



Vigyázat! Emberek!

Szociális és gyermekvédelmi szakemberek szakmaképének vizsgálata

PAPP ESZTER* – RÁCZ ANDREA**

* Debreceni Egyetem Bölcsészettudományi Kar Szociológia és Szociálpolitika Tanszék,
szociális munka szakos hallgató

** Debreceni Egyetem Bölcsészettudományi Kar Szociológia és Szociálpolitika Tanszék

Bevezetés

Tanulmányunk¹ provokatívnak szánt főcímét a WARNING típusú, veszélyre figyelmeztető táblák ihlették. Fontosnak tartjuk leszögezni, hogy nem célunk a szociális és gyermekvédelmi szakemberek munkájának meg- és elítélése, ugyanakkor szeretnénk kvalitatív módszertanra épülő kutatásunkkal hozzájárulni a szakma megújításához, és az elmúlt években a szakma válságáról folytatott párbeszéd folytatásához, valamint annak új szempontok mentén való tematizálásához. Kutatásunk² húsz szociális és gyermekvédelmi szakemberrel készült félig-strukturált interjú elemzésére épül. A segítők szándékunk szerint meglehetősen különböző területről érkeztek (családsegítő, gyermekjólét, támogató szolgálat, Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat, családok átmeneti otthona, civil szervezet szociálpolitikusa, iskolai szociális munkás, hajléktalan ellátásban szociális asszisztens, mediátor, tréner), többségük alkalmazott, néhányan vezetői, szakmai vezetői beosztásúak. A szakemberek Hajdú-Bihar megyében dolgoznak és különböző nagyságú településtípuson nyújtanak szolgáltatásokat. A munkatapasztalatokat illetően kétharmaduk tíz éve a szakmában dolgozik, a többiek pályakezdők, néhány éves tapasztalattal rendelkeznek. A kutatás célja, hogy visszajelzéseket kapjunk a szociális szférában dolgozó szakemberek motivációjáról, a szakma szubjektív megítéléséről. Vizsgáltuk a szakmáról alkotott képeket, a kliensekről alkotott véleményüket, az együttműködésekben rejlő nehézségeket és a segítőkben felmerülő etikai dilemmákat és azok gyakorlati munkában való feloldási lehetőségeit. Kutatási eredményeinkkel arra szeretnénk felhívni a szakma és a döntéshozók figyelmét, hogy az elmúlt 20-30 év alatt mielőtt kikristályosodhatott volna, veszélybe került a szociális és gyermekvédelmi szakemberek

¹ A tanulmány alapja Papp Eszter (2015) A szociális szakemberek szakmaképe c. szakdolgozata. Debrecen: Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszék, Szociális munka szak BA, konzulens: Ráczi Andrea.

² *The political and sociological use of narratives of victimhood in Europe and Hungary* c. Debreceni Egyetem által támogatott belső kutatási pályázat keretében négy tématerületet vizsgáltunk, mint szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi és igazságügyi terület. (A kutatás keretében készült interjúk közül néhányat Papp Eszter szakdolgozatához is felhasznált.)



pervazív szerepe és az együttműködések alapjává sok esetben a félelem vált, mint ahogy a szakmai értékek is sérülnek, így például sok esetben a bizalmi kapcsolat építőköve a tekintélyelvűség. Mindez oda vezet, hogy a szakemberek sokszor magukra is – klienseikhez hasonlóan – áldozatként tekintenek, mely folyamat azt eredményezi, hogy a társadalmi problémák a szenvedés és az áldozatiság terminusain keresztül értékadóvá válnak és magának a cselekvésnek (segítségkérés és nyújtás) az indokává és egyben igazolásává. Kutatások igazolják, hogy a különböző pszichés problémák, szenvedélybetegség, poszttraumás stressz, krízisek kapcsán jellemző a kliensek önmagukra áldozatként való tekintése (Szabó 2011). Az áldozati szerep kényelmes azonosulási lehetőséget kínál, melyben a morális felsőbbség a saját életen, valamint a szakmán kívülre helyeződik. Az áldozatok és tettesek szembeállítása ellehetetleníti az önmagunkkal való szembenézést, az önkritikát.

A késő modernitás sajátosságait az egyes elméletek különbözőképpen írják le, Boltanski és Chiapello szerint például az egyének egyre rosszabb gazdasági helyzetbe kerülnek, lebomlanak a bürokratikus szervezetek, jellemző a globális hálózati kapitalizmus, mely együtt jár a munkavállalók kihasználásával és az egyéni identitás aláásásával, a bizonytalanság növekedésével. Dubet az autonómia növekedését hangsúlyozza az intézmények hanyatlásával párhuzamosan. Memmi szerint véletlenszerűvé válik a szabályozás, az intézményes működés célja az egyének alakítása (Rényi et al. 2014: 20–21). A közpolitika individualizálódása kikényszeríti az egyedi megoldásokat, ezzel leterhelve a segítőkét a problémák sajátos értelmezésével, – sztenderdek és jól körülírt procedúrák, normák nélkül – az egyéni szenvedések legitimálják a segítséget, a segítő pedig saját döntése, cselekedete egyedüli felelősségének szenvedő alanyává, áldozatává válik. A szakmai siker és a kudarc is egyénileg értelmezett (Rácz 2012³). A segítői tevékenység alapja a reflexivitás, az egyéni történetekre és azokból levonható következtetésekre építve (Hegyesi – Kozma 2002; Banks 2012). *„Az intézményes program tehát azon a paradox elhatározáson nyugszik, hogy egyszerre akarja az egyént szocializálni és szubjektumként létrehozni, amely törekvés egyfelől feszültséget szül a szocializáció és az autonomizáció között, másfelől láttuk, hogy ma a szabadság elve irányítja magát a szocializációt is. Az egyén autenticitása azonban nemcsak az autoritásokat kérdőjelezi meg – legyen ez akár tanári, akár szülői –, hanem az intézményes programhoz csatlakozóktól megkövetelt fegyelmet, odaadást, elhivatottságot is. (...) Ezek a szakmák alapjaikban rendülnek meg, ahogyan képviselőik szembesülnek a megváltozott körülményekkel, és e folyamat során ők maguk is átalakulnak. Az intézményi program kezdetben univerzálisként felfogott értékei – gondoskodás, egyenlőség, tudományos haladás – már nem képezik „a másokon végzett munka” alapját, legjobb esetben is inkább csak egy funkcionális szerep betöltéseként, nem pedig tapasztalatként jelennek meg. (...) Az intézményes program hanyatlásával tehát bizonyos hatalmi, alárendeltségi viszonyok is fellazulnak – lásd a tanár-*

³ Rácz (2012) Trocmé nyomán ismerteti, hogy a gyermek kiemelése milyen interpretációk mentén jelenthet sikert a szakemberek számára, sok esetben önmaguk felmentése érdekében.



diák, orvos–beteg, szociális munkás–kliens közötti egyenlőtlen vagy akár kiszolgáltatott helyzetet –, ugyanakkor ezzel párhuzamosan az uralom és a kontroll új formái jelennek meg” (Rényi et al. 2014: 38–39). Fassin a segélyezés kapcsán vezeti le, hogy egyszerre jelenik meg a szubjektíváció, mint az állammal szemben egyedi alanyként való megjelenés és az alávetettség, mint az állam jóindulatára való szorulás. A segélyezettek nem a jogaikra, hanem az érdemeikre és szenvedésükre hivatkozva kérnek támogatást, ahol szenvedésük legitimitást ad számukra (Takács 2014: o. n.). Boltanski szerint a szájalom érzéséhez – mely elkülönül a szociális munka alapértékétől, az együttérzéstől – szükség van a szenvedő emberek bemutatására, azt kell hangsúlyoznia, hogy az alany szenvedése egyedi, de bárki is lehet az (Rényi 2008).

