

Kozma Judit: A szociális munkások munkahelyi biztonságáról, a kockázatokról és a szakma identitáskriziséről

Absztrakt

Ezt az írást már évek óta igyekszem befejezni. Akkor kezdtem, amikor 2018 nyarán egy, a devizahitel nem fizetése miatt kilakoltatás előtt álló háromgyermekes családapja meggyilkolta egyik kollégánkat, az egyetlen embert, aki a kilátástalan helyzetben megpróbált tenni valamit érte. Kezdetben a szociális munkások munkahelyi biztonságáról, és annak erősítési lehetőségeiről akartam írni. Meghívtak egy szakértői bizottságba, amelynek az lenne a célja, hogy ajánlásokat dolgozzon ki e tárgyban. A szakértői vélemény írása közben, mint rendes szociális munkás, igyekeztem átgondolni, hogy milyen kockázatok fenyegetik kollégáinkat a mindennapi munkában. Ekkor viszont azt is át kellett gondolnom, hogy mit tehetünk, vagy egyáltalában ki és mit tehet e kockázatok orvoslásért vagy legalább kontroll alatt tartásáért. Arra is rájöttem, hogy mennyit ér egy intervenció, ami nem érinti a legsúlyosabb kockázatokat, csak ajánlásokat fogalmaz meg a kollégáknak, hogy mit tegyenek, ha például a gyermekétől megfosztott apa baltát lóbálva jelenik meg az irodában. Ráadásul az intervencióknak is van ára. Milyen is lehet az a szociális segítő munka, amiben nincsenek intim tanácsadó szobák, van viszont őrző-védő személyzet, pánikgomb, paprika spray, "hivatalos személy!" felirat, és így tovább. Továbbá részt vettem abban a szakértői csoportban, aminek első jelentése egy súlyos műhiba ügyről ugyanebben a számban jelenik meg. És ezután jött a koronavírus-járvány. Most pedig befejeztem a tanulmányt, ami tulajdonképpen a hivatásunk válságáról és a lehetséges teendőkről szól.

Kulcs szavak: szociális munka, identitás krízis, munkahelyi biztonság, kockázatok

Abstract

I have been trying to finish this paper for years. I started when, in the summer of 2018, a father of three children who was being evicted for not paying a foreign currency loan killed one of our colleagues, the only person who tried to do something for him in a hopeless situation. Initially, I wanted to write about the safety of social workers at work and the possibilities of risk management. I was invited to a committee of experts to draw up recommendations on this subject. While writing the expert opinion, as a social worker, I tried to assess the risks that threaten our colleagues in their daily work, and also what we can do, or who at all can do and what to control these risks. I also realized how much an intervention is worth that doesn't affect the most serious risks, it just makes recommendations to colleagues on what to do if, for example, a father deprived of his child shows up in the office swinging an ax. In addition, interventions come at a price. What can social assistance work be like without intimate counselling rooms, but with police protection, panic buttons, paprika spray, official person! badge, and so on. I also participated in the group of experts whose first report on a serious malpractice case also appears in this issue. And then came the coronavirus epidemic. And now I have completed the study, which is actually about the crisis of our profession and what can be done to manage it.

Key words: social work, identity crisis, safety at work, risks

Bevezetés

Ezt az írást évek óta igyekszem befejezni. Akkor kezdtem, amikor 2018 nyarán egy, a devizahitel nem fizetése miatt kilakoltatás előtt álló háromgyermekes családapá meggyilkolta egyik kollégánkat, az egyetlen embert, aki a kilátástalan helyzetben megpróbált tenni valamit érte.¹ Az eset megrázta a szociális munkások szakmai közösségét, és a hozzánk közel állókat is.² A gyilkos bíróság elé került, súlyos büntetést kapott a krízis pszichológiai sajátosságait nem ismerő, de a köz bosszúvágyát híven követő első fokon döntő bírótól³, majd sokkal enyhébbet másodfokon egy olyan bírótól, aki valószínűleg értette az esetet, és ezért nem gondolta, hogy vérengzeni ment volna előre megfontolt szándékkal a családjával együtt hajléktalanná vált exrendőr.⁴

Ekkor lefordítottam a National Association of Social Workers (USA) sztenderdjeit⁵, melyeket a munkahelyi biztonság ügyében alkottak, és Zselenák Fannival, tehetséges fiatal kolléganőmmel megbeszéltem, hogy tegyünk föl a Szociális Szakemberek Csoportjába egy kérdőívet, amivel megtudhatjuk, hogy milyen elterjedt a szociális munkás kollégák veszélyeztetettsége. Jó sok kérdőív érkezett vissza, az eredményeket Zselenák Fanni a szakdolgozatában⁶ összegezte. Ezeket az írásokat csatolom, hogy elérhetőek legyenek az érdeklődő olvasónak.

Az eset megmozgatta a szakszervezeteket is, ezért a Bölcsődei Dolgozók Demokratikus Szakszervezete (a szociális dolgozókat képviselő három szakszervezet egyike) javasolta az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárságnak, hogy a Szociális Ágazati Érdekegyeztető Fórum⁷ keretében hozzon létre munkacsoportot a munkahelyi biztonság kérdésében, melyben a delegált szakértők szakmai ajánlást dolgoznak majd ki a szociális terület munkabiztonsági problémáinak kezelésére. Az egyik szakértő én voltam. Már amikor a szakértői véleményt megírtam, világos volt, hogy a probléma lényegesen nagyobb, mint amit egy minisztérium által összeállított szakmai ajánlással kezelni lehetne.

¹ Romhányi Tamás: Utolsó kapocs. Magyar Idők, 2018. július 25. <https://magyaridok.hu/lugas/utolso-kapocs-3294338/> (2020. 06. 03.)

²Vásárhelyi Mária: Ketrecharc. 168 óra, 2018. július 26. <http://168ora.hu/velemeney/vasarhelyi-maria-ketrecharc-153544> (2020. 06. 03.)

B.L.: Tényleg halált érdemelnek a családsegítők? VMN, 2018. július 15. <https://wmn.hu/ugy/49066-tenyleg-halalt-erdemelnenek-a-csaladsegitok--egy-volt-szocialis-munkas-dobbenetes-beszamoloja> (2020. 06. 03.)

Plangár Petra: Szociális munkás volt, lehetett volna bármelyikünk. Társaság a szabadságjogokért, 2018.július 25. https://ataszjelenti.blog.hu/2018/07/25/szocialis_munkas_volt_lehetett_volna_barmelyikunk

³ Német Tamás: Életfogytiglani fegyházbüntetést kapott az inárcsi férfi, aki megölt egy családsegítőt. Index, 2019.06.06. https://index.hu/belfold/2019/06/06/inarcs_rendor_csaladsegito_gyilkossag_itelet/ (2020. 06. 03.)

⁴ Tizenöt év börtönre enyhítették az inárcsi családsegítő gyilkosának büntetését. Népszava, 2019.11.18. https://nepszava.hu/3057542_tizenot-ev-bortonre-enyhitettek-az-inarcsi-csaladsegito-gyilkosanak-bunteteket (2020.06.09.)

⁵ Irányelvek a munkahelyi biztonsághoz szociális munkások számára. National Association of Social Workers (NASW 2013) ©2013 National Association of Social Workers. https://drive.google.com/file/d/1Hq5pYn_cYNcUvKUYJO-f3VujjReStGod/view?usp=sharing (2020.06.09.)

⁶ Zselenák Fanni: Munkahelyi biztonság, munkahelyi veszélyeztetés a szociális munkában. (Kézirat) https://drive.google.com/file/d/1klwU95PgPG_p0ltgLUfxVP-SCvHDJbv/view?usp=sharing (2020.06.09.)

⁷ Tripartit (azaz háromoldalú) bizottság, melyben a munkaadók, a munkavállalók, valamint a szakminisztérium (jelen helyzetben államtitkárság) képviselői tárgyalják meg időnként a szociális területet érintő kérdéseket.

Közben beköszöntött a koronavírus-járvány, ami még világosabbá tette, hogy a szociális szolgáltatások területén dolgozók biztonságos munkavégzésének kérdései szakmai ajánlásokkal nem kezelhető ügy. Hogy a szakmai ajánlások és útmutatók mennyit érnek, és mire valók, arra a veszélyhelyzet kihirdetése után történtek egyértelműen rámutattak. A tapasztaltak hatására az utolsó munkabizottsági ülésre a következőket írtam:

dr. Kozma Judit szakértő

Címzett: dr. Maretta Zóra osztályvezető
Emberi Erőforrások Minisztériuma

Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya, valamint
a SZÁÉF indítványára a szociális ellátásban dolgozók munkahelyi biztonsága tárgykörében létrejött szakértői bizottság, kiegészülve a BM és az IM képviselőivel

Tárgy: Szakértői megjegyzések az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság által készített Szakmai ajánlás a szociális, gyermekjóléti szolgáltatást, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szolgáltatók, intézmények, hálózatok és javítóintézetek, mint munkáltatók és fenntartóik részére a munkabiztonság terén felmerülő kötelezettségekről és feladatokról című dokumentumhoz

Tisztelt Főosztályvezető Asszony! Kedves Kollégák!

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya által elkészített szakmai ajánlásról a következő megjegyzéseket szeretném a figyelmükbe ajánlani:

A koronavírus-járvány új és élesebb megvilágításba helyezte a szociális területen dolgozók munkahelyi biztonságának kérdéseit, és ugyanakkor rávilágított arra is, hogy mennyit érnek a Szociális Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság által kiadott szakmai ajánlások, útmutatók, protokollok, sztenderdek, akár ajánlasként, akár rendeletként jelennek meg a területen.

A járvány idején tapasztalható kormány-kommunikációból egyértelműen kiderült, hogy a kormány számára a szociális terület csak a botrányok során válik egyáltalában láthatóvá. A szociális területen dolgozók a járvány elleni védekezés élvonalában működtek. Külföldi példák már a járvány hazai megjelenése előtt világosan mutatták, hogy az egészségügyi dolgozók után a területünk szakemberei a legveszélyeztetettebbek, és ugyancsak másodikként tőlük kívánja a legtöbb áldozatot a járvány elleni védekezés⁸. Ez a tény a kormány-kommunikációban meg sem jelent, sőt, a terület dolgozóit sem említették meg (egy-két késői esettől eltekintve) érintettként, megbecsülést érdemlőként a kormány megnyilatkozásai.

