

Horváth Csenge: Az emberi méltóságtól való megfosztottság megélése egy szociális intézményben

Esettanulmány

“...Szorítja, nyomja összetartja egyik dolog a másikat, és így mindenik determinált...”¹

Absztrakt

Az esettanulmány egy hajléktalan személyek átmeneti szállása igénybe vevőjének intézményi tapasztalatait járja körül. A tanulmány az ügyfelek saját méltóságukkal kapcsolatos megélésének fókuszával született. Egy perspektívát kíván nyújtani arról, min érdemes gondolkodni, ha a szociális munka válságára gondolunk vagy milyen irányok láthatóak, amin elindulhatunk egy szakmai értékek alapján működő szociális munka felé. A szociális munka alapvető célja az emberi méltóság védelme elsősorban olyan egyének, csoportok és közösségek tekintetében, akiknek alacsony vagy kifejezetten kirekesztett társadalmi státusza miatt nagy a kockázata annak, hogy az sérül vagy elveszik. Ezzel az írással azt szeretném megmutatni, hogy hogyan és milyen könnyen válhatnak szolgáltatások, intézmények, szakemberek maguk is a méltóságtól való megfosztásban partnerek, annak ellenére, hogy funkciójuk szerint pont annak megvédését kéne kieszközölniük.

Kulcsszavak: emberi méltóság, kontroll, partneri segítő kapcsolat

Abstract

This case study examines the institutional experience of a user of a temporary shelter for the homeless. The focus of the study is on the clients' perceptions of their own dignity. It aims to provide a perspective on what is worth reflecting on the crisis in social work or what pathways can be seen to move towards a more professional values-based social work. The fundamental purpose and essence of social work is the protection of human dignity, especially for individuals, groups and communities at high risk of exclusion. In this paper, I intend to show how easily services, institutions and professionals can become partners in the violation of dignity, even though their function is to protect it.

Keywords: human dignity, control, partnership

¹ JÓZSEF, A. (1934): Eszmélet

Bevezetés

A szociális munka alapvető célja az emberi méltóság védelme elsősorban olyan egyének, csoportok és közösségek tekintetében, akiknek alacsony vagy kifejezetten kirekesztett társadalmi státusza miatt nagy annak a kockázata, hogy az sérül vagy elveszik. Az emberi méltóság védelmét, a szakma etikai kódexe kiemelten kezeli. (3SZ, 2022:2) Ezzel az írással azt szeretném megmutatni, hogy hogyan és milyen könnyen válhatnak szolgáltatások, intézmények, szakemberek maguk is a méltóságtól való megfosztásban partnerek, annak ellenére, hogy funkciójuk szerint pont annak megvédését kéne kieszközölniük. Írásomban egy hajléktalanok átmeneti szállóját igénybe vevő esetét járom körbe. Teszem ezt azért, mert ennek az ügyfélnek a története (továbbiakban: M.) olyan rendszerszintű működésekre, illetve a segítő szakmában jelenlévő kontrollőr szerep kártékony megjelenésére tudja felhívni az olvasó figyelmét, amelyek megmutatják azt, hogyha nem tudatosan viszonyulunk szakemberként a fennálló társadalmi rendhez és látjuk át a hatalom igazságtalan eloszlását társadalmi csoportok között, magunk is a rendszerszintű hatalmi visszaélések eszközeivé, legitimálóivá, fenntartóivá válunk. (SIK, 2018:176)

Dolgozatomban először szeretném M. pszichoszociális helyzetét bemutatni. Ezután a teljesség igénye nélkül M. intézményi történeteit hangosítom ki, külön elemezve azokat, amelyeket M. segítségnek élt meg, és azokat, amelyeket nem, sőt kifejezetten megalázónak érzett. Ezután bemutatom azt a folyamatot, aminek során M. intézményi jogviszonyának meghosszabbítása érdekében fellebbezett a fenntartónál, (önkormányzat) azzal a nem titkolt szándékkal, hogy fellebbezésében az intézményi abúzus tüneteit is érzékeltesse. Fellebbezése így panaszként az intézmény lentebb bemutatott embertelen és abuzív működésmódjaira is felhívta a figyelmet. Ebben a folyamatban, mint kísérő, segítő vettem részt. A fellebbezés és eredménye megmutatja, hogyan képes a bürokratikus rendszerünk a fennálló méltóságsérelmet normalizálni és mélyíteni. Hogyan tud elveszni a kiszolgáltatott és ebből fakadóan sérülékeny személy hangja, amikor saját és sorstársai helyzetével kapcsolatban próbálja azt felemelni. Továbbá kitérek arra, hogy ebben a konkrét helyzetben milyen következményei lettek a fellebbezőre nézve. A dolgozat végén szociális munkásként a szakma értékeinek megfelelően szubjektív, de szakirodalomra támaszkodó értékelésemre kerítek sort.

