

Miletics Marcell

A szociális munka hivatása

A hajléktalanság méltóságon alapuló kezelése felé

DOKTORI (PHD) ÉRTEKEZÉS



Témavezető: Prazsák Gergő

**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM
SZOCIOLÓGIA DOKTORI ISKOLA
INTERDISZCIPLINÁRIS TÁRSADALMI KUTATÁSOK PROGRAM**

BUDAPEST, 2015

*“Amit akartok, hogy az emberek tiveletek cselekedjenek,
mindazt ti is úgy cselekedjétek azokkal”*

(Máté 7,12)

Köszönetnyilvánítás

Legelső helyen köszönettel tartozom szüleimnek, mert nélkülük biztosan nem jutottam volna el oda, ahol most tartok.

Köszönettel tartozom kedves tanárainknak különösen Bíró Juditnak és témavezetőmnek, Prazsák Gergőnek, hogy útkereséseimben, elakadásaimban szakmailag és lelkiileg mindvégig mellettem álltak.

Köszönettel tartozom egykori tanárainknak, Hegyesi Gábornak és Szabó Lajosnak, valamint Győri Péternek és Virág Tamásnak az értékes és hasznos szakmai tanácsokért, melyek elősegítették a disszertáció létrejöttét és természetesen azoknak a kollégáknak, barátoknak és ismerősöknek is, akik a házi védésen jelen voltak.

Külön köszönet Erős Péter, Fila Zsófia, Forgács Ádám, Kovács Zita, Móricz Hajni, Szendrői Tibor, Ternay Andrea, és Vizi Donatella szociális munkás hallgatóknak, akik önzetlen munkájukkal részt vettek a kutatási kérdőívek lekérdezésében.

Köszönettel tartozom Nagy Ferencnek meglátásaiért és a gépelési, fordítási munkákban nyújtott segítségéért, valamint közvetlen kollégáimnak Babka Klárának, Beke Baláznak, Berényi Ricsinek, Borbély Péternek, Gregus Gyurinak, Gyöngyösi Marcinak, Komáromi Krisztiánnak, Kovács Eszternek, Mészáros Gyurinak, Milcz Nikinek, Ordasi Zolinak, Somogyi Eszternek, Szanyi Gergőnek, Szabó Baláznak, Szabó Esztinek, Szeverényi Benjáminnak, Széles Ritának, Tóth Iminek, Tréfás Gábornak, Uzonyi Mónikának, Uzonyi Péternek, Varga Szabolcsnak, Vigh Attilának és Zsegora Áginak, hogy szakmai munkájukkal hozzájárultak téziseim alakulásához, távollétemben sokszor helyettesítettek, valamint a kutatási kérdőívek lekérdezésében részt vettek.

Köszönettel tartozom továbbá Darvas Ágnesnek, hogy oktatói terheimen csökkentett, Klug Györgyinek, hogy vidéki elvonulásomban közreműködött és nagy köszönet Szenczy Sándornak, hogy a Baptista Szeretetszolgálatnál végzett főállású munkám során mindvégig támogatást biztosított a doktori iskola elvégzésére, formát, keretet és lehetőséget adott ahhoz, hogy a segítő szakma hivatássá érlelődjön bennem.

És nem utolsó sorban köszönettel tartozom Mirának, hogy kislányunk gondozását nagymértékben magára vállalta, valamint első olvasóként hasznos tanácsokkal látott el. És nagy köszönet kislányomnak Milának és fiamnak Mártonnak, hogy megértőek és türelmesek voltak, amikor sokszor nem tudtam Velük lenni.

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés	2
II. A szociális munka genealógiája	7
II.1. TÖRTÉNETI, TÁRSADALMI ÉS SZAKMAI KONTEXTUS	7
II.1.1. Mary Richmond és a szelektív szegénygondozás	8
II.1.2. Amy Gordon Hamilton és a diagnosztikus iskola	11
II.1.3. Virginia Robinson és a funkcionális iskola	12
II.1.4. Helen Harris Perlman és a chicagói iskola	16
II.1.5. Herriett M. Bartlett és az általános szociális munka	18
II.1.6. Allen Pincus, Anne L. Minahan és az erőforrásrendszerek	20
II.1.7. Beluah Compton, Burt Galaway és az ökológiai rendszerperspektíva	21
II.1.8. Gerard Egen és a lehetőség-kibontakoztatás	22
II.2. TUDÁSBÁZIS GENEALÓGIÁJA	23
II.3. INTERVENCIÓ ÉS A MŰVÉSZETI ELEMÉK GENEALÓGIÁJA	61
II.4. ÉRTÉKORIENTÁCIÓ GENEALÓGIÁJA	82
II.5. A KLIENS ÉS A SZOCIÁLIS MUNKÁS SZEREPMETAMORFÓZISA	88
II.6. AZ EMBERI MÉLTÓSÁG ÉS A SZOCIÁLIS MUNKA HIVATÁSA	92
III. Hajléktalanság az értékek tükrében	97
IV. Hajléktalanság, közbeszéd, a hajléktalanság méltóságon alapuló kezelése felé	113
V. A hajléktalan emberekkel végzett szociális munka	128
V.1. SPECIÁLIS KEZELÉSI IGÉNY ELVE	128
V.2. AZ ÁRTALOMCSÖKKENTÉS ELVE	129
V.3. A SZUBSZIDIARITÁS ELVE	130
V.4. SEKTORKÖZI INTEGRÁCIÓ	131
V.5. PARTNERSÉG, ÉRDEKVÉDELEM	135
V.6. A HUMÁN ÖKOLÓGIAI RENDSZER MEGTEREMTÉSE	135
V. Összefoglalás	139
Irodalomjegyzék	147
Függelék I. A Szociális Munka Etikai Kódexe	150
Függelék II. Andrással készült interjú	156

I. Bevezetés

Az itt következő disszertáció témaválasztását egyrészt saját személyes indíttatásom, másrészt a segítő szakmában eltöltött 20 évem inspirálta.

Bencés gimnáziumi éveim alatt ismertem fel a rászoruló emberek segítésének alapértékét és a segítségnyújtást, mint jövőbeni élethivatásomat. Első munkahelyemnek tudatosan a mentőzést választottam, ami sok értékes tapasztalatot adott, de aztán rájöttem, hogy a sebek kötözése nem elégséges számomra, így Amszterdamban kötöttem ki, ahol magam is megtapasztaltam a hajléktalanság kínzó magányát és a kábítószeresek világát. A rendszerváltás után induló szociális munkás képzés felvételi hirdetése tette egyértelművé számomra, hogy a szociális munkát válasszam élethivatásul, és ezen belül is az otthontalan és a szenvedélybeteg emberek segítését. A szociális munkások esküjének szövegét csoporttársaimmal együtt 1994-ben mondtam el, amikor a képzés első évfolyamának végzős hallgatóival friss diplomáinkat átvettük.

Szociális munkásként lassan 15 éve a Baptista Szeretetszolgálat Utcafrontjának formálásán dolgozom, ami ma már egy komplex, integrált intézményrendszerre fejlődött, kezdve az utcai szociális munkától, tűcserétől az alacsony és magas küszöbű szállásnyújtáson, a foglalkoztatáson át egészen a reintegrációig. Gyakorlati tevékenységem közben egyre inkább bekapcsolódtam a szociális munkás hallgatók egyetemi képzésébe, ahol elsősorban a hajléktalanság és a szenvedélybetegség témaköreit, illetve az egyéni esetkezelés módszertani és gyakorlati téziseit adom elő, melyek középpontjában az emberi méltóság, valamint a szociális munka értékorientációjának, tudásbázisának és intervenciójának tanítható elemei állnak.

Most, 20 év után doktorandusz hallgatóként lehetőséget kaptam arra, hogy megálljak, körülnézzek és egy doktori értekezés keretén belül alul-, és felülnézetből összegezzem eddigi szakmai tapasztalataimat.

Ha arra a kérdésre keresem a választ, hogy mi is a szociális munka, akkor többféle választ tudok adni.

Ha a szociális munkát, mint professzionális segítő szakmát elfogultan szemlélem, akkor egy olyan élethivatásnak tekintem, melynél szebbet és jobbat találni nem lehet, hiszen központjában az elesett, a gyenge és a kiszolgáltatott ember segítése áll.

Ha szubjektivitásomat kellő távolságba helyezem, akkor azt látom, hogy a szociális munka a rászoruló ember maradéktalan elfogadására, emberi méltóságának tiszteletére, az ő személyes, lelki, családi, életvezetési és egyéb problémái professzionális segítésére, valamint gondjai újratermelődésének megakadályozására irányul, ahol az egyént támogató pszichológiai jellegű, egyénre szabott esetkezelés a szociális ügyintézés praktikus eszköztárával egészül ki. Ha így

szemlélem a szociális munkát, akkor annak fókuszában az egyes ember személyre szabott lelki és gyakorlatias segítése áll, mely lényegéből fakadóan különbözteti meg a szociális munkát az egyéb más segítő szakmáktól.

A szociális munkára tekinthetek úgy is, mint a folyton változó társadalmi valóságban folyamatosan változó és megújuló szakmára, mely lelkesen alkalmazza a társtudományok új és újabb eredményeit, közben pedig egyre gyarapítja saját tudásbázisát, jellegzetes értékorientációját és praktikus gyakorlatának módszertanát, így fókuszában a rászoruló ember méltóságának tudományos alapú szolgálata áll.

A szociális munkát továbbá láthatom úgy is, mint a szociális munka értékeinek, tudásának és gyakorlatának egy személyben, a szociális munkásban történő integrációját, mely az ő egyéni, intuitív és kreatív segítő performance-ében fejeződik ki. Ha így nézem a szociális munkát, akkor az nem lehet más, mint művészet.

De nézhetem a szociális munkát, mint egységes, mégis különböző szakmai tartalommal felruházott professziót, melynek elemei az egyéni esetkezelés, a csoportmunka és közösségi szociális munka. Mindhárom összetevő egyformán lényeges, egymást szükség szerint kiegészítő, együttműködő intervenciók saját és sajátos szakmai genealógiával. Ebben az optikában a szociális munka átfogó szakmai repertoárt biztosít az egyén, annak csoportjai és a közösség számára egyaránt.

És végül, a szociális munka professziójára tekinthetek úgy is, hogy annak központjában nem csak a segítséget igénylő egyes ember, hanem olyan társadalmi csoportok is állnak, melyek közös tulajdonságokkal, vagy közös problémákkal rendelkeznek, azok megoldását, vagy érdekeik képviselését, hangjuk társadalmi felerősítését, élethelyzetük jobbítását a szociális munkától várják. A szociális munka fókuszában így egyének, csoportok és közösségek érdekképviselése és az aktuális társadalmi bajok rendszerszintű kezelése áll.

Az itt következő disszertáció szűk struktúrájából adódóan nincs lehetőség arra, hogy a szociális munka összes színterével (családok, csoportok, közösségek) és célcsoportjaival (idősek, fogyatékkal élők, szenvedélybetegek, munkanélküliek, pszichiátriai betegek, menekültek stb.) foglalkozó segítő munka karakteres elágazásainak genealógiájába elmélyedhessek, ahogy arra sem, hogy az egyéni esetkezelés támogató háttéréül szolgáló *szupervíziót*, valamint az egyéni esetkezelés szerves részét képező *szociális ügyintézés* szerteágazó pragmatikus tevékenységét részleteiben kifejthessem. Itt mindössze arra vállalkozom, hogy a szociális munka színterei közül érdeklődésemnek megfelelően az egyéni esetkezelést direkt és indirekt formáit, és az abban megjelenő *megismerés, kapcsolat, kezelés*, és a *team munka* folyamatait, valamint választott célcsoportom, a hajléktalan emberek szükségleteit jelenítsem meg.

Módszerem a szakmában eltöltött 20 év gyakorlat, szakirodalmi áttekintés, szociodemográfiai és értékvizsgálat, egyfajta elméleti alapvetés, valamint narratív interjú.

A disszertáció fő fókusza a szociális munka elmúlt 100 évének genealógiájának vizsgálata és ezen belül az egyéni esetkezelés esszenciális elemeinek általános tárgyalása, mely elvezet a kliens és a szociális munkás szerepmetamorfózisához, az emberi méltóság és a szociális munka hivatásának fogalmihoz, majd a hajléktalanság szociodemográfiai jellemzőihez és a hajléktalan emberek értékorientációjának vizsgálatához, valamint a hajléktalan-ellátás méltóság alapú kezelésének néhány speciális alapelveihez. Másképp fogalmazva arra vállalkozom, hogy a szociális munkának, mint közvetlen segítő tevékenységnek egy olyan praxis-elméleti fejlődési elemzésére tegyek kísérletet, amely az emberkép, az emberi méltóság és értékorientáció mentén járja körül a segítő hivatást. Az általános szociális munkából indulok ki és a hajléktalan-ellátás speciális színtere felé tartok.

A jelen disszertáció fő struktúrája, főbb céljai és hipotézisei a következők.

Az első fejezetben a szociális munka és ezen belül az egyéni esetkezelés elmúlt 100 évének társadalmi és szakmai környezetének felvázolása törekszem, majd választott szerzők alapján az általuk alkotott szakirodalmak feldolgozására. A szakirodalmi áttekintésben arra a kérdésre keresem a választ, hogy a szociális munkát és ezen belül az egyéni esetkezelést is meghatározó, keretet adó és keretül szolgáló Bartlett-féle esszenciális elemek (*értékek, tudásbázis, intervenció*) fogalmi, tartalmi építkezésük történetiségükben hogyan és miképpen alakultak.

A szakirodalmi áttekintést Mary Richmond 1917-ben íródott *Social Diagnosis* című könyvével kezdem, mely a szakma legelső, méltán korszakalkotó szakirodalmi bázisát képviseli. Ezt követi Virginia Robinson (1930): *Changing Psychology in Social Casework*, majd Gordon Hamilton (1940): *Theory and Practice of Social Case Work*, Helen Harris Perlman (1957): *Social Casework, A Problem-solving Process*, Herriett M. Bartlett (1970): *The common base of social work practice*, Allen Pincus és Anne Minahan (1973): *Social work practice, Model and Method*, Beulah Roberts Compton és Burt Galaway (1989, 4. kiadás): *Social Work Processes*, és végül Gerard Egen (2011, 8. kiadás): *A képzett segítő, a segítség problémamegoldó és lehetőség-kibontakoztató megközelítése* című könyvében foglalt téziseinek bemutatására vállalkozom.

Az általam választott szerzők jellemzően az egyéni esetkezelés amerikai fejlődéstörténetét mutatják be, a jelen disszertáció terjedelmi kerete ugyanis nem teszi lehetővé, hogy a szociális munka genealógiájának legalább ilyen lényeges és nagy eredményeket hozó európai vonulatát is érintsem, mint ahogy arra sincs lehetőség, hogy egyéb más, a témában kiemelkedő szakirodalmi

alkotásokat be tudjak mutatni. Mindazonáltal feltevésem, hogy a szociális munka itt megjelenített alapirodalmainak történeti feldolgozása kellő rálátást biztosít a segítő szakma és ezen belül az egyéni esetkezelés fogalomalkotásaira, az esszenciális elemekben bekövetkezett változásokra, és az alapvető ágensek szerepeinek metamorfózisára, egyszersmind a szakma professzionalizációjának nyomon követésére. Továbbá feltételezem, hogy a fenti szakirodalmak tematikus építkezéséből világosan körvonalazódik a szerzők egymás munkájáról alkotott kritikai szemléletmódja, valamint az egymás téziseinek továbbgondolása.

A Bartlett-féle esszenciális elemek tárgyalását a *tudásbázissal* kezdjük, fókuszban a szakma verbális eszköztárának építkezése, többletjelentésük elemzése, a társtudományoktól eredő hatások nyomon követése és az ezek mentén létrejövő módszertani diskurzus alakulása áll. Az egyéni esetkezelés következő esszenciális elemének, az *intervenció* diskurzusának tárgyalásakor a szerzők által kívánatosnak, vagy helytelennek minősített beavatkozási stratégiák bemutatása, majd továbbgondolása jó lehetőséget ad arra, hogy egy új, önálló esszenciális elemmel egészüljön ki a diskurzus, hogy mindezek által kaphasson új értelmet a segítő szakma régi-új minősége, a *szociális munka művészete*. Állításom szerint az újonnan megfogalmazott esszenciális elem ily módon történő ábrázolása rendszerszintű többletjelentést ad az esszenciális elemeknek, vagyis a szociális munka művészetét valós és metaforikus minőséggel ruházza fel.

És végül az *értékek* genealógiája következik, hiszen a szociális munka alapértékei foglalják keretbe, hatják át és vezérlik a *tudást*, majd az ezekből fakadó *gyakorlatot*. Az értékek vonatkozásában így jutunk el a *vallásos, filantróp* kezdetektől az emberi *szabadság, egyenlőség, potenciál, növekedés, fejlődés és lehetőség-kibontakoztató demokratikus princípiumokhoz*, a szociális munka önálló, karakteres értékorientációjának kialakulásához.

Az értékek, a tudás és a gyakorlat genealógiájának tárgyalása vezet át bennünket az első fejezet lezáró részéhez, a szociális munka meghatározó ágenseinek (kliens és szociális munkás) szerepmetamorfózisához, mert a szakma elmúlt 100 évének professzionalizációja elkerülhetetlenül együtt jár a szociális munkás és a kliens szerepének szisztematikus újra, és továbbgondolásával. E változások nyomon követhetőek a feldolgozott szakirodalmakban, melynek során a korai szociális munkás végül teamben dolgozó önálló szakemberré válik, a morálisan minősített kliens pedig jogokkal rendelkező, szolgáltatást igénybe vevő, autonóm személy lesz, akinek emberi méltósága a legfőbb értéket képviseli.

Így jutunk el a jelen disszertáció legfőbb teoretikai alapjához, az emberi méltósághoz, melynek védelme ma már a szociális munka hivatásának központi megfontolása.

A második fejezetben választott célcsoportom a hajléktalan emberek köreiben végzett saját felmérésünk eredményeit mutatom be annak érdekében, hogy láthatóvá, mérhetővé és elemezhetővé váljon a hajléktalan élethelyzet valósága, emberi méltóságuk, szükségleteik, és értékorientációjuk. Ezen a ponton visszatérünk az értékekhez, mert azok felfoghatók úgy is, mint az egyes ember motivációi, céljai és szükségletei. Itt arra a hipotézisre keresem a választ, mely szerint a hajléktalan emberek értékorientációja eltér a társadalomban megjelenő "általános" értékorientációtól, és a hajléktalan létformában eltöltött idő egymástól elkülöníthető és mérhető értékrendszerekben nyilvánul meg. Mindebből következik, hogy a kutatás célja, hogy összehasonlítható legyen a társadalomban "általánosan" megjelenő és a hajléktalan emberek értékorientációjának különbözőségei, ezen belül is mérhetővé és láthatóvá váljon a különböző hajléktalan csoportok ("friss", "új", "rég", "öreg") értékorientációja.

Vizsgálódásaimat szisztematikusan egészítem ki egy frekventált budapesti metróaluljáró tövében élő hajléktalan ember "archetípusával", András egy-egy személyes gondolatával. A vele készült narratív interjú részlete a függelékben kerül bemutatásra.

A harmadik, egyben utolsó fejezet fókuszja továbbra is a hajléktalan ember méltósága és a szociális munka hivatása köré szerveződik, ezúttal a politika retorikája, a jogszabályok, valamint a segítő szakmánk oldaláról felvázolható, az első fejezetben megjelenített általánosan túlmutató néhány speciális alapelv és érték mentén. Arra keresem a választ, hogy ki tehet a problémáról, hol vannak az egyéni és a strukturális felelősség határai, illetve a szociális munkának mi, vagy mi lehetne specialitása a hajléktalan-ellátásban? Itt is lényeges elem lesz a hajléktalan ember és a hajléktalan emberekkel foglalkozó szociális munkás szerepmetamorfózisa. A harmadik fejezet hipotézise szerint a hajléktalan emberek szükségletei és értékorientációja alkalmazható fogalmi keretet biztosít egy új, méltóságon alapuló kezelőrendszer alapelveinek felvázolására.

Ahogy a fentiekből látszik, a gyakorlatból jövök. E disszertáció megírásakor az vezet, hogy hogyan lehet az elméleti és a gyakorlati tudásomból mások által hasznosítható tudást összeállítani. Reményeim szerint az itt megjelenített tényeken alapuló tézisek hozzájárulnak a közös tudás és praxis gyarapításához, valamint az egyéni és társadalmi szinteken megjelenő kölcsönösen nyertes pozíció eléréséhez.

Megfontolásra és továbbgondolásra ajánlom írásomat a szociális munkás hallgatóknak, a terepen dolgozó kollégáimnak és oktatótársaimnak, a szociális munka elméletét és gyakorlatát kutatóknak, valamint a döntéshozóknak.

II. A szociális munka genealógiája

Az itt következő fejezetben arra vállalkozunk, hogy áttekintsük a szociális munka meghatározó szakirodalmának diskurzusát az elmúlt 100 évben, vagyis a kezdetektől a jelenkorig. A szakma professzionalizációjának történeti feldolgozását a szakma külső feltételrendszerének (állam, társadalmi környezet) felvázolásával kezdjük, hogy megfelelő szakmapolitikai, történeti és társadalmi kontextust adjunk a fejezet központi témakörének, a szociális munka és így az egyéni esetkezelés verbális eszköztárának alakulásához. A fejezetünkben tárgyalt fogalmak egymástól jól elkülöníthető korszakok sajátos kifejezési formái, vagyis a szociális munka fejlődésének különböző korszakaiban más és más szakmai, társadalmi környezet dominálja a szociális munka verbális eszköztárának építkezését.

Az általunk választott szerzők: Mary Richmond (1917), Virginia Robinson (1930), Gordon Hamilton (1940), Helen Harris Perlman (1957), Herriett M. Bartlett (1970), Pincus ad Minahan (1973), Beulah Roberts Compton és Burt Galaway (1989), és végül Gerard Egen (2011) kiragadott munkásságának elemzése a szociális munka egészét tekintve átfogó nem, csak töredékes lehet, és nem pótolhatja a sok más kiváló szerző hozzáadott gondolatát a szociális munka általános genealógiájához. Mindazonáltal feltevésünk az, hogy az itt tárgyalt szerzők néhol ha leegyszerűsített formában is, de hitelesen képviselik és mutatják be a szociális munka fejlődési szakaszait, meghatározó téziseit és ezen túlmenően, megfelelően ábrázolják azt a fejlődési ívet, melyet a segítő szakma az elmúlt 100 évben bejárt.

II.1. Történeti, társadalmi és szakmai kontextus

Az egyéni esetkezelés társadalmi és szakmai kontextusának vizsgálata során arra a kérdésre keressük a választ, hogy *miért pont ekkor, miért pont így és milyen összetevők mentén* alakultak a szerzők által felvázolt *érték, tudás és intervenció*s elemek. Amennyire a művészeti alkotások értelmezéséhez is szükséges a szakmai, társadalmi, gazdasági, politikai kontextus ismerete, legalább annyira fontos a szociális munka fejlődéstörténetének elemzése során a szociális munka oktatási vonulatának áttekintése, valamint annak a társadalmi környezetnek a hatása, melyben a szociális munka professzionalizációjának mérföldköveit jelentő összefoglaló munkák készültek és megjelentek. Ebből adódóan Mary Richmond: *Social Diagnosis (1917)* című művének bemutatásához sem láthatunk anélkül hozzá, hogy legalább vázlatosan át ne tekintenénk azt a társadalmi környezetet, melyben a munka született. Természetesen magának a szerzőnek az élete is reflektál erre a környezetre, ezért azt sem hagyhatjuk figyelmen kívül.

II.1.1. Mary Richmond és a szelektív szegénygondozás

Mary Richmond (1861 - 1928) úttörő személyiség a szociális munka önálló professzióvá érésének folyamatában. Édesanyja korán meghalt, így Richmond 3 éves korától a nagymamája és két nagynénje társaságában nevelkedett Baltimore-ban. A nagymama radikálisként aktív szerepet töltött be a nők választójogáért folytatott harcban. Richmond felnőtté válásában nagy szerepet játszott a nagynénik és a nagymama nevelésének erőteljes hatása, a liberális vallásosság, valamint a nők egyenjogúságért, választójogáért folytatott küzdelem. Richmond 16 éves korában New Yorkba utazott egyik nagynénjével, aki betegsége miatt rövid időn belül magára hagyta. Ezt követően tapasztalta meg az egyedüllétet, a 12 órás kemény munkát, és a szegénységet. Mindezen hatások alapozták meg későbbi kritikai gondolkodását és szociális aktivista szerepét. Baltimore-ba visszatérve az Unitárius Egyház keretein belül új barátokra talált és 1888-ban jelentkezett a Charity Organization Society-hez (C.O.S.), melynek rövidesen vezetője lett.

Mielőtt folytatnánk Mary Richmond a szakma professzionalizációjában betöltött szerepének tárgyalását érdemes néhány gondolat erejéig kitérni arra a társadalmi környezetre, melyben Richmond munkásságát kifejtette. *“Az Egyesült Államok alapításának évszázadában a vidék tágas és lakatlan volt. Aki tudott dolgozni, talált is munkát. Aki nem dolgozott, a falusi közösség számára elviselhetetlen terhet jelentett. A 19. század folyamán azonban - különösen a keleti parton - megváltozott a helyzet. Egyre több bevándorló érkezett, köztük sok munkaképtelen, és egyre többen lettek munkanélküliek. A szegények helyzetéről végzett felmérés alapján született 1824-es Yates Riport azt ajánlja, hogy a régi Angliához hasonlóan a segélyért folyamodókat próbának kell alávetni szegény- vagy dologházakban, hogy vajon valóban akarnak-e dolgozni”* (Müller 1992: 73). Világos, hogy az extenzív gazdasági fejlődésről az intenzív gazdasági fejlődésre történő átalakulás (Csepeli 1981: 10) együtt járt a szegénység tömeges megjelenésével.

Az újdonságnak számító tömeges szegénység megjelenésének kezelésére londoni minta alapján 1877-ben Buffalóban alakult meg az első amerikai *Charity Organisation Society* (C.O.S.), mely a kor egyik legjelentősebb, modellértékű, és később több amerikai városban elterjedt szociális intézményhálózattá nőtte ki magát. Alkalmazásában főleg női önkéntesek, úgynevezett *„baráti látogatók”* munkálkodtak, akiknek legfőbb feladata a szegények meglátogatása, környezettanulmányok készítése, adminisztráció és egy racionális-praktikus értékelés mentén az *„érdemes”* és *„érdemtelen”* szegények közti különbség megítélése volt. A korai segítségnyújtásban a *segély* és a *baráti látogatók* életvezetési tanácsai csak azoknak a

szegényeknek jártak, akik bizonyítható módon önhibájukon kívül – tehát nem lustaságból, nem valamilyen egyéni hiba, erkölcsi probléma vagy rossz beállítódás miatt – képtelenek voltak önmagukról gondoskodni. A C.O.S. tehát alapvetően azzal a céllal jött létre, hogy a rászorulóknak körében egységes *morális szándék*, és egyéni *akarat* alapján pontos osztályokat különböztessenek meg érdemes és érdemtelen szegényekre. A jótékonyág kezdetekben a megszorítás problémájával volt elfoglalva, mely a szegények igényeivel és terheivel szemben elsősorban a közösség védelmét szolgálták. Ennek eszköze a szegénység újratermelődésének megfékezése, és szegénység bizonyos formáinak büntetése volt. A segélyezés duplikációjának elkerülése érdekében ki kellett dolgozni az adminisztráció rendszerét melyhez, mint azt a későbbiekben látni fogjuk Richmond *szociális diagnózisának módszertana* biztosított képletet. A kor *érdemes* és *érdemtelen* kategóriái mentén kialakult *szelektív szegénygondozása* abból a szociáldarwinista puritán tézisből fakadt, hogy a szegények közül az alkalmasoknak kell megadni a lehetőséget a segítségre, az alkalmatlanokra a pusztulás várt. A kor szegénygondozása szerint *“a szegénységet úgy tekintették, mint valamiféle alacsonyabb erkölcsi szint bizonyítékát, az érdemtelen semmittevőket és koldusokat elűzték, vagy dologházakba zárták, az érdemes szegények segítésére pedig egyre inkább megfogalmazódott az a társadalmi igény, hogy a segélyezésüket, gondozásukat egyesíteni és tudományos alapra kellene helyezni”* (Müller 1992: 72-75).

A szegénységgel foglalkozó szelektív ideológia és gyakorlat feloldásának tudományos igénye a szakma részéről elsőként az 1893-ban, Chicagóban megszervezett karitatív szervezetek nemzetközi konferenciáján merült fel, de akkor még csak úgy, hogy javaslat hangzott el a szociális munkások képzésére vonatkozóan. A konferencia helyszínének választása talán nem volt a véletlen műve, *“hiszen Chicago egyik fő célpontja a századvég amerikai bevándorlási hullámának, aminek következtében a kisvárosi keretek szétestek, s hirtelen a városmag körül kialakuló szegénynegyedek és a tőlük rendkívül izoláltan létrejövő gazdag városrészek szociológiai különbségei egészen nyilvánvalóvá váltak. A különböző városrészek szociológiai kutatására és vizsgálatára jött létre az első amerikai szociológiai kutatóműhely, a chicagói iskola, mely a jellegzetes amerikai nagyvárosi szerkezetet és életmódmintákat írta le”* (Hegyesi 2009:139-140). Richmond valószínűleg sokat merített a chicagói iskola szociológusainak tudományos módszeréből, mert kérdőíves szociális kutatásában hasonló módszereket alkalmazott, mint a chicagói iskola szociológusai.

A karitatív szegénygondozás közös tudományos alapjának felvázolását Richmond is a kutatómunkán túl a képzések elindításában és azok szerepének növelésében látta. Richmond képzések melletti elkötelezettsége nyilvánvalóan abból is fakadt, hogy a C.O.S. jóhiszemű és

jóérzésű baráti látogatóinak a hagyományosan kialakult *“mester-tanítvány”* szemléletben történő tudásátadása nem tudott megfelelni a szakmává válás tudományos előfeltételeinek. Néhány évvel később *“1898-ban a New York-i C.O.S. szervezésében már el is indul az első amerikai szociális munkás képzés ‘Filantropikus Munka Nyári Iskolája’ néven, majd az Egyesült Államokban egymás után alakulnak a szociális munkás tanszékek a híres egyetemeken, mint amilyen pl. a Columbia Egyetem New York-ban, a John Hopkins Egyetem Baltimore-ban, a Case Western Reserve Egyetem Clevelendben, stb.”* (Hegyesi 2009:139-141). A szociális munkások egyetemi képzéseinek beindulása óriási mérföldkőnek számít a születő szakma professzionalizációjának folyamatában, annak ellenére is, hogy 1915-ben Abraham Flexner a Társadalomtudományi Társaság konferenciáján felszólalásában kétségbe vonta a szociális munka szakmaiságát és egyetemi, főiskolai képzésének szükségességét. Állítása szerint *“a szociális munka azért sem számít professzionális szakmának, mert nincsen olyan, csak rá jellemző és tanítható módszertana, valamint tudományos elméleti háttere, bizonyítható eredményei, ami annak minősítené”* (Hegyesi 2009:147). Flexner lesújtó kijelentése a kibontakozó szakma számára inkább inspiráló, semmint hátráltató volt, hiszen a képzések tovább folytatódnak és két évvel később, 1917-ben Mary Richmond tollából megjelenik *Szociális Diagnózis* című könyv, melyben a korai szociális munka önálló módszertana, tudományos elméleti háttere és bizonyítható eredményei napvilágot látnak. A könyv újabb mérföldkőnek számít a szakma professzionalizációjának építkezésében, még akkor is, ha végcéljával, a szegénység minősített megkülönböztetésével ma már messze nem értünk egyet.

A majdnem száz éve megjelent, kemény kötésű, a Russel Sage Foundation mély pecsétjével ellátott, patinás, több mint 500 oldalas könyv magyar nyelven sajnos nem olvasható. A 28 fejezetből álló könyv bevezetőjéből kiderül, hogy megírását 15 éves szisztematikus gyűjtőmunka, gyakorlat, tapasztalat, valamint empirikus kutatás előzte meg, melyben a szerző 56 különböző szociális szolgáltatónál, összesen 2800 esetet dolgozott fel.

Mary Richmond szerint a szociális munka figyelmének középpontjában a gyakorlati tevékenységet megalapozó elméleti építkezés áll, mely nagyban hozzájárul a szociális munkások képzésének professzionalizációjához, ösztönözve azt is, hogy a képzési anyagok felépítése során keressék a kapcsolható elméleti vonatkozásokat. A szociális esetmunka e könyv nyomán, a segítség strukturált formájaként vonul be a szociális munka elméletébe és gyakorlatába. Szabó Lajos szerint Richmond munkássága *“nagy hatású az esetmunka módszertanának fejlődésére, az általa felkínált modell átfogóan alkalmazható a szociális munka bármelyik színterén és Richmond nevéhez köthető a szociálismunka-kutatások területén az első kísérlet”* (Szabó 1999:14-15), míg Hegyesi Gábor méltán nevezi Mary Richmondot *“a szociális munka első*

általános praxis-elméleti és gyakorlati modell kidolgozójának, és a szakma professzionálódását ennek a könyvnek a megjelenésétől számítjuk” (Hegyesi 2009:148-150). Richmond érdeme továbbá, hogy téziseivel előkészítette az utat a szociális munka egyik önálló iskolájának, a diagnosztikus iskolának.

II.1.2. Amy Gordon Hamilton és a diagnosztikus iskola

Amy Gordon Hamilton (1892-1967) a szociális munka professzionalizációjának folyamatában Mary Richmond tanait követő és azokat tovább fejlesztő, jelentős hatással bíró alakja, a szociális munkások képzésének meghatározó személyisége. A New York-i C.O.S.-ben kezdte szociálismunka-tevékenységét, Mary Richmond közvetlen köréhez tartozott, majd 1923-tól a New York School of Social Work igazgatója lett és élete végéig a Columbia Egyetem szociálismunkás-képzésének meghatározó egyéniségeként tanította az ifjú szociális munkásokat, valamint ő kezdeményezte az első doktori program létrehozását a szociális képzés területén, az itt bemutatásra kerülő alkotása 1940-ben jelent meg *Theory and Practice of Social Case Work* címmel.

Az általa képviselt diagnosztikus iskola kiindulópontja, hogy a szociális munka társszakmaként megjelenve, más segítő foglalkozások terminológiai-szemléleti kereteit átvéve, képes legyen hatékonyan együttműködni és önálló professzióként megjelenni. Ehhez a kor nagy hatású pszichológiai vonulatának, a *pszichoanalízisnek*, mint elméleti alapnak a felhasználását tekintette a legmegfelelőbb útnak. 1909-ben Sigmund Freud Amerikába utazott és a Worcester Clark Egyetemen előadássorozatot tartott. Tézisei rendkívüli gyorsasággal terjedtek mind szakmai, mind pedig társadalmi körökben, így azok először a pszichiátriai szociális munkások képzésében jelentek meg. Az első ilyen képzést Mary C. Jerrett szervezte a bostoni kórház pszichiátriai osztályán. Az ezt követő években sorra jelentek meg a különböző képzési programok, és a pszichoanalitikus ismeretek egyre inkább beépültek a képzések tananyagába úgy, hogy kilépve a pszichiátriai specializáció szűkebb területéről, a szociális munka ismereti bázisának szerves részévé váltak. A pszichoanalízis segített abban, hogy az emberi természetről és nehézségekről valamiféle koherens képet alakítsanak ki és a segítő munka olyan praxiselméletét körvonalazzák, amely utat nyit a nehézségek kezelésére. Ez a modell azonban erősen pszichologizáló, múlt felé forduló, patológia-deficit hangsúllyal jelent meg. Azon túl, hogy sok évtizeden át nagyban befolyásolta a szociális munkások szemléletét, gondolkodását, képviselte azt a törekvést is, hogy a szociális munka terápiás jellegű, magasabb presztízsű

tevékenységként jelenjen meg. A diagnosztikus szemlélet a pszichoanalitikus modell révén még inkább erősödött és kiegészült azzal, hogy leszűkítette az érdeklődést az egyéni belüli pszichológiai folyamatokra. Ezzel a szociális esetmunka megpróbálta lemintázni a feltáró pszichoterápiákat. A diagnosztikus iskolában megjelenő freudi tanok másik hatása az lett, hogy a szociális munkán belül alapvetően az *egyéni esetkezelés* indult fejlődésnek és az érdeklődés súlya azokra a területekre irányult, ahol ez a megközelítés a leginkább alkalmazhatónak bizonyult. Nem véletlen, hogy ebben az időszakban a pszichiátriákon és kórházakban folyó szociális munka fejlődött a leggyorsabban.

Talán azért is lehetett ez, mert az első világháború egyedül maradó családokat, özvegyeket, árvákat és a háborúban megrokkant emberek tömegét hagyta maga után, majd 1925-ben kitört az első tőkés túltermelési válság és 1929-ben a világgazdasági válság. A válságok következtében nőtt az alacsonyan fizetett munkások száma, illetve egyre erőteljesebbé vált a szakszervezetek és egyéb népmozgalmak érdekvédő, érdekvérvényesítő szerveződések társadalmi megjelenése és szerepvállalása. Ezzel párhuzamosan a szegényeket érintő hagyományos morális standardok fellazultak, az érdemes és érdemtelen szegénység fogalma meghaladottá vált, a közvélemény és a bontakozó szociális szakma is egyre nagyobb érdeklődést mutatott az egyéni okok feltárása helyett a társadalmi-strukturális összefüggésekre, melyek a szakma egy részét a diagnosztikus iskolától történő elfordulásra, új módszerek és új eszközök kutatására készítette.

II.1.3. Virginia Robinson és a funkcionális iskola

Az új módszerek és új eszközök kutatásának színtere a funkcionális iskola lett, mely a diagnosztikus iskolával időben és térben párhuzamosa fejlődött, de attól teljesen eltérő, új szemléletet hozott a szociális munka további professzionalizációjában.

Jeles képviselője Virginia Robinson (1883-1977), aki a szociális munka verbális eszköztárának fókuszát a diagnosztikus iskola által képviselt patológia deficit szemléletéről a jelenben élő személy egyéni és szociális kondícióira helyezte át. Robinson a Pennsylvania Egyetem Szociális Munkás Karán az egyéni esetkezelés tantárgyat oktatta, élettársa Jessie Taft, szintén a Kar tanára és jelentős alakja a korai szociális munka elméleti bázisának alapozásában.

Virginia Robinson 1930-ban megjelent *Changing Psychology in Social Casework* című, a mai napig is értékálló doktori értekezését tanároknak, szupervízoroknak, hallgatóknak és a már terepen dolgozóknak írta.

Az általa képviselt funkcionális iskola egyik alapvető elméleti és gyakorlati bázisát a settlement-mozgalom képviseli, mely a Richmond által alapított C.O.S. mellett, de ideológiájában és irányában más fókuszú korai szociális beavatkozásnak tekinthető. A mozgalmat 1877-ben Londonban szociológusok indították el, erős társadalomkritikai tartalommal és a szociális problémákkal küzdők iránti morális elkötelezettséggel. Az Arnold Toynbee vezette, és a londoni szegénynegyedek életét feltérképező kutatás eredményeként Samuel Barnett, anglikán lelkész és a hozzá csatlakozó fiatal szociológusok új elvet hirdettek meg, melynek lényege az elsődleges, már-már antropológiai megfigyelés, mely szerint *“ha valóban meg akarod érteni és, ha valóban változtatni szeretnél a szegények életén, akkor ott kell élned, ahol ők, s velük együtt, közösen kell kimunkálnod a szegénységből kivezető utat”* (Hegyesi-Kozma 2002:19). A szegénynegyedekben "letelepedett" (ennek angol megfelelője alapján kapta nevét a mozgalom), vagy egy-egy szemesztert ott dolgozó értelmiségiek, egyetemisták írni, olvasni, ügyeket intézni, vitatkozni, érdekeket képviselni, vagyis az önálló életvitelhez szükséges ismeretekre, végső soron az *autonómiára* tanították az ott élőket. Az itt kialakított megközelítési módokból fejlődött ki a csoportmunka és a közösségi szociális munka. A *settlement* maga egy központi épület, ami helyet adott mindazoknak a találkozóknak, amelyeket az adott időben fontosnak tartottak. Joggal tekinthetünk ma a settlement munkatársaira, mint a Richmond-féle „*baráti látogatók*” mellett, a szociális munka fejlődésében kulcsszerepet játszó másik nagy vonulat elődjére.

Az elsők között kell megemlíteni Jane Addams (1860–1935) szociálreformert és nőmozgalmi vezetőt, akinek nevéhez fűződik az amerikai settlement-mozgalom létrehozása. Addams az 1880-as években szerzett diplomát, ami akkoriban különlegességnek számított, mert noha minden egyetemi követelményt teljesített, azonban hivatalosan a nők diplomát nem, csak igazolást kaphattak a tanulmányok befejezéséről. Az első amerikai settlement (Hull House) 1889-ben nyitotta meg kapuit Chicago egyik szegénynegyedében. Addams unokabátyja, Eri Hulbert így emlékszik vissza:

„Jane-nel arról beszéltünk, hogy a Near West Side-ból, ahol élünk, olyan környéket lehetne csinálni, ahol szívesen laknának az emberek, közel a városhoz. Megkérdezte, mi a véleményem. Azt mondtam, nem hiszek benne, mert az emberekben nincs annyi szeretet a kerület iránt, hogy újjáépítsék. Ő meg elmondott egyet, s mást a várostervezésről. Azt mondta, szerinte a nagyvárosokban a buldózertről fenyegetett negyedek egyetlen reménye csak az lehet, ha a lakóik leülnek, körülnéznek, és azt mondják: mi is felelősek vagyunk. Meggyőződtem, hogy a West Side-ban is lehet fát ültetni. Érted? Ekkor változott meg az életem. Volt már célom” (Studs 1972: 18-20). A settlement-mozgalom egyéni és közösségi erőfeszítésekre építő felelősségvállalásának gondolata a funkcionális iskola egyik kiindulópontja. Amikor a gazdasági válságon átbillent a

világ, a 30-as évek elhozták a New Deal-t, melynek hatására intenzív gazdasági és társadalmi fejlődés vette kezdetét. Ezzel együtt a szociális munkás képzések kezdtek differenciálódni és specializálódni. A kibontakozó professzionális szociális munka ekkor került szembe azzal a problémával, hogy a Sigmund Freud jelentős hatását tükröző pszichoanalitikus vonulat, és az ebből kiinduló Gordon Hamilton által képviselt diagnosztikus iskola retorikája nem felelt meg az új társadalmi valóságnak, s ennek következtében a szociális munka új kihívásainak sem. A diagnosztikus iskola ugyan sokat hozott a szociális munka megerősödésében, de a múlt felé fordulás, a belső pszichológiai tényezőkre való koncentráció, a patológia deficit, a funkcionális hiány, valamint a klinikai betegség, vagy a megküzdő képesség hiányának szemlélete miatt, túlságosan a pszichoterápiás vonulat felé terelte a szociális segítést. Más megközelítést kellett keresni. Ezen az alapon jött létre a funkcionális iskola, a 30-as évek nagy, kibomló változása, a Pennsylvania University School of Social Work szellemi műhelye, ahol Virginia Robinson könyvet írt a változó pszichológiáról, és ezzel a szociális munka módszertanának új megközelítését, új ismereti bázisát alkotta meg.

A funkcionális iskola kiindulópontján túl – mely szerint a szociális problémák megoldása az egyéni és a közösségi erőfeszítésekben keresendő –, óriási szerepet játszott a kor egyik kiváló pszichológusa, Otto Rank, Freud egyik legközelebbi tanítványa és barátja. Rank a hagyományos freudi pszichoanalitikus gondolatmeneten indult el, de később letért erről az útról. Letérésének egyik következménye az lett, hogy Freud megszakította vele barátságát, másik pedig az, hogy a pszichológia és ezzel együtt a szociális munka retorikája új szemléletet, és ezzel együtt új fejlődési irányt kapott. 1926-ban Rank átvándorolt Amerikába, ahol azzal a nehézséggel szembesült, hogy praxist nem folytathat, így csak az oktatásban érvényesülhetett. A Pennsylvania Egyetem szociális munkás képzéséhez csatlakozott, ahol neki is köszönhetően, pezsgő szellemi műhely alakult ki. Rank a pszichoanalízis és a kultúra összefüggéseivel foglalkozott, a művészet, a zseni, a tehetség, a szakmai kiválóság, a belső pszichológiai történések, a kreativitás és az ember belső képességei érdekelték. Szemben a hosszú és időigényes freudi analízissel, Rank az aktív, rövid időtartamú pszichoanalitikus technikáknak és terápiáknak volt híve, mely átgyűrűzve a szociális munka módszertanába, az egyéni esetkezelésben forradalmian új megközelítést hozott. *“Ebben a megközelítésben a segítséget kereső nem, mint páciens szerepel, hanem mint a segítő szolgáltatást igénybe vevő kliens, akit önexplorációja, önaktivitása, erőfeszítései vezetnek el a pozitív változás felé. A figyelem a jelen felé fordult”* (Szabó 1999:23). Az új, nagy hatású megközelítés szemléleti alapja tehát az itt és most fogalmi keretére, vagyis a jelenben élő kliensre és az ő aktuális problémái felé fordult.

A megváltozott pszichológia ezáltal értelemszerűen elhatárolódott és levált a pszichoanalízis, valamint a diagnosztikus iskola által képviselt múlt felé fordulás és a patológia deficit szemléletről. A Pennsylvania Egyetemen a Rank köré szerveződött szociális munkásokból és pszichológusokból álló szakmai csoport egyik tagja Virginia Robinson volt, aki a megváltozott pszichológia módszertanát elkezdte kibontani és a szociális munka számára felhasználhatóvá tenni. Ennek megfelelően az új irányzat fő hangsúlyai a változás képességére, a belső fejlődés lehetőségeire, és az ember belső erőire helyeződött át. A megváltozott pszichológia szemben a múlt, valamint a betegségtudat analizálása helyett már a jelent és a jelenben lévő megküzdő képesség szempontjából fontos belső erőket, és képességeket együttesen vizsgálta. Ebben a megközelítésben a módszertani szempontokon túl nagy teret kap a segítő munkában szerepet játszó emberkép és értékorientáció, valamint a segítő kapcsolat fogalmának bevezetése és a személyközpontú megközelítés. A funkcionális iskola egyik képviselőjének tekinthető Carl R. Rogers is, aki a személyközpontú, humanisztikus pszichológiának alkotója, hiszen Rogers maga is a settlement mozgalom nyomdokain haladva Rank, Robinson és Taft szakmai műhelyéből kiindulva építette fel saját pszichológiai iskoláját.

A szociális munka szakmai és társadalmi kontextusának tárgyalásakor érdemes kitekintnünk arra is, hogy 1920-ban az amerikai alkotmány megadja a választójogot a nőknek, ezzel a feminista mozgalmak, a nők szerepe, illetve a női princípiummal és női dominanciával bíró szociális szakma felértékelődik, megerősödik, és a férfitársadalom számára egyre inkább elfogadottá válik. Az amúgy női dominanciával bíró fiatal szociális szakma innentől kezdve óriási lendületet kap, szerveződik, egységesül és egy évvel később, 1921-ben meg is alakul a Szociális Munkások Amerikai Egyesülete (*American Association of Social Workers, AASW*) azzal a nem is titkolt céllal, hogy az akkor még szerepeiben, módszereiben és tudáskészletében megosztott (diagnosztikus kontra funkcionális) szakma egységét megteremtse. A lendület a következő években is folytatódott és *“1923-ban összeült a Milford-konferencia, a korszak legnagyobb szabású egyesítő kísérlete, ahol úgyszintén a szakma egészét átfogó egységes koncepció keresését tűzték ki célul”* (Hegyesi, 2009:151). A konferenciából évente ülésező konferenciasorozat lett, ahol a fő kérdés az lett, hogy vajon a szociális munka csupán különböző szakterületek összessége, vagy pedig egy integrált tudással és készségekkel rendelkező egységes foglalkozás. Arra jutottak, hogy *“a szociális munka önálló szakma, melynek szakterületei között több a hasonlóság, mint a különbség, bár a szociális munka elmélete és gyakorlata ekkor még nem állt azon a fejlődésfokon, hogy megalkothassa átfogó modelljét”* (Szabó 2000:7). A Milford-konferencia óriási hozadéka azonban, hogy *“a szociális munka 1929-től egységes, önálló foglalkozásként értelmezhető annak ellenére, hogy különböző szakterületei vannak”* (Hegyesi

2009:152). A szociális munka Richmond által megfogalmazott kiszolgáló, vagy *segéd* szerepe ezzel egyértelműen meghaladottá vált, és ettől kezdve adódott lehetőség a hálózatszerűen működő segítő intézmények kialakulására, melyekben a szociális munkás primer szakemberré vált, ahol az új társadalmi szükségleteknek megfelelően létrejött segítő intézményekben a szociális munkások már önállóan kezdtek dolgozni és egyenrangú partnerekként kezdtek helyt állni az egyéb segítő szakmák képviselői körében.

Az újonnan szerzett egyenrangúság magával hozta azt is, hogy a szociális munkások képzése és a szakma belső szerveződése nagy lendülettel folytatódhatott és *“1939-től kezdődően a szociális munkás munkakör betöltéséhez a kétéves alapfokú képzés teljesítésén túl, egyetemi fokozat megszerzése is szükséges. Ezzel párhuzamosan megszilárdulnak a terepen lévő szociális munkások szakmai szerveződésai és 1955-ben megalakul a Szociális Munkások Nemzeti Egyesülete (NASW), amely meghatározó szerepet játszott a szociális munka további fejlődésében nem csak nemzeti, de nemzetközi viszonylatban is”* (Szabó 1999:28).

Mindezek mellett érdemes kitekintnünk egy következő szakmai vonulatra is, mely feltétlenül elősegítette a szociális munka nemzeteken átívelő professzionalizációját. Nagyot lépünk vissza az időben, amikor visszanyúlunk Hippokratész több, mint 2400 évvel ezelőtti gondolatához, mely szerint minden görög orvos csatlakozzon egy magas színvonalú szakmai etikai szöveget tartalmazó fogadalomhoz. Talán nem véletlen, hogy az orvosi diagnózis mintájára felépített korai szociális munka képviselője, Mary Richmond volt az, aki szorgalmazta és 1920-ban meg is alkotta a szociális munkások első etikai kódexének kísérleti változatát. Ebből kiindulva sok-sok éves munka után a *Szociális Munkások Nemzeti Egyesülete (NASW)* 1960-ban fogadta el azt az első *Etikai Kódexet*, mely inentől kezdve minden gyakorló szociális munkás számára kötelező érvényűvé vált. A Szociális Munka Etikai Kódexét azóta több alkalommal módosították, de lényegét tekintve állandó és meghatározó etikai jelentőséggel és kötelezettségekkel bír azóta is a szakma művelői számára (Függelék I.).

II.1.4. Helen Harris Perlman és a chicagói iskola

A II. világháború után, a jóléti állam korszakában felerősödtek a jelenkori szociális munkát egyértelműen meghatározó demokratikus alapértékek és az univerzális jogokon alapuló szociális ellátások bevezetése, melyek jó táptalajt biztosítottak a Milford konferencián feltett kérdés megválaszolására, a szakma közös professziójának kialakítására. A keresett közös alap megalkotásának első nagy alakja Helen Harris Perlman (1906 – 2004), gyakorló szociális munkás,

szupervízor, tanár, konzultáns és író, a szociális munka genealógiájának tárgyalásában a következő, méltán kiemelkedő személyisége, aki 1957-ben publikálja a *Social Casework, a problem solving process* című könyvét, mely egy új korszakot és egy új iskolát nyit a szociális munka és ezen belül ez egyéni esetkezelés fejlődéstörténetében. Perlman 7 gyermekes család legidősebb gyermeke, apja gazdag gyárigazgató, aki kifejezetten szimpatizált munkásai szakszervezeti célkitűzéseivel. 1926-ban a Minnesota Egyetemen szerzett angol tanári diplomát, majd Chicagóban, a Jewish Social Service-nél helyezkedett el, mint konzultáns. 1943-ban pszichiátriai szociális munkás diplomát szerzett, és 1945-től a Chicagói Egyetemen szociális esetmunkát oktatott, közben világszerte előadásokat tartott, többek között Kanadában, Angliában, Hongkongban, Írországból, Indiában és Puerto Ricóban.

Perlman, a szakma régvárt integrációjának megteremtése érdekében mind a diagnosztikus, mind a funkcionális iskolából szakembereket hívott meg azzal, hogy üljenek le, és dolgozzanak ki egy új megközelítést. Így született meg a szociális esetmunka módszertanában igen nagy jelentőséggel bíró, mind a mai napig is használt *problémamegoldó modell*, mely a szociális munka különböző célcsoportjai körében általánosan és egyaránt alkalmazhatónak bizonyult. A problémamegoldó modell azt a hiányzó láncszemet alkotta meg, mely a diagnosztikus iskola még használható téziseit és a funkcionális iskola új szemléletét össze tudta kapcsolni, ezzel kezdetét vette a szociális munka fejlődéstörténetének harmadik nagy iskolája, a chicagói iskola.

A chicagói iskola létrejöttét – ahogy ezt már a korábbi iskoláknál is láthattuk – elsősorban a pszichológia tudományának fejlődése hívta elő. A diagnosztikus iskola meghatározó pszichoanalitikus orientációján belül Rank és munkatársai által elindult egy változás, egyfajta kilépés a hagyományos pszichoanalízis túlkoncentrált szemléleti medréből és a figyelem a jelenben élő emberre, a mindennapi élethelyzetekkel való boldogulás hatékonyabb kezelésére terelődött. Ezt a fejlődési ívet integrálta tudásbázisába a funkcionális iskola, mely lehetőséget és táptalajt kínált egy újabb pszichológiai irányzat, az Én-pszichológia szociális esetmunkába történő további integrációjára. Az ötvenes évektől kezdve az Én-pszichológia szociális munkán belüli elsöprő térhódítása újradefiniálta az egyéni esetkezelés fogalmát, annak fókuszában jelentős hangsúlyeltolódást eredményezett. Ennek legmarkánsabb vonulata Parlmennnek köszönhetően az, hogy a szociális munka inntól kezdve egységes és harmonikus szemléleti keretben kezeli a kliens múltját, jelenét és új elemként a jövőjét, a jövőbeni céljait, vágyait, elképzeléseit is. Az egyéni esetkezelés verbális eszköztárának újabb építkezéséből következik, hogy az egyéni esetkezelés a múltban kialakult mentális és szociális problémák megértésére, azok jelenben megnyilvánuló hatásainak praktikus és pragmatikus kezelésére, illetve az egyéni esetkezelés folyamatának jövőbeni kivetüléseire egyidejűleg fókuszál. A chicagói iskola érdeme,

hogy egy átfogó *múlt-jelen-jövő* szemléleti keretet dolgozott ki, illetve egy, a mai napig is időtálló problémamegoldó-modellt hozott létre a szociális munka elmélete és gyakorlata számára, melyek a szociális munka közös alapjainak és sajátosan önálló módszertanának újabb mérföldkövét jelentik.

II.1.5. Herriett M. Bartlett és az általános szociális munka

Ezzel el is jutottunk a szociális munka professzionalizációjának Perlman után következő, méltán nagy alakjához, Herriett M. Bartlett-hez. Bartlett életének alakulásáról, szociális elhivatottságának családi beágyazottságáról érdemi információ nem található, szakmai életútjáról azonban annál gazdagabb források állnak rendelkezésre. Tanulmányai során számos szakirányú végzettséget szerzett: 1918-ban szociális tudományokból alap, majd 1927-ben szociológia mesterszakos képzést szerzett a Chicago Egyetemen. Tanulmányaival egyidejűleg és azok befejeztével, közel 20 évig dolgozott Massachusetts város közkórházában, eleinte esetmunkásként, szupervízorként, majd konzultációval is foglalkozott. Munkája mellett több kórházi kutatást végzett, tanított a Dél-Karolinai Egyetemen, számos publikációja jelentetett meg, elnöke volt az *Amerikai Kórházi Szociális Munkások Szövetségének* és 1969-ben a Bostoni Egyetemen doktori címet szerzett.

Bartlett munkásságát meghatározó szakmai és társadalmi kontextust azzal érdemes kezdenünk, hogy *“A II. világháború utáni nagy felvirágzás csúcspontján – az ötvenes évek végi, hatvanas évek eleji Amerikában – nem csak a döntéshozók, politikusok, hanem az egész társadalom szembesülni kényszerült azzal, hogy a világ leggazdagabb országában – amelyik megnyerte a háborút, mégpedig úgy, hogy területén nem voltak harcok – nagy számban élnek szegény emberek”* (Hegyesi, 2009:173). A hatvanas, hetvenes évek társadalmi-politikai mozgásait a Kennedy-érában kibontakozó liberális áramlatok, majd a liberalizálódó társadalomban egyre inkább megfogalmazódó társadalmi kérdések kiéleződése határozta meg. Egyfelől megjelennek azok a progresszív kormányzati erőfeszítések, melyek a szociális ellátások fejlesztésével, a humánszolgálati rendszer gyors felfutásával próbálták kezelni a társadalmi problémákat, másfelől a liberális polgári értékek megerősödésével egyre nagyobb méreteket öltött a társadalmi-politikai ellentmondásokkal szembeni civil ellenállás is. A szociális munka, mely érzékenyen követi a társadalmi-politikai folyamatokat, ezek nyomán, ezekben az években kezdte újrafogalmazni helyét és küldetését a társadalomban, ezzel elérte gyakorlati fejlődésének

csúcspontját, növekedése, társadalmi szerepvállalása eddig soha nem látott méreteket öltött és meghatározó társadalmpolitikai eszközzé, értékévé vált.

