettőjük számára az együttműködés elutasítása. Másrészt nagy figyelmet kell fordítania arra, hogy milyen elvárásokkal érkezett a kliens.

A második szakasz, ismerős módon, a feltárást jelenti, amely viszont annyiban különbözik a megszokottól, hogy a kötelezett kliensek esetében kerülni kell a patológiai szemléleten alapuló diagnosztizálást, pszichologizáló címkézést. Helyette az erősségek és a források felé kell fordulni, mind a kliens személyes adottságait, készségeit és kompetenciáit, mind a

környezeti kapcsolatokat tekintve. A fő szempont, hogy a klienssel együtt alakuljanak ki azok a változtatandó területek, amelyek az ő és környezete működését érintik. E mellett feltárást igényelnek az aktuális életfeladatokhoz tartozó teendők és az eddigi megküzdési stratégiák eredményei, a stresszorok és a védő faktorok, a szociális hálózatok állapota.

A harmadik szakasz annak tisztázása, hogy mely résztvevőknek milyen jogai és felelősségei vannak, és ezekkel hogyan lehet élni, és mi történik, ha bármelyik fél megsérti vagy nem veszi figyelembe ezeket. A szociális munkás ennek csak akkor tud eleget tenni, ha normálisnak tekinti a kliens ellenállását, respektálja az életstílusát, és a klienssel való együttműködésben tisztázza az elvárásokat és lehetőségeket.

A negyedik szakasz, illetve feladat a motiváció, az aktivitás csökkenésekor a késztetés, ösztönzés. A rendszeres találkozások által viszonylag hamar felfedezhető, ha a történések nem a megbeszéltek szerint alakulnak, a kliens együttműködési szándéka csökken. E helyzetekre figyelemmel a kapcsolatban folyamatosan tudatosítani szükséges, hogy a segítő és kliense közös érdeke a kötelezettséggel járó feladatok minél előbbi teljesítése, és ez által a kötelezés megszüntetése.

Az ötödik fázis az alternatívák kialakítása, amelyhez érdemes a helyzetben rejlő előnyöket és hátrányokat megvizsgálni, illetve azokat a támogató és akadályozó tényezőket áttekinteni, amelyek a cselekvési lehetőségeket befolyásolják.

A hatodik és hetedik feladat a reális célok és tervek kidolgozása, amelynek kapcsán azokra a kérdésekre is válaszokat kell keresni, hogy mit akarunk elérni, hogyan és kik segítségével vagy részvételével, illetve honnan fogjuk tudni, hogy elértük a célunkat. Mindehhez a reális és konkrét céloknak és a hozzákapcsolt kézzelfogható cselekvési stratégiáknak, viselkedéseknek is világossá kell válnia. Fontos újra és újra emlékeztetni a szociális munkásnak önmagát is, hogy nem csak a saját elvárásai szerint kell értékelnie a cselekvési lehetőségeket, azaz nem ő a helyes szándékok, célok egyedüli hordozója. Ha ezt elfelejt, akkor az együttműködés paternalista beavatkozássá alakul, vagy konfliktusok kezdik el rombolni a kapcsolatot. A közös munkához szorosan hozzátartozik az együttműködés és a cselekvések folyamatos visszacsatolása azért, hogy lehetőleg mindenki elkerülje a túlzott elvárások következtében bekövetkező csalódásokat.

A kilencedik szakasz a zárás és értékelés, ami a klienssel közösen történik meg. Vagyis a szociális munkás és a kliens áttekintik, hogy mit értek el együtt, hogyan tarthatók fenn az eredmények, és hogyan látják az egész folyamatot. Az értékelés azonban jelentheti a hivatalos jelentések elkészítését, a kapcsolatban álló más szervezetekkel való együttműködés együttes értékelését is.

Természetesen a bemutatott koncepciónak nagyon sok finom, a hogyanokra vonatkozó részlete van, és az egyes szakaszok nem különülnek el teljesen, ezért a folyamat előrehaladtával bármelyik fázisba vissza lehet lépni, ha szükséges.