M. Története

M. történetét a vele készült interjú alapján, az általa részemre bocsátott dokumentumokból és későbbi közös munkánk által saját tapasztalatból tudom körbejárni. M. első találkozásunkkor szorongó, érzékeny, intelligens ember benyomását kelti. Az interjúnk során egy gondolkodó, művelt, a humanista értékeket magáénak valló embert ismerhettem meg. Ötven éves, a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen folytatott felsőfokú tanulmányokat. Elhatalmasodó szerhasználata és depressziója előtt újságíróként, média munkásként

dolgozott. Történetét az ő beleegyezésével tudom megírni, amit szeretnék itt megköszönni neki.

M. öt éve él hajléktalanságban. Saját elmondása szerint élethelyzete és saját állapota miatt emberi kapcsolatai meggyengültek. Dolgozni nem tudott, így nem volt elég jövedelme ahhoz, hogy albérletét fenntartsa, és kapcsolatai is annyira megfogyatkoztak, hogy már saját szociális hálóján belül nem maradt segítsége. Ekkor rövid szívességi lakhatást követően kérte felvételét egy hajléktalanok átmeneti otthonába. M. az öt év alatt öt intézményben lakott. Egy kiugrási kísérlete volt, amely során Németországban vállalt programozói munkát, azonban a Covid-járvány idejére bevezetett szigorú határátlépési rendelkezések következtében kitoloncolták az országból (munkaszerződésének, az országba történő belépésének dátumától való keltezése elmaradt). M. történetét részletesebben Németországból történő visszautazása után követi nyomon az írás, tapasztalatait azonban az elmúlt öt évből gyűjti össze. Esetének feldolgozásában először azokat a helyzeteket vettem előre, mikor M. azt érezte, valós segítséget jelentett számára az intézményrendszer és az esetkezelő szociális munkással történő együttműködése.

A valódi segítség történetei

M. amikor először költözött be egy hajléktalanoknak szálláshelyet nyújtó intézménybe, megkönnyebbülést érzett. Lakhatásának elvesztése miatt olyan bizonytalanságban találta magát, amelyből fakadó szorongását a lakhatás egy kiszámítható formája oldani tudta. Elmondta, hogy előtte több időt töltött már kórházakban, a beköltözés után az ott töltött időkben megtapasztalt nyugalom szállta meg. Annak ellenére, hogy a körülmények messze elmaradtak eddigi lakókörnyezetétől, a biztonság érzésének egy minimális visszanyerésével stabilitása erősödött.

M. több szociális munkással is együtt dolgozott. Ebből az elsőt jó szakembernek tartja. Elmondta, hogy nagy segítséget jelentett neki például, hogy esetkezelője havonta tartott ügyfeleinek egy közös csoportot, ahol megoszthatták egymással mi történt velük, hogy érzik magukat. Ezt, a szavaival élve *“nagyon emberinek”* érezte. Egy másik szállón M. szociális munkása támogatta azt az ötletét, hogy az ott élők valamilyen módon képviseljék magukat az intézményben, így lehetőségük legyen beleszólni az intézményes gyakorlatba, szokásokba, házirendbe. Ezzel a szociális munkással úgy érezte, hogy őszinte, egyenrangú, bizalmi kapcsolatot tudtak kialakítani. Sokat beszélgettek olyan témákról is, amik közösek voltak bennük, például bizonyos írókról, könyvekről. Ezt a fajta kapcsolódást Schmidt (2022) tanulmányában *“equalisingnek”*, magyarul *“kiegyenlítésnek”* nevezi. Az *“equalising”* során, miközben a szociális munkás segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevőjének és közösen fogalmazzák meg a problémát és a megoldás lépéseit, a szociális munkás igyekszik megtalálni közte és ügyfele közötti közös pontokat, hogy a szolgáltatást igénybe vevőjével érékeltetni tudja, hogy nincs nagy különbség közöttük, így erősítve az egyenlőség érzését (SCHMIDT, 2022:313).