Bartlett új megközelítése szerint a szociális munka fókusza kitágul a szociálpolitika által felkínált mozgástér alakítására és a közösségi források megerősítésének irányába. Az új megközelítésben az állami felelősségvállalás lényegesen nagyobb hangsúlyt kap és a szociális munkás már úgy jelenik meg, mint a kliensrendszer, illetve *klienscsoportok szükségleteinek, érdekeinek közvetítője, képviselője*, aki hidat épít a társadalmi közösségi forrásrendszerek felé és *facilitálja* a hiányzó források megteremtését. A hetvenes években a szociális munka így elsősorban, mint alkalmazott szociálpolitika jelenik meg, és intervenciós stratégiáiban a társadalmi, közösségi beavatkozások kapnak központi helyet. *“E korszak másik fontos jellemzője a szociális munka radikalizációja, amely a hetvenes évek elején elsősorban egyfajta politikai radikalizációt jelent, melynek nyomán a szociális munka, mint a társadalmi lelkiismeretet ébren tartó, politizáló mesterség jelenik meg és részt követel a szociálpolitika formálásában”* (Szabó, 1999:54-55). A szociális munkás ebben a kontextusban nem válik politikussá, hanem új elemként a szociális munkás érdekvédelmi szerepének és tevékenységének szociálpolitika irányába ható kiterjesztése válik láthatóvá. Többek között ez a kiterjesztés vezetett Bartlett *általános szociális munka fogalmához*, mely *“magában foglalja nem csak azt, hogy a szociális szakember minden terepen (idősgondozás, munkanélküliség, gyerekvédelem, hajléktalan-ellátás, szenvedélybetegség stb.) megállja a helyét, minthogy mindenhol tudja használni az esetkezelés módszertanát, hanem azt is, hogy tudása általános és tudományosan megalapozott. Ezzel a tudással a jól képzett szakember értelmezni tudja a szociális munka minden helyzetét, színterét, s azokra cselekvő választ tud adni”* (Hegyesi, 2009:171).

A cselekvő válaszok megtalálásához Herriett Bartlett: *Common Base Of Social Work* (1970) című, mindössze 200 oldalas könyve szolgál alapul. A szerény terjedelmű, de annál gazdagabb jelentéstartalommal bíró munkából a mai napig is táplálkozunk. Az *általános szociális munka* koncepciójának bevezetéséből következik a szociális munka *esszenciális elemeinek (érték - tudás - intervenció)* megalkotása is, mely elemek azóta is vezérlik, inspirálják a szociális munkások központi tevékenységét, ezzel együtt e disszertáció megírását is.

II.1.6. Allen Pincus, Anne L. Minahan és az erőforrásrendszerek

Bartlett után jutunk el a szociális munka genealógiájának újabb mérföldkövéhez, Allen Pincus és Anne Minahan: *Social work practice, Model and Method* (1973) című könyvéhez, akik elsőként vezetnek be a szociális munka módszertanába a *rendszerelmélet* fogalmát.

A szerzőpáros első tagjáról Allen Pincusról szinte semmilyen adat nem lelhető fel, mindössze annyit tudunk róla, hogy professzorként tevékenykedett a Wisconsin-Madison Egyetem Szociális Munka Tanszékén¹, míg a szerzőpáros másik tagjáról Anne L. Minahanról (1925 - 2005) ennél lényegesen többet lehet tudni. Minahan elsősorban kutatói, írói és tanári tevékenységével alkotott maradandót a szociális munka számára, számos egyetemen professzorként dolgozott, aktív tagja volt Szociális Munkások Nemzeti Egyesületének és az egyesület gondozásában megjelenő folyóiratot szerkesztette, valamint főszerkesztője volt a *Szociális Munka Enciklopédiája* c. kiadvány.²

Munkásságukra, a rendszerelmélet beemelésére ható társadalmi és szakmai csomópontok tárgyalásakor a hetvenes évek után eljutunk a nyolcvanas évekig, amikor is a radikális áramlatok ereje megtört és egy gazdasági-társadalmi restrukturáció nyomán visszalépés történt a konzervatív irányba. *“A tapasztalat az lett, hogy a fundamentális változások szintjén a döntések a politikai-gazdasági folyamatok összjátékában alakulnak gyakran úgy, hogy a szociális szakemberek szempontjai ebből kiszorulnak”* (Szabó 2000: 18-19). 1979-ben Nagy-Britanniában, illetve 1980-ban az Egyesült Államokban hatalomra került Margaret Thatcher miniszterelnök, illetve Ronald Reagan elnök éppen az általuk túlméretezettnek, vagyis túl drágának és alacsony hatásfokúnak értékelt jóléti államot kritizáló programjukkal nyerték meg a középosztály és természetesen az adók csökkentését mindig is igénylő gazdagabb rétegek szavazatait. Az angolszász reform alap gondolata szerint a csökkenő állami forrásokat majd a társadalom pótolja. *“Jóval kevesebb állami forrás, csökkenő jogosultságok és növekvő állami és önkormányzati szelektív rendszerek, továbbá a terjedő nonprofit intézmények rajzolják meg azt a területet, melyek határai között a szociális munkások szakmai munkájukat végezték”* (Hegyesi-Kozma 2002:26-27).

¹<https://socwork.wisc.edu/allen-pincus>

II.1.7. Beluah Compton, Burt Galaway és az ökológiai rendszerperspektíva

A szociális munka gyakorlatát tekintve forrásokban és lehetőségekben meglehetősen szűkülő korszakban úgy tűnik az elméleti építkezés az, ami jelentős eredményeket hoz a szakma professzionalizációjának genealógiájában. A következő szerzőpáros, Beluah Compton és Burt Galaway (1989): *Social Work Processes* c. munkája elsősorban az ökológiai rendszerperspektíva hatására publikált mű. A több, mint 700 oldalas tankönyv ma is az amerikai szociális képzések egyik legismertebb és legnépszerűbb alapforrása.

A szerzőpáros első tagja Beulah Compton 1919-ben született, 1941-ben szerzett BA fokozatot az Illinois Wesley Egyetemen, majd MA fokozatot az Indiana Egyetemen 1951-ben, és végül a Chicago Egyetemen 1971-ben doktorált. 1952-től majd 30 éven át tanított Minnesota Egyetemen közben multiproblémás családokkal foglalkozott a gyakorlatban. 1981-ben az Indiana Egyetem professzora, majd a Szociális Munka Iskola dékánja lett. Számos könyvet és cikket írt a gyerekvédelemről és a szociális munka folyamatáról és több szakmai társulás tagja.³

A másik szerző, Burt Galaway emeritus professzor a Manitoba Egyetem Szociális Munka Karán, Kanadában. Korábban a Minnesota Egyetemen dolgozott, számos kutatást végzett és számos cikket publikált a nevelőszülői gondoskodásról, a helyreállító igazságszolgáltatásról és az általános szociális munka gyakorlatáról. Galaway 27 éves saját nevelőszülői tapasztalatokkal is rendelkezett és megszervezett néhány nevelőszülői gondozó szolgálatot.⁴

A szerzők munkájának külön érdekessége, hogy nem csupán módszertani integrációra törekedtek, hanem kísérletet tettek arra, hogy a segítség módszertanát a Bartlett-féle általános szociális munka egészébe illesztve mutassák be, így e könyv valójában egy átfogó szociálmunka-elméleti és módszertani tankönyv. Ha munkájuk forrásait nézzük, akkor világosan láthatjuk, hogy az általuk alkalmazott praxis-modell alapvetően egy problémamegoldó modell, mely Perلمان hatására utal. *“A rendszerszemléletű gondolkodás keretében megjelenő problémakezelési stratégiák több rendszerszintet érintő beavatkozásokkal, a források és támogató rendszerek együttes felhasználásával egy igen jól látható és követhető praxis-modellt körvonalaznak a strukturált, aktív segítő munka idői és hatékonysági előnyeit érvényesítve”* (Szabó 1999:98).

²[http://www.secfac.wisc.edu/senate/2006/0501/1908\(mem_res\).pdf](http://www.secfac.wisc.edu/senate/2006/0501/1908(mem_res).pdf)

³<http://special.lib.umn.edu/findaid/xml/sw0266.xml>

⁴<http://galawayfoundation.org/about.php>,

Ez azt is jelenti, hogy Perlman problémamegoldó modelljét a szerzőpáros különösen a *szerződéskötési és végrehajtási szakasz* elemeivel egészítik ki, mely Perlman modelljéhez képest lényegesen bővebb és a kor szempontjaihoz jobban alkalmazkodik, átfogóbb, hatékonyabb és gyakorlat orientáltabb. A szerzőpáros munkájának további igen lényeges jelentősége, hogy az általuk leírt rendszerszemléletet új elemként az ökológiai szemlélettel, a személy és a környezet kölcsönös kapcsolatával, azok komplex és dinamikus egymásra hatásával gondolják tovább.

II.1.8. Gerard Egen és a lehetőség-kibontakoztatás

A kilencvenes években és napjainkban is tovább folytatódik a szociális munka számára már a nyolcvanas években megtapasztalt egyre szűkülő gazdasági erőter. Szakmánk részéről ennek szükségszerű következménye az elméleti építkezéshez történő további visszavonulás, melyben Gerard Egen (2011): *A képzett segítő* című munkája méltán alkalmas lehet arra, hogy az ezredforduló szociális munkájának kihívásaira, elsősorban a szakmai kiválóság mibenlétére adjon további cselekvő válaszokat.

De nézzük először a szerzőt. Gerard Egen pszichológus, a Chicagói Loyola Egyetem emeritus professzora, számos könyv szerzője, érdeklődési területe elsősorban a konzultáció, a coaching és a tanácsadás. A *Képzett segítő* című könyvének olvasásakor nem lehet nem észrevenni a korábban tárgyalt funkcionális iskola és chicagói iskola fejlődési ívét, szellemi örökségét, valamint a Rogers féle humanisztikus iskolából kiinduló jelenkori új pszichológiai irányzat, a pozitív pszichológia markáns hatásait. Egen alkotásában a személyközpontúság, a kliensorientáció és az egyénre szabott bánásmód kap prioritást, új elemként pedig mindez kiegészül a pozitív pszichológia téziseinek integrálásával, melyek együttesen erősítik meg a segítő szakma alapvetően tradicionális értékorientációját.

Elsőként nézzük a kontextust. Az egyre szűkülő gazdasági erőterben kényszerűen felerősödik az a Richmond idejében kiteljesedett gondolat, hogy ki is a felelős az állampolgárok jólétéért? Maguk a polgárok, esetleg közösségeik vagy az állam, amely ezt a felelősséget csak korlátozottan kívánja vállalni, de legalábbis hol húzódik meg az önfelelősség és a közfelelősség határa? A válasz egyértelműen a már jól ismert érdemes és érdemtelen szegénység etikai-morális szemléletű kategóriáinak visszatérésében tapasztalható és abban a kettősségben, mely az egyik oldalon a segítő szakma korlátozott, önmaga számára is kényszerű visszalépést jelentő társadalmi küldetésében, csökkenő társadalmi szerepvállalásában, a másik oldalon pedig a szakma kliensek felé meglévő etikai kötelezettségében jelenik meg. *“Az egymással ellenkező*

irányba ható kényszerek azt eredményezték, hogy újra feléledt a radikális szemlélet, de a korábbiaknál sokkal kritikusabb és sokkal nyíltabb társadalmi akciók és szerveződések formájában, valamint azt is, hogy a segítő szakma visszafordult erős alapjaihoz, saját módszertanához és az ebből fakadóan egy újfajta elméleti építkezéshez. A figyelem központjába így az oppressziót elutasító újradikalizmus és a szociális munka pszichoszociális megközelítéséhez kapcsolódva a szakmai kiválóság mibenléte került, ahol újra értelmeződik a klienscentrikus megközelítés és a szociális munka művészeti jellemzőinek körülírása” (Hegyesi-Kozma 2002: 33-34).

E helyen történeti és társadalmi oldalról lezárjuk, szakmai oldalról azonban fókuszában mélyítjük azt a diskurzust, melyben a szociális munka és azon belül is az egyéni esetkezelés Bartlett-féle esszenciális elemeinek genealógiája az elmúlt 100 évben alakult. A következő alfejezet tárgyalását a *tudásbázissal* kezdjük, majd az *intervencióval*, vagyis a *gyakorlattal*, folytatjuk és az *értékekkel* zárjuk a gondolati ívet, hogy mindebből egyértelműen körvonalazódjék a szociális munka esszenciális elemeinek fogalomépítkezése, melyek aztán visszahatnak a kliens és a szociális munkás elmúlt 100 évben bekövetkezett szerepmetamorfózisára is.

II.2. Tudásbázis genealógiája

Az itt következő alfejezet fő hangsúlya a definíciókon, a fogalmak építkezésén, az új verbális elemek létrejöttén és azok többletjelentéseinek vizsgálatán, illetve a más tudományoktól átvett és alkalmazott ismeretek bemutatásán, és nem utolsósorban a szociális munka által létrehozott, önálló tudáselemeken van. Arra a kérdésre keressük itt a választ, hogy milyen tudás és ismeret áll a szociális munka, így az egyéni esetkezelés tudásbázisának fókuszában, hogy mit is jelentett egykor, hogyan fejlődött és mit jelent ma az egyéni esetkezelés fogalma?

A szerzők által megjelenített tudáselemek gazdagon tartalmaznak értékelemeket is, hiszen a szakma esszenciális elemeit nem lehet egymástól élesen elkülöníteni, azok egymásból építkeznek, egymással összefüggenek és kiegészítik egymást.

Mary Richmond 1917-ben publikálta a *Social Diagnosis* című értekezését, akkor, amikor az Egyesült Államokba bevándorlók tömegei érkeztek és eddig még nem tapasztalt munkanélküliség, valamint szegénység alakult ki. A szegénység kezelésében a szociáldarwinizmus filozófiája biztosított kész képletet.

Richmond elsőként alkotta meg azokat a fogalmakat, (*szociális bizonyíték, szociális esetkezelés, első interjú, szociális diagnózis, kórházi szociális munka stb.*), melyek alapjaiban, vagy kisebb

változtatásokkal a szociális munka retorikai alapját képezik ma is. *“A szociális munka közös tudását, ismeretanyagát, illetve ezek változásait a gyakorlat évtizedei hozzák magukkal”* (im:5) állítja Richmond, ezzel előrevetíti mai ismeretünket, mely szerint a szociális munka a társadalomban zajló folyamatokra érzékenyen reflektáló, vagyis állandóan változó professzió. Annak érdekében, hogy a szakma professzionális legyen, Richmond szerint a *“gyakorlatból jött legjobb standardok kritikai analízisét célszerű alkalmazni”* (im:25).

A szociális esetmunka Richmond definíciója szerint *“az egyének, családok, valamint a tömegek élethelyzetének javítása, ahol a társadalmi szociális reform és az egyéni szociális esetmunka szükségszerűen együtt haladnak”* (im:25). Richmond definíciója a jelenkorban is megállja a helyét, a *társadalmi szociális reform* verbális elemét azonban, mint látni fogjuk egy későbbi szerző, Bartlett tölti fel élő tartalommal. Richmond szerint a szociális munka még csupán arra hivatott, hogy *“segédje legyen az orvostudománynak, az oktatásnak és a jogtudománynak”* (im: 26). Véleménye szerint mindhárom szakterület alapvetően módosítja a szociális esetmunkát és a szociális munka is módosítja azokat, azaz kölcsönhatásban állnak egymással. Ezzel együtt Richmond szerint *“a szociális munka saját megközelítéssel, módszerrel rendelkezik, mely sokat merít a jogtudományból, az orvostudományból, a történelemből, logikából és a pszichológiából”* (im:50). A szociális munkát *“új tudományágnak nevezi, mely éppen olyan mint a többi”* (im:27). Ez az a tudománytörténeti pillanat, amikor a szociális munka először próbál „behatolni” az akadémiai mezőbe, felhasználva ehhez az akkor már évszázadok óta bevett tudományterületeket, mint az orvoslás vagy a jog. E meglehetősen merész intenció alapvetően „alázat-alapú” logikában jelenik meg, miszerint elsősorban a fent említett tudományterületek segédjeként kíván tudományos legitimitást szerezni.

Richmond szerint a *baráti látogatók* legfőbb tevékenysége a *szociális bizonyítékok gyűjtése*, melyek *“tartalmazzák az összes személyes, valamint családtörténeti tényeket és jelzik az adott kliens szociális problémáit”* (im:50). A szociális diagnózis ennek alapján kísérletet tesz arra, hogy az adott *“személy szociális helyzetét és személyiségét a lehető legpontosabban leírja, majd kezdődik a kritikai vizsgálat, a bizonyítékok egymással történő összehasonlítása, végül mindezek értelmezése és a szociális nehézségek definiálása”* (im:62). A szociális bizonyítékok gyűjtése és a szociális diagnózis felállítása – ne feledjük – annak érdekében történt, hogy a baráti látogatók számára az érdemesség, vagy érdemtelenység morális különbsége egyértelműen nyilvánvalóvá váljon, így a tudományosság igényességével Richmond megfogalmazza, hogy *“a felállított szociális diagnózisnak ellenőrizhetőnek kell lenni”* (im:63).

A *szociális bizonyítékok* gyűjtésének folyamatát Richmond *első interjúnak* nevezi. Ennek vezérfonalát *“a tények, mint források jelentik, melyek közt a kliens reményei, terveit, attitűdje az*

élettel kapcsolatban” (im:132) is megjelennek. Richmond a kliens reményeinek és terveinek tényként, forrásként történő megjelenítésével távlatokat nyit az egyéni esetkezelés diskurzusában annak ellenére, hogy állítása hosszú évtizedekre feledésbe merül, és majd csak az 50-es években Perlman fejt ki részleteiben és rögzíti méltó helyen az egyéni esetkezelés fejlődéstörténetében.

A *szociális bizonyítékok* az adatgyűjtés forrásai, vagyis az érdemesség, vagy érdemtelenység megállapítását szolgáló tények. Az első ilyen forrás, ahogy nevezi *belső forrás*, vagyis *a család, a rokonok*, ahol a szerző a *család kohéziós erejének vizsgálatára* hívja fel a figyelmet és arra, hogy *“a családtörténet feltérképezésének elhanyagolása az egyéni esetmunkát szétmorzsolhatja”* (im: 158). Az adatgyűjtés következő forrástípusa a *külső források*, mint *“a szociális intézmények, egyházak, orvosok, egészségügyi intézmények, korábbi és jelenlegi szomszédok, munkatársak, rokonok, a korábbi és a jelenlegi munkatársak, az iskola, a barátok és az egyéb társadalmi kapcsolatok tartoznak”* (im:179). Az iskola, mint forrás jelentősége Richmond szerint abban áll, hogy *“a tanár az egyik legjobb szociális szemtanú, aki nélkülözhetetlen szerepet játszik a hiányosságok felfedezésében és mérésében”* (im:179). A pontos diagnózis felállításához ugyanakkor *“az otthon felkeresése is szükséges”* (im.234), valamint a *“munkahely”* (im:252) meglátogatása is. A *külső források* között említi még Richmond a *“dokumentációs forrásokat (hivatalos iratok, rendőrségi jegyzőkönyvek stb.), mint az adatgyűjtés során leginkább bizonyító erejű objektív tényeket”* (im:272), majd a *szomszédokat, akikkel az elfogultság okán óvatosan kell bánni. Itt inkább az a lényeges, hogy milyen a ház, amiben élnek, az utca, a közösség, a lakókörnyezet ellátottsága stb., de a környékbeli zöldséges, vagy a fodrász úgyszintén szerepet játszhatnak az adatgyűjtésben”* (im:283). A szociális diagnózis tehát tényszerűen a szociális élethelyzet lehető legpontosabb leírását igyekezett megvalósítani, a jó diagnózis Richmond szerint *teljes és világos*, mindazon tényezők, melyek a problémát okozták, és ezért aztán maga a probléma is, *egyértelműen definiált*. Összességében a szociális diagnózis feladata, hogy *“a várható bizonytalanságokkal, nehézségekkel és a rendelkezésre álló segítségekkel együtt kijelölje a kezelés jövőbeni irányát”* (im.363), vagyis a segélyezést és a jószándékú tanácsadást, vagy helyette a rendészeti eszközök alkalmazását.

Richmond könyvének zárszavában kritikára, további diszkusszióra invitálja a témában érintetteket. A lassan 100 évvel ezelőtti felhívásnak eleget téve megfogalmazható, hogy Richmond szociális diagnózisa a kor szelektív szegénygondozásának megfelelően, az akkori szociológiai, orvos- és jogtudományi ismeretek mentén pontosan, a jelenkor számára azonban céltévesztő irányultsággal indult el a szociális munka genealógiájában. A *szociális diagnózis* tudományos igényességéhez nem férhet kétég: a pontosan definiált *tények*, vagy *szociális*

bizonyítékok kutatása, azok *kritikai vizsgálata*, majd a *bizonyítékok egymással történő összehasonlítása*, végül mindezek *értelmezése és a szociális nehézségek definiálása* ma is alkalmazott módszer. Ezek mentén nem lehet nem észrevenni a párhuzamot Richmond és kortársa, Max Weber munkássága között. Richmond által *kritikai analízisnek* nevezett módszer a Weber által megfogalmazott „*tények gondolkodó rendezésével*” állítható párhuzamba, míg a Richmond-i *források*, szakmai standardok, a weberi „*ideáltípusok*”-kal mutatnak hasonlóságot. Richmond intelmei a „*részrehajlásról*”, az „*előítéletről*” és a „*hitvalláson alapuló jogtalan előfeltételezésről*” (im:100) pedig a weberi „*objektivitás*” nélkülözhetetlenségét idézik a tudományos munkában. Végző kritikaként cáfolnunk kell Richmond azon állítását, melyben a szociális munka arra hivatott, hogy „*segédje*” legyen az orvostudománynak, az oktatásnak, vagy a jogtudománynak. Jelenkori tudásunk szerint a szociális munka sokkal inkább arra hivatott, hogy önálló eszköztárával, módszereivel és célkitűzéseivel a társtudományok eredményeit alkalmazza, azokat sajátjával kiegészítse és az állandóan változó valóságban Weber után: „*új módszerrel, új probléma nyomába eredjen, ezáltal is új és jelentékeny szempontokat feltáró következtetéseket fogalmazzon meg*” (Weber 1998:25).

A szociális munka tudásbázisának tárgyalásához Virginia Robinson 1930-ban publikált *Changing Psychology in Social Casework* című alkotásával járul hozzá. Ahogy az előző alfejezetünkben láthattuk, Robinson a settlement-mozgalom híveként erős elkötelezettséggel rendelkezett a szociális problémákkal küzdők iránti, ahol a morális, szociáldarwinista felfogás már a múlté, az emberről alkotott kép pszichológiai alapon fogalmazódik meg, mely által lényegét tekintve új, funkcionális irányt jelöl ki a szociális munka tudásbázisának genealógiájában. A szerző nem meglepő módon éles kritikával illeti Richmond téziseit.

Robinson szerint „*1930-ban az egyéni esetkezelésben az esetkezelő és a kliens közötti kapcsolat teljesen más volt, mint 1880-ban, mint 1900-ban, vagy 1920-ban. Ezekben az években a személyiségről alkotott tudás növekedett és nem csupán a megértésben, hanem a kapcsolat kapacitásában is. Az elmúlt években a különböző társtudományok jóvoltából egyre nagyobb tudásanyag áll rendelkezésre a személyiségről. E tudásanyag egyre inkább közkinccsé vált, hiszen a pszichológiai ismeretek széleskörű terjedése jelent meg az irodalmon, az oktatáson és a szociális munkán keresztül, ami új szintjét jelenti a személyiség fejlődéséről alkotott képnek, magasabb szintjét az öntudatosságnak és nagyobb kapacitást abban, hogy a másik embert, mint önálló, autonóm egyént érzékeljük*” (im:XIV.).

A szociális esetmunka definiálásakor Robinson idézi a *New York School of Social Work* igazgatóját, Porter R. Lee-t, aki 1911-ben az esetmunka szociális funkcióját, „*a nagy problémák kisebb egységekbe történő szétDarabolásában, az ezekkel való hatékony és átfogó*

foglalkozásban“ (im:15) határozta meg. Lee, ma is irányt mutató módszerét Robinson *“az esetmunka esszenciális módszerének nevezi”* (im:15), majd továbbgondolja és kiterjeszti a maladaptív viselkedések területére. Úgy fogalmaz, hogy *“először a viselkedést kell megérteni, csak aztán lehet kisebb egységekbe szétdarabolni és azokat kontrollálni, a megértésben pedig azokkal a tudományokkal kell együttműködni, melyek az emberi viselkedést tanulmányozzák és interpretálják”* (im:15). Elsőként emeli ki a szociológiát, mely értelmezése szerint *“az emberi viselkedés tesztelését, illetve az egyéni különbségek feldolgozását, tanulmányozását szolgálja”*, majd kiemeli a pszichológiát, a *“szexualitás hatásának megértését”*, végül megállapítja, hogy az *“egyéni tényezők mellett a környezeti faktor is fontos a szociális munkában”* (im:26). A környezeti faktor egyéni esetkezelésben megjelenő lényegének kibontása itt még várat magára, Robinson a kliens pszichológiai megértésében mond újat. Állítása szerint *“az egyén megértésben fizikai megjelenése, mentális állapota és személyisége játszik fő szerepet”* (im:27), ezzel éles kritikát fogalmaz meg Richmond szociális diagnózisában elképzelt megismerés irányultságáról és azt új, igen lényeges fogalmi keretbe helyezi át: *“a szociális munkás kliensének mentális státusza szerint, és ne a viselkedési mintája alapján alkosson képet”* (im:27).

A szociális munka tudásbázisának genealógiájában Robinson szerint a pszichológia mellett jelentős szerepet játszik pszichiátria is. *“1919-ben, Atlantic City-ben tartott szociális munka nemzeti konferenciáján felismerésre és megállapításra került, hogy a szociális munkának óriási szerepe van a mentálisan sérült emberek békességben tartásában. Innentől kezdve az látható, hogy a különböző pszichiátriai intézményekben jelen lévő három szakterület, a pszichiátria, a pszichológia és a szociális munka már együtt, egymás tevékenységét kiegészítve működnek”* (im: 32). A Richmond által kijelölt segéd szerep e helyen már meghaladottá vált.

Robinson hiányolja Richmond téziseiből Freud gondolatainak beemelését, *“pedig ismerhette azokat”* (im:39). Szerinte *“Richmond a saját hitét, meggyőződését írta akkor, amikor a szociális diagnózist, mint a szakmai munka olyan standardját mutatta be, melyet minden szociális munkásnak ismernie kell”* (im:40). A Richmond-i kezelés eljárás módjának hiánya, valamint a pszichológia és a pszichiátria tudományos eredményeinek nélkülözése azzal jár, hogy az esetmunkások hajlamosak a Richmond által felvázolt egész koncepciót és eljárást *“figyelmen kívül hagyni, mert az már nem adekvát az ő célkitűzéseikhez”* (im:42). Richmond adatgyűjtésének eredményeit elismerve Robinson kijelenti, *“hogy ez az akkori időszak álláspontja volt”* (im:42), majd továbbgondolja azzal, hogy *“a szociális esetmunkában, amilyen akkurátusan csak lehetséges a kliens természetét kell megismernünk, a viselkedését, cselekedeteit, magatartását kell tanulmányoznunk, megfigyelnünk és összevetnünk a mások megfigyeléseivel. A kliens interpretációját meg kell, hogy előzze egy objektív tanulmányozás.*

Először azt kell tanulmányoznunk, hogy milyen az egyén, utána azt, hogy hogyan éreznénk, és mit tennénk az ő helyében. Gyakran a megértés a legtöbb, amit a klienseinknek adhatunk” (im: 56). E lényeges és életszerű kijelentésében Robinson az esetkezelés kényszerű kompetenciahatárain túl itt a még nem ismert empátia fogalmát vetíti előre, mely a későbbiek folyamán a korszerű egyéni esetkezelés genealógiájának egyik meghatározó minősége lesz. A *megértés* új verbális pszichológiai elemének diszkuszióját azzal folytatja, hogy Richmond nem fektetett nagy hangsúlyt a családi események tanulmányozására, pedig ezek hasznosak az egyén jobb megértésében. Megfogalmazása szerint *“az egyén nem kezelhető a családi vonatkozásai nélkül, hasonlóképpen a család sem kezelhető az ő tagjai nélkül, mert egyetlen személy sem igazán egyetlen”* (im:57). Robinson állításában ismét előrevetíti a szociális munka egyik új tudáselemét, a rendszerszemléletű megközelítést, melynek jelentéstartamát egy következő szerzőtől ismerhetünk meg.

Az egyéni esetkezelés gondolkodásmódjáról megállapítja, hogy *“az, mint más tudományos gondolkodás szelektív és interpretatív, vagyis az esetkezelőnek meg kell tanulnia meglátni és összehasonlítani a tipikust, de ezt a logika és a meglévő szakirodalom bázisán és nem a saját elgondolása alapján”* (im:65). Kijelentéséből következik, hogy Robinson és az általa képviselt funkcionális iskola is a Weber-i *objektivitás*, a Richmond-i *előítélet mentesség* és a szociális munka tudományos alapjának fenntartását követi, azonban a Richmond által megfogalmazott szociális esetmunka gazdasági, szociológiai és filantróp trendje után a fő szerep már a pszichológiai ismeretekre helyeződött át. Az új pszichológia során *“a szociális esetmunka kiemelkedő fejlődése egyrészt az egyén friss megbecsüléséből fakad, másrészt abból a késztetésből, mely a megértésére, és a vele való munkára irányul, melynek során az egyéni esetmunka sokkal szabadabban tud fejlődni és fejlődésének új trendje párhuzamosan halad a tudomány fejlődésének trendjével”* (im:66).

A kórházi szociális munka *“felhasználja az orvosi és a szociális tudás különleges tartalmait, így megfontolása első körben a kórházi problémákon van, majd a szociális terv elindításán”* (im:73). Az itt megfogalmazott *szociális terv* tulajdonképpen a Richmond-féle hiányzó *kezelés* továbbgondolásából származik, mely az egyéni esetkezelés korai fogalmának tekinthető.

A kórházi szociális munka korai specializációja lényeges tényező a szociális munka genealógiájában, ugyanis a pszichiátriai szociális munkában az esetkezelés *“a pszichiátria eszközevé fejlődött”* (im:73), mely *“folyamatosan stimulálja az esszenciális problémák új definícióit, a problémák és a módszerek a pszichiátriai munkában és az egyéni esetmunkában hasonlóak”* (im:74). Robinson azon az állásponton van, hogy a szociális munka specializált területeinek nagy előnyére válna *“egy közös alap felismerése, mely az esetmunka minden egyes*

területén alkalmazható lenne” (im:75). Az itt felvetett specializáció kontra közös alap distinkciója Robinsontól kezdve – amint azt látni fogjuk – a szociális munka tudásbázisának további diskurzusában visszatérő elem lesz annál is inkább, mert az oktatás területén tovább folytatódik a specializáció: “1922 és 1923 között a Pennsylvania School of Social Work kurzusokat indít a családi esetmunka, gyermekjólét, oktatási és pályaválasztási tanácsadás, kórházi szociális munka, pszichiátriai szociális munka területein, ahol folyamatos erőfeszítések történtek a specializált területeken történő esetmunka közös alapjának felismerésére és hangsúlyozására” (im:76). A 30-as években “az esetmunka gyakorlata már más professzionális szolgáltatásokkal szövetségben működik, része a kórházak programjának, része a pszichiátriai klinika szolgáltatásainak, beolvadt az iskolai programokba és a bíróságok munkájának is fontos része lett. Ezek a szociális esetmunka specializált területei, melyek közös, általános célt és technikát mutatnak” (im:77). Ilyen általános, közös cél és technika lehet Robinson szerint, hogy az esetkezelés központjában lévő egyének és családok “olyannyira megfontoltá, adekváttá és önfenntartókká válhassanak, amennyire csak lehetséges számukra” (im:79). Az itt megfogalmazott önfenntartóvá válás legjobb tudásunk szerint ma már a szociális munka végcélját jelenti.

Robinson további új fogalma a *feljegyzés*, mely “tudást ad nekünk a kliens saját történetéből felépülő viselkedési mintázatairól, valamint felhívja a figyelmet a kliens berendezkedésének korai megértésére” (p.144). A Richmond-féle első interjú szociológiai-gazdasági megközelítéséről Robinson *feljegyzésében* az emberről alkotott kép már sokkal inkább a család és benne az egyén pszichológiai szempontjaira terelődik át, úgy mint “az egyén fizikai és mentális megjelenése, az eredeti adottságai, tehetsége, attitűdjei, a közte és a szociális miliője közötti összjáték, kölcsönös hatás, a szabadidő és a foglalkoztatás, valamint saját kapcsolata a családjával és a család kapcsolata a környezeti helyzetükkel” (im:62). Ennek megfelelően a *feljegyzés* új verbális eleme a *családi esettörténet*, mely “az egyes családtagok analizisévé vált, az ő kapcsolati interakciójukkal és szociális környezetükkel foglalkozik. Az esetkezelés központjába új elemként a személy került, habár a családi esetmunkában a család továbbra is lényeges része a kezelésnek. Manapság azonban – állítja Robinson – a *feljegyzés tartalma sokkal gazdagabb és teljesebb, az attitűdök, a viselkedés és a kapcsolatok részleteivel egészül ki, a feljegyzésben minden egyes gyermek a családban egyénileg jól karakterizált az ő személyes különbségei által, melynek része a kora gyermekkor, a viselkedési minta és a karakter” (im:95-96).*

Robinson fogalomépítkezése által a szociális munka számára az ember megismerésének új, elsődleges eszköze tehát a pszichológia lett, ahol “az első és legjelentősebb tény az egyén saját története, melyet kiegészíthetnek a közvetlen családjából gyűjtött, majd a tágabb környezetéből

származó adatok” (im:97). Kijelentésével a *szociális diagnózis* megismerésének eljárás módját e ponton meghaladja és leszögezi, hogy az esetmunkások érdeklődésének központjába az *“egyén dinamikája, attitűdjeinek hajtóereje, és az került, hogy hogyan használja ezeket. Középpontban tehát az ember és a szituáció, más szóval az egyén saját realitása áll”* (im:98). Elméletileg érdekes lehet összegyűjteni az egyén teljes személyes és szociális történetét, de ahogy Robinson fogalmaz, *“a történetnek gyakorlatilag nagyon kevés relevanciája van a kezelésben, azonban nem szabad elhanyagolni* (im:103).

A szociális munka genealógiája *“az elmúlt 10 évben nagy kiterjedést és életerőt mutatott. Új kifejezések jöttek létre, mint pl. esetfeljegyzés, esetbizottság, esetfelügyelő és esetgondnok, ezzel párhuzamosan változtak az esetmunkások személyes kifejezései és szóhasználatuk, valamint konferenciák sorozata és az egyre specializálódó képzések is mind hozzájárultak a még áthatóbb és még koncentráltabb gondolkodásban a szociális esetkezelés módszeréről és filozófiájáról”* (im: 106). Ennek tükrében Robinson által az egyéni esetkezelés korai új célja a *“családi élet helyreállítása, a környezet újraigazítása, vagy a kliens újra hozzáigazítása saját környezetéhez, az egyénben rendelkezésre álló kapacitás fejlesztése, a szociális csoporton belüli fennmaradás és fenntartás elősegítése, legközelebbi cél pedig az egészség helyreállítása, a családi kapcsolatok rendezése, a tanulmányok előmozdítása, a gazdasági kondíciók javítása és a bűnözővé válás folyamatának megakadályozása”* (im:107).

Robinson a *családi esettörténet* új pszichológiai tartamai mellett a *kapcsolat* pszichológiájának diskurzusát is elsőként emeli be a szociális munka tudásbázisába. Az esetkezelésben Robinson már egyértelműen a *kapcsolatra* helyezi a hangsúlyt, *“dinamikusnak, interaktívnek és folytatólagosnak”* jellemzi, mely szóhasználatát idézve *“test és vér a szociális munkás és a kliens között”* (im:112).

A *kapcsolat* további értelmezésében Miss Marcustól idéz, aki a C.O.S.-ről írt tanulmányában kifejti, hogy *“a kliens részéről érzelmi kapcsolat keresése és elfogadása szükséges a szociális munkással, így az esetmunkában a szociális munkás részéről a megértés és az elfogadás attitűdje, ennél fogva a kliens részéről a biztonság és a védelem érzése származik a kapcsolatból”* (im:131). Robinson ezt úgy gondolja tovább, hogy *“a szociális munkás attitűdjei által növekszik a kliens tendenciája azon attitűdök és érdeklődés azonosításában, majd átvételében, melyeket a szociális munkás képvisel”* (im:132). A szociális munkás így egyfajta *“papa-, vagy mamapótló szerepet jelenít meg”* (im:129), mely jelen tudásunk alapján szintén meghaladottá vált.

Robinson tézisei végén visszatér a *szociális diagnózis* további kritikai tárgyalására. *“A szociális esetmunka régebbi koncepciójában a kliens története alapvető volt a kezelés számára.*

Manapság a szociális munkás inkább abban segít, hogy kliense a saját vágyait világosan lássa, illetve az attitűdök és a vágyak szintjén egy praktikus tervet tudjon készíteni, amelyek aktívak és operatívak a jelen szituációban” (im:142). A jobb megértést szolgálja, ha az esetmunkások „*a jelen szituációban hozzák felszínre azokat az attitűdöket, amelyek által a jelenben meglévő mozgatóerők analizálása lehetséges”* (im:147). Kijelentésében megragadható az a paradigmaváltás, mely a *diagnosztikus iskolától a funkcionális iskola* irányába mozdította el a szakmát, jelesül a múlt és annak történetei felé fordulás helyett a jelen, vagyis az *itt és most* által megélhető terápiás tapasztalatok felé. Richmond idejében – folytatja kritikáját Robinson – *“az esetkezelés jelmondata mindössze annyi volt: “tenni valamit valakiért”. Új megközelítésében azonban e jelmondat már úgy szól: “megérteni a klienst”* (im:150). Robinson itt ismét jelenkori tudásunkat készíti elő, a segítő kapcsolatban a megértés és az elfogadás együtt járó jelentései Robinson új fogalmi többletminőségét, az empátiát eredményezi. Véleménye szerint a megértés *“az etikus kapcsolat legelemibb koncepciója, amely a mások integritásának és személyiségének kölcsönös tiszteletén alapul”* (im:165).

Az érdemesség és érdemtelenység kapcsán Robinson egyértelműen az önhibás szemlélet ellen szólal fel akkor, amikor állítja, hogy *“a kliens rossz viszonyulásáért, hibás beállításáért szociális kondíciói felelősek”* és hozzáteszi, hogy *“a korai esetkezelésben a megközelítés korrekciós és fegyelmi volt, parancsoló szociális kezelést írtak elő, kategorizálással és címkézéssel”* (im:182).

A szociális munka megismerő álláspontjának új iránya az lett tehát, hogy *“1930-tól az esetkezelés a szociológiai megközelítéstől a pszichológiai megközelítés fejlődésének szakaszába lépett. A kapcsolat lehetőséget ad arra, hogy a kliens saját maga dolgozzon a problémáján, ezáltal növelje öntudatosságát, valamint lehetőséget ad arra is, hogy a szociális munkás saját maga és kliensének elfogadása által mindkettőjük számára fejlődést, konstruktív személyiségfejlődést eredményezzen”* (im:183-185).

Téziseit azzal zárja, hogy amennyiben *“az esetkezelés nyíltan elfogadja a kapcsolatban betöltött felelősségét, akkor területe lehet a kutatásnak, a gyakorlatnak, a legfáradhatatlanabb tudományos pontosságnak és a legnyíltabb, szívből jövő és szüntelen én-tudománynak (self discipline), mely közeli kapcsolatban kell maradjon a pszichológia, a pszichiátria, az orvostudomány, a pszichoanalízis és az oktatás tudományos kutatásaival, de sosem kerülhet függő helyzetbe egyetlen fent említett diszciplínától sem”* (im:184-185).

A szociális munka tudásbázisának genealógiájához következő szerzőnk, Gordon Hamilton *Theory and Practice of Social Case Work* (1940) című alkotásával járul hozzá jelentős és új szempontokkal. Hamilton Mary Richmond közvetlen köréhez tartozott, talán ezért is tekinthetünk rá a jelenben úgy, mint Richmond és Freud pszichoanalízisének hatását tükröző

diagnosztikus iskola tanaiból építkező, azokat nem kritizáló, hanem sokkal inkább továbbgondoló, helyenként meg is haladó jeles képviselőjére. Hamilton téziseiben már jól kitapinthatóak a demokratikus jogok képviselete, hiszen a bontakozó szociális szakma egyre nagyobb érdeklődést mutatott az egyéni okok feltárása helyett a társadalmi-strukturális összefüggésekre.

Első kijelentésében máris a szociális munka jelenkori fókuszának ágyaz meg azzal, hogy *“az emberi események egyrészt személyes, másrészt környezeti tényezőkből állnak, szubjektív és objektív valóságok, melyek folyamatos interakcióban állnak egymással”* (im:3). Az ember és környezetének egymással összefüggő viszonyrendszerében az embert *“bio-szociális lényként”* definiálja, ezért az *„eset”, a probléma és annak kezelése (treatment), a szociális munka számára minden esetben pszichoszociális* (im:3). Újjonnan megfogalmazott ma is élő *pszichoszociális* megközelítése mögött az a gondolat áll, hogy *“a szociális munka potenciálisan érzékeny a szociális élet minden fázisára, így a szociális munkásoknak érzékenyeknek kell lenniük az új trendekre és az új problémákra. Saját szakterületükön belül a jelentős és lényeges problémákra kell specializálódniuk, hogy hozzá tudjanak járulni a meglévő ismeretek és tudás összetételéhez. Princípiumokat kell generálniuk és formalizálniuk, mert a pusztán gyakorlatias és célszerű módszerek nem lesznek eredményesek. Lényeges adatokból származó, jól megfontolt hipotézisekre van szükség, melyek a szociális értékeiből, az egyén önrendelkezésének jogából, a tudományokból, illetve a szociális munka gyakorlatából származnak”* (im:12). Hamilton ezen állításában a szociális munka nem feledett tudományos, objektív alapja megerősödik és az esszenciális elemek *(értékek-tudás-intervenció)* körvonalazódnak.

Richmondhoz és Robinsonhoz hasonlóan Hamilton is bevezet új fogalmakat, mint pl.: *közösségi szervezet, szociális csoportmunka, szociális tevékenység*. A szociális tevékenység fogalmán belül új, már jól körvonalazott speciális irányokat jelöl meg melyek a *“lakhatás, a közegészségügy, a munkaerőpiac, az ipar, a szociális nevelés, a szabadidő, a bűnmegelőzés, az interkulturális asszimiláció, a büntetőrendszer reformja, az intézményfejlesztés, a szociális biztonság, valamint a segítség bántalmazott gyerekeknek, vakoknak és az öregeknek”* (im:14). A szociális tevékenység részét képező *szociális esetkezelés* fő céljának tekinti *“a másik ember képessé tételét a változás és a növekedés felé, mely elsősorban a saját kapacitásainak mozgósítása által jöhet létre”* (im:21). Hamilton itt megjelenített új fogalma a *képessé tétel* tudásbázisunk egyik meghatározó elemévé, a szociális munka egyik központi célkitűzésévé vált.

Hamilton nagy valószínűséggel ismerhette Robinson téziseit sőt, láthatóan építkezik is azokból, mikor állítja: *“esetmunka folyamatában meg kell érteni a motiváció természetét, vagyis azt, hogy a személy a saját helyzetében, milyen érzéseket táplál. A szociális munkás csak akkor tudja*

mobilizálni a kliens érzéseit a változás, a növekedés és a valóság adaptálása felé, ha az ő professzionális képzésében a pszichológia jelentős szerepet kap” (im:22). A pszichológia tudományos eredményeinek adaptálásával a szociális esetmunkát Hamilton már *“pszichoszociális tevékenységnek, kezelésnek”* (im:22) definiálja. Ahogy korábban láttuk Richmondnál a *kezelés* még csupán említésszerűen, kifejtés nélkül jelenik meg, Robinsonnál a *kapcsolatban* értelmeződik, Hamilton pedig már mindehhez kész módszertant kínál. Ennek új, általa megfogalmazott elemei a *“reorientáció és rekonstrukció, a pszichológiai megértés és a gyakorlatias szociális szolgáltatás, melyben a kliens integrált módon vesz részt”* (im:23). Megállapításában ismét jelentős fogalmi fejlődés és változás tapasztalható a Richmond által képviseltekhez képest, hiszen itt jelenik meg először a kliens bevonásának szükségessége.

Hamilton a szociális munkát már *“humanisztikus professzióként”* (im:24), írja le, mely *“nem csupán az ember egyéni élethelyzetének megsegítéséért, hanem az emberiség számára egy jobb szociális környezet megteremtéséért küzd”* (im:25). Itt érhető tetten a szociális munka Richmond által megnevezett *kétpólusú önéletrajzának* korai megfogalmazása, amikor is az egyéni segítségnyújtás immáron szűkösnek bizonyuló kereteiből egy merész elrugaszkodás tapasztalható a társadalmi jólét elérésének nyílt, demokratikus célja felé, de ennek módját még Hamilton sem bontja ki.

Definíciója szerint *“az egyéni esetkezelés demokratikus kereteken alapuló professzionális segítő kapcsolat, közös eljárás, ahol a felelősség megosztott, a mások jogai felismertek és a különbözőségek elfogadottak. Nem az izoláció a cél, hanem a meglévő interakciókon keresztül szocializált attitűdök és viselkedés stimulálása”* (im:27). Az egyéni esetkezelés így Hamiltonnál már demokratikus jogokon alapuló közös eljárás, melyben a Richmond által kidolgozott adatfelvételi eljárás, az *első interjú* további egyszerűsödése látható. Ahogy Robinsonnál, úgy Hamiltonnál sem lényeges szempont *az iskola, a templom, a munkahely és a szomszédok* stb. véleménye. Robinsonhoz hasonlóan az adatgyűjtést ő is *feljegyzésnek (record)* nevezi, benne új elemként megjeleníti *“a kliens narratív élettörténetét, a releváns fizikai, szociális és gazdasági adatokat”*, valamint kiegészíti azokat a Robinson által már leírt pszichológiai tényezőkkel, *„a kliens viselkedésének, attitűdjeinek, érzéseinek bemutatásával”* (im:134). Összességében tehát Hamilton szerint is az emberről alkotott kép felállításához sokkal kevesebb adat gyűjtésére van szükség, már csak azért is, mert Hamiltonnál új elemként az is megjelenik, hogy *“a személy magánéletét védeni és tiszteletben kell tartani”* (im:194).

Ezzel együtt Robinsonhoz hasonlóan Hamilton is különleges szerepet tulajdonít a családnak, ugyanis *“a kliensek gyakran reagálnak az otthon tanult attitűdök szerint”* (im:29). A feljegyzés készítésének súlypontja továbbra is a család kapcsolatrendszerének megfigyelésén és az ebből adódó tapasztalatok leszűrésén van, ahol lényeges új elemmé válik *“a család fejlődése, önvédelmi és viselkedési minták, attitűdök és érzelmi töltések, egészségügyi adatok és tünetek”* (im:205). A kezelés felállítása ezen szempontok mentén, de elsődlegesen és már egyértelműen kanonizálva a kliens *megértésén* alapul.

Richmond *diagnózisából* következő *feljegyzés* Hamiltonnál további új értelmet kap, *“szakvéleménnyé”* válik mindarról a szükségéről, hiányról, vagy problémáról, amit a kliens jelez. Ez már nem titkos vagy nyílt címkézés, hanem *“reális, gondolkodó, őszinte és tudományos”* kísérlet a kliens aktuális szükségleteinek megértésére. A *diagnózis és értékelés* Hamilton megközelítése szerint már *“pszichoszociális percepció”* (im:214), hovatovább *“professzionális álláspont”* (im:215). Kijelentésében a szociális munka e helyen már önálló professzióként kíván helyet foglalni a társtudományok akadémiái terében, ahol a szociális munka új specifikus célja: *“a kliens saját kapcsolataival történő megerősítése és segítése saját aktivitásának természetes medrébe történő visszatérésében, illetve a szociális csőd (social breakdown) megelőzésében”* (im:236-239). A szociális munka önálló professziója Hamilton szerint abban áll, hogy *“sikerüljön a klienst felbátorítani a változtatásra, és sikerüljön aktívan részt vennie az alkalmassá válás folyamatában, ahogy a rendelkezésre álló praktikus szolgáltatások igénybevételében is, hogy félelmei és bizonytalanságai ellenére a szociális munkás segítségével képessé váljon arra, hogy saját maga intézze az ügyeit”* (im:249).

Hamilton a *kezelés* módszereiben is új eljárásokat vezet be, mégpedig a *direkt kezelést, a konzultációt* és a *terápiás interjút*, melyek során *“a probléma, az érzések és az attitűdök tisztázása”* történik (im:250).

Hamilton a szociális munka további új verbális színtereként jeleníti meg *“a családgondozást, a gyerekjólétet, az idősek gondozását, a bűnelkövetők reintegrációját, mint a szociális munka speciális részterületeit”* (im:297). *“E részterületek közös metszéspontja a szociális munkások munkamódszere, a team munka (teamwork)”* (im:257), melynek tárgyalásakor kiemeli a *“rendszeres szupervízió nélkülözhetetlenségét”* (im:304). A szociális munka tudásbázisának genealógiájában itt jelenik meg először a *csoporthoz (team)* fogalma, mely a szociális munka önálló szakmai eleme, jelenkori munkamódszerének azóta is meghatározó eszköze.

Zárszavában Hamiltonból az egyetemi tanár szólal meg akkor, amikor a professzionális képzés szerinte legnagyobb problémáját kérdésként felveti: *“a szociális munka karakterisztikus folyamatait, hogyan lehet integrálni a szociális jólét nagyobb céljaihoz illetve, hogyan lehet hatékony egyensúlyt találni az esetkezelés, a csoportmunka, a közösségi szerveződés, az adminisztráció és a kutatás, valamint a szociális tudományoktól (filozófia, a történelem, a jog, az orvostudomány és az oktatás) átvett érdemi tudás között”* (im:305). Téziseit egy olyan hitvallással zárja, mely a jelen és a jövő valóságát építő szociális munka számára is nélkülözhetetlen: *“a demokrácia abban az esetben tud túlélni, ha az emberek jólétéért küzd. A szociális munka ezekben a programokban érdekelt”* (im:306).

A szociális munka tudásbázisának diskurzusában a következő nagy jelentőségű személyiség Helen Harris Perlman, aki 1957-ben publikálja *Social Casework, A Problem-solving Process* című, szintetizálás szándékával készült alkotását. A szociális munka genealógiájában Perlman az, aki közös nevezőre hozza a Robinson által képviselt funkcionális iskola és a Hamilton által képviselt diagnosztikus iskola egymástól élesen elkülönülő tanait a jóléti állam és az univerzális jogok garantált időszakában.

Könyvének bevezetőjében mintegy reagál a Milford konferencia hozadékára: *“a sokféle és a különböző területen jelen lévő egyénre szabott esetkezelésben lehet közös részeket, közös működést találni, és ez nem más, mint a probléma-megoldás”*. Téziseiben arra vállalkozik, hogy az esetmunka gyakorlatában azonosítsa az állandó elemeket és az állandó jelentést, mert a struktúra, a szisztematizálás és a közös alap megtalálásának igénye megjelent a szociális munka különböző területein, a különböző célcsoportokat segítő esetkezelők, valamint azok részéről is, akik szupervíziót végeznek és tanítják az egyéni esetkezelést. Elismeri, sőt *briliánsnak* nevezi Mary Richmond munkásságát, aki szelektálta és alkalmazta a jog, valamint az orvostudomány működő rendszereit, illetve hatalmas lépést tett a tudomány és a *segítségnyújtás művészetének* (aid of art) összehozásában, habár maradtak megoldatlan feladatok. Az egyik, hogy a feljegyzés az egyén nélkül történt, az esetmunkás volt aktív és céltudatos, nem pedig a kliens. Ennek oka lehetett, hogy az emberi viselkedés megértése kezdeti állapotban volt, következménye pedig az lett, hogy Richmond rendszere probléma és nem kliens-centrikus volt. A funkcionális iskola *“itt és most”* princípiuma új lehetőséget biztosított a kliensközpontú esetkezelés kiteljesedése felé. A kliensközpontúság ideológiáját feltétlenül erősítette, hogy az 50-es években az esetkezelés mohón abszorbeálta az Én-pszichológia téziseit és új érdeklődést mutatott a szociális tudományok felé.

Bevezető gondolatai után Perlman máris definiál, szintetizál és az akkor használt fogalmakat többletjelentéssel ruházza fel. *“A szociális esetmunka komplex, dinamikus és fejlődésben lévő*

jelenség” (im:2), ahol az egyéni esetkezelés szituációja Perlman új értelmezésében már *“élő történés” (living event)*” (im:3). Mindezek tudatában egy egyszerű és praktikus definíciót ad:

“A szociális esetmunka egy eljárás, amit bizonyos humán jóléti irodák alkalmaznak azért, hogy a személyeket hatékonyan segítsék megküzdni a szociális életükben felmerült problémáikkal” (im:3). Az esetkezelés középpontjában tehát a *személy és problémája áll*, illetve az, amivel arra a *helyre* érkezik, ahol egy szakmai képviselő segít neki egy adott *módszerrel*. Kifejezéseit részletesen ki is bontja: *“A személy lehet férfi, nő, vagy gyermek, bárki, akinek segítségre van szüksége szociális-érzelmi életének aspektusaiban. Ahogy megkezdődik segítése, onnantól kezdve hívjuk őt kliensnek. A személy hasonló, mégis különböző, egyedi pszichikai-pszichológiai-szociális-múlt-jelen-jövő konfiguráció”* (im:4). Véleménye szerint *“szükséges ismerni és megérteni az embert, de nem szükséges az ember egész személyiségnek és személyiség-dinamikájának feltérképezése ahhoz, hogy hatékony utakat lehessen találni a kliens problémáinak megoldásában, vagy az azokkal való megküzdésben”* (im:6). Perlman itt egyértelműen a diagnosztikus iskola analitikus, múlt felé forduló, patológia deficit szemléleti keretéből történő kilépésre utal és következő állításában az esetkezelés verbális alapjában e diskurzus új elemeként a személy jövőjét is megjeleníti: *“az esetkezelés jövő irányultsága elősegíteni hivatott a szociális adaptációt annak tudatában, hogy a személy viselkedésnek oka és célja van. Az ok és cél egyértelműen a kielégülések elérése, a frusztráció elkerülése vagy eloszlatása és az egyensúly fenntartása* (im:7), melyet meghatároz az a tény, hogy *“a személyt múltja kondicionálja, jelene befolyásolja, továbbá ugyancsak erősen meghatározott a jövőbeli céljaitól”* (im:20). Lényeges látnunk tehát, hogy *“ő személy szerint mit akar a jövőjétől, milyen vágyakozása, milyen koncepciója van arról, ami jön. Az esetkezelőnek tudnia kell a klienséről, hogy mit remél, mire vágyakozik, milyen ideái vannak, és hogyan szeretné látni dolgai alakulását”* (im:22).

A kliens, vagyis ahogy Perlman újonnan fogalmaz a *személy* tárgyalásakor további nagy jelentőségű új verbális elemként jeleníti meg a *szerepeket* és az *életfeladatokat* is, melyek a jelenkori szociális esetmunkában is hangsúlyosan értelmeződnek. Úgy gondolkodik erről, hogy *“az ember szociális szerepei (férj, feleség, szakember stb.) okozhatnak nehézségeket. Amikor a személy saját magáról alkotott érzései, ideálja kompatibilisek egymással és az őt körülvevő szociális realitással, amikor világosak számára a lehetőségei és a kötelezettségei, ekkor saját szerepe erőforrás lehet a személyiségének elégtételére és növekedésére”* (im:24). *“Gyakran viszont az a probléma, hogy a személy nem tudja hordozni saját életfeladatait megfelelő elégtétellel és egyensúllyal, ezáltal konfliktusba kerülhet a között, hogy mit akar tenni és a között, amit tehet”* (im:25).

Perlman következő kifejtésre kerülő új verbális eleme a *probléma*. A probléma állítása szerint *"származhat bizonyos szükségletből, vagy akadályból, vagy frusztráció, rossz viszonyulás felhalmozódásából, néha ezek együtteséből"* (im:26). Az esetkezelés kompetenciájába ezek közül azok a problémák tartoznak, melyek alapvetően hatnak, vagy hatottak a személy szociális működésére. Ezek lehetnek *"gazdasági, egészségügyi, oktatási, szabadidős problémák, melyek akadályozzák, vagy aláaknázzák a személy adekvát életét, de lehetnek stressz, pszichológiai, szociális, fizikai jellegűek is, melyek tehetetlenné teszik, vagy megzavarják a személyt szociális szerepeinek megvalósításában. Mindezek kombinációi is lehetségesek, melyek összességükben a szociális komfort, és a szociális biztonság hiányát eredményezik"* (im:28).

Perlman új fogalmi terében a probléma jellege határozza meg a problémamegoldás módszerét, ahol végcélként *"a kliens legjobb szociális adaptációja"* (im:29) jelenik meg. Ebben a fogalmi mezőben nélkülözhetetlen a kliens problémáit, annak sokoldalú és dinamikus természetét *"mind az esetkezelő, mind a kliens részéről szelektálni"* (im:29). Ezen a ponton érdemes észrevennünk azt a fogalmi építkezést, mely Robinson által hivatkozott Porter R. Lee-től (1911) származik. Lee szerint az esetmunka szociális funkciója *a nagy problémák kisebb egységekbe történő szétbontása*, mely módszert Robinson az esetmunka *esszenciális módszerének* nevezi, majd Perlman jelentéstöbblettel ruházza fel, mégpedig úgy, hogy az esetkezelést *"nyílt, részleges és fókuszált akciónak – írja le –, ahol az esetkezelőnek fel kell tennie azt a kérdést, hogy a probléma melyik része legyen a figyelem középpontjában, mi jön először, minek van elsődleges fontossága, és mi az, ami leginkább változtatható"* (im:29).

Mindezek alapján Perlman szerint három fő megfontolás adódik a probléma-választás fókuszából:

1. *Mit akar a kliens, és mi a szüksége?*
2. *Mi az esetkezelő szakmai álláspontja a lehetséges és kívánatos megoldásról?*
3. *Miért van az iroda, mit tud felajánlani a probléma, vagy a problémák megoldása érdekében?* (im:29)

A *probléma* jellegének tárgyalását folytatva Perlman leszögezi: *"a probléma a kliens problémája"* (im:29), ezáltal megfogalmazásában egy hibás gyakorlatra, *"az esetkezelő részéről"*

történő túlzott bevonódásra” (im:29) utal, majd kiegészíti azzal, hogy a személy *“nem feltétlenül látja korrektül a saját problémáját”* (im:30).