Tanulmányunkban a szakmai célok és az ISFW új definíciójának áttekintését követően – kijelölve a szakmakép vizsgálatának értelmezési keretét – kutatási eredményeinket ismertetjük.

Szociális munka a társadalomban

A szociális munka kialakulását tekintve hosszú múltra tekint vissza, azonban komoly harcokat kellett vívniuk a segítőknek, hogy szakmaként, hivatásként is beépülhessen a köztudatba. *„A történelem során a szociális munka ott jelenik meg, ahol a másságba szorult vagy kényszerített emberek nem törhetnek ki másságukból és ennek következményeiből szakmai segítség nélkül”* (Katz 2009: 108). A szociális munka egy gyakorlatorientált, sokarcú tevékenység, legfőbb célja az elesettek képessé tétele arra, hogy minél jobban kontrollálják életüket (Lüssi 1997; Johnsson – Svensson 2005). A szakemberek szociális környezetben élő és egymásra kölcsönösen hatással lévő egyénnel foglalkoznak, ezt fejezi ki a welch-i humán ökörendszer-elmélet, a kétirányú interakciók természete szerint lehetővé válik az egyén számára a sikeres tranzakciók lefolytatása, mivel problémakezelő magatartást alkalmaz (Woods 1994). *„Az egyén belép a szociális környezet különböző szintjeibe, és ott cselekszik, valamint a környezet összeütközésbe kerül az egyénnel. Ez a kétirányú cselekvés a szociális munka szakterülete”* (Woods 1994: 33–34). A szociális munka és a gyermekvédelem beavatkozó típusú tevékenység, állandó „ingamozgás” jellemzi az egyéni segítség és gondozás, valamint a közösségi feladatok között, egy folyamat, melynek során a privát szféra problémái áttolódnak a közszférába (Katz 2009; Johnsson – Svensson 2005). *„A szociális munka alapja, feladata, értelme a másik iránti felelősségvállalás – ez adja létjogosultságát, a szakmai tevékenység kereteit”* (Katz 2009: 108).

Központi fogalma az empowerment, mely felhatalmazást, képessé tételt, erőssé tételt jelent, azaz a hatalomtól megfosztottak hatalomhoz juttatását. Fő célja, hogy növelje az egyén önrendelkezési szándékát és képességét az őt érintő hétköznapi dolgok felett, valamint hogy minél nagyobb szerepet játsszon az élete irányításában, kontrollálásában. Filozófiája az emberekbe fektetett bizalmon alapul. A szociális munka a szociális problémák professzionális megoldása (Woods 1994; Lüssi 1997; Compton – Galaway 1994; Hegyesi – Kozma 2002, Kozma 1994). Pincus és Minaham



négy összehangolt célt emel ki: 1. erősíteni kell az egyén problémakezelő és -megoldó képességét; 2. biztosítani kell az összeköttetést az egyén és az őt formáló szolgáltatások között; 3. biztosítani kell a különböző források emberközpontú működését és 4. pozitívan kell hozzáállni az állandóan változó szociálpolitikához (idézi: Woods 1994: 35).

A szociális munka globális definícióját 2014 júliusában fogadta el az IFSW (Szociális Munkások Nemzetközi Szervezete) nagygyűlése és az IASSW (a szociálmunkás-képző iskolák nemzetközi szövetsége) közgyűlése. Ennek értelmében: „*A szociális munka olyan gyakorlat alapú szakma és tudományág, amely elősegíti a társadalmi változást és fejlődést, a társadalmi összetartozást, valamint az emberek hatalommal való felruházását és felszabadítását. A társadalmi igazságosság, az emberi jogok, a közös felelősségvállalás és a különbözőségek tiszteletének elvei központi helyet foglalnak el a szociális munkában. A humán és társadalomtudományok elméleteivel, valamint a helyi tudásokkal felvértezve a szociális munka embereket és rendszereket aktívizál, hogy választ adjon az élet kihívásaira és előmozdítsa a jóllétet*” (IFSW 2014).

A presztízs egy egyéni értékpozíció, egy státusz, függetlenül attól, hogy ki tölti be. A foglalkozások presztízse egy speciális terület, ami elsősorban a rangot mutatja az értékek hierarchiájában. A szociális szakembereknek nagyfokú elhivatottságra van szükségük a fenti szakmai célok teljesülése érdekében, függetlenül attól, hogy a szociális és gyermekvédelmi szakma presztízse alacsony (Domszky 1999). Sem a kliensek, sem a döntéshozók nem veszik figyelembe azt, hogy mennyire megterhelő segítenek lenni és emberi sorsokról dönteni (Urbán 2008). Fónai et al. (1996) a szociális munkás hallgatók⁴ pályaképével kapcsolatban azt találta, hogy 27 szakma presztízse alapján a szociális munkát a 23. helyre tették az alacsony érdekérvényesítés és a szakmához társuló hatalom miatt. Alacsony presztízsből adódóan alacsony fizetést is kapnak a szakemberek,⁵ a gyermekvédelemben a területen belüli megosztottságot pedig tovább mélyíti a pedagógus életpálya kiterjesztése bizonyos munkakörökre, valamint az elmaradó bérrendezés és a tervezett szociális életpálya bevezetésének késedelmei. A szociális területen és a gyermekvédelemben dolgozók is úgy érzékelik, hogy a szakma válságban van. Az elsődleges megoldást a szakemberek mentális fejlődésében és a szakma megújulásában látnák. Általában a késő modernitás értékvilágának bizonytalansága és a szakmai munka keretét megadó, gyorsan változó jogszabályi környezet miatt a segítők gyakran eszköztelennek érzik magukat. Az alacsony társadalmi megbecsültség miatt maguk is elnyomottak, elesettek, sok esetben a klienseikhez hasonló nehéz anyagi körülmények között élnek (Rácz 2012; Krémer 2014; Szoboszlai 2014; Bugarszki 2014; Takács 2015; Bogács 2015). Az alacsony presztízs ahhoz is vezet, hogy egyre inkább előítéletessé válnak (Rácz 2014a). Magyarországon a politikai helyzet sem mozdítja elő a szociális munkások „népszerűségét”. Az állam nem érzi magáénak a szociális munka alapelveit, melyek a következők: „*emberi jogokon és a társadalmi igazságosság elvén alapuló jogrendszer, a társa-*

⁴ A felmérésben 102 hallgató vett részt, 15 férfi és 87 nő.

⁵ Lásd például: http://index.hu/belfold/2013/11/26/ime_a_legertelmetlenebb_diplomak/



dalmi kohézió nevében az egyenlőtlenségek felszámolására való törekvés, a másság tiszteletben tartása, a változás, a fejlődés, a mobilitás értéke, a közösségi szerveződések és az önálló cselekvés joga” (Bugarszki 2014: 66).