M. továbbá részt vett egy felvételi interjún, amit *“döbbenetes élményként”* ír le: *“Emberként beszéltek velem. Tehát úgy, mintha én is ugyanolyan ember lennék, mint ők. Tehát partnerként.”*

M. előtt még volt lehetőségem interjúzni nyolc másik résztvevővel is különböző lakhatást nyújtó szolgáltatás igénybe vevőként, akik intézményi tapasztalataikról meséltek. Ha az elkészült interjúkat összevetem, jól látszik, hogy a valódi segítség megélésénél az összes interjúban az emberi, közvetlen, partneri hangnem megütése és az ebből a helyzetből kialakuló beszélgetések jelentettek segítséget a résztvevők számára. Ezt Ylvisaker (2013) kutatása is megerősíti, amelyben ügyfelek szociális munkásokkal való találkozásaik emlékeit osztották meg. A 14 interjúból az derül ki, hogy a leginkább azt tartották segítségnek a szociális munkás részéről, amikor olyan problémákat, helyzeteket tudtak beszélgetésük során megosztani, amik máshol nem kerültek elismerésre.

M. továbbá olyan kulturális és szabadidős programokat emel ki, mint segítséget, ahol az egyén kiszakadhat a mindennapi valóságából, és legalább a program időtartama alatt nem hajléktalansága, hanem esetleg más emberi attribútumai kerülnek számára és mások számára is előtérbe.

A megalázottság történetei

Avishai Margalit emeli ki Decent Society című könyvében, hogy a szociális minimumhoz való hozzáférés elengedhetetlen az egyéni méltóság megéléséhez. Pont annyira elengedhetetlen, mint a mód, ahogy ezekhez a javakhoz az ember hozzájut. Ugyanis annak a lehetőségnek a megadása, hogy szükségletek kielégítésre kerülhessenek, történhet megalázó módon is (SCHMIDT et al.,2020:946). Dolgozatomban M-mel készített interjúból azokat az elemeket írom le, amiket ő maga is kiemelt. A segítő folyamat, vagy az intézményi működésmódok olyan pontjairól mesélt, amelyek apró részleteknek tűnhetnek, azonban az egyén számára szimbolikus jelentőséggel bírnak. Amik arról szólnak, hogy hozzá és a vele hasonló helyzetben lévőkhöz hogyan viszonyul a szűkebben vett környezetük, hogyan ítélik meg őket azok az emberek, akikkel napi kapcsolatban vannak, és ebből fakadóan maga a társadalom is.

M. olyan gyakorlatokról mesél bővebben, mint az intézményben naponta eszközölt szobavizitek módja, mesél jellegzetességeket a szociális dolgozók és az ott élők közötti viszonyával kapcsolatban. Kiemeli a megalázó, sokszor infantilizáló mondatokat. A segítő beszélgetések módját. Továbbá a szociális dolgozókkal történő interakciók mellett kitér olyan intézményi gyakorlatokra, amelyeknek üzenete számára egyértelmű: *“Mi nem vagyunk emberként kezelve.”*

Szobavizit

M. elmeséli, hogy minden nap szobaellenőrzést tartanak a szállón. Ennek menetét részletesen megosztja az interjú során. A szállón éppen ügyelő munkatárs, aki vagy szociális munkás vagy szociális asszisztens, sokszor kopogás nélkül vagy egy koppintás után belép a szobába. M. elmondja, hogy sokszor a kopogás már a benyitott ajtón történik meg. A szociális

dolgozók kopogás nélkül történő belépéseit M. méltánytalannak érzi és tartja, hiszen privát szférához való joga sérül. A kopogás gesztusának elmaradása azt az üzenetet hordozza magában, hogy a szobában lakóknak még annyi hatalmuk sincsen, hogy eldönthessék mikor, kit engednek a privát szférájukba. Ez a fajta kontrollvesztés érzés olyan pszichés következményekkel járhat, mint az öntisztelet, önbecsülés gyengülése, az érintett elveszti azt a képességét, hogy másokhoz viszonyítva, egyenrangú emberként tekintsen önmagára (HONNETH, 2013:132).

A szobaellenőrzésnél a szociális dolgozó megáll a szoba közepén, valaki csípőre is teszi a kezét és úgy néz körül. Értékel és kérdez:” Nincs *felmosva*.” *Mi van a földön?*” Mikor körbenézett, megállapítja, hogy rendben van-e a szoba, és ezt aláírásával jelzi a szoba ajtajának belső felére kiragasztott papíron. Amennyiben rendben találta, a “szoba rendezett” rubrikába írja alá, ha nem, akkor “a szoba rendezetlen” rubrikába. M. elmondja, hogy különböző munkatársak értékelése nagyon el tud térni, nagyon szubjektív. Ugyanazt az állapotot az egyik dolgozó rendezettnak, míg a másik rendetlennek értékeli. A szobavizit időpontját sem lehet pontosan tudni, délután öt és este nyolc közé tehető. De van olyan munkatárs, aki délelőtt vizitelt és van olyan munkatárs is, aki akár este 9-kor. Mindkét eleme a szobavizitnek óriási bizonytalansággal jár: mind a rendezett és rendetlen határának tisztázatlansága, mind a szobavizitek időpontjának kiszámíthatatlansága. M. elmondja, hogy szobatársai már délelőttől kezdve a délutáni vagy esti szobavizit miatt szoronganak, hogy elég rendezett lesz-e a szoba. Ez az egyik gyakorlat, ami miatt M. úgy érzi, hogy nincs tiszteletben tartva az, “*hogyan sajnós most ez az otthonunk.*”