A szakmai ajánlás a munkahelyi biztonság esetében is annyit ér, amennyit a járvány idején kibocsátott útmutatók, azaz annyit, amennyit végre lehet hajtani belőlük. A járvány idején kiadott útmutatók helyesen írták le a védekezés módját, de nem írták le, hogy mit lehet és kell tenni akkor, ha egyáltalán nincs védőfelszerelés, ha a védő intézkedéseket mondjuk, az intézmény építési sajátosságai, a személyzetnek a feladathoz mért abszolút elégtelensége, ill. a túlszűfoltosság lehetetlenné teszi.

⁸ Például már a veszélyhelyzet kihirdetése előtt a gyermekvédelmi és idősgondozó bentlakásos intézmények bezárták a kapukat, majd vészhelyzeti üzemmódra álltak át, létrehozták (amennyire lehetett) a karantén szobákat, a legveszélyeztetettebb munkatársakat hazaküldték, felszólították a nevelőket és gondozónőket, hogy vigyenek be maguknak felszerelést arra az esetre, ha karanténba kellene a bentlakókkal vonulniuk, stb.

Arról sem volt szó az útmutatóban, hogy mit kell tenni akkor, ha a védekezést vezető grémium rossz döntést hoz, mint ahogy katasztrofális következményekkel járt az, hogy a Koronavírus Járvány Elleni Védekezésért Felelős Operatív Törzs olyan döntést hozott, hogy csak azokat kell tesztelni, akik tüneteket mutatnak, így a kórházból elbocsátott időseket nem tesztelték, mielőtt visszaküldték őket a bentlakásos intézménybe. (A rossz döntést az sem menti, hogy az országban elegendő teszt sem volt.)

Mindezek után viszont a következményekért a kormány a területen dolgozókat és az egyébként erejükön felül is a védekezésben oroszánrészt vállaló önkormányzatok vezetőit igyekszik felelősnek kikiáltani. Azaz nem először a szociális területen dolgozókat teszik bűnbakká a döntéshozók az állami szociális gondatlanság következményeiért.

Végezetül le kell szögezni, hogy mindenképp először a kormánynak kell biztosítani a lehetőségeket és forrásokat ahhoz, hogy a területen dolgozók teljesíteni tudják a feladataikat, és ne kelljen klienseikkel együtt súlyos és csökkenthetetlen kockázatokkal szembesülniük. Ez most még sürgetőbb, mint korábban, mivel rövidesen ismét súlyos veszélybe került emberek, a járvány miatti gazdasági visszaesés következtében munka és jövedelem, továbbá a megfelelő intézkedések elmaradása okán ellátás nélkül maradó állampolgárok tömegei fognak megjelenni a szociális és munkaügyi intézmények várószobáiban.

Budapest, 2020. május 31.

dr. Kozma Judit

Hogy ezek után a SZÁÉF megbeszélésén, ahol túlnyomórészt szociális ügyekért felelős vezetők voltak jelen, csak rajtam volt maszk, viszont úgy ültünk egymás mellett, mint a heringek a dobozban, a valódi helyzetet leíró jeremiádainkra senki sem válaszolt, viszont elhangzott a helyettes államtitkártól, hogy milyen sikeresen kezelték a vészhelyzetet, az nem lephetett meg senkit. Én viszont eldöntöttem, hogy befejezem ezt az írást, melynek alapját az a szakértői vélemény adta, melyet a SZÁÉF bizottságnak írtam tavaly, és mely tulajdonképpen a hazai szociális munka súlyos válságáról és annak okairól szól.

Kockázati tényezők a szociális munka területén, azaz a szakma identitáskriszisének lehetséges okai

A *kockázat* arra a veszélyre utal, hogy egy érték elveszhet, sérülhet vagy leértékelődhet; illetve arra az esetre vagy helyzetre vonatkozik, amelyben ez a lehetőség fennáll.

Ennek a tanulmánynak nem célja a hazai szociális munkás szakma válságának részletes elemzése, ehhez nem tudok még a témáról eleget. Amit itt célul tűzhetek, az a válságjelek, és főleg a krízis okaként azonosítható környezeti jelenségek leírása. A szociális munka legfontosabb módszere a megfigyelés, amit rendszerint a dokumentumok elemzésével, interjúkkal, esettanulmányokkal szoktunk kiegészíteni. Ez az írás is így készült, így azt, hogy igazam van-e, inkább az dönti el, hogy az olvasó belülről rábólint-e, hitelesnek tartja-e az értelmezéseket, azaz megfelelnek-e ezek az olvasó által tapasztaltaknak, és aha-élményt jelent-e számára az elemzés.

Egyetértek Stephen A. Webbel, aki a skót szociális munkások 2015-ben tartott konferenciáján⁹ a nyitóbeszédben a krízisjeleket úgy értelmezte, hogy ezek a hivatás identitáskrizisét tükrözik. Ahogy ott, úgy szerintem itt is, erről a szociális munka hazai jeles képviselői is írtak az utóbbi időkben.¹⁰

A szociális munkás szakma krízise nem újdonság, nem is csak hazánkban fordult és fordul elő, válságjelekről más országokból is hallottunk híreket. Sőt Walter Lorenz az előző számban megjelent előadói beszéde is utal arra, hogy a szociális munka mind Keleten, mind pedig Nyugaton keresi a saját identitását. A világ másik részén valaha volt már a szakmának önmaga által kidolgozott identitása, itt, Keleten valószínűleg más a helyzet. Ezt sem tudom itt részletesen vizsgálni.

Vissza az alapokhoz, azaz mire való a szociális munka?

Mielőtt rátérnék a kockázatok, azaz a szociális munkás hivatás identitását veszélyeztető tényezőkre, utalnom kell az írás vonatkoztatási kereteire, azaz arra, hogy mit tartok a szociális munka lényegének, mi a szociális munka identitása, ami válságban van. A vonatkoztatási rendszer megmutatása nélkül nem érhető ez az írás. A szociális munka meghatározását, azaz identitását a következőképpen határozták meg a hivatás mértékadó nemzetközi szervezetei, az International Federation of Social Workers és az International Association of Schools of Social Work 2014-ben elfogadott definíciójukban¹¹:

„A szociális munka olyan gyakorlat alapú szakma és tudományág, amely elősegíti a társadalmi változást és fejlődést, a társadalmi összetartozást, valamint az emberek hatalommal való felruházását és felszabadítását. A társadalmi igazságosság, az emberi jogok, a közös felelősségvállalás és a különbözőségek tiszteletének elvei központi helyet foglalnak el a szociális munkában. A humán és társadalomtudományok elméleteivel, valamint a helyi tudásokkal felvértezve a szociális munka embereket és rendszereket aktivizál, hogy választ adjon az élet kihívásaira, és előmozdítsa a jóllétet.”

A fenti definíció egyes részei a nemzeti és/vagy helyi szinteken nagyobb jelentőségűek lehetnek.

A szociális munkás közösség sorsa tehát elválaszthatatlan azokétól, akiket szolgálunk.

⁹ Stephen A. Webb: Professional Identity and Social Work. Keynote Presentation. 5th International Conference on Sociology and Social Work: New Directions in Critical Sociology and Social Work: Identity, Narratives and Praxis. Glasgow, Augustus 25, 2015. <https://www.chester.ac.uk/sites/files/chester/WEBB.pdf> (2020.06.10.)

¹⁰ Hasonló következtetésre jut Bogács Ernő és Rácz Andrea is, amikor a szakma válságával kapcsolatban a szakmai mentalitásokban megjelenő értékválságról írnak. Bogács Ernő - Rácz Andrea: Gyermekvédelem és szakmai integritás. Esély 2016. 3. szám, 92-113. http://www.esely.org/kiadvanyok/2016_3/2016-3_4-1_Bogacs-Racz_Gyermekvedelem.pdf (2020. 06. 13.) de mások is foglalkoztak ezzel a problémával: Pataki Éva: Kettős mandátum: a kontroll és segítő funkció problematikája a szociális képzésekben. In Albert József (szerk.): Esélyek a szociális képzések megújulására. Veszprém–Budapest: Veszprémi Érseki Hittudományi Főiskola – Iskolaszövetség, 2006, 99–110.; Szoboszlai Katalin: A szociális munka a változások tükrében: Kik vagyunk, hol tartunk, és mit kellene tennünk? Hozzászólás a vitairathoz. Esély, 2014. 3.sz., 87-94. http://www.esely.org/kiadvanyok/2014_3/2014-3_3-4_Szoboszlai_szocialis_munka.pdf (2020. 06. 13.)

¹¹ A professzionális szociális munka globális definíciója. A definíciót 2014 júliusában fogadta el az International Federation of Social Workers Nagygyűlése és az International Association of Schools of Social Work Közgyűlése. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (2020. március 10.)