A kvalitatív kutatás eredményei

A SEGÍTŐK SZAKMAKÉPE

Kerestük a választ arra, hogy a megkérdezettek miért akartak segítők lenni. Döntő többségük azzal indokolta a pályaválasztását, hogy mindenképpen emberekkel akartak foglalkozni, segítők attitűd jellemzi őket, a tenni akarás, a hátrányos helyzetben lévőknek való támasznyújtás motiválta őket. Fónai et al. (1996: 117–118) a szociális munkás hallgatók vonatkozásában is azt találta, hogy a motiváció háttérben az állt, hogy emberekkel akartak foglalkozni, segíteni szeretnének az embereknek, ugyanezt tartják szépnek is a hivatásban, miközben nehéznek ítélik meg, mivel kudarcokkal teli és azt feltételezik, hogy a munka során tapasztaltak megviselik őket. A hallgatók szerint harmadik helyen áll, hogy nagyon alacsony a bérezés. *„Hozzám az emberek, és az emberekkel való kommunikáció állt közel, meg se fordult a fejemben, hogy például mérlegképes könyvelő legyek, én úgy éreztem, hogy ebben a szakmában tudok letenni valamit az asztalra.”* (gyermekjóléti szolgálat családgondozója)

Munkájukban a humanitás eszméjének fontosságát emelték ki, mint legfontosabb értéket, valamint hangsúlyos volt az egyenlőség, elfogadás, türelem, tisztelet, tolerancia, nyitottság, gondoskodás, mely értékek nélkül el sem tudnának képzelni egy szociális szférában dolgozó segítőt. *„Az elesettek támogatásán van a hangsúly, a másokon való segítesen, valamint azon, hogy mindenkihez ugyanúgy álljunk hozzá.”* (tréner)

Fassin a humanitárius elv kapcsán megjegyzi, hogy az a morális érzelmeknek a politikaiban való megjelenését feltételezi, *„a jog és az igazságosság politikájának a szájalom és az együttérzés politikájával történő felváltását. Ennek ellenére – vagy éppen ezen etika miatt – a humanitarizmus elkerülhetetlenül az egyenlőtlenségek intézményesítéséhez vezet, és erőszakosan tételez értékesebbnek egyes életeteket, mint másokat. (...) Szenvedőkké és nem jogkövetelőkké válnak, így a konkrét élet kikerüli a mindennapok normalizációját is”* (idézi: Takács 2014: o. n.).

Az empátia fontosságát mindenki említette, a szakemberek véleménye szerint szükséges átérezni az ügyfél helyzetét és csak ez után jöhet a tervek és a közös célok felvázolása, a cselekvési terv kidolgozása és végrehajtása. Kiemelték a toleranciát és az odafordulást, a kliens személyiségének maximális elfogadását, a támogató attitűdöt a segítségben, mely szerint a kliens problémáját nem úgy közelítjük meg, hogy őt hibáztatjuk, hanem megoldást keresünk. Ezzel összefüggésben hangsúlyozták az objektívitás fontosságát is, mely nagyon meg tudja könnyíteni, de nehezíteni is a kliensrendszerrel való együttműködést (Kozma 1994; 2002). *„Mindenkinek egyedi, mindenki-*



ben van pozitív érték, ami kellő elfogadás és empátia mellett előjön, és ezt kell erősíteni.” (mediátor)

A szakemberek mindannyian úgy vélik, hogy ezek az értékek folyamatosan jelen vannak a munkájuk, de a magánéletük során is, ezzel utalva arra, hogy a szociális munka pervazív szakma. *„Próbálok e szerint az értékek szerint élni az életem. Nem tudom különválasztani magamat a munkában, a hétköznapiakban, mert én így vagyok én, ezekkel az értékekkel.”* (támogató szolgálat vezetője)

Az interjúk során a félelmeiket, munkával kapcsolatos szorongásaikat is próbáltuk feltérképezni, valamint azt, hogy ezek az értékek sérülnek-e a gyakorlati munkavégzés során. A félelmek napi szinten jelentkeznek, ebben a kontextusban a szakmai hibák jöttek elő a legmarkánsabban, valamint arra is többen kitértek, hogy óriási felelősség nyomja a vállukat, és nagyon félnek, hogy rosszul döntenek, és ez akár tragédiába is torkollhat. A másik meghatározó vonal az volt, hogy gyakran tapasztalnak irreális elvárásokat a kliensek részéről. Kiemelték, hogy sokan küszködnek megélhetési gondokkal és ehhez mérten várnak megváltást, azonnali segítséget, és nehéz megértetni velük, hogy a szociális szféra ezekre az anyagi problémákra csak szűk körben tud választ adni, például a lakás és egyéb hitelekre, uzsorakölcsönökre nem tud anyagi megoldást nyújtani. A szakmai válság kapcsán erre több szakember is utal, hogy a szociális munka nem tud a szegénységre adekvát választ kínálni (Krémmer 2014; Takács 2015). A kutatás keretében megkérdezett szakemberek rávilágítanak arra, hogy tőlük az egyedi problémákra való válaszadást és az egyedi szenvedések megértését és méltánylását várják a kliensek. A szájalomkeltés az egyik lehetséges módszer a segítség kikényszerítésére. Fassin felhívja a figyelmet, hogy a könyörgésben sokszor a gyermekek jelennek meg, mely még inkább cselekvésre buzdít (idézi: Takács 2014: o. n.). Az általunk megszólított gyermekjóléti és gyermekvédelmi szakemberek az értékek vonatkozásában is külön említették a gyermeket és azt, hogy sorsuk rendezése, a gyermek mindenek felett álló érdekének védelme a munka alapja. Fassin szerint a szájalom mellett a szükség, a szükséglet is megfelelő retorikai alap az egyén számára. A szükséghelyzet a kielégítetlen szükségleteket veszi sorra. Azok, akik érdemeiket kívánják bemutatni, arra apellálnak a segítségnyújtásban, hogy a társadalmi visszailleszkedés iránti elkötelezettség és a felvonultatott pozitív tulajdonságok meghozzák a kívánt segítségeket. Esetükben jellemző magatartás a másoktól, érdemtelenektől való elhatárolódás (Takács 2014: o. n.). Tegyük hozzá, hogy már a szociális munka marginális szakaszában megjelent az érdeemes és érdemtelenek dilemmája, mely napjaink szociálpolitikájában még inkább tetten érhető (Hegyesi – Kozma 2002; Csoba 2010). Fassin szerint a negyedik típus az igazságosságra hivatkozik, ahol valamilyen jogsérelem, sértettség figyelhető meg, melyet rendezni szükséges (Takács 2014).



REFLEXIÓK A SZAKMAI MUNKÁRÓL

A kutatás keretében megkérdezettek szerint nagyon fontos a kliens személyisége, illetve annak minél jobban való megismerése, az életkörülményeinek a feltérképezése, hogy ennek ismeretében milyen elvárásokat támaszthatunk felé. A többség véleménye szerint egy pályakezdő szakember még hajlamos arra, hogy túl magas, idealisztikus, a realitásától elrugaszzkodó elvárásokat támasszon a kliensei felé. *„Azt hiszem, hogy a szakmai tapasztalatgyűjtés előrehaladtával ezt azért szépen lehet finomítani és bizonyos szakmában eltöltött idő után már az ember érzi, hogy mi az, amit elvárhat bizonyos klientúrától, bizonyos esetminőségtől. És a teljesíthetőség is maximálisan attól függ, hogy az elvárások mennyire reálisak, illetve mennyire irreálisak a velünk együtt dolgozó lakókkal szemben.”* (családok átmeneti otthona családgondozó)