A bentlakásos intézmények egyik elterjedt gyakorlata a szobavizit. A szobavizit során az intézmény dolgozója külső kontrollt gyakorol az ott lakókon. Célja a házirend betartatása. Az interneten nyilvánosan elérhető intézményi házirendekben és szakmai beszámolókból gyakran találkozhatunk a gyakorlattal. Van olyan családok átmeneti otthona, amelyben a házirend szerint részletes rendelkezések kísérik a feladatot. A szociális dolgozó minden nap fél 12-kor szobaellenőrzést tart, és egytől ötig terjedő skálán értékeli a szoba tisztaságának és rendezettségének minőségét. (REMÉNYSÉG CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA, 2024).

A szobavizit gyakorlatáról kutatásom során nem sikerült találnom olyan magyar nyelvű írást, amely ennek a gyakorlatnak az elemzésére vállalkozott volna. Azonban találtam olyan szakmai beszámolót (BMSZKI, 2020), amelyben a szobaellenőrzésre, mint a szociális munka egyik eszközére hivatkozik. Teszi azt annak ellenére, hogy a szociális munka szakirodalmában ilyen nem jelenik meg, és valójában nem is jelenhet meg. A szociális munka eszköztára a szakma értékeire épül, amelyek alapja az alapvető emberi jogok védelme, az egyén hatalommal való felruházása, és a társadalmi igazságtalanságok elleni küzdelem (ISFW, 2014). A szobavizit gyakorlata azonban magában hordozza a privát szférához való jog megsértését, a kiszolgáltatottság és hatalomnélküliség érzésének megerősödését. Ha már csak arra gondolunk, hogy mit nevezünk lakható környezetnek, rendnek vagy rendtelenségnek. Ebben az esetben ezen kategóriák definiálása kizárólag az intézmény és a dolgozók privilégiuma. A szolgáltatást használók nemhogy nem szólhatnak abba bele, hogy mit takarhatnak a rend és rendtelenség fogalmai, de még a definiálás végeredményét sem

ismerik. Ez a gyakorlat egyértelműen hozzájárul és megerősíti az intézményekben amúgy is jelenlevő hatalmi aszimmetriát (SIK, 2021:193).

M. megélései a segítői folyamatáról és az intézményi viszonyokról

M. nem tud megbízni jelenlegi esetkezelőjében. Úgy érzi, hogy szociális munkását semmi nem tudja érzelmileg megérinteni. Ritkán mosolyog, az is azt az érzetet kelti M.-ben, mintha nem őszintén tenné, hanem mert tudja, hogy *“ilyenkor illik”*. A történetek, amiket a segítő kapcsolatból, illetve az intézmény többi dolgozójával kialakult viszonyból elmesél, a ki nem alakult bizalomra utalnak.

Az egyik megosztott történetben M.-nek volt egy asztala a szobájában, amin dolgozott. Az asztal, a mindennapos használat miatt, egymásra látszólag össze-vissza pakolt könyvekkel volt tele. M. elmondása szerint az intézmény egyik szociális munkásával ebből egy félévig elhúzódó konfliktushelyzet alakult ki. A munkatárs azt szerette volna elérni, hogy M. rakjon rendet az asztalán. Könyvei, füzetei becsukva, összepakolva álljanak rajta. M. arra hivatkozva, hogy ő így tud dolgozni, bár ezt sokáig elutasította, végül megtette. Úgy érezte, hogy ekkor a szociális munkás úgy *“dicsérte meg, “mint egy kutyust”*. Az asztalon azonban két hét múlva füzetei és könyvei megint egy kupacban voltak. Ezért asztalát elvették. Azóta egy, az ágya mellett álló széken dolgozik. Az intézmény szociális munkása ebben a helyzetben egy olyan *“probléma”* megoldásához ragaszkodott, amelynek probléma szerinti definiálását, egymaga, az ügyfél bevonása nélkül tette meg. Ez a működésmód nem a segítő kapcsolatra kötelező erővel bíró egyenrangúságot sejteti. Sokkal inkább azt, hogy a szociális munkás, a hatalmi pozícióját kihasználva kontrollálja az egyén privát szférájának egy olyan szeletét, amely semennyire nem befolyásolja azt, hogy ügyfele a kialakult szociális helyzetén változtatni tudjon. Ellenben az autonómia ilyen szintű megsértése azt eredményezheti, hogy az egyén önbecsülése csökken, illetve élete feletti amúgy is sérült kontroll érzete tovább rombolódik (HONNETH, 2013:132). Továbbá a megdicsérő mozzanat erősen infantilizáló, amely szintén az elismerés megvonás, a méltóságtól való megfosztás egyik fajtája (HONNETH, 2013:132; SCHMIDT et al., 2020:950).