A definíció nem érint néhány olyan kérdést, ami létfontosságú a szociális munkások számára. Amit leír, az a szociális munkások önmeghatározása, nyilatkozat arról, hogy kik is vagyunk. A mindennapi munka szempontjából viszont nagy jelentőségű más szereplők is vannak, akik szerepet játszanak az állampolgárok jóléti szükségleteinek kielégítésében, és igyekeznek meghatározni a szociális munkások helyét és szerepét. A szociális munkások közvetítenek az állam és az állampolgár között, és mindkét félnek különböző elvárásai vannak a szociális munkással szemben. Az állam az integrált működés segítségét várja el, amihez szükség van az állampolgárok együttműködését biztosítani. Az állampolgár jó esetben segítséget vár életfeladatai megoldásában, rosszabb esetben azt várja, hogy ne zaklassák különböző számára idegen, terhes elvárásokkal, és semmiképpen se avatkozzanak bele a magánéletébe. A szociális munkások egy része munkaköri leírásából következően az állam elvárásait közvetíti, azaz funkciói között jelentős szerepe van a kontroll-funkciónak¹². Ezekben a helyzetekben a szociális munkás rendszerint azért jelenik meg az állampolgár életében, mert az valami olyasmit nem teljesít, ami kötelessége lenne, és amely ügyben az államnak is felelőssége van. A klasszikus példa erre a gyermekvédelem. Az elsődleges felelős a gyermek megfelelő felneveléséért a család, de ha a család valamiért nem gondoskodik a gyermek fejlődési szükségleteiről, belép az állami felelősség, és megjelenik a szociális munkás, és tárgyalásba kezd a szülővel a szükséges teendőkről. Ilyen esetben tehát konfliktus van a felek között, és a szociális munkás ezt a konfliktust igyekszik a gyermek megfelelő fejlődése érdekében megoldani.

Más problémák is vannak az ilyesféle meghatározásokkal. A meghatározásban az is benne rejlik, hogy csak bizonyos feltételek teljesítésével lehet csatlakozni a szociális munkások szakmai közösségéhez.¹³ Ezt tükrözi a legtöbb felsőoktatási képzésben szokásossá vált eskü, amellyel a végzett szociális munkást befogadjuk a kollegiális közösségbe. Az első ilyen feltétel azoknak az alapelveknek az elfogadása és a mindennapi munkában való érvényesítése, amelyeket a szakmai közösség elfogad. Ezekről szól a deklaráció. Az alapelvek megsértését tekintjük *műhibának*, melynek jelentése, hogy a szakember nem tartja be a szakma szabályait, és ezzel kárt okoz a kliensnek (a szolgáltatás igénybevevőjének).

A másik ügy a definícióval kapcsolatban, hogy a szociális munka missziója eszerint a társadalmi integráció építése. A szociális munkások szolgáltatásokat nyújtanak szaktudományos alapokon, a szociálpolitika által biztosított eszközök, támogatott módszerek és lehetőségek felhasználásával. A szociális munkások a kirekesztődés veszélyével szembeálló embereket segítik ennek a kockázatnak az elkerülésében. A társadalmi integráció az egyének, csoportok, közösségek szintjén azt jelenti, hogy képesek a társadalom többsége számára elérhető színvonalon élni, és hozzájuk hasonlóan részt venni a társadalmi folyamatokban, és ezt emberi és állampolgári jogaik biztosítják. A misszió teljesítése a mindennapi gyakorlatban a

¹² Pataki Éva: id. mű.

¹³ Jó lenne hivatásrendnek nevezni a szociális munkások szakmai közösségét, ami e mellett szólna, hogy a hivatásrend alapja a közös értékrend és az etikai előírások (kódex) betartása. A hivatásrend fogalmát viszont – ahogy Katz Katalin leírta – a második világháború alatti és utáni fasiszta rezsimek kisajátították arra, hogy egymással ellentétes társadalmi csoportokat foglaljanak egy keretbe a közös erkölcsi megközelítés alapján. Én a rend kifejezéstől azért nem idegenkedem, mert – szemben azzal, amit izraeli kollégánknak mond – a rend itt nem valamiféle rendezett egészet jelent, hanem egyszerűen egy embercsoportot. Hivatásrendként olyan embercsoportot, amely közös érdekekkel, közös értékrenddel, szakmai kultúrával, gyakorlati elvekkel, stb. rendelkezik. Katz Katalin: A szociális munka, mint hivatásrend. Párbeszéd, 3. évfolyam (2019), 6. szám. <https://ojs.lib.unideb.hu/parbeszed/article/view/4710/4464> (2020. 06. 13.)

szakember felelőssége, de ez a felelősség is korlátozott, amennyiben az eszközöket, módszereket és lehetőségeket a szociálpolitika biztosítja. És mi van, ha nem teszi? Mi van, ha az állam nem vállalja a társadalmi problémák orvoslásának és kontroll alatt tartásának felelősségét? Ez ugyanaz a kérdés, amit Ferge Zsuzsa¹⁴ több mint húsz évvel ezelőtt feltett.

A hivatás önállóságát a szakmai szervezetek testesítik meg, melyek a szakmapolitikai akciókkal igyekeznek befolyásolni a szociális munkások munkafeltételeit. Mivel a feltételeket a szociálpolitika alakítja ki, annak befolyásolása létkérdés a hivatás számára. A szociálpolitika befolyásolását nyilvánvalóan csak erős szervezetekkel rendelkező szociális munkás szakma tudja (tudná) befolyásolni.

A másik tény, amit a kockázatokról előre kell bocsátanom, hogy a hétköznapi munkavégzés közben mindenképpen kockázatokkal szembesülünk, éppúgy, mint működésük során más egyének, a különböző társadalmi csoportok, közösségek és maga a társadalom. A kockázatokat nem lehet megszüntetni, csak csökkenteni megfelelő intézkedésekkel, intervencióval. A probléma részévé válik, ha a döntéshozók úgy kezelik a kockázatokat, mintha azok megszüntethetők lennének, és bekövetkeztük esetén minden esetben eleve a vétkest keresik, mert úgy hiszik, a bűnös megbüntetésével a veszély elmúlik, tehát nem a problémát igyekeznek megérteni és kezelni. A kockázatok kezelésének megfelelő modelljének alkotóelemei a megelőző intézkedések és a biztosítás.

Rendszerszintű kockázatok

A szociális munkások a mindennapi munka során azokat a forrásokat használhatják fel, amelyeket az állam és/vagy a társadalom biztosít a számukra. A problémák nagyságához képest a kínáló források elégtelenek, így a szociális munkások eszköztelenek, főleg azok esetében, akiknek a legnagyobb szükségük lenne a segítségre.

A magyar szociálpolitikából hiányoznak bizonyos területek, a létezők meg perverz¹⁵ elosztást végeznek. Erre példák a magyar lakáspolitikai és a családi ellátások. Mindkettőtől azt várhatnánk, hogy csökkentsék az egyenlőtlenséget, illetve a szegénységi kockázatokat. Ezzel szemben az elmúlt négy évben több mint tizenháromezer kilakoltatás történt¹⁶, nagyrészt a családok devizatarozása miatt anélkül, hogy lakhatási lehetőséget biztosítana az állami lakáspolitikai legalább a rászoruló gyermekek családjainak. (Az idén a járványhelyzet miatt a kilakoltatások száma csökkent.¹⁷) Másrészt, miközben az állam növekvő mértékben biztosít támogatásokat a középosztálybeli gyermekek családjainak a családi adókedvezményeken és

¹⁴ Ferge Zsuzsa: És mi lesz, ha nem lesz? Az állam és a civilizációs folyamat. In: Elszabaduló egyenlőtlenségek. Állam, kormányok, civilek. Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, 2000, 12-42. o. http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/ferge_elszabadulo.pdf (2020. 06. 13.)

¹⁵ Minden eszközt és módszert, így a szociálpolitikai eszközöket is lehet használni konstruktívan, destruktívan és perverzén. Az utóbbi azt jelenti, hogy az intézkedés pontosan az ellenkező eredményre vezet, mint amit elvárhatnánk tőle. Lásd részletesen: Dorottya Szikra: Welfare for the Wealthy. The Social Policy of the Orbán-regime, 2010-2017. Friedrich Ebert Stiftung, Budapest, 2018. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/budapest/14209.pdf> (2020. 06. 11.)

¹⁶ Horváth Csaba László: Több mint 13 ezer kilakoltatás volt az elmúlt négy évben. 24.hu 2020.03.09. <https://24.hu/kozelet/2020/03/09/kilakoltatas-lakaskiurites-devizahitel-vegrehajto/> (2020.06.10.)

¹⁷ Idén szinte alig lesz kilakoltatás. Infostart, 2020. május 6. <https://infostart.hu/gazdasag/2020/05/06/iden-szinte-alig-lesz-kilakoltatas> (2020.06.10.)

lakástámogatásokon keresztül, a szegény családok szegénységi kockázatát csökkenteni hivatott ellátások, így a családi pótlék összege az elmúlt tizenkét évben nem változott, sőt a folyósítás feltételei szigorodtak.¹⁸ Ugyanezt a jelenséget figyelhetjük meg a szegénységet csökkenteni hivatott egyéb ellátások esetében is: így a nyugdíjminimum 26350 (nem egyedül élő 75 év alattiak) és 41840 (75 év felettiak) forint között változik, tehát havi összege 100 Euró körül jár, az aktív korú munkanélküliek némi kivétellel (családonként egy személy!) 22800 forintot kaphatnak egy hónapra.¹⁹ A kisteleplések Dankó Pista utcáiban, ahol nem lehet sem kukázni, sem lomizni, és a napszámos munka, csiga- és gombagyűjtés, tarlózás is csak bizonyos időszakokban, és nem is minden településen, nem is mindenki számára elérhető, továbbá a kiskertet megművelni sem lehetséges felszerelés és vetőmag híján, és nem is érdemes, mert a termést nem lehet megvédeni a többi szűkölködőtől, elképesztő a nyomor.²⁰

A szegénységnek viszont vannak következményei mind egyéni, mind közösségi szinten, amelyek kezelésére az ilyen problémák orvoslására vagy enyhítésére hivatott szakemberek eszközök híján nem képesek.²¹ A szegény életforma alapkérdése, hogy miképp lehet megélni a társadalom többsége számára elérhető tőkék²² (anyagi javak, tudás és kapcsolatok) nélkül. A szélsőséges helyzetben a túlélés érdekében olyan stratégiákat kénytelenek a szegények alkalmazni, amelyek nemcsak idegenek, de időnként fenyegetőek is a többség számára. Ezek viszont alkalmat adnak az áldozat vádolására, azaz annak állítására, hogy a szegények maguk tehetnek arról, hogy hátrányos helyzetbe kerültek, és csak olyan módon tudnak megélni, ami nem felel meg a többség elvárásainak. A klienseiket érintő stigma a szociális munkásokon is megjelenik.