A kliensekkel való együttműködés alapja a partnerség, a kliens egyenrangú félként való kezelése. Leadbeater (2004) szerint az ellátásokat testre kell szabni, ez adja az alapját az együttműködésnek, ez teremt kapcsolatot az egyén és közösség között. A gyakorlatban ez azonban kevésbé tud megvalósulni, többen úgy vélik, hogy a munka hierarchikus viszonyrendszerbe ágyazott, a bizalom kivívásához tekintély szükséges, mely tekintély egyfelől jelenti a szakmai tekintélyt, azaz a munka magas szintű művelését, kiemelkedő szaktudást, a problémák adekvát, gyors, professzionális megoldását, másfelől a hatalom megtestesülését is, irányító, sok esetben döntéshozói szerepet. *„Azt gondolom, hogy a klienst segítő munkában az egyenrangúság nem biztos, hogy működőképes lehet. Tehát az a segítő munka, ahol a kliens úgy gondolja, hogy baráti szinten, vagy olyan kommunikációt folytathat a családgondozójával, amit bármilyen ismerősével vagy barátjával folytathat, az nem működik. (...) Az, hogy elvárja, hogy egy bizonyos tiszteletet nyújtson felé, vagy támasszon felé, de ezt a tiszteletet, ha ugyanúgy megadja a kliensének, akkor valahol ez a hierarchizált kapcsolatviszony nem is megterhelő, meg sokszor észre sem vehető a klienseknek.”* (gyermekjóléti szolgálat családgondozó)

Egy másik megfogalmazásban: *„Igyekszem egyenrangú kapcsolatot kialakítani a klienssel, de véleményem szerint nem lehet. Az együttműködés arról szólna, hogy egyenrangúak vagyunk, de ha teljes egyenrangúságot alakítunk ki egymás között, akkor az nem fog működni. Ha már irányításról van szó, és szerintem a tanácsadás egyfajta irányított együttműködés, akkor már hierarchikus viszonyról van szó. Én úgy gondolom, egyéb szakmai alapelveknek esetleg ellent is mondván, hogy hierarchikus a viszony a klienssel, és azt is gondolom, hogy egy bizonyos pontig ez jól is van így.”* (szociális szolgálat szakmai vezető)

Az együttműködés kialakítása is sok esetben félelemmel tölti el a szakembereket. Néhányan megfogalmazták, hogy az első találkozáskor túl nagy a nyomás, hiszen ilyenkor dől el, hogy mennyire tudnak együttműködni a későbbiek során. A gyermekjóléti szolgálatban dolgozóknak komoly döntéseket kell meghozniuk a veszélyeztetett gyermekek sorsát illetően. Óriási félelem bennük az, hogy jól döntenek-e, hogy megoldás-e a kiemelés, vagy csak még rosszabb helyzetbe kerül a gyermek,



ehhez objektív kritériumok nem segítik a munkájukat, a veszélyeztetettség „gumi-fogalom”. Fontos megvizsgálni azt, hogy a segítőkben hogyan konstruálódik a siker, valamint a kudarc. Teljes mértékben megegyeztek a vélemények abban, hogy a legkisebb pozitív változást is sikernek kell elkönyvelni. *„Az eredmény soha nem látványos a mi munkánk során, hiszen a klientúra zöme már annyira berögzött élethelyzetből jön, olyan hátrányos közegből jön, hogy nagy változásokat nem igazán tudunk elérni.”* (gyermekjóléti szolgálat családgondozója) A siker tipikusan az, ha valamiben segíteni tudnak a kliensnek, ha megértik a problémáját és a szenvedésére valahogy válaszolni tudnak.

Kissé ön- és rendszerkritikusan volt olyan megkérdezett is, aki azt tartja sikernek, hogy egyáltalán még működőképes a rendszer, viszont ugyanez jelenik meg kudarcként is, hogy diszfunkcionális a rendszer működése. *„Eredményként nevezhetnénk azt, hogy egy meghozott törvénynek, a rendelkezéseinek realizációja gyakorlatilag a szociális törvényre nézve több mint 20 éve, a gyermekvédelmi törvény tekintetében pedig közel 20 éve kisebb-nagyobb változtatásokkal ez a rendszer működtethető. Bizok benne, hogy eredményesen működtethető, bár ebben a tekintetben át is válthatunk a kudarc vonalára is, mert amennyire sikerként tudom értékelni azt, hogy a gyermekjóléti rendszer, a gyermekvédelmi alapellátás az működtethető még, ugyanakkor kudarcként élem azt meg, hogy jelen pillanatban még nem tudom azt mondani erre a gyermekvédelmi rendszerben, hogy teljesen jól működik. Tehát ugyanúgy sikernek könyvelem el, hogy működik még ez a rendszer, ám sikertelenségnek könyvelem el azt, hogy ennyi idő elteltével sem működik flottul ez a rendszer.”* (szociális szolgálat szakmai vezető)

A kudarc sokkal látványosabb, mely a médiában is nagyobb teret kap, sorolhatnánk azokat a szociális és főleg gyermekvédelmi történeteket, amelyek az egyes szolgáltatók és azok közötti együttműködésekben fakadó diszfunkcionális működéseket megmutatták. *„A média is azt sugározza, hogy mi nem tudunk semmit. Soha nem hallok szakembereket megszólalni, hogy mit tesznek a nehéz esetekben, ferdítések vannak folyamatosan. Az emberek tudatába kellene beépíteni, hogy mi az a szociális szakma.”* (mediátor) Ezen túlmenően a média epizodikusan, jellemzően a karácsonyi jó-tékonykodásokon keresztül mutat meg egy szeletet a szociális szakmából, ebben az esetben is a fassini tipológia mentén jól tematizált az éhezés, az életben maradás támogatása, a gyermekek szenvedésének csökkentése. A kérdezettek szerint a legtöbben csak akkor kapnak világos képet a szociális munkáról, amikor kapcsolatba kerülnek egy segítőtvel vagy a családjukban, rokonságukban, közvetlen környezetükben van valaki, akinek ez a hivatása. Ebből következően a szakembereknek kimondottan fontos az, hogy bárki, aki kapcsolatba kerül velük, pozitív véleményt alkosson róluk, hiszen ezáltal tudják behatárolni a szakmát a „civilék”.

Az alacsony presztízs a bérezésnél nyilvánul meg leginkább. Az interjúalanyok véleménye szerint sokat segítene a szakma társadalmi megítélésén, ha a kormány anyagilag is elismerné a szakmát, hiszen a segítő és a kliens sok esetben ugyanolyan nehéz élethelyzetben van (Rácz 2014). *„Olyan szinten vagyunk, mint a klienseink, nem tudjuk befizetni a számlát, hiteleink vannak, mindennapos megélhetési gondjaink*



vannak.” (mediátor) A szakemberek véleménye szerint, ha a szociális munkások nagyobb megbecsülésnek örvendenének, akkor a kliensek is jobban elfogadnák őket, hiszen a legtöbb esetben az ügyfelek nem hisznek abban, hogy a segítők képesek pozitív irányban változtatni a helyzetüket. Arról nem is beszélve, hogy az alacsony presztízs következtében a szakemberek nem motiváltak, és jóval hamarabb kiégnek. A kiégésnek több tünete van, mint negativizmus, cinizmus, rugalmatlan gondolkodás, valamint a megújulás elutasítása. Szélsőséges esetekben a paranoia is megjelenhet, ekkor a szociális munkás úgy érzi, hogy kollégái, főnökei csak azért vannak, hogy megnehezítsék az életét (Zastrow 1995). A kiégést gyakori jelenségnek ítélik meg a megkérdezettek a szociális és gyermekvédelmi területen, melynek elsődleges kiváltó oka a sok felelősségteljes feladat ellátása, a magas kliensszám. Számtalanszor előfordul, hogy nehéz esetekkel szembesülnek a segítők, döntéseikben magukra maradnak, képtelenek túllépni a dilemmás helyzeteken, és hazaviszik a problémákat. Számos oka lehet a kiégésnek, a leggyakoribbak a következők: túl magas munkaóra, a munkahelyi előmenetel hiánya, a megbecsülés hiánya mind a kliensek, mind a munkahelyi vezetők részéről, alacsony fizetés, hatalomnélküliség, rossz munkahelyi politika (Zastrow 1995). Maslach vizsgálatai alapján elmondható, hogy kisebb mértékű a kiégés azoknál, akik rendszeresen elemzik személyes élményeiket, érzéseiket, tapasztalataikat a munkatársaikkal, így lehetőségük nyílik arra, hogy visszajelzéseket kapjanak a problémás helyzetekről, vagy általában a munkájukkal kapcsolatban. Ez a biztos háttér sokat jelent a krízishelyzetek megoldásánál (idézi: Zastrow 1995: 79–80). A reflexivitás tehát védőfaktor, mint ahogyan a szakma segítő háttere, a team, a konzultáció vagy a szupervízió is.

