

*Az Esély – Társadalom és szociálpolitikai folyóirat 2014/3. számában jelent meg Bugarszki Zsolt vitaindító írása a magyarországi szociális munka válságáról. A vitaindító írás mellett a hozzászólások is elolvashatóak az Esély folyóiratban: <http://www.esely.org/>
A Párbeszéd – Szociálismunka-folyóirat helyt adott további megszólalásoknak a témában. Idetartozik Kormányos Klaudia írása.*

(A főszerkesztő)

Kormányos Klaudia: A szociális szakma és a társadalmi környezet – gondolatok egy vita kapcsán

Írásom célkitűzése az *Esély* című folyóirat 2014/3. számában a szociális szakma és a társadalmi környezet témában megjelent írásokra való reflektálás, aktuális vajdasági események és a szakmában eltöltött több mint két évtizedes tapasztalatok alapján. Bár Szerbia és Magyarország szociális védelmi rendszere különböző, a szakma képviselői ugyanazon problémákkal és nehézségekkel találják magukat szemben mindkét országban.

A cikk központi témája a morális válság jelenléte a szakmában, a szociális munkások énképe, valamint a szociális munka színvonala és presztízse. Hogy valóban van-e válság a szociális munkában vagy sem, az vitatható. Az azonban biztos, hogy probléma van a szociális munka kialakult gyakorlatával. Véleményem szerint paradigmaváltás van folyamatban a szociális munkában, az ügyfélközpontúságról lassan áttérünk az adminisztrációközpontúságra. Egyre kevesebb időt szentelünk az ügyfélnek, egyre kevesebb az esetmegbeszélés és a segítő beszélgetés, a konzultáció, egyre kevesebb idő jut a szakma valódi értékeinek megvalósítására. Munkámban ennek okaira keresem a választ.

Kulcsszavak: válság, félelem, színvonal, presztízsz, dilemma

Social work and social milieu – thoughts apropos of a debate

This paper aims at responding to some articles published in the special edition of the journal *Esély* of 2014/3 dealing with concerns about social work and social milieu. I base my reflections on current events in Vojvodina and on two decades of professional experience in this field. Though, social security systems differ in Serbia and Hungary, the representatives of this profession face similar problems and hardship in both countries.

The central theme of the study is the moral crisis that pervades the profession, its standards, prestige, and self-perception. It is, nevertheless, debatable if there is crisis; nonetheless, it is certain that issues can be raised in the evolved practice. Undoubtedly, the standards and prestige are gradually decreasing. In my view, a paradigm shift has been underway from client-centeredness to administrative orientation, which allows less time to be spent with the clients and triggers a certain lack of facilitating discussions, consultations, and meetings to deal with case studies.

In conclusion, we have been dedicating less time to implement the true professional values of social work.

Keywords: crisis, dismay, standards, prestige, dilemma

Bevezető

1993. november 1-je óta vagyok állandó munkaviszonyban a zentai Szociális Védelmi Központban, szociális munkás munkakörben (Zenta város és község [közigazgatási egység] Szerbiában, a Vajdaságban, a tartomány északi részén, Bácskában, a Tisza jobb partján, 42 km-re helyezkedik el a szerb–magyar határtól délre). Egy olyan időben kezdtem ott dolgozni, amikor az országot embargó, hiperinfláció, polgárháború sújtotta, és megkezdődött az ország szétesése. Emberpróbáló idők voltak ezek, mindannyiunk számára. A szociális központban dolgozóktól óriási találékonyságot, kreativitást, kitartást követelt, hiszen az állam által biztosított pénzbeli juttatások hónapokat késtek, úgy a szociális segély, mint az ápolási díj, a nevelőszülők rendre bontották fel a szerződéseket és „adták vissza” a gyerekeket, hiszen juttatásaikat nem kapták meg, tömegesen igényelték az emberek az ingyenebédet. Pénzbeli juttatás helyett olaj-, kenyér- és cukorjegyeket osztottunk a családoknak. A munkánk szinte teljes egészében a szegénység enyhítésére, mondhatni, szinte a túlélés biztosítására korlátozódott.