A szegénységnek vannak más következményei is, amelyek a gyermekes családok esetében járhatnak drámai következményekkel. Bár a gyermekvédelmi törvény szerint csak az anyagi helyzet miatt nem szabad gyermeket kiemelni a családjából, igen ritka, hogy a szegénység nem jár együtt olyan viselkedésekkel (túlélési stratégiákkal vagy egyéb pszichés és viselkedési következményekkel), amelyek veszélyeztetik a gyermekeket. A család veszélyeztetettsége esetén meglehetősen nehéz, ha nem lehetetlen elkerülni a gyermekek veszélyeztetését. Bár a szegény családok és gyermekek ellátását több karitatív szervezet²³ és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság közreműködésével a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program²⁴ is támogatja, a szélsőséges nyomorból és annak következményeiből

¹⁸ <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ell%C3%A1t%C3%A1sok/csal%C3%A1dip%C3%B3tl%C3%A9k.html> (2020.06.10.)

¹⁹ <https://emmiugyfelszolgalat.gov.hu/aktualitasok/szocialis-ellatasok-190122/cikk-cime> (2020.06.10.)

²⁰ Kozma Judit: Hátrányos helyzetű települések, iskolák, családok és gyermekek Miskolc környékén. Szellem és Tudomány, 2015. 3-4. szám (104-155.o.), 113-144.o. https://atti.uni-miskolc.hu/docs/SZeT2015_34.pdf (2020. 06. 15.)

²¹ Lásd: Kozma Judit (2003): A szegénység pszichológiai vonatkozásai. Esély, 2. sz. p. 15-30.)

http://www.esely.org/kiadvanyok/2003_2/KOZMA.pdf (2020. 06. 17.)

²² Bourdieu, P. (1997): Gazdasági tőke, kulturális tőke, társadalmi tőke. In: A társadalmi rétegződés komponensei. (szerk.: Angelusz Róbert) Új Mandátum Könyvkiadó, Bp. 1997. p. 156-177.

²³ A teljesség igénye nélkül például a Gyermekétkeztetési Alapítvány <https://www.gyea.hu/>, Magyar Élelmiszerbank Egyesület <https://www.elelmiszerbank.hu/>, Oltalom Karitatív Egyesület <https://oltalom.hu/>, Gattyán Alapítvány <https://gattyanalapitvany.hu/>, Magyar Vöröskereszt <http://voroskereszt.hu/>, a témáról részletesen lásd: <https://www.nonprofit.hu/>.

²⁴ <https://szgyf.gov.hu/szakmai-ajanlasok/raszorulo-szemelyeket-tamogato-operativ-program> (2020. 06. 12.)

források és hosszú távú rehabilitációs intervenciók²⁵ híján a gyerekeket gyakran csak a kiemeléssel lehet kimenteni. Ezért van az, hogy szélsőségesen felülreprezentáltak az intézményben nevelkedő gyermekek között a szegény családokból származók.²⁶ A minden településen jelenlévő gyermekjóléti szolgáltatásokat nyújtó szociális munkások gyakran eszköztelenek a nélkülöző családok segítésében, eszközként a rábeszélésen és a sporadikusan eljuttatott adománycsomagokon kívül sok helyen csak a gyermek veszélyeztetetté nyilvánítása, védelembe vétele, és végső esetben a családból való kiemelése kínálik. A másik lehetőség, hogy súlyos veszélyben hagyják a gyerekeket, és amikor megkérdezem, hogy nem merült-e fel a lehetősége a kiemelésnek, hiszen olyan súlyos a gyermekek helyzete, akkor azt mondják, hogy akkor a többieket is el kellene vinni, mert ugyanilyen helyzetben vannak. A szűkös források miatt a szakmai intervenciók a nagyon szegény családok esetében (ők jelentik a klientúra túlnyomó többségét!) egyre inkább hatásági jellegűek.²⁷

A legrászorultabb állampolgárok életfeltételeit radikálisan rontó intézkedések történtek az utóbbi tizenkét évben.

A rokkantnyugdíjak felülvizsgálata az érintettek tapasztalatai szerint nemcsak embertelen módszerekkel zajlott, hanem a súlyosan sérült állampolgárok tízezreinek ellátását csökkentette az abszolút szegénységi küszöb alá²⁸, miközben az állam nem biztosította azt a foglalkoztatáspolitikai háttérrel, ami valóban lehetővé tette volna a munkavállalást a fogyatékkal élő állampolgároknak.

A gondozási szükségletvizsgálat bevezetése nem teszi lehetővé a szociális szempontok megfelelő figyelembe vételét az idősotthoni felvételnél, ugyanakkor az állami idősotthonokat elfekvőkké degradálja²⁹, miközben nem épülnek a rászoruló idős emberek számára támogatott lakhatást biztosító intézmények, ún. nyugdíjasházak. (Csak a jómódú felsőközéposztály számára épülnek ilyenek.) Ide tartoznak még azok a tervek, amelyek szerint a krónikus ápolási szolgáltatásokat az egészségügyből áthelyeznék a szociális ellátás területére, ahol jelenleg ennek semmiféle feltétele nem adott.³⁰

²⁵ Erről szól például a Biztos Kezdet korai fejlesztő program (Korai képességgondozás, Biztos Kezdet Gyerekházak, http://www.gyerekesely.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=399&Itemid=25 (2020. 06. 17.), a tanoda program (Tanoda Platform, Innovatív Tanodák Hálózata, http://tanodaplatform.hu/?page_id=5#bevezeto (2020. 06. 17.), és igen sok kiváló civil kezdeményezés, amelyeket most nem tudok felsorolni.

²⁶ Megállapította az ombudsman: Minden harmadik gyermeket még mindig a szegénység miatt szakítják el a családjától. Társaság a Szabadságjogokért, 2017. december 19. <https://tasz.hu/cikkek/megallapította-az-ombudsman-minden-harmadik-gyermeket-meg-mindig-a-szegenyseg-miatt-szakitjak-el-a-csaladjatol> (2020. 06. 11.)

²⁷ Úgy is nevezik a kliensek a gyermekjóléti szociális munkások, hogy „a gyámosok”.

²⁸ Sztankovits Rita: Rokkantsági felülvizsgálat: „Elküldtek fát vágni, mert szerintük annyit javult az állapotom”. HVG, 2018. november 29. https://hvg.hu/gazdasag/20181129_Rokkantsagi_felulvizsgalat_Elkuldtok_fat_vagni_mert_szerintuk_annyit_javult_az_allapotom; Az alkotmánybíróság fellépett a rokkantsági ellátásra jogosultak védelmében. Alkotmánybíróság Közlemények, 2018. november 9. <https://www.alkotmanybirosag.hu/kozlemeny/az-alkotmanybirosag-fellepett-a-rokkantsagi-ellatasra-jogosultak-vedelmeben> (2020. 06. 11.)

²⁹ Kozma Judit – Dögei Ilona – Jelinekné dr. Vári Zsuzsa – Kostyál L. Árpád – Udvari Andrea – Vajda Norbert: A gondozási szükségletvizsgálat bevezetésének előzményei és hatásai. <http://www.ncsszi.hu/kutatasi-archivum/24/news> (2020. 06. 11.)

³⁰ Fülöp Zsófia: Örségváltás – Elfekvők helyett szakápolási otthonok. Magyar Narancs, 2016, 13. szám. <https://magyarnarancs.hu/riport/orsegvaltas-98781> (2020. 06. 15.)

Az elmúlt 12 évben arra is több kísérletet tett a kormány, hogy alapjog ellenesen viselkedési szabályokhoz kösse az ellátásokhoz vagy, mint legutóbb, a közmunkához jutást.³¹

A szegénység kriminalizálása több rendeletben is megjelent az utóbbi időkben. Ilyenek voltak a kukázás, lomizás, csigagyűjtés tilalma, ami jövedelemszerzési lehetőségektől fosztotta meg a legszegényebb társadalmi csoportokat.³² Az „életvitelszerűen az utcán tartózkodás” tilalma pedig üldözendővé tette a hajléktalanságot.³³

Az állami szociális szolgáltatások területe krónikus és súlyos forráshiánnyal küzd, főleg azokon a területeken, ahol a legnagyobb arányban élnek azok az állampolgárok, akik a leginkább rászorulnak a támogató-segítő forrásokra. Valamennyi forrásfajta hiányzik, nem csak az anyagi, hanem a munkaerő, a felkészültség, az idő, a figyelem, a türelem, az elkötelezettség, a szolidaritás is. Az utóbbi idők intézkedései ezen a helyzeten nem javítottak, sőt adott esetben rontottak.

A szociális szolgáltatásokban rendkívül súlyos a *munkaerőhiány*, főleg a halmozottan hátrányos helyzetű településeken, ahol a legtöbb a rászoruló. A családsegítő szolgáltatások a gyermekjóléti szolgáltatások és a családsegítés integrációjával gyakorlatilag megszűntek a magyarországi települések túlnyomó többségében. Még a jobb helyzetű családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok jó része sem tud szolgáltatást biztosítani a rászoruló időseknek, munkanélkülieknek, fogyatékkal élőknek, vagy krízishelyzetbe került felnőtteknek, mert nincs elegendő munkatárs a feladatok ellátására. Mindegyik általam ismert szolgáltatónál a kollégák lényegesen magasabb esetszámmal dolgoznak, mint ami a szabályokban szerepel. Nem ritka, hogy egy szociális munkás egyidejűleg 60-70 klienssel dolgozik.

A súlyos munkaerőhiányon az utóbbi idők intézkedései nem segítettek, sőt rontottak. A tapasztalatok szerint:

Az esetmenedzseri szolgáltatás bevezetése az amúgy is szűkös munkatársi létszámot megfelelte.

Sem az iskolai szociális munka, sem a szociális diagnózis bevezetése nem segített a helyzeten, ugyanis a szolgáltatók ezeket a pozíciókat általában a meglévő kollégákból töltötték fel, és azután jó, ha találtak képesítés nélkülieket a megüresedő (gyermekjóléti!) státuszok betöltésére, hogy majd négy év múlva – ha sikerül az újonnan belépő képesítés nélkülieknek elvégezniük a felsőfokú képzést, és nem menekülnek el a krónikus túlterhelés és a súlyos esetek miatt – megint képesített kollégák álljanak a kliensek rendelkezésére.