Magyarázatául szolgál erre az a feltevése, hogy *“az emberi viselkedés bármely területén megjelenő problémák általában megvilágítanak más problémákat, láncreakciót eredményeznek és rossz viszonyulást, hibás beállítódást kreálnak az egyénben”*, hiszen nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy *“az ember biológiai, pszichológiai és szociális entitás, élete dinamikus kapcsolatban lévő egész, amelyben a személy folyamatos reakcióban van környezetével* (im:33), így bármilyen problémának, amivel az ember találkozik, *“objektív és szubjektív jelentősége van”* (im:35). Ezért lehetséges, hogy *“a kliensben lévő félelmek csalódottságot okozhatnak és pesszimiztikusan, aggódva, ellenségesen reagálhat még akkor is, ha semmi sem hívta elő ezt a viselkedést”* (im:36). Perlman szerint, a segítségkérés folyamata az elmúlt években óriási változáson ment keresztül. *“Volt idő, amikor a segítséget kérőnek bizonyítania kellett magáról, hogy ő egy katasztrófa áldozata, vagy morális csődjét be kellett vallania. A segítségkérésben tapasztalható változáshoz az alapvető biztonsághoz való egyéni jog új koncepciója vezetett”* (im:39). Az alapvető biztonsághoz való egyéni jog megfogalmazásával Perlman által a szociális jogok beépülnek és méltó helyre kerülnek a szociális munka esszenciális tartalmaiba.

Téziseiben a következő kifejtésre kerülő új fogalma a *hely*, mely definíciója szerint *“egy szociális szolgáltató iroda, vagy egy másfajta humán népjóléti iroda szociális szolgáltató ügyosztálya”* (im:40). Sommás, a jelenben is iránymutató állítása szerint *“a kliensnek átlépni egy szociális iroda küszöbét annyi, mint belépni az ismeretlenbe. A szociális irodák nem szociális problémákkal, hanem emberekkel foglalkoznak, ahol anyagi természetű szolgáltatást, vagy helyzeti változást, konzultációt, pszichológiai segítséget, vagy ezek kombinációit szolgáltatják”* (im:39-40). *“A szociális iroda – folytatja Perlman – olyan szerveződés, amely a szociális jólét érdekében a társadalom szándékát fejezi ki, mégpedig azt a szándékát, hogy megvédje tagjait a szociális csődtől, vagy helytelen beállítódásukat megelőzze és elősegítse a fejlődést egy jobb és magasabb szintű emberi működésre, valamint szervezett formában támogatást adjon, mobilizálja a szolgáltatások és lehetőségek nyújtását”* (im:43). Ezáltal válik a szociális szolgáltató iroda *“élő, alkalmazkodó organizmussá, melyben a kollégák együttműködnek, és amely kapcsolatban „él” más szociális irodákkal és más népjóléti szervezetekkel”* (im:49). Az *élő organizmus, vagy élő történés* fogalmak tárgyalásakor nem lehet figyelmen kívül hagyni azt a lényeges fogalmi építkezést, melyet e fogalom kapcsán Hamilton vezetett be először a szociális munka diskurzusába. A kifejezést ő még szigorúan az esetre, magára az emberre vonatkoztatta. Perlmannél azonban a kifejezés fogalmi keretének kiszélesedését és kilépését láthatjuk. Ennek eredményeképp Perlman után az egyéni esetkezelés

elméletét és gyakorlatát is komplex, dinamikus és fejlődésben lévő jelenségként, vagyis *élő történésként* értelmezhetjük, ahogy magát a szociális szolgáltató irodát is *alkalmazkodó*, vagyis *élő organizmusként*. Hamilton és Perlman fogalmait továbbgondolva magától adódik, hogy a szociális munka is komplex, dinamikus és fejlődésben lévő jelenség, *élő történés*, vagy *élő organizmus*, mely folyamatosan alkalmazza a saját és a társtudományok fejlődő és releváns tudásanyagát és ezek mentén reagál, változik a folyamatosan megújuló társadalmi folyamatok kihívásaira.

De térjünk vissza Perlman fogalmaihoz és elsősorban a *problémamegoldás módszeréhez*, mely a szociális munka tudásbázisának egy további új, ismét nagy horderejű eleme. *“Az esetkezelés egy sor problémamegoldó műveletből áll. A problémamegoldó folyamatban az esetmunkásnak először meg kell értenie a személy természetét, aki a kliens, aztán a probléma és végül a hely természetét”* (im:53). Véleménye szerint az ember élete folyamatos változásban, mozgásban van, az egyén folyamatosan a körülményeihez történő adaptációján dolgozik, ahol a maximális megelégedettség a cél. *“Az adaptáció a születéstől a halálig tart, problémák köré szerveződik és tudatos, vagy tudattalan folyamatok övezik”* (im:53). Éppen ezért a problémamegoldás lényege, hogy *“a kliens életfolyamatainak működésébe módszert injektáljon, a tudás erőforrását és tudatos előrejelzést adjon, mely folyamatban a kliens saját problémamegoldási küzdelme az esetkezelő által támogatott formában valósul meg. Ennek hatására néha a specifikus probléma megoldódik, néha csupán módosul, de már az is elégséges, ha a személy a problémájával együtt is látványosan jobban tud élni, ha a személy az esetkezelésébe fektetett munkája során a saját problémáit és érzéseit másképpen éli meg”* (im:58).

A szociális munka tudásbázisának genealógiája itt már teljes mértékben feltételezi a kliens, aktivitását, részvételét és tudatosságát a segítő folyamatban. A *módszer*, mint kompetens problémamegoldás, alapvetően három jelentősebb lépésben történik.

1. *“Meg kell határozni, fel kell fogni és meg kell érteni azokat a tényeket, amelyek a problémát alkotják és hordozzák.*
2. *A megismert tényeket rendezni, rendszerezni kell.*
3. *Ennek alapján választásokat és döntéseket kell hozni.”*

A problémamegoldás folyamata *“nem csupán a tudást és a megértést involválja, és nem csupán a környezeti erőforrások elképzelt használatát jelenti, hanem azok alakítását is. Az esetkezelés stimulál, problémákat tisztáz, és növeli a kliens aktivitását az érzéseiben és a gondolkodásában,*

megkísérli segíteni a kliens percepcióját, értékelését saját magáról és a szituációról, illetve mobilizálja őt annak érdekében, hogy a saját megértésével összhangban cselekedjen” (im: 63).

Mindezek ismeretében Perlman visszatér az újonnan alkotott problémamegoldó folyamat első aspektusára, mely a *“probléma tényeinek kiderítése és tisztázása. Értelmezésében tény lehet bármilyen esemény, mentális vagy fizikai jellemző, szituáció, cselekvés, érzés, bizonyosság, minőség vagy kapcsolat. A tény maga a valóság, mely tapasztalatokban manifesztálódik, vagy bizonyítható. A tények lehetnek objektívek és szubjektívek, ezek létesítik a személy működő realitását” (im:88).*

A Perlman-féle problémamegoldó folyamat második fázisa *“a tényeken keresztül történő gondolkodásé, mely a már kiderített tények folyamatos tisztázásából származik, és azzal szorosan összefonódik” (im:90).* *“Ebben a fázisban az a cél, hogy a kliens megértse, hogy valójában mik is az ő problémái, honnan származnak, illetve cselekvései, reakciói hogyan hatnak a problémákra, valamint milyen jelentései vannak a problémáknak” (im:91).* Az analitikus, szisztematikus és objektív gondolkodás vezet el minket ahhoz a mai értelemben vett esetkezeléshez, mely már messze meghaladja Richmond, Robinson és Hamilton által felvázolt kezelés fogalmának tartalmi kereteit.

A problémamegoldó folyamat harmadik fázisát Perlman a *“választásban és döntésben” (im:95)* határozza meg. *“A döntéshez és választáshoz az objektív és a szubjektív tényeket reálisan kell látnunk, meg kell értenünk az interakciós kapcsolatot köztük, és a szituáció között, valamint képesnek kell lennünk arra, hogy tudatosan használjuk saját magunkat abban, amit tudunk, vagy megértettünk” (im:98).*

Mindezeket összegezve Perlman a szociális esetmunka legújabban meghatározott célját úgy definiálja, hogy *“a személy segítése problémáinak megoldásában, a saját erejének fokozásában, a lehetőségei gazdagításában és a vágyott szociális céljának elérésében” (im:100).*

Az esetkezelés bármennyire is intellektuális feladat, célja az akció szándékának stimulálása, melyhez Perlman szerint *“elengedhetetlen a megértés, mely intellektuális és empatikus” (im: 167).* Kijelentésében Rogers és az Én-pszichológia nagy jelentőségű *empátia* fogalmának az egyéni esetkezelés módszertanába történő megérkezését és alkalmazását érhetjük tetten.

A problémamegoldás módszerének tárgyalásakor Perlman kitér az esetkezelő és a kliens *kapcsolatának* elemzésére is. Richmond még nem foglalkozik a kapcsolat minőségével, Robinsonnál és a funkcionális iskolánál jelenik meg először, annak elsődlegesen *dinamikus, interaktív és folytatólagos* jellegét megragadva önmagában is terápiás jelentést kap, Hamiltonnál e terápiás jelleg kiteljesedik, majd Perlman e jelentéseket továbbgondolva már *professzionális progresszív tranzakcióként* jelöli meg, és új verbális elemként egy új minőséggel,

a *hatalom* fogalmával ad többletjelentést számára. A *hatalom* itt nem az uralkodás, vagy a szándékos visszaélés értelmében jelenik meg, hanem olyan értelmezésben, hogy *“a szükségben lévő személy keres valakit, akinek van tudása, hatalma és készsége arra, hogy segítsen neki. Keres valakit, aki többet tud nála és jobban alkalmas problémája kezelésében, mint ő maga. A kliens előfeltételezése az, hogy az esetmunkás hordozza ezt a hatalmat, mely számára biztonságot, biztosítékot és vezetést ad”* (im:69). Ebből adódóan az esetmunkás gyakran úgy áll a kliens előtt, mint *“egy társadalmi figura, mint a társadalom, az „ők” képviselője, amit a kliens szeretne magában azonosítani, vagy akitől elvonásban van, vagy ahonnan ki lett űzve”* (im:70). A kapcsolat Perlman általi további új azonosító jele *“a professzionális tudatos célszerűség, mely a végcél elérésének tudásából nő ki”* (im:68). *“Ahogy a végcél, úgy az ok is mindkét fél számára ismert, így ez a közös ismeret tartja fenn és formálja a kapcsolatot. Akkor ér véget, ha az okot sikerült elérni vagy kijelentettük, hogy az elérhetetlen”* (im:70).

Ezzel el is jutottunk egy következő, méltán kiemelkedő személyiséghez, Herriett M. Bartletthez, aki 1970-ben publikálja *The common base of social work practice* című alkotását. Ebben az időszakban a szociális munka épp virágzó aranykorát éli, bőséges gazdasági erőterben szabadon fejlődik az ember szolgálatában, fókuszát az állami, társadalmi felelősségvállalásra is kiterjeszti. Bartlett könyvének első kijelentésében megállapítja, hogy *“a jelenkori szociális munkának a legidősebb társadalmi bajokra kell választ adnia: így a szegénység, a bűnözés, a városi fejlődés, vagy az egészségügyi és a szociális jóléti kérdések”* (im:14). *“A szociális munkások ma már nem abban érdekeltek, hogy a saját irodáikon belül dolgozzanak, hanem új csatornákat kell keresniük és új együttműködésekkel kell kialakítaniuk más területekkel pl: mérnökökkel, várostervezőkkel, politikatudósokkal, közalkalmazottakkal stb.”* (im:15). A jelenben is érvényes megállapításában a szociális munka genealógiájának, szerepkörének egyértelmű továbbgondolása jelenik meg, egyfajta kilépés és kiterjeszkedés az eddig hagyományosan fejlődő kliens-szociális munkás kapcsolati mintázatból egy újfajta együttműködés felé.

Bartlett téziseinek központi gondolata jelenik meg a korábban Robinsonnál már érintőlegesen felvetett, itt újrafogalmazott, pontosított kérdésben: *“Mi a közös és mi a különböző a szociális munka egymástól eltérő gyakorlatában? Hogyan lehet a hasonlóságokat és a különbségeket egymásra vonatkoztatni, és az integrált szociális munka gyakorlatát létrehozni”* (im:17)? Érdeemes észrevennünk, hogy szociális munka fogalmi eszköztárában Bartlett által itt fogalmazódik meg először az *integrált* kifejezés használata, ami egyben a szociális munka genealógiájában egy új fejlődési szakaszt indít el.

Téziseit azzal folytatja, hogy a szociális munka kezdeti időszakában a saját különböző területeinek sajátosságait emelte ki, mely számos esetben elkülönüléssel társult, ezzel gyengítette a szociális munka integrációját a segítő foglalkozásokon belül. Maga a szociális munka is diverzifikálódott: *“a 20-as évek végére 5 különböző gyakorlat jelent meg: család és gyermekjólét, kórházi, pszichiátriai és az iskolai szociális munka. A szociális munkások ezeken a terepeken intenzíven dolgoztak, de területenként külön-külön”* (im:23). *“A szociális munka kezdeti időszakában a szociológia, szociálpszichológia, és az antropológia fejlesztett ki olyan teóriákat, melyek azonnal alkalmazhatóak voltak a szociális munka számára, így az egyéni esetkezelés, a csoportmunka és a közösségi szociális munka lehetőséget kapott arra, hogy a szakmát elmozdítsa az integrált gondolkodás felé”* (im:35), de ez csak részben teljesült. A korai megfontolás szerint a professzionális szociális munka karaktere egyrészt magára a szociális munkásra, másrészt az általa alkalmazott módszerre épült, ahogy Bartlett fogalmaz: *“ez volt a módszer és készség modell, mely a szociális munka professzionalizálódásával nem veszítette el alapvető karakterisztikáját, a segítő folyamatnak ez adja a velejét”* (im:36). Mivel *“a módszer és készség modell hangsúlyában az érzés és cselekedet áll, mely szembe helyezhető a gondolkodással és a tudással, a módszer és készség modell a kreatív gondolkodáshoz vezetett, de ezek önmagukban még nem adekvátak egy komplett professzionális bázis kialakításában”* (im:37-38). Nehezítette mindezt a gyakorlat eredeti felfogása is miszerint a három módszer szeparált entitásokként volt azonosítható: *“az esetkezelés, a csoportmunka és a közösségi szerveződés, így az iskolapadokban esetkezelőket, csoportmunkásokat és közösségi szervezőket képeztek”* (im:51), és *“kevesen ismerték fel, hogy ők mind szociális munkások lesznek”* (im:52). 1955-ben a Szociális Munkások Nemzeti Egyesületének új bizottsága, a Szociális Munka Gyakorlata Bizottság kidolgozott egy szakmai leírást, *Munkadefiníció a Szociális Munka Gyakorlatához* címmel, mely Bartlett szerint ígéretes kezdet egy átfogó professzionális modell felé, hiszen *“megkísérli az összes szociális munka gyakorlatát egységében látni és láttatni a professzió szemszögéből”* (im:57). A munkadefiníció ebben a szerkezetben *“hasznosnak és stimulálónak bizonyul a további gondolkodásra”* (im:58), így ezek közül az értékeket, a tudást és a szociális munka gyakorlatát exponálja, melyek megközelítése szerint együttesen *“a szociális munka esszenciális elemeit”* (im:63) jelentik.

Bartlett felfogásában az értékek, mint elsődleges esszenciális elemek *“arra vonatkoznak, ami jó és kívánatos. Ezek kvalitatív állítások, tapasztalatilag nem demonstrálhatók, érzelmekkel vannak feltöltve, és olyan okot, vagy célt képviselnek, melyekre a szociális munkás akciója irányul. Az értékeknek tehát alapvetően meghatározó funkciójuk van”* (im:63).

A szociális munkában Bartlett szerint a *tudás* jeleníti meg a következő *esszenciális elemet*. *“Az értékekkel szemben a tudás igazolható és ellenőrizhető tapasztalatokra utal, szigorú állítások mentén jelenik meg, melyek amennyire lehet, a tudást objektívvá teszik”* (im:63). Erről a továbbiakban úgy vélekedik, hogy a professzió *legerősebb alapja* szokásszerűen a tudás, hiszen a szociális munka sok más professzióval és tudománnyal megosztja azokat a nehézségeket, melyek velejárói a komplex és diffúz természetű emberi viselkedésnek. Véleménye szerint *“a legnagyobb és a leglátványosabb tudásrész olyan tudományokból származik, mint pl. az orvostudomány, de legjellemzőbben a viselkedés és a biológia tudományából. A releváns koncepciókat, elméleteket éppen a szociális munkához való tartozásuk okán ezekből a forrásokból választották. A kiválasztás az eredményesség függvényében alakult, vagyis az elméletek gyakorlati ellenőrzését követően kiterjesztésük és újraformálásuk jelent meg a szociális munkában, így gyarapítva annak szakmai fogalmi eszköztárát”* (im:70). A fogalmak átvétele, átalakítása, integrálása azonban nem minden esetben zökkenőmentes. *“A fogalomkölcsonzés egyik akadálya, ha a teória elfogadása a másik szakma autoritásától származik különösen akkor, ha annak a szakmának magas a presztízse. Ezen körülmények mellett megvan annak a lehetősége, hogy kölcsönzött teóriát dogmaként fogadjuk el, függetlenül annak adaptálhatóságától. Az Én-pszichológia, a szerepelmélet és más egyéb tudáscsoport teóriái relevánsak a szociális munka számára, de csak akkor, ha ezek megfelelően integráltak a szociális munka céljához és fókuszához”* (im:71).

A szociális munka harmadik *esszenciális eleme* – folytatja Bartlett – az a sajátos tudás, mely a szociális munka tapasztalatából, vagyis a *gyakorlatból* származik. A szociális munkások, mint a segítő szakma tagjai direkt módon dolgoznak az emberekkel, akiket *szolgálnak*. A szociális munka *szolgálat alapú* leírásában visszatérés tapasztalható a tradicionális alapértékek megerősítéséhez és a szociális munka *hivatás* fogalmának előkészítéséhez.

Ennek alapján *“A szociális munkások kutatják és értelmezik a szituáció kliensre gyakorolt hatását, továbbá igyekeznek megérteni azt a különös jelentést, ami ebben a viszonylatban percepciójuk, érzéseik, és vágyaik mentén alakul. Az integrált gondolkodás illeszkedik a szociális munka központi megfontolásához, mely többek között összehozza a személyt és környezetét”* (im:72).

A személy és a környezet viszonylatában *“a szociális munkás tudásának harmadik legfontosabb forrása, vagyis esszenciális eleme a gyakorlat bölcsessége”* (im:73) mely, mint *“professzionális intervenció a praktizáló akcióját tartalmazza a szociális rendszer vagy eljárás bizonyos részeire irányuló változtatás előidézésének szándékával”* (im:77).

Nyilvánvaló már most, hogy a *tudás* és az *értékek* részét képezik az intervenciónak, nem külön entitások, így *“a szociális munkás tudatos akciója során kiválaszthatja, hogy mi a releváns az egyedi szituációban, majd a megfelelő tudást és értékeket integrálja az intervenciójával”* (im: 78). Ez az integrált nézőpont teszi lehetővé, hogy a szociális munka gyakorlatát Bartlett-től kezdve egységes egészként fogjuk fel, ahol *“az esszenciális elemek között prioritást élvez az érték és a tudás, illetve, ahol a praktizáló intervenciók technikai visszajelzést adnak a tudás és az értékek számára”* (im:81). E *professzionális modell* keretein belül megszűnt az a szétválás, ami a múltban létezett, amikor az egyéni esetkezelés még a készségen és a módszeren alapult. A Bartlett-féle új megközelítésben az egyéni esetkezelők, a csoportmunkások és a közösségekkel foglalkozók is mind, közös alapokkal rendelkező *általános szociális munkások*, mely modellben még az új intervenciók megközelítései, mint pl. a *konzultáció*, vagy a *szociális tervezés* is megtalálhatják helyüket. Így halad a szociális munka és ezen belül az egyéni esetkezelés is egyfajta *“érték-tudás-intervenció alapú professzió felé”* (im:83).

“E professzionális modell fókuszában a szociális működőképesség áll, ahol:

1. *A professzió közös, a szakma egésze számára.*
2. *Jelentőségteljes, a professzió értékeinek és céljainak vonatkozásában.*
3. *Gyakorlatias, abban az értelemben, hogy rendelkezésre álló tudása, technikai megszerzhetőek.*
4. *Eléggé különböző, nem duplikálja más segítő professziók tevékenységét.*

Bartlett *érték-tudás-intervenció* modellje óriási jelentőségű a szociális munka számára. Az esszenciális elemek megfogalmazása és a szakma diskurzusába történő bevezetése egyszerre szüntette meg a múltban lévő szakmai széttöredezettséget, és egy egységesen új fogalmi és tartalmi keretet alkotott a megújuló szakma számára. E keretbe rendezés nagyfokú tudatosságot, hovatovább a szakma általános és integrált identitását is megteremtette a különböző területeken dolgozó szociális munkások számára. Innentől kezdve válik nyilvánvalóvá, hogy a szociális munka értékei, tudáselemei és intervenciók repertoárja általános érvényűek minden szociális munkás számára, mely egyben azt is jelenti, hogy az esszenciális elemek az adott szakterületek és adott módszerek új és újabb kihívásai mellett *élő organizmusként* szabadon fejlődhetnek tovább, gazdagítva ezzel a szociális munka tudásbázisának genealógiáját. Bartlett a professzió közös, a szakma egésze szempontjából esszenciális elemek megfogalmazása és jövőbe mutató rögzítése mellett a szociális munka alapvető koncepcióiban is újakat alkotott.

Állítása szerint a korai szociális munkában *“az első ilyen koncepció az emberi növekedés és fejlődés felfogása volt, második a kríziskoncepció, mely kezdetben az egészségügy keretein belül formálódott, és további fejlődése a szociális munkások és a viselkedéstudósok által történt, majd új elemként ezt követi a feladat, a megküzdés és a szociális működőképesség koncepciója”* (im: 93).

A *feladat koncepciója* azoknak az igényeknek, követelményeknek a leírása, melyek az emberek különböző élethelyzetekben jelennek meg. *“Ezek azok, amelyek a mindennapos élet során jelennek meg, mint pl. felnőni a családban, tanulni az iskolában, belépni a munka világába, a házasság és a gyereknevelés, és ugyanígy, az élet traumatikus helyzetéi is, mint pl. a gyász, a magány, a betegség, vagy a pénzügyi problémák. Az életfeladatok válaszadásra serkentik azokat, akiket érintenek, leginkább az attitűdök, vagy cselekvések formájában. A feladat-koncepció hívja fel a figyelmet az életfeladatok sok embert érintő közös problémáira”* (im:96). Ezen a ponton Bartlett nem megy tovább, tézisei irányát sokkal inkább ismét egy új verbális elemmel, a szociális munka *orientációjával* folytatja, ezen belül is azzal a mai napig érvényes megállapítással, hogy *“a szociális munkásoknak meg kell tanulniuk az egyén szemével látni a problémát”* (im:122). *“A szociális munkás a bevonódott ember nézőpontjából következetesen törekszik a helyzet megértésére, feltérképezi az ezzel kapcsolatos attitűdöket, valamint azok helyzetére gyakorolt hatásait. Ami most világossá válik, hogy az embert kell megérteni, de az emberről nem csak azt, ami benne van, hanem azt is, ami nincs, de lehetne. Csak így alakítható ki tudás az emberről. Mindezek által úgy tűnik, hogy a szociális munka a saját megismerő alapállását fejleszti. Ez a megfigyelő pozíciója”* (im:125). Bartlett nyomán megfogalmazható, hogy a szociális munka esszenciális elemei nem csak a társadalmi működőképességre, hanem a helyzetbe bevonódott ember nézőpontjára és pozíciójára is fókuszálnak. *“E fókusz és orientáció jelenleg nem kutatott egyéb más professzió vagy tudomány által, így ha a szociális munka folytatja a tudás építését ezen az úton, akkor egyre inkább egy, a más tudásoktól elkülönülő, önálló professzionális tudástesthez jut”* (im:125). A szociális munka egyediségét, a társszakmáktól való markáns különbözőségét e különös fókusz is adja, mely egyszerre tekint a szociális működőképesség fenntartására és a bevonódott ember szempontjainak megértésére, majd ebből kiindulva az ő növekedésének és fejlődésének elősegítésére.

Bartlett elismerően nyilatkozik Perlman problémamegoldó modelljéről és azt kiegészítve egy új verbális elemet a *felmérést (assessment)* alkotja meg. Bartlett szerint *“a felmérés pontosan érthető intellektuális eljárás, amely közös minden szociális munkás számára”* (im:141). *“A szociális munkás felelőssége, hogy mielőtt cselekszik, analizálja és megértse a helyzetet, amellyel dolgoznia kell. A felmérés kognitív folyamat”* (im:143), mely a következő lépésekből áll:

1. *“adatgyűjtés, a szituáció analizálása, a főbb befolyásoló faktorok meghatározása,*
2. *a leginkább kritikus faktorok azonosítása, kölcsönös kapcsolatuk definíciója, a beavatkozásra váró területek azonosítása, kiválasztása,*
3. *a lehetséges kimenetek megjósolása alapján, a szociális munka lehetséges alternatíváinak figyelembe vétele*
4. *döntés, a specifikus megközelítés és akció meglépésére” (im:144).*

Mindezen lényeges állítások ellenére Bartlett új kifejezése a *felmérés* nem vonult be maradandóan a problémamegoldás verbális eszköztárába, az abban megfogalmazott új jelentéstartalom azonban maradandó érvényű maradt.

Bartlett, a fentiekén túl is tudott újat hozni a szociális munka tudásbázisa, így annak értékei és gyakorlata számára is. Állításai visszanyúlnak egy idézet erejéig Kendall-hez, aki megkülönbözteti az „embereken segítők” a „rendszerátalakítók”-tól. Bartlett szerint *“trend mutatkozik a szakmában e „kétpólusú” önéletrajz felvázolása felé, ugyanis a szociális munkások új tudatossága és felelőssége abban van, hogy ezt a két megközelítést egyszerre használják, ami hatékony eredményt produkálhat”* (im:174). Bartlett által így egészül ki a szociális munkás hagyományos szakmai szerepköre egy új elemmel, vagyis így válik a szakma az elesettek és rászorulókat érdekeit védő, akár csendes rendszerformáló, vagy akár radikális érdekvédelemért szociális munkává. Az elesettek és rászorulókat érdekvédelme beépül a szociális munkások alapvető értékorientációjába, bekerül az Etikai Kódexbe és a szociális munkások esküjének szövegébe, hogy aztán az intervencióban visszafogott, vagy akár barikádharcos eszközökkel is megnyilvánulhasson rászoruló embertársaink elnyomástól vagy kirekesztéstől való védelme.

Bartlett következő, szintén igen lényeges új tézise szerint *“a szociális munkát általános szociális munkaként kell leírni, annak gyakorlóját pedig általános szociális munkásként”* (im:177), annál is inkább, mert a szociális munkásoknak bármely szintéren, bármely sérülékeny célcsoport körében egyformán kell tudniuk helyt állni. Az általános szociális munkás koncepció Bartlett általi bevezetésével a Milford konferencia dilemmájára végleges és megnyugtató válasz született. Bartlett megalkotta a szakma általános *érték - tudás - intervenció* alapú professzióját, mely által létrejött az integráció a különböző célcsoportokkal és a különböző beavatkozási szinteken tevékenykedő egyéni, csoportos és közösségi szociális munka közös szakmai és módszertani alapjainak lefektetése, ahol a szociális munkás szerepe, tudása *általánossá*, egyedivé és meghatározóvá válik az egyéb segítő társszakmák között.

Nem véletlen, hogy a szociális munkásokat képző főiskolákon, egyetemeken a tanszékeket gyakran *általános szociális munka* tanszékeknek hívják, ahol bármilyen célcsoportot, bármelyik módszerrel egyaránt segíteni képes általános szociális munkásokat képeznek.

A szociális munka közös bázisát és egyben általános megnyilvánulási formáját képviselő esszenciális elemek felismerésével és az érdekvédelem kötött feladatának összekapcsolása során Bartlett Sanders állítását idézi, aki szerint *“a szociális munkások segítenek más szakmák tervezőinek azzal, hogy jelzik a terv implikációit a jóléti aspektus és a klienscsoport szemszögéből, vagyis felhívják a figyelmet az emberi szempontokra”* (im:180). Bartlett kijelentését úgy is értelmezhetjük, hogy a szociális munka a más társ-, és egyéb szakmákkal együttműködve, azok képviselőivel team-et alkotva együtt dolgozhatnak az emberi szempontok kiteljesedésének mind jobb érvényesítéséért. *“Amikor ez inadekvátnak bizonyult, akkor egy sokkal radikálisabb, szószóló, közbenjáró szerep fogalmazódott meg. A szociális munkás partizán lett a konfliktusban és erőteljes védője a klienscsoport nézőpontjának. A politikai környezetben dolgozva, sok szociális munkás egyre inkább érdekelt lett a stratégiában, a tárgyalásban és a konfliktus használatában”* (im:186).

A team-ben való munka egyre inkább hangsúlyos a jelenkori szociális munkában, ahogy egyre nagyobb jelentősége van Bartlett új fogalmának, a *“multiszolgáltatást”* nyújtó központoknak is, ahol a szolgáltatás nyújtása és a programépítés kombinálva, egymással együttműködve történik. *Itt követelmény a sokféle szolgáltatás és a különféle szakemberek együttes összehozása a komplexitás érdekében’* (im:184). A *multiszolgáltatást nyújtó intézmények* számos demokratikus és jóléti társadalomban a szenvedélybetegek alacsony és magas küszöbű programjain keresztül egészen a hajléktalan-ellátásig hálózatszerűen jelentek meg és működnek a mai napig is, komplex szolgáltatásaikkal lépcsőzetesen, multidiszciplináris munkamódszerükkel pedig magas szakmai színvonalon segítik a rászorulókat ellátását, gyógyulását, vagy éppen társadalmi integrációját.

Bartlett téziseinek zárógondolatában összegzi legfontosabb állítását: *“ha nézzük a korai szociális munka erős elkötelezettségét az emberek segítése, kondícióik fejlesztése érdekében, és ezt kombináljuk érzékenységgel, valamint professzionális diszciplínával, akkor ez egy jó kezdet a szakma önálló gyakorlati bázisa felé. Ha mindehhez hozzáadjuk a tisztán felállított értékrendszert és tudást, akkor nagyban növelhetjük a professzió potenciálját”* (im:216).

Bartlett után a szociális munka tudásbázisának diskurzusát Allen Pincus és Anne L. Minahan 1973-ban a *Social work practice, Model and Method* című könyvükben megfogalmazott téziseikkel folytatjuk, melyek szintén a szociális munka fejlődési ívének tetőpontjáról származnak.

A szerzők már könyvük előszavában kijelentik, hogy a gyakorlatra vonatkozó modelljük nem valamiféle mindenek felett álló, követendő példa, amely a különféle speciális módszereket, vagy az esetmunka, csoportmunka, közösségi munka kombinációját foglalja magában, hanem sokkal inkább *“a szociális munka gyakorlatának alapjait fogalmazza és rendezi újra, hogy ezáltal a szociális munkát világos módon elhelyezzék a humán szolgáltató szakmák palettáján”* (im:XIII.).

Első új fogalmuk az *erőforrás rendszer*, melynek 3 fajtáját különböztetik meg.

1. *“Informális, vagy természetes erőforrás rendszerek: család, barátok, szomszédok, munkatársak, csaposok és más segítők, akik emocionális támogatást, tanácsokat és információt tudnak adni.*
2. *Formális erőforrás rendszerek: szervezeti tagságok, vagy formális szerveződések, melyek elősegítik tagjaik érdekeit. Ezek a rendszerek közvetlen erőforrást biztosítanak tagjaiknak vagy segítenek a különböző társadalmi rendszerekkel történő tárgyalásban.*
3. *Társadalmi erőforrás rendszerek: nyilvános tevékenységek, önkéntes polgári akciók”* (im: 4-5).

A szerzőpáros erőforrás rendszerének bevezetése tette lehetővé, hogy az egyéni esetkezelés már nem csupán az egyénre és közvetlen környezetére, mint különálló, ám dinamikus kölcsönhatásban lévő egységekre koncentrál, hanem új felfogásuk szerint az egyén és környezete közös, egymásra ható erőforrás rendszereket képeznek, melyek mint támogató források kiegészíthetik az egyéni esetkezelés folyamatát és az esetkezelésben megfogalmazott célok megvalósulását. Pincus és Minahan szerint a szociális munka az ember és az őt körülvevő szociális környezet rendszerszinten történő egymásra hatásával foglalkozik, így a szociális munka célja nem lehet más, mint:

1. *“Fokozni, növelni az ember probléma megoldó és küzdő képességét a jelen nehézségeivel való megküzdésen túl a jövő nehézségeire való felkészülés által.*
2. *Összekötni az embert azokkal a rendszerekkel, amelyek ellátják őt erőforrásokkal, szolgáltatásokkal és lehetőségekkel.*
3. *Előmozdítani az említett forrásrendszerek hatékony és emberséges működését.*
4. *Hozzájárulni a szociálpolitika eljárás mód (policy) javításához és fejlesztéséhez”* (im:9).

Pincus és Minahan által itt új megvilágítást nyert a fizika tudományában elsőként alkalmazott rendszerszemlélet, mely a társadalomtudományokba, így a szociális munkába történő begyűrűzése az egyéneket, családokat, csoportokat és közösségeket egy új optikán keresztül, elemeiben egymásra ható rendszerként kezdte vizsgálni, elemezni és értelmezni.

Új optikát jelent a szociális munka fenti orientációjából következő állításuk is, amelynek értelmében a szociális problémákra, nem úgy kell tekintenünk, mint problémahelyzetekre, hanem, mint *szociális élethelyzetekre*. A Perlman által leírt *probléma* fogalma vélhetően Bartlett feladat koncepciójának továbbgondolása által teljesen új megvilágításba kerül:

1. *“A szociális élethelyzetek az élet adta feladatok, amelyekkel az ember szembekerül az egyik oldalon, a másik oldalon pedig vannak az erőforrások és a lehetőségek, amelyek támogatják küzdelmét ezekben a feladatokban.*
2. *A szociális élethelyzetekre úgy kell tekintenünk, mint az ember és az erőforrás rendszerek közötti egymásra hatásra.*
3. *A szociális élethelyzetekben az összefüggés maga az a kapcsolat, amely az ember egyéni problémái és a közösségi tényezők között van, ill. amelyek ezeket befolyásolják” (im:14).*

Új megközelítésük szerint az ember problémáját saját szociális élethelyzetének sajátosságaként fogjuk fel, mely máris jobban megfelel az egyéni esetkezelésben oly lényeges szerepet játszó a kliens és segítő között létrejövő egyenrangú kapcsolat minőségének. Az *erőforrás rendszerek* és a *szociális élethelyzetek* fogalmi összehangolásával a szerzők a szociális munka új funkcióit a következőkben határozzák meg:

1. *“Segíteni az embert abban, hogy növelje és még hatékonyabban tudja hasznosítani saját problémamegoldó és megküzdő képességét.*
2. *Kapcsolatok kezdeményezése az ember és az erőforrás rendszerek között.*
3. *Az ember és a társadalmi erőforrás rendszerek közötti egymásra hatásban a kapcsolatok alakításának és kiépítésének támogatása.*
4. *Az emberi kapcsolatok kialakításának és kiépítésének az erőforrás rendszereken belüli egymásra hatásának támogatása.*
5. *A szociális eljárás mód fejlesztéséhez és alakításához történő hozzájárulás.*
6. *Az anyagi erőforrások elosztása.*
7. *A szociális irányítás szolgáltatása, ellenőrzése” (im:15).*

Mindezek alapján az egyéni esetkezelés úgy definiálható, mint *“tudatos, megfontolt és célirányos, tervezett változtatásra irányuló erőfeszítés”* (im:33). A szerzőpáros az egyéni esetkezelés fogalmi megközelítésében is újat alkot. Téziseikben ötvözik a korábban általuk megfogalmazott *forrásrendszereket* az egyéni esetkezelés eddigi tudásbázisával és rendszerszintre emelik az egyéni esetkezelés módszertanát.

Mindezek alapján Pincus és Minahan a következő rendszereket írják le:

1. *“A változásközvetítő rendszer azokból a szakemberekből áll, akik tervezett változást idéznek elő, e rendszer részei a szakembereket alkalmazó szervezetek is.*
2. *A kliensrendszer azokból áll, akik kérték a változásközvetítő szolgáltatásait, vagy szankció fenyegeti őket, ha azt nem veszik igénybe, illetve a szolgáltatás jótéteményeiből részesülők és, akiknek munkakapcsolata van a változást közvetítő szolgálattal.*
3. *A célrendszert azok az emberek jelentik, akiknek változtatására van szükségük ahhoz, hogy a változásközvetítő rendszer céljai megvalósuljanak.*
4. *Az akciórendszer pedig a változásközvetítő rendszer és azon emberek együttese, akik azon dolgoznak, hogy a célrendszert befolyásolják és elérjék céljaikat”* (im:63).

Pincus és Minahan téziseinek máig ható következménye, hogy megfogalmazott új szempontjaik által az egyéni esetkezelés módszertana és ezzel együtt a szociális munka tudásbázisa is rendszerszintre emelkedett.

A szociális munka tudásbázisának diskurzusában eljutottunk Beulah Roberts Compton és Burt Galaway téziseihez, akik 1989-ben publikálták a *Social Work Processes* című alkotásukat, abban az időszakban, amikor a szociális munka már kényszerűen egyre csökkenő forrás,- és eszközlehetőségekkel rendelkezik, így a társadalmi reformok hangadó képviseléről a csendesebb szakmai kiválóság fejlesztése és az elméleti építkezés felé fordulnak.

Első megállapításuk az 50-es évekhez nyúl vissza, Perlman-t idézik azzal, hogy az általa kidolgozott problémamegoldó modell *“domináns paradigma”* (im:VII) lett a szociális munka gyakorlata számára. Bevezető téziseikből kiderül, hogy e domináns paradigmából indulnak ki és ehhez illesztik hozzá az ökológiai modell szemléleti keretét, hogy eljussanak a szociális munka számára felállított *ökológiai rendszerelmélet* kereteinek kidolgozásához. Megfogalmazásuk szerint alkotásukkal a szociális munka önálló tudásbázisának további építésére törekednek és nem arra, hogy a pszichológia, vagy a szociológia keretrendszerének adoptálásával alkalmazott szociológiát, vagy alkalmazott pszichológiát mutassanak be.

Mit csinálnak a szociális munkások? E nyitókérdéssel indítják diskurzusukat a szerzők és ezzel rögtön az egyéni esetkezelés új definícióját adják: *“a szociális munka mediálja azt a folyamatot, mely által a személy és a társadalom meg tudja valósítani az egyén önbeteljesülését”* (im:3). *“A szociális munka intervenciójának fókusza az emberek és az ő környezetük interakciójában van. De ezen belül mi legyen a központi fókusz? Az egyéni, vagy a környezeti változás”* (im:7)? Ez a vita polarizálja a szociális munkásokat, ahogy az egyik az egyénre, a másik meg a környezetre koncentrál és *“hiányzik az a központi fókusz, mely eredményeképp a kettő egymással összekapcsolódik”* (im:8). Konceptiójuk alapján, állítja Compton és Galaway *“az ökológiai modellnek megvan a potenciálja arra, hogy hidat verjen a szociális változás kontra egyéni változás dichotómiája között, ami eltávolítja azt a szemellenzöt, ami számos szociális munkás élelátását limitálja, akik csak az egyénekre, vagy csak a szociális kondíciókra fókuszálnak”* (im:9). E központi gondolat szerint Compton és Galaway egy olyan praxis-modellt kívánnak létrehozni, amely az egyén és környezetének interakcióját egyaránt mediálja. E kontextusban a környezetnek három aspektusa van: *“az aktuális környezet, a környezet, ahogy a kliens észleli, és a környezet, ahogy a szociális munkás észleli”* (im:104).

“Az olyan tudományok, mint a szociológia, a pszichológia, a politikatudomány, a közgazdaságtan, vagy az antropológia szükséges, de nem hatékony tudást biztosítanak a szociális munka professziójának vezetésére, mivel a szociális munkások közvetlenül együtt dolgoznak az emberekkel, hogy megoldásokat találjanak a környezetükben tapasztalt problémákra. Így – Bartlett interprofesszionális fogalomkölcsonzés gondolatmenetét folytatva –, tudást kölcsönzünk a szociális tudományágakból, ezt a tudást lefordítjuk olyan formákba, amelyek hasznosíthatóak a szociális munka gyakorlata számára és hozzáteszük a saját szakmánkból származó tudást” (im:5). Ezek alapján felvetődik a kérdés, hogy *“vajon a szociális munka tudomány-e? Azt gondoljuk, hogy nem. A szociális munka egy professzió, ami használja azt a tudást, mely a különböző szociális tudományoktól származik és azt is, amit a professzió maga generál”* (im:6). *“A más tudományoktól kölcsönzött teóriák mindössze segítő értelmezését adhatják saját céljainknak. A szociális munkásoknak aktívaknak kell lenniük a lényeges kérdések feltevésében, hiszen minden új teóriának újra kell formáznia és integrálnia kell a régit, mert csak így van folyamatossága a tudás fejlődésének”* (im:95). A tudáskölcsonzésben a szerzők új elemként említik az *adminisztrációt*, a *statisztikát* és a *szociális kutatást*. *“A tudományos kutatás és a szociális munka gyakorlata integrálható a problémamegoldó modell használata során, az eljárás hasonló”* (im:108.), vagyis *“a problémát először definiálni kell, hipotézist kell felállítani, az adatokat össze kell gyűjteni, módszertant kell felállítani, és a végeredményt értékelni kell”* (im:109).

De visszatérve a környezeti változás kontra egyéni változás dichotómiájához Compton és Galaway megállapítják, hogy ennek integrációja a szociális munkában *“hasonló nehézséget okozott, mint anno az esetmunka, a csoportmunka és a közösség munka módszereinek integrálása”* (im:114). Új verbális elemként azonban *“az ökológiai modell lehetővé teszi, hogy a szociális munka funkcióit és feladatait a szociális munka céljának fókuszából szemléljük, vagyis megerősíteni az ember „coping” sémáját és eközben fejleszteni környezetét úgy, hogy jobb kapcsolat alakulhasson ki az ember adaptív szükségletei, lehetőségei és a vele érintkezésbe kerülő környezet minősége között”* (im:115).

Compton és Galaway téziseiből világossá válik már most, hogy a Bartlett-féle megismerő pozíciókat célszerű a szociális munka tudásbázisának alapjaként alkalmazunk, hogy ezáltal pontos képet kapjunk a személy-környezet kölcsönös kapcsolatáról és a személy-környezet viszonyának természetéről. A kliens ebben a kontextusban már rendszerszemléletben, vagyis úgy kerül megfigyelésre, mint az ő teljes élethelyzetének egy része, tehát a személy és élethelyzete egy olyan egészet képez, amelyben mindkét oldalnak kitüntetett jelentősége van, ahol mindkét oldal oda-vissza kapcsolódik minden részhez komplex módon, egy komplex folyamaton keresztül. *“Ez a dinamikus egymásra hatás lényeges az egyén és a környezet működésében, a teljes kifejezés mindig többet takar, mint amit a rész összegez, a rendszer általában egy egésként, egy egységként, az egyének egymásra hatásának tükrében meghatározott, beleértve viszonyukat és kapcsolatukat is [...] . A rendszerelmélet magában hordja, hogy a rendszer bármely pontján végrehajtott beavatkozás hatással van és változást okoz az egész rendszerben. Ezért lényeges, hogy a szociális munkások az egyéni esetkezelés során kalkuláljanak alternatív cselekvéseket is, a beavatkozási változataikat óvatosan, kreatívan alkalmazzák”* (im:123-125).

A rendszerszemlélet tárgyalása vezet át bennünket Compton és Galaway következő új téziséhez, az egyéni esetkezelésben Perlman óta központi szerepet játszó problémamegoldó folyamat továbbgondolásához. Véleményük szerint *“az élet maga állandó problémamegoldó folyamat, melyben a szociális munka problémamegoldása sajátos úton jár, amely – Richmondra utalva – teljesen eltér az orvosi modelltől, hiszen a szociális munkás nem orvosságot vagy orvosi kezelést javasol a klienseknek, hanem képességeik hangsúlyozásával, megerősítésével segíti őket, csatlakozik hozzájuk, és a kliensrendszer megmozgatásával ösztönöz, hogy sorsukkal még hatékonyabb módon birkózzanak meg”* (im:371-372). Perlman-t, állítják a szerzők úgy kell tekintenünk, mint *“a problémamegoldó esetkezelés megteremtőjét, akinek munkássága óriási hatással volt a szociális munkán belüli gondolkodásra, ugyanakkor a rendszerelmélet*

alkalmazása egy szélesebb értelemben vett segítő szerepkört nyit a problémamegoldás folyamatában” (im:377).

A problémamegoldó modell Compton és Galaway általi új keretszerkezetének elméleti alapja egyrészt a *rendszerelméletből*, az *Én-pszichológiából*, a *szerepelméletből*, a *kommunikációs elméletből* és a *csopordinamikából* válogatott szakmai elemekből áll. Tehát mindazokból, amelyek eltérnek a *személyes hiányosságokkal* foglalkozó elméletektől és a hangsúlyt a *szociális tranzakciókra* helyezik. Modelljük másrészt abból a hitből fakad, hogy az ember és az emberi rendszer fejlődőképes, ezáltal érdemes erőfeszítéseket tenni ennek érdekében. E keretszerkezet kiváló lehetőséget kínál a kliens céljainak, és a szociális rendszer céljainak mérlegelésére, valamint egybevág a szociális munkásnak az egyén méltóságára, az egyének közötti különbségekre és az egyén szabad akaratára irányuló értékorientációjával.

A korábban *első interjú*, majd *feljegyzés* adatgyűjtésének szempontjait Compton és Galaway annyiban egyszerűsítik le és fordítják át, hogy *“a probléma meghatározása és a célkitűzés kijelölik, hogy mely adatok lényegesek, hol van a hangsúly és mi az érdeklődés iránya az adatgyűjtés során” (im:383).*

A szerzők tapasztalata szerint az általuk kidolgozott új problémamegoldó modell alkalmazható egyének, családok vagy csoportok problémamegoldásaira, mert partnerként tudnak részt venni a folyamatban, amennyiben megértik és elfogadják, hogy a szociális munkások valóban meg akarják ismerni őket, mint embereket, és hajlandók segíteni nekik saját céljaik megvalósításában *“ahol minden személy jogosult arra, hogy elfogadott szakértője legyen önmagának, miközben senki sem felhatalmazott szakértője a másoknak” (im:384).*

És most lássuk a Compton - Galaway szerzőpáros által alkotott praxis modellt, melyben jól látható Perlman és Bartlett téziseinek integrációja, az emberi sokféleségben a fejlődés és növekedés fókusza, valamint a humán rendszerek közötti egymásra hatás és az ezek közti átjárhatóság szellemisége.

I. “Kapcsolati fázis:

I.1. Probléma megismerése, a probléma definiálása:

- A. A probléma, ahogy a kliensrendszer látja*
- B. A probléma, ahogy a kliensrendszerrel kapcsolatban álló mértékadó csoportok látják (iskola, közösség stb.)*
- C. A probléma, ahogy a szociális munkás látja*
- D. A probléma, mely a munka alapjául szolgál (az együttműködés indító témája)*

I.2. A cél meghatározása:

- A. *Hogyan látja a kliens a problémamegoldó munkát, hogyan szeretné, hogy legyen a*
 - *rövid távú célok esetében?*
 - *hosszú távú célok esetében?*

B. Mit tart szükségesnek és fontosnak a kliensrendszer a problémamegoldáshoz?

C. Milyen szándékot, hozzáállást vár el a kliensrendszer a szociális munkástól és a szolgáltatótól?

D. Mik a szociális munkás céljai a probléma kimenetelére vonatkozóan?

E. A szociális munkás szerint a szolgáltatnak mit kellene tennie, vagy mit kellene javasolnia a kliensnek céljai eléréséhez?

I.3. Előzetes megállapodás, előszerződés:

- A. *A szociális szolgáltatás lehetőségeinek és korlátainak tisztázása*
 B. *Az együttműködés természetének közzététele*
 C. *Az elkötelezettség és az együttműködés elveinek meghatározása a kutatás és az előrejelzés folyamatára vonatkozóan oly módon, amely megerősíti egyrészt a kliensrendszer jogait, függetlenségét és elvárásait, másrészt megengedi a szociális munkás beavatkozását*

I.4. Kutatás, utánajárás:

- A. *Motiváció*
 1. *Kényelmetlenség, kételyek*
 2. *Remények, várakozások*
 B. *Lehetőségek*
 C. *A kliens rendszer alkalmassága, képessége*

II. Szerződéskötés fázis:

II.1. Becslés, előrejelzés, értékelés:

A. Vajon az azonosított probléma kapcsolódik-e a kliensrendszer igényeihez, és ha igen, hogyan?

B. Helyzetanalízis és az ebben rejlő fő elemek meghatározására

C. A lényeges elemek figyelembe vétele, amelyek az igényekhez, hiányosságokhoz, nehézségekhez kapcsolódnak

- D. A legkritikusabbnak látszó elemek meghatározása, ezek egymásra hatásának, kapcsolatának tisztázása, és azok kiválasztása, amelyekkel dolgozhatunk
- E. Az elérhető erőforrások, kliens erősségek és motivációk azonosítása
- F. A megfelelő rendszerek, elvek, koncepciók kiválasztása a szociális munka szakmai tudáskészletéből, és azok alkalmazása
- G. A probléma megoldásában iránymutató célokat segítő ismeretek, tapasztalatok és egyéb források által felmerülő gondolatok, ötletek szakmai elbírálása

II.2. Akcióterv készítése, egyeztetett iránymutatás a beavatkozáshoz:

- A. Megvalósítható cél megfontolása és kitűzése
- B. Alternatívák megfontolása, figyelembe vétele (várható költségek, eredmények)
- C. Megfelelő kivitelezési eljárás, modell meghatározása
- D. Összpontosítás a változtatás feladataira
- E. A szociális munkás szerepe, feladatai, kliens szerepe, feladatai, feladatmegosztás. (ki, mit, mikor és milyen határidővel)?
- F. A kliens rendszeren belül, vagy azon kívül megjelenő erők, hatások, körülmények figyelembe vétele, amelyek akadályozhatják a tervet
- G. A szociális munkás tudásának, képességének és a terv végrehajtásához szükséges idő figyelembe vétele

II.3. Előrejelzés – mennyire magabiztos a szociális munkás abban, hogy a terv sikeres lesz?

III. Végrehajtás, akció fázisa:

III.1.A terv kivitelezése – különös figyelemmel a beavatkozásra és a feladatmegosztásra – erőforrások és szolgáltatások, módszerek, amelyek segítségével ezeket alkalmazzuk

III.1.Végső, befejező szakasz

- A. A feladat teljesítésének és a végrehajtott folyamat, eljárás értelmének, hasznosságának közös értékelése
- B. Megbirkózás a befejezés, a szerződés bontás és az elválás nehézségeivel
- C. Az eredmények szinten tartása, fenntartása

III.3.Értékelés

- A. Folyamatos tevékenység
- B. Megvalósultak-e a szándékok?
- C. Megfelelően alkalmaztuk-e a módszereket? (im:389- 390).

Compton és Galaway által megfogalmazott ökológiai rendszerszemlélettel a Bartlett-féle általános szociális munka koncepció újabb értelmezési kerete jött létre, és ezzel együtt újabb lehetőség a segítő munka hatékonyságának növelésére. A Perlman féle problémamegoldó modell itt a *szereződéskötés*, a *végrehajtás* és az *elemzés* új fázisaival egészül ki és ezzel egy komplex, mai napon is használatos egészlet alkot. A szerzőpáros véleménye szerint *“minden egyes szociális munkás felelőssége, hogy kliensével dolgozva egyben tudományos kutató is legyen. Kutatásaink a kliens és rendszerének megismerésére, a beavatkozó tevékenységeink természetének és kiterjedésének megfogalmazására, majd azok mérésére vonatkozik”* (im:670). *„A tudományos kutató számára első a probléma meghatározása, aztán a probléma jellegének megfelelő beavatkozási módszer választása, majd a beavatkozás megvalósítása és végül az eredmény kiértékelése. A szociális munkás ugyanezeket a módszereket és gondolkodás formákat alkalmazza a gyakorlati probléma megközelítéséhez, mint azt a kutató teszi”* (im:695).

Ezzel eljutottunk jelen diskurzusunk utolsó szereplőjéhez, aki továbbra is az egyre szűkülő gazdasági erőterben egy sajátosan új nézőpontból, a pozitív pszichológia szemléleti keretét felhasználva alkot újat a szociális munka tudásbázisának genealógiájában. Gerard Egen 2011-ben publikálja *A képzett segítő, a segítség problémamegoldó és lehetőség-kibontakoztató megközelítése* című alkotását.

Gondolatmenete a segítő folyamat új kiindulópontját adja, a problémák vizsgálata helyett az egyéni esetkezelés fókuszába az elszalasztott *lehetőségek* és *meg nem ragadott alkalmak* kerülnek. Ebben az új optikában legfőbb cél, hogy a kliens felismerje, valamint kibontakoztassa kihasználatlan lehetőségeit és képességeit. A probléma fogalma Egennél már *lehetőségként* értelmeződik, a krízis eséllyé alakul, a *tehetség* és a *kihasználatlan erőforrások* pedig a segítség új dimenzióit tárják fel. Ebben a kontextusban már nem az a kérdés, hogy mi megy rosszul, hanem ezt megfordítva, mi mehetne jobban? Egen szerint a segítő munka *pozitív építő vállalkozás*, amelynek jelentős hatása van a kliens - környezet értelmezésének új narratívájára és a szociális munka genealógiájában mindig is keresett, de mindeddig ki nem mondott nyertes-nyertes pozíció elérésére. Új megközelítésében nem csupán a szakmai kiválóság, hanem a kliens kiválóságának keresése is fókuszba kerül.

Egen szerint *“a legtöbb kliensnek vannak olyan erőforrásai, amelyeket nem használ ki és vannak olyan lehetőségei, amelyekkel nem él”* (im:14.). Megfogalmazása szerint a képzett segítő abban segíti kliensét, hogy *“ügyesebben, hatékonyabban kezelje az időről időre felmerülő*

nehézségeket, hogy felhasználja lehetőségeit, jobb döntéseket hozzon és képes legyen tudatosan változtatni életén” (im:17).

Az egyéni esetkezelés már nem csak abból áll, hogy megállapítjuk és kliensünkkel közösen helyrehozzuk azt, ami elromlott, hanem új elemként abból is, hogy megerősítjük azt, ami jól működik. A problémaközpontú esetkezelés így egyéni pozitív irányokkal egészül ki, és *értékközpontú esetkezeléssé* transzformálódik, mely ezáltal nem csak a hozott problémára, hanem ezek mellett a *kívánatos, az egészséges, a normális és az ideális működés* meghatározásai köré szerveződik. Az értékközpontú esetkezelés fókuszába így olyan értékelemek kerülnek, mint pl.:

- *“szubjektív jólét, vidámság, remény és optimizmus*
- *hivatástudat, munkamorál*
- *kapcsolatteremtő készség, szeretetre való képesség, megbocsátás, udvariasság, kedvesség, önzetlenség*
- *szépség és a művészetek*
- *megbízhatóság, önállóság, bátorság, kitartás, önmérséklet*
- *jövőre irányultság, eredetiség, kreativitás, tehetség*
- *közösségi szellem*
- *hit és bölcsesség” (im:29),*
- *valamint “én-hatékonyság,*
- *belső kontroll,*
- *kreativitás, bölcsesség, önbecsülés, szeretet, érzelmi intelligencia, irgalom, humor, hála, boldogulás, jó közérzet” (im:110).*

Egen szerint *“az értékek egyéni esetkezelésbe történő beemelése által azokra az erőforrásokra tudunk összpontosítani, melyek a kliensben megvannak, de problémájával való küzdelmében nem tudja őket felhasználni. Az ilyen beavatkozás pozitív, értékközpontú megközelítést tesz lehetővé a segítő munkában és leginkább abban segíti a klienst, hogy felülemelkedjen a problémáin, semmint abban, hogy beleássa magát azokba” (im:29-30).* Ebből adódóan *“az értékközpontú egyéni esetkezelés központi kérdésfeltevésai a kliens kívánatos, vágyott élethelyzetére vonatkoznak, valamint a kihasználatlan külső és belső erőforrásai azonosítására. E paradigmaváltás lényege az, hogy a lehetőségekről és ne kizárólag a problémákról beszéljünk” (im:57).*

A segítség végcélja Egen szerint nem más, mint hogy *a kliens jobban kezelje problémáit és kibontakoztassa az életét javító lehetőségeit* (im:66). Ebben a kontextusban a *segítő kapcsolat munkaszövetségként* értelmeződik, ahol a segítő és a kliens munkatársai egymásnak, így ha valamelyikük nem hajlandó részt venni, vagy rosszul vesz részt a közös munkában, akkor az egész vállalkozás összeomolhat.

Új verbális elemeként Egen a segítő kapcsolatot, mint a *“szociális és érzelmi újratanulás fórumát”* (im:67) jeleníti meg, melyben a segítség koncepciója, így az egyéni esetkezelés is tanulással történő *“fejlesztő vállalkozás”* (im:77) lesz. Egen szerint a tanulás és ezáltal a fejlődés annyira ágyazódik be a kliens életébe, amilyen mértékben növekszik a választható lehetőségeinek száma. Amikor a kliens életét értékesebbé tevő lehetőségek nyílnak meg, és ezeket megragadja, továbbviszi és ezeket felhasználja a saját javára, akkor növekszik szabadsága az életében. *“A tanulási folyamat alapvető célkitűzése, hogy a kliens cselekvő legyen és ne elszenvedő, megelőzzön és ne rendbe hozzon, kezdeményezzen és ne másokat kövessen. A cselekvés belátáson alapuló változás, a nem belátáson alapuló változást kényszer szüli”* (im:80).