A nem egyenrangú kapcsolatra utal az is, amikor M. szociális munkása egyszer azt mondta M.-nek, hogy csak akkor hosszabbítják meg az intézményi jogviszonyát, ha keres magának egy másik intézményben férőhelyet és jelentkezik. M. ezt zsarolásnak élte meg, és mikor ezt szóvá tette, azt a választ kapta, hogy: *“sokszor jobban látjuk, hogy mi kell a klienseknek, mint ők maguk. Jobban akarunk segíteni a klienseknek, mint ők maguk. Jobban tudjuk, hogy mi a kliens érdeke, mint ő maga.”* Az ilyen mondatok az egyén önrendelkezési jogát erősen sértik, miközben az amúgy is fennálló intézményi, hatalmi aszimmetriát erősítik. A szakértői tudás ilyen szintű kisajátítása egy segítő kapcsolatban, a másik félben a kiszolgáltatottság, hatalomnélküliség érzésének erősödését vonja maga után, amiben az egyén önértékelésében az alacsonyrendűség érzése jelenhet meg. (HONNETH, 2013:132).

A szociális dolgozók irodájában megvalósuló beszélgetésekről M. elmondja, hogy az irodában egy íróasztal mögött ül az intézmény munkatársa, ügyfélként egy három méterre

lerakott székre kell ülnie, mikor belép a szobába. Úgy érzi ez is a rideg távolságtartás és alá-fölérendeltség megerősítésének eszköze. Ezt a túlzott fizikai távolságtartást az intézményen belül máshogy is érzékelték. Azt vette észre, a szociális dolgozók és az ügyfelek között a távolság általában egy-másfél méter. Amennyiben ő ügyfélként közelebb lép, sokszor érezte azt, hogy az intézmény munkatársa hátrálni kezd, mintha félne, megijedne tőle. A hajléktalanságban élőkkel szemben amúgy is jelenlévő társadalmi stigmát ezek a mozzanatok csak erősítik az érintettekben. Az egyénben negatív identitás képződési folyamatok indulhatnak meg. Ennek egyik legrosszabb következménye lehet, hogy az egyén elfogadja a stigmát, amivel azt is elfogadja, hogy nem teljes értékű tagja a társadalomnak (GOFFMAN, 1998:265; HONNETH, 2013:132; SCHMIDT et al. 2020:951). M. is az interjú során többször említette, hogy több hajléktalanságban élő emberrel találkozott, akik a velük történő megalázó bánásmódot vagy elfogadják, vagy észre sem veszik.

M. sok olyan történetet osztott meg az interjú során, amelyek arról szóltak, hogy összességében azt érzi, hogy hajléktalan ügyfélként nem felnőtt emberként vagy egyenesen nem emberként kezelik. Sem őt, sem az intézmény többi lakóját. Ennek alátámasztására többek között elmeséli, hogy az egyik szociális asszisztens rendszeresen behozza kutyáit a munkahelyére, és hagyja őket szabadon rohángálni. Így tévedtek be egyszer M. szobájába is. M. mikor szóvá tette, hogy ő egyébként allergiás a kutyaszőrre, a szociális asszisztensnek az volt a válasza, hogy *“én meg a maga képére vagyok allergiás”*. A szálló munkatársai bizonyos időközönként tartanak a szálló udvarán közös főzést más szálló dolgozóinak meghívásával. Erre a szálló lakói nem hivatalosak, a megfőzött ételből nem kínálják meg őket. A munkatársak néha bevonnak ügyfeleket az étel elkészítésébe, azonban még őket sem kínálják meg a végeredményből. M. megélése erről, hogy nagyon erősen érzik az ott élők a készülő étel illatát, miközben tudják, hogy nem fognak kapni belőle. A segédkező ügyfelek közül sokan *“csalódottak lesznek,”* mert azt hitték kapnak a megfőzött ételből, de csalódottságukat hamar maguk mögött hagyják, lenyelik, mivel *“már elfogadták, hogy ők nem egyenértékű emberek, a társadalom többi tagjával,”* *“megszokták, hogy így bánunk velük.”*