Elmúlt 22 év. Megszűnt az embargó, a vágató infláció, megszűnt a kenyér-, cukor- és olajjegy. Jött a magánosítás, ami nem a munkahelyek számának növekedését eredményezte. Megnövekedett a munkanélküliség, eluralkodott a bizonytalanság, a veszélyeztetettség. A családok, főleg a fiatalok bizonytalan jövője, céltalansága és kilátástalansága a devianciák megnövekedését eredményezte társadalmunkban, ez még nagyobb kihívások elé állította a szociális munkásokat. A szegénység miatt nyilvántartott családok száma továbbra is nagyon magas, de igen megszorodott a viselkedési zavarokkal küszködő gyermekek száma, a családon belüli erőszak áldozatainak száma, a kiskorú bűnelkövetők és szabálysértők száma. Egyre több a függőségi betegségben szenvedő kliensünk is. Mivel a fiatalok elhagyják az országot, nagyon sok az „itthon hagyott” idős szülő, akik természetes támogatói rendszer hiányában szintén a szociális védelmi központ klienskörét bővítik. Az esetek bonyolultak és csak hosszú, kitartó munkával érhető el eredmény, ha egyáltalán érhető el eredmény. A családok éveken keresztül az ellátórendszerben maradnak, és egyre több új család kerül a Szociális Védelmi Központ látókörébe. Kevés a szakember. Munkánkat csak úgy tudjuk elvégezni, hogy önként és szó nélkül meghosszabbítjuk a saját munkaidőnket, korábban megyünk be dolgozni, vagy később megyünk haza, esetleg hazavisszük a munkát.

De mit lát ebből a „köz”? Mit lát, mit akar látni a politika? Mire alkalmazzák a szociális munkásokat? Van-e presztízse a szociális munkának? Kibírja-e a szociális munka a politikai és társadalmi változásokat?

Morális válság

Bugarszki Zsolt igen kemény mondattal kezdi vitaindító gondolatait: „A magyarországi szociális munka az eltelt 6-7 évben a korábban általa, magának felállított morális mérce szerint csúfosan megbukott” (Bugarszki 2014: 64). Számomra ez azt jelenti, hogy a szociális munkások megbuktak az elmúlt néhány évben a szakma által felállított morális mércék alapján, hiszen a szakmát szakemberek, szociális munkások alakítják. Én nem gondolom azt, hogy a szociális munkások erkölcsileg megbuktak volna. Az biztos, hogy van probléma a szociális munka kialakult gyakorlatával, egyre csökken a szociális munka színvonala, ez azonban nem azért van, mert erkölcsileg megromlottunk, hanem azért, mert nem „engedik”, hogy azt tegyük, amit tennünk és ahogyan tennünk kell. A szociális munka nem szabadon navigálta magát ilyen alacsony szintre, hanem valamelyest, bizonyosan a külső körülmények, ha úgy tetszik, maga a társadalom, a gazdaság, a politika és a jog taszította e válságos helyzetbe (Krémer 2014: 80). Persze mondhatjuk, hogy ez önfelmentés. Ebben is van némi igazság, hiszen a helyzet kialakulásához a szociális munka szereplői is asszisztáltak, pontosan azzal, hogy hagyták magukat sodródni. Ellentétben Németh L. véleményével, úgy gondolom, hogy az egyáltalán nem mindegy, hogy ezt egzisztenciális félelemből tették, vagy saját értékpreferenciáik miatt, vagy a nyájszellemnek alávetve magukat (Németh 2014: 98).

Ha tovább gondolkodom a morális válság kérdésén, azt kell hogy mondjam, hogy egyértelműen mégsem tudom elvetni a válság jelenlétét a szakmában. Vannak helyzetek, társadalmi történések, amikor a szakma nem hallgathat. De mégis azt teszi. Ez morális válság, elfásultság vagy félelem? Véleményem szerint (Bugarszki Zsolt szóhasználatát idézve) arcpirítóan szégyenletes magyarázatot adott egy magas beosztású politikus a szerb kormány azon döntésére, miszerint az elkövetkezőkben közhasznú munkát kell végezniük a szociális segélyben részesülők közül a munkaképeseknek Szerbiában. „Az állam nem szeretné, ha a szociális juttatásban részesülők felfekvési sebekben vagy izomsorvadásban szenvednének, ezért a kormány e rendelettel próbálja megváltoztatni életmódjukat. Mostantól elvárás, hogy ezek az emberek képzésben, átképzésben vegyenek részt” (Magyar Szó, 2014. október 23.).