Az esetmenedzsmint egy a szolgáltatások közül, amit más országokban a szociális munkások nyújtanak³⁴, az esetek feltárása (szociális diagnózis) pedig minden segítő kapcsolat első

³¹ „Tiszta udvar, rendes ház”: megint alapjogellenes szabályhoz kötik a közmunkát. Társaság a Szabadságjogokért, 2020. május 13. <https://tasz.hu/cikkek/tiszta-udvar-rendes-haz-megint-alapjogellenes-szabalyhoz-kotik-a-kozmunkat> (2020. 06. 11.)

³² Ez inkább azt jelentette, hogy a legális jövedelemszerzési lehetőségtől fosztotta meg a legszegényebb rétegeket, ugyanis ma is folyik mindegyik tevékenység, csak büntetéssel fenyegetve.

³³ Az életvitelszerű közterületen tartózkodás szabálysértési tényállás alaptörvény-ellenessége. Utcajogász Egyesület, pontos dátum nélkül, 2018. <http://utcajogasz.hu/szakmai-anyagok/szabalysertes/az-eletvitelszeru-kozteruleti-tartozkodas-szabalysertesi-tenyallas-alaptorveny-ellenessege/> (2020. 06. 11.)

³⁴ Lásd: Szabó Lajos: Az esetmenedzseri tevékenység jelenléte és dilemmái a hazai szociális munkában. Párbeszéd, Vol. 3. No 2, 2016.

http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/577cf241bd849/szerzo/SZABO_esetmenedzser.pdf (2020. 06.01.)

lépése³⁵. Szakmai szempontból ezeket külön szakemberekre bízni értelmetlen volt. Az esetmenedzseri szolgáltatást a döntéshozó azért hozta létre, hogy a szociális segítő munkáról a hatósági jellegű tevékenységeket leválasszák. A kliensek viszont egyáltalában nem tesznek különbséget az egyik munkatárs és a másik között. Mindkettőt a „gyámügyesként” emlegetik. Mivel a kollégák az esetmenedzseri szolgálat bevezetésének egyetlen előnyének azt emlegetik, hogy az egy esettel foglalkozó munkatársak megkettőzése azt jelenti, hogy van kihez fordulni tanácsért, segítségért a nehéz esetekben, egyszerűbb, szakszerűbb és főleg gazdaságosabb lett volna, ha a gyakorlottabb kollégák kapják a bonyolultabb eseteket, a kezdőknek pedig mentorokat jelöl ki a szociális intézmény vezetője, akihez fordulhatnak, ha bonyolultabb esettel találkoznak. Ez az egyébként hazánkban is sok intézményben létező szeniorátus rendszer.

Érdeemes még megemlíteni a családi szolgáltatások kétszintűvé tételét, a központok létrehozását. A logika ez esetben helytálló volt, a szakértelmet érdemes egy központi helyen koncentrálni, és így elérhetővé tenni az állampolgárok számára. Ez azonban logisztikai feladatot is jelent. Ugyanis a szolgáltatást igénybe venni szándékozó állampolgárt el kell juttatni a szolgáltatóhoz vagy a szolgáltatást kell eljuttatni a potenciális igénybe vevőhöz. Nos, erre is rendszerint hiányzik a forrás, úgyhogy a probléma továbbra is a kistéleplésen egyedül dolgozó szociális munkások felelősségi körében marad.

A munkaerőhiány egyben idő- és felkészültség hiányt is jelent. A következő fejezetben írok a szociális terület botrányairól, a foglalkozás körében elkövetett visszaélés vagy mulasztás eseteiről. A Szociális Szakmai Tényfeltáró Munkacsoport jelen számban megjelenő Tényfeltáró szakmai jelentése rámutat, hogy az idős állampolgár ügyében eljáró szociális munkás például az első sikertelen látogatás után öt hónapig nem tárta fel, hogy mi a helyzet az idős ember lakásügyével, nem ment ki hozzá megbeszélni a teendőket, nem segített elhárítani a fenyegető kilakoltatást. Ez súlyos, kárt okozó mulasztás volt. Viszont ebben az időben az illetékes családsegítő és gyermekjóléti szolgálatnál az előírt húsz fő családsegítő létszám helyett összesen nyolc szociális munkás dolgozott. Az ügyeket kézi vezérléssel intézte a vezető. Ez azt jelenti, hogy az ügyben eljáró kolléga egyrészt csak azt csinálta, amire a vezető utasítást adott neki, másrészt egyáltalában nem volt ideje megfelelően eljárni az ügyben. (A helyzetet átlátni a Munkacsoportnak sem volt egyszerű, és komoly államigazgatási szakértelem kellett hozzá.)

A szakértelem is hiányzik sok esetben, és főleg a legnehezebb helyzetű településeken, ahol a legtöbb rászoruló él. Ahogy fent írtam, a vidéki településeken az új pozíciókat a meglévő létszámból töltik fel, és azután igyekeznek az átirányítottak helyére munkaerőt találni. Ahogy az egyik Ózd környéki szociális intézményvezető az elvárásokról mondta: „Már az is elég, ha keze-lába van.” Ha eszembe jut, hogy az utóbbi években több pszichiátriai beteg próbált a mi képzésünkben szociális munkás diplomát szerezni, és elképesztően nehéz volt ebben őket megakadályozni, és kezük-lábuk éppen volt...

A TASZ egyik legutóbbi híradása³⁶ beszél arról, hogy a bentlakásos intézményekben tragikus a munkaerőhiány, ami lehetetlenné teszi a megfelelő ellátás biztosítását. Az intézményi

³⁵ Lásd: D. Hepworth - J. E. Larsen: A sokszempontú felmérés; és Intrapersonális és környezeti rendszerek felmérése. In: Tánzos Éva (szerk.): *Szociális munka egyénnel és családokkal – esetmunka. Nemzetközi szöveggyűjtemény a "Szociális munka elmélete és gyakorlata" c. tárgyhoz 2. kötet*, Semmelweis Kiadó, 1994; valamint Kozma Judit: Szociális diagnózis. *Esély*, 2001/3. 61-94. http://www.esely.org/kiadvanyok/2001_3/KOZMA.pdf (2020. 06.01.)

³⁶ Rendszerszintű munkaerőhiány sújtja az állami fogyatékos és pszichiátriai otthonokat. TASZ, 2020. május 15. <https://tasz.hu/cikkek/rendszerszintu-munkaerohiany-sujtja-az-allami-fogyatekos-es-pszichiatriai->

elhelyezés az egyetlen lehetőség a családok nagy része számára, ha már nem tudják ellátni otthonában az idős vagy sérült, vagy pszichiátriai beteg, esetleg szenvedélybeteg hozzátartozójukat. A járványügyi helyzetben ez még nagyobb probléma, hiszen az intézetek potenciális járványügyi gócpontoknak számítanak, és fennáll a veszélye annak, hogy sok dolgozó kerül betegállományba, ahogy ez meg is történt azokban az intézményekben, ahol megjelent a koronavírus-fertőzés.

A szakértelem hiányát szentesítik az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről c. jogszabály 3. mellékletében³⁷ valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről c. jogszabály 2. mellékletében³⁸ leírtak, melyek rögzítik a szociális és gyermekvédelmi intézmények munkaköreinek betöltéséhez fűzött képesítési előírásokat. Érdemes megnézni, az előírt képesítésekből hány van olyan, amely szociális szakértelmet feltételez. Milyen képesítések számítanak megfelelőnek arra, hogy valaki súlyos problémákkal küzdő állampolgárok ügyeivel foglalkozzon? Szintén a következő fejezetben bemutatott botrányok egyikére hivatkozhatok példaként. Ott ugyan igazából nem tudjuk, hogy az ügyben szereplő kolléga elkövette-e azokat a szakmai vétségeket, amelyeket a terhére rónak, de annyi bizonyos, hogy a munkájához csak az említett jogszabály szerint volt adekvát képesítése. Ugyanis pedagógusként nem lehetett elegendő szociális szakértelme ahhoz, hogy megfelelően tudjon dolgozni egy igen bonyolult szociális esettel. Pontosan a diszkrecionalitás lehetősége, ami azt jelenti, hogy a szociális munkások messzeható, a gyermekes családokat hátrányosan érintő döntéseket hozhatnak, kívánná meg a legalaposabb szociális munkás felkészültséget.

A szociális munka iskolái sincsenek könnyű helyzetben. Az utóbbi évek intézkedései, és főleg az emelt szintű érettségi bemeneti feltétellel tétele miatt erősen csökkent a hallgatói létszám, előfordul, hogy nem indulhat el egy-egy évfolyam. A területen tapasztalható, súlyos munkaerőhiány miatt a levelező évfolyamok a népesebbek, mivel az intézmények mindent megtesznek a munkaerőhiány orvoslásáért. Az iskolákban megoldatlan az alkalmatlan hallgatók és terepintézmények kiszűrése is.

Csak megjegyzésként vetem fel, hogy azokban az esetekben, ahol a munkaköri feladatokat csak úgy lehet megoldani, hogy az eljáró szakemberek megszegik a szakmai szabályokat – például megsértik a szolgált állampolgárok személyiségi jogait, mint a következő fejezetben ismertetett Topház-ügyben szereplő szakemberek –, mennyiben lehet ezért őket felelősségre vonni. Általános értelemben a hatalom jár együtt a felelősséggel, a kettő nincs egymás nélkül. De ha nincs hatalom, van-e felelősség? Mert ha igen, akkor a kollégák csak úgy tudnak menekülni a felelősségnyomástól, hogy elhagyják a pályát.

otthonokat?fbclid=IwAR3UgKN4CdwceP2BhUt_dBaQDoK_Frgs01Luqk_CA6t5P6N7A9eqF98kqrE (2020. 06. 16.)