A megkérdezettek egyetértettek abban, hogy kiemelkedően fontos, hogy a szakember felmérje saját korlátait, és ha negatív impulzusok érik, el tudjon vonatkoztatni. Sikertelenség esetén nem feltétlenül minden kizárólag csak a segítőkudarca, az ügyfelek gyakran vetítik a saját hibájukat a szakemberekre. Azt is vizsgálni szükséges, hogy a szolgáltató megfelelő háttérrel biztosít-e a fejlődésre, a tehermentesülésre és egyáltalán a napi szintű munkavégzésre. A kiégést általában fel szokták ismerni a szakemberek önmagukon és kollégájukon is. *„Az a helyes, ha felismeri, ha neki is kellemetlen élményei vannak, nem fog tudni segíteni, és meg fogja akadályozni abban, hogy empatikusan viszonyuljon a klienséhez.”* (mediátor) Megoldásként mindenki az esetmegbeszélést, egyéni és csoportos szupervíziót javasolta, ami sok esetben nem biztosított a szakemberek számára. Továbbá törekednek jó kapcsolatot kialakítani a kollégáikkal, hiszen a problémás esetekben egymástól várnak pozitív megerősítést. Kiemelt javaslat volt továbbá a több szabadság igénybe vétele, hiszen a nyomásztó eseteket otthon, a szerető családi környezetben jóval könnyebb feldolgozni.

Mint korábban utaltunk rá, a kliensekkel való együttműködés sok esetben hierarchikus viszonyrendszerben valósul meg. A válaszadók számára egyértelmű, hogy segítséget várnak tőlük az ügyfeleik nehéz élethelyzetük rendezésére, azt azonban súlyos problémaként élik meg, hogy az esetek döntő többségében a kliens minden döntést a szakemberre bíz, és azt várja, hogy szenvedését hozzáértőként szüntesse meg, orvosolja a bajt, gyógyítsa meg a kamasz gyermeket, járjon el helyette az ügyei



intézkésekor. A segítők tapasztalatai alapján elmondható, hogy ezek túlzó, irreális elvárások, hiszen a kliensek zöme a mélyszegénységből érkezik, és lehetetlen azonnali megoldást találni a problémáikra. Sokaknak az a benyomása, hogy az ügyfelek gyökeres változásokat akarnak kicsikarni a segítőkiből, egyfajta „megváltó” szerepbe helyezik őket. *„Amit a kliens elvár, az messze van a realitástól, mi nem a kiszolgálóik vagyunk.”* (gyermekjóléti szolgálat családgondozó) A gyermekjóléti szolgálat családgondozói esetében az ellenkezője is megfigyelhető ennek. Az ügyfelek javarészt arra vágnak, hogy „hagyják őket békén”. Ezek a kliensek teljesen elzárkóznak a segítőtől, nem szeretnék beengedni a privát szférájukba. Folyamatos rettegésben vannak már az első találkozás óta, hiszen attól rettegnek, hogy a folyamat visszafordíthatatlan, és végül a gyermekük kiemelésre kerül (Szilvási 2006; Rácz 2012).

A kliensek tipizálását illetően a válaszadók két nagy csoportot különítettek el az együttműködés vonatkozásában: a segítők és a gátló klienseket. A segítők ügyfelek általában tisztában vannak a kompetenciahatárokkal, együttműködők, fassini értelemben érdemesek a segítségre. Elfogadják, hogy a segítők nem tudnak mindent elintézni, motiváltak a problémamegoldásukban, sőt átlátják azt, hogy mit kell tenniük ahhoz, hogy jól működjön a kapcsolatuk a szakemberekkel. Ezekkel az emberekkel jóval könnyebb az együttműködés, őszintébb a kapcsolat, hiszen a tanácsokat is elfogadják a segítőtől, a szakemberek tapasztalata szerint sokkal nyíltabban is beszélnek a problémáikról. *„(...) aki elmondja őszintén a problémáját, és nem hónapokig kell azon dolgozni, hogy amit én érzek, vagy sejtek, feltételezek, az ténylegesen nyilvánvalóvá válnon.”* (gyermekjóléti központ vezető) A gátló kliensekre a beszűkült látókör jellemző, ők nem fogadják el a segítők véleményét, sőt a legkisebb kritikákra is meglehetősen agresszívan reagálnak. A motiváció, a tenni akarás teljes hiányával jellemezhetők és maradéktalanul a szakemberektől várnak aktivitást. Nehéz az együttműködés továbbá a zárkózott kliensekkel, akik félnek beszélni a problémáikról, vagy szégyellik azokat. Jellemző, hogy a segítővel való együttműködésben a szánalomkelésre építenek vagy a kielégített szükségleteket lajstromozzák. *„Igen, a sajnálatos, a hártás. Nem feltétlenül ismerik el saját maguknak a problémát, hártják külső tényezőkre, más emberekre. Próbálják globális tényezőkre, illetve az anyagi területre hártani.”* (szociális szolgálat szakmai vezető)

A gyermekjóléti szolgálat családgondozói esetében az együttműködés elutasítása ellenszenvvel is párosul, gyakorta előfordul, hogy a kliensek rossz szándékúnak ítélik meg a segítőt, és csak arra tudnak gondolni vele kapcsolatban, hogy el akarja venni a gyermeküket. Rájuk különösen jellemző, hogy félelmet akarnak kelteni a segítőkben, és semmilyen tanácsot nem fogadnak el, teljesen elzárkóznak (Hüse 2014). A szakemberek tapasztalata szerint az ügyfelek tájékozottak, tudják, hogy a gyermekekkel érintkező szakembereknek jelzési kötelezettségük van. Ennek fényében a kliensek nem teljesen őszinték, nem merik elmondani a problémákat, hiszen folyamatosan az lebeg a szemük előtt, hogy ha megnyílnak, annak súlyos következményei lehetnek. Akadnak olyanok is, akik a társadalmi megbélyegzéstől tartanak, ezért nem szeretnék, ha a nehézségeik kitudódnának. Ezekben az esetekben általában igyekeznek egy irreális képet mutatni helyzetükről a segítők felé. Amennyiben még-



is sikerül bizalmi kapcsolatot kiépíteni, az a hatósági intézkedéssel meg is törik, hiszen a kliensek úgy érzik, hogy el lettek árulva. Itt egy kétirányú folyamat érhető tetten, hiszen a szakember tekintélye ezáltal megnő, de a bizalom csökken az ügyfelek részéről. A tekintélyelvűség azonban ellentétes a szakma alap értékrendjével.