M. úgy érzi ügyfélként sose lehet igaza. Elmeséli, hogy volt olyan élménye, hogy az egyik munkatárs mondott valamit, míg a másik az ellenkezőjét állította. Mikor ezzel szembesítette a két dolgozót, akkor azt mondták, hogy nem így volt. Úgy érzi, ha kiáll amellett, hogy neki van igaza, valami miatt a következő napokban írásbeli figyelmeztetést kap. Ebből azt szűrte le, hogy *“az ember megtanulja elég hamar, hogy befogja a száját, ne pattogjon, ha azt mondja kettő meg kettő az öt, akkor az öt. Nem tudok mit csinálni.”*

Mindezek alapján M.-nek az a megélése, hogy az intézmény dolgozóinak viselkedése, kommunikációja sokszor a tekintély megszerzéséről és megtartásáról szól. Az olyan mondatok használata, mint például a *“Maga nem fogadott szót”* vagy *„Ne szemtelenkedjen”*, erősen megalázóak és infantilizálóak. Az írásbeli figyelmeztetések fegyelmezési célból való használata, a privát szféra nem tiszteletben tartása, hogy sok dolgozó nem kopog a szobájuk ajtaján, a hangosbmondón fürdésre név szerint felszólító üzenetek, a sokszor kötelezővé tett foglalkozások mind-mind annak a szimbólumává válnak, hogy az ott élők, hajléktalanként

már egyszer elrontották az életüket, így legitim az a külső kontroll, amelynek elfogadása elengedhetetlen feltétele a lakhatáshoz való hozzájutásnak, még akkor is, ha azt az egyén a maga számára embertelennek és megalázónak éli meg.

A fellebbezés története

M. három héttel az intézményi jogviszonyának lejárta előtt kapott határozatot arról, hogy azt nem hosszabbítják meg. A döntés arra hivatkozott, hogy M. többszörösen megsértette a házirendet azzal, hogy lakókörnyezetét nem megfelelő módon tartotta rendben. Mivel összességében méltatlannak tartja az intézményben kialakult gyakorlatokat és viszonyokat, eldöntötte, hogy a fellebbezési lehetőséget kihasználva kéri a jogviszonyának meghosszabbítását, illetve negatív tapasztalatait panaszként csatolja a fellebbezéséhez. Ehhez keresett meg, hogy legyünk segítségére. A fellebbezés szövege körül többen megfordultak: szociális munkások, szociálpolitikus, jogvédő jogász, annak érdekében, hogy minél jobban megfogalmazott, a fontos részletekre jobban hangsúlyt helyező írás szülessen.

A fellebbezés arra irányult, hogy M. intézményi jogviszonyát meghosszabbítsák. Az indoklásban megjelenik a jogviszonyt elutasító határozat felülvizsgálati kérése. Egyrészt arra hivatkozva, hogy a szálló által biztosított lakrész kialakítása alkalmatlan arra, hogy rendet, tisztaságot lehessen tartani. (Egy ágy, egy szék és egy fém öltözőszekrény.) Másrészt M. a szoba rendezettségének negatív megítéléséről is felülvizsgálatot kért, hiszen azt érezte, hogy a lakrészének állapota nem tűnik ki a többiek által használt lakrészek közül. M. a fellebbezés szövegében több olyan gyakorlatot is megemlíti, amelyben sérülnek az emberi méltósághoz való jog érvényesülésének feltételei. Ilyen a mindennapos szobaellenőrzés gyakorlata, hogy az igénybe vevők nem ismerik a jogviszony meghosszabbításának kritériumait. Az igénybe vevők a jogviszony meghosszabbításáról szóló döntéseket gyakran személyeskedő, önkényes döntéseknek érzik. Továbbá, panaszlevelében megfogalmazza, hogy úgy érzékeli, az intézmény dolgozói valós segítségnyújtás helyett ellenőriznek, kontrollálnak.