³⁷ 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 3. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelethez A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottaknak az adott munkakör betöltéséhez szükséges képesítési minimum előírásai. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0000001.scm> (2020. 06. 16.)

³⁸ 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 2. számú melléklet <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm> (2020. 06. 16.)

A szociális szolgáltatások területe, munkája a kormány és a szélesebb közvélemény számára szinte csak a botrányokon keresztül válik láthatóvá.

Ahogy a koronavírus járvány idején világosan kiderült: a szociális terület, melynek kliensei és munkatársai az egészségügy páciensei és személyzete mellett a legsúlyosabb veszélynek voltak kitéve³⁹ a vezető kormánykommunikáció⁴⁰ számára kizárólag a botrányokkal kapcsolatban vált témává. Akkor viszont a főszólamot a kormányfő és hivatala a politikai haszonszerzés és a felelősségelhárítás jegyében komponálta, és a szociális területen dolgozók, valamint a munkaadó önkormányzatok egy része vált céltáblává.⁴¹

A szociális szolgáltatások területének láthatatlansága, illetve csak a botrányok láthatósága és a szociális munkások bűnbakká válása nem új jelenség, az elmúlt években a szélesebb közvélemény elé került ügyek szinte kizárólag botrányos esetek voltak. Nézzünk meg ezek közül néhányat!

A gödi Topház speciális otthonban tapasztalható horrort⁴² a MDAC (Mental Disability Advocacy Centre) nemzetközi jogvédő szervezet tárta fel⁴³, és több médium tárgyalta, majd az ombudsmani jelentés⁴⁴ is megjelent róla. A jelentés 34 oldalának nagy részét az egyéb szervezetek korábbi vizsgálatainak rendkívül hosszú következtetései tették ki, amelyekből megtudhatjuk, hogy a szakmai szabályok közül mi mindent nem tartottak be, és nem is tudtak betartani az intézményben. Az igazgató a szabályok betartása érdekében tett jó pár olyan dolgot, amit a munkatársak nehezményeztek, ugyanis csak a lakók jogainak sérelmével tudták például elkerülni, hogy az időnként agresszívvá váló lakók ne bántalmazzák a többieket, illetve mindennap ellássák a gondozási-ápolási teendőket minden egyes lakó esetében. A 2017-es ügyben végül az EMMI illetékes államtitkársága vezetői hibákat állapított meg, és eltávolította az intézmény igazgatóját, majd az intézményt a Magyar Máltai Szeretetszolgálat tulajdonába adta. Bár találtak bűnbakot, de a problémák nem oldódtak meg. Csaknem két év után, 2019

³⁹ Nyitrai Imre: Ezért lettek járványgócok: időzített bomba a magyar szociális intézményekben. Válasz Online, 2020.05.08. <https://www.valaszonline.hu/2020/05/08/nyitrai-imre-jarvany-idosotthonok-szocialis-segitok-elemzes/?fbclid=IwAR1fNtkKKvyouRQ3ORV6g4sPMqZViU4diNhPw8YzQXomumOJ4SmrbdqyKVM> (2020. 06. 12.)

⁴⁰ 2020. március 20-án például a kormányfő a Kossuth Rádióban bejelentette, hogy az országban elegendő védőfelszerelés van, és felsorolta, hogy kiknek juttatnak belőle. A felsorolásban a szociális terület dolgozói nem szerepeltek. Április 3-án a miniszterelnök szintén felsorolta, hogy ki mindenkinek kell védőfelszerelést juttatni, előkelő helyen szerepeltek a vezetők és a papok. A probléma többször megjelent a Szociális Szakemberek Face Book Csoportjában, az Orbán kereső szóra előjönnek a bejegyzések, ha valakit érdekel.

⁴¹ Hollik: Karácsony felelőssége, hogy a főváros nem készítette fel idősotthonait. Magyar Hírlap, 2020. május 11. <https://www.magyarhirlap.hu/belfold/20200511-hollik-karacsony-felelossege-hogy-budapest-nem-keszitette-fel-idosotthonait> (2020. 06. 12.)

⁴² Munk Veronika: A gödi Topház otthon munkatársai már tavaly vizsgálatot kértek. Index 2017.05.05. https://index.hu/belfold/2017/05/05/az_omudsman_is_vizsgalodott_a_godi_tophaz_otthonban/ (2020. 06. 12.)

⁴³ Straightjackets and Seclusion. An Investigation into Abuse and Neglect of Children and Adults with Disabilities in Hungary. MDAC, April 2017. http://www.mdac.org/sites/mdac.info/files/straightjackets_and_seclusion_-_mdac.pdf (2020. 06. 12.)

⁴⁴ Az alapvető jogok biztosának Jelentése az AJB-257. számú ügyben. https://www.ajbh.hu/documents/10180/2602747/Jelent%C3%A9s+a+Toph%C3%A1z+Speci%C3%A1lis+Otthon+m%C5%B1k%C3%B6d%C3%A9s%C3%A9r%C5%91l+257_2017/09f7c2a1-39cf-b567-56da-b56e751abf1c?version=1.0 (2020. 06. 12.)

márciusában jött a következő ügy.⁴⁵ Az újságcikkek egy részében persze csak a botrány szaftos részletei jelentek meg hangzatos címmel.⁴⁶ Az ügyről szóló újságcikkek tömkelegében viszont csak egy helyen említik például, hogy negyvenöt súlyosan illetve halmozottan sérült lakóra egy fő éjszakai és két fő nappali személyzet jut.⁴⁷ Aki már látott közlőről ilyen intézményt, pontosan tudja, hogy miről van szó. Szakmailag valóban lehetne csökkenteni azokat a problémákat, amelyeket a potenciálisan önmagukra és/vagy másokra veszélyes lakók jelentenek, meg lehetne szüntetni a bűzt és az elvakart sebeket, lehetne etetni a nehezen evő gondozottakat, és figyelembe lehetne venni a gondozottak személyiségi jogait például a fürdetésnél, de ehhez olyan mennyiségű és felkészültségű személyzetre lenne szükség, amely képes megvalósítani azt, amit a szakirodalom személyközpontú gondoskodásnak⁴⁸ nevez. Ha erre nincs mód, akkor valóban csak a kémiai vagy fizikai korlátozás és a személytelen „kezelés” marad.

Az Alföldi utcai befogadó otthonnal kapcsolatos médiacirkusz még ennél is ijesztőbb volt, ugyanis a Bors nevezetű bulvárlap vádjait több nagy példányszámú napilap is átvette, és neves politikusokkal készítették interjút, akik szintén készpénznek vették a vádakat.⁴⁹ Végül kiderült, amit az ügyben szereplő 15 éves leányt segítő szociális munkások már az ügy kipattanásakor tudtak, hogy a leány 44 éves férfiismerőse hozta létre azt a Facebook oldalt, melyen a befogadó otthonban történt szexuális visszaélésekről hamisított rágalmozó szövegeket helyezett el.⁵⁰ Kálmán Olga interjút készített a leánnyal. Ez az interjú sajnos azóta eltűnt az ATV honlapjáról. Emlékeim szerint csak egyetlen konkrét esetről beszélt a felismerhetetlenné tett kamasz: A pszichológus azt mondta neki, hogy ha szomorú, mert elhagyja a szerelme, akkor menjen fel hozzá, ő megvigasztalja. Nos, ez akár lehetne felkérés a keringőre, de egyáltalában nem biztos, hogy az. Emellett beszélt a 44 éves szerelméről, a többiekről, akik a prostitúciót ajánlották neki pénzkereseti forrásként. Azt is elmondta, hogy neki az intézmény férfi alkalmazottai közül senki sem tett közvetlenül ajánlatot, de nem is látott közvetlenül ilyen jellegű eseteket. Tette ezt annak ellenére, hogy a riporter szinte vallatta, hogy mondjon konkrétumokat az intézményben állítólag folyó visszaélésekről. A vádakról azóta csend van, néhány rövid hír

⁴⁵ Boros Juli: Egy lányt szexuálisan zaklattak, egy gyereket pedig megverték a gödi szociális otthonban. 444, 2019. március 13. <https://444.hu/2019/03/13/egy-lanyt-szexualisan-zaklattak-egy-gyereket-pedig-megverték-a-godi-szocialis-otthonban> (2020.06.13.)

⁴⁶ Szurovecz Illés: Elzárás, kényszerzubbony és nyílt sebek a gödi speciális otthonban. Abcúg, 2017.05.03. <https://abcug.hu/elzaras-kenyszerzubbony-es-nyilt-sebek-a-godi-specialis-otthonban/> (2020. 06. 12.)

⁴⁷ Az állam szörnyű hozzáállását mutatta meg tökéletesen a gödi botrány https://index.hu/belfold/2017/05/05/god_tophaz/ (2020. 06. 13.)

⁴⁸ Lásd: Kovacsics Zsuzsanna: Személyközpontú gondoskodás modelljei. A személyközpontú gondoskodás modelljének bemutatása a gyakorlati megvalósítás momentumaira fókuszálva. INDA Interprofesszionális Demencia Alaprogram, Katolikus Szeretetszolgálat, évszám nélkül. <https://inda.info.hu/uploads/dokumentumok/szemelykozpontu.pdf> (2020. 06. 13.)

M.J.Santana, K. Manalili, R.J. Jolley, S. Zeloinsky, H. Quan, Mingshan Lu: How to practice person-centered care: A conceptual framework. Health Expect, 2018 Apr., 429-440.

⁴⁹ Rémálom az Alföldi utcában? A gyermekvédelem szakmai irányító szervénél zaklathatták a bentlakókat. Magyar Nemzet 2016. szeptember 9. <https://magyarnemzet.hu/archivum/belfold-archivum/remalom-az-alfoldi-utcaban-3925252/> (2020. 06. 12.)