Foglalkoztatáspolitikai ismereteinkből tudjuk, hogy létezik az ún. „workfare” és „welfare” típusú aktív munkaerő-piaci politika. A feltételekhez kötött „workfare” típusú jóléti ellátásban a kényszerítő elemek kerülnek előtérbe. A workfare nem takar mást, mint felszólítást: dolgozz a támogatásért (Lodemel 2000. In Csoba 2010: 143). Nem szeretném most ezen munkaerő-piaci politika hatékonyságát, célját, eredményeit, jó és rossz oldalát taglalni, sokkal inkább felhívni a figyelmet a fentebb idézett politikus szavaira, okkifejtésére. A modell bevezetésének szükségességét a szakpolitikus a munkanélküliek lustaságával magyarázza, akik áthenyélve a napot, kihasználják a jóléti ellátórendszer „előnyeit”. Kijelentését egy nagy adag cinizmus kíséri. Mondataival hozzájárul a közvélemény előítéleteinek megerősítéséhez a munkanélküliekkel szemben, miszerint potyautasok, élősködők, nem akarnak dolgozni. És a szakma hallgat. Sehol egy tiltakozó cikk, egy felszólalás, egy helyes, korrekt magyarázat. Talán ez jelenti a szakma morális válságát? Esetleg félelemről van szó, hiszen a szociális szakmában dolgozók döntő többsége beosztott munkavállaló. Meg kell jegyezni, hogy ez szerbiai jelenség, tapasztalataim szerint Magyarországon és Európában is igen sokan felemelik a szavukat hasonló helyzetekben.

A szociális munkás nagyon gyakran a lojalitás dilemmájával találja magát szemben, hiszen egyrészt képviseli a hivatalát és a hatalmi rendszert, másrészt pedig a kliensét. A hatalom

és a kliens érdeke nem mindig ugyanazt diktálja. A szociális munkásnak döntenie kell, kihez lesz lojális. Igaz, hogy ez a kijelentés furcsán hangzik, hiszen a szociális munkásnak be kell tartania a törvényi előírásokat, és nem „húzhat” a klienshez a törvényi előírásokkal szemben. Mégis vannak helyzetek, amikor a szakember mérlegel (kockáztatva saját pozícióját), mérlegelnie kell. Ha a hatalommal lojális, lehet, hogy a kliense kerül lehetetlen helyzetbe (ez furcsa, de gyakori helyzet), ha a kliensével, akkor a saját biztonságát fenyegeti veszély. Ez a kettősség próbára teszi a szakmai lelkiismeretet és felgyorsítja a kiégetést.

A szociális munka színvonala

Bugarszki Zsolt a szakemberek felkészületlenségéről beszél. Azt gondolom, a szakemberek felkészültségével nincs baj. Sokkal inkább baj van azzal, amit elvár a szociális munkásoktól a rendszer. A hatalmi struktúra adminisztrációs és jogi csapdába kényszeríti a szociális munkásokat. Az adminisztrációs követelményeknek és a gyorsan változó jogi előírásoknak naprakészen meg kell felelni. Véleményem szerint paradigmaváltás van folyamatban a szociális munkában, az ügyfélközpontúságról lassan áttérünk az adminisztrációközpontúságra. Egyre kevesebb időt szentelünk az ügyfélnek, eltűnik a munkánkból a segítő beszélgetés, a konzultáció, egyre kevesebb az esetmegbeszélés, egyre kevesebb időt szentelhetünk a szociális szakma valódi értékeinek megvalósítására. Egyetértek Krémer Balázs azon kijelentésével, miszerint a teljesítések formálisak, rituálisak, gyakran csak papíron léteznek maradnak.