Ahogy korábban láttuk, Egen is megjegyzi, hogy *“a kliensek szakértők a saját életükkel kapcsolatban”* és kiegészíti azzal, hogy *“akkor segítünk jól, ha kompetensnek érzik magukat a saját problémáik megoldásában* (im:302). Ebben segíthet *“a konstruktív álmodozás, a remény, a jövőben rejlő lehetőségek, a fantáziák, melyek által a kliens új megközelítési módokat és új célokat találhat életének fontos kérdéseiben. A megoldás tervezésekor lényeges, hogy a kliensek határozzák meg a célokat, a megoldáshoz pedig sokszor nem is kell sok, csak egy kis változás, pl. az, hogy a kliens rendszerszerűen tudjon gondolkodni, vagy hogy emberi kapcsolatait új stílussal tudja megújítani”* (im:303-304). *“A cél felismerése mozgósítja az erőforrásokat, segít a kliensnek, hogy összeszedetten figyeljen és cselekedjen, növeli az energiákat és az akaratot, ösztönző, kitartást, és irányt ad”* (im:310). *“A kitartás nagyban függ attól, hogy az emberek mit várnak el maguktól, és hisznek-e abban, hogy valóban meg tudják tenni”* (im:358).

A kliensközpontú, személyre szabott stratégiákban a változtatás előnyeinek és hátrányainak, illetve a nem változtatás előnyeinek és hátrányainak rövid és hosszú távú mérlegelése vezethet el oda, hogy konkrét tervet készítsünk az ügyfelünkkel, melyben *“rögtön felmerül a kérdés, hogy milyen feladatokat milyen sorrendben kell megoldani”* (im:395).

“A jó terv önfegyelmet alakít ki, megóvja a klienst a túlterheléstől, tudatosítja az erőforrásokat, melyekre szükség lesz a végrehajtás során, valamint felkészít az előre nem látható akadályokkal való találkozásokra is” (im:397-398). “A célegyenesben pedig a kliens véghezviszi változtatási programját” (im:417).

Téziseit azzal zárja, hogy nekünk, szociális munkásoknak *“a tanult tehetetlenség helyett tanult optimizmusra és reménykedő realizmusra kell tanítanunk ügyfeleinket”* (im:434).

Egen pozitív szemléletű tézisei egy teljesen új fogalmi keretet adnak az egyéni esetkezelőnek, és ezáltal új lehetőséget a kliensnek. A Perlman által definiált probléma Egen után *lehetőségé* válik, ahol Bartlett értékei életre kelnek, a segítő munka pedig konkrét *építő vállalkozás* lesz.

Egen után elérkeztünk a szociális munka elmúlt 100 évében alakult tudásbázist meghatározó diskurzusának végére.

Diskurzusunkat e helyen csupán terjedelmi okokból zárjuk le, és nyitjuk meg egy olyan definícióval, mely szerint a korszerű egyéni esetkezelés tudásbázisának orientációja a rászoruló ember és a társadalmi felelősségvállalás nézőpontjában összegződik, professzionális segítése a más tudományterületek által kidolgozott, azok alkalmazott, valamint a szakma önállóan kialakított tudományos eredményeiből tevődik össze, módszere szerint rendszerszemléletű és multidiszciplináris, jellege szerint interdiszciplináris, végcéljában problémamegoldó és lehetőség-kibontakoztató humán építő vállalkozás, egyenrangú segítő kapcsolat a rászoruló személy és a szociális munkás között.

Szerzőink által megjelenített főbb tudáselemeket a jobb átláthatóság érdekében táblázatban is bemutatjuk. Az első oszlopban a szerzők munkáira jelentős hatással bíró társtudományok szerepelnek, a másik kettőben a szociális munka saját tudásbázisának néhány jellemző fogalma.

Szerző	Társtudományok, együttműködések	Tudásbázis jellemző fogalmai
Richmond (1917)	Orvostudomány Jogtudomány Pedagógia Szociológia Történelem Pszichológia	Szociális bizonyíték Első interjú Szociális diagnózis
Robinson (1930)	Pszichológia Pszichiátria Szociológia	Segítő kapcsolat Feljegyzés Praktikus terv
Hamilton (1940)	Pszichiátria	Pszichoszociális kezelés Képessé tétel Szakvélemény
Perlman (1957)	Én-pszichológia	Progresszív tranzakció Problémamegoldás Élő organizmus
Bartlett (1970)	Szociálpszichológia Szociálpolitika Biológia Várostervezők Mérnökök Politikusok Közalkalmazottak	Szociális működőképesség Általános szociális munka fogalma Integrált szociális munka Esszenciális elemek Felmérés Ember és környezete
Pincus, Minahan (1973)	Fizika	Rendszerelmélet Erőforrás rendszerek Probléma, mint élethelyzet
Compton, Galaway (1989)	Politikatudomány Közgazdaságtan Antropológia Adminisztráció Statisztika Szociális kutatás	Ökológiai modell Praxismodell
Egen (2011)	Pozitív pszichológia	Értékközpontú építő vállalkozás Probléma, mint lehetőség

1. táblázat. A szociális munka tudásbázisának fogalmai

A korszerű esetkezelés tudásbázisának genealógiája után áttérünk egy következő Bartlett-féle esszenciális elem, a szociális munka intervenciójának, vagyis a szociális munka gyakorlatának választott szerzőink általi diskurzusára.

II.3. Intervenció és a művészeti elemek genealógiája

Ebben az alfejezetben arra a kérdésre keressük a választ, hogy a szociális munka gyakorlata, vagy ahogy Bartlett fogalmaz, a *gyakorlat bölcsessége*, hogyan alakult az elmúlt 100 évben, milyen legjobb és milyen kerülendő intervenciók technikákat alakított ki a szakma saját, önálló praktikus és pragmatikus tudásaként. Az alfejezet további lényeges kérdése, hogy az egyéni esetkezelő konkrétan milyen készségek fejlődésével és hogyan végzi egyéni munkáját, ahogy az is, hogy a segítségnyújtás művészeti jellemzői milyen vonulat mentén és hogyan értelmezhetőek a jelenben. Ahogy a korábban tárgyalt tudáselemek, úgy az itt következő intervenciók technikák is gazdagon tartalmaznak tudás és értékelemeket, hiszen a szakma esszenciális elemeit nem lehet egymástól élesen elkülöníteni, azok egymásból építkeznek, egymással összefüggenek és kiegészítik egymást.

Az intervenció tárgyalását most is Mary Richmond (1917), a szelektív szegénygondozás időszakában megfogalmazott állításaival, fogalmaival és jelentéstartalmaival kezdjük.

Richmond kiindulópontja, hogy *“az ügyfél első, rögtönzött kijelentése a legmegbízhatóbb”* (im: 80), így a *„szociális bizonyítékok gyűjtésének folyamatában a tudott tények által a nem tudott tények felé haladunk”* (im:81). A szociális munkás részéről alapvető készség *“a leleményesség, a találékonyság és a türelem, továbbá minden előítélet hátráltató tényező, azoktól mentesen kell eljárni, mert minden egyéni eset különböző – állítja Richmond –, bár hasonlóságok léteznek az esetek között, de ezek felszínesek lehetnek, így veszélyes az analógiák alapján történő okfejtés, vagy érvelés. Az esetkezelés folyamatban a legnagyobb rizikót a szociális munkás saját beállítódása jelenti, ami megnyilvánul személyes és professzionális fogékonyságában, habitusában és előfeltételezéseiben. A hitvalláson alapuló feltételezés, a szokásszerű működés, a túláltalánosító gondolkodás, a részrehajlás és az előítéletek ellen a legjobb védekezés, ha a szociális munkás tisztában van azzal, hogy maga sem mentes tőlük”* (im:99-100). Ezzel Richmond máris rögzíti a szociális munka gyakorlatában is oly lényeges objektivitás előfeltételét és alapkövetelményét.

Mai napig is használt fogalma az első interjú, mely az esetkezelés megismerés fázisában használatos. *“Az első interjú optimális esetben egy fair és türelmes meghallgatást jelent. A kölcsönösen jó megértés fejleszti a kliens önbizalmát, előmozdítja az önsegítést, valamint lehetőséget biztosít a további források bevonására és az együttműködésre. A szociális munkásnak tiszteletben kell tartania a kliens érzéseit, magánéletét, és nem szabad sietnie, jó hallgatónak kell lennie, valamint releváns kérdéseket kell feltennie. Az esetkezelés során a szociális munkás nem jegyzetel, alig ad tanácsot, vagy ígéretet”* (im:132).

Richmond, mint tudjuk, úttörő munkát végzett a szociális munka kutatásának területén, kérdőíves felmérése olyannyira részletes és alapos volt, amennyire csak lehetett, hiszen a fő cél az érdemesség, vagy az érdemtelenység ítéletének előkészítése volt. Kutatásmódszertanának végszava azonban lényeges számunkra a jelenben is: *“az adatgyűjtéssel körültekintően és óvatosan kell bánni, mert az megalázza a klienst”* (im:283).

Virginia Robinson (1930) a funkcionális iskola jeles képviselője, Otto Rank pszichológiai téziseinek alkalmazója a szociális munka gyakorlati elemeinek tárgyalását úgy folytatja, hogy a korai *segítő kapcsolat a hatóság és a barátság* valamiféle keveréke volt, ahol a szociális munkás ugyanabban az időben egyszerre *személyes jó barát, és személytelen tanácsadó* szerepet kapott. Robinson szerint *“a barátságos kapcsolatban a szociális munkás ki tudja fejezni az ő saját, spontán, legjobb énjét, használhatja a saját személyiségét, érdeklődését, sőt még a problémáit is behozhatja, hogy a kliens bizalmát elnyerje, csak úgy, mint egy barát, hozzátevé, hogy nehéz átadni a barátságos kapcsolat koncepcióját, melyben a szociális munkás spontánul használja saját természetes eszköztárát”* (im:128). E saját eszköztár használata már a művészet és a készségek kreatív világa, így Robinson a mellett foglal állást, hogy a *“szociálisan zavarban lévő személyt művészet a számára legjobb kapcsolatba hozni a környezetében lévő szereplőkkel, melyhez a szociális munkásnak olyan speciális készségekre van szüksége, melyek életét képezik”* (p.55.).

Az esetmunkában a szociális munkás részéről *“a megértés és az elfogadás attitűdje, a kliens részéről a biztonság és védelem érzése származik a kapcsolatból”* (im:131). A szociális munkás attitűdjének és technikáinak tárgyalásakor felhívja a figyelmet *megértésre és az elfogadásra*. *“El kell tudni fogadni a kliens tapasztalatait értékítélet, kritika és helytelenítés nélkül, hiszen az esetmunkának megértő és elfogadó funkciója van”* (im:155). A következő minőség, mellyel a szociális munkás *felruhazza* kliensét, *“a morális, vagy szociális jog identifikációja”* (im:156), melyből következik, hogy a kliens bátrabban növekedhet saját értékelésében és környezete jobb azonosításában, melyet az esetmunkás *objektivitásának* attitűdje feltétlenül elősegít.

A szociális munkás alapvető karakterisztikája Robinson szerint is az *objektivitás*, *“a személyes érzéseitől való mentesség, elfogulatlanság, tárgyilagosság, mely talán az összesnél a legtöbb, mert egyedülálló lehetőséget teremt a változtatásra. Az objektivitás cél is egyben, melyért a szociális munkásnak tudatosan küzdenie kell minden egyes esetben”* (im:158). Robinson következő lényeges megállapítása, hogy *“a szociális munkásnak kliensétől nem kell átvennie a feladat megoldását, hanem hagyja, hogy a másik oldja meg a saját útján és a saját idejében”* (im:159). Sajnálatos módon ennél jobban Robinson nem fejt ki álláspontját, pedig komoly hibalehetőség van abban, ha a szociális munkás bevonódása, túlzott segíteni akarása, türelmetlensége, vagy egyéb más tényező okán a kliens által is megoldható feladatok elvégzését átvállalja, vagy nem figyel kellőképp kliense saját problémamegoldó útjára és annak ütemére, vagy a feladatmegoldást segítő kedvező attitűdjeinek kialakulására. Ugyanakkor kétségtelen, hogy a *“helyeslés, dicsérés, bátorítás, stimuláció, motiváció, vezetés, azok a fogalmak, melyek általánosan elfogadott eszközei annak, hogy az esetmunkás megkísérelje szervezni a kliens attitűdjét egy konstruktív, szociálisan elfogadottabb irányba. A negatív attitűdök megértés helyetti helytelenítése, vagy a szemrehányás nem használatosak”* (im:160), ahogy helytelen, kerülendő technikának számít mindaz, ami fokozza a kliens szociális munkással szembeni ellenállását. Ellenállást idézhet elő és ezzel az együttműködést veszélyezteti *“a végső következmények előre jelzése, a visszaélés az ellenállással, a kliens lerohanása, vagy befolyásolása ékesszólással, a szerzett információk használata, a szemléltetés pl.: kártyák helyezése a táblára, a sarokba szorítás és a félelem, valamint a tisztelet sugalmazása”* (im:162). A jó gyakorlat tárgyalásában Robinson tovább részletezi az *elfogadást*. Állítása szerint *“a mások elfogadásának kapacitása növelhető az egyéni különbségekről szóló tudás fejlesztésével, mely a pszichológia, az irodalom, a történelem, a szociológia és más szociális tanulmányokból megtanulható, de ez sokkal inkább a személyben lévő másokkal kapcsolatos attitűdöktől függ, mely képesség minden elemét nem lehet garantálni. Vannak hallgatók, akik képtelenek elsajátítani ezeket az attitűdöket”* (im:167).

“A felkészültségre vonatkozó átfogó, és egységes attitűdöt nehéz találni, de a munkás saját énjének és a különbözőségeknek elfogadása talán központi elem lehet” (im:170). E lényeges témakörben Robinson Piaget-től kölcsönzi a gondolatot, miszerint: *“az esetkezelés kapcsolata kölcsönös kapcsolat, ahol a segítőnek egyenlően kell elfogadnia saját magát és a másikat. Nyitott kérdés – melyet Robinson oktatóként tesz fel –, hogy a segítő hogyan tudja tökéletesíteni az elfogadás attitűdjét”* (im:170). Állítása szerint ehhez a munkához egyfajta *emocionális beállítódás* szükséges, ahol *“a képzőhely felelőssége az elfogadás növelése és egy olyan légkör teremtése, ahol a diákok szabadon tanulhatnak, gondolkodhatnak, gyakorolhatnak,*

fejlődhetnek. A hallgatók csak akkor remélhetik, hogy felelősséget tudnak vállalni másokért, ha először felelősséget tudnak vállalni saját magukért, a nézőpontjaikért, a döntéseikért és azért, ahogyan cselekszenek. Az iskola sosem tudja megtanítani ezt a felelősséget, csak a lehetőséget tudja biztosítani” (im:172). Naív személyiségnek tartja Robinson azt, *“aki nem analizálja saját érzéseit és reakcióit – biztosítva ezzel a mindenkori hallgatókat –, hogy a képzésekbe tanulni jönnek és nem változni”* (im:179). *„Ha erre képessé válik, akkor a segítséget kérő elfogadása és analizálása magával ragadó feladatot ad majd számára”* (im:180).

Robinson következő új állítása szerint a legnagyobb készség és gyakorlati tudás, melyet az esetmunkás fejleszteni tud, a *visszautasításban* van, *“amikor a kliens rászorulna, de valami miatt mégsem tudja igénybe venni a szolgáltatást, vagy annak a visszautasítása, hogy a kliens saját vállairól ránk helyezze terhét ahelyett, hogy ő maga oldaná meg problémáit, melyből egyértelmű haszna származna”*. Robinson vélhetően itt azokra a játszmákra utal, melyekkel az esetkezelő gyakran találkozik munkája során. A visszautasítás készsége valóban fejleszthető, különösen akkor, ha a szociális munkás kellő határozottsággal tudja visszatükrözni a kliensnek, hogy a problémát nem ő okozta, nem ő tudja megoldani, rajta kívül áll.

Robinson kiemeli a *leválás* készségét is, ami akkor nehéz különösen, ha a kliens úgy véli, hogy éppen most lenne legnagyobb szüksége a szociális munkásra, vagy a *szemrehányás fogadását*, melyhez szintén tudásra, megfelelő készségre és nagy-nagy *türelemre* van szükség, hogy *“mindez úgy történhessen, hogy ne a kérelmezőt, hanem a kérelmet utasítsuk vissza”* (im:187).

Robinson a következő évtized kihívását a szociális munkás hallgatók képzésében látja. Ahogy megjegyzi, *“bölcsek kell lennünk és szkepticizmusunkat fenn kell tartanunk, mert ezek módosíthatják elvárásaink eredményét”* (im:188), ahogy ezek mozgatják a fejlődés, a növekedés és a változás lehetőségét is.

Gordon Hamilton (1940) a diagnosztikus iskola és Freud pszichoanalitikus világának képviselőjében e diskurzust azzal a megállapítással folytatja, hogy *“stimulálni kell a klienst, hogy ő maga akarja a változást, illetve befolyásolni kell abban, hogy aktívan vegyen részt problémáinak megoldásában, melyhez nagy segítséget nyújt, ha a szociális munkás az esetmunka folyamatában megérti a motiváció természetét, hogy a személy a saját helyzetében, milyen érzéseket táplál”* (im:22-23).

A segítő kapcsolat ma is érvényes etikai alapjairól Hamilton leszögezi, hogy *“azok betartásáért minden egyes szociális munkás felelősséggel tartozik a kliense, a munkahelye, a közösség és saját maga számára”* (im:38). Ezek között kiemeli a *tisztelet* és az *elfogadás* alapvető követelményét, a *bizalom*, a *tolerancia* és a *titoktartás* jelentőségét és annak védelmét helyezi előtérbe, megfogalmazva azt a tényt, hogy *“nem a kliens a probléma, hanem van a kliens,*

akinek van egy problémája” (im:38). Hamilton állításában a szociális munka értékorientációjából fakadó intervenciós technika érvényesülése válik gyakorlattá, mely céljelölő módon határozza meg jelenkori szemléletünket is. A segítő részéről a *“pozitív elfogadás attitűdje”* (im:42) és a *“kliens bevonása a változtatásba segíthet annak a megértésében, hogy a kliensnek joga van a saját döntéseihez. A kliensekkel való foglalkozás során a bölcsességet, a készségeket és a bátorságot kell előhívni, valamint az önsegítés és az önrendelkezés jelentőségét”* (im:43). A jelenkori professzionális segítő munkában a Hamilton által megjelenített *önrendelkezést* ma már autonómiának hívjuk. Az *elfogadás*, mint a professzionális segítség alapvető attitűdje a mások tiszteletéből és a hiteles segítő szándékból egyszerre táplálkozik, amihez első körben a *“segítőnek relaxálnak és barátságosnak kell lennie, éreztetnie kell, hogy kliense szívesen látott”* (im:52), mert csak ezek a feltételek együttes teljesülése hívja elő azt bizalmi kapcsolatot, amit ma egyéni esetkezelésnek hívunk.

A helyes segítő kérdések feltevésében Hamilton kiemeli a segítő részéről az *érzékenységet*, valamint azt, hogy *“kerüljük azokat a kérdéseket, melyekre csak igennel és nemmel lehet válaszolni”* (im:58), ezek helyett sokkal inkább tegyünk fel nyílt kérdéseket, melyek az érzelmi tartalmakra, többek között a miértekre, a hogyanokra és a mikéntekre keresik a választ. Új, a jelenben is használt *segítő beszélgetés* fogalma kapcsán Hamilton állítja, hogy gyakran merülnek fel dilemmák, *“melyek észlelésekor a szociális munkásnak célszerű a kliens saját szavait kiemelnie és újrafogalmaznia az állítást, mely ezáltal tisztázhatja a helyzetet és új megoldások felé vihet”* (im:67). Hamilton itt mai fogalmunkra, a *visszatükrözésre* utal, mely lényeges része a segítő kapcsolat intervenciós repertoárjának, ahogy az is, hogy *“a kliens érdekében tett lépések csak és kizárólag az ő beleegyezésével történhetnek”* (im:129), mert ellenkező esetben a lassan kialakuló bizalmi kapcsolat hirtelen szakadhat meg. Hamilton figyelmeztet arra is, hogy *“a kliensekben gyakran megbújó önvád és szégyen érzése okozója lehet az ellenállásnak és a védekezésnek, vagyis a felajánlott segítség visszautasításának”* (im:177).

Következő szerzőnk Helen Harris Perlmán (1957) a funkcionális és a diagnosztikus iskola egyesítője az intervenciós repertoár diskurzusát könyvének bevezetőjében azzal a talán nem meglepő megállapítással kezdi, hogy *“az esetkezelés gyakorlata művészet”*. Állítását William Jevons logikatanártól kölcsönzött idézettel támasztja alá: *“A tudomány tudásra tanít minket, a művészet cselekvésre – meggyőződése szerint – a cselekvés művészetét (art of doing), annak spontaneitását és érzékenységét nem lehet tanítani. Tanítani a princípiumokat és a dinamikus elemeket lehet, melyek működnek a „cselekvésben”, valamint a professzionális segítségnyújtás eredeti természetét és eljárását. Mindössze ezeket lehet tanítani, vagy megtanulni a gyakorlatban dolgozóktól, akik mindezt kreatívan használják”*. A szociális munka verbális

kifejezőkészletében a művészetről, mint az esetkezelés, vagy az emberekkel történő bánásmód egyik eszközéről korábban Richmond nem, Robison még csak szűkszavúan nyilatkozik és Perlman lesz az, aki már egyenesen a *cselekvés és segítségnyújtás művészetéről*, az esetkezelő részéről történő *kreativitásról, érzékenységről, spontaneitásról* beszél, melynek hozadéka többek között a tudományos alapokon létrejött egyéni segítségnyújtásban az *objektum* és a *szubjektum* ötvözése. Ehhez legelőször is arra van szükség, hogy a kliens, vagy ahogy Perlman újszerűen fogalmaz *“a személy”* rendelkezésére álló szociális szolgáltatásnak, és benne az esetmunkásnak is *“felkínálónak kell lennie.”* (im:38).

A szociális esetmunka kezdeti szakaszában – ahogy korábban láttuk – a kliens bevonása nélkül készült a diagnózis, Perlman megközelítése azonban azért is újszerű, mert már a tények kutatása is együtt történik a klienssel. Ez azért lényeges, mert e folyamat már *“önmagában is tisztázhatja, rendezheti a kliens percepcióját és a megoldás felé vezethet. A problémamegoldó módszer minden elemében elsődlegessé válik a személy aktív részvétele, együttműködése, ami belső motivációból kell, hogy fakadjon elismerve, hogy minden embernek joga van az önmeghatározásra, joga van a saját döntésekre, a jó és rossz döntésekre egyaránt”* (im:60). *“Az esetkezelésben – Perlman szerint – akkor kezdődik a kapcsolat, amikor a kliens problémái egy részét megosztja, és az esetkezelő demonstrálja, hogy együtt érez a klienssel. A kapcsolat kezdő mondatai a következők lehetnek: Azért vagyok, hogy elfogadjalak téged, hogy megértssem a nehézségeidet, így segítség lehetek a számodra. Érted vagyok, de nem azért, hogy szeresselek”* (im:71). Perlman kijelentésével egyértelmű határvonalat húz a laikus és a professzionális segítségnyújtás közé, talán pont ezért is folytatja úgy gondolatmenetét úgy, hogy *“a professzionális esetmunkásnak először el kell fogadnia kliensét a maga teljes természetességében, érzelmi bevonódásaival együtt, majd ezután reagálhat a kliens érzéseire és segíthet neki kifejezni azokat, de azokat is, melyeket kliense megpróbál elnyomni”* (im:71). Ez egyúttal azt is jelenti, hogy *“az esetkezelés kapcsolatának többféle terápiás értéke lehet, esszenciális kondíciója pedig az együttesség”* (im:72). *“Az elfogadás, a nevelés, a megértés érzése feltölt minket energiával, a bizonytalanság, a szégyen és az aggodalom ezzel szemben energiákat fogyaszt”* (im:73). Az esetkezelő éppen ezért minden kliensének egy *“szimpatikus, becsületes, meleg, tiszteletteljes, előzékeny, udvarias, figyelmes, gondos hozzáállást ajánl fel, amit természetesen nem minden kliens fog ugyanígy viszonzni”* (im:74). Ennek számos oka lehet, többek között az is, hogy *“a kliensek gyakran a realitás érzékének hiányában vannak, ezért az esetkezelés gyakorlatában a szociális munkások erőfeszítései a realitás talaján történő kapcsolat kialakításában és fenntartásában vannak, a bevonódás ezzel szemben megnehezíti az objektív megfigyelést és gondolkodást”* (im:81). *“Az objektivitás első lépése az öntudatosság,*

valamint a kliens szubjektívitasának felismerése” (im:82). “Tudatában kell lennünk – hívja fel figyelmünket Perlman –, hogy a kliens felé történő reakcióinkban a személyes énünk, vagyis a személyiségünk jelenik meg, ezért lényeges, hogy saját érzéseinken folyamatosan dolgozzunk, hogy az a kapcsolat, amit fel tudunk ajánlani a személynek, az valóban az ő jólétéről szóljon” (im:83) mely egyúttal azt is kijelöli, hogy “a probléma-megoldás tudatos, fókuszált, célorientált, szisztematikusan szervezett aktivitás a kliens és az esetkezelő között, melynek hatásköre a dilemmától a megoldásig, a holtpontról a döntésig terjed” (im:87).

Érdekes tudatában lennünk annak, hogy *“az esetkezelés már akkor elkezdődik, amikor a szociális munkás abban segít, hogy kliense el tudja mondani a problémáit. A szociális munkás így nem csupán készséges figyelő, hanem aktív kutató is, aki a tényeket kutatja, majd a fontos és a kevésbé fontos tényeket segít sorrendbe rakni. Megjegyzései, kérdései a kliens személyiségével és a lehetséges megoldásokkal relációban stimulálják a problémáról való gondolkodást” (im: 111).* Gyakori hiba szokott lenni ennek az ellenkezője, amikor az esetkezelő nem kliense érzése és problémája szerint, hanem személyes érdeklődése mentén tesz fel akár bizalmas kérdéseket. Mindazonáltal *“az esetkezelőnek már a segítő kapcsolat elején válaszolnia kell a kliens akár ki nem mondott kérdéseire is, pl. az adott iroda tud-e segíteni és ha igen, akkor milyen feltételekkel” (im:112)?* Az esetkezelés első és egyben legérzékenyebb szakasza tehát abban segít, hogy a kliens megérezze, *“egy könyörületos és figyelmes meghallgatásban lehet része, hogy megtudja amilyen gyorsan és amilyen aprólékosan csak lehetséges, amit meg akar tudni, és leginkább azt, hogy hogyan fog történni az ő segítése, mert csak ezek következményeképp tudja eldönteni, hogy szeretné-e használni az iroda szolgáltatásait, vagy sem. Az esetkezelés első fázisának célja tehát az, hogy összekapcsolja a klienst a problémájával és szándékával” (im: 113).* A kliens fogadásának körülményei és az első találkozás azért is meghatározó az egyéni esetkezelésben, mert itt alakul ki a bizalom és itt alakulhat ki az a minőség, az a plusz, mely által a személy azt érezheti, hogy érdemes lesz vissza jönnie és problémája megoldásán érdemes lesz együtt dolgoznia a szociális munkással.

“Az esetkezelés kezdeti szakaszát megkönnyítik azok a kérdések, melyek a probléma tartalmára vonatkoznak: “Mi a lényeg? A probléma mit jelent a személynek? Mi a jelentősége ennek a személy pszichikai, fizikai, szociális és emocionális jóléte szempontjából? Mi okozta ezt? Mi az, amit a személy szeretne kapni és milyen elvárásai vannak? És, az ő elvárásai mennyire megalapozottak” (im:114)?

Mindezek alapján Perlman szerint *“az esetkezelés első fázisában egyfajta közös megértésre kell jutni a kliensnek és az esetkezelőnek egyaránt az ő szerepeiknek tisztázásában, majd a következő lépés lehet a problémával való megküzdés” (im:115),* hiszen akkor már kialakult a bizalom és az

elvárások mindkét fél számára tisztázottak. Az első beszélgetés célja mindezen túl nem csupán az itt és most problémák és érzések feltárása lehet, hanem a ventiláció és a megkönnyebbülés elősegítése is, hogy a személy egy kicsit jobban érezze magát.

“A probléma természetébe történő bevonódás, a szociális környezet tényei, értékítélete, és az összes sajátos egyéni jelentései minden egyes személynél mások” (im:117). Talán ezért is lényeges Perlman tézise, miszerint *“az esetmunkában axióma, hogy a kliens a problémájának tényeiben saját maga az elsődleges forrás”*. Richmondra utalva Perlman megjegyzi, hogy *“bölcs dolognak bizonyult a kliens külső vizsgálatától történő elfordulás a más információszerzés használata felé”* (im:123).

Téziseit a kliens problémamegoldásával és ennek jelentőségével folytatja. *“Amikor a kliens behozza problémáját az irodába, akkor tudatosan, vagy nem tudatosan, de már dolgozik rajta. Ilyenkor szükséges a figyelmét a “mi volt” mellett abba az irányba is terelni, hogy “mi az, ami a jövőben lehetséges”* (im:129), valamint arra is figyelni kell, hogy a kliens mennyire bízik a saját képességeiben és mennyire bízik meg a segítő kapcsolatban. Ezért is lényeges Perlman útmutatása, miszerint *“kezd ott, ahol a kliens éppen tart”* (im:136). *“A kezdeti szakaszban célszerű csökkenteni a kliens aggodalmát, növelni a bizalmának és reményének képességét, segíteni őt kifejezni és gondolkodni a problémájáról, annak szituációs és érzelmi terminológiájában, segíteni fókuszálni a különböző szükségletei között és bevonni őt a problémamegoldó folyamatba”* (im:139). Ebben a szakaszban *“az esetmunkás nem csupán lelkes hallgató, hanem aktív résztvevő is, hogy a kliens el tudja mondani a problémáját és ki tudja fejezni saját magát, fókuszálni tudjon, és tisztázzon bizonyos tényeket”* (im:143).

Perlman azzal folytatja, hogy *“minden egyes esetmunkásnak megvan a saját útja abban, amit mond, és ahogy cselekszik, amit az ő tudása és szándéka a vágyott végcél elérése érdekében mondhat vele. A technika egyéni út, melyben a módszertan princípiumai cselekvésben vannak lefordítva”* (im:158). A kötött módszertani keretek között szabadon álló, belülről, a szociális munkás személyiségéből fakadó egyéni út, amit e diskurzus résztvevői úgy aposztrofálnak, hogy azt tanítani nem lehet. Ez az az egyéni út, Perlman fogalmaival a *cselekvés művészete*, melyhez többek között belülről fakadó kellő érzékenység, spontaneitás, készség, érzék, kreativitás, intuíció, merészség és empátia szükséges.

Ami viszont már részben jól tanítható, hogy az esetkezelés kezdeti szakaszában a szociális munkás feltett kérdései *“szükségszerűen az objektív realitás tényeire irányuljanak, ezen felül stimulálják a klienst, aki képes arra, hogy ésszerűen, logikusan gondolkodjon és cselekedjen”* (im:159). *„Egy probléma megoldására irányuló döntés és a problémák sorrendiségének megoldására irányuló választás, szelekció nem mindig egyszerű feladat. Ebben*

olyan kérdésekkel kell segíteni a klienst, mint pl.: Mit akar és remél? Mit tud reálisan elérni vagy megkapni? Mi az, amit ő valóban bele tud tenni céljai elérésébe? Mi fog történni, ha megteszi” (im:96)? Az esetmunkás kérdéseivel egyrészt tisztázza, másrészt motiválja kliense érzéseit, gondolatait és cselekvéseit, valamint azok következményeire világít rá, ezzel is elősegítve a döntést és a választást.

Az esetkezelés jó gyakorlatának tárgyalása során Perlman kiemeli, hogy “a kliens érzelmi reakcióját kommentárokkal gyakran jobban lehet bátorítani, mint kérdésekkel, ugyanis az esetkezelő kommentárjait a személy lelkiállapotához és érzéseéhez címzi. Az esetkezelő kommentárjai megerősítik, felbátorítják a szubjektív realitást és az érzelmek expanzióját, közvetítik az esetmunkás empátiás érzékenységét, megértését annak, ami elhangzott, és elősegítik a továbblépést: mint pl.: Most már látom, hogy mire gondol...Csodálkozom, hogy miért történt mindez...Most ez más, mint akkor...Már látom, hogy mire céloz...És ez önt feldühítette...A kérdések és a kommentárok arra a hangra reagálnak, amit a kliens maga ad meg” (im:160), és ezzel az empátia, valamint a művészeti jellemzők lényeges részét képezik.

A kommentárok tárgyalása vezet el egy újabb, az egyéni esetkezelés gyakorlatában központi helyen lévő kérdéshez, a tanácsadás kérdéséhez. A “jószándékú tanácsadás” Richmondnál jelenik meg elsőként, de ő még kellően nem fejti ki a fogalmat, Perlman azonban állítja, hogy az egyéni esetkezelésben “a kért tanácsadás nem követhető akkor, ha a kliens érzése, motivációi és körülményei az ellenkező irányba hatnak, ezért a tanácsadást célszerű elkerülni. Amennyiben a tanácsadás kifejezetten a kliens kérése, mert tudni akarja az esetkezelő véleményét, és a tanácsot elbírja hordozni, akkor az esetkezelőnek félelem nélkül kell megmondania, ami az ő professzionális álláspontja szerint indokolt és kívánatos” (im:161-162). A tanácsadás a jelenben is többnyire kerülendő, mert az nem az egyéni esetkezelő szerepkészletét képezi, hanem sokkal inkább a barát, vagy a szülő szerepkészletének része. A tanácsadás gyorsan és készen találja a jó megoldást, miközben elveszi a megoldás útján járás fejlődésének, és így az önállóan, vagy részben önállóan elért jó megoldás sikerének lehetőségét. Perlman szerint a tanácsadás nem tartozik az esetkezelés alapvető törvényes eszközei közé, sokkal inkább “az esetkezelő konzisztens terápiás attitűdje, a körülmények, a történések, és az érzések tényeinek kiemelése, a fókusz és az irány fenntartása, valamint a kérdések és kommentek, melyek részvétet és megértést kommunikálnak, szolgálják a kiderülést, a tisztázást, az erősítést, a megvilágosítást, a problémák és a tervek szelektálását, valamint a konfliktusos érzelmekkel való munkában a támogatás és ösztönzés fúzióját, és végeredményképp a döntéshozást és a konstruktív akciót” (im:163).

Az esetkezelés sikeres folyamatában Perlmán a *hajlandóságot* emeli ki, mely *“a kliens tudatos szándékára vonatkozik, hogy bevonja magát a segítségnyújtás elfogadásába. E nélkül nem megy, ahogy a kliens diszkomfort érzetében történő változás reménye nélkül sem”* (im:185). Magyarázza ezt azzal, hogy a *“diszkomfort érzése remény nélkül maga után vonja a lemondást, a beletörődést, az apátiát, a fixációt és a jövőnélküliséget. A kliensnek aktív tényezőként kell magát látnia a problémájában, úgy mint a múltban ahhoz hozzájáruló, és úgy is, mint a jelenben ezen dolgozó. Ettől várható, hogy a kliens az esetkezelő-kliens team dolgozó tagjává váljon”* (im:188). Itt érdemes egy gondolat erejéig Perlmán tézisénel megállni azzal, hogy az egyéni esetkezelés genealógiájában ezen a ponton válik a kliens és a szociális munkás egymás *egyenrangú partnerévé*, ahol a probléma megoldásában és az együttműködésben van a legfőbb hangsúly, és ezen a ponton válik értelmezhetővé a kliens aktivitása a segítő folyamatban.

“A jó kezdet fél siker” (im:105), véli Perlmán folytatva az egyéni esetkezelés gyakorlati elemeinek tárgyalását és jegyzi meg, hogy *“az esetek többségében 4-5 ülés szükséges, mire a tények tisztázása és a kölcsönös megértés kialakul, valamint az együttműködésre, a probléma megoldására vonatkozó döntés megszületik, majd egy munkaszerződés lép életbe, és egy folyamatos szakasz kezdődik”* (im: 156-157), ami nem más, mint maga a problémamegoldás akció szakasza.

A jó gyakorlat tárgyalása mellett Perlmán felhívja a figyelmet a problémamegoldásban rendszeresen felbukkanó lényeges blokkoló elemekre is. Ezek közül szerinte a következők a legtipikusabbak.

1. *A probléma nem megoldható, ha annak kézzelfogható jelentése és a szükséges erőforrások nem állnak rendelkezésre.*
2. *Néha az emberek képtelenek megoldani a problémáikat, szimplán tudatlanságból, vagy a probléma tényeinek félreértésből.*
3. *Nehéz megoldani a problémát, ha a személy érzelmi és fizikai energiái lemerültek vagy elfogytak.*
4. *Néhány probléma a személyben lévő heves érzésekből táplálkozik, melyek legyőzik az okokat és szembeszegülnek a személy tudatos kontrolljával. A magas és erős érzések dezintegrálják a személy kapacitását, darabokra szedik őt. Ilyen pl. a vak szenvedély, az örület, a szétszaggatott fájdalom, vagy a félelem.*
5. *A probléma a személyen belül mélyen fekszik, az érzések tulajdonosuk számára majdhogynem tudattalanok, a személy megoldatlan, elnyomott múltbéli problémákat hordoz.*

6. Néhányan nehéznek látják problémáik megoldását, mert életük során nem fejlesztették ki a gondolkodás és tervezés szisztematikus habitusát vagy módszerét (im:55-57).

Perlman után eljutottunk Herriett M. Bartlett (1970) az *általános és integrált szociális munka*, valamint az *esszenciális elemek* fogalmi alkotójához, aki aszociális munka gyakorlatát viszonylag szűkszavú, de annál lényegesebb állításokkal fejleszti tovább.

Bartlett szerint *“a szociális munka gyakorlójának intervenciós akcióját, vagyis a szociális munka gyakorlatát az értékek és a tudás vezetik”* (im:129), ugyanakkor esszenciális elemként történő meghatározása *önálló jelentőséggel* bír. A szakmát *“szokásszerűen a művészet és a tudomány kombinációjával írják le, ahol a művészet az egyéni gyakorlatban, vagyis az „előadásban” jelenik meg”* (im:55), amit Bartlett fogalmaival úgy is értelmezhetünk, hogy az *“intervenció egyéni megjelenése a gyakorlat művészete”* (im:206).

“A szociális munkában módszer és készség modell korábban történt kialakulását sokkal inkább a gyakorlat, vagyis a szociális munka művészete, mintsem a szakma tudományossága fejlesztette ki, ahol az érzésekre és cselekedetekre, mintsem a gondolkodásra és tudásra került a hangsúly” (im:55). *“Aktuálisan, mindkét megközelítésre szükség van, és nem célszerű szeparáltan kezelni őket. A megfelelő készségekkel rendelkező szociális munkások erősebbé és sokkal hatékonyabbá válnak akkor, ha munkájuk a szisztematikus (tudományos) törzstudás és a szociális munka ethosának bázisán alapul. A kérdés az, hogy hogyan lehet elérni egy olyan hatékony integrációt, ami mindkettő roppant erejét kombinálja”* (im:.56)?

Bartlett után lássuk Allen Pincus és Anne Minahan (1973), a rendszerelmélet alkalmazói által megjelenített intervenciós elemeket. A szerzők szerint a szociális munka gyakorlata úgy definiálható, mint *“tudatos, megfontolt, célirányos, tervezett változtatásra irányuló erőfeszítés, melyben tagadhatatlanok a művészet intuitív, ösztönös, beleélő összetevői. A művészetet és a tudományt úgy szemléljük mint szövetségeseket, nem pedig ellenségeket. Ahelyett, hogy a tudomány és a művészet között kibékíthetetlen ellentétet feltételeznénk, a szociális munka gyakorlatában azt kell felismerni, hogy a kettő erősíti egymást”* (im:33).

E diskurzusban Robinson jegyzi először a tudomány és a művészet egymásra utaltságát, kölcsönös függését, Pincus és Minahan mindezt kiegészíti azzal, hogy *“a művész alkotó készsége felszabadul, amikor határozottan megérti és megragadja sajátos és egyéni tevékenységének alapszerkezetét és formáját. Amikor ezeket beépítette saját gyakorlatába, csak akkor szabadulnak fel energiái, hogy táplálják érzéseiket, észleléseit, válaszait, elképzeléseit”* (im:34), melyek szabadon áramlanak és természetes úton kerülnek kifejezésre.

A szociális munka gyakorlatában megjelenő művészeti elemeket *“azok, testesítik meg legjobban, akik valóban akarnak segíteni és tudják is, hogy mit kell tenniük, illetve azok, akiknek van kielégítő, magas szintű ismeretük önmagukról és a szociális valóságról, hogy felkínálják erősségeiket mások elmaradásának megoldásához”* (im:34). Az egyéni esetkezelés gyakorlata alapvetően felkínáló jellegű, a szociális munkás kliense számára saját értékeit, tudását, megszerzett gyakorlati tapasztalatait és személyiségének sajátos alkotóelemeit kínálja fel, ezzel valósítja meg az egyéni esetkezelés újabb minőségét, a következetes és kitartó rendelkezésre állást. *“A szociális munkás számára a központi kérdés abban áll, hogy milyen mértékben képes az általa birtokolt erőket mozgósítani mások szolgálatában”* (im:35), vagyis mennyire képes a saját természetéből fakadóan rendelkezésre állni, *“hogy megossza érzékenységét, tudományát és személyes érettségét* (im:35).

A szociális munka művészetének gyakorlatához megfelelő érzék szükséges, ahol a szociális munkás *“saját erősségei jelentik a legfőbb eszközöket. A szociális munka legfőbb eszköze maga a szociális munkás, és mint ilyen, készségei és képességei teljes mértékben kitarulkozó erősségek, amelyeket szabadon birtokol és másokkal megoszt”* (im:36). Teszi mindezt úgy, hogy *“a tudomány és a művészet egyéni stílusában egyesül. Miközben tevékenykedik, tudnia kell, hogy mikor teszi ezt tudásbázisa, és mikor kreatív alkotó készsége vagy belső megérzései, intuíciói alapján”* (im:36), vagyis saját egyéni stílusán belül is tudatosnak kell lennie.

A szerzőpáros a Bartlett-féle előadás, vagyis a szociális munka egyéni gyakorlatának tárgyalásakor a *rugalmasság és a becsületesség közti egyensúlyt* emelik ki. *“Az önismeret, a technikai szakértelem és a kétértelműség iránti tolerancia, a türelem és a kíméletesség segíteni fog megküzdni a változtatást hozó szerepkör etikai kétértelműségével”* (im:52), ahogy annak a tudatosítása is, hogy *“a szociális munkás szakmai célokért, szakmai indíttatásból a tárgyilagosság és az önismeret bázisán alakít ki kapcsolatokat. Nem a saját érdekeit követi, hanem mások szükségletei iránt mutat érzékenységet”* (im:69), így a szociális munka és *“az egyéni esetkezelés gyakorlata akkor lehet sikeres, ha a szociális munkás tudását, készségeit kreativitással, pillanatnyi beleérzéssel, egyéniségével és a mások iránti törődéssel kombinálja”* (im:83).

“A szociális munkás stílusán a személyiség, az értékek és a fogékonyság hajlamának összességét értjük, így nem csupán elfogad, befogad különféle kapcsolatokat, de alakítja, integrálja is azokat a saját élete és a saját munkastílusába, vagyis sajátjává kell tennie őket és eszerint kell “vallania”. Az eredetiség, hamisítatlanság értéke a szociális munkásra vonatkoztatva azt jelenti, hogy amit mond, az illeszkedik ahhoz, amit érez. A szociális munkás így válik megbízhatóvá,

hitelessé és valódivá, hiszen senki sem lehet annyira biztató és bátorító, mint az a személy, aki önmagát adva cselekszik” (im:84).

Pincus és Minahan után elérkeztünk, Beulah Roberts Compton és Burt Galaway (1989) művéhez, akik az ökológiai modell és a praxismodell bevezetésével alkottak maradandót a szociális munka intervenciók elemeinek diskurzusában is. A szerzők szerint, hasonlóan Pincus és Minahan definíciójához *“az intervenció tudatos, tervezett erőfeszítés, ami változást eredményez” (im:10). “A hatékony működés érdekében el kell köteleznünk magunkat az aktív tanulás és az eszköztárunkban lévő tudományos módszerek használata mellett. A rendszerelmélet úgy tekint az emberre, mint aktív személyiségrendszerre, aki képes önálló viselkedésre, és így képes hozzájárulni és módosítani környezetét sőt, képes azt megváltoztatni jól, vagy rosszul. A környezeti adaptáció, a környezethez való igazodás ugyanannyira jellemzője az emberi rendszernek, mint az arra irányuló tendencia, hogy változtasson rajta. Ezek a gondolatok cáfolják azt a korábban megfogalmazott irányvonalat, mely kóresetnek tekinti a zavarokat, és a jelenben inkább a valós élet kezelése felé moztatják a szociális munkást” (im: 138).*

Itt felmerülhet az a kérdés, hogy vajon az értékeket hogyan lehet a jelenkori esetkezelés gyakorlatában alkalmazni? Pincus és Minahan szerint úgy, hogy:

- „1. Kezeljük az embert, mint egyént és kerüljük a minősítését.*
- 2. Vonjuk be és biztassuk problémájának megoldásában.*
- 3. Ismerjük fel erősségeit és alkalmazzuk is azokat.*
- 4. Várjuk el és tartjuk fenn kliensünk felelősségtudatát, beleértve önmagunk felelősségét is” (im: 178).*
- 5. Ne tudjuk jobban, hogy mi a jó a kliensünknek. Az emberi méltóság és kiválóság megőrzésében a kliens alapvető joga, hogy az ő saját alternatíváinak kifejlesztésében részt vegyen. Feltételezni, hogy valaki tudja, mi a legjobb a kliensnek, egyrészt elrabolja a kliens méltóságát és kiválóságát, másrészt súlyos kockázatot jelent az előrelépésben” (im:181).*
- 6. Legyen számon kérhető a kliensünk, de az is csak a kliens emberi méltóságának hangsúlyozásán belül, abból az alapvető megállapításból eredhet, hogy a kliens felelős személy” (im:379).*

“A kapcsolat, miközben szívélyes, támogató és tisztelettel teli, keményen feladat orientált is, de az irányítást a szociális munkás kliense kezében hagyja” (im.553). Magam nem osztom e vélekedés lényegi részét, sokkal inkább azon az állásponton vagyok, hogy az egyéni esetkezelés

gyakorlatában az irányítást a szociális munkás a saját kezében tartja. Teszi mindezt Csepeli megfogalmazásával élve *“metakapcsolatban, mintha-világban”* (Csepeli 1997:387), mintha kliense kezében lenne az irányítás.

Ahogy korábban láttuk, *“a szociális munkások (az egyéni, csoportos, közösségi munkán túl) team-ben dolgoznak, gyakran más szaktudományok képviselőivel együttműködésben. A team célja, hogy az egyéni esetek tapasztalatait megbeszéljék, illetve összhangba hozzák és integrált, jól átlátható szociális szolgáltatást nyújtsanak a kliens érdeke szerint”* (im:622). *“A team tagja lehet a saját, vagy más intézményben dolgozó szociális munkás, de lehet más tudományág képviselője, vagy akár önkéntes, laikus segítő is. A csapatmunka megkívánja az eltérő meglátások és vélemények iránti nyitottságot, a konfliktusban hajlandóságot a különbségek elsimítására, valamint hajlandóságot a különbségek jogosságának és törvényszerűségének elfogadására”* (im:599). *„A csapattagoknak ismerni kell felelőségüket a csoport döntésre vonatkozóan, tudniuk kell, hogy a csendes, ki nem mondott egyet nem értés nem mentesíti őket a felelőség alól”* (im:603). Pont e tekintetben van kiemelt jelentősége a szociális szolgáltatást és a team-et irányító vezetőnek. Amennyiben autoriter vezetési stílust alkalmaz, akkor a team tagjai megalapozott, vagy akár intuitív véleményüket e körben nem fogják felvállalni és inkább felelőségüket kimondott, vagy kimondatlan formában a vezetőre hárítják, a team munka, ahogy a szociális intézmény élete is a vezető szándéka szerint alakul. Ezzel szemben a demokratikus vezető igyekszik a team-tagok véleményeit stimulálni, intuitív, kreatív elszólásait meghallani, non verbális gesztusait észlelni, hogy az általa vezetett intézmény és ezzel együtt a team is alulról szerveződő, fejlődőképes, Perlman nyomán *élő organizmus* legyen. A demokratikus vezető a legjobb megoldások közös kiérlelésekor támogat, dicsér, ezzel tartja mozgásban a team tagjainak egyéni, valamint az általuk képviselt közös felelősségvállalást és az alulról jövő kezdeményezések hangjának felerősítését (White - Lippitt 1969: 315-345).

Compton és Galaway alapján a team-munka helyes gyakorlatában a következő közös jellemzők fogalmazhatóak meg:

1. *A különböző szaktudások felismertek, elfogadottak.*
2. *Minden információ megosztott.*
3. *Minden team-tag részt vesz a tervezés összes szakaszában.*
4. *A team-tagok szabadon kifejezhetik eltérő véleményeiket.*
5. *A cselekvési terv a team-tagok vélemény különbségeinek figyelembe vételével kerül megtárgyalásra.*

6. Minden egyes team-tagtól elvárt a felelős viselkedés.

7. A teljesítmény problémák nyíltan megbeszélésre kerülnek (im.607).

“A team-munkát úgy is meg lehet határozni, mint egy szervezett csoport közös erőfeszítését egy közös cél elérésére” (im:610). “A közös célok megtalálásában a csoportos és az egyéni szupervízió, vagy a “segítő segítése” nélkülözhetetlen szerepet játszik, hiszen a szociális munkásnak egész pályafutása során dolgoznia kell saját személyiségén, elengedhetetlen szüksége van önismeretének karbantartására, művelésére, hiszen ez egyike legértékesebb tulajdonságainak” (im.712).

Az egyéni esetkezelés intervenciójának diskurzusában végül elérkeztünk Gerard Egen-hez (2011), aki a pozitív pszichológia téziseit teszi alkalmazhatóvá a szociális munka számára. Egen intervenció téziseinek tárgyalásakor érdemes visszanyúlnunk Bartlett korábbi állításához, mely szerint *“az embert kell megérteni, de az emberből nem csak azt, ami benne van, hanem azt is, ami nincs, de lehetne” (Bartlett 1970:125).* Egen mégsem Bartlett-re hivatkozik akkor, amikor kiinduló pontja szerint az egyéni esetkezelés fókuszában már nem a múlt, vagy a jelen meglévő problémái, hanem a kliens jövőbeni, *vágyott élethelyzetének elérése* áll. Egen hivatkozási keretében a pozitív pszichológia tudományos eredményeit alkalmazza és bőkezű ajánlásokkal, gyakorlati tanácsokkal szolgál a szociális munkások *képzett segítővé* válásához. E fogalmi keretben a kliens *erősségei, elszalasztott lehetőségei és meg nem ragadott alkalmi* kerülnek az egyéni esetkezelés fókuszába, melyek által Egen egy teljesen új szemléletet ad a szociális munka gyakorlatára számára. Ebben az új optikában felértékelődnek a szociális munkás által közvetített eddig is lényeges szerepet játszó pozitív gyakorlati értékek, *“a rugalmasság, az őszinteség, a tisztelet, a megbízhatóság, a bizalom, a kedvesség, az érdeklődés és a nyitottság” (im:66),* ugyanakkor Egen leszögezi, hogy *“nincs egyetlen olyan módszer, amely minden kliensnek egyformán megfelelő lenne” (im:68).* *“A szociális munkásnak törekednie kell az érted vagyok típusú kemény szeretet képviselőjére, mely egyszerre szívből jövő és szigorú. A segítség nem semleges folyamat, vagy javít, vagy ront” (im:70-71),* ezért a segítség alapelve továbbra is szigorúan a *“Ne Árts!”* marad. A hippokratészi esküből ismerős *Nil Nocere* alapelv a segítő szakmákban, így a szociális munkában is alapvetően céljelölő, örök érvényű értékorientáció. Ez abban is megnyilvánul, hogy *“a szociális munkás a kliensért van, tehát ne ítélkezzünk, hanem feltételezzünk jó szándékot, legalább addig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője” (im:70).* Az egyéni esetkezelés gyakorlatában felerősödik a kliens szándéka, melyet az empátia, mint alapvető beállítódás, meghatározó és vezérlő alapérték, valamint a segítő spontaneitása jár át. Amennyiben a kliens nem várt módon pl. ellenségesen viszonyul, akkor azt kell megvizsgálni, hogy vajon milyen viselkedés vagy rossz gondolat, beállítódás okozhatta ezt a magatartást” (im:

72-74), *“miközben feltételezzük, hogy kliensünk meg tud változni, ha akar és, ha nem tekintjük őt áldozatnak”* (im:77). Egen felhívja a figyelmet arra is, hogy az egyéni esetkezelésben *“ne a segítségnyújtásra, hanem a tanulásra összpontosítsunk, hiszen a segítségnyújtás tanulási folyamat”* (im:78), *“ahol a segítő kíséri és nem irányítja a kliens életét. A jó segítő tanul kliensétől, aktív hallgató, ráhangolódik kliensére, interaktív és integráló segítő párbeszédet végez”* (im:93).

“A legtöbb ember méltányolja, ha mások figyelnek rá, különösen akkor, ha ez a nem verbális kommunikációban is hitelesen megnyilvánul. A non verbális kommunikáció irányítja a beszélgetést, érzelmeket fejez ki, módosítja a szóbeli üzeneteket és elárulja a segítő érzéseit” (im:94). Éppen ezért *“a segítő testtartása legyen nyílt, laza és természetes, a szemkontaktus pedig sugalmazza, hogy itt vagyok veled és figyelek rád”* (im:97). *“Az aktív, empátias meghallgatás a megértés alapja, melyet a jelenlét, a figyelem, és az éberség jellemez”* (im:99-101). *“A segítő beszélgetés során nem csak a kliensre kell figyelniünk, hanem önmagunkra is”* (im:117), az érzéseinkre, érzelmeinkre és hangulatainkra egyaránt. *“Az empátia nem azt jelenti, hogy egyet értünk a klienssel, vagy együtt érzünk vele. Az együttérzés inkább hasonlít a sajnálatra, szánalomra, az empátia ezzel szemben a kliens személyének megértésére és elfogadására vonatkozik”* (im:148). A Rogers által megfogalmazott empátia mellett a képzett segítő további tulajdonsága a szintén Rogerstól származó *hitelesség*. *“A hiteles segítő pl. elismeri, ha elveszítette a fonalat és igyekszik azt újra felvenni. Ennek bevállalása sokkal jobb, mint a tettetés”* (im:149). A hiteles segítő beismeri és belátja tévedéseit, de legfőbb ismérve mégis az, hogy nem azt teszi, amit elvárnak tőle, vagy ami az adott helyzetben indokolt lenne, hanem azt teszi és azt mondja, amiben hisz, ami az ő céljelölő értékeiből, meglévő tudásából, gyakorlati tapasztalataiból és saját személyiségéből fakadó meggyőződéséből egyidejűleg táplálkozik és mindezt a non verbális kommunikációja is alátámasztja.

Az egyéni esetkezelés gyakorlatában Egen kiemelt helyen kezeli a *feltárást*, amit művészetként jellemez. A *feltárást* hogyan-ja ugyan tanítható, de annak a gyakorlatban legjobb és leghelyénvalóbb alkalmazása valójában már nem. *“A feltárást a kliens véleményére, szándékaira, javaslataira és elhatározásaira, vagy akár hiányzó elemek, láncszemek, vakfoltok, elakadások, célok, cselekvési stratégiák, realitások, problémák, lehetőségek kiderítésére vonatkoznak”* (im: 158). *“Lényeges, hogy a feltárást során a segítő kiemeléssel válaszoljon, amikor kliensük megmutatja önmagát. Néha arra van szükség, hogy biztassuk, buzdítsuk és segítsük a klienst. A biztatások rövid verbális, vagy nem verbális jelzések lehetnek, melyek tudatják a klienssel, hogy vele vagyunk, és bátorítjuk, hogy tovább beszéljen.*

A feltárásnak Egen szerint többféle intervenciója is lehet:

1. megállapítás: pl.: *azt hiszem, ez nem világos nekem...*
2. kérés: *további információt, vagy tisztázást kérünk*
3. kérdés: *leggyakrabban ezt használjuk, a hogyan-okra, a mikéntekre és a miértekre*
4. tükrözés: *egy-egy szó, vagy egyszerű mondat is lehet: pl.: kiemeljük a kliens érzését, gondolatát, cselekedetét és megismételjük.*
5. szembesítés: pl.: *tényleg meg akarja bosszulni?” (im:153)*

“A feltárás során leggyakrabban kérdéseket használunk. Ezért lényeges, hogy a képzett segítő hatékonyan kérdezzen, vagyis ne kérdezzen túl sokat, ne tegyen fel felesleges kérdéseket, inkább nyílt, kifejtendő kérdéseket használjon” (im:155). “A feltárás segít abban is, hogy kliensünk szembesüljön önmagával, válaszoljon, elmélkedjen, felülvizsgáljon, vagy átértékeljen.” (im:163).

A következő ajánlott gyakorlati fogás az *összefoglalás*, mely Egen szerint, ahogy a feltárás is, szintén a művészet kategóriájába tartozik. *“A látható ráhangolódás, a meghallgatás, az empátiás kiemelés és a feltárás olyan készségek, melyeket össze kell hangolni, hogy segítsenek a kliensnek olyan kérdésekre összpontosítani, amelyek javítanak a helyzetén. Az összefoglalás képességével segítünk a kliensnek összefoglalni a segítő párbeszéd legfontosabb elemeit, mely összeszedettséget, irányt adhat és szembesít” (im:166) “Így pl.: a legutóbbi alkalom legfontosabb kérdéseinek összefoglalásával megerősíthetjük, hogy figyeltem rád, továbbgondoltam, amit mondtál, majd kiinduló pontot adok, de rád bízom, hogy merre menjünk tovább. Bölcs dolognak tűnik, ha a kliensünktől is kérjük, hogy összegezzen” (im:167).*

Az összegzés által a segítő a valósággal és a realitással segít szembenézni, vagyis szembesít. Egen szerint *“minden hatékony segítség a támogatás és a szembesítés keveréke, ugyanakkor a szembesítés támogatás nélkül durva és igazságtalan lehet. A szembesítés nem egyenlő a konfrontálódással, következésképp bátorságra, bölcsességre és asszertivitásra van szükségünk, hogy egyszerűen és nem ítélező stílusban szembesítsük kliensünket a realitásokkal” (im:175).* Egen után az is megfogalmazható, hogy a hatékony segítségnyújtás, így az egyéni esetkezelés is a keretek és a rendelkezésre állás sajátos keveréke, ahol képletesen az egyik kéz határt szab, a másik kéz közben finoman támogat.