Problémásnak tartják a kulturális különbségek miatt a roma kliensekkel való együttműködést is, úgy érzik, hogy ehhez nincsen megfelelő eszközük, tudásuk, hogy megfelelő bizalmi kapcsolatot tudjanak kialakítani. *„Nagyon gyakran olyasmit várunk el tőlük, illetve olyasmit szeretnénk rájuk kényszeríteni, vagy olyan dolgaikat nem értünk meg, ami ebből a kulturális különbségből adódik. Vannak roma hagyományok, még élnek roma hagyományok, amiket mi esetlegesen nem biztos, hogy ismerünk vagy figyelembe veszünk, miközben azok élnek, működnek, mi pedig egy másik rendszert akarunk rájuk erőltetni vagy megpróbáljuk az együttműködést elérni ezeknek a hagyományoknak ellenére.”* (szociális szolgálat szakmai vezető)

Nagyon fontos azonban az, hogy mindig az ügyfél lehetőségeihez mérten kell elvárásokat megfogalmazni, mindig figyelembe kell venni a helyzetüket, kompetenciájukat (Kadushin 1972). A célokat is érthetően kell ismertetni, és közösen megbeszélni azokat az ügyféllel. A konkrét elvárások a következők voltak, amiket megfogalmaztak: őszinteség, tenni akarás, segítség elfogadása. Itt ismét nyomatékosításra került, hogy a kliensek fogadják el a segítséget, ne azt várják, hogy a szakember majd mindent megold helyettük. A gyermekvédelemben dolgozók pedig a gyermek érdekében nézve tudnak apróbb elvárásokat megfogalmazni, mint például azt, hogy legyen rendezett az otthona, napi rendszer legyen az életében, járjon iskolába.

A szakemberek sok esetben a kliensekkel való együttműködéshez mérten a vezetővel és a társszakmákkal, jelzőrendszeri tagokkal is problémásnak látják az együttműködést. A közvetlen kollégákkal való együttműködést jónak tartják, ennek oka az egymásra utaltság is. *„A társszakmák képviselőivel (...) kétpólusú az együttműködés, nagyon nehéz a felelősség kérdésében dönteni, a társszakmák képviselői úgy gondolják, hogy ha probléma van egy-egy családban vagy egy-egy szituációban, a probléma jelzésével ők az együttműködést ki is merítették, a közös gondolkodás, illetve a jelzésnek magának a felvállalása vagy a jobbítás érdekében tett közös lépések néha akadályokba ütköznek. (...) Van egyfajta jelzőrendszer, aminek a neve is sugalmazza, hogy jelzőrendszerrel beszélünk, viszont a jelzőrendszer maga azt is jelenti, hogy a jelzőrendszer képviselői maguk is munkálkodnak a család érdekében.”* (szociális szolgálat szakmai vezető)

A kutatás keretében megkérdezettek kiszolgáltatottnak látják magukat. Különösen a pályakezdők érzik így a tapasztalatok hiánya és az önvédelmi mechanizmusok korlátozottsága miatt. Megfogalmazásra került, hogy túlságosan nagyok az elvárások a fenntartó, a működtető, a helyi vezető részéről a szakemberek irányába, mint ahogyan a kliensek irányából is. A gyermekvédelemben dolgozók esetében jóval nagyobb a hibázási lehetőség, ezáltal a felelősség is. Mindehhez hozzájárul a média érdeklődése a jól eladható, értékes szenvedéstörténetek iránt. Az ügyfeleket is teljes mértékben védtelennek ítélték meg nehéz élethelyzetük, létbizonytalanságuk okán.



Etikai dilemmák a gyakorlatban

A szociális munka hétköznapi működése során alapvetően öt típusú dilemmát különítettünk el: 1. beavatkozási és be nem avatkozási dilemma; 2. objektivitás és szubjektivitás; 3. professzionális és laikus segítő szerepe; 4. érdemesek és értelmetlenek dilemmája és 5. értékek és érdekek dilemmája (Andok – Tímár 2002). Ez utóbbi dilemmában több dilemmapár is megjelenhet, ugyanis *„beszélhetünk a szociális munkás érdekeiről, amelyek tartalmazznak szakmai, személyes elemeket egyaránt. A szakmai érdekek kifejezhetik az ő egyéni, vagy éppen a számára fontos szakmai közösség érdekeit is. Elsődleges szakmai érdeke, hogy hatékony szakemberként tevékenykedjen. Ehhez természetesen különböző értékek, elvárások közvetítésére van szükség. Kérdés azért az is, hogy milyen értékmcérek alapján tarthatja magát szakmailag sikeresnek. Az értékek sokszor nem azonosak, nem egyértelműek sokak számára.”* A szociális munkásnak az a feladata, hogy a kliens érdekeit képviselje (Andok – Tímár 2002: 96). A szociális munkás szerepe két fő funkciót foglal magában: a kontrollálást és a segítséget. A kontroll funkció meglehetősen ellentmondásos, hiszen mindig szem előtt kell tartani az ügyfél autonómiáját. A segítségről pedig elmondható, hogy gyakran eltolódik egy másik irányba, a sajnálkozó gyámkodásba (Varsányi 2006). A szakemberek az esetek meghatározó hányadában elfojtják a morális dilemmáikat, holott számos esetben találkoznak olyan helyzetekkel, amelyekkel nem tudnak azonosulni, amelyek nem férnek bele az értékrendjükbe. *„Azok a morális dilemmák, amelyek a szociális munka mindennapi gyakorlatában jelentkeznek, makacsul ellenállnak annak a kísérletnek, hogy pszichológiai kérdésekké redukálják őket”* (Jordan 1994: 66). A segítőknak támpontot nyújt a Szociális Munka Etikai Kódexe (2011). *„A szociális munka olyan szakmai tevékenység, amely a szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul. A szociális munkás felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenységének megfelelően – nyújtson szakmai szolgáltatásokat.”*⁶ Az általunk megkérdezett szakemberek is beszámolnak etikai dilemmákról. *„(...) nagyon gyakran előfordultak morális dilemmák. Hogyan küzdöttem meg vele? Elsősorban kibeszéljük ezeket a családgondozókkal, a kollegákkal. Nagyon sokat kell dolgozni rajta otthon egyedül, hogy el tudom-e fogadni azt a helyzetet, meg tudom-e tenni azt a bizonyos dolgot, hogy az összefér-e az én értékrendemmel, összefér-e az én morálommal, mert ember vagyok én is, és nagyon sokat kell tépelődni bizonyos dolgokon. Ez egyrésztől egy nagyon komoly belső tevékenységet is igényel, illetve a szakmán belül a legszűkebb körrel, a családgondozókkal, ők értik meg leginkább ezeket a dolgokat.”* (szociális szolgálat szakmai vezető)

A családgondozás területén dolgozók közül többen is említették, hogy nagyon sokszor problémát okoz a házastársak, élettársak konfliktusa. Ilyenkor a kliensek próbálják elrejteni a konfliktusokat, önmagukat és a családtagokat más színben feltüntetni, hogy a segítő mellé álljon, szánalmat ébresszen benne és a segítségére le-

⁶ Szociális Munka Etikai Kódex (2011) Előszó: 4. pont http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/etikai_kodex_2011.pdf



gyen. Ilyen esetben a dilemmát az képezi, hogy a kliensek segítséget várnak a család-gondozótól, aki azonban nem lehet partner abban, hogy a másik felet rossz színben tüntessék fel, nem cselekedhet egyik fél sérelmére sem, a szakembernek a gyermek érdekét kell szem előtt tartania. A tapasztalatok szerint a pártatlanságot és az objektivitásra való törekvést az ügyfelek nagyon rossz néven veszik, hiszen úgy érzik, hogy a segítő elfordul tőlük vagy éppen a másik fél pártjára áll. Ebben az esetben a segítőtől a fassini magatartások közül az igazságosság elvének érvényesítését várják: *„Azt várják, hogy mi igazságot tegyünk közöttük, de a mediáció nem erről szól! Ezzel az igazságosztó szereppel nem tudok azonosulni.”* (mediátor)