Az aktivizáló, motiváló szociális munka nagy figyelmet fordít a kötelezettségből adódó értetlenség és ellenállás kezelésére. Teljesen normális jelenségnek tekinti, hogy az érintettek az életüket érintő felügyelettel szemben különféle stratégiákkal védekeznek. A szociális munkás és kliense kapcsolatában megjelenő „autonómia-konfliktusok” csökkentésének egyik lehetősége, hogy a kontroll tartalma és a kliens életére vonatkozó kiterjedtsége világos keretek közé kerüljön, és a szociális munkás a kliensével együtt értelmezze a kapcsolatban betöltött



szerepét. A kötelezettségen alapuló segítség minden mozzanatát, a klienst érintő minden eseményt, tervet, intézkedést, értékelést átláthatóvá kell tenni, és az együttműködésben rejlő közös érdekekre érdemes alapozni.

## Összegzés

Tanulmányomban az aktivizáló, motiváló szociális munka mögött meghúzódó történésekkel és szakmai válaszokkal foglalkoztam. Amit igyekeztem hangsúlyozni, hogy a szociális munka logikája csak úgy egyeztethető a foglalkoztatási célú elképzelésekkel és programokkal, ha elég tere marad a szociális segítségnek. Véleményem szerint csak a személyes és bizalmi kapcsolatokon alapuló szolgáltatások érhetnek el tartós eredményt, és ezzel a lehetőséggel elvileg rendelkeznek a szociális munkások. A szociális munkában rejlő potenciál azonban csak akkor tud kibontakozni, ha elismerésre és elfogadtatásra talál a szociális munka majd egy évszázada alakuló értékrendje, módszertana és szakmai beállítódása, másrészt az a szakmai rugalmasság, ahogy reflektálni képes a kor követelményeire. Ugyanakkor be kell látni, hogy a szociális problémák nagysága, tömeges érintettsége szétfeszíti azokat a megszokott segítői kereteket, módszereket és eljárásokat, amelyeket eddig a szociális szolgáltatásokban alkalmaztak. A szemléleti és módszertani megújulás ezért itthon is elengedhetetlen, és nyitottságot követel a szociális szakmától. Ennek azonban az is feltétele, hogy legalább annyi erőfeszítést kell elvárunk a társszakmáktól, a fenntartóktól és a döntéshozóktól a jó munkához szükséges megfelelő körülmények és együttműködések kialakítása érdekében.

## Felhasznált irodalom

- Bullinger, H. – Nowak, J. (1998): Soziale Netzwerkarbeit. Lambertus, 174–176 . p.
- Fekete, J: A madzagon rángatott jóléti állam és az aktualitás. In: Az állam szerepe a jólétben és a mindennapi hatalomgyakorlásban. MTA Politikatudományok Intézete; Műhelytanulmányok 2005/3. szám, [www.mtapti.hu/pdf/mtszigfek.pdf](http://www.mtapti.hu/pdf/mtszigfek.pdf)
- Galuske, M. (2004): Der aktivierende Sozialstaat. Konsequenzen für die Soziale Arbeit, [www.ehs-dresden.de](http://www.ehs-dresden.de)
- Gehrmann, G. – Müller K. D. (2007): Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten. Walhalla, Berlin.
- German, C. B. – Gittermann, A. (1988): Parktische Sozialarbeit. Das „Life-Model“ der sozialen Arbeit. Stuttgart.
- Nadai, E. (2007): Die Vertreibung aus Hangematte: Sozialhilfe im aktivierende Staat, [www.denknetz-online.ch/IMG/pdf/Eva\\_Nadai.pdf](http://www.denknetz-online.ch/IMG/pdf/Eva_Nadai.pdf)
- Stark, W. (1993): Die Menschen stärken. Empowerment als ein neue Sicht als klassischen Themen von Sozialpolitik und sozialer Arbeit. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit, Stuttgart, Heft,2, 41–44. p.
- Staub-Barnasconi, S. (2007): Von beruflichen Doppel- zum professionellen Trippelmandat. Zeitschrift für Sozialarbeit in Österreich (SIÖ) Junie 2007.
- Szamuely, L. (2004): A „haldokló” jóléti állam az 1990-es években. Közgazdasági Szemle, 2004 október.



## <sup>1</sup>Jegyzetek

Az esélyteremtő állam koncepciójának kidolgozói Ladányi János és Szelényi Iván magyar szociológusok, bővebben: Ladányi J.- Szelényi I. (1997): Vázlat az „esélyteremtő állam” elméletéhez. A jóléti államon és a neokonzervativizmuson túl. Gazdaság XXX. Évf. (Új folyam VI.) 1. szám.

<sup>2</sup> Lásd erről részletesen: Pataki Éva: Kontroll és segítő funkció a szociális munkában. A kötelezett kliensekkel való munka elméleti és gyakorlati kérdései. (Megjelenés alatt.)