„A szociális munkások túlképzettek, felesleges számukra a felsőfokú végzettség” – halljuk a megjegyzéseket a közvetlen kollégáktól is nap mint nap. Ha van egy probléma, amellyel más rendszerek nem tudnak mit kezdeni – akár az egészségügy, akár az oktatási rendszer –, kezlegyintéssel „átpasszolják” a szociális ellátórendszernek.

A jötevő asszonyokból lassan tényleg „fedőmelgető asszonyokká” válunk. Tereplátogatásaink egyre inkább kontroll céljából történnek. Csomagosztásnál a szociális munkás cipekedik, listát készít, elszámol és magyarázkodik.

Megítélésünket, valamint a szakma presztízsét jól tükrözi a saját munkahelyemen megtörtént eset: kb. egy hónapja a szociális munkások feladata, hogy a külső telefonhívásokra jelentkezzenek, ami eddig egy munkatársnőnk dolga volt, általános iskolai végzettséggel. Munkatársnőnk panaszt tett az intézményvezetőnél, hogy ő már kikészül a sok telefoncsörgéstől. A technika csodáinak köszönve egy gombnyomással átírányították a telefonközpontot, és attól kezdve minden bejövő telefonhívás az esetvezetők irodájába „fut be”, állandóan megszakítva a konzultációkat, az interjúkat, segítő beszélgetéseket. De hát ki törődik ezzel? „A szociális munkás ügyis csak beszélget” – halljuk a megjegyzéseket.

A Szociális Munka Világnapja alkalmából egy rövid klipet tettek fel angol kollégák a YouTube-ra. A kisfilmben fiatal emberek beszélnek arról, miképpen járultak hozzá szociális munkások ahhoz, hogy jobbá váljon az életük. Egy krízist vagy problémahelyzetet átélt emberek írnak levelet vagy e-mail üzenetet, köszönetet mondva szociális munkásuknak (Bugarszki 2014: 66). Ilyen a szociális munkások énképe, mondja Bugarszki Zsolt. Nem egyezek ezzel az állítással, nem ilyen a szakma énképe. Tisztában vagyunk a szerepünkkel, eredményeinkkel, a szociális munkások megítélésével, köszönetet, hálát nem várunk munkánkért. Bugarszki Zsolt szerint a kifelé közvetített énképünkben nem jelennek meg a fedőmelgető környezettanulmányok, a gyerekek családból való kiemelése, a fogyatékos emberek és hajléktalanok szem előli eltüntetése, emberek kioktatása és megregulázása, juttatásaik

viselkedéshez való kötése, a folyamatos kontroll alatt tartás. Szerinte ezek egy erőszakos szervezet cselekedetei. Igaz, hogy családokból gyerekeket emelünk ki, környezettanulmányt végzünk kontrollcéllal is, de azért erőszakos szervezet tagjai nem vagyunk. Hiszem azt, hogy a kollégák tevékenységét is minden helyzetben az ügyfél legjobb érdeke vezérli. Persze mindig kerül „ocsú a búzába”. Még ha kontrollcéllal is megyünk környezettanulmányt végezni, lehet azt nem megalázó, nem lenéző, nem felsőbbrendűséget közvetítő módon. Elismerem azt, hogy felülről kényszerítenek ránk bizonyos munkafeladatokat, de hogy hogyan viselkedjünk az ügyfelekkel, hogyan beszéljünk velük, hogy partnerként közelítsünk feléjük, hogy tiszteljük és ne lenézzük őket, nem tudja semmilyen törvény, sem felsőbb hatalom megtiltani. A hitelesség, feltétel nélküli elfogadás és empátia még mindig a szociális szakma és szociális munkások legfőbb jellemzői. Vallom azt, hogy ezen tulajdonságok megléte nélkül nem tud a pályán maradni a segítő szakember, esetleg úgy, hogy szenved ő maga is és a kliense is. Talán jobb, ha úgy fogalmazok, nem lenne szabad a pályán maradnia. Ennek kivédésére lenne jó a pályaalakmassági vizsga. A szakirodalmak szerint fejleszthető mindhárom imént felsorolt tulajdonság. A hangsúlyt a fejleszthető szóra teszem, fejleszthető és nem kialakítható.