A gyermekjólétben dolgozók esetében szinte mindig fennáll a morális dilemma, hiszen nekik gyermekek sorsát befolyásoló döntéseket kell hozniuk. Ez elsősorban a kiemelés megalapozottságára, helyességére vonatkozik, arra, hogy jobb lesz-e a gyermeknek a szakellátás rendszerében, valódi megoldás született-e a család helyzetére úgy, hogy egyetértenek azzal, hogy a gyermeknek szüksége van a vér szerinti családra és a kiemelésre csak a legvégső esetben kerülhet sor. A dilemmát az is okozza, hogy megadtak-e a családnak minden segítséget a családi egység megőrzése érdekében (Szilvási 2006; Rácz 2012). Dilemmáról számoltak be örökbefogadás kapcsán is, az egyik esetben például a dilemmát az okozta, hogy az örökbe fogadó család két hónappal korábban veszítette el saját gyermekét és a segítő számára egyértelmű volt, hogy nem dolgozták fel még a történeteket⁷. Dilemmát okoz, ha a támogatásokat, adományokat az intézményfenntartó kritériumhoz köti, az egyik esetben például a karácsonyi adományban való részesüléskor nem lehettek romák a támogatottak, vagy a családok esetében a szülők közül legalább az egyik félnek dolgoznia kellett. *„Most könyörgöm, ha valakinek segítségre van szüksége, akkor segítségre van szüksége. Nem értettem vele egyet, de hát mi is függünk a fenntartótól.”* (gyermekjóléti központ vezetője) A fenntartó és a működtető, valamint az adott szolgáltatáson belül a vezető és beosztott közötti viszony is sok esetben konfliktusoktól terhelt, amely erkölcsi dilemmákat okoz a dolgozóknak. A szakemberek véleménye szerint ilyenkor nincsen tere a szakmai párbeszédnek, vitának, hatalmi szóval döntenek felettük, mely kihatással van a kliensekkel való bánásmódra is. *„Voltak olyan esetek, amikor az én álláspontom nem egyezett meg például egy szituáció kapcsán a tőlem a vezető által elvárt magatartással, illetve döntéssel.”* (gyermekotthoni nevelő) Több kutatás is felhívja a figyelmet, hogy a szakembereknek kevés lehetőségük van új módszerek kidolgozására, bevezetésére, egyáltalán munkájuk, munkakörülményeik alakítására. Legkevésbé a személyi kérdésekbe, például új munkaerő felvételbe van beleszólásuk, valamint a szakmai dokumentáció, szabályozók, szakmai programok alakításába. Ezek hiányában a minőségi munkavégzés is akadályokba ütközik (Rácz 2006; Rubeus Egyesület 2015).

⁷ Az elmesélt történet a szakmai szabályok felülírását jelzi a szánalom oltárán, ugyanis ilyen esetben fel sem merülhet a gyász feldolgozásáig a gyermek családba helyezése.



Összegzés

Kvalitatív módszertanra épülő kutatásunk eredményei jelzik, hogy a szakemberek nehezen találnak válaszokat a szakmai munka kihívásaira és a társadalmi változásokra. Sok esetben magukra maradtoknak és eszköztelennek érzik magukat, a munka alacsony presztízse okán pedig magukra is, mint kirekesztettek tekintenek. Kiszolgáltatottnak érzik magukat is és a klienseket is. Az interjúk elemzése ráirányítja a figyelmet arra, hogy a szociális és gyermekvédelmi szakemberek pervazív szerepe sérül a munkavégzés során, a hétköznapi munkában az érdek- és értékdilemma gyakori. Konfliktusokkal terhelt a kliensekkel és a hatalom képviselővel (vezetők, fenntartók, döntéshozók) való együttműködés. A kliens egyéni élethelyzetére való egyedi válaszok keresése a szenvedéstörténetek elemzése során a professzionális gyakorlat ellenében hat, miközben sérülnek a szakma értékei, például a bizalomra épülő együttműködés alapjává a tekintélyelvűség lép, vagy az együttérzés helyett a szánsalom lesz a segítségnyújtás morális alapja. Miközben reflexivitást várunk a szakma képviselőitől, a szakemberek az adott szervezet hierarchikus rendjébe tagozódva nem kapnak teret álláspontjuk kifejtésére, kétélyeik feloldására, az elnyomó rendre maguk is elnyomással válaszolnak és érdekek szerint nyújtanak segítséget. Az önreflexivitás hiánya sok esetben azt is jelenti, hogy a szociális és gyermekvédelmi szakembereknek igényük sincs véleményük kifejtésére. A segítőben inkorporálódó nevelői (helyes szocializáció érdekében) és képessé tevő (autonómia növelése érdekében) funkciók mozgósítják és oltják ki az ún. áldozat, az üldöző és a *megmentő* szerepeket. A segítő tiszteli a szükségletekkel bírót és képviseli annak jogait és érdekeit. A szakma értékei alapján hisz a kliens mobilizálható erőforrásainak és pozitív tulajdonságainak meglétében, a szabadság eszménye alapján lehetőségeket kínál neki. Krémer (2014) szerint a gyakorlatban éppen a választási lehetőségek felkínálása marad el. A dráma-háromszög értelmében segítői térben könnyen azonosítható az áldozat, aki nem bízik önmagában és nem is képes (egyéni és szakmai) felelősséget vállalni saját tetteiért. Áldozat lehet a kliens is, aki hárít és a problémamegoldást a szakemberre tolja. Az üldöző leértékeli az áldozatot, ha átveszi az élete felett az irányítást, lebecsüli a képességeit, nem bízik abban, hogy képes lesz szakmai segítség mellett, a társadalmi támaszok mozgósításával együtt rendezni a problémákat. Ezzel indokolható az előítéletesség, lenézés, megvetés, esetleges verbalításban is testet öltő agresszió is a másik iránt. A megmentőre pedig az jellemző, hogy nem bízik az áldozat helyes problémaértelmező és cselekvő képességében, ezért kiveszi az irányítást az áldozati szerepben feltűnő kliens kezéből (Berne 1984). A kérdés az, hogy a „játzmák”-nak milyen rejtett veszteségei vannak, melyekkel a szakma el tud számolni. Berne szerint a játzsma kivédésének egyik módja a tudatosságban és a nyílt kommunikációban rejlik. Kutatásunk jelzi, hogy a félelem, bizonytalanság és a bizalmatlanság jelen van a szakmában a rendszer minden szintjén, azaz a segítő-segített, segítő-társszakma, segítő-hatalom, segített-hatalom képviselője szintjén is, valamint a segítő alacsony önbizalma és önbecsülése folytán fél önmagától a hibázás lehetősége miatt, fél attól, hogy családi élete a leterheltség és a problémák hazavite-



le folytán sérül, és fél a társadalom megítélésétől is, aki a média torz hangján kapja a munkájáról a híreket, jellemzően az extrém ügyeken keresztül. A szakma válsága kapcsán több alkalommal megnyitott viták kijelölik az utat a változásra (például az Esély 2014/3. száma és a Párbeszéd 2015/2. száma). Ehhez azonban nélkülözhetetlen, hogy az állam minimálisan teljesítse kötelezettségeit, azaz biztosítsa a közszolgáltatás keretét, a szakmai működés feltételrendszerét, a széles körű proaktív és reaktív beavatkozási lehetőségeket, az értékelés és nyomon követés lehetőségeit, valamint a minőség keretrendszerét (Rácz 2014b). A többit megoldja a szociális és gyermekvédelmi szakma.