A fellebbezés fenntartóhoz történő eljuttatása és az arra adott reakció között, az ügy sürgősségére tekintet nélkül három hét telt el, anélkül, hogy M. bármilyen információhoz jutott volna arról, hogy mire és mikor lehet számítani. Ez az időszak M. számára újra a kiszolgáltatottság érzéséről szólt. Nem kapott információt arról, hogy a fellebbezés felülvizsgálata alatt még tartózkodhat-e az intézményben a jogviszony megszűnésének eredeti dátuma után. Arról sem tájékoztatták, hogy milyen formában, hogyan fogják értesíteni az intézményt, illetve, hogy a fellebbezés elbírálásának milyen lépései lesznek. Schmidt és tsai. (2020) kutatásuk során arra keresték a választ, hogy az emberek ügyfélként mit éreztek a szolgáltató rendszerben megalázónak. Az egyik azonosított jelenség az volt, hogy amikor egy ember számára fontos és sürgős ügyben sokáig nem kap segítséget, de legalább visszajelzést arról, hogy problémáját hallják, elismerik, a társadalom számára láthatatlanként kezdi magát érezni. Az ilyen fokú bizonytalanság és kiszolgáltatottság erős egzisztenciális szorongásba tud átfordulni, ahogy történt ez M. esetében is (HONNETH, 2013:312). Miközben a fellebbezés, illetve annak a megélése, hogy saját és az intézmény többi igénybe vevőinek érdekében emelte fel a hangját, erőt és reményt adott arra, hogy esetleg lehet a fennálló

működésmódokon változtatni. Ebbe az állapotba érkezett meg a fellebbezés felülvizsgálatáról szóló határozat.

M-ben a határozat megérkezése után a megalázottság és a hatalomnélküliség érzése megszilárdult. Jogviszonya ugyan meghosszabbításra került, azonban az indoklás szövege M. narratívája helyett a hatalom, jelen esetben az intézmény narratíváját erősítette. Olyan mondatokkal, mint *“az intézmény által beküldött dokumentumokból megállapítható, hogy az Ügyfél rendezetlenül hagyta lakókörnyezetét”*. Történt ez annak ellenére, hogy a fellebbezésben a szoba rendezettségének megállapításával kapcsolatban emelt panaszt, annak szubjektivitása miatt. Erre azonban nem érkezett reakció, miközben az elbíráló, az indoklás során többször is felhívta M. figyelmét arra, hogy ügyfélként kötelessége a lakókörnyezete rendben tartása. Arra, hogy ezt M. elmulasztotta volna, az intézmény által kiállított, erről szóló írásbeli figyelmeztetések szolgáltak alapul. M. jogai, illetve annak hitelesítése, hogy az őt ért méltánytalanságok ellen jogosan emelte fel a hangját, nem esik szó. A határozat szövege megerősítette M-et, abban, hogy ebben a rendszerben ő egy hatalom nélkül lévő, akinek emberi méltósága mások jóindulatának van kiszolgáltatva.

Az esetet követően M. összeroppan. A megalázottság és a vesztes pozíció elviselhetetlensége miatt öngyilkossági gondolatai is voltak.

Amikor a kontroll felemészt a szociális munkát

Miért tartottam fontosnak ennek a történetnek a körülményeit? Először is alapvető fontosságú, hogy ne felejtkezzünk el arról, hogy az állam szociális szerepvállalása annak érdekében történik, hogy állampolgárai emberi méltósága egyfajta védelmet kapjon azáltal, hogy a társadalmi kockázatokat igyekszik kivédeni. Éppen ezért kifejezetten fontos az állami szociális rendszer elemeit abból a szempontból is értékelni, hogy mennyire védi meg az egyén méltóságát vagy mennyire járul hozzá az attól való megfosztottsághoz. Továbbá az esettanulmányban elmesélt történet elemzése során kikristályosodhat, hogy mik lehetnek a szakma értékein alapuló szociális munka irányai.

A hatalom ágenseinek narratívái által naturalizált egyenlőtlenségi viszonyok denaturalizálása (SIK 2018:175) a szociális munka egyik fontos feladata. Értelmezésemben a történet intézményi dolgozóinak a fentebb körbejárt esetben olyan eljárásokat kellett volna megkérdőjelezni, és azoknak ellentartani, mint a mindennapos szobavizit, a szobák egyébként tisztaságára nem alkalmas állapotának elfogadása, vagy a házirend összes pontjának az egyén szükségletei, jogai fölé helyezése. Összességében annak a narratívának a nem elfogadása, hogy a hajléktalanság állapota elsősorban egyéni felelősség, miközben megszüntetése inkább közösségi érdek. Ennek értelmében az ügyfelek feletti kontroll sokfajta formája megengedett, sőt kívánatos egy olyan egyensúlyi helyzet megteremtése érdekében, ahol minden szereplő tisztában lesz a maga pozíciójával (SIK, 2018: 175). A történet szociális dolgozó szereplői, ha nem is tudatosítva ezeket a folyamatokat, mégis a hatalom narratívájával megegyező módon, azt támogatva viselkedtek. Nemcsak a nagyobb gyakorlatok meg nem kérdőjelezésével, de mikroszinten, a segítő folyamat interakciói során elhangzott mondatokkal és cselekvésekkel. Az a mondat, hogy a segítő szakember jobban