⁵⁰ Szerelmi bosszúról beszélnek a pedofiliával vádolt budapesti nevelőotthonban. NOL 2016-09-09 <http://nol.hu/belfold/szerelmi-bosszurol-beszelnék-a-pedofiliaval-vadolt-budapesti-nevelootthonban-1631133> és Szexuális zaklatás a gyermekotthonban – Váratlan fordulat: megszólal az egyik dolgozó. Magyar Narancs, 2016. szept. 9. <https://magyarnarancs.hu/belpol/szexualis-zaklatas-a-gyermekotthonban-varatlan-fordulat-megszolal-az-egyik-dolgozo-100778> (2020. 06. 12.) Megjegyzés: Az ügyről az eljáró gyermekjóléti szolgálat szociális munkását is megkérdeztem, tőle vannak a sajtóban nem publikált információim is. Bár ezeket a titoktartási kötelezettség miatt én sem hozhatom nyilvánosságra.

jelent meg arról, hogy sem a rendőrség, sem a belső hatósági vizsgálat nem talált szexuális bántalmazásra utaló bizonyítékot az intézetben dolgozók esetében. Persze ezek a hírek meg sem közelítik a korábbi felhajtást, és az Index ügyzáró cikke mindössze az érintettek következő megállapítását idéz: „A főigazgatóság szerint komoly presztízsvesztést okozott az egész gyermekvédelmi szakmának az, hogy a sajtó egyes képviselői a valótlanak bizonyult hírt már a vizsgálat megkezdését megelőzően, vizsgálati eredmény nélkül, megtörtént tényként kezelték.”⁵¹

A szociális munkás szakmai közösségen belüli kockázatok

A szociális munkás szakmai közösség két- vagy többfelé szakadt.

Bár úgy tárgyalom a szakmai közösség szétagoltságát, mintha a különbségek egyértelműen a fenntartó – egyházi, állami, önkormányzati, civil – szerinti elkülönülés mentén lennének értelmezhetők, ezt nem tekinthetjük teljes mértékben helytállóknak. Más felosztás is lehetséges, ami részben visszavezethető a fenntartók különbségeire. Beszélhetünk a szakmai közösség véleményirányítóirol, esetleg elitjéről is például. Minden esetre a szakadás annak mentén látható, hogy milyen (szak-) politikai álláspontot képviselnek az egyes szakmai csoportok, és tapasztalataim szerint ezek határai tendenciaszerűen egybeesnek a fenntartók eltéréseivel.

A szolgálatokban dolgozók zöme máig is az állami szolgáltatók alkalmazásában áll, de növekszik az egyházi szolgálatok részesedése a szolgáltatási szektorban⁵², és a hírek szerint a kormányfő kifejezett célja, hogy amennyire lehet, szabaduljon az állami szolgáltatóktól. A bennfentesek véleménye szerint az egyházak nem igazán készségesek az intézmények átvételében, mivel így teljesen kiszolgáltatódnának az államnak, amely akkor csökkenti, vagy csak nem növeli a normatívát, amikor akarja, ellenben a problémák esetén mindig a fenntartók kerülnek célkeresztbe.

Az egyházi szolgáltatók esetében a tapasztalatok szerint a szolgálatok működését meghatározó személyek nem szociális szakemberek, és a szociális szakmai szempontok sokadlagosak számukra. Az egyházi fenntartó adott esetben válogathat a kliensek közül, szolgáltatathat piaci vállalkozásként fizetőképes fogyasztóknak, mint az időotthonok esetében, vagy – mint az iskolák esetében – kiválogathatja a fizetőképes családból való jó tanulókat. Az egyházi működés finanszírozásának sajátossága, hogy a kiegészítő normatíva felhasználásával nem kell elszámolniuk, vagy az elköltését átláthatóvá tenniük, így érdekük azokat a klienseket/tanulókat kiválogatni, akik vagy fizetőképesek, vagy legalábbis nem túl sok költséget igényel a kiszolgálásuk.

A szociális munkások másik csoportját az állami és önkormányzati szektor intézményeiben dolgozók alkotják. A hátrányos helyzetű települések vezetői (főleg a kormánypártiak) igyekeznek a szociális intézményeiket átadni az egyházaknak, mivel maguk a finanszírozást a szűkös költségvetésből nem tudják megfelelően megoldani. A „lefölözés” miatt az állami és

⁵¹ DSZ: Nem bukkant szexuális zaklatásra a rendőrség az Alföldi utcai gyermekotthonban. Index, 2017.08.09. https://index.hu/belfold/2017/08/09/nem_bukkant_szexualis_zaklatasra_a_rendorseg_az_alfoldi_utcai_gyermek_otthonban/ (2020. 06. 12.)

⁵² Az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárságtól származó információ szerint a szociális alapellátási szolgáltatások 27%-a, a szociális szakellátás 20%-a, a családsegítő és gyermekjóléti alapellátás 4,8%-a, a gyermekvédelmi szakellátás 37,6%-a működik egyházi fenntartásban.

önkormányzati szolgáltatóknak – főleg a hátrányos helyzetű kistelepüléseken – így megmaradnak az alulfinanszírozott intézmények, a kirekesztett, stigmatizált klientúra, a sajátos szegényházi érzés. Az önkormányzatok vezetői saját szociálpolitikát dolgoznak ki, a polgármesteri hivatalok ügyeinek túlnyomó részét alkotják a kisebb településeken a szociális ügyek. Így a szociális szolgálatok sorsát is az dönti el, hogy mit gondol a polgármester és a képviselő-testület a szociális kérdéstről. A kollégák elbeszélése szerint például a vészhelyzet idején is nagy különbség volt az egyes települések között például a védőfelszereléssel való ellátottság tekintetében. A polgármesterek egy része már a járványveszély első híreinek idején gyűjtögetni kezdte a védőfelszerelést, a kijárási korlátozás bevezetésével azonnal átszervezte a szociális szolgáltatásokat, hogy a kollégák segítsék egyrészt az idősek és fogyatékkal élők ellátását, másrészt támogassák az iskolás gyerekeket és családjaikat a távoktatásra való áttérésben, továbbá beindították a közmunkás asszonyok közreműködésével a maszkgyártást. Más területeken, főleg ahol az intézkedéseket a központból várták, elképesztő káosz alakult ki.

A szociális munkások harmadik csoportját a civilek alkotják, akiknek egy része szolgáltató, másik része jogvédő szervezet. A civil szolgáltatókkal a helyi intézmények a hírek szerint többé-kevésbé megvannak, a jogvédőkkel már más a helyzet.

A terepen dolgozó szociális munkások és a szolgálatokban megtörtént műhiba ügyeket feltáró jogvédő szervezetek és aktivisták (akik leggyakrabban maguk is szociális munkások) között konfliktusos a viszony

Ahogy az IFSW fenti definíciójában láttuk, a szociális munkások identitásához tartozik, hogy védeniük kell az ügyfelek emberi és állampolgári jogait, és a jogvédő civil szervezetek munkatársainak, aktivistáinak nagy hányada szociális munkás. Ennek ellenére vannak feszültségek, illetve nézeteltérések a jogvédő szervezetek, aktivisták és az állami vagy önkormányzati alkalmazott szociális munkások között. A súrlódások egy része nyilvánvalóan abból fakad, hogy az állami és önkormányzati intézmények szociális munkásainak mindennapi gyakorlatát a „kettős mandátum”⁵³ irányítja. A szociális munkások közvetítenek az állam és az állampolgár között, és ha az állam és az állampolgár között konfliktus támad, kérdés, hogy melyik fél mellé állnak. Könnyű lenne úgy állást foglalni, hogy minden esetben a kliens mellé kell állniuk, de ez nem minden esetben veszélytelen, és nem is minden esetben szakszerű.

A veszélyességre példa, hogy az állami vagy önkormányzati szolgálatok esetében a fenntartó felügyeli a szolgáltató törvényes működését, és adott esetben – például, de nem egyedülként a gyermekvédelemben – az állam kontroll törekvéseit képviseli, de a felettes szerv képviselőjének lehetnek saját (önös) szempontjai is, és vele nem jó ujjat húzni. Erre példa a Szociális Szakmai Tényfeltáró Munkacsoportnak jelen számban megjelenő Tényfeltáró szakmai jelentése. A vizsgált esetben a szociális szolgálat közreműködött abban, hogy egy idős állampolgárt a lakásmaffia módszereivel fosztott meg a polgármesteri hivatal ügyosztálya a lakhatásától, és tett hajléktalanná. A családsegítő szolgálatot egyértelműen a polgármesteri hivatal ügyosztálya kérte együttműködésre, a szolgálat vezetője pedig utasította a közreműködésre a beosztott szociális munkást, aki ily módon egy messzemenően jogtalan eljárásban működött közre. Bár tudta a felelősségét, de nem gondolta, hogy nemet mondhatna, mert szerette volna megtartani az állását. Nos, ebben az esetben, a jogvédő szervezetek tényfeltárása nem tett jót a szociális szolgálatok és ezzel a szociális munkások imázsának. Az viszont határozottan jót tehet, ha rámutatunk, hogy a visszaélést szintén szociális munkások tárták fel, és hozták nyilvánosságra.

⁵³ Pataki Éva: Id.mű

Ugyanez mondható el a bicskei gyermekotthon igazgatójának pedofil bűncselekményére fényt derítő RTL-interjúról⁵⁴, amit bírósági eljárás követett.⁵⁵ Ebben az ügyben az volt a legjjesztőbb, hogy nagyon sokan tudtak az ügyről. Az intézetben dolgozó szociális szakemberek, nevelők meg is próbáltak tenni a gyerekek súlyos intézményi veszélyeztetése ellen, de nem voltak sikeresek. A felettes szerv képviselői is tudtak a bűncselekményről, mégsem akadályozták meg annak folytatódását, sőt valószínű, hogy a hatóságok elgáncsolták a szociális szakemberek próbálkozását a veszélyeztetés megszüntetésére. (Az igazgató sok éven át tiszteletre méltó tagja volt a közösségnek, aki kitüntetések is kapott.) Az ilyen esetek nyilvánosságra kerülése elősegítheti, hogy legközelebb ne maradjanak sikertelenek a szakmabeliek orvosló törekvései.