Irodalom

- Andok, F. – Tímár, Sz. (2002): *Dilemmák a szociális munkában*. Esély, 4: 85–98.
- Banks, S. (2012): *Ethics and Values in Social Work Parctical Work Series*. Palgrave Macmillan, Houndmills
- Berne, E. (1984): *Emberi játszmák*. Gondolat Kiadó, Budapest
- Bogács, E. (2015): Veszélyben a gyermekvédő. *Párbeszéd: szociálismunka-folyóirat*, 2. o. n. <http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/5591161c0383e/szerkeszto/BogacsKORR.pdf> (Utolsó letöltés: 2015. 07. 03.)
- Bugarszki, Zs. (2014): *A magyarországi szociális munka válsága*. Esély, 2014/3: 64–73.
- Compton, B. R. – Galaway, B. (1994): Problémamegoldás: a szociális munka folyamata. In: Hegyesi, G. – Talyigás, K. (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata* 1. kötet. NcsSzi, Budapest: 138–160.
- Csoba, J. (2010): *A tisztességes munka. A teljes foglalkoztatás: a 21. század esélye vagy utópiája?* L'Harmattan Kiadó, Budapest
- Domszky A. (1999): *Gyermek- és ifjúságvédelem* (Jegyzet). Államigazgatási Főiskola, Budapest
- Fónai, M. – Kiss, J. – Fábián, G. (1996): *Szociális munkás szakos hallgatók pályaképek néhány eleme*. Esély, 1: 114–134.
- Hegyesi, G. – Kozma, J. (2002): A szociális munka – áttekintés. In: Kozma, J. (szerk.): *Kézikönyv szociális munkásoknak*. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest: 13–37.
- Hüse, L. (2014): *Traumatizált szülők a segítő kapcsolatban – Az östörés jelentősége a gyermekvédelemben*. Párbeszéd: szociálismunka-folyóirat, 1–2. (o. n.) http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/5534c8657527f/szerzo/huse_az_ostores_jelentosege_-_lektoralt_javitott_verzio.pdf (Utolsó letöltés: 2015. 06. 28.)
- IFSW (2014): *A szociális munka globális definíciója*. Esély, 6: 96–100. http://www.esely.org/kiadvanyok/2014_6/2014-6_3-1_szocialis-munka-globalis_definicioja.pdf (Utolsó letöltés: 2015. 01. 10.)



- Johnsson, E. – Svensson, K. (2005): *A szociális munka elmélete – gondolatok az intervenció felfogásáról és magyarázatáról*. European Journal of Social Work, 4: 419–434.
- Jordan, B. (1994): *Szociális munka a gyakorlatban*. Esély, 2: 66–94.
- Kadushin, A. (1972): *The social work interview*. Columbia University Press, New York
- Katz, K. (2009): *A szociális munka kultúrái*. Esély, 6: 108–116.
- Kozma, J. (1994): *Milyen a jó szociális munkás, avagy ki tud démont űzni?* Esély, 4: 63–70.
- Kozma, J. (2002): Kompetencia a szociális munkában. In: Kozma, J. (szerk.): *Kézikönyv szociális munkásoknak*. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest: 38–67.
- Krémer, B. (2014): *Az alapvetések érthetőségéről – és tarthatatlanságáról*. Esély, 3: 79–86.
- Leadbeater, C. (2004): *Personalisation through participation. A new script for public services*. DEMOS, London <http://www.demos.co.uk/files/PersonalisationThroughParticipation.pdf> (Utolsó letöltés: 2015. 06. 20.)
- Lüssi, P. (1997): *A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve*. Interdiszciplináris Szakkönyvtár 1. Magyar Testnevelési Egyetem – Híd Alapítvány – Párbeszéd (Dialógus) Alapítvány, Budapest
- Rácz, A. (2006): *Személyes gondoskodást nyújtók munkával kapcsolatos attitűdjeinek vizsgálata*. Kapocs, 3: 6–15.
- Rácz, A. (2012): *Barkácsolt életutak, szekvenciális (rendszer) igények*. L'Harmattan, Budapest
- Rácz, A. (2014a): *Az előítéletes gondolkodás megjelenése a gyermekvédelemben*. Esély, 3: 24–47.
- Rácz, A. (2014b): *Jó szülő-e az állam? – fejlesztési igények a gyermekvédelmi szakellátás professzionalizációjáért*. In: Rácz, A. (szerk.) *Jó szülő-e az állam? – A corporate parenting terminus gyakorlatban való megjelenése*. Rubeus Egyesület, Budapest: 215–245. http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2014/05/CPnemzetkozi_2014_final.pdf (Utolsó letöltés: 2015. 06. 24.)
- Rényi Á. (2008): *Érzelmes kutatás*. (Eredeti megjelenés: Replika, 62: 127–154.) http://www.academia.edu/5252271/%C3%89rzelmes_kutat%C3%A1s (Utolsó letöltés: 2015.06.24.)
- Rényi, Á. – Sik, D. – Takács, E. (2014): *Elemzési szempontok a késő modern társadalmak kordiagnózisához*. Szociológiai Szemle, 3: 18–60. http://www.szociologia.hu/dynamic/renyi_et_al.pdf (Utolsó letöltés: 2015. 06. 24.)
- Rácz, A. (szerk.) (2015): *A gyermekjóléti szolgálatok feladatellátásának értékelő elemzése országos szinten – Műhelytanulmány*. Rubeus Egyesület, Budapest (megjelenés alatt)



- Szabó, J. (2011): *A narratív pszichológiai megközelítések addiktológiai alkalmazási lehetőségei*. Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar, Pécs: http://doktoriiskola.etk.pte.hu/dok/doktoriiskola/ertekezések/SzaboJozsef_ertekezés.pdf (Utolsó letöltés: 2015.06.20.)
- Szilvási, L. (2006): *Családok a gyermekvédelem határán*. In: Rácz, A. (szerk.): *A magyar gyermekvédelmi rendszer helyzete, jövőbeli kihívásai*. Digitális tanulmánykötet, NCSzL, Budapest
- Szoboszlai, K. (2014): *A szociális munka a változások tükrében: kik vagyunk, hol tartunk, és mit kellene tennünk?* Esély, 3: 87–94.
- Szociális Munka Etikai Kódexe* (2011) http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/etikai_kodex_2011.pdf (Utolsó letöltés: 2015.06.20.)
- Takács, E. (2014): *Szenvedő testek – humanitárius cselekedetek 2000*, 2014/9. <http://ketezer.hu/2014/12/szenvedo-testek-humanitarius-cselekedetek> (Utolsó letöltés: 2015.06.20.)
- Takács, I. (2015): *Veszélyben a gyermekvédelem – MACSGYOE közleménye* (2015.03.20.) http://www.macsgyoe.hu/hirek/aktualitasok/2015-03-20/veszelyben_a_gyerekvedelem_-_macsgyoe_kozlemenye.html (Utolsó letöltés: 2015.07.05.)
- Urbán, L. (2008): *Elhelyezkedési esélyek a szociális szférában*. In: *Jászsági Évkönyv*. Jászsági Évkönyv Alapítvány, Jászberény: 253–258. http://epa.oszk.hu/02200/02295/00016/pdf/EPA-02295_Jaszszagi_Evkv_2008_urban.pdf (Utolsó letöltés: 2015.03.28.)
- Varsányi, E. (2006): *Szociális munka és kultúra*. Beszélő, 7–8: 43–51. <http://beszelo.c3.hu/cikkek/szocialis-munka-es-kultura> (Utolsó letöltés: 2015.03.28.)
- Woods, R. (1994): *A szociális munka tevékenységének egy lehetséges rendszerezése*. In: Hegyesi, G. – Talyigás, K. (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata* 1. kötet. NcsSzL, Budapest: 32–45.
- Zastrow, C. (1995): *Mit tegyünk, hogy a szociális munka élvezetes hivatás legyen?* Esély, 1: 62–81.