tudja mi jó az ügyfelének, mint az ügyfél maga, annak a foucault-i diszkurzív felügyeleti rendnek (SIK, 2021:5) a leképeződése, amelyben a szakértelem hatalmi pozíciójából fakadóan megfosztja az egyént önrendelkezési jogától és ezzel emberi méltóságától. Véleményem szerint a jelenlegi intézményi szabályokkal való szembenézés és az ügyfelek perspektívájára nyitottabb szervezés tudna segíteni azon a szorításon, amelytől a determinált rendszerben az igénybe vevők és a dolgozók is szenvednek. Például, ha az ügyfelek intenzívebben bevonódhatnak az intézmény házirendjének megalkotásába, a közös szabályok általi rend is inkább legitim lenne a szemükben, továbbá az önrendelkezési jogukkal is maguk gazdálkodhatnak. Ezzel autonómiájuk, önbecsülésük erősödni tudna (HONNETH, 2013:321).

A tanulmány az ügyfelek saját méltóságukkal kapcsolatos megéléséinek fókuszával született, a teljes kontextus körbejárása nélkül - ami szétfeszítette volna ennek az írásnak a kereteit - nem tud teljes értékű helyzetértékelés lenni és választ kínálni arra, hogyan tovább. Azonban tud egy perspektívát nyújtani, hogy mi a helyes és min érdemes gondolkodni, ha a szociális munka válságával foglalkozunk, vagy milyen irányok láthatóak, amin elindulhatunk egy szakmai értékek alapján működő szociális munka felé.

Irodalomjegyzék

- GIDDENS, A. (1991): *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age.* Polity, Cambridge.
- GOFFMAN, E. (1998): *Stigma és szociális identitás.*In: ERŐS, E. (szerk.): *Megismerés, előítélet, identitás. Szociálpszichológiai Szöveggyűjtemény.*Új Mandátum Könykiadó, Budapest. 263-295.
- HONNETH, A. (2013): *Harc az elismerésért- A társadalmi konfliktusok morális grammatikája.* L'Harmattan, Budapest.
- SCHMIDT, J., et al. (2020): *The dignity circle: how to promote dignity in social work practice and policy?.* *European Journal of Social Work*, 6. 945-957.
- SCHMIDT, J. (2022): *Everyday Ethics of Dignity Work: What Social Workers Do to Promote the Dignity of Service-users in Times of Austerity Measures and Welfare Stigma.* *Ethics and Social Welfare*, 3. 306-321.
- SIK, D. (2018): *Válaszok a szenvedésre. A hálózati szolidaritás elmélete.* ELTE Eötvös Kiadó, Budapest.
- SIK, D. (2021): *Trauma és szenvedés- Szociális munka a késő modernitásban. Párbeszéd: Szociális munka folyóirat*, 2.
- YLVISAKER, S. (2011): *Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden.* *Journal of Social Work*, 3. 203-220.

Internetes források

https://c46076c0b2.clvaw-cdnwnd.com/c631b75f1c76ac3a5af58db9cf29bbed/200000092-8d3218d322/Etikai_Kodex_2021-2022..pdf?ph=c46076c0b2 (idézet a Szociális Szakmai

Szövetség Etikai Kollégiuma által 2021-2022-ben felülvizsgált Szociális Munka Etikai Kódexéből; Látogatva: 2024. 09. 27.)

[https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-](https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-536/24_2019%20evi%20beszamolo_Kocsis%20atmeneti%20szallo%20es%20munkasszallo.pdf)

[536/24_2019%20evi%20beszamolo_Kocsis%20atmeneti%20szallo%20es%20munkasszallo.pdf](https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-536/24_2019%20evi%20beszamolo_Kocsis%20atmeneti%20szallo%20es%20munkasszallo.pdf) (idézet a BMSZKI Kocsis Szálló és Munkásszálló szakmai beszámolójából; Látogatva: 2024. 09. 27.)

<https://www.atmenetiotthon.hu/cikkek/hazirend.html> (idézet a Reménység Családok Átmeneti Otthona házirendjéből; Látogatva: 2024. 09. 27.)