Válság vagy happy end?

Hogy valóban van-e válság a szociális munkában vagy sem, az vitatható. Annak a meghatározása pedig, hogy a válság pontosan milyen jellegű, nagyrészt attól függ, hogy milyen beállítottságú az adott elemző.

Ahol a szociális munka válsággal küzdőnek látszik, ott a „krízis” igen sokféle formában jelentkezhet:

- a szakmai identitás válsága;
- a szakmák közötti határok eróziója;
- a szakma elismertségének hiánya;
- hiány szakképzett szociális munkásokból;
- nagy fluktuáció és aggodalmak a pályát elhagyó szakemberek magas száma miatt;
- a munkakörülmények;
- a „szociális munkák” jelentős részét nem szakképzett szociális munkások/gondozók végzik;
- a források hiánya, ami nem teszi lehetővé a szociális munka hatékony folytatását.

Mások szerint, még ha nincs is „válság”, az egyértelműnek tűnik, hogy a szociális munka fejlődésének kritikus szakaszába érkezett – szakmai, strukturális és szervezeti szempontból egyaránt. ([http:// 1](http://1))

Van-e happy end?

Ezt a kérdést sem lehet fehéren-feketén megválaszolni.

Egyrészt nincs és nem is lehet happy end – egyelőre –, hiszen a környezet válságos állapotának fennmaradása mellett a szociális szakma nem tud kikeveredni a válságból.

Másrészt pedig van happy end, mert azt tapasztalom, a szociális munkások nagy része, egyre inkább fityiszt mutatva a környezetnek, egy kicsit kétkulacsosként, a szakma értékeit betartva megadja kliensének azt a méltóságot, tisztességet, amelyet az eddig sehol nem kapott. A segítő átlendíti őt a saját baja homályán, és ha a kliens emelt fővel és tudatosabban távozik a

találkozás, a beszélgetés, a segítségnyújtás végeztével, mint ahogy érkezett, akkor az a szociális segítő megtette azt, amit megtehetett, ami a dolga (Győri 2014: 78).

Mégsem dőlhetünk hátra, hiszen „aki csupán segítséget nyújt másoknak nap mint nap, s nem gyakorol hasonló intenzitással nyilvános rendszerkritikát, az végső soron kiszolgálója a meglévő – megváltoztatásra érett – viszonyoknak” (Győri 2014: 77). Ez a feladat az, amit a legkevésbé lát el a szakma. Ez a hiányosság nem a szakma morális válságának tudható be, sokkal inkább az egzisztenciális okokra visszavezethető félelemnek. De mitől félnek a szociális védelemben dolgozók? Lehet, hogy a demokratikus rendszerek sem tűrik a kritikát?

Irodalomjegyzék

Bugarszki Zs. (2014): A magyarországi szociális munka válsága. *Esély*, 3. 64–73.

Csoba J. (2010): A tisztességes munka – A teljes foglalkoztatás a 21. század esélye vagy utópiája. Budapest, L'Harmattan Kiadó.

Győri P. (2014): Néhány szubjektív gondolat a szociális szakmáról. *Esély*, 3. 74–78.

Krémer B. (2014): Az alapvetések érthetőségéről és tarthatatlanságáról. *Esély*, 3. 79–86

Magyar Szó, 2014. október 23.

Németh L. (2014): Hova jutott a szociális szakma a rendszerváltástól napjainkig? *Esély*, 3.95–99.

Internetes hivatkozás

http:// 1: Asquith S.–Clark C.–Waterhouse L.: A szociális munkások szerepe a 21. században.

https://www.google.hu/?gws_rd=cr,ssl&ei=vYa2VlQ7q7XKA_3lgJgD#q=Prof.+Stewart+Asquith+%E2%80%93+Chris+Clark+%E2%80%93+Prof.+Lorraine+Waterhouse%2C+A+szoci%C3%A1lis+munk%C3%A1sok+szerepe+a+21.+sz%C3%A1zadban++ (Letöltve: 2015. január 9.)