“A szembesítés esélyt ad egy új szemléletmód, egy új cselekvés kialakítására, az erőforrások kibontására, vagy a jobb jövőre irányuló módszerek megtalálására, annak érdekében, hogy a jövő valóra váljon és az ehhez szükséges elköteleződés, valamint a tettek elinduljanak” (im:176).

“A pozitív pszichológiában a szembesítés célja, hogy a kliens vakfoltjai új megközelítéssé alakuljanak, és egy új szemlélet segítségével értelmesebbé váljon a belső és a külső

viselkedés” (im:190). *“Az új szemlélet kialakítása néha fájdalmas a kliensnek, végül azonban megtérül különösen akkor, ha a fájdalmat előnnyé tudjuk változtatni”* (im:191). *“A szembesítés buktatója lehet az ellenállás, a segítő hitelének megkérdőjelezése, a szembeszállás a segítővel, a probléma lekicsinylése, a bizonyítékok keresése, vagy a nem együttműködés”* (im:195). Egen szerint *“minden szembesítést át kell itatnia a segítő-kliens viszony lelkét adó értékeknek, vagyis megértésen, gondolkodáson, hitelességen és nem erőfölényen vagy elnyomáson, és nem trükkökön vagy játszmákon kell alapulnia. A szembesítésnek növelnie kell a kliens felelősségtudatát és át kell, hogy itassa az empátia”* (im:217), mert *“minél érettebbek vagyunk, minél fejlettebb a szociális intelligenciánk, és minél több tapasztalatot szerzünk a segítség során, annál kifinomultabbak a megérzéseink”* (im:205). *“A profi segítség nem arról szól, hogy tanácsot adunk, hanem arról, hogy segítünk meghozni a kemény döntéseket”* (im:208). *“Ha azonban a képzett segítő erős, tiszteletteljes kapcsolatot épít ki a klienssel, akkor erősebb beavatkozások is megengedettek. Ilyenkor a javaslatok és tanácsok ösztönözhetnek az elmozdulás felé. A kliensek ki tudnak egyezni a tanácsokkal, ha azok világosan összefüggenek problémájukkal és teljesítésük nem túl nehezek számukra”* (im:214).

A klienssel való konfrontálódás kapcsán Egen megfogalmazza, hogy az *“alapvetően nem használatos a segítő szakmában, de léteznek olyan helyzetek, amikor nem lehet elkerülni. A konfrontálódás olyan, mint egy erős gyógyszer, végső esetben, kíméletesen és gondosan kell alkalmazni, empátiásnak és tiszteletteljesnek kell lennie, erőt kell adnia, a tettek felé kell irányítania és sosem szólhat a segítő indulatáról, haragjáról, vagy csalódottságáról”* (im:216).

“A hatékony segítők nem a gyengeségeikkel, hanem az erősségeikkel, az előnyökkel és a ki nem használt erőforrásaikkal szembesítik a klienst” (im:220), *“valamint elismerik a kliens értékeit, tetteit, pozitív eredményeit és a kliens sikereire építenek”* (im:221). *“Nem szabad azonban meglepődnünk azon, ha a kliens keményen reagál a szembesítésre, hiszen viselkedésének okai vannak”* (im:223), *“és azon sem lepődhetünk meg, ha a kliens vonakodik a változástól, és a segítséssel szemben nagy az ellenállása”* (im:229). *“A változtatás átmeneti egyensúlyvesztést, a rend felborulását, válságot, rendezetlenséget okozhat”* (im:231), *“hiszen az esetkezelés során olyan kérdésekkel szembesül a kliens, melyek feltárása már önmagukban is elgondolkodtatóak és változtató erejűek lehetnek, pl.:*

- milyen kihasználatlan lehetőségeim és erőforrásaim vannak?
- mihez van tehetségem?
- milyen lehetőségek mellett megyek el?
- milyen ambícióim beteljesületlenek?

- mire lennék képes?
- miben lehetnék jobb?
- milyen szerepekre lennék alkalmas” (im:256)?

Az esetkezelés gyakorlatának Perlman után újrafogalmazott alapszabálya: *“kezdjük azzal, amivel a kliens kezdi, majd tisztázzuk a felmerült problémák hátterét és összefüggéseit”* (im:256.). *“A múlt itt már csupán annyiban lényeges, hogy ki lehessen vele békülni, hanem hogy elfogadható és használható legyen a jelenben és a jövőben egyaránt”* (im:261).

A kliensekkel való kapcsolat során a pozitív pszichológia tudásbázisából kiindulva Egen felhívja a figyelmet, hogy *“ne a hiányosságokra, hanem az erőforrásokra, ne a kudarcokra, hanem a sikerekre, ne a vádra, hanem a dicséretre, ne a problémákra, hanem a megoldásra összpontosítsunk. Ebben a vonatkozásban a kliensekre úgy nézzünk, mint olyan emberekre, akiknek panaszai vannak az életükkel kapcsolatban, nem kórtüneteik. Mint mindenki másnak, természetesen nekik is vannak elfelejtett bölcsességeik, amelyek újra előhívhatóak, vannak erősségeik és erőforrásaik, melyekkel meg tudják oldani problémáikat, van saját világuk, amit tiszteletben kell tartanunk”* (im:301).

Ha kliensünk élethelyzetében szeretne előrelépni, akkor lényeges feltennünk azt a kérdést is, hogy *“ennek érdekében mit kellene tennie ma, holnap és a jövő héten”* (im:303), de az is legalább ilyen lényeges kérdés lehet, hogy *“hogyan lehetne jobb az élete és számára milyen lehetne a vágyott jövő”* (im:313), a realitás talaján.

Végül Egen az egyéni esetkezelés egyik leglényegesebb összetevőjére hívja fel a figyelmet, vagyis *“ha azt akarjuk, hogy a kliens sikeresen véghezvigye cselekvési tervét, akkor adjunk neki megfelelő információt arról, hogy mennyire jól teljesít”* (im:429). *“A visszajelzés célja, hogy kíséreljük, támogassuk, szembesítsük, bátorítsuk, önbizalmat adjunk és dicséreljük, hiszen a visszajelzésben törődés van”* (im:450). E törődésben jó meglátni és visszajelezni azokat pontokat is, amikor valóban büszkék lehetünk ügyfelünk erőfeszítéseire, a siker kimenetelétől függetlenül. Egen azzal zárja téziseit, hogy *“az igazi művészet az, ha segítünk a kliensnek megtanulni mi az, amit tud szabályozni és mi az, amit nem. Egy mozgáskorlátozott ember lehet, hogy nem tehet semmit magával a fogyatékoságával, de azt tudja szabályozni, hogy miként néz saját bajára és azt is, hogy ennek ellenére legyen ereje követni valamilyen életcél. A tanult tehetetlenség és a bénító gondolatok (nem tudom megcsinálni, önkárosító gondolatok, önsorsrontó magatartás, ördögi körök, alacsony önértékelés, passzivitás, önsajnálát, depresszió) helyett tanult optimizmusra és reménykedő realizmusra kell tanítanunk ügyfeleinket, hogy belátáson alapuló változás jöhessen létre”* (im:434-437).

Egen pozitív gondolataival zárjuk a szociális munka szerzőink által megjelenített intervenciós elemek genealógiájának tárgyalását, melyeket a jobb átláthatóság érdekében ezúttal is táblázatban foglalunk össze. Az itt megjelenített intervenciós elemek többnyire érték-ként, vagy tudáselemként is felfoghatóak, közös jellemzőjük szerint azonban arra a kérdésre keresik a választ, hogy milyen eszközökkel és mi módon végzi munkáját a szociális munkás.

Szerző	Az intervenció jellemző fogalmai		
Richmond (1917)	Hallgatás	Türelem Találékony-ság	Jószándékú tanácsadás
Robinson (1930)	Megértés Elfogadás	Elfogulatlan-ság Tárgyilagossá-g	Dicsérés Bátorítás
Hamilton (1940)	Stimuláció	Kiemelés	Újrafogalmazás
Perlman (1957)	Becsületesség Tisztelet	Előzékenysé-g Udvariassá-g	Figyelmesség Gondosság
Bartlett (1970)	Értékek és a tudásbázis által	Az egyén szemé-vel	A gyakorlat művészete
Pincus, Minahan (1973)	Érzékenysé-g Beleézés	Tudomány és a művészet kombinációja	Rugalmassá-g Intuíció Saját személyi-ség használata
Compton, Galaway (1989)	Tudatos, tervezett erőfeszítés	Elkötelezettsé-g	Szívélyesség, Felelősségvállalás
Egen (2011)	Elszalasztott lehetőségek, meg nem ragadott alkalmak	Erősségek és lehetőségek Empátia Hitelesség Kommentek	Tükörtartás Elismerés Belátáson alapuló változás Reménykedő realizmus

2. táblázat. A szociális munka intervenciójának fogalmai

A szociális munka általános intervenciós elemeinek összegzésekor többféle összetevőt és vonulatot is kiemelhetnénk, de figyelmünket inkább e megjelenített elemek együttes régi-új minőségére, a *szociális munka művészetére* irányítjuk. Szerzőink alapján úgy tűnik, hogy az egyéni esetkezelés művészete a másik ember felfogásában és megértésében, a közös hang

találásában, nyelvén történő beszédben, vagy épp a hallgatásban és a kiválásban áll, a pillanat megragadásában, a feszültség fokozásában, a katarzis átélésében, az empátiában való feloldódásban és a flow megélésében tapintható ki.

A cselekvés művészetét direktben tanítani nem tudjuk, erre – szokták mondani – születni kell. Tudást, bölcs gyakorlatot, megfelelő értékeket tudunk tanítani, de azok megfelelő időben, megfelelő hangsúllyal történő alkalmazását már nem. Belülről fakadó tehetség, érzékenység, spontaneitás, készség, érzék, kreativitás, merészség, beleélés, sajátos előadásmód és intuíció nélkül nem fog menni. Ugyanakkor a rendszeres továbbképzések, esetmegbeszélő csoportban és szupervízióban való részvétel a példák részletes megtárgyalásán és a megoldások kimunkálásán keresztül folyamatosan hozzájárul a cselekvés művészetének elmélyítéséhez, akár elsajátításához is. A segítő munkában az emberek nyelvén történő beszéd célja az ember és környezete szempontjainak mind jobb megértése, az ő belső és külső életvilágában a szintézis és a harmónia elősegítése.

Mindezek után áttérünk a Bartlett által elsőként megfogalmazott, a szociális munkában esszenciális jelentőséget képviselő értékek tárgyalására.

II.4. Értékkorientáció genealógiája

Jelen alfejezetünkben a kiválasztott szerzők alkotásaiban felbukkanó értékfogalmakat, mint első számú esszenciális elemeket vesszük nagyító alá azzal a céllal, hogy az egyéni esetkezelés értékgenealógiájának diskurzusa egyfajta fejlődési vonulatban jelenítsük meg a kezdetektől, napjainkig. Arra a kérdésre keressük a választ, hogy az adott szerzők az adott korszakban milyen értékfogalmakat és a segítő részéről milyen attitűdöket helyeznek a szociális munka és az egyéni esetkezelés központjába. A megjelenített értékelemek hivatkozott oldalszámokat nem tartalmaznak, ugyanis a korábbiakban bemutatott tudásbázis és gyakorlat tárgyalásakor az itt megjelenített értékelemek, attitűdök hivatkozási pontjai visszakövethetőek. Az itt bemutatásra kerülő értékek reflektálnak az adott korszak társadalmi valóságára, így néhány gondolat erejéig kontextusba helyezzük szerzőink értékfogalmait.

100 évvel ezelőtt, a *szelektív szegénygondozás* időszakában a szociáldarwinizmus ideológiája szerint csak azok a szegények részesülhettek szociális segítségnyújtásban, akik a baráti látogatók számára egyértelműen igazolni tudták, hogy szegénységük nem *lustaságból, erkölcsi hibából,* vagy valamilyen *rossz beállítódásból* származik. Az *önhibásnak, vagyis érdemtelennek* minősített szegények esetében a kor jellemző, akkoriban valós értéket képviselő fogalmai a *rendreutasítás,* a *megreformálás* és *beszabályozás* voltak, de népszerű beavatkozás volt még a *dologházba*

zárás, vagy esetenként a *településről történő elűzés* is. Az önhibájukon kívüli, érdemes szegények esetében azonban egészen más fogalmak álltak rendelkezésre, ilyen volt a *szegénygondozás, a jótékonyosság, az önkéntesség, a segélyezés, vagy a jószándékú tanácsadás*. Ezt úgy is lehet értelmezni, hogy a korai szociális munka értékorientációjában a *vallásos, morális, szociológiai, filantróp* értékorientáció jelent meg, ahol az egyén védelme helyett inkább a *közösség védelme* és a szegénység újratermelődésének megakadályozása fogalmazódott meg értékként.

A kor jellemzően szelektív szegénygondozásának ellenére Mary Richmond (1917) elsőként fekteti le a szociális munka mai napig is érvényes kiinduló pontját képező alapértékeket: az *objektivitást, az előítélet mentességet és az együttműködést*, valamint a szociális munkás részéről a *leleményességet, a találékonyságot és a türelmet*.

A világválság utáni átbillenés és a settlement-mozgalom kiteljesedésének időszakában az individualizáció fejlődése érhető tetten, ahol a másik ember alapvetően, mint *önálló és autonóm egyén* kerül az esetkezelés figyelmének központjába. Virginia Robinson (1930) ennek megfelelően már egy sor új pszichológiai értéket emel be a szociális munka fogalmi repertoárjába: *megértés, elfogadás és tolerancia, elfogulatlanság, tárgyilagosság, bölcsesség és szkepticizmus*, valamint *felelősség vállalása* saját magunkért, a nézőpontjainkért, a döntéseinkért, és a cselekvésünkért. Robinson kiemeli és megerősíti a Richmond által megfogalmazott *objektivitást*, mint a szociális munka maradandó alapértékét.

A világválság utáni gazdasági fellendülés és a demokratikus folyamatok erősödésének időszakában a szociális munka értékorientációjának fókusza a *demokratikus jogokkal, az emberi fejlődés és az emberi élethelyzet jobbítása* felé mozdul el. Gordon Hamilton (1940), által fogalmazódik meg először a *kliens joga* arra nézve, hogy *saját életét kontroll alatt tarthassa, hogy céljait és terveit meg tudja valósítani, valamint saját döntései lehessenek*. Megfogalmazása szerint a *demokráciában az egyén, mint személyiség és polgár elsődleges jelentőségű*, ahol *szociális érték*ként jelenik meg az ő *alapvető szükségleteinek kielégítése, kulturális és politikai jogainak* biztosítása, különös tekintettel a *mások tiszteletére*, mely magában foglalja a *máságuk tiszteletét* is. Ebből egyenesen következik a *személy magánéletének védelme, a mások jogainak és különbözőségeinek elfogadása*. Hamilton az egyéni esetkezelés további alapértékének tekinti a *bizalmat, a barátságosságot és a titoktartást*, valamint hangsúlyozza, hogy *nem a kliens a probléma, hanem van a kliens, akinek van egy problémája*.

A jóléti állam, a demokrácia és az univerzális jogok teljesedésének időszakában a szociális jogok térhódítása tapasztalható. Hamiltonhoz hasonlóan, Helen Harris Perlman (1957) is az ember demokratikus jogából indul ki és kijelenti, hogy *minden embernek joga van az alapvető*

biztonsághoz, valamint az önmeghatározáshoz. A problémamegoldó egyéni esetkezelésében új elemként az *empátiát*, valamint a *növekedést* és a *fejlődést* elősegítő orientációt fogalmazza meg, mely a *jobb és magasabb szintű emberi lét* elérését szolgálja. Megfogalmazása szerint minden növekedést segítő kapcsolat tartalmazza az *elfogadás*, a *reménység*, a *várakozás*, a *támogatás* és a *stimuláció* elemeit, valamint azt a jó értelemben felfogott *hatalmat*, mely a személy, vagyis kliens számára *biztonságot, biztosítékot és vezetést* ad az egyéni esetkezelés során. Kiemeli a személy *aktív részvételét* a segítő folyamatban, valamint a *kölcsönös megértést*, illetve lefekteti az egyéni esetkezelés további új értékjellemzőit. Ezek között található a *lelkesség*, a *befogadóképesség*, a *szimpatikus fogékonyság* és a *jövőbe vetett reménység*. Mégpedig azért, hogy a személy segítséggel törekedjen saját magában, vagy a környezetében történő változtatás megvalósításáért. Itt lényeges új elemként szerepel a *célszerűség*, a *képesség*, a *szándék* és a *szakértelem*. Az esetkezelő részéről a *szimpatikus, becsületes, meleg, tiszteletteljes, előzékeny, udvarias, figyelmes* és *gondos* hozzáállás attitűdjeit emeli ki. Az együttműködés tekintetében Perlman már nem kizáróan a kliens-esetkezelő viszonylatában gondolkodik, hanem új elemként a *kollégák közti együttműködés* értékét is megjeleníti.

A jóléti állam és jóléti társadalom időszakában Herriett Bartlett (1970) legfőbb értéként magát *az embert*, illetve minden *ember egyetemleges érdemességét és méltóságát* jelöli ki, ahol egyre növekvő fontosságot kap az *önmeghatározás*, az *önérvényesítés* és az *önelfogadás* is, valamint Perlman nyomán az *élethosszig tartó potenciális lehetőség a fejlődésre és a növekedésre*. Csak a folyamatos *növekedésen* keresztül képes a személy kiteljesíteni teljes potenciálját, mely az *egyén szabad akaratára* épül. E növekedésből fakadóan a szociális munka *értékorientációjának* következő lényeges vonása a *jövőre való irányultság*, melyben szintén Perlman lényeges tézisének megerősítése érhető tetten. Másfelől az is, hogy a *növekedés* és az *egymás iránt érzett felelősség* kérdése vezetett a társadalom felelősségének felismeréshez. Tehát ahhoz, hogy a *társadalom felelős* abban, hogy elhárítsa az akadályokat és lehetőséget biztosítson a személyes fejlődésre. A szociális munkások továbbra is elkötelezettek a *demokratikus princípiumokban* és a társadalmi csoportok azon jogában, hogy *érvényesülni, működni* tudjanak a társadalomban.

Bartlett az értékeket, mint a szociális munka kiinduló pontját jelentő *esszenciális elemet* definiálja. Arra vonatkoznak, ami *jónak és kívánatosnak* bizonyul. Elsősorban kvalitatív állítások, amelyek tapasztalatilag nem demonstrálhatók, érzelmileg telítettek, és olyan okot, vagy célt képviselnek, melyekre a *szociális munkás akciója irányul*. Állítása szerint a szociális munkások erősebbé és sokkal hatékonyabbá válnak a *gyakorlat* során akkor, ha munkájuk a *szisztematikus, tudományos törzstudás* és a szociális munka *értékeinek bázisára* épül.

Az értékek Bartlett felfogásában, mint *professzionális attitűdök* jelennek meg és a tudásbázissal együtt vezetik a szociális munka gyakorlójának intervenciós akcióját, mely az *emberek szolgálatára* és az embereket körülvevő *társas környezet javítására* vonatkozik. Megfogalmazása szerint az alapvető és eszközül szolgáló értékek logikus rendszerben összefüggenek egymással, ennél fogva a szociális munka gondolkodásmódjában kezd körvonalazódni egy *integrált értékrendszer*, vagyis a szakma kezdi felépíteni látható értékrendszerét.

Allen Pincus és Anne L. Minahan (1973) Bartlett kortársaiként az értékek genealógiájának diskurzusát alapvetően az *érték-alapkő* metaforával gazdagítják. Megállapításuk szerint a szociális munkásoknak le kell fektetni a szakma eddigi értékorientációjából származó *érték-alapköveket*, amelyek meghatározzák a *rugalmasság* kezdő és végső határait, valamint biztosítják, hogy a szociális munkás sose veszítse szem elől a szakma küldetését, azaz *szolgálja a kliens legjobb érdekeit*. A hatékony szolgálathoz a szociális munkás részéről olyan újonnan megfogalmazott attitűdök szükségesek, amelyek az *őszinteség*, az *elkötelezettség*, a *nyitottság*, a *bizalom*, a *becsületesség*, az *önismeret*, a *technikai szakértelem*, a *kétértelműség iránti tolerancia* és a *kíméletesség* köré szerveződnek. További lényeges új értékfogalmuk szerint amit a szociális munkás mond, az illeszkedjen ahhoz, amit érez, hogy Rogers fogalmát felhasználva *hitelessé, hamisítatlanná, megbízhatóvá, eredetivé és valódivá* válhasson.

A jóléti állam visszalépésében, a szociális források szűkülő időszakában az egyéni felelősség egyre hangsúlyosabban nyilvánul meg, talán ezért is van az, hogy Beluah Compton és Burt Galaway (1989) az értékeket már a szociális munka *védjegyeként* jelenítik meg. Bartlett-hez hasonlóan a szerzőpáros definíciója szerint is érték az, amit *kívánatosnak* tartunk, majd hozzáteszik, hogy az értékeket értelmezhetjük *nem bizonyított vélekedéseként, hiedelmekként is*, amelyek *kalauzolják* és *irányítják* a szakember munkáját. Ezek a tételek azok, amelyekben hiszünk. A szerzőpáros szerint két alapvető értékfeltevés ad hangsúlyt a szociális munka gyakorlatának: *hit az egyének egyediségében, egyenlőségében, páratlanságában és örökölt méltóságában*, valamint *hit a kliens szabadságában és önállóságában*. A szerzők Bartlett-hez hasonlóan a szociális munka alapértékeként ismerik fel az *egyént*, mint *utánozhatatlanul egyedülálló, szabad akaratú rendelkező személyt*, akit *méltósággal* kell kezelni.

A szociális munka számára továbbra is szűkülő gazdasági forrástérben Gerard Egen (2011) a segítő szakmák legalapvetőbb és leginkább mértékadó elvéhez, a *Ne Árts (Nil Nocere)* alapértékhez nyúl vissza, melyet a *lehetőség-kibontakoztatás* új érték kategóriájával egészíti ki. A korábbi szerzők értékfogalmai közül megerősíti a *tiszteletet* és kiemeli az *empátiát*, valamint a *hitelességet*. Véleménye szerint az empátia *egyfajta radikális elköteleződés a kliens megértése mellett*, mely *meghatároz és vezérel minden segítő folyamatot*. A kliensért vagyunk, tehát ne

ítélkezzünk, hanem feltételezzünk jó szándékot. Egen szerint a segítő kapcsolat az a közeg, ahol az értékek életre kelnek, ahol a közös és az egyéni meggyőződések, feltételezések, valamint az értékek egymásra hatva *közös normákat hoznak létre*, hasonló magatartásformákban nyilvánulnak meg, így az értékek nem csak *eszményképek*, hanem a *gyakorlati döntések kialakítói és létrehozói* is egyben.

Egen értékfogalmaival e helyen lezárjuk választott szerzőink értékdiskurzusát, legfőbb értéktételeiket táblázatban is összefoglaljuk.

Szerző	Jellemző értékfogalmak		
Richmond (1917)	Filantropia	Objektivitás Előítélet-mentesség	Jótekonyság
Robinson (1930)	Pszichológiai értékek	Megértés Elfogadás	Tolerancia Elfogulatlanság
Hamilton (1940)	Demokratikus jogok Emberi jogok	Mások tisztelete Bizalom	Magánélet védelme Titoktartás
Perlman (1957)	Szociális alapértékek Biztonság	Növekedés Fejlődés Együttműködés	Adaptáció Empátia
Bartlett (1970)	Az ember egyetemes méltósága	Érdemesség	Szolidaritás Szolgálat
Pincus, Minahan (1973)	Értékek, mint alapkövek	Hitelesség Becsületesség	Megbízhatóság Őszinteség
Compton, Galaway (1989)	Szabadság	Önállóság	Szabad akarat
Egen (2011)	Nil Nocere	Optimizmus	Lehetőség- kibontakoztatás

3. táblázat. A szociális munka jellemző értékfogalmai

Fentiekből látszik, hogy a szociális munka értékorientációjának építkezése a *szociológia alapértékein*, az *objektivitáson* és az *előítélet mentességen* alapul, majd ehhez társulnak a *pszichológiai*, a *demokratikus* és az *univerzális szociális értékek*, melyek az *ember és az emberi méltóság* legfőbb értékét szolgálják.

A szociális munka fenti szerzők által képviselt, korszakonként építkező értékorientációjának tárgyalásában aligha állhatunk itt meg, hiszen jelen európai életvilágunkban az emberi szabadság, egyenlőség, egyenértékűség és szolidaritás alapértékei, valamint az emberi méltóság, önrendelkezés, autonómia, biztonság, tolerancia egyéni és társadalmi kiteljesedése egyre hangsúlyosabb értéket képvisel. Értékrendszerünk abból a szilárd meggyőződésből is fakad, hogy az ember természete alapvetően jó, ösztönösen vágyik a szebbre, a jobbra, életkörülményei javítására és amennyiben lehetősége nyílik a fejlődésre, növekedésre és változásra, akkor fejlődni, növekedni és változni fog. Ezért lényeges, hogy a ránk, szociális munkásokra szorulóknak újabb és újabb lehetőségeket, újabb és újabb esélyeket kaphassanak egyéni és társadalmi fejlődésükben.

A szociális munka értékorientációja a bajba jutottakat, a kívül állókat, a másokat és a szabályoktól eltérőket el-, és befogadó társadalmakban tud kiteljesedni, ahol központi alapértéket képvisel a rászoruló ember tisztelete. Harday Ildikó megfogalmazása szerint *“nem azért fogadunk el valakit, mert okos, intelligens, kedves és szép, hanem a pusztán létezését tiszteljük”* (Harday 2004: 39).

Ez az értékrendszer ma már naívnak, idealisztikusnak tűnhet, noha minden demokratikus társadalomban evidens kell, hogy legyen a bajba jutott ember mérlegelés és ítélkezés nélküli felkarolása, személyre szabott professzionális segítségnyújtása, hangjának felerősítése, érdekvédelme, az egyéni és a társadalmi felelősségvállalás erősítése. A Nil Nocere alapelv másképp fogalmazva azt is jelenti, hogy légy embertársad hasznára, vagyis segítsd őt!

Szerzőink gondolatait e helyen továbbgondolhatjuk azzal is, hogy a szociális munka értékorientációja, vagyis az értékek elsajátítása, a tudás helyes és pontos ismerete, valamint a gyakorlat bölcs alkalmazása önmagában nem elégséges a szociális munka végzéséhez. Kell, hiányzik még valami, amit szerzőink rendre jeleznek szinonimák által, úgymint *szakmai attitűdök, készségek és adottságok*, de kellő nyomatékot nem adnak jelentőségéhez. Véleményem szerint a szociális munka végzéséhez szükséges egy új hiányzó, negyedik esszenciális elem, a szociális munkás *kreatív személyisége*, mert e nélkül egyik elem sem tud hatékonyan működni. A mellett érvelek, hogy az Otto Rank által is keresett zseni és szakmai kiválóság további esszenciális eleme a kreatív személyiség, ugyanis hiábavalók az értékek, ha nincs mögöttük megfelelő tudásbázis és nincs mögötte a bölcs intervenció. Hiábavaló a tudásbázis ismerete, ha nem a segítségnyújtás belső értékei vezérlik, és hiábavaló a jó gyakorlat alkalmazása, ha azt nem a tudományos ismeret vagy az értékek vezérlik, de leginkább hiábavaló az, ha az értékek, a tudás és a gyakorlat bölcsességének alkalmazása mögött nincs ott az a kreatív személyiség, mely spontán, érzékeny és önmagából adódó tehetséggel tudja alkalmazni

az *érték-tudás-gyakorlat* elemeit. Állításom az, hogy a *kreatív személyiség* a szociális munka negyedik, szerzőink diskurzusából hiányzó, ámde lényeges esszenciális eleme, mely által a professzionális segítségnyújtás valós és metaforikus értelemben is *művészetté* válik.

Ahogy azt korábbi állításaiból láthattuk a szociális munkás a saját személyiségével dolgozik, ő maga az eszköz, az értékek, a tudás és az intervenció egyszemélyű megtestesítője. Innen már magától adódik a gondolat, hogy a Bartlett által alkotott esszenciális elemek és a most alkotott negyedik elem ugyan külön entitások, de ezek integrációjával, rendszerszintű többletjelentésük által *művészetté* válik a szociális munka. Perlman után állításom tehát az, hogy a szociális munka alapértékei, professzionális tudása, bölcs gyakorlata és a szociális munkás kreatív személyiségének egy személyben történő együttes megnyilvánulása a segítségnyújtás művészetét kelti életre.

Bevezetőmben arra a kérdésre kerestem a választ, hogy mi is a szociális munka. E kérdésre az immár négy esszenciális elem együtt hatásában egy új definíció fogalmazható meg. A szociális munka a segítségnyújtás tudományos művészete, érték-, tudás-, gyakorlat-, és kreatív személyiség alapú humanisztikus professzió.

Mindezek után térjünk át következő alfejezetünkre, a kliens és a szociális munkás szerepeinek elmúlt 100 évben történt metamorfózisára.

II.5. A kliens és a szociális munkás szerepmetamorfózisa

E helyen arra vállalkozunk, hogy az általunk választott szerzők diskurzusa alapján a szociális munkás és a kliens szerepmetamorfózisát kövessük nyomon a kezdetektől a jelenkorig. Arra a kérdésekre keressük a választ, hogy a szociális munkás feladatai, szerepei hogyan alakultak és megítélésük milyen volt. Ahogy eddig is, úgy most is Mary Richmonddal és a szelektív szegénygondozás időszakával kezdjük.

Mary Richmond (1917) által megjelenített korai szociális munkás szerepe szerint alárendelt, egyfajta *segéd* szerepben volt. Úgy jelent meg, mint az orvos, a jogász, vagy a tanár segédje, aki az orvosi diagnózis mintájára szociális diagnózist állít fel. Diagnózisában a *szociális bizonyítékok* tényszerű *gyűjtője*, pontos *adminisztrátora*, majd a különböző forrásokból származó *információk kritikai szemléletű összehasonlítója*, az *adatok értelmezője*, és végül a *kezelés jövőbeni irányának kijelölője*, vagyis az érdemesség, vagy éppen az érdemtelenység ítéletének alkotója. A kor szelektív szociálpolitikájának megfelelően a korai szociális munkás elsősorban a *hatalom kiszolgálójaként* jelenik meg, ahol feladata a Richmond által megjelölt klienscsoportok: *bevándoroltak, elhagyott családok, gyermeküket egyedül nevelő özvegyek, elhanyagolt,*

elhagyott gyermekek, egyedülálló anyák, vakok, hajléktalanok, iszákosok, valamint elmebetegek kategorizálása.

Ennek megfelelően Richmond idejében a kliens egyrészt lehet *érdemes szegény*, vagyis aki önhibáján kívül szegénységbe került, így a baráti látogatókon keresztül segílyt és jószándékú életvezetési tanácsokat kaphat. Másrészt a kliens önhibás is lehet, morálisan elítélendő életmódot folytató személy, aki *segélyezésre érdemtelen szegény*, így dologházba, vagy elzárásra ítélandó, a bűnözőkkel egyenrangú.

Virginia Robinson (1930) szociális munkása már távol tartja magát a minősítéstől és az ítélekezéstől, itt már *lelkes hallgató, megértő és elfogadó szerepbe kerül, aki a kliens természetének, személyes hátterének, kapcsolatainak megismerője, az attitűdök és a viselkedés megnyilvánulásainak gyűjtője*, valamint az *aktuális tényezők analizálója*, és egyfajta *szociális vagy praktikus terv készítője*. Mindezek mellett az egyénben rendelkezésre álló *kapacitás fejlesztője*, a szociális csoporton belüli *fennmaradás és fenntartás elősegítője*, a *családi kapcsolatok rendezője*, az *edukációs nehézségek elmozdítója*, a *gazdasági kondíciók javítója*, valamint a *bűnözővé válás folyamatának megakadályozója*. A szociális munkás attitűdjeit Robinson a *jó tanár* attitűdjeivel azonosítja, valamint megjeleníti a *papa- vagy mamapótló* szerepet is. Robinson fogalmi keretében a kliens gyerek szerepbe kerül, akit *vezetni, beállítani és kontrollálni* kell.

Gordon Hamiltonnál (1940) a szociális munkás, mint *esetkezelő* és a *segítő beszélgetés végzője* jelenik meg. Szemléletében az egyéni esetkezelés célja a múlt *rekonstrukciója*, a kliens *reorientációja* és *képessé tétele a változás és a növekedés felé*, szakmai álláspontja *professzionális szakvéleménnyé válik*. További feladatai a kliens *attitűdjeinek és viselkedésének stimulálása, befolyásolása, a kliens felbátorítása a változás felé*, valamint az egyén szociális tapasztalataival és az e tapasztalatokhoz fűződő *érzéseivel való foglalkozás*.

Hamiltonnál a kliens mint *bio-szociális lény, élő történés (living event)* értelmeződik és beteg szerepet kap, akit *rekonstruálni és reorientálni* kell.

Helen Harris Perlman (1957) a szociális munkást a *tények aktív kutatójaként, problémamegoldóként* és – továbbra is – *esetkezelőként* határozza meg. Fő feladata a személy *szociális intelligenciájának felmérése és befolyásolása* abban, hogy fejlessze hatékonyabb problémamegoldó képességét valamint, hogy *elősegítse a szociális adaptációt, visszaállítsa, újrafogalmazza, megerősítse kliense működését, mobilizálja* őt annak érdekében, hogy *összhangban cselekedjen a saját megértésével*, illetve *stimulálja a problémák tisztázását, növelje a kliens aktivitását mind a* *ektív* *mind* *kognitív* *téren*.

A szociális munkás Parlmén által már *professzionális segítőt*vé válik, aki *támogatja kliense kapacitását az itt és most problémák megoldásában és a növekedésben, kérdéseivel stimulálja kliense cselekvéseit, elősegíti a problémamegoldáshoz szükséges választást és döntést.*

Perlmannél a kliens személyé válik, aki lehet férfi, nő, vagy gyermek, bárki, akinek segítségre van szüksége. A személy *hasonló, mégis különböző, egyedi, komplex, dinamikus és fejlődésben lévő* jelenség, – ahogy már az előzőekben láthattuk – *pszichikai-szociális-múlt-jelen-jövő konfiguráció, dinamikus reakcióban környezetével.* Múltjában *kondicionált, jelenétől befolyásolt, jövőjére orientált.* Az esetkezelés problémamegoldó folyamatában *teljes aktivitása, bevonódása és együttműködése szükséges,* tehát autonóm, felnőtt szerepbe került.

Herriett M. Bartlett (1970) szociális munkása már *felhívja a figyelmet a jóléti aspektusra* és a klienscsoport szemszögéből világít rá az emberi szempontokra, *útmutatóvá, közvetítővé, szószólóvá, érdekképviselővé és közbenjáróvá* válik a mindenkori hatalom és a klienscsoportok érdekei között. A konfliktusban *partizán, erőteljes védelmezője a klienscsoport nézőpontjának,* egyszerre *rendszerátalakító és az emberek egyéni fejlődését, növekedését elősegítő általános szociális munkás,* ahol lényegessé válik *sajátos megfigyelő pozíciója,* valamint az emberek *szolgálata.* A kliens változatlanul felnőtt és autonóm szerepben marad.

Pincus és Minahan (1973) szerint a szociális munkás a *szociális rendszerek közötti egymásra hatás változtatója és fejlesztője,* az erőforrás rendszereken belüli és azok közötti *pártfogó, képző, tanító, támogató és szervező,* aki *tudását, ismeretét, erősségeit* mások problémáinak megoldásához *kínálja fel,* önmagát *eszközként* használja fel a segítő folyamatban.

A kliens itt is felnőtt szerepben van.

Compton és Galaway (1989) nyomán a szociális munkás a szociális szolgáltatás *szolgáltatója,* a problémamegoldás *asszisztense, mediátor, a kliensek védelmezője, támogatója, megújítója,* valamint *tudományos kutató,* aki a kliensrendszer és a környezeti rendszer megismerésére, a beavatkozás kliensével együtt történő megfogalmazására, végrehajtására és annak mérésére vállalkozik. A kliens és a szociális munkás itt már *partnerek* a problémamegoldó folyamatban.

Szerzőpáros szerint a *"kliensség"* bármilyen *egyénre, családra, csoportra vagy szervezetre vonatkozhat,* akit a *környezet összes eleméhez kapcsolódó tranzakció sorozaton keresztül fejlődő és azokhoz alkalmazkodó lénynek tekinthetünk* úgy is, mint aki a rendszerek és az alrendszerek készletéből összeálló *fizikai-biológiai rendszer, tudatos rendszer, érzelmi rendszer és akcióreakció rendszer.* A kliens további szerepe szerint a probléma megoldásának *megrendelője,* a szociális szolgáltatás *igénybe vevője, felelős személy,* aki képes önálló viselkedésre, így képes hozzájárulni és módosítani környezetét, sőt, képes azt megváltoztatni is.

Gerard Egen (2011) szociális munkása *képzett segítő, lehetőség-kibontakoztató szakember, értékközpontú egyéni esetkezelő, a szociális és érzelmi újratanulás elősegítője*. Tevékenysége *fejlesztő vállalkozás, tanulási folyamat* a klienssel egyenrangú kapcsolatban. Egen szerint a kliens már pont *ugyanolyan ember, mint bárki más*.

Mindezek táblázatban:

Szerző:	A szociális munkás szerepei		
Richmond (1917)	Az orvos segédje	Értékelő	Baráti látogató Tanácsadó
Robinson (1930)	Tanár	Anya- és apapótló	Praktikus terv készítője
Hamilton (1940)	Gyógyító	Rekonstruáló	Reorientáló
Perlman (1957)	Professzionális segítő	Tények kutatója	Esetkezelő
Bartlett (1970)	Érdekvédő Rendszerváltoztató	Közvetítő	Útmutató
Pincus, Minahan (1973)	Pártfogó Támogató	Szervező Képző	Önmagát eszközként felkínáló
Compton, Galaway (1989)	Tudományos kutató Szolgáltatás szolgáltatója	Mediátor Problémamegoldás asszisztense	Partner
Egen (2011)	Képzett segítő	Lehetőség- kibontakoztató	Fejlesztő

4. táblázat. A szociális munkás szerepmetamorfózisa

Szerző:	A kliens szerepei		
Richmond (1917)	Érdeemes vagy érdemtelen	Önhibás vs. nem önhibás	Morálisan elítélendő, vagy sem
Robinson (1930)	Gyerek		
Hamilton (1940)	Beteg	Bio-szociális lény	
Perlman (1957)	Felnőtt	Múlt-jelen-jövő konfiguráció	Egyedi, mégis hasonló
Bartlett (1970)	Felnőtt	Autonóm	Egyszeri Megismételhetetlen
Pincus, Minahan (1973)	Felnőtt		
Compton, Galaway (1989)	Felnőtt	Partner	Szolgáltatást igénybe vevő
Egen (2011)	Felnőtt		Mint bárki más

5. táblázat. A kliens szerepmetamorfózis

Fentiek alapján összefoglalásul megfogalmazható, hogy a szelektív szegénygondozás idejében a hatalom és a közgondolkodás nézőpontjából az érdemtelen szegény *bűnözőként* jelent meg, a korai szociális munkás pedig e nézőpont kiszolgálójaként, más-más oldalról ugyan, de mindketten alárendelt szerepben voltak. A Robinson által képviselt funkcionális iskolában a kvázi szülő-gyerek szerepek jelentek meg, Hamilton által képviselt diagnosztikus iskolában a kvázi orvos-beteg szerep lett a meghatározó. Perlman jóléti megközelítésében jelent meg először a felnőtt, nem alárendelt szerep mind a szociális munkás, mind a kliens számára, mely elvezet a jelenkori rendszerszemléletű, klienscentrikus és egyenrangú partnerséghez, ahol a kliens is és a szociális munkás is egyenrangú, egyenértékű ember, ugyan olyan, mint bárki más. Az elmúlt 100 évben történt szerepmetamorfózisuk alapján elmondható az is, hogy a morálisan minősített kliens jogokkal rendelkező, szolgáltatást igénybe vevő, autonóm személy lett, emberi méltósága és annak védelme a szociális munka központi megfontolásává vált, ahol a *mester-tanítvány* kontextusban diagnosztizáló korai szociális munkás multidiszciplináris teamben dolgozó professzionális segítővé érett.

Ezekkel a gondolatokkal le is zárjuk a Bartlett-féle esszenciális elemek és a benne szereplő ágensek szerepmetamorfózisának diskurzusát. Azonban belenyújtunk az emberi méltóság és a hivatás összekapcsolódó fogalmába, amely elméleti alap átvezet a következő fejezet

tárgyalásához, a hajléktalan ember méltóságához és a hajléktalan-ellátásban betöltött szociális munka speciális jellemzőihez.

II.6. Az emberi méltóság és a szociális munka hivatása

Ha a méltóság fogalmát közelebbről megvizsgáljuk, akkor nyilvánvalóvá válik, hogy a minden egyes emberre kiterjedő emberi méltóság eszméje a kereszténység emberfelfogásából származik, jelentése szerint bármely rászoruló ember segítségnyújtásra egyaránt érdemes. A samáriai ember önzetlen példájából kiinduló segítő szakma fejlődési íve szerint az emberi méltóság védelme kezdetben a segítségnyújtás az egyházak és az azokhoz közel álló személyek missziója volt, filantrópia, mely az elmúlt 100 évben a különböző tudományok és a szociális munka bontakozó értékei, tudásbázisa és gyakorlata során önálló professzióvá érett, mely ma már szolgálat alapú hivatásként is értelmezhető.

Bognár Szabolcs szavaival: *“nincs másodrangú ember, csak másod- vagy harmadrangú helyzet van”* (Bognár: utolsó interjú)⁵, épp ezért a jelenkori szociális munkában az emberi méltóság védelme az alapvető és a legjelentősebb értéket képviseli, melyben minden ember egyenlő és egyen értékű, Egen után pont olyan, mint bárki más.

Az emberi méltóság ma már mindenkit megillet, velünk született, elidegeníthetetlen, sérthetetlen, korlátozhatatlan alapjog. A méltóság a létezés rangját, módját, állapotát határozza meg, tiszteletre jogosult, egyenlő jogokat és egyenlő esélyeket biztosít, megnyilvánul a szabad önrendelkezésben, a személyiség szabad kibontásában és kifejezésében, a magánszféra sérthetetlenségében, valamint a cselekvés szabadságban, a saját döntések meghozatalában és a saját sorsáért vállalt felelősségben, így végső soron a létezés alapját és annak autonómiáját biztosítja. Az emberi méltósághoz feltétlen hozzá tartozik a lakhatáshoz, az anyagi és a szociális biztonsághoz való jog, az önmegvalósítás lehetősége, a jogbiztonság, az egyenlő esélyek, a szabad véleményalkotás és a lehetőség a *fejlődésre, növekedésre*. A szociális munka az emberi méltóság védelmében és annak kiteljesítésében érdekelt, mely leginkább a fizikai, lelki és szociális jólét állapotában tud teljes valóságában kibontakozni, így a szakma és a szükségben lévő ember érdekei azonossá váltak. Az emberi méltóság védelmének célkitűzése a jelenben olyan komplex feladat elé állítja a szociális munkást, mely számára magas fokú elkötelezettséget és egy egész életre szóló, máshoz nem fogható hivatást jelöl ki.

A szociális munkások diplomájuk átvételekor esküt tesznek, hogy ezáltal megerősödve, célkijelölő módon hittel és szaktudással szolgálják a rászoruló ember méltóságát. Innentől

⁵ http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/eletr_bsz.html

kezdve a szociális munkás hivatása gyakorlása közben nem mondhat és nem is tehet mást, mint azt, amit értékei, szaktudása, intervenciójának bölcsessége és a saját kreativitása mellett igazságérzete diktál számára. Vagyis azt mondja és azt teszi, amiben hisz. Hitvallása napi szinten hivatását gyarapítja. Pervazív jellegű szakmája jó esetben élethivatás lesz számára, melyet a függelékben csatolt Etikai Kódex és az a nagyon egyszerű humán alapvetés határoz meg, miszerint *tégy úgy, ahogy szeretnéd, hogy hasonló helyzetben veled tegyenek.*⁶

Az elmúlt 100 év elégséges tapasztalatot hordoz abban is, hogy a szociális munka hivatása csak olyan társadalomban tud kibontakozni, mely érzékeny a szociális problémákra, azokat be-, és elfogadja, ahol a *“pozitív elfogadás az ember alapvető jóságába vetett hiten alapul”* (Harday 2004: 43). Az ilyen társadalom szolidáris, belátja, hogy mind sebezhetőek vagyunk, nem az önhibát, az ítélkezést, és a kizárást keresi, hanem fő célja az integráció elősegítése. A befogadó társadalom tagjai egymásért közös felelősséggel tartoznak, így a közösség (tágabb értelemben a társadalom) minden tagja felelős és a maga módja, lehetőségei és erőforrásai szerint illetékes is a rászoruló, vagy rosszabb helyzetben lévők segítésében.

Az állam felelőssége, illetékessége minden körülmények között nyilvánvaló: az emberek tisztességes létfeltételeit biztosítani kell, hiszen az emberi méltóság csak e keretek között tud teljes valóságában kibontakozni. Megfelelő állami szerepvállalás mellett a szociális munka ereje, lehetőségei megsokszorozhatóak, ha általános tudása teljes repertoárját, vagyis az egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát a klienscsoportok érdekvédelmével, hangjuk felerősítésével együttesen alkalmazza, valamint a külső humán,- és finanszírozási erőforrás rendszereket is, mint önkéntességet, magán, közösségi, civil, egyházi, önkormányzati, minisztériumi, szektorközi stb. erőforrásokat több lábon állva, vegyes feladatellátás és finanszírozás formájában is hasznosítja. A szociális munka tehát vegyes erőforrásrendszerben, több lábon álló szakmai és közösségi térben, partnerségben, együttműködésben, alulról jövő kezdeményezésekben, társulásokban, hálózatokban tud építkezni és ezek mentén forrásokat, lehetőségeket teremteni a rászoruló emberi méltóság kibontakoztatása érdekében, ahol minden együttműködés segíthet.

Mindebből talán most már jól látszik, hogy a szociális munka a jelenben egy szintetizáló, forrásrendszereket, szektorokat, tudományok téziseit, értékeket és praxist a rászoruló ember méltósága érdekében összekapcsoló szakma és hivatás lett. Így a szociális munka ma már *“interdiszciplináris, inter-professzionális jellegű tevékenység”* (Török-Korazim-Kőrösy 2011: 101),

⁶ Kant, a Tiszta ész kritikájának 7.§-ában, A tiszta gyakorlati ész alaptörvényében a következőképpen fogalmaz: „Cselekedj úgy, hogy akaratod maximája mindenkor egyszersmind általános törvényadás elvéként érvényesülhessen.” (40.o.)

melyben az együttműködésen van a fő hangsúly. Berg-Weger és Schneider szerint *“az interdiszciplináris együttműködés olyan interperszonális folyamat, amelyen keresztül a különböző tudományok művelői egy közös célon, vagy terméken együtt dolgoznak és ennek során olyan eredmény születik, amelyet az egyes szakmák képviselői egyedül nem tudtak volna létrehozni”* (Török-Korazim-Kőrösy 2011: 101-102). A szociális munka e többlet elérésében érdekelt, abban a pluszban, amit a rászoruló ember egyedül nem lenne képes létrehozni, vagy amit a források és lehetőségek önmagukban nem, csak egymással való viszonyuk által tudnak megalkotni. Ez is a szociális munka művészete, amelynek során azt a plusz jelentést, azt a minőségi többletet keressük, mely által az ember környezetével kreatívan, alkotó módon kerül újrafogalmazott kapcsolatba.

Talán ezért is van az, hogy a szociális munka általános és alapvető munkamódszere, vagy munkafolyamata a team munka. A team (*Together Everyone Achieve More - együtt mindenki többre jut*) jelentéséből fakadóan interdiszciplinaritást és interprofesszionalitást feltételez, közös munkát egy adott cél elérése érdekében. A team munka azokban a Bartlett-féle multifunkcionális, vagy általunk egyszerűen “egy fedél alatti”-nak nevezett szociális intézményekben tud igazán megvalósulni, ahol többféle szolgáltatás és többféle diszciplína segíti a problémáit egyedül megoldani nem képes ember fejlődését és növekedését.

A team fogalmába azonban ezen túlmutató, további integrációs elképzelések is megjelennek. A team tagjai nem csak egy-egy intézmény kollégái lehetnek, hanem egy-egy szociális szintéren dolgozó kollégák is, hogy cselekvő beszédjük által erőiket, lehetőségeiket, szolgáltatásaikat összehangolják az emberi méltóság védelmében. Ezen felül, alkothatnak team-et egy-egy szociális probléma strukturális megoldásában a különböző szektorokból érkező kollégák is, hogy közös céljaikat megint csak egymás erősségeivel és egymás lehetőségeivel egészítsék ki a problémáikat egyedül kezelni/megoldani nem képes emberek, társadalmi csoportok fejlődése és növekedése érdekében. A szociális szférán belül így új és újabb együttműködések jöhetnek létre, a lényeg, hogy erőik, szándékaik ne kioltás, hanem erősítsék egymást.

Az emberi méltóság kiteljesítésében végzett hatékony együttműködések kialakításához nélkülözhetetlen a valóság objektív ismerete. A szociális munka így az ember és környezet relációjában a folyton változó valóságot tudományos alapon kutatja, méri, elemzi és a folyton változó valóságban lehetőségeihez mérten gyakorlatias eszközökkel igyekszik szintézist teremteni. Ennek érdekében rendszereket kapcsol össze, azok illeszkedéseit olajozza egyéni, családi és közösségi szinteken ugyan úgy, mint az intézmények, a szektorok és a döntéshozás oldalán. Küldetése az egyéni és a közösségi erőforrások, az egyéni és a közösségi rendszerek integrációja a rászoruló ember méltóságának kibontakoztatásában. Bartlettnél láthattuk, hogy

az emberi méltóság védelme érdekében tett erőfeszítések a szakma kétpólusú, vagyis az embereken segítő és az érdekképviselő feladatait vázolják fel.

Az ember és környezetének megértése és az abban történő beavatkozás módja több tudományág vizsgálódási területe, a szociális munka hivatásának specialitása abban áll, hogy e tudományágak eredményeit maga számára alkalmazza és ezen túl gyakorlatias, kézzel fogható segítséget adjon az egyes ember, vagy az egyes emberekből álló közös élethelyzetben lévők számára. A szociális munka ezáltal felfogható úgy is, mint az emberi méltóság és az ember környezete szolgálatában hivatásszerűen végzett *interdiszciplináris cselekvő művészet*, mely az egyéni és társadalmi fejlődés, növekedés többletjelentését hordozza az élet valamennyi szintjén és színterén.

Alfejezetünk végére érve nem hagyhatjuk figyelmen kívül a Welch által létrehozott humán ökörendszer általános beavatkozási szintjeit, ahol összegződnek mindazon esszenciális érték-, tudás-, gyakorlat-, és kreatív személyiség elemek, melyeket hivatkozott szerzőink által az előzőekben leírt diskurzus tárgyalt.

A Welch-féle humán ökörendszer és ezzel a szociális munka általános beavatkozási szintjei a következők:

1. *“Fizikai (étel, hajlék, biztonság stb.).*
2. *Intraperszonális (gondolkodás és az érzelmek).*
3. *Interperszonális (egyes emberek közti interakciók).*
4. *Család és más kiscsoportok.*
5. *Helyi közösségek.*
6. *Az adott kultúra.*
7. *A nemzet, az állam, a társadalom” (Welch 1987: 152-176).*

E beavatkozási szintek alkalmazása, egymásra épülése az adott szociális probléma jellegétől és a probléma megoldásának lehetséges módozataitól függ. Mindegyik szint egyaránt fontos lehet, sőt azok integrációja, együttes kezelése még inkább. Végcéljuk az, hogy a szociális munka feleslegessé váljon a rászoruló ember számára, hogy a személy a saját erőforrás rendszerének alkalmazásával önálló életvitelt alakíthasson ki a saját életében. Welch általános beavatkozási szintjeit itt nem, hanem majd csak a harmadik, egyben utolsó fejezetben bontjuk ki részleteiben és töltjük fel olyan speciális tartalommal, melyek választott célcsoportunk, a hajléktalan emberek hivatáson és méltóságon alapuló kezelését szorgalmazzák.

Ezzel a beszéddel le is zárjuk a szociális munka általános múltbéli és jelenlegi esszenciális elemeinek diskurzusát és áttérünk egy következő fejezet tárgyalására azzal a már ismert bevezető gondolattal, hogy a szociális munka végzése az emberi szempontok és szükségletek tudományos kutatásán, mérésén és azok elemzésén át vezet. Így rátérünk választott célcsoportunk körében végzett saját vizsgálódásaink tárgyalására, a hajléktalan emberek főbb szociodemográfiai jellemzőire, szükségleteikre, emberi szempontjaikra, majd értékorientációjuk vizsgálatára, azért hogy láthatóvá, mérhetővé és elemezhetővé váljon a mindennapi valóságuk és emberi méltóságuk. Ennek alapján a hajléktalan emberek körében végzett szociális munka társadalmi és politikai kontextusában vizsgálhatjuk a Welch-féle beavatkozási szintek hajléktalan-ellátásban megjeleníthető speciális alapelveit.

Az első fejezet elméleti része szerint most ott tartunk, hogy a hajléktalan ember méltósággal rendelkező felnőtt és autonóm személy, pont olyan, mint bármelyikünk. A következő fejezet célja tehát az, hogy árnyalt képet alkosson a hajléktalan emberek főbb jellemzőiről, mely majd átvezet bennünket a negyedik fejezethez, ahol azt vizsgáljuk, hogy ehhez képest képest mi történt a szabályozásokban és ehhez képest minek kellene történnie a hajléktalanság méltóságon alapuló kezelésének megvalósítása érdekében.

III. Hajléktalanság az értékek tükrében

Nagyot lépünk most a mai Magyarországra és a szociális munka általam választott speciális célcsoportjára, a hajléktalan emberekre.

Ebben a fejezetben néhány szociodemográfiai adat prezentálása után arra a hipotézisre keresem a választ, mely szerint a hajléktalan emberek értékorientációja eltér a társadalomban megjelenő "általános" értékorientációtól, és a hajléktalan létformában eltöltött idő egymástól elkülöníthető és mérhető érték kategóriákban nyilvánul meg. Mindebből következik, hogy a kutatás célja, hogy összehasonlítható legyen a társadalomban "általánosan" megjelenő és a hajléktalan emberek értékorientációjának különbözőségei, ezen belül is mérhetővé és elemezhetővé váljon a hajléktalan létformában eltöltött idő alapján a különböző hajléktalan csoportok ("friss", "új", "rég", "öreg") értékorientációja. Nem titkolt célunk, hogy az értékek alakulása mentén egyfajta archetípusrendszert vázolhassunk fel, amelytől nem lehet független a segítő munka sem.

A hajléktalan ember, vagy pontosabban fogalmazva a hajléktalan élet/léthelyzetben lévő ember alatt definícióm szerint nem a Szociális Törvényben 1993/III-as jogszabály szerinti⁷, és nem a Győri Péter által megfogalmazott *“fedél nélküliek, e ektív hajléktalanok, lakástalanok, otthontalanok”* (Bényei, Gurály, Győri, Mezei 2000: 67) átfogó, egymásba ágyazódó kategóriáit használom, hanem mindezt végletesen leegyszerűsítve pusztán kétféle tipológiát alkalmazok. Hajléktalan léthelyzetben élő emberek alatt értem azokat, akik egyrészt a *közterületen*, vagy másrészt a *hajléktalan szállásokon* élnek. A kunyhókban, saját építményekben élőket nem sorolom ide, mert ők ilyen vagy olyan formában, de a *“saját otthonukban”* élnek. Definícióm nagyban leegyszerűsíti, szűkíti a hajléktalanság méltatlan helyzetében élő emberek csoportjait, ugyanakkor kutatásunk szempontjából kezelhetőbb felületet biztosít.

De először is nézzük a kutatás körülményeit. Kérdőíves kutatásunkat 2010 márciusában és 2013 októberében végeztük, összesen 328 hajléktalan embert, köztük az utcán, közterületen és intézményekben élőket egyaránt megkérdeztünk. A közterületen élők közül Budapest területén végeztünk vizsgálatokat, az intézményekben lakók között fővárosi és vidéki intézmények is szerepeltek. Az alacsony küszöbű intézmények közül a RÉ-S -Női fapadot, az ISOLA-Népszigetet és a Baptista Szeretetszolgálat Utcafront Menedékét, mint éjjeli menedékhelyeket választottuk. Mégpedig azért, mert szolgáltatásaik közös jellemzője, hogy a bentlakásos hajléktalanellátás legalsó szintjén helyezkednek el, alacsony küszöbűek, így lakóikkal szemben viszonylag *alacsony elvárásokat* támasztanak, szolgáltatásaik ingyenesek és az emberek több helyen akár 20 ágyas, nagy létszámú lakószobákban élnek. Ezek közül is az ISOLA különösen alacsony küszöbű intézménynek tekinthető, mert ott az ittasság, vagy a bódult állapot sem kizáró ok, ezért az itt kapott adatokat az utcán megkérdezettekhez csoportosítottuk.

Az *éjjeli menedékhelyekhez* képest magasabb küszöböt, magasabb elvárásokat képviselnek az *átmeneti szállók*, melyekben már havi térítési díjat kell fizetni, rendszeres, viszonylag szigorú a házirend, viszont kis létszámú lakószobák és minden egyes lakóra kiterjedő szociális esetkezelés áll a lakók rendelkezésére. Ebben a kategóriában ugyancsak a Baptista Szeretetszolgálat átmeneti szállásain és két vidéki integrációs házaiban vettük fel a kérdőíveket. Ezen intézmények közös jellemzői, hogy magas küszöbűek, tehát magas elvárásokat fogalmaznak meg az ott élőkkel szemben, leginkább az absztinencia, a havi térítési díj és a munkavállalás szempontjából. A kutatás kicsi elemszámmal, nem reprezentatív mintavétellel történt, így tisztában vagyunk azzal, hogy kapott adatainkat fenntartással kell kezelnünk, ugyanakkor jelzés értékűek lehetnek.

⁷(2)50 E törvény 6. §-a és a II-III. Fejezet alkalmazásában hajléktalan a bejelentett lakóhellyel nem rendelkező személy, kivéve azt, akinek bejelentett lakóhelye a hajléktalan szállás.

(3)51 E törvény 7., 84. és 89. §-ainak alkalmazásában hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti.

Módszerünk több lábon áll, kutatásunkban előre szerkesztett kérdőív alapján, a szociológiai kutatásokban bevett survey módszerrel objektív módon vizsgáltuk a szociodemográfiai jellemzőket, a meglévő emberi igényeket, szükségleteket és az értékorientációt, valamint közülük egy általunk választott személlyel narratív interjú is készült (Függelék II.). E két módszer feltételezésünk szerint kellő választ adhat a felmerülő emberi szempontokra és szükségletekre, az ember belső irányultságának, késztetéseinek, motivációinak hátterére, vagyis az értékekre. A férfiak és a nők válaszait itt egyben kezeljük, azok külön kezelése is érdekes lehet, de erre most nem vállalkozunk.⁸

Első körben tehát a válaszadók személyes jellemzőit igyekeztünk megtudni, majd azokra a kérdésekre kerestük a választ, hogy mióta hajléktalan, mikor vált hajléktalanná, mi ennek az oka, lakott-e már valaha hajléktalan szállón, ha nem, akkor miért nem akar bemenni és milyen lakhatáson kívüli, egyéb szolgáltatásokra lenne szüksége, majd ezt követően vettük fel a Schwartz-féle értékesztet, melyek eredményeit András narratív jellemzőivel⁹ egészítettük ki. Választásunk azért esett Andrásra, mert ő jelenik meg kutatásunk eredményének közös halmazában. András 53 éves, az ország keleti feléből származik, középfokú végzettséggel rendelkezik, utcára kerülésének oka a válás és ezzel együtt a megfizethető lakás hiánya, több, mint 8 éve hajléktalan létformában él, többször is volt már hajléktalan szállón, de most mégis az utcán van.

A kutatásban résztvevők válaszainak bemutatását a legáltalánosabb, szociológiai jellemzők bemutatásával kezdjük.

Nemenkénti megoszlás	82 nő (25%)	239 férfi (73%)	7 fő nem mondta meg	
Iskolai végzettség	8 általános vagy ez alatt: 34,2%	Középfokú: 58,5 %	Felsőfokú: 3%	Nem mondta meg: 4.3 %
Életkor	átlag: 46,87 év	Legfiatalabb: 21 éves	Legidősebb: 72 éves	
Születés települése	Mindenki Dunától keletre			

6. táblázat. Szociodemográfiai jellemzők

⁸ Lásd: Prazsák 2015:120.

⁹ További narratív elmélyülési lehetőséget adhatnak Breitner Péter, Fehér Boróka és Győri Péter életútinterjúk kötetei.

A megkérdezett személyek szociodemográfiai adataiból kitűnik, hogy iskolai végzettségük szerint harmaduk általános iskolai végzettségű, vagy ez alatti, többségében középfokú végzettségűek átlagéletkoruk 50-hez közelít, és szinte mindegyikük az ország keleti, szegénységgel terhelt feléből származik. Felmérésünkben egyetlen olyan személyt sem találtunk, aki Budapesten, vagy az ország nyugati felében született és vált hajléktalanná.

Összesen 306 (93,3%) megkérdezett akart vagy tudott válaszolni arra a kérdésre, hogy mióta hajléktalan.

Férfiak:	102 hónapja
Nők:	94 hónapja
Intézményben élők:	86 hónapja (1-408) std.dev 76
Utcán élők:	122 hónapja (1-433) std.dev 99

7. táblázat. Hajléktalan léthelyzetben töltött idő

Érdeemes külön is megnéznünk, hogy a hajléktalan élethelyzetben töltött idő különböző kategóriái szerint hogyan oszlanak meg a megkérdezettek. Már csak azért is, mert ezek a kategóriák jelentik archetípusrendszerünk elsődleges meghatározóját, hiszen a fedél nélkül vagy akár szállón, valódi otthon nélkül töltött idő mind fizikai mind lélektani értelemben a legnagyobb kihívás.

	Összesen	Intézményben él	Utcán él
Friss hajléktalan (1-6 hónapja)	7,9%	7,6%	8,5%
Új hajléktalan (7-12 hónapja)	4,3%	3,8%	5,1%
Rég hajléktalan (13-99 hónapja)	41,8%	47,1%	32,2%
Öreg hajléktalan (100-433 hónapja)	39,3%	32,4%	51,7%
Nem tudja, nem mondja meg	6,7%	9%	2,5%
Összesen:	100%	100%	100%

8. táblázat. Megkérdezettek megoszlása hajléktalan létformában töltött idő szerint

A megkérdezett személyek átlagosan több, mint 8 éve hajléktalanok. Az egy év alatt "friss"-en és "új"-onnan hajléktalanná vált emberek, valamint az "öreg", 8 év felett hajléktalanná vált személyek többségükben inkább az utcán, a közterületen élnek, míg az 1 és 8 év között hajléktalanná váltak inkább az intézményekben töltik éjszakáikat. A válaszok alapján az az összefüggés jelenik meg, hogy a hajléktalan létformában eltöltött idő egyenes arányban áll az utcai, közterületi létformával, vagyis minél régebb óta hajléktalan a személy, annál valószínűbb, hogy az utcán él. Az általunk megkérdezettek közül az "öreg", 8 év felett hajléktalanná vált embereknél ez a tendencia még erősebben megfigyelhető, a megkérdezett "öreg" hajléktalan emberek több, mint fele az utcán él. Ebből talán az is megfogalmazható, hogy a hajléktalanság útján az ember először az utcára kerül, onnan valamilyen intézménybe, majd megint ki az utcára. Lényeges, hogy miért kerül valaki az utcára, hiszen ha "kezelhető" oka van az utcára kerülésnek, akkor talán valamiféle prevencióval megelőzhető lehetne a hajléktalanság kialakulása. A szubjektív beszámolókat jártuk körül a következő kérdéssel: "mi az oka annak, hogy hajléktalan élethelyzetbe került?"

Szabadságvágy	6,4%
Válás	25,6%
Családon belüli erőszak	7,9%
Pszichiátriai betegség	2,1%
Egyéb betegség	7,3%
Alkohol és egyéb drogok	14%
Szerencsejáték	1,8%
Állami gondozás	7%
Munkahely elvesztése	19,8%
Rendszerváltás, Munkásszállók megszűnése	4%
Vidéki munkalehetőség hiánya	6,1%
Alacsony jövedelem	8,5%
Szegénység	18,3%
Lakásmaffia	7,6%
Egyéb válaszok: családi gondok, haláleset	20%
Nem tudja	1,2%
Nem mondja meg	7,9%

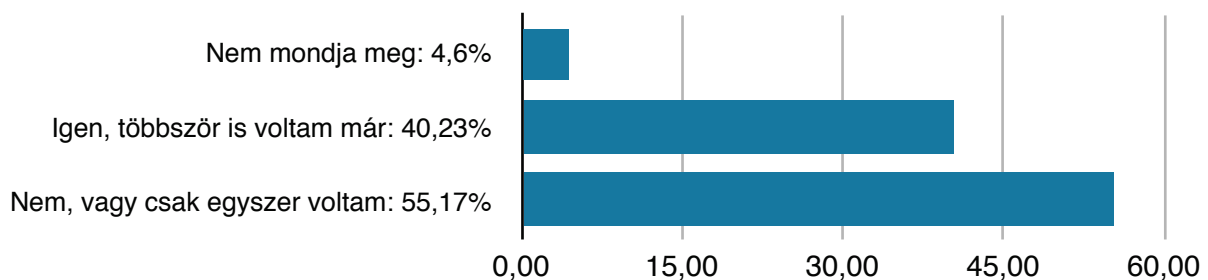
9. táblázat. Mi az oka annak, hogy hajléktalan élethelyzetbe került?

Az itt bemutatott adatok csoportosítás után a következő nagyobb oktípusok különböztethetők meg.

1. Leggyakrabban a családban felmerült kapcsolati problémák adják (válás, családon belüli erőszak), majd nagyságrendileg ezt követik (2.) a szegénységre visszavehető tényezők (rossz megélhetés, alacsony jövedelem, szegénység, munkahely hiánya) és végül, (3.) a szenvedélybetegséggel kapcsolatba hozható okok. A szabadságvágy mindössze 6.4 %-ban jelenik meg (4.), ami értelmezésünk szerint valamilyen problémás élethelyzetből való menekülés, semmint egy tudatos döntés eredménye a hajléktalanság mellett.

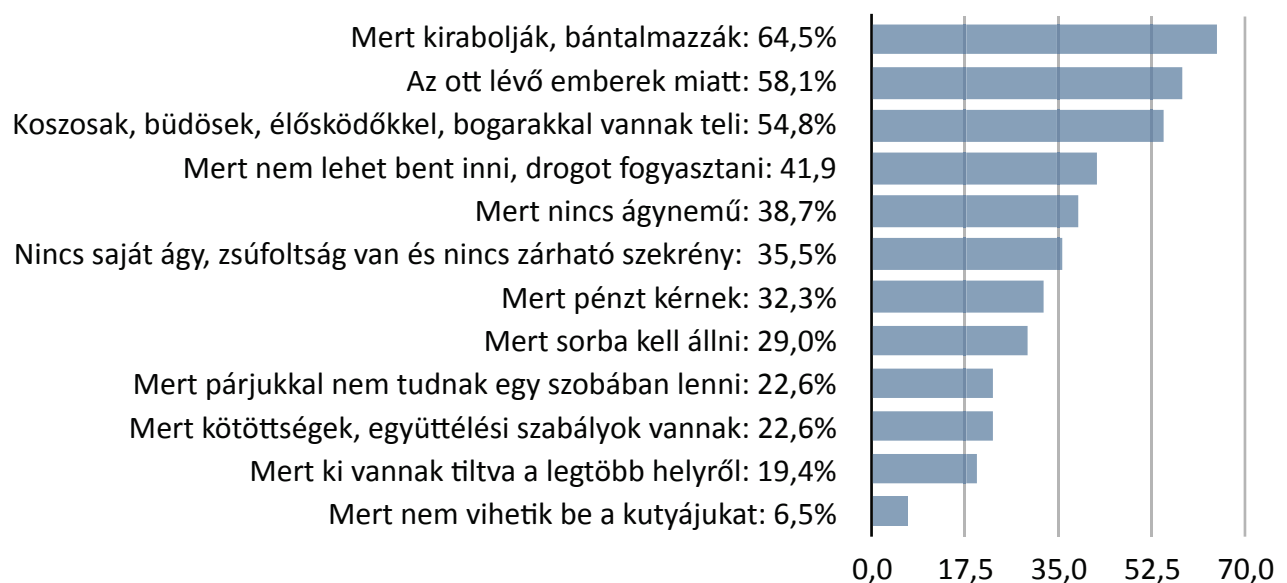
Megkérdezetteink 25%-a mondta azt, hogy pszichiátriai kezelés alatt állt, vagy áll.

Választott interjúalanyunk, András hajléktalansága is a válással és a munkahely elvesztésével kezdődött, ezek után önálló lakhatását megoldani már nem tudta. *“Volt pénzünk, szép családi házat vettünk, akkor még nem ittam semmit, aztán nagyon nagyba vittem a gépezést, belement a gépezésbe a pia is... én csináltam magamnak... velem van gond”.* András saját hajléktalanságáért kizárólag önmagát okolja. A hajléktalanság okainak vizsgálatakor ugyanakkor nem mehetünk el a mellett, hogy a családban felmerült kapcsolati problémák, egy válás, vagy a munkahely elvesztése, de még a szenvedélybetegség kialakulása sem feltétlenül kellene, hogy együtt járjon a hajléktalanság léthelyzetével. Ebben az optikában a hajléktalanság általános és konkrét értelemben vett oka nem a bármilyen egyéni hiba, hanem sokkal inkább a strukturális okokra visszavehető megfizethető (olcsó) és a jó lakás lehetőségének hiánya.



1. ábra. Volt-e már valaha életében hajléktalan szállón (a kérdés ideje alatt utcán élők körében)?

Az 1. ábra szerint az utcán, közterületen élők közül a megkérdezettek több, mint 50%-a jellemzően nem veszi igénybe a hajléktalan szállók szolgáltatásait és úgy tűnik, hogy a hajléktalan szállók nem jelentenek számukra megfelelő alternatívát, mert inkább a közterületen laknak, semmint bemenjenek a meglévő szállásokra. Hogy ez miért van így, talán a 2. ábráról körvonalazható. Az ábra azt mutatja, hogy a közterületen élő megkérdezettek összességében milyen válaszokat adtak arra a kérdésre, hogy "mi az oka annak, hogy nem akar bemenni hajléktalan szállóra?"



2. ábra. Miért nem akar bemenni hajléktalan szállóra?

Minden bizonnyal fenntartással és óvatosan kell kezelnünk a kapott, nem reprezentatív válaszokat, mégis valószínűsíthető, hogy a megkérdezett közterületén élők több, mint fele azért nem veszi igénybe a meglévő szállásokat, mert azok számukra *nem biztonságosak*. Sokkal inkább biztonságot jelent az utca és az ott lévő sorstársak. A szállásokon idegen emberek vannak, köztük olyanok is, akik a többiek élethelyzetét megnehezítik, lehetetlenné teszik. Köztudott ugyanakkor az is, hogy a meglévő intézmények egy jelentős részében élőködők és bogarak is nehezítik az ott élők életét, amit válaszadóink több, mint fele valószínűsítő tényként igazol. A kapott válaszokból az is kiderül, hogy a megkérdezettek jelentős része, több mint 40 százaléka azért nem megy be a szállásokra, mert ott nem lehet alkoholt, vagy egyéb más drogokat nem lehet. András elsősorban azért nem megy be a meglévő szállásokra, mert ahogy fogalmaz: *“az emberek miatt elég ciki ott a helyzet”*. Előző fejezetünkben láthattuk, hogy már 1911-ben megfogalmazódott a szociális munka, mint hatékony eszköz szerepe az emberek *békességben tartásában*. Gyakorlati tapasztalataink is azt bizonyítják, hogy az intézmény kapuin

belüli egyéni, csoportos és a közösségi szociális munka együttes alkalmazása a békesség kialakításában és fenntartásában nélkülözhetetlen szerepet játszik.

A kapott adatokból arra következtethetünk, hogy az utcán élők jelentős hányadának leginkább *biztonságos, békés, nyugodt, konfliktus-, és bogaraktól mentes* lakhatási feltételeken túl olyan intézményre is szükségük lenne, ahol az alkohol, vagy egyéb más drog fogyasztása valamilyen formában tolerált.

A következő, szintén beszédes táblából az derül ki, hogy a közterületen és az intézményekben élő válaszadóinknak milyen további szükségletei vannak.

Szolgáltatás	Összesen	Intézmény	Utca
Étkeztetés	48,5	37,6	67,9
Ruhapótlás	39	29,5	55,9
Közfürdő	26,5	11,4	53,4
Tüdőszűrés	32	27,1	40,7
HIV szűrés	18	13,3	26,3
Hepatitis szűrés	18	13,3	26,3
Egyéb egészségügyi	29,6	24,3	39
Nappali melegedő	16,2	7,6	31,4
Éjjeli menedékhely	17,4	10,5	29,7
Átmeneti szállás	21,6	17,1	29,7
Alkohol, drogelvonó	11	7,1	17,8
Védett lakhatás	36,9	37,6	35,6
Foglalkoztatási program	30,5	30,5	30,5
Albérleti támogatás	51,5	57,6	40,7
Konzultáció szociális szakemberrel	29,9	23,8	40,7
Szociális ügyintézés	41,2	37,6	47,5
Konzultáció pszichológussal	13,4	11,4	16,9
Konzultáció pszichiáterrel	7	4,8	11
Egyiket sem	4	2,4	6,9
Nem tudja	3	4,8	
Nem mondja meg	0,6	0,5	0,8

10. táblázat. Szolgáltatások igénybevétele (%)¹⁰

Úgy tűnik, hogy az utcán, közterületen élők körében a legnagyobb szükség az enivalóra van. A megkérdezettek majdnem 70 százaléka éhes! A válaszadók több, mint felének gondot okoz, vagyis szüksége lenne *fürdésre és ruhacserére*, valamint *átmeneti segélyre*. Közel 30 százalékuk szívesen venne igénybe *védett lakhatást és foglalkoztatási programot*. Az is látható, hogy a közterületen élő megkérdezettek mintegy 40 százaléka *konzultálna szociális szakemberrel* és közel ennyien vennének igénybe *egészségügyi szolgáltatást* is, ha lenne rá módjuk. A közterületen élők számára legkevésbé vonzó a pszichiáter, a pszichológus és az alkohol-, vagy az egyéb más elvonó kezelés. A kapott adatokból messze kitűnik, hogy minden negyedik utcán élő embernek igénye lenne HIV vagy Hepatitis szűrésre, ami jelentheti azt is, hogy e szempontból magas kockázatú magatartást folytatnak.

Az átmeneti szállások lakóinak válaszaiból kitűnik, hogy esetükben az élelem még mindig lényeges szükséglet (37.6%), de már messze nem annyira, mint a valamilyen saját lakhatás igénye. Védett lakhatásra közel 37, míg albérleti támogatásra mintegy 58 százalékuk tartana igényt. Az szállások lákóinak többségénél az önálló lakhatás valamilyen megoldása jelenti tehát a legnagyobb szükségletet, ugyanakkor jelentős igény (30,5%) mutatkozik még a valamilyen foglalkoztatásra, munkára is. Ehhez képest a többi szükséglet elenyészőnek tűnik. Köreikben is legkevesebb igény pszichiáterre, pszichológusra és elvonókezelésre van.

A szükségletekre vonatkozó vizsgálódásunk eredményeképp arra a következtetésre jutottunk, hogy a közterületen élő válaszadóink körében az alapvető emberi szükségletek (lakhatás, étkezés, fürdés, ruházkodás) döntő többségében nincsenek kielégítve, alapvető hiányokkal küszködnek, közülük majdnem minden második szívesen konzultálna szociális szakemberrel, minden harmadik szívesen dolgozna, illetve az átmeneti szállások lakóinak több, mint fele albérleti támogatás önálló lakhatását el tudná képzelni.

András szükségleteit úgy fogalmazza meg, hogy *“volt már olyan, hogy nem volt mit enni”*. Legnagyobb szüksége *“egy normális kérére...és egy...normális munkára lenne”*. Azt mondja, *“Én akarok dolgozni, mert ez a normális életvitel... elmegyek kubikolok, meg minden”*, csak hogy jelen állapotában egyetlen munkahelyre sem vennék fel.

A hajléktalan léthelyzetben élő emberek szükségleteinek feltérképezése azért is lényeges számunkra, mert a szükségletek és az értékek nem egymástól elkülönülő tételek, hanem a szükségletek mentén az értékek is leírhatók, vagyis az, hogy az egyes ember számára mi a

¹⁰ Természetesen több szolgáltatást is igénybe lehet venni, ezért a táblázatban bemutatott arányok azt jelentik, hogy a megkérdezettek hány százaléka venné igénybe az adott szolgáltatást (összes megkérdezett, az utcán élők valamint az intézményekben élők között).

fontos. A hiányzó szükségletekre így, mint hiányzó értékekre tekinthetünk. A szociodemográfiai adatok és a szükségletek vizsgálata után arra keressük a választ, hogy a hajléktalan léthelyzetben élő emberben megbúvó alapvető értékek belső hierarchiájára hogyan szerveződik, hogy a hajléktalan ember számára mit is jelentenek az értékek, melyik és miért fontos számukra?

Mielőtt bemutatnánk saját értékutatásunk eredményeit, először célszerű néhány gondolat erejéig kitérni arra, hogy mit is értünk értékek alatt.

Az érték fogalmát szociálpszichológiai értelemben használjuk úgy, mint a cselekvések motivációi, céljai. Csepeli György szerint az értékek a *“személyiség legmélyebben beágyazott, eligazodást szolgáló támpontjai, melyek beágyazottságuk révén szilárdságot, következetességet, biztonságot képesek nyújtani az emberek számára a társadalomban zajló életben”*. Ezek által döntjük el, hogy számunkra *“mi a jó, vagy rossz, mi a szép és a rút, mi a felemelő és a lealacsonyító, mi a kívánatos, előnyben részesítendő és mi a nem kívánatos, hátránnyal sújtható”* így *“az egyén számára belső készítetési állapotot hoznak létre, mind a társadalmi, mind a személyes integráció nélkülözhetetlen alkotóelemei”* (Csepeli, 1997: 233-235).

Váriné Szilágyi Ibolya jelzi, hogy *“az értékek részben átfedik egymást, átszövik egész életünket úgy is, mint amelyeket öntudatlanul megvalósítunk és úgy is, mint ideális normák, követelmények, vagy életideálok melyek felé tudatosan törekszünk”* (Váriné, Sz. I. 1987: 30). Az értékek nem statikusak, a személyiség, az identitás és a belső motiváció szerves tartozékai, így az ember életében időről-időre változhatnak. Kutatásunk az itt és most valóságában vizsgálódik. Prazsák Gergő 2015-ben más sérülékeny csoportokkal (aktív és felépülő szenvedélybetegek, fogva tartott nők, bántalmazott anyák, H.I.V. fertőzöttek) együtt már részben publikálta a hajléktalan emberek körében végzett kutatásunk eredményeit, így az általunk használt értékteszt bemutatása az ő tollából származik.

“Kutatásaink során Shalom Schwartz értéktesztjét használtuk. Ugyanazt az értéktesztet használtuk, amelyet a European Social Survey használ 2002 óta két évente (ESS). Schwartz Rokeach (1977) értéktesztjéből merítette azt az ötletet, hogy megkérdezettjeit belekényszerítse abba, hogy a különböző értékek között sorrendet alakítsanak ki válaszaikkal. Két nagyobb érték tengelyt és tíz különböző értékosztályt különböztet meg elméletében Schwartz, melyről azt állítja, hogy univerzálisan kultúrától függetlenül fellelhetők (természetesen kisebb-nagyobb jelentőséggel, Bilsky – Schwartz 1987). Az egyik érték tengely az egyéntől (individualizmus) a közösségig (idealizmus) húzódik. A másik a konzervációtól a nyitottságig. Schwartz elmélete szerint bizonyos értékek kontradiktórikus ellentétben vannak egymással, azaz pl. nem törekedhet valaki egyszerre arra, hogy megőrizze a jelenlegi normákat, miközben ezzel együtt szeretné is

megváltoztatni azokat. Számos esetben az egymást kizáró értékekkel kapcsolatos megfigyelések nem teljesültek, így sok kritika érte a tesztet. Az egyéni értékek közé három értékosztályt sorol Schwartz: hatalom (az az igény, hogy a megkérdezett kívánságának megfelelően viselkedjenek a környezetében élők), teljesítmény (az az igény, hogy megkérdezett teljesítményét elismerjék a környezetében élők) és hedonizmus (az az igény, hogy jól érezze magát a megkérdezett).

Ezzel szemben a közösségi értékek közé került Schwartz elméletében az univerzalizmus (az az igény, hogy mindenkinek ugyanolyan jogai és kötelességei legyenek) és az altruizmus (a megkérdezett környezetében élő emberek segítése). A konzerváció értéktengelyhez tartozik a biztonság (az az igény, hogy a társadalmi környezet gondoskodjon a megkérdezett biztonságos életéről), konformizmus (az az igény, hogy a személyes cselekedeteket széleskörűen egymáshoz igazítsák a társadalom tagjai), a tradíció (az az igény, hogy a társadalom tagjai a kulturális szabályokhoz, korábbi generációk elképzeléseihez igazítsák aktuális cselekedeteiket). A nyitottság értéktengelyhez tartozik az autonómia (az egyéni, szabad életvezetés igénye) és a kockázatvállalás (izgalmas élet igénye). Schwartz (1992) értékelmélete nem csak és kizárólag az egyén szintjén vizsgálja az értékek rendszerét, hanem a megkérdezettek válaszainak aggregálásával egy-egy csoport, egy-egy kultúra leírására is alkalmasnak véli. A megközelítés nem nélkülözi a filozófiai és politikai elemeket, ezzel együtt legfontosabb jellemzője ennek az operacionalizált kultúrafelfogásnak, hogy rendkívül technikai, így nagyban különbözik Kroeber és munkatársai könyvében (1952) leírtaktól. Schwartz által javasolt teszt 21 személyiségleírásból áll. A megkérdezettek feladata, hogy mindegyikről egy-egy 1-6 skála segítségével döntsék el, hogy mennyire hasonlít rájuk a néhány mondatos leírás. Ezek után Schwartz javaslata szerint ki lehet számítani a 21 kérdés átlagát minden megkérdezett esetében. Ez lesz a személy értékgazdagsága. A tíz értékosztályt a priori módon hozza létre Schwartz, mégpedig úgy, hogy előzetesen megadja, hogy mely személyiségleírások melyik értékosztályba tartoznak. Ezáltal kiszámítja az adott értékosztályba tartozó kérdések átlagát, majd kivonja minden megkérdezett esetében az értékgazdagságból. Így biztosítható, hogy az értékek hierarchikusan szerveződjenek. Miután kiszámította minden megkérdezett esetében az egyes értékosztályok átlagos fontosságát, aggregálja a kapott eredményeket valamennyi megkérdezettre (Schwartz 2003). Reprezentatív minták esetén állítása szerint a különböző értékek egymáshoz képesti alá-fölé rendeltsége jelenti az adott kultúra leírását. A teszt természetesen sok szempontból kritizálható, azonban technikai jellege miatt rendkívül jó összehasonlításokra ad alkalmat” (Prazsák: 2015: 119).

A bennünk lévő értékek hierarchiájáról elmondható az is, hogy azokat az értékeket tartjuk fontosnak, amelyek számunkra jónak, felemelőnek, előnyben részesítendőnek, kívánatosak és

amelyek számunkra elérhetőnek minősülnek, ugyanakkor leginkább azokat utasítjuk el, amelyek rossznak, lealacsonyítónak, hátrányosnak, vagy elérhetetlennek tűnnek számunkra.

És akkor lássuk a magyar társadalom és benne a hajléktalan emberek kutatásunk szerinti nem reprezentatív, de ugyanakkor jelzésértékű értékgazdagságát.

A magyar társadalomban *a biztonság képviseli a központi, elsődleges értéket, második helyen az altruizmus, harmadik helyen az univerzalizmus és végül, de nem utolsó sorban az autonómia* jelenik meg. *A leginkább elutasított értéket a kockázatvállalás* képviseli.

A következő táblán a "friss"-, "új"-, "rég"-, és "öreg" hajléktalan emberek értékorientációjának különbségei láthatóak. Az 1. jelzi a csoport értékrendszerében legfontosabb értéket, míg 10. a legkevésbé fontos, vagyis a leginkább elutasított értéket jelzi.

	"Friss" hajléktalan	"Új" hajléktalan	"Rég" hajléktalan	"Öreg" hajléktalan	Nem tudja mióta
Altruizmus	1. (0,74)	3. (0,61)	2. (0,48)	2. (0,53)	4. (0,24)
Autonómia	2. (0,68)	1. (0,75)	1. (0,49)	1. (0,56)	1. (0,94)
Univerzalizmus	3. (0,63)	4. (0,58)	3. (0,46)	4. (0,46)	2. (0,54)
Biztonság	4. (0,2)	2. (0,65)	4. (0,46)	3. (0,5)	3. (0,53)
Hedonizmus	5. (0,2)	9. (-0,5)	5. (0,23)	5. (0,25)	5. (0,17)
Kockázatvállalás	6. (-0,03)	6. (-0,17)	8. (-0,36)	8. (-0,39)	6. (0,05)
Tradíció	7. (-0,09)	5. (0,11)	6. (-0,09)	6. (-0,05)	7. (-0,16)
Teljesítmény	8. (-0,41)	8. (-0,42)	7. (-0,3)	7. (-0,32)	8. (-0,61)
Konformitás	9. (-0,73)	7. (-0,39)	9. (-0,49)	9. (-0,61)	9. (-0,63)
Hatalom	10. (-1,51)	10. (-1,35)	10. (-1,07)	10. (-0,17)	10. (-1,29)
Átlagos kor	40,88	42,86	46,35	48,97	47,88
Nők aránya %	26,9	21,4	28,5	24,8	4,5

11. táblázat. Hajléktalan emberek értékrendszerei

A fenti tábla alapján és a meglévő gyakorlati tapasztalataink szerint a "friss" hajléktalan ember (1-6 hónap) hirtelen egy új élethelyzetbe került, eddigi közegéből kilépett, légtüres, számára ismeretlen térbe került. Korábbi társadalmi kapcsolatai lassan megszűnnek, meglévő szociális szerepeiből kiesett, életfeladata megghiúsult. Életben maradásának egyetlen esélye, ha új kapcsolatok kialakítását kezdeményezi és új szerepet keres magának. Legfontosabb érték számára már nem a *biztonság*, hanem az új környezetében lévő emberekhez való *odafordulás*.

Igyekszik amennyire csak tud segítőkész lenni, alapvető célja, hogy új környezete el-, és befogadja, tehát ott segít, ahol csak tud, figyel a másokra, mert haszna származik belőle. Ha ő figyel másokra, akkor talán rá is fognak figyelni, ha ő megosztja javait, akkor talán neki is jut abból, amit más megszerzett.

Számára az *altruizmus* a mindennapos fizikai túlélést segíti elő. Másodlagos, de rendkívül lényeges értéket jelent számára az *autonómia*, vagyis hogy minden körülmények között önálló, független és szabad ember maradhasson, hogy saját döntései lehessenek, saját maga irányíthassa, vezethesse életét. Korábbi életkörülményeitől elszakadt, ami *kreatív* megoldásokra készíti, most teljesen önmaga lehet, új élethelyzetét akár szabadságnak, megváltásnak is tekintheti. Harmadik legfontosabb érték számára az *univerzalizmus*, a minden ember egyenlősége, egyenrangúsága, hiszen ő maga is minden embert egyenlőnek kezel és el is várja, hogy hajléktalansága ellenére vele se bánjanak másképp. Fontos neki az egyenlő bánásmód, az egyenlő jogok és egyenlő kötelezettségek. Leginkább elutasított, elérhetetlen érték számára a *hatalom, a tekintély, a siker, a megbecsülés és a gazdagság*.

Az "új" hajléktalan ember (7-12 hónap) értékei szerint felfogható úgy is, mint akinek már nem a környezetében lévő mások felé fordulás, hanem sajátos élethelyzetében már az *autonómia* jelenti a legfontosabb értéket és motivációt. Saját életét igyekszik megvalósítani, ez jelenti számára a fő motivációt. Személyes biztonsága már fontosabb lett számára, mint korábban, így az második leglényegesebb értéket képviseli. Hajléktalan sorstársai úgy tűnik már el-, és befogadták, tartozik valahova, egyfajta stabilitást, egyensúlyt, napi rutint talált. Az *altruizmus*, a környezetében élők segítése, a rájuk való figyelés, törődés itt már háttérbe szorul, talán nyilvánvalóvá vált számára, hogy leginkább magára, semmint a többiekre számíthat, így ez csak harmadlagos értéket képvisel számára, de cselekvésének motivációiban még mindig igen jelentős tényező. Változatlanul a legelutasítottabb értéket képviseli számára a *tekintély, a siker, a megbecsülés és a gazdagság*.

A "rég" hajléktalan ember (13-99 hónap) értékorientációja alapján a legfontosabb értéke változatlanul az *autonómia*, másodlagos érték az *altruizmus* és harmadlagos értéket képvisel az *univerzalizmus*. A biztonságra való törekvés itt némileg háttérbe lép, már nem annyira fontos számára. Valószínű, hogy a korábban megélt biztonsága törékennyé vált. Leginkább elutasított érték számára is a *hatalom, a tekintély, a siker, a megbecsülés és a gazdagság*.

Az "öreg" hajléktalan embernek (99 hónapot meghaladóan) továbbra is az *autonómia* a legfontosabb érték, majd ezt követi az *altruizmus*, végül a biztonság erősödik és harmadik legfontosabb értéként kap centrális pozíciót. Az "öreg" hajléktalan ember – ahogy korábban láttuk – jellemzően a közterületen, utcán él. Saját életét ő maga irányítja ez változatlanul

mindennél fontosabb számára. Már jól ismeri a játékszabályokat, a lehetőségeket, sorstársai nélkül ugyanakkor nem tud életben maradni. Ragaszkodik hozzájuk, így továbbra is fontos számára az altruizmus, hogy sorsközösséget vállaljon és megszerzett javait a környezetében élőkkal megossza. Harmadik legfontosabb központi értéke a biztonság, élethelyzete úgy tűnik ismét valamilyen szinten stabilizálódott, kapcsolatai működnek, tartozik valahová, élethelyzetében újra egyensúlyt talált, de ez még mindig törekenynek látszik, hiszen csak harmadik helyen szerepel. *A hatalom, a tekintély, a siker, a megbecsülés, és a gazdagság* változatlanul elutasítást jelentenek számára.

Értékvizsgálatunk eredménye szerint a "friss", az "új", a "rég" és az "öreg" hajléktalan emberek értékvilága között ugyan vannak jól behatárolható különbségek, de ezek inkább árnyalatnyiak, mintsem markáns különbözőségek. Az mindenesetre megállapítható, hogy a hajléktalan életformában töltött idővel párhuzamosan növekszik az értékrendszeren belül a *biztonság* súlya, amivel a hajléktalan emberek közelebb kerülnek a többségi társadalomhoz. Ezzel együtt valamelyest növekszik az *altruizmus* szerepe is az értékrendszerben, miközben a *kockázatvállalás* visszaszorul. Természetesen nem lehet nem figyelembe venni, hogy éppen az öreg hajléktalanok a legidősebbek, így aztán sok közöttük a nyugdíjaskorba lépett ember. Ez nyilvánvalóan az értékrendszerükre is kihat. Ezért is lényeges, hogy az *autonómia* voltaképpen változatlanul a legfontosabb értéknek számít a hajléktalan emberek körében függetlenül attól, hogy mennyi ideje élnek hajléktalanként. *A hatalom* pedig a legelutasítottabbnak. Lényegesen nagyobb eltérésre és lényegesen nagyobb eredményre bukkanhatunk a hajléktalan ember és az otthonnal rendelkező ember értékrendszerének összehasonlításakor.

Érdeemes talán megismételni, hogy a magyar társadalomban összességében a *biztonság* képviseli a legfontosabb értéket, második helyen az *altruizmus*, harmadik helyen az *univerzalizmus* és csak negyedik az *autonómia* (Prazsák 2015:120). Ezzel szemben kutatási adataink szerint a hajléktalan léthelyzetben élő emberek esetében az *autonómia* jelenti az elsődleges fontosságú motivációt, ezt követi az *altruizmus* és, harmadik/negyedik legfontosabb változó értéként a *biztonság* és/vagy az *univerzalizmus* jelenik meg.

András szerint az *autonómia* mindenkinek fontos, mégpedig azért *“hogyan szabad legyen és azt mondjon, amit akar, és azt csináljon, amit akar, a gyilkosságon kívül”*. A *biztonság* pedig nem igazán fontos számára, mert *“...biztonság volt, amíg el nem váltunk...meg anno a kommunista rendszerben...szerintem most nincs biztonság”*. Úgy tűnik már most, hogy a hajléktalan életmódban az ember *biztonsága elvész*, helyébe az *autonómia* lép. András kivételével ugyan nincs bizonyítékunk arra, hogy megkérdezetteink hajléktalanságát megelőző időszakban a személyes biztonságuk volt-e a legfontosabb számukra, de mindez valószínűsíthető,

következtethető a társadalomban élők értékorientációjából. Azt tudjuk azonban, hogy a hajléktalan ember bizonytalanságban, bizonytalan életkörülmények között él és ebből fakad, hogy személyes élethelyzetének *biztonsága* nem annyira fontos számára. Breitner Péter kutatásai során is arra a következtetésre jutott, hogy *“a bizonytalanság és az átmenetiség együtt jár a hajléktalan léttel: a Budapesten lakó hajléktalan emberek többsége (61%) nem tudja megmondani, vajon meddig lakhat/aludhat azon a helyen, ahol a megkérdezéskor volt”* (Győri, P. Vida, J.in: Breitner 2013: 34). András is azok táborát növeli, akik *“hol itt, hol ott”* alszanak és ő sem tudja meddig *“maradhat”* ott, ahol éppen most van.

Az otthon és a család biztonsága sokszor elérhetetlennek tűnik a hajléktalan ember számára, ezért kevésbé lesz fontos az életében, de úgy tűnik megtanul ezzel együtt élni. Így a hajléktalan élethelyzetben lévő ember központi motivációja nem az állandóság, nem a stabilitás és nem a valahová tartozás köré szerveződik, hanem sokkal inkább az *autonómia* köré. Ahogy a társadalomban élők átlagos értékorientációja mutatja, a magyar ember mindenek felett biztonságot akar, ez létezésének központi motivációja. Érthető ez, mert *biztonság* nélkül semmi sincs és nem is lehet más, csak a semmi. Nincs fejlődés, nincs remény, nincs illúzió, nincs ami fenntart, nincs ami a létezés alapját biztosítaná. *Biztonság* hiányában életforma váltás, tartós változás nem is érhető el, csak hiányállapot van, bizonytalanság, védtelenség, kiszolgáltatottság és esetlegesség, amit egyedül, magányosan elviselni ép ésszel talán nem is lehet. A túlélés fizikai és pszichés esélye csoportba tömörüléssel azonban megnő, a közös sors egymásra utaltsága újfajta, törékeny biztonságot alakít ki, de még ez is jobb, mint a semmi.

Ahogy korábban láttuk, a hajléktalanná vált ember értékorientációjában az autonómia taszítja le a biztonságot és ezáltal kap központi jelentőséget. Az autonómia mindnyájuknak fontos sőt, a hajléktalan létformában eltöltött idővel arányban egyre fontosabb, egyre stabilabb motiváció. Az autonómia Bíró Judit szavaival a *“saját magunk kormányzásának legfőbb eszköze”*, így a hajléktalan ember mindennapos pszichés és fizikai túlélésének biztosítója, törvényszerű vészkijárat abból a világból, ahol már nincs semmi. Összekapcsolható a szabadság és a függetlenség értékével, azonban e szabadságnak ára van. Saját magával az ember bármit megtehet és úgy viselkedhet, ahogy csak akar, pláne akkor, ha nincs kinek felelősséggel, vagy elszámolással tartoznia. A biztonság hiányában élő hajléktalan ember szabadsága ennél többre nem terjed ki. Lehetőségeinek szűk korlátja miatt autonómiája teher is lehet, visszahúzó erő, önigazoló, félrevezető gondolat, a hosszú távú célok, vágyak és remények szétforgácsolója, az önös érdekek megvalósítója, a szenvedélybetegségek meleg ágya. Az autonómia e sajátos lélethelyzetben felértékelődik, centrális motivációs szerepbe kerül, hiszen emberi mivoltából már csak ez maradt, meg az a néhány száználmas szatyor, amibe az egész élete belefér.

Magántulajdona felértékelődik, az a kicsi, amije van igen fontos számára. Az autonómia az emberi méltóság utolsó záloga és végső, sokszor kétségbeesett megnyilvánulása. Ezért van az, hogy az utcán élő ember saját büszkeségét, önbecsülését, önállóságát, szabad akaratát nem adja fel egykönnyen. Minden mást elvehetnek tőle, minden mást elveszíthet, csak ezt az egyet nem. A valaha megélt emberi méltóságából ennyit cipel tovább, ezért olyan fontos számára. Ebbe kapaszkodik, ehhez ragaszkodik és ettől szenved.

Pik Kati erről úgy gondolkodik, hogy *“sok önbecsüléssel bíró ember inkább azt választja, hogy emberi méltóságát megőrizve az utcán él, minthogy egy olyan degradációs ceremóniának vesse magát alá, melynek személyes szabadsága az ára”* (Pik 1995: 76). A hajléktalan ember magas autonómiája miatt hiábavaló minden olyan bánásmód, ami az ő szándékával, akaratával nem egyezik és hiábavaló minden olyan segítőnek vélt kezdeményezés, mely az alapvető biztonság szükségletét nem tudja kielégíteni.

A hajléktalan ember és az otthonnal rendelkező ember értékvilágának összehasonlításakor nem hagyható figyelmen kívül az a tény sem, hogy míg a hajléktalan ember esetében a hatalom értéke minősül a legelutasítottabbnak, addig az otthonnal rendelkezők körében a kockázatvállalás. A kockázatvállalás elutasítása nyilván összefüggést mutat a biztonság legfőbb értékével, míg a hatalom elutasítása egyfajta jogfosztott, alacsony érdekérvényesítő élethelyzetre utal.

Kutatásunk eredménye azt is mutatja, hogy a hajléktalanság élethelyzetébe került ember esetében egy új, és viszonylag stabilnak mondható motivációs rend és értékvilág alakul ki. A biztonság megrendül, az autonómia erőre kap, ugyanakkor érdemes észrevenni azt is, hogy a biztonság igénye folyamatosan jelen van, lényeges értéknek mutatkozik, de hogy mikor mennyire fontos, az vélhetően az aktuális életlehetőségek mentén alakul. A hajléktalan ember értékorientációjának eltérése az “általánostól” nem azt jelenti, hogy akkor ő inentől kezdve más ember lett, sőt! Nem lett más az ember, csupán túlélése érdekében alkalmazkodik. Alkalmazkodása hatást gyakorol önmaga életvilágára, így értékorientációjára is. Feltételezhető, hogy amint számára egy biztonságos, megfelelő élettér adatik, akkor biztonságának fenntartása rövidesen eléri autonómiájának megőrzését.

Saját vizsgálódásunk alapján összességében elmondható, hogy a szociodemográfiai kérdésekre kapott válaszok újszerűsége talán a szükségletfelmérés oldalán jelenhet meg akkor, ha a hiányzó szükségletekre, mint hiányzó értékekre tekintünk. Az itt tárgyalt kutatásból az látszik, hogy a hajléktalan ember autonóm és az is, hogy minél tovább van kint az utcán annál fontosabb neki a biztonság. Egyértelmű tehát, hogy olyan szolgáltatást, lakhatást kell számára biztosítani, ami illeszkedik sajátos értékrendszeréhez. Úgy tűnik már most, hogy mindezen hiányok, szükségletek

és az autonómia/biztonság kifejezett értékei együttesen, új és jelentős szempontokat adhatnak a hajléktalan-ellátás jövőbeni alapelvei és gyakorlata számára. Így a most következő fejezetben azt vizsgáljuk, hogy meglévő szükségleteik és értékorientációjukhoz képest mi történt a szabályozásokban és a közbeszédben, valamint ehhez képest minek kellene történnie a hajléktalanság méltóságon alapuló kezelésének ideája felé.

IV. Hajléktalanság, közbeszéd, a hajléktalanság méltóságon alapuló kezelése felé

Az itt következő fejezetben változatlanul a közterületen és a hajléktalan intézményekben élő emberek szükségletei, valamint az ő méltóságuk jelentik a fő fókuszot, most azonban a jogszabályok, a társadalomban élők és a politika retorikája, valamint a szociális munka genealógiájának korábbi tárgyalásakor megjelenített, általánosan túlmutató néhány speciális alapelv, tudáselem és érték mentén.

Továbbra is lényeges fókusz az ember és társas környezetének erőtere, ahol az emberi méltóság és a szociális munka hivatása manifesztálódik, valamint itt is lényeges elem lesz a hajléktalan ember és a vele foglalkozó szociális munkás szerepmetamorfózisa. Hipotézisünk szerint a hajléktalan emberek szükségletei és értékorientációja alkalmazható fogalmi keretet biztosít egy új, méltóságon alapuló kezelőrendszer elméleti alapelveinek felvázolására.

Ebben a fejezetben többször használom a *közösség* fogalmát, mely alatt a magyar társadalom egészét értem.

Téziseimet a saját szemszögem által, a saját látásmódom szerint mutatom be, mely nyilván sosem lehet teljes, csupán a valóság egy sajátos szeletét képviselheti.

De először is menjünk vissza az időben egészen rendszerváltásig azzal a bevezető gondolattal, hogy a valóság, amiben élünk pusztán *“társadalmi termék”*. Létrehozásának eszköze a beszéd, mely *“valóságot hoz létre, tart fenn és változtat meg”* (Berger–Luckmann 1998: bevezető). Ezen túl a *“nyilvános beszéd cselekvés, a cselekedetek pedig jelentéssel bírnak, életlehetőségeket jelenítenek meg”* (Szabó 2006:25-28) sőt, következményekkel járnak.

A rendszerváltás idején megjelenő közterületi hajléktalanság tömeges megjelenésekor nyilvánvaló tény volt, hogy a hajléktalanság kialakulásának háttérében strukturális és gazdasági okok állnak. A hajléktalan embereknek volt hangja. Tüntetések szerveztek és magasba tartott plakátokkal hívták fel arra a figyelmet, hogy *“Mi is emberek vagyunk!”* Ismert közszereplők beszéde által e hang megerősödött, a társadalomban élők között a segítségnyújtás nemes

attitűdje kezdett kibontakozni, a politika nyilvános beszéde közös felelősségvállalásról, szociális segítségnyújtásról, társadalmi befogadásról és a lakhatási lehetőségek megteremtéséről szólt. E beszéd szolidáris társadalmi valóságot teremtett: érezhetővé és tapinthatóvá vált a magán, a civil és a kormányzati együttműködés a hajléktalanná vált emberek segítése érdekében. Az akkori miniszterelnök, ahogy Solt Otília foglalja össze *“egyszerre három tárcát, a pénzügyit, a belügyit és a népjólétit is megbízta azzal, hogy készítsen előterjesztést a hajléktalan-ellátás fejlesztéséről”* (Solt 1998: 294-295). A hajléktalanság kezelése tárcaközi szintre emelkedett, ösztársadalmi érdeké, integrált társadalompolitikává vált. Ennek megfelelően a hajléktalan emberek körében végzett szociális munka szabadon képviselhetett széles szakmai repertoárját és kialakíthatta a közterületen élő emberek befogadására az akkor legcélszerűbbnek tartott intézményrendszerét. A jövő reményteljesnek bizonyult a hajléktalan ember, a szakma és a társadalom számára is.

Azóta a helyzet megváltozott.

A közterületi hajléktalan emberek befogadására és ellátására hivatott intézményekben dolgozó szociális munkások példaértékű szakmai munkája ellenére sem sikerült megszüntetni a tömeges hajléktalanság nyomorúságos közterületi jelenségét. A hajléktalan emberek és a közszereplők szolidaritást szorgalmazó hangja elhalkult, a politikai beszéd pedig a tárcaközi egyeztetések és a társadalmi felelősségvállalás oldaláról egyre inkább áttért az egyén önhibáját hangsúlyozó retorikára. A politika nyilvános beszéde Demszky Gábor főpolgármesteri megbízása idejében és ma is olyan fogalmakat helyez előtérbe, mint pl.: *aluljárók megtisztítása, radikalizálódó hajléktalanok, hajléktalan invázió, hajléktalan bűnözés, kiszorítás, zéro tolerancia, rendteremtés, köztisztaság, városvédelem, szabálysértés, pénzbüntetés, előállítás, hajléktalanoktól védett, hajléktalanoktól mentes övezetek stb.*

Foucault *“bolondok hajója”* ismét révbe ért.

E nyílt beszéd hatására a közterületen élő személyek ma már a hatósági zaklatás célpontjává, üldözötté, saját nyomorúságuk okán érdeemtelené, bűnössé, bűnözővé, a társadalomból fizikailag is kivaszítottá, megvetetteké, kívül állókká, vagyis *kirekesztett idegenné* váltak olyanná, *aki nem tartozik a közösséghez*, létezésük abszurd módon köztisztasági, városképet zavaró problémaként jelenik meg. Szabó Márton úgy fogalmaz, hogy *“az illető az lesz, aminek nevezik, olyan, amilyennek leírják”* (Szabó 2006: 83). A jelen lakásvesztői közül úgy tűnik a lakáshitelüket törleszteni nem tudók lettek az érdeemes szegények, hiszen tárcaközi és bankokon átívelő összefogás törekszik segíteni élethelyzetüket, az egyéb módon lakásukat elvesztők pedig az érdeemtelenek.

A 100 évvel ezelőtt regnáló szociáldarwinizmuson alapuló szegénypolitika önhibát és érdemtelenéget feltételező retorikája a jelenkorban ismétli önmagát, csakhogy az ott és akkor egy kulturálisan beágyazott fejlődési ív természetes részeként jelent meg, ma már óriási visszalépésként a szociális tudományok eddig elért eredményeiben, a demokráciában, az értékekben, a társadalmi szolidaritásban, és végső soron az emberségben. Hamilton után fiatal demokráciánk úgy tűnik komoly bajban van, mert láthatóan nem az *“ember jólétéért küzd”*, és az emberi méltóságot ért egyéni, vagy strukturális károsodásokra nincs egyéni, vagy átfogó strukturális válasza.

“Amennyiben a szegénységet elsősorban strukturális okokra vezetik vissza, akkor a válasz vagy a termelési, vagy az elosztási viszonyokat, vagy mindkét szférát érintő, bizonyos nagy rendszereket is fejlesztő társadalompolitika. Ha a szegénységet elsősorban egyéni okokra vezetik vissza, akkor a válasz az egyéni problémákat, bajokat kezelő szegénypolitika” (Ferge 2001: 140-141). A rendszerváltás idején megjelenő társadalompolitika Ferge Zsuzsa szerint a jelenben hajléktalan szegénypolitikává, vagyis szelektív szociálpolitikává zsugorodott, pusztán azon tény által, hogy már *“nincs állami elköteleződés a tömeges lakhatási problémák tartós megoldása iránt”* (Udvarhelyi 2014: 17).

A szegénypolitikához való visszatérés ma annyit jelent, hogy összefogás és segítségnyújtás helyett beszédünkkel minősítünk, ítélezünk és szankciókat hozunk embertársaink felett, megfélemlézve arról, hogy Foucault *“bolondjai”* is ide születtek, velünk élnek és bármelyikünk kerülhet, vagy kerülhetett volna hasonló élethelyzetbe. Lemondani embertársainkról, határainkon túlra úzni, vagy hajléktalanságuk okán szabálysértéssel, börtönnel fenyegetni őket teljességgel hiábavaló esztelenység, hiszen tudjuk jól: nyomorúságos hajójuk előbb utóbb úgyis kiköt valahol, a benne utazók pedig – ha közben el nem pusztulnak – önmagukat ott is megjelenítik.

“A szegénypolitika első lépése az érdemtelenek kiszűrése” akik *“könnyen válnak bűnbakká”* (Ferge 2001: 126-127). A politikai retorika bűnbak képzése által a politikai cselekvés – igaz öncélúan – igazolhatóvá válik.

De vajon tudományos alapon megállja-e a helyét az egyéni okokat az önhibát felmutató szemlélet? A korábban bemutatott, saját kis létszámú kutatásunk ezt nem igazolta. Hasonló eredményre jutott Győri Péter, a már sokkal nagyobb számokat megmozgató mintavételén alapuló országjelentésében is, ahol a hajléktalanságot *“a szociális lakáspolitikai és az összehangolt segítő rendszerek hiányából adódó élethelyzetként”* (Győri 2014: 7) írja le. Ugyanakkor Breitner Péter arra is felhívja a figyelmet, hogy az igazi okok *“a hajléktalan ember személyiségében, élettörténetében, elszenvedett sérüléseiben és az addigi egész élete során*

fellépett hiányokban keresendők” (Breitner 1999: 88). Egyre inkább igazolódni látszik tehát, hogy a hajléktalanná válás valódi oka egy komplex folyamat eredménye, ahol az alapvetően eszköztelen, és/vagy hiányokkal küzdő személyiség strukturális problémákkal találja szembe magát és önálló lakhatását önerejéből megoldani nem tudja.

A hajléktalanság kialakulási okainak a szakirodalomban jól körülírt általános jellemzőin túl valószínűleg pont annyi eredője és összetevője van, ahány embert az érint, vagyis mindenkinél más, de összességében a legfőbb ok az olcsó és jó lakás strukturális hiánya.

Az önhiba szűk és téves hangsúlyozása csupán a politika beszédének torz valóságteremtése, ahogy a közterületen élő emberek bűnbakképzésében oly lényeges szerepet játszó morálisan elítélendő cselekedeteik hangsúlyozása is, mint például *szemetelés, a közterület nem rendeltetésszerű használata, kukázás, guberálás, zaklató kéregetés, alkoholizmus, bandázás stb.*

De vajon mitől is viselkednének a közmegegyezésen alapuló normák szerint azok az emberek, akiknek életéből alapvetően hiányoznak a közmegegyezésen alapuló társadalmi normákat biztosító létfeltételek¹¹? És, mitől is viselkednének a normák szerint azok, akiknek velünk ellentétben nincs biztonságuk, nincs magánszférájuk és akiknek életéből eltűnt az intimitás, akik Prazsák Gergő szavaival *a szemünk láttára, nyilvánosan kénytelenek élni*, akik gyakran éheznek és az alapvető fizikai szükségleteiket nem, vagy csak nehezen tudják kielégíteni? Komáromi Éva arra hívja fel a figyelmet, hogy a hajléktalan emberek számára *“nincs egy olyan stabil hely, ahová visszavonulhat az őt ért kudarcok, veszteségek feldolgozásának megkísérlése szempontjából”* (Komáromi 1996: 12). A biztonság és az emberhez méltó lakhatási feltételek hiánya magas autonómia mellett szükségszerűen megváltozott magatartást von maga után, nem csodálkozhatunk tehát a közterületen élők ilyen, vagy olyan viselkedésén és igény szintjük csökkenésén¹².

A közösségtől elkülönítő, idegenséget és bűnbakokat képző politikai beszéd álságos módon csak önmaga számára lehet *“hasznos”*. Eltereli a figyelmet a problémáról és a saját felelősségéről, a figyelmet pedig a problémát hordozó személyre irányítja, felelősnek őt teszi meg. Cselekvésével elodázza a probléma megoldását, társadalmi feszültséget hoz létre és ennek levezetéséhez célpontot is ad. Nem csodálkozhatunk azon sem, ha társadalmunk tagjai közt felerősödik a

¹¹“Normának nevezünk minden olyan kifejezett előírást vagy hallgatóságos elvárást, amely megmondja a személy számára: hogyan viselkedjék az adott helyzetben” (Andorka-Buda-Cseh-Szombathy 1974: 11).

¹² Az utcai munkásaink valamelyik erdőből behoztak a szállásunkra egy idősebb bácsit. Nagyon rossz állapotban volt, egy szál ruhában érkezett, amit azonnal le is kellett cserélni. Örült, amikor megmutattam az ágyát, a zárható szekrényét, a konyhát, ahol főzni tud és a fürdőt, ahol fürödhet. Két hét múlva találkoztam vele, már sokkal jobb állapotban volt és azt kérdezte: “Miért nincs kiskanál?” Kérdése zavarba ejtett, nem is tudtam hirtelen mit válaszolni... aztán rájöttem, hogy kérdésében mindössze arról van szó, hogy az erdőben nem hiányzott neki a kiskanál, de itt, a reggeli kávéjához már igen...

közöny, az elfordulás, az elutasító, gyűlöletet keltő beszéd, vagy a legkiszolgáltatottabb helyzetben lévőket érő nyílt utcai atrocitás. Bár ennek ellenkezője is igaz lehet: a politika stigmatizáló beszéde felerősítheti és jó lehetőséget adhat az ezzel szembe menő egyéni és társadalmi szolidaritás kifejezésére.

A bűnbakképzés tehát nem teszi lehetővé a valódi okokkal és valódi megoldásokkal történő reális szembenézést, azokat elhomályosítja, a szegényből bűnözőt, a szegénységből bűnt konstruál. Az önhibás, vagy az emberi viselkedést morálisan elítélő szemlélet saját segítő szakmánk oldaláról is jól körvonalazható. Ahogy már korábban is említettük, szakmánk kezdetén, mintegy 100 évvel ezelőtt Mary Richmond szociális diagnózisa az érdekes és az érdemtelen szegénység különválasztásának módszeréül jött létre a diagnosztikus iskola múltra koncentráló, patológia-deficit fogalmi keretében. E módszert és fogalmat azonban viszonylag rövid úton meghaladta és kiteszította magából a folyamatosan építkező szakmai diskurzus, az érdekes és érdemtelen kategóriákban való beszéd szűkössé és *alkalmatlanná* vált az emberi jogokra és méltóságra egyre inkább épülő, demokratikusan szerveződő fiatal segítő szakma számára. Ma már nem érdekes, sőt kifejezetten káros ügyfeleink és a magunk számára abban kutakodni, hogy mi volt előbb: az objektív, vagy a szubjektív tény és ezek milyen viszonyban állnak egymással, mert Richmond szociális diagnózisánál már láttuk: ennek meghatározása igen nehéz, időigényes és hiábavaló feladatnak minősült. Számunkra nem a szociális diagnózison alapuló önhiba megállapítása és a stigma felhelyezése a kiinduló pont, hanem sokkal inkább az, hogy a rászoruló ember jelenben zajló folyamatait megértsük, elfogadjuk és vele közösséget vállalva szükségletei megteremtésén együtt dolgozzunk. A közös munka célja nem lehet más, mint az integráció, csak hogy a *“tényleges társadalmi integráció nem tud megtörténni integráló társadalom nélkül”* (Gyuris, Horváth, Oross 2004: 121).

Ezért is lehet érdekes számunkra a hajléktalansággal kapcsolatos jogszabályok áttekintése, hogy azok vajon mekkora mozgásteret adnak az integrációra? Persze itt is a teljesség igénye nélkül.

A kérdés tárgyalását Magyarország Alaptörvényével célszerű kezdeni. Nemzeti hitvallásunk úgy fogalmaz: *“Valljuk, hogy az emberi lét alapja az emberi méltóság”*¹³, illetve a XXII. cikk szerint *(1) Magyarország törekszik arra, hogy az emberhez méltó lakhatás feltételeit mindenki számára biztosítsa és, (2) Az emberhez méltó lakhatás feltételeinek a megteremtését az állam és a helyi önkormányzatok azzal is segítik, hogy törekszenek valamennyi hajlék nélkül élő személy számára szállást biztosítani”*¹⁴.

¹³<http://www.mkab.hu/jog/alaptorveny>

¹⁴http://www.keh.hu/magyarorszag_alaptorvenye/1515-Magyarorszag_Alaptorvenye&pnr=6

Ez így rendben is van, csak akkor vajon hogyan kell értelmeznünk az emberi méltóságát annak, akinek a létezéséhez szükséges alapvető feltételek hiányoznak? És vajon hogyan törekszik az állam és a helyi önkormányzatok valamennyi hajlék nélkül élő személy számára szállást biztosítani, ha erről a jelen politika beszéde nem szól és láthatóan igen sokan vannak kint az utcán?

A meglévő bentlakásos hajléktalan intézmények az emberi létezés alapját ugyan biztosítják, de az önálló lakás elérhetőségének hiányában elkerülhetetlenül a stigmatizáció, a hospitalizáció és a szegregáció negatív spiráljába, másodrangú élethelyzetbe, a létezés és az emberi méltóság minimumába kényszerítenek embereket, melyek állandósítják az egyéni kudarc és az egyéni élethelyzet reménytelenségét. A kormányzat azon hitvallása, miszerint az emberi méltóság a lét alapja és valamennyi hajléktalan személy részére szállást kíván biztosítani, erről az oldalról úgy tűnik, hogy csak az Alaptörvényben, papíron létezik, e törekvést a gyakorlatban semmi sem igazolja.

De folytassuk a jogszabályokkal.

A rendszerváltás után az 1993/III-as Szociális Törvény¹⁵ nevesít először különböző hajléktalan-ellátási formákat mint pl.: *utcai szociális munka, nappali melegedő, éjjeli menedékhely, átmeneti szálló* stb. és ezeket beilleszti a szociális ellátások rendszerébe. A törvény lényeges jellemzője, hogy a települések nagysága szerint ellátási kötelezettséget, vagyis jellemző intézménytípusok létrehozását teszi kötelezővé az önkormányzatok számára, mely szolgáltatások szerződéses úton civil, vagy egyházi szervezetek által is biztosíthatóak. A fenti törvény megalkotásának hatására sorra kaptak működési engedélyt, majd befogadást és működésükhöz állami támogatást a különböző nappali és bentlakásos ellátásokat biztosító hajléktalan intézmények, a rendszer fejlődött, épült és igyekezett legjobb tudása szerint kielégíteni a meglévő emberi szempontokat. Az ellátások igénybevételekor a jogszabály feltételként nem rögzítette a lakcím szerinti területi illetékességet, így megkezdődött a vidéken hajléktalanná vált személyek tömeges Fővárosba áramlása. Ma már azonban nincs állami befogadás, vagyis megszűnt annak a lehetősége, hogy új és újabb hajléktalan intézmények kaphassanak működési engedélyt. Ez azt is jelenti, hogy a jelenlegi hajléktalan-ellátás intézményrendszere volumenében már nem tud növekedni.

A következő számunkra lényeges jogszabály az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet¹⁶, mely többek között rögzíti az ellátáshoz szükséges keretfeltételeket és leszögezi: *“a hajléktalan-ellátás megszervezése során figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők alapvető jogaira, emberi*

¹⁵http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99300003.TV

¹⁶http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0000001.SCM

méltóságára”. Ez megint csak rendben is lenne, csak a jogszabályból nem derül ki, hogy a jogalkotó mit is ért az ellátást igénybe vevők alapvető jogai és újra: emberi méltósága alatt?

Témánk szempontjából lényeges következő jogszabály a 2011 évi CLXXXIX. Törvény¹⁷, mely 2013 január elsejével minden helyi (települési és megyei) önkormányzat feladatává teszi *“a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítását”*. A jogszabály szövege határozottan ígéretes, mert új elemként a területi illetékességet határozza meg és jogszabályi keretbe foglal egy teljesen új fogalmat, a megelőzést. Sokan örültünk, hogy akkor most ismét fejlődésnek indulhat a rendszer, de nem így lett. A törvény életbe lépése óta nem történt olyan politikai cselekvés (kivétel néhány budapesti kerületben), mely azt igazolná, hogy a jogalkotói szándék mögött egy egész országra kiterjedő, valódi kormányzati akarat állna.

Mindezek ellenére néhány gondolat erejéig érdemes elidőznünk itt. A törvény szövegének megvalósítása ugyanis jelentős pozitív hozadékkal járna. Az első ilyen egyértelműen a nagyobb helyi közösségi szerep és felelősség vállalás lehetne, a második pedig a prevenció helyi szintű végiggondolása. Ha a prevenció mégsem járna eredménnyel és a helyi lakos mégis hajléktalanná válna, akkor illetékességi alapon, az ő aktuális életterében kapná meg a számára legmegfelelőbb ellátást, sőt a rehabilitációt is. Ennek legfőbb hozadéka az lenne, hogy a Pincus és Minaham, valamint Welch által elemzett *“természetes támogató rendszer”* teljes erővel be tudna indulni, a személy abból nem szakadna ki, így nagyobb erőforrásokkal, nagyobb esélyekkel indulhatna a társadalmi visszailleszkedésben. Az illetékesség meghatározása nyilván nem korlátozhatja az ember szabad választásának és önrendelkezésének jogát, számos külföldi jó gyakorlat van arra, pl.: Csehország, ahol az önkormányzat illetékessége ilyen esetekben anyagi támogatás formájában jelenik meg a gondoskodást nyújtó másik önkormányzat felé. De mindez csak feltételes mód, mert e törvény be nem tartása semmilyen szankcióval nem jár az adott önkormányzatokra nézve, így az megint csak papíron létező betűk jelentés nélküli üres halmaza. A hajléktalanság valóságát szabályozó élő és élettelen jogszabályok tárgyalásakor nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a már jelentős kormányzati szándékot képviselő vonulatot sem, mely a *hajléktalanbűnöző* nyelvi konstruálásából következtethető.

A BTK 2010-es módosítása bevezeti az un. *“három csapás elvét”*, mely szerint a visszaeső szabálysértők és bűnelkövetők automatikusan egyre súlyosabb büntetési tételeket kapnak. 2011 decemberében az Országgyűlés elfogadta az új szabálysértési törvényt¹⁸ (2012. évi II. Törvény,

¹⁷http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100189.TV

¹⁸http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1200002.TV

186.), mely kimondja: *“Aki a közterület belterületét rendeltetésétől eltérő módon, életvitelszerű lakhatás céljára használja, illetve életvitelszerű lakhatáshoz szükséges ingóságokat tárol, szabálysértést követ el.”* A szabálysértés helyszíni bírsága 5.000 Ft-tól akár 150.000 Ft-ig is terjedhet, és amennyiben a szabálysértés fél éven belül háromszor megismétlődik, akkor a személy börtönbe zárható.

A TASZ által kikért és összesített adatok alapján 2012. április 15 és 2012. november 21 között, mintegy 7 hónap leforgása alatt az országban összesen 2200 ember ellen indult szabálysértési eljárás a közterületen történő életvitelszerű lakhatás tilalmának megszegése miatt, a bírságok teljes összege: 29.545.000 Ft¹⁹. Nem tudjuk, hogy közülük hányan jutottak el letöltendő börtönbüntetésig. A hajléktalan emberek szegénységük okán történő vegzálása nem újdonság a magyar valóságban, erről Győri Péter (1988) részletesen beszámol, vagyis a hajléktalanság magyarországi története során számos alkalommal felmerült már annak a kérdése, hogy a hajléktalanság szociális, vagy éppen rendészeti kérdés-e?

Az Alkotmánybíróság 2012 novemberében a frissen alkotott szabálysértési törvényt és alaptörvény-ellenesnek minősítette azzal, hogy *“a hajléktalanság szociális probléma, amit az államnak a szociális igazgatás, a szociális ellátás eszközeivel és nem büntetéssel kell kezelnie, valamint a vitatott szabálysértési tényállás a hajléktalanságot, mint állapotot, élethelyzetet kriminalizálja, ami összeegyeztethetetlen az érintett személyek alapvető jogaival, kiemelten az emberi méltósághoz való jogukkal, valamint – figyelemmel a kiszabható elzárás büntetésre – a személyes szabadsághoz való jogukkal”*.²⁰ A bírák határozata úgy lett meghatározó a politikai retorika számára, hogy 2013 márciusában az Országgyűlés a következő képpen módosította az Alaptörvényt. *“Törvény vagy helyi önkormányzat rendelete a közrend, a közbiztonság, a közegészség és a kulturális értékek védelme érdekében, a közterület meghatározott részére vonatkozóan jogellenessé minősítheti az életvitelszerűen megvalósuló közterületi tartózkodást”*²¹, ezáltal *“a világon egyedülálló módon a hajléktalanság kriminalizációja bekerült Magyarország legmagasabb szintű jogszabályába”* (Udvarhelyi 2014: 127). Az Alaptörvény módosításával a kormányzat stigmát ragasztott polgárai egy részére és közben felhatalmazást adott saját magának a rendészeti cselekvésre.

¹⁹http://ataszjelenti.blog.hu/2013/02/05/ujabb_helyi_harcok_a_hajlektalanok_ellen

Ellene hiába emelt szót az Alkotmánybíróság, számos hazai és nemzetközi szakmai szerveződés, az Ombudsman, különböző pártok, egyházak, és civil kezdeményezések, hiába ítélte el élesen a magyar kormány intézkedését a Velencei Bizottság és az Európai Parlament, az törvénymódosítás maradt és ennek következményeként 2013 novemberében a Fővárosi Közgyűlés döntött a fővárosi hajléktalanmentes övezetek megalkotásáról, vagyis a tiltott zónákról. A budapesti kerületek és több vidéki város ehhez hasonlóan cselekedett. Volt olyan budapesti kerület, mely többek között az autók zavartalan parkolása miatt a teljes területéről kitiltotta a közterületen élő hajléktalan embereket.

A Kúria azonban 2014 novemberében leszögezte: *“a tiltott zónák kijelölésére kizárólag célhoz kötötten kerülhet sor, a parkolás zavartalan rendje nem olyan indok, amely a hajléktalanok kitiltását megalapozhatná”*²², ugyanakkor a zónák többsége marad, mert a világörökségi terület, a BKV-megállók 50 méteres körzete, a legtöbb aluljáró, a játszóterek, óvodák, iskolák és temetők 100 méteres körzete, sportlétesítmény, közpark, közkert, valamint minden szociális, kulturális, egészségügyi, közhatalmi vagy államigazgatási szerv elhelyezését szolgáló telek 100 méteres körzete stb. a Kúria számára elfogadható indok a tiltott zónák létrehozására, mert hivatkozhat a közrend, a közbiztonság, a közegészség vagy a kulturális értékek védelmére. Úgy tűnik, hogy a jelen politika beszédében egyedül Zugló polgármestere gondolja úgy, hogy *“a hajléktalan emberek hatósági vegzálása nemcsak embertelen, alkotmányellenes, hanem egyszerűen értelmetlen is”*,²³ így kerületében semmilyen tiltott zónát nem határozott meg. Példáját eddig egyetlen kerület, vagy vidéki város sem követte, a közterületen élő hajléktalan ember így gyakorlatilag élettér nélkülivé vált.

A rendszerváltást követő hajléktalansággal kapcsolatos pozitív társadalompolitikai célkitűzések hangja mára megszűnt, az Alkotmány módosítása után *társadalmi termékünk* a zónák felállítása és a hajléktalan ember kriminalizációja lett.

²⁰<http://www.mkab.hu/sajto/kozlemenyek/kozlemeny-a-kozterulet-eletvitelszeru-lakhatasra-valo-hasznalatat-szankcionalo-szabalysertesi-tenyallas-megsemmisiteserol?print=1>

²¹http://www.keh.hu/magyarorszag_alaptorvenye/1515-Magyarorszag_Alaptorvenye&pnr=6

²²<http://www.jogiforum.hu/hirek/32895>

²³ http://index.hu/belfold/budapest/2015/05/26/hajlektalan_fovaros_rendelet_kozterulet_kriminalizalas/

Józan gondolatnak tűnik ugyanakkor, hogy a város nyilvános közterein ne lakjanak életvitelszerűen emberek, hogy a padjainkat mindenki tudja használni és, hogy az utcán sétálva ne kelljen átlépnünk elnyűtt takarókba burkolódzó félholt emberi testeken. Ezzel egyet lehet érteni. De ha már ott vannak, ha már ott fekszenek, akkor a józan gondolat sokkal inkább az, hogy először azt határozzuk meg, hogy hol legyenek és csak ezek után azt, hogy hol ne.

A Február Harmadika Munkacsoport Gyorsjelentéséből²⁴ tudjuk, hogy 2015 február 3-án az országban legalább 11000 hajléktalan férőhely működött, ekkor összesen 7239 ember aludt hajléktalan szállón és legalább 3689 fő a közterületen, akiket adatfelvételük során elértek. Ezen a napon tehát 10928 hajléktalan embert vált láthatóvá, mérhetővé és elemezhetővé, de *“ez csak a jéghegy csúcsa”* (Győri-Gurály-Szabó: 2015).

A jéghegy méretét sajnos nem tudjuk pontosan, csak becsült adataink vannak, 24.000-től 30.000-ig terjedően. Az biztos azonban, hogy az országban lényegesen kevesebb hajléktalan férőhely van, mint ahány embernek elviekben erre szüksége lenne, tehát a közterületen élő emberek, ha el akarnák kerülni a vegzálást és a szabálysértést és valamennyien szeretnének a meglévő szálláshelyekre bekerülni, akkor oda bizony nem férnének be.

Érdekes, de nem bizonyított párhuzam fedezhető fel a politika beszéde és a hajléktalanság problémájának jelen kezelése között. Az Origo értesülései szerint *“kilenc új börtönt épít a kormány 2019-ig, egy ezer, és nyolc 500 férőhelyes börtönt, illetve további ezer férőhelyes bővítést hajtanak végre”*²⁵. A politikai hajléktalan embereket érintő cselekvése és a börtönépítésekben megnyilvánuló vélt, vagy valós párhuzam kapcsán nem hagyhatjuk figyelmen kívül a *büntető állam* fogalmát sem.

Ferge Zsuzsa és más szerzők által a büntető állam jellemzői többek között *“a zéró tolerancia; kis súlyú társadalmi vétségek kriminalizálása; a korábbinál gyorsabb, gyakran kötelező (mérlegelést mellőző) pénzbüntetés vagy elzárás; magas büntetési tételek; nagy rendfenntartó erők; új megfigyelő rendszerek, térfigyelők kamerák, szigorú, kapcsolódó nyilvántartások; a szociális rendszerek állami forrásainak csökkentése, a büntetőpolitika állami költségeinek növekedése; a szegények bűnbakká tétele, a szegénység etnicizálása; sokféle szegregáció erősítése stb.* (Ferge 2014: 118).

A korábbiakban láthattuk szegénypolitika, majd a jóléti állam és a társadalompolitika verbális fogalmi jellemzőit és most a büntető állam fogalmával és jelentéstartamával szembesülhetünk.

²⁴<http://www.diszpecserportal.hu/hirek/belfoeld/2488-qaz-also-tizezerq-gyorsjelent-es-a-2015-februari-hajlektalan-adatfelvetelr.html>

²⁵<http://www.origo.hu/itthon/20150829-borton-kontrat-karoly.html>

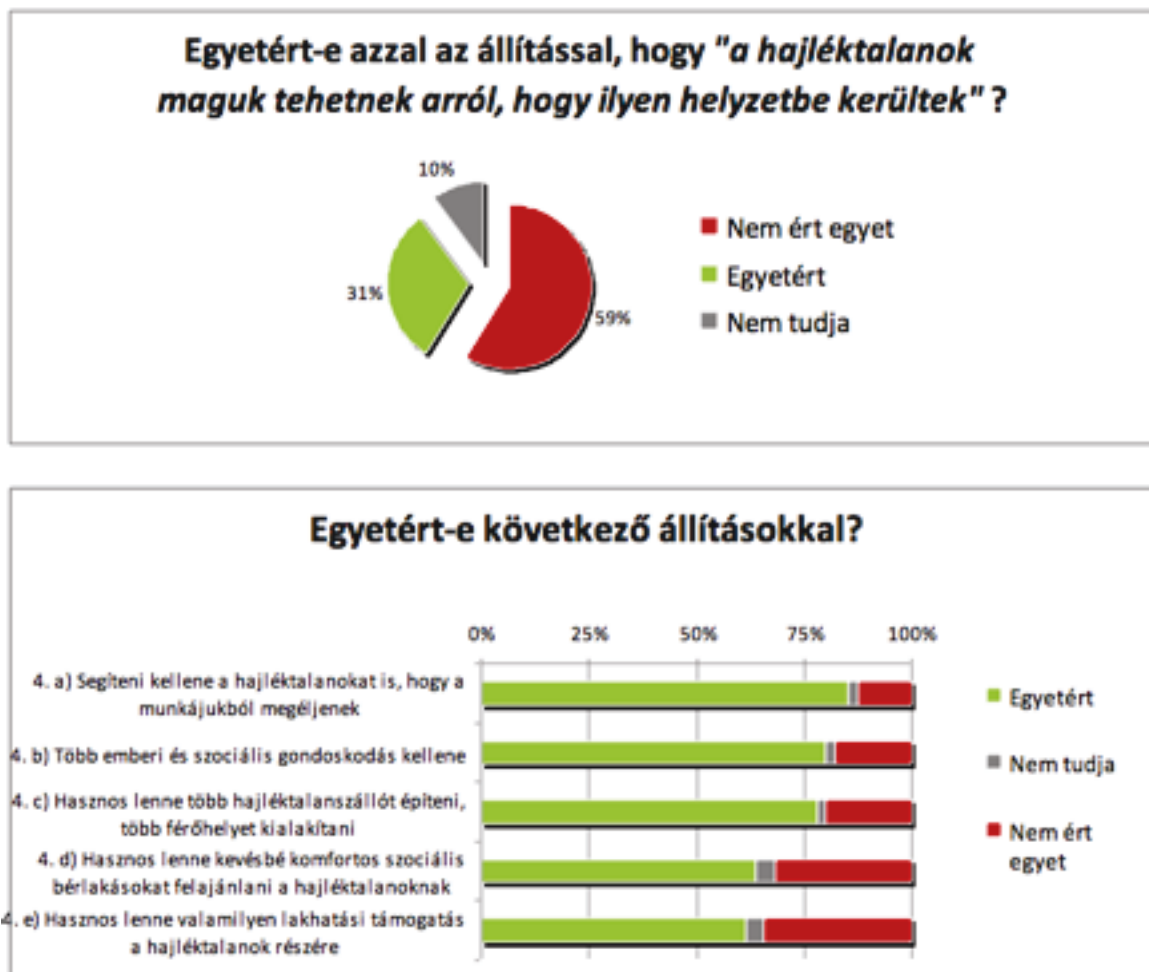
Bartlett *szószóló, érdekképviseelő* szerepébe bújva téves, túlzott, aránytalan, teljességgel hiábavaló és embertelen cselekedet a közterületi hajléktalansággal kapcsolatos bármilyen tevékenység szabálysértéssel, börtönbüntetéssel történő szankcionálása, mert bármennyi csekk, rendőri intézkedés, letöltendő börtönbüntetés sem elég ahhoz, hogy a hajléktalan léthelyzetbe került ember az alapvető lakhatási problémáját megoldja. Mert, a börtönbüntetésének letöltése után mi lesz vele? Három zónában töltött éjszaka után máris mehet vissza? De minden egyéb szakmai vagy humánus érvet félre téve már csak egyetlen kérdés marad: vajon ennek költségeit kinek kell majd kifizetnie?

Érdekes színfoltja e *non sense* procedúrának, hogy a tiltott zónán belüli utcán, közterületen történő életvitelszerű tartózkodás önmagában másoknak közvetlen kárt, vagy ártalmat nem okoz. A közterületen élő hajléktalan ember saját léthelyzetének egyszemélyű áldozata és károsultja, bűnössége önmaga létéből, a zónán belüli létezéséből fakad. Permanens szabálysértő, bűnelkövetőkkel egyenrangú azért, mert olyannyira szegény, hogy nincs saját otthona, ahol lakni tudna. Ha lenne lakása, vagy létének életfeltételei a zónán kívül is adottak lennének, akkor minden bizonnyal nem a tiltott helyen lenne. A zónán kívüli lét számára a nemlét. A zóna a megélhetését, a túlélését biztosítja. Foucault *bolondok hajója* nem csak hogy révbe ért, hanem már véget nem érő úton van nyomorúságos szatyrainkhoz ragaszkodó cél nélküli utazókkal. Kiűzöttek, kivetettek lettek. Ők már nem számítanak, a politikai retorika lemondott róluk. Kényszerű utazásuk egyetlen célja, hogy ne legyenek. El kell tüntetni őket, mert ahogy a politika beszéde fogalmaz: *Veszélyt jelentenek közrendre, a közbiztonságra, a közegészségre és a kulturális értékekre.* Bűnük mindössze ennyi.



És akkor nézzük, hogy mit szól mindehhez a közösség.

A Medián Közvélemény- és Piackutató Intézet 2013. március 22 és 26-a között, az Alkotmány módosításának hónapjában készített reprezentatív kutatásának eredménye szerint²⁶:



3. ábra. A hajléktalan emberekkel és a hajléktalansággal kapcsolatos vélemények a magyar társadalomban 2014

Az ELTE kutatói hasonló eredményre jutottak. 2014-es reprezentatív kérdőíves vizsgálatuk kimutatta, hogy *"a magyar társadalomban nincsen erős hajléktalanellenes attitűd. Sőt, a hajléktalanok alapvetően mintha az inkább empátiával kezelt csoportok közé tartoznának, amiben szerepe lehet annak is, hogy helyzetüket a válaszadók nem saját hibáiknak, hanem a társadalmi rendszer anomáliáinak tulajdonítják."*²⁷

²⁶ http://foglakprojekt2.hu/dokumentumok/orszagjelentes_2013.pdf

A Medián és az ELTE kutatásából egyértelműen következik, hogy az önhibát, bűnösséget, kriminalizációt és kirekesztést hangsúlyozó politikai retorika már annak bevezetésekor és azóta sem talált komoly társadalmi támogatottságra, ugyanakkor mégis társadalmi termék, valóság lett. Hogy ez miért van így, és miért kell, hogy így legyen arra választ adhat Csepeli György és Prazsák Gergő gondolata: *“Magyarországon a jelek szerint még várat magára az “emberi méltóság forradalma”, mely által a nép megtapasztalja a maga erejét, módjában van vezetőit megválogatni és közvetlen tapasztalatban tanulja meg, hogy a köz ügye az ő ügye”* (Csepeli-Prazsák 2011:77).²⁸

Biztató azonban, hogy a hajléktalan emberek hangját a jelenben ismét lehet hallani, hogy önszerveződő mozgalmuk célkitűzéseivel szavazó polgárok vállalnak közösséget és lelkes aktivistaként kitartó, szisztematikus, kollektív cselekvést végeznek e politikai retorika ellen. A meglévő politikai beszéddel egyet nem értők, alulról szerveződő nyílt tiltakozó akciókat, rendezvényeket, összejöveteleket és próbapereket generálnak, vagyis hangot adnak. Úgy tűnik, e téren *“az emberi méltóság forradalma”* már zajlik. A kérdés az, hogy a velük együtt érző, de még csendben lévők miért nem emelik fel hangjukat és vajon mi kell/kellene ahhoz, hogy ők is cselekvőkké váljanak?

Az emberi méltóság védelmén túl talán segíthet, ha megvizsgálánk, kiszámolnánk, hogy közösségünknek mi mennyibe kerül, mert vélhetően:

- lényegesen többbe kerül az adófizetőknek, ha a közterületen élőket befogadás helyett elüldözzük, mert akkor máshol fognak fognak problémáikkal megjelenni, állapotuk közben romlik,
- lényegesen többbe kerül az adófizetőknek a szabálysértési eljárás maga, mint a másik oldalon befolyó összeg, nem beszélve a börtönök költségeiről,
- lényegesen többbe kerül az adófizetőknek, ha az olcsóbb szociális munka helyett a jóval drágább rendészeti eszközöket alkalmazzuk,
- lényegesen többbe kerül az adófizetőknek, ha külön hajléktalan intézményeket (kórházakat, idős otthonokat stb.) tartunk fenn ahelyett, hogy a meglévő kórházainkba, otthonainkba igyekeznénk fogadni a hajléktalan embereket is.

²⁷ http://www.politicalcapital.hu/wp-content/uploads/PC_FES_HajlektalankerdésPolitikában_Tanulmány.pdf

²⁸ http://www.prazsak.hu/publikaciok/csepeli_prazsak_tarsadalomkutatas_2011.pdf

Hosszasan sorolhatnánk még azokat a tényezőket, melyek közösségünk számára vélhetően olcsóbbá, szakszerűbbé és humánusabbá tehetnék a hajléktalanság kezelését, de ezt most nem tesszük, inkább visszatérünk oda, hogy társadalmi valóságunk alakítása közös termékünk. Missetics Bálint értelmezésében *“a tömeges utcai hajléktalanság a politikai intézményrendszer és politikai hatalom legitimációs válságához vezet”* (Missetics, 2010:33-39), különösen akkor, ha közösségünk tagjai az emberi méltóság védelmében *cselekvő válaszokat* adnak, mert egyikünk számára sem lehet közömbös, hogy társadalompolitikát, vagy szegénypolitikát építünk, hogy közösségünk legelesettebb tagjai számára segítséget, vagy szabálysértési csekket nyújtunk. A szociális munka felelőssége itt különösképp megjelenik, hiszen szerepe szerint a mindenkori hatalom és a szükségben lévő ember közti viszony facilitátora. Nem feltétlenül kell forradalmároknak lennünk, bár lehetnénk azok is. Volt már erre példa a szociális munka története során. Fejlet azonban sosem hajthatunk a regnáló rend előtt, ha az közösségünk tagjainak kirekesztésével, elüldözésével és kriminalizációjával jár együtt. Eskünk kötelez, hogy polgártársaink védelmében a politika beszédével szemben is meg nem szűnő hangon, minden létező fórumon emeljük fel hangunkat a kirekesztés és az emberhez méltatlan bánásmód ellen. A gyakorlatban azonban különös dolgok történnek, melyek közül néhány példát érdemes kiemelni.

- Egy hajléktalan embereket segítő szakmai szervezetnél dolgozó kolléga a Fővárosi Közgyűlés üléstermében részt vett az AVM egyik tiltakozó akciójában. Ahogy a többi aktivistát, őt is elvitték a rendőrök. Nyílt szerepvállalása miatt munkahelyének fenntartója kirúgással fenyegette, ugyanakkor a Szociális Munka Napján kitüntetésben részesült, mert a szakmához méltó, a szociális munkástól elvárt magatartást tanúsított.
- A hajléktalanellátók egyik Országos Konferenciáján egy vidéki utcai szociális munkás kolléga arról számolt be, hogy a közterületen élő kliensei érdekképviselőt azért nem tudja ellátni, mert befogadásuk számos átalakítással járna az intézmény számára és nem akar konfliktusba kerülni saját főnökével. Gyerekei vannak, félti az állását.
- 2015-ben a szakma jeles képviselői által készített, talán a legfrissebb és összességében abszolút előre mutató szakmai leírásnak minősülő *Hajléktalanügyi Teendők 2015 - Javaslatok a hajléktalan emberek ellátásának átalakítására* című dokumentumban valami miatt egyetlen mondat sem fogalmazódott meg a hajléktalan embereket ért kriminalizáció, a tiltott zónák és a kirekesztés ellen.

Mindezek alapján láthatóvá válik a hajléktalan-ellátásban dolgozó szociális munkás és a hajléktalan ember, mint kliens szerepmetamorfózisa. A szociális munkás a rendszerváltáskor

még nyíltan képviselhette a rá bízottak érdekeit, vállalhatta saját szakmai véleményét, szükség volt a hangjára, a társadalmi szolidaritást sürgető akciók kezdeményezője és résztvevője lehetett. Az elmúlt 25 év leforgása alatt, ennek pont ellenkezője tapasztalható. Úgy tűnik már most, hogy a Bartlett-féle kétpólusú, szabadon felvázolt önéletrajz a hajléktalan-ellátás jelenében redukálódik és egyértelmű visszalépés tapasztalható a szószóló, érdekképviselő, érdekérvényesítő szerepkörből a pusztán embereken segítő szerepkör felé. Most ott tartunk, hogy a hajléktalan-ellátásban dolgozó szociális munkás tevékenysége az ártalomcsökkentés szűk világára korlátozódott, tudását, értékeit, bölcs gyakorlatát, kreatív személyiségét csak korlátozottan tudja alkalmazni, érdekérvényesítő, képviseleti szerepét pedig szinte nélkülözi. És újra, hogy ma ez miért van így, és miért kell, hogy így legyen, arra a választ ki-ki magában találja, de akár egy új kutatás témaköre is lehet.

A hajléktalan emberek szerepmetamorfózisa innen már egyértelmű: a rendszerváltáskor még a segítségnyújtásra érdemes hajléktalan emberből mára önhibás, érdemtelen lett, aki saját szegénysége okán városának zónáján belül üldözött célponttá, a közterekreől kiűzött, szabálysértéssel, börtönbüntetéssel fenyegetett, bűnözőkkel egyenrangú szerepbe került csak úgy, mint Foucault XV. századi hajójának esztelen utasa, vagy Richmond érdemtelennek diagnosztizált szegénye.

András azt mondja, hogy még sosem büntették meg azért, mert a közterületen aludt, *"de ismerek több olyat, aki bent van, vagy már kijött. Engem csak azért, mert többször oda vizeltem. Azért büntettek már meg, de széttéptem a papírt a rendőr előtt, erre nekem nincs szükségem!"*

Amikor azt kérdeztem, hogy mi lesz, ha őt is elviszik, lemondóan csak annyit mondott: *"legalább lesz hol aludnom és kapok enni"*. András közterületi lakóhelyének közelében felügyelő rendőrök elmondták, hogy nem szeretik megbüntetni a hajléktalan embereket, de ezt kell tenniük. Akkor intézkednek, ha valaki életformaszerűen rendezkedik be a közterületre, vagyis ha matracát, paplanját, szatyrait a földre leteszi, ha szemetel, vagy ha vizel. Ha csak simán alszik a padon, vagy a földön, akkor nem. Andrásnak – talán pont ezért – csak egyetlen pokróca van.

Szerzőink alapján most már világosan látszik, hogy a szociális munka elmúlt 100 évében a kliens és szociális munkás szerepeinek metamorfózisához képest a jelen hajléktalan-ellátásban egy teljességgel ellenkező irányú tendencia figyelhető meg. Szerzőink által megjelenített kliens mintegy 100 év alatt az érdemtelen szegényből szociális biztonsággal felruházott, méltósággal rendelkező személlyé vált, Magyarországon viszont mintegy 25 év leforgása alatt a méltósággal rendelkező személyből érdemtelen és a bűnözőkkel egyenrangú szegény lett. Úgy tűnik, hogy a hajléktalan-ellátás elmúlt 25 éve alatt a biztató startpozíció után óriási visszalépés figyelhető meg nem csak a kliens megítélésében és a szociális munkás szerepeiben, hanem a szociális

tudományok eddig elért eredményeiben, de a demokráciában, a társadalmi szolidaritásban, végső soron az emberségben.

A jelen helyzet nem kedvez tehát a hajléktalan embernek, a közösségnek és a szociális munkának sem, de a demokratikusnak mondott társadalmunk kohéziójának sem. Lényeges azonban szem előtt tartanunk, hogy *“minden társadalmi valóság ingatag”* (Berger–Luckmann 1998: 147), nem örök érvényű, a rászoruló ember felkarolásának értéke azonban évezredek óta jelen van.

V. A hajléktalan emberekkel végzett szociális munka

A második fejezetben azt jártuk körül, hogy a szociális munkában az esszenciális elemek mentén mi az általános. A harmadik fejezetben, hogy milyen általános szükséglet és értékorientáció mentén írható le a hajléktalan ember, mint kliens. Az itt következőkben azonban már arra keressük a választ, hogy mindezek alapján mi a *speciális*, ami kifejezetten a hajléktalan emberekkel végzett szociális munka során merül fel, mint érték, tudás, vagy gyakorlat, melyek által akár következtethető egy, az emberi méltóságot figyelembe vevő kezelőrendszer elvi alapvetése.

A hajléktalan-ellátás speciális jellemzőinek tárgyalásakor továbbra is az első fejezetben bemutatott funkcionális iskola téziseiből építkezünk, ahol lényeges fókusz az ember és az ő környezetének kölcsönhatása, ezen belül is az, hogy az alapelvek szintjén min lehet javítani, vagy milyen új alapelveket lehet megfogalmazni. Persze most is a teljesség igénye nélkül, sajátos nézőpontom által.

V.1. Speciális kezelési igény elve

Pik Kati szerint a hajléktalan-ellátás azért speciális kihívás a szociális munka számára, mert *“itt mindenfajta emberi probléma előkerül, ebben a szakmában nem lehet csak idősekkel, csak gyerekekkel, vagy csak szomatikus, vagy csak mentális problémákkal küszködőkkel foglalkozni stb. és, itt sem a mesterséges, sem a természetes segítőrendszerek nem működnek, amelyek a szociális munkás által megerősíthetőek”* (Pik 1993: 119). A hajléktalan ember komplex hiány-, és veszteség állapotában, fizikai, lelki, szociális, kapcsolati stb. deprivációban él, problémái sokrétűek és összetettek, azok adott esetben több tudományág tudását érintő kezelést igényelnek. Győri ugyancsak arra hívja fel a figyelmet, hogy *“a ‘hajléktalanok’ nem egy homogén massa, hanem rendkívül sokféle kultúrát, szokást, magatartást, problémát hordozó*

egyed emberek” (Győri 2014: 77). A hajléktalan ember joggal definiálható mármost *speciális kezelési igényű személynek*, aki egyéni bánásmódot és törődést igényel. Ugyanakkor az is igaz, hogy a hajléktalan élethelyzetben lévő személyek nem mindegyike és nem egyformán szorul rendszeres egyéni esetkezelésre, folyamatos ápolásra vagy gondozásra, hanem itt is a személyre szabott, speciális kezelés az alapelv.

V.2. Az ártalomcsökkentés elve

Az ártalomcsökkentés jelen esetben azoknak az ártalmaknak és károsodásoknak a szabályokkal, intézkedésekkel történő csökkentését jelenti, melyeket a hajléktalanság okoz és okozhat a benne élő embernek és a társadalomnak egyaránt. Abból indul ki, hogy a hajléktalanság jelen van majdnem minden társadalomban, megszüntetése lehetséges, de az ártalomcsökkentés nem erre hivatott. Elsődleges küldetése az emberi élet védelme, *biztonságosabbá és elviselhetőbbé* tétele, valamint az ezzel kapcsolatos egyéni és *társadalmi károsodások megelőzése és csökkentése*. Távol tartja magát az erkölcsi, morális megítélésétől, felfogása szerint a hajléktalan emberek nem jobbak, vagy rosszabbak az otthonnal rendelkezőknél, csak van egy komoly problémájuk, ami mentális, fizikai, egészségügyi, családi, kapcsolati, anyagi stb. károsodásokkal jár, melyekbe akár bele is lehet halni. Szemlélete alapvetően a közegészségügyi és a szociális jóléti modellből táplálkozik, pragmatikus, célorientált és szakszerű.

Az ártalomcsökkentés legfőbb célkitűzése az élet védelme, valamint a különböző társadalmi, vagy szociális problémákból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentésére, így az ártalomcsökkentés mindössze a tünetek kezelésére hivatott és nem azok tartós, végleges megoldására. Ebből következik, hogy a jelenleg univerzális reintegráció, vagy átfogó, minden egyes hajléktalan ember számára egyformán elérhető kiléptető rendszer (lakáspolitikai) nélkül működő országos hajléktalan-ellátás, a benne dolgozók erőfeszítéseinek, küzdelmeinek őszinte elismerése mellett, ma már mindössze *ártalomcsökkentő* beavatkozásnak tekinthető. Ahogy a végső, legjobb megoldást célzó szociális intervenciók, úgy az ártalomcsökkentés filozófiája is a *“kívánatos”, a “kell” és a “legyen”* pozitív értékszemléletet követi, csak eggyel alacsonyabb rendszerszinten szerveződik. Az ártalomcsökkentés ott és akkor tud érvényre jutni, amikor már egyértelműen és végérvényesen kiderült, hogy a végső, legjobb megoldásig vezető út túl hosszú, vagy esetleg nem elérhető. A gond akkor kezdődik, ha az ártalomcsökkentő beavatkozásokat valami miatt nem követi a következő, eggyel magasabb szintű rendszerem, vagyis a megoldás, jelen esetben a *lakáspolitikai* által kínálgató *univerzális reintegráció* lehetősége, így marad az egyéni és a társadalmi károsodások csökkentése a hajléktalanság léthelyzetének teljes és

végleges megoldására irányuló lehetőség nélkül. Ilyenkor vetődik fel, hogy nem az a kérdés, hogy egy társadalmi probléma kezelésére kell-e pénzt költeni, vagy sem, mert az biztos, hogy kell. A kérdés inkább abban áll, hogy mennyit és mire? Az ártalomcsökkentés tűzoltásnak jó, de azt fenntartani nem olcsó. Hosszabb távon egyéni és társadalmi szinten is a megoldás, vagyis a lakáspolitikai kialakítása valószínűleg olcsóbb és mindenki számára jobb is lenne.

Másképp fogalmazva, a jelenlegi hajléktalan-ellátás lakáspolitikai nélkül nem tud a hajléktalanság problémájára végső, jó megoldást találni, hanem erői, lehetőségei mindössze az intézményes keretek közötti életvilág kialakítására, fenntartására és annak lehetőség szerinti fejlesztésére korlátozódik. Ugyanakkor az ártalomcsökkentés keretein belül is lenne hova továbbfejlődni, hiszen munkánk, így az állami felelősségvállalás legnagyobb kudarca az, amikor egy kapualjban fekvő ember, akár -20 fokban is azt mondja: *“Köszönöm, de azért nem megyek be, mert...”*. Ez felfogható úgy is, hogy a hajléktalan emberekkel foglalkozó szociális munka még az ártalomcsökkentés területén belül sem tud a meglévő emberi szükségletekre adekvát választ adni, mert a rendelkezésre álló lehetőségek sokak számára nem elégségesen vonzóak. Az ártalomcsökkentés szűkre szabott jelen keretein belül a szociális munka így nem érheti el végcélját, vagyis nem tud feleslegessé válni. A szociális munkás részéről kiégésveszélyes a történet, a benne lévő ember szempontjából pedig mindössze a vegetáció és a létfenntartás mindennapos reménytelen küzdelme marad.

V.3. A szubszidiaritás elve

A hajléktalan emberekkel végzett segítő munka következő speciális alapelve és értéke az EU-ban már igen régóta ismert és alkalmazott alapelv, a *szubszidiaritás* lehet. A szubszidiaritás elve szerint a mindenkori döntések meghozatalára az állampolgárokhoz lehető legközelebbi szinten kell, hogy sor kerüljön, így a helyi, minél alacsonyabb szintű döntéshozatal alapvetően az alulról építkező, demokratikus folyamatokat segíti elő. A szubszidiaritás elvének *“legfontosabb alapja az emberi méltóság”* (Farkas 2014: 64), mert az emberi igények és szükségletek megoldását az emberhez lehető legközelebbi szinten tartja annak érdekében, hogy valós igényeik és szükségleteik a lehető legjobban tudjanak kielégülni.

Gyakorlati alkalmazásától esetünkben többek között az várható, hogy a hajléktalan embereket befogadó intézmények számára az intézményes érdekek az emberi érdekek szolgálói lesznek és nem fordítva. Az intézmények így a Perlman által leírt *“élő organizmusok”* lehetnének, melyek rugalmasan tudnának reagálni a folyton változó emberi szükségletekre, szolgáltatásaikat az emberi szempontok és igények figyelembe vételével, alulról fölfelé építkezve alakítanák. A

szubszidiaritás elvének alkalmazásától továbbá az is várható, hogy “egy fedél alatt” lehetőség szerint minél több egymásra épülő, egymáshoz szervesen kapcsolódó segítő funkció jöjjön létre, hogy megvalósuljon a Bartlett-féle “*multifunkcionális intézmény*” fogalma és jelentéstartalma, mely továbbá a komplex, az integrált és a multidiszciplináris jellemzőkkel bír. Az ilyen típusú *élő szervezetek* saját tapasztalataink szerint is erőiket, lehetőségeiket megsokszorozva gyümölcsöket teremnek.

V.4. Szektorközi integráció

Tapasztalati tény, hogy a hajléktalan ember nem egyenlő esélyekkel indul az egészségügyi ellátásban, a lakás-, és a munkaerőpiacon, a hivatalokban és még sorolhatnánk.

Talán ezért is, vagy e miatt a hajléktalan emberek számára *külön* munkaügyi központ, külön egészségügyi ellátás, külön hivatal, külön nappali melegedő, külön éjszakai szállás, külön mentőautó, külön tüdőszűrő jött létre, mind-mind olyan zárt, csak az adott élethelyzettel rendelkezők által igénybe vehető rendszerek, melyek a nem kívánatos szegénygondozás és szegregáció irányába hatnak. Nyilván lehet e rendszerek jogosultsága mellett érvelni, de ezt most kihagynám. A *zárt rendszer* összességében *szegregál*, a benne lévő embert a többiektől elkülönített, megkülönböztetett szerepbe helyezi és nem kedvez az emberi méltóság kibontakozásának. A zárt rendszer nem az integráció, hanem a szegregáció eszköze, a közösségtől elszigetelt, távoli hely. A zárt rendszerben nincs potenciális lehetőség a találkozásra, a kapcsolatra, a megismerésre, így az idegenség és az előítélet csökkentésére, az empátia és ezzel együtt a társadalmi szolidaritás kialakulására. A jelenlegi gyakorlat szerint a közterületről és a szállásokról, néhány lényeges, ámde nem általános kezdeményezést leszámítva (LÉLEK-Program, Housing First) nincs kivezető út a benne lévő ember számára, a hajléktalan-ellátás zárt rendszerként működik, de erről nem ő tehet.

A jelenleg tömeges hajléktalanság élethelyzetének társadalmi integrációja, vagy a hajléktalanság prevenciója az egészségügy, a lakhatás és a foglalkoztatás szektorainak bevonása nélkül nem képzelhető el. A Bartlett-féle integráció, mint speciális alapelv és érték a hajléktalan emberek esetében nyilván szektorközi együttműködést, tárcaközi koordinációt feltételez, melyet a szociális munka mindössze együttműködéssel és az emberi szempontok figyelembe vételével tud továbbgondolni. Győri Péter jegyzi meg, hogy ma “*Magyarországon az Alkotmány nem deklarálja a polgárok lakáshoz, vagy éppen lakhatáshoz való jogát*” (Győri 2014: 105). Ez úgy is értelmezhető, hogy az állam itt kivonul felelősségvállalásának szerepéből és a lakhatás megoldásakor az egyénre mutat. Arra az egyénre is, aki strukturális okok miatt lakóhelyén nem

talál magának munkahelyet, vagy a közfoglalkoztatásból kapott munkabére nem teszi lehetővé az önálló lakhatást. A mellett érvelünk, hogy a munkajövedelmek és a megélhetési/lakhatási költségek viszonya újragondolásra szorul, mert a hajléktalanság megoldását nem a hajléktalan intézményekben, hanem a szociális biztonságban és a lakhatáshoz való jogosultság kialakításában látjuk. A szektorközi integráció a lakhatáshoz és a munkához való tényleges jog és tényleges lehetőség összekapcsolását jelenti a hajléktalan-ellátással, mely felbecsülhetetlen gyakorlati hozadékan túl a társadalmi szolidaritást, a közösségből kiszorultak önhibás szemléletének ellenpólusát és végső soron az Alkotmányban leírt létezés alapját, az emberi méltóság elérését képviselné.

A lakhatási jog égisze alatt nyilvánvalóan az a nagyívű elképzelés jelenik meg, hogy minden egyes rendszeres ápolást, szociális gondozást nem, vagy csak részben igénylő hajléktalan embernek legyen lehetősége az önálló lakhatás és az önálló otthon lehetőségének elérésére. Ha az objektív tényeket nézzük, akkor e nagyívű, az emberi szükségleteket és méltóságot szolgáló legjobb elképzelés nem is tűnik annyira elrugaskodottnak, sőt. Hegedűs József szerint ma *“Magyarországon a magán- és önkormányzati tulajdonú lakásokat összesítve majdnem félmillió lakás áll üresen. 32 százalékuk van községekben, ezek nagy része iránt valószínűleg nincs kereslet, például mert kevesebb munkalehetőség van a környéken. A 300 ezer városi lakás releváns összehasonlítási alap, ebből 200-230 ezerre becsülhető a lakható lakások száma”*²⁹. Ha ezt összehasonlítjuk a hajléktalanság 24-30 ezerre becsült lélekszámával, akkor jól látható, hogy pusztán a meglévő üres, kihasználatlanul álló lakásállomány mozgósításával valamennyi Magyarországon élő hajléktalan ember önálló lakhatása bőségesen megoldható lenne...És ennél tovább már nem is kellene mennünk.

Tehát nem a hajléktalan-ellátás mennyiségi fejlesztésében, nem szociális bérlakásépítésekben, nem konténervárosokban, nem tiltott zónákban és nem a világörökség értékeinek védelmében kellene gondolkodnunk, hanem mindössze Egen után a meglévő lehetőségeink kibontakoztatásában, mert innentől kezdve világosan látszik: ma Magyarországon valamennyi hajléktalan léthelyzetben élő ember számára biztosítható lenne a vágyott önálló lakhatás, vagyis az univerzális, minden egyes hajléktalan ember számára elérhető kilépési lehetőség. Kutatási adatainkból is az látszik, hogy az intézményes életvilágon kívüli, önálló lakás úgy oldhatja meg a problémát, hogy miközben biztosítja a *biztonságot*, megőrzi az *autonómiát* is, tehát teljes mértékben illeszkedik a hajléktalan emberek értékrendszeréhez. Olyan szektorközi integrációra, hovatovább hajléktalan-politikára van szükség, ami igazodik a célszemélyhez, vagyis a lehető legnagyobb mértékben veszi figyelembe a hajléktalan ember szükségleteit és értékeit.

²⁹http://index.hu/gazdasag/2014/02/25/sokszor_annyi_ures_lakas_van_mint_hajlektalan/

A lakásszektor és a hajléktalan-ellátás szakembereinek team-munkája csak pozitív következményekkel járhat rászoruló ember, az ő környezete és a közösség számára is, ráadásul a vágyott lakáskulcs megszerzésének esélye teljesen új motivációs környezetet kínálna fel a rászoruló ember és a szociális munka számára is. A hajléktalan ember számára olyan értékteremtő motivációt, mely erejét megsokszorozná, a szociális munka számára pedig a hivatás végső értelmét adná. A hajléktalanság sokaknak így nem állandó, hanem csupán *átmeneti* létformának minősülne, az abban kényszerűen eltöltött idő teljesen más élethelyzetet, más minőségű lét-, és tudatállapotot, hovatovább identitást eredményezhet, ahol a gerinc kiegyenesedik, a ráncok valamennyire kisimulnak és a tartás újra a régi lesz.

A lakhatás szervezésének szektorközi team-munkája annál is inkább lényeges és sürgető feladat, mert *“a lakhatás biztonságának hiánya a lakástalanság/hajléktalanság folyamatos újratermelődésének egyik legfontosabb kiváltó oka”* (Győri 2014: 41), így a hajléktalanság végső, jó megoldása és annak prevenciója is lehetne egyben.

A hajléktalan emberekkel végzett segítő munka szektorközi integrációja kapcsán a lakásszektor tárgyalása mellett nem hagyható figyelmen kívül a *foglalkoztatás* szektora sem, hiszen az emberi méltóság védelmében felfogásunk szerint az államnak felelőssége van abban, hogy mindenki számára olyan volumenű jövedelem álljon rendelkezésére, melyből egy válás, vagy egy munkahely elvesztése nem jár együtt az utcára kerüléssel. Abból indulunk ki, hogy a munka méltóságot ad, e nélkül az ember nyilván valóan céltalannak, haszontalannak, feleslegesnek, hovatovább értéktelennek érzi magát, ami nem csak saját magának, hanem a közvetlen környezetének, végső soron a társadalom egészének is káros. Kézenfekvő, hogy témánk tárgyalása során a közfoglalkoztatás legyen a kiinduló pont, hiszen a jelenben ez a foglalkoztatási forma ad egyre több hajléktalan embernek stabil munka és pénzkereseti lehetőséget, ezzel fokozza az önbecsülést, napi célokat és szerény, de alapvető megélhetést biztosít. Ezzel szemben az is realitás, hogy a közfoglalkoztatásnak jelentős szegregáló hatása van, a dolgozó ember tömegszálláson, vagy közterületen lakva nem tudja magát megfelelően kipiheenni, a munka bére nem elégséges a hajléktalan létformából való kitöréshez, innen nem vezet egyenes út a nyílt munkaerőpiaci munkavállaláshoz és a rövid lejáratú munkaszerződések fokozzák a bizonytalanságot. A közfoglalkoztatás összességében hasznos és lényeges, de megint csak a szegénység ártalomcsökkentő beavatkozásának tekinthető, hiszen a bajokra csak felületi gyógyírt ad és a hajléktalan léthelyzetben élők önálló lakhatását nem tudja elősegíteni. Misetics Bálint szerint is a *“hajléktalanság alapvető oka a megfizethető lakások hiánya”* (Misetics 2010:

34), így a megoldás nyilvánvalóan az olyan munkahelyek létesítése és az olyan munkabérek biztosítása lehetne, melyből az önálló lakhatás és megélhetés egyszerre finanszírozható.

Ehhez valódi és nem közfoglalkoztatás, vagyis nyílt munkaerőpiaci munkahelyek létrehozása szükséges, de leginkább az, hogy a munkaadó alpból ne utasítsa el a hajléktalan embert. Jó gyakorlat lehet itt a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatásakor már meghonosodott munkáltatói adócsökkentés, vagy egyéb kedvezmények megalkotása azon munkaadók számára, akik a hajléktalan életvilágból érkező munkavállalót foglalkoztatnának, de addig is egy jobb megoldás felé vihet, ha a normatív támogatást nem csak intézmények, hanem egyes hajléktalan emberek is kaphatnának pl. albérleti hozzájárulás formájában. Ehhez hasonló, a társadalmi szolidaritást célzó jó gyakorlat lehet a Fogadj Örökbe³⁰ mozgalom kiterjesztése a hajléktalan emberek körére is.

A foglalkoztatás elősegítésének másik vonulata lehet a munkahelyek teremtése, ahol első körben az ország azon régióira célszerű koncentrálni, ahonnan a legtöbb hajléktalan ember érkezik a Fővárosba, így a munkahelyek teremtése ugyancsak a *hajléktalanság prevencióját* segítené elő. A hajléktalanság prevenciója jogszabály szerint megyei és települési önkormányzati feladatnak minősül, mely átgondolt, összehangolt foglalkoztatás-, és lakáspolitiká nélkül nem igazán képzelhető el. A szektorközi integráció ennek mentén felfogható úgy is, hogy az ma már a mindenkori politikai beszéd saját maga által, saját maga számára jogszabályban megfogalmazott kötelezettsége, mely hitelvesztő módon a gyakorlatban nem teljesül.

A hajléktalan-ellátás kényszerűen ártalomcsökkentő, ámbar lényeges jelenlegi medréből úgy tűnik van és lenne lehetőség a valódi megoldás felé mutató univerzális szociális biztonság irányába továbblépni, ehhez minden eszköz és lehetőség adott, mindössze a cselekvő politikai beszéd hiányzik, mely összekapcsolja a hajléktalan-ellátást a lakás-, és a foglalkoztatás szektoraival. A politika beszédének itt nem is kellene mást tennie, mint eleget a saját maga által alkotott jogszabályi kötelezettségének és használni a meglévő, kihasználatlan lehetőségeit. E hiányzó beszéd alapjainak megteremtése valóban *az emberi méltóság forradalma* lehetne, melyben a hajléktalan-ellátás szektorában dolgozó szociális munka elsődleges *szószóló, érdekérvényesítő* szerepe és felelőssége ma már meg nem kérdőjelezhető, ahogy a partnerség és az érdekvédelem elve sem.

³⁰ A Fogadj Örökbe mozgalom alapvetően a társadalmi szolidaritás elősegítéséről szól, civil kezdeményezés, ahol a különböző nehéz, vagy hátrányos helyzetű csoportok egyes tagjai számára önkéntes alapon, egy segítő szervezeten keresztül havi rendszerességgel pénzadomány folyósítható, így az egyes ember egyéni szükségletei, esélyei, lehetőségei javítását célozza. Ilyen lehet pl. egy-egy hajléktalan ember albérleti költségeihez való havi hozzájárulás.

V.5. Partnerség, érdekvédelem

A jelenben valószínű, hogy a hajléktalan emberek szempontjait belátó és azokat figyelembe vevő politikai beszédre akkor számíthatunk, ha azt újra és újra kezdeményezzük, valamint magunk mellé partnereket állítunk. A hajléktalan-ellátással foglalkozó szociális munka egyik lényeges jelenkori küldetése, hogy a kriminalizációtól és szegregációtól megvédje ügyfeleit és ezzel ellenkező előjelű lehetőség-kibontakoztató cselekvésbe kezdjen. Erőforrásaink származhatnak a tények ismeretéből, tudásunk megosztásából, partnerségek, együttműködések kialakításából, civil és önkéntes kezdeményezések támogatásából, több lábon álló szakmai és közösségi szerepvállalásokból, társulásokból, hálózatokból annak érdekében, hogy mind többen és mind hangosabban tudjunk megszólalni a hajléktalan emberek érdekében, esetünkben a parlagon lévő üres lakásállomány mozgósításában. Itt minden egyes kimondott szó segíthet. Társadalmi valóságunk cselekvő építésében az állam felelőssége egyértelmű, de ugyanakkor mindnyájan felelősek vagyunk azért, hogy a politika beszéde számunkra és közösségünk legelesettebb tagjai számára mit irányoz elő és milyen életlehetőségeket biztosít.

V.6. A humán ökológiai rendszer megteremtése

Végül kanyarodjunk vissza a második fejezet végén tárgyalt Welch-féle humán ökológiai rendszer általános alapvetéséhez, a szociális munka napjainkban használt *beavatkozási szintjeihez*, hogy azokat a hajléktalan emberek *méltóságával, értékorientációjával* összekapcsolhassuk és így egy új minőségre, a hajléktalan emberekkel végzett szociális munka további alapvetéseire és e disszertáció végére lassan pontot tudjuk tenni.

1. Fizikai szükségletek

Közterületi létforma esetén:

- A közterületi létforma az emberi méltóságon aluli, abszurd és teljességgel elfogadhatatlan élethelyzet.
- Nem a közterületi ellátás, hanem az intézményes lehetőségekbe történő zökkenőmentes eljutás a cél.
- Addig is fő alapelv az alapvető emberi szükségletek (élelem, fürdés, ruhacsere stb.) kielégítése, az élet védelme és a hajléktalanságból adódó egyéni és társadalmi károsodások csökkentése, a speciális kezelési igény és a személyre szabott, egyéni bánásmód kialakítása.

- A közterületen élő emberek körében tudományos kutatások végzése, speciális kezelési igényű csoportok alkotása, szükségleteik felmérése.
- Multidiszciplináris team-munka orvosokkal, ápolókkal, mentősökkel, rendőrséggel, a hajléktalan-ellátás és az egyéb kapcsolódó segítő szolgáltatásokban dolgozókkal stb.

Intézményes létforma esetén:

- Legfőbb cél nem az intézményes ellátás, hanem a mielőbbi kikerülés, az önálló lakhatás és az önálló életvezetés elősegítése.
- Addig is elsődleges alapelv a megnövekedett autonómia figyelembe vétele mellett, a biztonság feltételeinek megteremtése (saját ágy és saját zárható szekrény, stb.).
- Higiénikus és rovaroktól mentes lakhatás kialakítása.
- Az emberek békeességben tartása (egyéni, csoportos, közösségi munka).
- Az ártalomcsökkentő intézményi beavatkozások mind mennyiségileg, mind minőségileg fejlesztésre szorulnak, ahol lényeges továbbra is a személyre szabott, egyéni bánásmód, a speciális kezelési igény bevezetése.
- A csak nappalra, vagy a csak éjszakára nyitva álló intézmények nem szolgálják a biztonságot, azok 24 órában történő megnyitása, a meglévő emberi igényekhez jobban igazodó "egy fedél alatti", differenciált, multifunkcionális, komplex és integrált intézmények létrehozása.
- Az ittas, vagy bódult állapot toleranciája (józanodó szoba, és/vagy speciális alacsony küszöbű intézmények létrehozása).
- A bentlakásos intézményekben élő emberek körében tudományos kutatások végzése, speciális kezelési igényű csoportok kialakítása, speciális szükségletek felmérése, integrált, egymásra épülő komplex intézményhálózat kialakításának elősegítése.

2. Intrapersonális szükségletek

- Multidiszciplináris team-munka pszichológusokkal, pszichiáterekkel stb.
- Minden egyes hajléktalan élethelyzetbe került személy egyéni esetkezelésének, szociális ügyintézésének biztosítása.
- Egyéni, csoportos és közösségi szociális munka általános bevezetése.

3. Interperszonális szükségletek

- Multidiszciplináris team-munka ügyvédekkel, jogászokkal, lelkészekkel, pszichológusokkal stb.
- Az ember és közvetlen környezetében élők közötti mediáció, képviselőjük elősegítése és ellátása.

4. Család és más kiscsoportok

- Multidiszciplináris team-munka csoport- és családterapeutákkal, ügyvédekkel.
- Kapcsolati tőke lehetőség szerinti helyreállítása, a korábbi társas kapcsolatok újrafelvételének elősegítése, a felek között mediáció biztosítása.
- Új társadalmi kapcsolatok kialakításának elősegítése.

5. Helyi közösségek

- Multidiszciplináris team-munka tanárokkal, munkáltatókkal, helyi önkormányzati képviselőkkel, helyi társadalmi csoportokkal, civil szervezetekkel, magánemberekkel stb.
- Meglévő helyi közösségi potenciális erőforrások feltérképezése, azok igénybevételének elősegítése.
- A szolgáltatások megnyitása a magán, a civil és egyéb társadalmi csoportok önkéntes kezdeményezései, adományozó szándéka, vagy bármilyen egyéb segítő szerepvállalásai előtt. Fő cél az intézmények nyitottabbá tétele a közösség tagjai felé és a vegyes forrásokat igénybe vevő, több lábon álló szolgáltatások létrehozása.

6. Kultúra

- Multidiszciplináris team-munka szociológusokkal, szociálpolitikusokkal, városrehabilitációs szakemberekkel, egyházi vezetőkkel, rendészeti szakemberekkel, közterület-fenntartókkal, polgárőrséggel, érdekvédelmi szervezetekkel, média képviselőivel stb. A közterületen élő hajléktalan emberek szegregációja és kriminalizációja ellen egyéni, szakmai és közösségi fellépések szorgalmazása, partnerség és érdekvédelem.
- A közösség tagjainak érzékenyítése, a közösség empátiájának fejlesztése.
- A médiában dolgozók felelősségének erősítése, érzékenyítés, képzés, az Újságírói Etikai Kódex közös felülvizsgálata.

7. A nemzet, az állam, a társadalom

- Multidiszciplináris team-munka szociálpolitikusokkal, közgazdászokkal, szociológusokkal, politikusokkal, a szociális szakma egyéb színtereinek vezetőivel, minisztériumokkal, nemzeti és nemzetközi szakmai, érdekvédelmi csoportokkal, és nem utolsósorban a lakhatás-foglalkoztatás-egészségügy szektorainak képviselőivel.
- Az emberi méltóság és ehhez kapcsolódóan a lakhatási jog alapvetéseinek kidolgozása.
 - *Szószóló, érdekérvényesítő* szerep mind fokozottabb ellátása.
 - Szektorközi integráció elősegítése, a hajléktalan-ellátás összekapcsolásának képviselete a lakhatás, a foglalkoztatás, és az egészségügyi szektorokkal.
 - Vonatkozó jogszabály által előírt kötelezettségek, így a területi illetékesség, a helyi szintű prevenció, ellátás és rehabilitáció képviselete.
- Az univerzális, vagyis minden egyes hajléktalan élethelyzetben lévő ember számára belátható és elérhető kiléptető rendszer létrehozásának képviselete (üres lakások-lakhatási támogatás-foglalkoztatás).

A szociális munka mozgásterére – ahogy az első fejezetben is láthattuk –, az ember és az őt körülvevő szociális környezet rendszerszinten történő kölcsönhatásában bontakozik ki. Kiváló szerzőpárosunk Pincus és Minahan az általános szociális munka céljának adott definíciója a hajléktalan-ellátás speciális területeire egyaránt vonatkozik, vagyis: *fokozni, növelni kell az ember probléma megoldó és küzdő képességét, össze kell kötni őt azokkal a rendszerekkel, amelyek ellátják őt erőforrásokkal, szolgáltatásokkal és lehetőségekkel, elő kell mozdítani a forrásrendszerek hatékony és emberséges működését.*

Ezzel el is jutottunk a disszertáció végső gondolatmenetéhez, mely szerint mozgásterünk korlátain változtatni csak akkor tudunk, ha folyamatosan feszegetjük azokat. Így nincs más hátra mint a szociális munka művészetének érzékenységét és kreativitását újra előhívjuk, értékeinket célkijelölő módon újra tudatosítsuk, kapuinkon belül és a külső szakmai társulásokkal együtt építkezzünk, fejlesszük magunkban a szakmai kiválóságot és mindazon csatornán, mely rendelkezésünkre áll erőnkhez, lehetőségeinkhez mérten, meg nem szűnő hangon bátran mondjuk és képviseljük, hogy a jelen politika beszédének valóságteremtése:

- a közterületen és a hajléktalan szállásokon élő ember szempontjából elfogadhatatlan, méltóságon aluli, stigmatizáló és az egyéni károsodásokat növelő,
- a bűnüldözés szempontjából teljességgel erőpazarló,

- gazdasági szempontból roppant költséges,
- társadalmi szempontból a károsodásokat fokozó, integrációt csökkentő és közpénzeket pocskoló,
- kulturális szempontból életidegen,
- a közvélemény kutatás alapján többségében nem támogatott,
- a nemzetközi és hazai politikai, érdekvédelmi és szakmai szervezetek által elítélt,
- a szociális munka szempontjából korlátozó,
- a legfőbb érték méltóságát figyelembe nem vevő, fejlődését, növekedését akadályozó.

No Pasaran!

A magam részéről e helyen még annyit tehetek, hogy az elmúlt 20 évben végzett tevékenységem értékei, tudása és gyakorlata által megerősödve újra fogadom:

“Én, Miletics Marcell a szociális munkás hivatásomhoz mindenkor méltó magatartást tanúsítok. Szakmai tudásomat az emberi nélkülözés és szenvedés megelőzésére, enyhítésére és a kiszolgáltatottak képviselőjére fordítom. Arra törekszem, hogy a hatalmon lévők és az egész társadalom figyelmét felhívjam a társadalmi igazságtalanságokra. Munkám során a Szociális Munka Etika Kódexében foglaltakhoz tartom magam”.³¹

V. Összefoglalás

Szakirodalmi áttekintésünkben választott szerzőink alapján a szociális munka elmúlt 100 évében született alapirodalmainak történeti feldolgozása úgy véljük kellő rálátást biztosított a segítő szakma és ezen belül az egyéni esetkezelés (*megismerés, kezelés, kapcsolat minősége, team-munka*) fogalomalkotásaira, az esszenciális elemeiben (*érték- tudás-gyakorlat*) bekövetkezett változásokra, az alapvető ágensek szerepeinek metamorfózisára, egyszersmind a szakma professzionalizációjára, ahol a szerzők egymás munkájáról alkotott kritikai szemléletmódja, valamint egymás téziseinek továbbgondolása követhetővé vált.

A szakirodalmi áttekintés kontextusának és tartalmi részeinek ábrázolásából arra a már ismert következtetésre jutottunk, hogy a szociális munka az ember és környezete valóságának objektív megismerésére törekszik, állandóan változó szakmaként, folyamatosan reflektál arra az egyéni

³¹ A szociális munkások esküjének szövege

és társadalmi valóságra, melyben éppen formálódik, alkalmazza a releváns társtudományok téziseit, majd saját értékei, tudásbázisa, és gyakorlata alapján szintetizál és újakat alkot.

Szakirodalmi áttekintésünkből az is látható, hogy a szociális munka és ezen belül az egyéni esetkezelés tudásbázisát jellemzően a szociológia és a pszichológia formálja, de szerepet játszanak mindazon tudományterületek, melyekkel együtt a szociális munka sajátos hozzáadott értéket képvisel az ember és környezetének megismerésében.

Azt tapasztaltuk, hogy az elmúlt 100 év során a szociális munka a társtudományok egyfajta alárendelt, segéd szerepéből kilépett és egyenrangú és egyenértékű önálló professzióvá érett, tudásbázisának fejlődési íve jól láthatóvá vált: a korai morálisan ítélkező és szelektív, így kezdeti céltévesztő lépéseket követően a szociális munka és az egyéni esetkezelés rendszerszemléletű és kliensközpontú építő vállalkozás lett az egyéni és a társadalmi lehetőség-kibontakoztatás érdekében.

Mindeközben a szakma fejlődési íve is jól nyomon követhetővé vált: kezdetben a szociális munka fragmentált módszertana (egyéni, csoportos, közösségi szociális munka) egységes és általános módszertanná szerveződött és ezen belül indult útnak a specializáció új szintjei és színterei felé.

A tudásbázis fejlődési íve a szociális munka gyakorlatát is magával ragadta, az ember megismerésében szerepet játszó külső forrásoktól a szakma egyre inkább az ember belső forrásai és valós motivációi felé fordult, melyben a múlt, a jelen és a jövő egyaránt lényeges szerepet játszik. Szerzőink diskurzusából világossá vált továbbá, hogy a szociális munka művészetét az értékek foglalják keretbe, majd hatják át és vezérik az alkotáshoz szükséges *tudást* és az ezekből fakadó *gyakorlatot*. Itt megjelenítettük a szerzőink által helyesnek, vagy inkább kerülendőnek gondolt gyakorlati fogásokat, melyek végső soron a művészeti oldal le nem írható, meg nem tanítható szenzitív minőségét és jelentőségét erősítették.

A sorok között felismertünk egy, a szerzőink által meg nem fogalmazott, de véleményünk szerint igen lényeges új esszenciális elemet, a szociális munkás kreatív személyiségét, melynek ily módon történő ábrázolása rendszerszintű többletjelentést ad az elemek együttesének, valós és metaforikus értelemben is a segítségnyújtás művészetét kelti életre, ahol az esszenciális elemek a szociális munkás egyéni stílusában szabadulnak fel, sajátos *előadásban* önmaga erősségei jelentik a legfőbb eszközöket.

Az elmúlt 100 évben a szociális munkát meghatározó értékek változása is követhetővé vált. A kezdeti szelektív *filantróp jótékonyág* szűkös értékfogalmából kiindulva az *egyszeri és megismételhetetlen ember tisztelete, méltósága, egyetemleges érdemessége*, mint *legfőbb, univerzális érték* jelent meg, mely a *szabadság, az egyenlőség, és a szolidaritás demokratikus értékeivel*, valamint a *szociológiai, pszichológiai és szociális értékekkel, a növekedés, fejlődés és*

lehetőség-kibontakoztatás princípiumaival együtt alkotják meg a szociális munka jelenben rögzített önálló és karakteres értékalapköveit a Nil Nocere alapelv szerint.

Mindezek alapján szerzőink téziseinek újraformálásával, továbbgondolásával egy új definíciót fogalmaztunk meg: *a szociális munka a segítségnyújtás tudományos művészete, érték-, tudás-, gyakorlat-, és kreatív személyiség alapú humanisztikus professzió, melynek középpontjában az egyéni és a társadalmi lehetőségek kibontakoztatása, valamint az emberi méltóság védelme áll.*

Az emberi méltóság fókuszba állítása alapot adott arra is, hogy a kliens és a szociális munkás szerepeinek változását nyomon tudjuk követni. Szerepváltozásaik ívéből felfogható, hogy a szelektív szegénygondozás idejében a hatalom beszéde, és a közgondolkodás nézőpontjából az értelmetlen kliens morálisan elítélendő bűnözőként jelent meg, a korai szociális munkás pedig diagnózisával e nézőpont kiszolgálójaként. Később kapcsolatukat a szülő-gyerek, majd az orvos-beteg szerepei határozták meg, végül a jóléti törekvések hozták magukkal a felnőtt szerep megjelenését mind a szociális munkás, mind a kliens számára, mely a jelenkorban rendszer- és klienscentrikus partnerséghez vezetett, ahol már a kliens és a szociális munkás is egyenrangú, egyenértékű ember, pont ugyan olyan, mint bárki más. A morálisan minősített kliens tehát jogokkal rendelkező, szolgáltatást igénybe vevő, autonóm személy lett, létezésének rangját adó emberi méltósága és annak védelme a szociális munka központi megfontolásává vált, így a szociális diagnózis alapján ítélkező korai szociális munkás végül lehetőség-kibontakoztató, multidiszciplináris teamben dolgozó professzionális segítőtővé érett.

Szerzőink diskurzusának lezárásakor az emberi méltóság védelmét állítottuk centrális pozícióba, a szociális munkát pedig, mint az egyéni és társadalmi rendszereket szintetizáló, egyes forrásokból táplálkozó, hittel és szolgálattal végzett hivatásként írtuk le. Más fogalmakkal a szociális munkát úgy is meghatároztuk, mint interdiszciplináris cselekvő művészetet, mely az egyéni és társadalmi fejlődés, növekedés többletjelentését hordozza az élet valamennyi szintjén és színterén, ahol a team-munkát, mint a szakma történetiségéből és jellegéből adódó hozzáadott többletértékként is felfoghatunk.

A második fejezetet a Welch-féle általános beavatkozási szintekkel zártuk és tértünk át következő fejezetünkre, a szociális munka és az emberi méltóság védelmének egyik speciális színterére: a hajléktalanságra.

Téziseinket a valóság objektív vizsgálatával kezdtük annak érdekében, hogy láthatóvá, mérhetővé és elemezhetővé váljon a hajléktalan élethelyzetben lévők szociodemográfiai jellemzői és szükségletei. Felmérésünk adataiból, néhány már ismert tény után azt tapasztaltuk, hogy a megkérdezettek körében igen magas azok aránya (25%), akik pszichiátriai kezelés alatt álltak, vagy állnak, valamint az utcán, közterületen élők körében többen vannak azok (55%), akik

életükben csak egyszer, vagy egyszer sem laktak hajléktalan szállón. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy a közterületen élő válaszadóink többségének a meglévő szállásokkal vélt, vagy valós okokból, de egyértelműen rossz tapasztalatai vannak és úgy tűnik, hogy azok számukra nem biztosítanak megfelelő alternatívát azon túl, hogy be sem férnének mindannyian. Válaszaikból kiderült, hogy a szálláshelyek az ott lévő emberek miatt többségüknek nem nyújtanak biztonságot, lopásról és agresszióról beszélnek, illetve a szálláshelyeket nem tartják higiénikusnak, véleményük szerint koszosak, büdösek és teli vannak rovarokkal, amik csípi őket. Válaszadóink mintegy 20 százaléka pedig még ha akarna, akkor sem tudna bemenni, mert a legtöbb helyről ki van tiltva. A kapott válaszokból az is kiderül, hogy a megkérdezettek jelentős része, több mint 40 százalékuk azért nem megy be a szállásokra, mert ott az alkohol, vagy egyéb más drogok fogyasztása nem tolerált. A kapott válaszokból az is kitűnik, hogy a közterületen élő emberek lakhatáson túli emberi szükségleteikben (étkezés, fürdés, ruhapótlás) alapvető hiányokkal küszködnek, 70 százalékuk rendszeresen éhes, illetve az is látszik, hogy az átmeneti szállásokon élők jelentős többségének (58%) leginkább albérleti támogatásra lenne szüksége, ebből arra következtettünk, hogy önálló lakhatásukat ily módon meg tudnák oldani. Ha mindez valóban így van, akkor akkor saját szakmánk oldaláról igen sok kérdés merül fel és igen sok megoldandó feladat vár rendezésre. Ezek tárgyalása helyett Bartlett el nem feledett gondolatával folytattuk, miszerint *“a szociális munkának a legidősebb társadalmi bajokra kell választ adnia”* (im:14), mely esetünkben a hajléktalanság problémája. Válaszadóink hangjaiban ott vannak szükségleteik és igen leegyszerűsítve, de az elvi megoldás is: akik dolgoznak, jövedelemmel rendelkeznek, azoknak az albérleti támogatás jelenti a legnagyobb szükségletet, akik kint vannak az utcán, azoknak pedig az élelem, a ruha és a fürdési lehetőség, valamint a szociális munkással történő konzultáció és továbblépésként egy biztonságos, békés, konfliktus-, és bogaraktól mentes szállás, ahol az alkohol, vagy egyéb más drog fogyasztása valamilyen módon tolerált.

Ezen a ponton visszatértünk az értékekhez, mert azok felfoghatók úgy is, mint az egyes ember szükségletei, motivációi és céljai, így a hajléktalan ember szükségletei és értékorientációja összeérő jelzések.

Hipotézisünk az volt, hogy a hajléktalan emberek értékorientációja eltér a társadalomban megjelenő “általános” értékorientációtól, és a hajléktalan létformában eltöltött idő egymástól elkülöníthető és mérhető érték kategóriákban nyilvánul meg. Értékvizsgálatunkból azt tapasztaltuk, hogy a hajléktalan létformában eltöltött idő egymástól elkülöníthető, mérhető, és jelzés értékű kategóriákban nyilvánul meg, különbségeik inkább árnyalatnyiak ahhoz képest, amit az “általános” társadalmi értékorientáció és a hajléktalan emberek értékorientációjának

összevetésekor tapasztaltunk. Vizsgálódásunk eredménye az lett, hogy az otthonnal rendelkezők életvilágában a *biztonság* jelenti a legfőbb értéket, a hajléktalan léthelyzetben élő emberek körében azonban az *autonómia*. Jelentős eltolódás, amit a hajléktalan élethelyzethez történő alkalmazkodással és a túlélés motivációjával magyaráztunk. Csepeli György szavaival e *Janus-arcú autonómia* csupán az önkormányzás fanyar szabadságát adhatja. Lényeges elem továbbá, hogy a biztonságra való törekvés igénye folyamatosan jelen van és a hajléktalan létformában eltöltött idővel egyenes arányban növekszik.

Az autonómia tárgyalása során nem hagyhattuk figyelmen kívül annak fogalmi összekapcsolását az emberi méltósággal és így jutottunk arra az egyszerű következtetésre, miszerint teljességgel hiábavaló minden olyan intézkedés, mely nem veszi figyelembe a hajléktalan ember biztonságra való törekvését és nagyfokú autonómiáját, hiszen emberi méltóságából kint az utcán már csak ennyi maradt, ehhez foggal-körömmel ragaszkodik és ezt tiszteletben kell tartanunk.

Az utolsó fejezet fókuszja továbbra is a hajléktalan ember méltósága és a korábban megjelenített hivatás fogalma köré szerveződött, de abban az evolúciós folyamatban, mely a politika retorikája, a jogszabályok, valamint a hajléktalan emberekkel végzett segítő szakma oldaláról felvázolható az első fejezetben megjelenített általánosan túlmutató speciális alapelvek és értékek mentén. Arra kerestük a választ, hogy ki tehet a hajléktalanság problémájáról, hol vannak az egyéni és a strukturális felelősség határai, illetve a szociális munkának mi, vagy mi lehetne specialitása a hajléktalan-ellátás területén? Saját vizsgálódásunk és a kollégák tézisei alapján arra a következtetésre jutottunk, hogy a hajléktalanság kialakulásának oka nem az egyén önhibájában keresendő, hanem ez sokkal inkább a strukturális okokra, a szegénységre és a megfizethető lakások hiányára vezethető vissza, így első körben a szolidaritást nélkülöző politika beszédét tartjuk felelősnek a hajléktalanság mostanra kialakult helyzetéért.

Ezt követően bemutattuk a hajléktalan embereket minősítő politika retorikáját és megfogalmaztuk, hogy a 100 évvel ezelőtti szociáldarwinizmus bűnbakképző szegénypolitikája a jelenben új erőre kapott és a hajléktalan emberek száműzéséhez, bűnbakká, érdemtelené, bűnözővé minősítéséhez vezetett. E stigmatizáló cselekvéstől élesen elhatárolódtunk és áttértünk a jogszabályok tárgyalására, ahol megállapítottuk, hogy az Alkotmány emberi méltóságot exponáló és valamennyi hajléktalan ember számára szállást biztosító törekvését a gyakorlatban semmi sem igazolja. A jogszabályokból számunkra nem derült ki, hogy mit is kell értenünk az ott rögzített hajléktalan ember jogai alatt és elidőztünk egy olyan regnáló törvény tézisei mellett, melynek akár pozitív hozadéka is lehetne a hajléktalan ember méltóságának védelmében, de végrehajtása, betartása mögött nem találtunk semmiféle politikai szándékot, így gyakorlatot sem. Erős politikai szándékot találtunk ugyanakkor a Büntető Törvénykönyv és az

Alkotmány jelenkori módosításainál. Itt az vált láthatóvá, hogy a közterületen élő hajléktalan emberek kriminalizációja bekerült Magyarország legmagasabb szintű jogszabályába, mely lendületet adott a tiltott zónák felállításának és prioritást a hajléktalanság rendészeti kezelésének. Ekkor fogalmaztuk meg, hogy a szelektív, majd a jóléti államok után a jelenben a büntető állam valósága körvonalazódik, majd a kormányzat jelentős börtönépítési törekvéseire bukkantunk. A magunk részéről a közterületen élő hajléktalan emberek rendészeti kezelését embertelen és nonsense procedúrának minősítettük és a közvélekedés büntető retorikával szemben helyezkedő többségi oldalának hangját erősítettük fel, majd kerestük saját szakmánk hangját az érdekképviseletben. Ezt nem nagyon találtuk és arra jutottunk, hogy itt komoly gondok vannak, amit akár egy önálló kutatás keretein belül is célszerű lenne megvizsgálni. Mindeközben láttuk a szociális munkás és a hajléktalan ember szerepmetamorfózisát, ahol kényszerűen azt a következtetést vontuk le, hogy az elmúlt 25 évben óriási visszalépés történt a szociális tudományok eddig elért eredményeiben, a társadalmi szolidaritásban és végső soron az emberségben is.

Így jutottunk el a speciális kezelési igény, a szubszidiaritás, az ártalomcsökkentés, szektorközi integráció és a partnerség alapelveihez, melyek értelmezése által az volt a célunk, hogy a hajléktalan emberek szükségleteinek és értékorientációjának megfelelő fogalmi keretet állítsunk fel egy új, méltóságon alapuló kezelőrendszer alapelveinek felvázolására.

A speciális kezelési igény alapján a hajléktalan embereket sérülékeny, multiproblémákkal küzdő, komplex hiányállapotban lévő társadalmi csoportnak írtuk le, melynek tagja egyénre szabott bánásmódot igényelnek. Következő alapelvünk az ártalomcsökkentés elve volt, mely keretbe foglalja és nevéen nevezi a jelenlegi hajléktalan-ellátás tevékenységének zárt mozgásterületét, és egyúttal a valós, jó megoldás irányába, a hiányzó lakáspolitikai és integráció felé terelheti optikánkat. A szubszidiaritás, mint következő alapelv beemelésével figyelmünk az alulról jövő emberi szükségletekre, értékekre, és nem az intézményes érdekek felé fordult. Itt megerősítettük Perlman *élő organizmus* fogalmát a Bartlett *multifunkcionális intézmények* fogalmával, melyeknek a komplex, az integrált és az *egy fedél alatti* kifejezésekkel adtuk többletjelentést. Majd áttértünk a szektorközi integráció elvére, mert e nélkül a hajléktalanság végső, jó megoldása nem lehetséges. Itt összevetettük a meglévő üres lakásállományt a hajléktalan emberek becsült létszámával és bőséges önálló lakásmegoldást találtunk az országban lévő valamennyi hajléktalan létformában élő ember számára. Így jutottunk arra a következtetésre, hogy a meglévő üres lakásállomány (lakásszektor) összekapcsolása a hajléktalan-ellátás és a foglalkoztatás szektorával az univerzális kiléptető rendszer, vagyis a teljes társadalmi integráció lehetőségét hordozzák magukban. Itt megállapítottuk azt is, hogy a

hajléktalan emberek teljes társadalmi integrációjához nem kellene mást tennünk, mint a meglévő és kihasználatlan lehetőségeinket kibontakoztatnunk. De addig is, míg ez nem teljesül, szükség van egy következő alapelve, a partnerség elvére, mely alapvetően a szószóló és érdekérvényesítő szerep megerősítése. Itt elsősorban a közösségi szerepvállalások, hálózatok, társulások, több lábon álló szakmai szerepvállalások és azok együttműködéseire helyeztük a hangsúlyt, a mind jobb közösségi/társadalmi felelősségvállalás elősegítése, a közös érdekképviselet és a szolidáris cselekvő beszéd kialakítása érdekében. Ekkor fogalmaztuk meg egyik központi kérdésünket, hogy vajon ki a felelős azért, hogy szegénypolitikát, társadalompolitikát, vagy büntető államot építünk? Arra jutottunk, hogy társadalmi valóságunk építésében az állam felelőssége nem megkérdőjelezhető, de ugyanakkor mindnyájan felelősek vagyunk.

A hajléktalan-ellátás speciális alapelveinek további tárgyalásában visszatértünk a korábban már leírt Welch-féle általános humán ökológiai modell beavatkozási szintjeihez, és azokat feltöltöttük olyan elvekkel és célokkal, melyek a hajléktalan emberek szükségleteit szolgálják az *autonómia* és a *biztonság* figyelembe vétele mellett.

Téziseinket és e disszertációt az emberi méltóság szolgálatában tett eskünkkel zártuk, mely másképp fogalmazva a *tégy úgy, ahogy szeretnéd, hogy hasonló helyzetben veled tegyenek* bibliai alapvetésben összpontosul. Mindebből talán az is következtethető, hogy az egyéni és közösségi erőink, valamint az egyéni és közösségi lehetőségeink összekapcsolása Szenczy Sándor *egy ügyű* fogalmával többleteredményt és nyertes pozíciók sorozatát adhatják.

És végezetül:

A magam számára az elmúlt 100 év jellemző szakirodalmának megismerése láthatóvá tette, hogy a korai megjelenésű misszióból professzió lett, majd professzionális hivatás. E hivatás esszenciális elemei közül számomra a *tudásbázis* képviseli a szakma egyik pólust, míg *az értékek, a gyakorlat és a kreatív személyiség* a másikat, a művészeti jellemzőket. A szociális munka ebben a megközelítésben úgy is leírható, mint az emberi méltóság védelme érdekében létrejött tudományos alapú hivatás.

A vizsgált szakirodalom arra is rávilágított, hogy Virginia Robinson képviseltében a funkcionális iskola és Rogers által felkínált fókusz általánosan alkalmazható fogalmi keretet biztosít a hajléktalanság méltóságon alapuló kezelése felé.

Az emberi méltóság tárgyalásakor jól láthatóvá vált számomra, hogy a szociális problémák rendszeti megoldása nem a probléma, hanem a problémát hordozó egyes ember ellen irányul, így a jogrenden alapuló polgári demokrácia szükségszerű végét jelenti. A büntető állam büntető

beszéde számomra annak a bizonyítéka, hogy e beszédnek már nem érték az ember. Közönyének mérőszáma, hogy az egyik oldalon 250-300.000 kihasználatlanul álló üres lakás, a másik oldalon pedig 25-30.000 hajléktalan ember áll. A hiányzó lakáspolitikai és a foglalkoztatás szektorának összekapcsolása azonban igen sok szerencsétlenül járt embernek a vágyott autonómiát és a szociális biztonsághoz való jogot formálhatná.

Egen pozitív szemlélete után már csak azt kellene szem előtt tartanunk, hogy mindez hogyan működhet és nem azt, hogy mitől nem fog működni.

A megoldás számomra kézenfekvő: büntető és kirekesztő beszéd helyett szolidáris közbeszédre van szükség. András példája is azt igazolja számomra, hogy akarna ő változtatni, ha lenne rá lehetősége, de nincs. Ezért oly lényeges a *szószóló, érdekképviseelő* szerepünk mind jobb ellátása, hogy lehetőségeket tudjunk biztosítani embereink számára az ő értékeik/szükségleteik mentén, ahol a valamennyi és az egyes ember is ugyanúgy fontos.

Téziseimből következik, hogy a hajléktalanság és az emberi méltóság fogalma a jelenben sehogy sem illik össze, a lakhatás-foglalkoztatás-hajléktalan-ellátás szektorainak összekapcsolása azonban a problémát előnnyé változtatná, a társadalmi szolidaritás vegyes erőforrásai pedig az emberi méltóság lehetőségének mind jobb kibontakoztatását eredményezhetné.

Értékteremtő hivatásunkban a legfőbb értéket, az embert szolgáljuk és méltóságát védjük. A politikai, a társadalmi és az egyéni szolidaritás beszéde által pedig erőink és lehetőségeink megsokszorozódhatnak, így a rászoruló ember számára a jövő reményteljessé válhat.

Irodalomjegyzék

- Andorka Rudolf - Buda Béla - Cseh-Szombathy László 1974 *A deviáns viselkedés szociológiája*. Gondolat Kiadó, Budapest.
- Bartlett, Herriett M. 1970 *The common base of social work practice*. NASW, New York.
- Bényei Zoltán - Gurály Zoltán - Győri Péter - Mezei György 2000 Tíz év után. *Esély*, 12. 1:62-95.
- Berger, Peter - Luckmann, Thomas. 1998 *A valóság társadalmi felépítése*. Tomka Milós ford. József Károly Kiadó, Budapest.
- Biblia 2011. Károlyi Gáspár ford. Veritas Kiadó, Budapest.
- Breitner Péter 1999 A hajléktalanná válás lépcsőfokai. *Esély*, 11. 1:84-108.
- Compton, Beulah R. - Galaway, Burt 1989 *Social Work Processes* (4th ed.). CA Wadsworth, Belmont.
- Csepeli György - Prazsák Gergő 2011 Az el nem múló feudalizmus. *Társadalomkutatás*, 29. 1:63-79.
- Csepeli György 1981 *A kísérleti társadalomlélektan főárama*. Gondolat Kiadó, Budapest.
- Csepeli György 1997 *Szociálpszichológia*. Osiris Kiadó, Budapest.
- Egen, Gerard 2011 *A képzett segítő, a segítés problémamegoldó és lehetőség-kibontakoztató megközelítése*. 8. kiadás. Perczel Mónika ford. Eötvös Kiadó, Budapest.
- Farkas Péter 2014 A szubszidiaritás elve és gyakorlati alkalmazásának néhány területe. *Kapocs*, 13. 4:64-71.
- Ferge Zsuzsa 2000 A társadalom pereme és az emberi méltóság. *Esély*, 12. 1:42-48.
- Ferge Zsuzsa 2001 *Fejezetek a magyar szegénypolitika történetéből*. Kávé kiadó, Budapest.
- Ferge Zsuzsa 2014 A büntető államtól a jóléti államon át a bosszúálló államig. In Borbíró Andrea - Inzelt Éva - Kerezi Klára - Lévy Miklós - Podoletz Léna szerk. *A büntető hatalom korlátainak megtartása: a büntetés, mint végső eszköz*. ELTE kiadó, Budapest. 117-137.
- Foucault, M. 2004 *A bolondság története*. Sujtő László ford. Atlantisz, Budapest.
- Győri Péter - Vida Judith 2013 *Változó és változatlan arcú hajléktalanság*. Menhely Alapítvány, BMSZKI, Budapest.
- Győri Péter 1998 A Hajléktalanok Menhelye Egylet. *Esély*, 10. 5:21-43.
- Győri Péter 2014 Hajléktalan léthelyzetben lévő emberek a munkaerőpiacon. In: Fehér Boróka - Tatár Babett - Vida Judith szerk. *Képzés - lakhatás - foglalkoztatás. Integrációs programok hajléktalan élethelyzetben lévő emberek számára*. BMSZKI, Menhely Alapítvány, Budapest.
- Győri Péter 2014 Hajléktalanügyi Országjelentés 2013. Vágtatlan változat
- Gyuris Tamás - Horváth Olga - Oross Jolán 2004 *Hajléktalan-ellátás, segédanyag a szociális szakvizsgálóhoz*. NCSSZI, Budapest.
- Hamilton, Gordon 1940 *Theory and Practice of Social Case Work*. Columbia University Press, New York.
- Harday Ildikó 2004 *Az elfogadás művészete*. Akadémiai Kiadó, Budapest.

- Hegyesi Gábor - Talyigás Katalin 1996 A szociális munka elmélete és gyakorlata I. kötet. In Woods, R. *A szociális munkások tevékenységeinek egy lehetséges rendszerezése*. Semmelweis kiadó, Budapest. 32-46.
- Hegyesi Gábor 1994 Az „általános szociális munka” modelljei: a magyar képzés születése és elméleti forrásai. Kandidátusi értekezés, Budapest.
- Hegyesi Gábor 1995 Az „általános szociális munka” modelljei: a magyar képzés születése és elméleti forrásai. Kandidátusi értekezés, MTA. In: “Az elmélet és gyakorlat integrációjának kérdései, különös tekintettel a leendő magyar szociálismunkás-képzésre.” Mester-dolgozat (részletek), Monash Egyetem, Melbourne, 1987, és ‘A szociális munka elméleti forrásai’. Kandidátusi értekezés, MTA, 1995. Szociális Innovációs Füzetek -2. Szociális Innováció Alapítvány, Budapest, 2009.
- Kant, Immanuel 2004. *A tiszta ész kritikája*. Kis János ford. Atlantisz, Budapest.
- Komáromi Éva 1996 *A hajléktalanság mentálhigiéniéje*. Periferia Seria 6
- Kozma Judit szerk. 2002 Kézikönyv szociális munkásoknak. In Hegyesi Gábor, Kozma Judit *Szociális munka - áttekintés*. Szociális Szakmai Szövetség.
- Misetics Bálint 2009 Nincsen számokendalldra hely: a hajléktalan emberek kirekesztéséről. *Cafe Babel*, 18. 59:83-90.
- Misetics Bálint 2010 Otthontalan, csupa csőz világ, hajléktalanság és kriminalizáció Magyarországon. *Replika* 71:29-44.
- Müller, Wolfgang C. 1999 *Hogyan vált a segítségnyújtás hivatássá?* ELTE Szociális Munka és Szociálpolitikai Tanszék, Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest.
- Perlman, Hellen H. 1957 *Social Casework, A Problem-solving Process*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Pik Katalin 1993 Szociális munka a hajléktalan ellátásban. Egy nem kirívóan ritka eset. *Esély*, 5. 4:118-124.
- Pik Katalin 1995 Kik a hajléktalanok és mit tehetünk értük? *Esély*, 7. 5:60-80.
- Pincus, Allen - Minahan, Anne 1973 *Social work practice, Model and Method*. F.E.Peacock, Itasca, Illinois.
- Prazsák Gergő 2015 Marginális csoportok értékrendszerei – Kutatási beszámoló. *Kultúra és közösség*, 4. 1: 117-133
- Richmond, Mary 1917 *Social Diagnosis*. Russell Sage Foundation, New York.
- Robinson, Virginia 1930 *Changing Psychology in Social Casework*. Chapel Hill University of North Carolina Press.
- Sanders, Irwin, T. 1964 Professional Roles in Planned Change. In Robert Morris ed., *Centrally Planned Change: Prospects and Concepts*. National Association of Social Workers, New York.
- Slavson, Samuel, R. 1946 *Recreation and the Total Personality*. Association Press, New York.
- Solt Ottilia 1998 *Méltóságot mindenkinek*. Beszélő, Budapest.
- Studs, Terkel 1972 *Chicago. Keresztmetszet*. Európa Könyvkiadó, Budapest.
- Szabó Lajos 1999 *A szociális esetmunka kialakulása és elméleti hátterei*. Vol. 20. Szociális Munka Alapítvány, Budapest.
- Szabó Márton 2006 *Politikai idegen*. L Harmattan Kiadó, Budapest.
- Török Péter - Korazim-Kőrösy, Y. 2011 Kutatás közben, Interdiszciplinaritás a magyar szociális munkások képzésében. *Educatio*, 20. 1:101-109.

- Udvarhelyi Éva Tessa 2014 *Az igazság az utcán hever*. Napvilág Kiadó, Budapest.
- Váriné Szilágyi Ibolya 1987 *Az ember, a világ és az értékek világa*. Gondolat Kiadó, Budapest.
- Weber, Max 1998 A társadalomtudományos és társadalompolitikai megismerés "objektivitása".
In: *Tanulmányok*. In Osiris Kiadó, Budapest.
- Welch, G. 1987 An integrative approach to social work practice. In B. W. McKendrick (ed.)
Intruduction to Social Work in South Africa. Owen Burgess, Pinetown.
- White, Ralph - Lippitt, Ronald 1969 A vezető viselkedése és a tagság reakciója háromféle
„társadalmi klímában”. In Pataki Ferenc szerk. *Csoportlélektan*. Gondolat, Budapest.
- Woods, Ronald 1996 A szociális munkások tevékenységeinek egy lehetséges rendszerezése. In:
Hegyesi Gábor, Talyigás Katalin szerk. *A szociális munka elmélete és gyakorlata I. kötet*.
Simmelweis Kiadó, Budapest.

Internetes hivatkozások

- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet. http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0000001.SCM
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról. http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99300003.TV
- 2011 évi CLXXXIX. Törvény. http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100189.TV
2012. évi II. Törvény, 186§ (hatályon kívül). http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1200002.TV
- A TASZ jelenti: Újabb helyi harcok a hajléktalanok ellen. 2013.02.05. http://ataszjelenti.blog.hu/2013/02/05/ujabb_helyi_harcok_a_hajlektalanok_ellen
- Alkotmánybíróság közleménye a közterület életvitelszerű lakhatásra való használatát szankcionáló szabálysértési tényállás megsemmisítéséről. 2012.11.13.: <http://www.mkab.hu/sajto/kozlemenyek/kozlemeny-a-kozterulet-eletvitelszeru-lakhatasra-valo-hasznalatat-szankcionalo-szabalysertesi-tenyallas-megsemmisiteserol?print=1>
- Bognár Szabolcs - utolsó interjú: a rádióriport 1994. januárjában a „Szellem történetek” sorozatában hangzott el. http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/eletr_bsz.html
- Compton, Beluah életrajzi forrása: 2002, Regents of the University of Minnesota, Twin Cities, and the University Libraries. <http://special.lib.umn.edu/findaid/xml/sw0266.xml>
- Diszpécserportál, 2015.04.15. Szabó Andrea: "AZ ALSÓ TÍZEZER" - Gyorsjelentés a 2015. februári hajléktalan adatfelvételtől. <http://www.diszpecserportal.hu/hirek/belfoeld/2488-qaz-also-tizezerq-gyorsjelentés-a-2015-februari-hajlektalan-adatfelvetelr.html>
- Galaway, Burt életrajzi forrása: <http://galawayfoundation.org/about.php>
- Magyarország Alaptörvénye.
<http://www.mkab.hu/jog/alaptorveny>
http://www.keh.hu/magyarorszag_alaptorvenye/1515-Magyarorszag_Alaptorvenye&pnr=6
- Győri Péter 2014 Hajléktalanügyi országjelentés 2013. http://foglakprojekt2.hu/dokumentumok/orszagjelentés_2013.pdf
- Halmos Máté 2014: Tizenhat üres lakásra jut egy hajléktalan. http://index.hu/gazdasag/2014/02/25/sokszor_annyi_ures_lakas_van_mint_hajlektalan/

- Janecskó Kata 2015.05.26. Újrarajzolják Budapest hajléktalantérképét. http://index.hu/belfold/budapest/2015/05/26/hajlektalan_fovaros_rendelet_kozterulet_kriminalizalas/
- Dr. Kéri Ádám: Jogi Fórum, 2014.11.27. Döntött a Kúria, csupán meghatározott közterületekről tilthatóak ki a hajléktalanok. <http://www.jogiforum.hu/hirek/32895>
- Minahan, Anne L. életrajzi forrása: University of Wisconsin Faculty Document 1908, 2006 Memorial resolution: [http://www.secfac.wisc.edu/senate/2006/0501/1908\(mem_res\).pdf](http://www.secfac.wisc.edu/senate/2006/0501/1908(mem_res).pdf)
- Origo. 2015.08.29. Kilenc új börtönt épít a kormány. <http://www.origo.hu/itthon/20150829-borton-kontrat-karoly.html>
- Pincus, Allen életrajzi forrása: <https://socwork.wisc.edu/allen-pincus>
- Political Capital 2014: Hajléktalankérdés a politikában, http://www.politicalcapital.hu/wp-content/uploads/PC_FES_HajlektalankerdesPolitikaban_Tanulmany.pdf

Letöltések dátuma egységesen: 2015 november

Függelék I. A Szociális Munka Etikai Kódexe

Előszó:

1. A Szociális Munka Etikai Kódexe (továbbiakban: Etikai Kódex) a szociális munka gyakorlatát meghatározó szakmai etikai normákat tartalmazza.
2. Az Etikai Kódex az ENSZ Emberi Jogok Nyilatkozatára, az Európai Szociális Kartára, az ENSZ a Gyermek Jogairól szóló Egyezményére, az Emberi Jogok Európai Egyezményére, valamint a Szociális Munkások Nemzetközi Szövetségének Szakmai Kódexére támaszkodik.
3. Az Etikai Kódex a szociális munka folyamatában részt vevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését, helyreállítását és kiteljesítését szolgálja. Elősegíti a szakma elkerülhetetlen etikai dilemmáiban való eligazodást és azok feloldását.
4. 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.
5. A szociális munka jogszabályban meghatározott képesítési követelmények alapján elsajátítható szakmai ismeretekre, tapasztalatokra, készségekre és értékekre épül.
6. A szociális munkás felelőssége a kliensekkel, a munkatársakkal, az egyéb szakmák képviselőivel és a társadalmi környezettel való együttműködésre terjed ki.

7. A szociális munkás felelősséget vállal az egyének, csoportok, családok, közösségek (a továbbiakban kliens), valamint a szervezetek, intézmények érdekeinek képviselésében és lehetőség szerinti érvényesítésében.

Alapelvek

8. A szociális munkás tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékét, jogait.

9. A szociális munkás a kliens hátrányos megkülönböztetése nélkül végzi munkáját.

10. A szociális munkás felelőssége, az Etikai Kódexet aláíró és csatlakozó szakmai szervezetek joga és kötelessége, hogy felhívják a döntéshozók, valamint a közvélemény figyelmét mindarra, amiben a nélkülözés és a szenvedés kialakulásáért a döntéshozók, a társadalom vagy egyes intézmények felelősek, illetve amivel akadályozzák ezek enyhítését.

10/A. A szociális munkás tevékenységével, szakmai állásfoglalásaival segíti elő a társadalmi változásokat.

11. A szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését. Bizonyos esetekben, – bűncselekmények, és jogsértések esetén – társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségei módosíthatják ezt a felelősséget, amit mindenkor a kliens tudomására kell hozni. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített, és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

12. A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, az együttműködésre kötelezett kliensekkel kapcsolatban is.

I . A kliens és a szociális munkás kapcsolata

13. A szociális munkás elsődlegesen a kliens érdekeit képviseli, emellett tiszteletben tartja mások érdekeit is.

14. A kliens és a szociális munkás együttműködése olyan formális kapcsolat keretében valósul meg, amely a bizalmon, az őszinteségen és a kliens autonómiájának tiszteletben tartásán alapul. A segítő kapcsolat során törekedni kell a klienssel való egyenrangú kapcsolat kialakítására.

15. A szociális munkás arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások - megkülönböztetés nélkül - mindenki számára elérhetőek legyenek.

16. A szociális munkában összeférhetetlen a szociális munkás és a kliens közötti rokoni, baráti, szerelmi, üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.
17. A kliens indokolt esetben megválaszthatja a szociális munkást, amennyiben az intézmény működése ezt lehetővé teszi. A szociális munkás – szakmai megfontolás után, és/vagy összeférhetetlenség esetén – megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről.
18. A szociális munkás arra törekszik, hogy elhárítson, kiküszöböljön és elkerüljön minden olyan befolyásoló tényezőt, amely a tárgyilagos munkavégzést gátolja.
19. A kliensek számára juttatott javakból a szociális munkás nem részesülhet.
20. Az intézmény számára juttatott javakból a szociális munkás részesülhet, amennyiben azok elosztásáról az intézmény belső szabályzatában egyértelműen határoz, és az elosztás szabályait nyilvánossá teszi.
21. A szociális munkás előzetesen tájékoztatja a kliensét az általa igénybe vett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről. A szociális munkás egyéb ellenszolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.
22. A szociális munkát folytató szervezetek nem használhatják fel a segítő folyamatot pártpolitikai célokra, vallási meggyőződés befolyásolása érdekében.
23. Amennyiben a szociális szolgáltatás igénybevétele valamilyen elkötelezettséghez kötött, azt a klienssel előre közölni kell.
24. A kliens – szociális munkásra vonatkozó – panaszát az érintett felek, bevonásával meg kell vizsgálni.
25. A szociális munkás nem avatja be a klienst a munkahelyi vitákba.
26. Amennyiben a szociális munkás tudomására jut a kliens szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó jogsérelme, bántalmazottsága, vagy a függő, kiszolgáltatott helyzetével való visszaélés, kötelessége az illetékes szervezetnél vizsgálatot kezdeményezni.

II. A szociális munkás és a szakma kapcsolata

27. Önkéntesek, laikusok, gyakornokok bevonásáért, illetve az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéért az őket bevonó szociális munkásé, illetve az intézmény vezetőjé a felelősség.
28. A szociális munkás felelősséggel tartozik az általa vezetett segítő folyamatért, annak minőségéért.

29. A szociális munkás nem vállalhat el olyan feladatot, amelyben tevékenységét visszaélésre vagy emberellenes célokra használhatják fel.
30. A szociális munkás arra törekszik, hogy a szociális területen tevékenykedő intézmények, szervezetek és szakemberek hálózatként együttműködjenek, a társadalmi problémák megoldása érdekében szakmaközi egyeztetéseket, fórumokat, szektor- és ágazatközi együttműködéseket hozzanak létre.
31. A szociális munkás joga és kötelessége, hogy folyamatosan nyomon kövesse a szakma fejlődését, változását, és azt alkalmazza munkájában.

III. A szociális munkás és a munkatársak kapcsolata

32. A szociális munkában és a munkatársak kapcsolatában alapvető érték az együttműködés, amely formális keretek között valósul meg. A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársai nézeteit, tekintettel van képzettségükre és kötelezettségeikre.
33. A szociális munkás kapcsolatát munkatársaival a bizalom, a tisztelet és a szolidaritás határozza meg, ezek azonban nem fedhetik el a szakmai problémákat.
34. A szociális munkás szaktudását, gyakorlati tapasztalatait és szakmai információit megosztja munkatársaival, különös tekintettel a pályakezdőkre és a gyakornokokra.
35. A szociális munkás más szakemberekkel történő együttműködése során tiszteletben tartja azok kompetenciáit, ez azonban saját felelősségét az eset további vitelében nem csökkentheti.
36. A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársai és más szakemberek a sajátjától eltérő véleményét és munkamódszerét. Kritikájának felelős módon, az érintett bevonásával ad hangot.
37. Magánjellegű kapcsolata munkatársaival a szociális munkást nem befolyásolhatja abban, hogy szakmai tevékenységét legjobb tudása és meggyőződése szerint végezze.
38. A szociális munkás védi munkatársait az igazságtalan eljárásokkal szemben. Támogatja őket a kliensek és a szakma érdekei miatt vállalt összeütközésekben.
39. A szociális munkás munkatársa helyettesítésekor tekintettel van annak érdekeire, szakmai munkájára és a klienssel kialakított kapcsolatára.
40. A szociális munkás és az őt foglalkoztató intézmény, szervezet felelőssége, hogy csak feladatai ellátására alkalmas állapotban kerüljön közvetlen kliens közelbe.

IV. A szociális munkás munkahelyéhez és a társadalomhoz való viszonya

41. A szociális munkás munkahelyén az Etikai Kódex elvei, értékei érvényesítésére törekszik. Ha ennek elérésében a szociális munkást akadályozzák, akkor segítségért joga van az Etikai Kollégiumhoz fordulni. Szorgalmazza, hogy az Etikai Kódex kerüljön be az intézmény szervezeti és működési szabályzatába.

42. A szociális munkás munkahelye szakmapolitikájának és szakmai gyakorlatának javítására törekszik, növelve ezzel a szolgáltatások hatékonyságát és színvonalát. Ennek érdekében az őt alkalmazó intézmény támogatásával résztvesz esetmegbeszélő csoporton, szakmai továbbképzésen, a munkájához és egyéniségéhez legjobban illő szupervízióon.

43. A segítő munka során a szociális munkás védelemre jogosult a vele, az intézményével vagy a kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Ha etikai sérelem éri akár intézmények, akár személyek részéről, akkor kötelessége védelemért munkáltatójához, illetve annak fenntartójához, vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulni.

44. A szociális munkás közszereplést vállalva minden esetben közli, hogy milyen minőségben, kinek a nevében (egyén, munkahely, szakma, párt, egyház, szervezet stb.) nyilatkozik, vagy cselekszik.

45. Az Etikai Kódex az aláíró szervezetek minden tagjára nézve kötelező. A szociális munkás kötelessége az Etikai Kódexben foglaltak betartása, és törekszik annak betartatására. Ez abban az esetben is kötelessége, ha nem szociális intézményben végzi munkáját. A szociális munkás a szociális munka értékeit tartja szem előtt, a munkaidőn kívül végzett egyéb tevékenységei során is.

46. A szociális munkás munkavégzése során tudatosítja környezetében a társadalmi felelősségvállalás és -részvétel, valamint a szolidaritás fontosságát.

Záró rendelkezések az Etikai Kódexhez

1. Az Etikai Kódexet aláíró szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy tagjaik megfelelhessenek az etikai elvárásoknak és a szakmai kötelezettségeknek.

2. Az etikai alapelvek és normák nem helyettesítik a szakma működési feltételeit: a kiépült intézményhálózatot a szükséges tárgyi feltételekkel együtt, a szakemberek felkészültségét, a szakmai szabályok ismeretét, a szociális munka egyéb szabályozási szintjeit, a szociális munka társadalmi presztízsét, az érdekvédelmet.

3. A szociális munka Etikai Kódexe nyilvános, a szociális szolgáltatást igénybe vevők és az együttműködő intézmények, és szervezetek számára hozzáférhetővé kell tenni.
4. Az Etikai Kollégium állásfoglalásai nyilvánosságra kerülnek.
5. A Szociális Szakmai Szövetség legalább ötévente felülvizsgálja az Etikai Kódexet. A benyújtott változtatási javaslatokat szakmai nyilvánosság előtt, konferencián kell megvitatni.

Értelmező rendelkezések

Szociális munka: olyan, hivatásszerűen végzett tevékenység, melyet – a szociális, illetve a gyermekjóléti ellátórendszeren belül vagy azon kívül – személyes szolgáltatásként nyújtanak, és amely az igénybevevők problémáinak megoldásához szükséges külső és belső erőforrások komplex mozgósítására, ezzel élet- és működőképességük javítására, illetve helyreállítására irányul.

Szociális munka célja: elősegíteni a társadalmi változásokat, a problémamegoldásokat az emberi jólét, a szabadság és a társadalmi igazságosság növelésében. Célja továbbá, hogy az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával, azokon a pontokon avatkozzon be, ahol az emberek egymással és társadalmi környezetükkel kapcsolatba kerülnek.

Szociális munkás: szakirányú egyetemi, főiskolai, alapképzésben vagy mesterképzésben szerzett oklevéllel rendelkező munkatárs, aki szociális munkát végez.

Kliens: egyén, család, csoport, közösség, aki/amely a szociális munkás együttműködését igényli, vagy arra szorul.

Elfogadta a Szociális Szakmai Szövetség Küldöttgyűlése 2011. április 29-én.

Függelék II. Andrással készült interjú³²

Készült: 2015.11.13.

Helyszín: Budapest egyik frekventált közterülete

- András, akkor kérdezhetek?
- *Csak nyugodtan, ha tudok akkor válaszolok!*
- Mikor-hol született? Gyerekek, család?
- *1962 november 13-án, Sajószentpéteren. Anyám is meghalt, apa is meghalt, idősek voltak. Gépészeti szakközépiskolát végeztem, szerkezetlakatos, általános hegesztő a szakmám, az érettségi is megvan. Kazincbarcikán éltem, elváltam, van 2 nagy gyerekem. 30 valamennyi a lányom, a fiam 26, vagy 27 éves, szép iskolát végeztek, szép családjuk van, a fiam néha föl hív engem. Főiskolára nem sikerült menni...Nem vagyok elkényeztetett gyerek, nem is voltam. Borsodi gyerek vagyok, a dzsumbujból jöttem. Így mondom verekedések meg minden féle. Háromszoros országos birkózó magyar bajnok vagyok. A barátommal együtt birkóztunk, egy súlycsoportban, kötött fogásban. Az akkor volt a kommunista rendszerben, a 70-es, 80-as években, nyertem háromszor. Katona voltam a kommunizmusban, kiképző voltam, annak választottak meg, mert nagyszájú voltam...sokszor volt fenytés pont ezért.*
- Most hol lakik?
- *Egy úr megengedi, hogy ott aludjunk...ez egy palota! Megengedi, ismer bennünket.* (később azonban kiderül, hogy András valójában egy mozgólépcső tövében húzza meg magát esténként)
- És meddig maradhat ott?
- *Nem tudom. Sajnos senki sem tudja meddig.*
- És mióta hajléktalan?

³² Az interjút diktafonnal rögzítettem. Azonban a közterületi zajok bizonyos részeket használhatatlanná tettek, így azokat nem is lehetett lejegyezni. Ezen részek feldolgozása a jegyzeteim alapján történt. Az itt olvasható interjú csak a használható minőségű hanganyag gépelt változatát tartalmazza, amely szükségszerűen rövidebb mint a teljes interjú.

- *Hát már elég régóta....mi van most?*
- 2015
- *2015? Akkor már 20 éve, de lehet, hogy 22 vagy 26. Nagyon régen, én már öreg vagyok...18 voltam és középiskolás, amikor született az első gyerekem...és 7 éves volt a fiam, amikor elköltöztünk a lányommal otthonról...Úgy 20 éve körülbelül...sacra mondom...Mezőkövesden vettünk házat a volt nejemmel. Nekem ott volt az állandó lakásom. Amikor kimentem Németországba dolgozni.....nagyon jól kerestem, de nem sikerült jól. Volt pénzünk, szép családi házat vettünk, akkor még nem ittam semmit, aztán nagyon nagyba vittem a gépezést, belement a gépezésbe a pia is...én csináltam magamnak...velem van gond. Marhajó sportoló voltam, háromszoros szabadfogású birkózó országos magyar bajnok. Velem van a gond, én csináltam magammal ezt a hülyeséget...nem volt baj az italozással, csak gépezni kezdtünk a haverokkal...Főiskolára nem sikerült menni...Nem vagyok elkényeztetett gyerek, nem is voltam. Borsodi gyerek vagyok, a dzsumbujból jöttem. Így mondom verekedések meg minden féle...háromszoros országos birkózó magyar bajnok vagyok. A barátommal együtt birkóztunk, egy súlycsoportban, kötött fogásban. Az akkor volt a kommunista rendszerben, a 70-es, 80-as években, nyertem háromszor. Katona voltam a kommunizmusban, kiképző voltam, annak választottak meg, mert nagyszájú voltam...sokszor volt fenyítés pont ezért.*
- *És most hogy telik egy napja?*
- *De velem tegeződjé!!!*
- *Jó, de mért olyan fontos a tegeződés?*
- *Megmondom. A szüleim nyugodjanak... meghaltak mind a ketten, 73 fölött voltak, betegek, apu kimondottan. Szabolcsiak voltak, náluk kimondottan magázódni kellett. Ez bennem maradt és épp ezért tegeződök mindenkivel. Engem tegezzenek!*
- *Ok András, akkor én is. Szóval, mit szoktál napközben csinálni?*
- *Fölkelek, aztán körbe-körbe megyek, kuka meg a csikkek...hátha valamit találok. Egy kis kaját kint szoktak hagyni. Megyek erre-arra, járkálok, ha bírok valahogy. Megpróbálok annyi pénzt szerezni, hogy legyen piára való is...meg egy kis kajára is...ez valahogy így elmegy.*
- *Van ebből kiút?*
- *Húú...hát nem igen...kellene egy kis normális szoba konyha. Nagy lottós, kenós vagyok...ha beugrana...*

- Van valami jövedelmed?
- *Valami kevéske, meg van a leszázalékolásom...ez az alkohol epilepszia miatt. Majd bizottság elé helyeznek, hogy hány százalékos lesz.*
- Előfordult már hogy nem volt mit enni?
- *Volt már olyan, hogy nem volt mit enni. 70 kg vagyok, sokat fogytam.*
- És ruhád, van elég?
- *Vannak ilyen ruha osztók, ha valami tetszik, akkor elfogadom.*
- Mire lenne leginkább szükséged?
- *Sok mindenre...elsősorban egy normális kérére. Meg egy normális munkára, a ruhát elfogadom.*
- És hol alszol?
- *Hol itt, hol ott. Itt vagyok a metrólejáróban, ott alszok a mozgólépcsőnél, a barátom mellett. Egymásra vigyáztatunk. Valamikor raknak nekünk oda kaját, normális, becsomagolt kaját, nem a kukából!*
- Miért nem mész be egy szállóra?
- *Voltam ott, mehetnék a szállóra, de nem megyek...az emberek miatt elég ciki ott a helyzet.*
- Mi a ciki?
- *Lopások is vannak, jópárszor megloptak.*
- És dolgoznál valamit?
- *Én akarok dolgozni, mert ez a normális életvitel...munkától is függ, de én elmegyek kubikolok, meg minden....*
- Mit jelent számodra az, hogy biztonság?
- *Biztonság volt, amíg el nem váltunk...volt...volt...Valahol védjük egymást, ez a család. Szerintem most nincs biztonság. Anno a kommunista rendszerben volt.*
- És az, hogy szabadság:
- *Szerintem az mindenkinek fontos, hogy szabad legyen, és azt mondjon, amit akar, és azt csináljon, amit akar, a gyilkosságon kívül.*
- És az emberi méltóság?

- *A méltóság bennem van, senkit sohasem bántok, se szóval, se fizikailag. Nem bántok semmit, ez a méltóságom. Én úgy érzem hogy ember vagyok a talpamon! Hogy én magammal csináltam ezeket a hülyeségeket ez az én bajom, de attól még a méltóság bennem van. És kellene az is, hogy tudjak hol lakni, meg egy normális munkahely, jövedelem...Eddig volt nem is kevés...egész jól kerestem...Nem nyúlok senkihez, nem bántok senkit! Legcsúnyább szavam a köszönöm, meg ilyen apróságok.*
- *És van valaki, akire számíthatsz?*
- *Nem ezek...nagyon sokan vannak, de szerintem 5 emberre sem számíthatok a több száz közül...csak ők ismernek és tudják, hogy ki vagyok, mi voltam...meg az öcsémre számíthatok, az mindig segített rajtam. Én a haverokat nem mondom, mert azokra nem számítok soha. A fiatal nővérem meghalt, húgom agyilag nem tiszta...az öcsémre...ő mindig segített rajtam.*
- *Más valakire?*
- *Nem!*
- *Szociális munkással szoktál találkozni?*
- *Nem, mert kérdeznek olyat is, amire nem akarok válaszolni!!!*
- *És mi a helyzet ezzel a rendőrségi témával? Megbüntettek már azért, mert kint aludtál az utcán?*
- *Nem! Azért, mert aludtam, azért nem! De ismerek több olyat, aki bent van, vagy már kijött. Engem csak azért, mert többször oda vizeltem. Azért büntettek már meg, de széttéptem a papírt a rendőr előtt, erre nekem nincs szükségem”!*
- *És mi lesz akkor, ha Téged is elvisznek?*
- *Legalább lesz hol aludnom és kapok enni.*
- *Azt hiszem nagyjából ennyit lett volna András. Köszönöm, hogy válaszoltál.*
- *Hát én mindenre válaszoltam szívesen.*