Az állami alkalmazásban álló szociális munkások jórésze lojális az állami politika iránt, és így nem érthet egyet a jogvédők álláspontjával az intézményi veszélyeztetést feltáró ügyekben. A Szakmai Tényfeltáró Munkacsoport is beleütközött ellenséges véleményekbe, amikor az egyik jogvédő szervezetünk akciója nyomán vizsgálni kezdte az idős állampolgárral történetet. Ez odáig ment, hogy a jelentés ismerete nélkül a szakmai közösség jeles képviselői úgy reagáltak a hírre, mely szerint az egyik intézményvezető eljárását súlyos kritika érte, hogy ők is ugyanezt tették volna a kollégájuk helyében, továbbá etikátlansággal vádolták a vizsgálat lefolytatóit.

A szociális munkások és a jogvédő szervezetek közötti surlódásoknak lehetnek más okai is. A gyermekvédelmi munkában a gyermek érdekének elsődlegességét a törvény írja elő, és a gyermek egyáltalában úgy lesz kliense a szociális munkásnak, hogy a törvény erre felhatalmazza, hiszen a gyermekért elsődlegesen a szülő felelős, és az ő joga a gyermek érdekeit képviselni. A gyermek és a szülő érdeke viszont ellentmondásba kerülhet. A professziók sajátossága hogy egyedi, bizonytalan, bonyolult és gyakran értékdilemmákat rejtő helyzeteket kezelnek, amelyekben a gyakorló szakemberek rendszerint többféle paradigma közül választhatnak.⁵⁶ A gyakorló szociális munkások számára az egyik ilyen paradigma a jogvédelem, de csak egyike a paradigmáknak, illetve a törvény a gyermek jogainak és érdekeinek az elsődlegességét írja elő.

A jogvédők a panaszos jogait védik, az ő szemszögéből írják le az esetet, a részleteket, továbbá vonnak le következtetéseket, és kizárólag a panaszos elbeszélése, valamint az ő rendelkezésére álló és az ő általa átadott dokumentumok alapján vádolják mulasztással, kártékony gyakorlattal a szociális munkásokat. Az érintett viszont nem válaszolhat, nem is védheti magát a szakmai titoktartási kötelezettség miatt. Így történhet meg, hogy az egyik panaszos kliens, akinek esetét egyik nagyra becsült jogvédő kollégánk egyoldalú módon megírta egy blog-bejegyzésben⁵⁷, a Facebookon névvel-címmel vádolta hivatali visszaéléssel az ügyben szereplő kollégánkat.

⁵⁴ Moskovic Judit: „Játsszunk egy kicsit!” – szexuális zaklatás a gyermekotthonban. RTL Házon kívül, 2016.oct.6. <https://rtl.hu/rtlklub/hazonkivul/jatsszunk-egy-kicsit-szexualis-zaklatas-a-gyermekotthonban> (2020. 06. 12.)

⁵⁵Kocsis Noémi: Zaklatás, kényszerítés, pedofília – A bicskei igazgató a bilincs és vezetősár ellenére mosolygott a bíróságon. Magyar Narancs, 2018. nov. 21. <https://magyarnarancs.hu/kismagyarország/zaklatas-kenyszerites-pedofilia-a-bicskei-igazgato-a-bilincs-es-vezetoszar-ellenere-is-mosolygott-birosagon-115247> (2020. 06. 12.)

⁵⁶ Donald A. Schön: Educating the Reflective Practitioner. Jossey-Bass Publisher, San Francisco és Oxford, 1991.

⁵⁷ Betlen Anna: Apának maszkírozva. Iphigenia Blog, 2016.

<https://iphigeniablog.wordpress.com/2016/12/19/apanak-maszkirozva/> (2020. 06. 16.)

Ugyanígy köztéma lett egy hajléktalan asszony csecsemő gyermekének intézetbe vitele⁵⁸, amely esetben az asszonyt korábban befogadó anyaotthon szociális munkásai nem beszélhettek az általuk tapasztaltakról (ahogy én sem beszélhetek erről), amit viszont tudattak a gyámhivatallal, és amely feljegyzéseken alapult részben az intézeti elhelyezési döntés. Az csak a gyámhivatal további indoka volt a gyermek elhelyezésére, hogy a higiénés körülmények a munkásszállón, ahol a kiemelés idején az anya a gyermekkel élt, nem voltak megfelelőek a kisgyermek számára. (Erre hivatkozott az esetről szóló híradás.) Ráadásul az anya idősebb két gyermeke már nevelőszülőknél volt, hiszen az anya hajléktalanná vált, és feltételezhetően a munkásszállás is csak átmeneti lakhatást nyújtott az anya és pici gyermeke számára, ahogy a korábbi lakások is azok voltak.⁵⁹ Itt ismételen le kell szögezni, hogy a gyermek kiemelésére itt azért került sor, mert a felelősöknek a lakhatási források híján semmi más módja nem volt megfelelő körülményeket biztosítani a gyermek számára.

Ugyancsak jogvédők működtek közre a kesznyéteni asszony esetében, melyet az Abcúg ismertetett riportokkal⁶⁰. A szülő ebben az esetben a nevelőszülőktől szerezte vissza intézetben nevelt gyermekeit a jogvédő szervezet segítségével. Ebben az esetben szakmai szempontból egyértelműen az anya szülői jogai kerültek szembe a gyermekek (és főleg a csecsemő) érdekeivel. Az anya az interjúban maga elmondta, hogy volt alapja a gyermekek kiemelésének, bánja az akkori viselkedését. Természetesen kibővítette a saját szerepét a történetben, kihagyta a részleteket, amit az ügyben eljáró szociális munkás szintén a szakmai titoktartás miatt nem hozhatott nyilvánosságra, így nem is védhette magát a foglalkozás körében elkövetett visszaélés vádjától. Arról pedig végképp nem esett szó, hogy ha egyszer egy intervenció megtörtént, és évekre meghatározta a gyermekek életét, akkor nem lehet úgy tenni, mintha az nem történt volna meg. Ahogy ebben az esetben is látható, a gyermekek ismételt kiemelése – most éppen a nevelőszülői családból – súlyos traumát okozott nekik. A gyerekek egészen más körülményekhez, gondozókhoz és nevelési miliőhöz szoktak a nevelőszülőnél, mint ami a vérszerinti szülőhöz visszatérve várta őket, és mivel vérszerinti anyjukat éveken keresztül igen ritkán látták, valójában egy számukra idegen személyhez kellett a továbbiakban alkalmazkodniuk. A legnagyobb traumát a családegyesítés a legkisebb gyermeknek okozta, aki elveszítette az első nevelőjét.

És ebben az esetben még azt sem lehet mondani, hogy a lakhatási probléma megoldhatatlansága volt a gyermekek kiemelésének oka.

A politikához való kapcsolatban is megnyilvánul a szakmai közösség többfelé szakadása. Az állami és az egyházi alkalmazásban álló szociális munkások egy része a „szakmával összeférhetetlenek” minősíti a politikai állásfoglalást.

Ez részben nyilvánvalóan betudható a fenntartó álláspontjával való azonosulásnak. Az egyházi személyek általában igyekeznek nem konfliktusba kerülni a kormánnyal, és nem igen kedvelik, ha a szeretetszolgálatok és az intézmények vezetői a szakmai szempontokat hangsúlyozzák, és kritikát fogalmaznak meg az állami szociálpolitikával vagy az egyházi vezetéssel szemben.

⁵⁸ A bölcsödéből vitte el a gyermekét a gyámhatóság, miközben albérletet keresett. A város mindenkié! 2015. https://avarosmindenkie.blog.hu/2017/01/18/a_bolcsodebol_vitte_el_gyermeket_a_gyamhatosag_mikozben_alberletet_keresett (2020. 06. 16.)

⁵⁹ Bosch Erzsébet: Küzdelem a gyerekekért – Erzsébet története. A Város Mindenkié! 2015. https://avarosmindenkie.blog.hu/2015/11/15/kuzdelem_a_gyerekekert_ersebet_tortenete (2020. 06. 16.)

⁶⁰ <https://abcug.hu/ma-is-remalmaim-vannak-hogy-elviszik-a-gyerekeimet/> (2019.10.21.)

Az állami és önkormányzati szektor munkavállalóinak egy része is igyekszik távolságot tartani a politikától, és főleg a pártpolitikától, ez részben a konfliktusoktól való félelemnek (elveszítethetik a munkájukat), részben pedig annak tudható be, hogy a hivatás hangadó rétege máig is baloldali, vagy legalábbis kritikus az állami szociálpolitikával szemben. A kritikát nyilvánvalóan erősíti a kormány süketsége és vaksága a terület és ezzel a szociális munkások által szolgált politikai néma jóléti szükségletei és súlyos problémái iránt, és az, hogy minden intézkedés tovább növeli az amúgy is nagyon nehéz helyzetű terület problémáit.⁶¹

Intézményi és egyéni szintű kockázatok

Kockázatot jelenthetnek a szociális munkások számára azok a mindennapi reakciók is, amelyekkel a szociális intézmények szociális munkásai és vezetői a fenti jelenségekre válaszolnak. A veszélyek elleni védekezés, mint oly sokszor, a probléma részévé válhat.

A túlterhelés, az eszköztelenség és a fenyegetettség miatt a munkacsoportokban sajátos intézményi kultúra alakulhat ki, amit a szakirodalom a defenzív kockázati kultúra⁶² névvel jelöl.

A defenzív kockázati kultúra alapja a kockázattól való szélsőséges félelem, ami hipervigilianciával és paranoid élményfeldolgozással jár együtt. A fenyegetett szociális munkások (mint a bántalmazottak általában) éberren figyelik (és csak azt figyelik), hogy honnan jöhet fenyegetés, és bármilyen kritikát vagy eltérő véleményt azonnal támadásnak vélnek. A szorongó szociális munkások a legkevésbé a hozzájuk fordulók jóllétével tudnak foglalkozni, mivel saját magukra veszélyesnek látják őket. Ennek következményeképpen igyekeznek elkerülni a konfrontációt, „nem veszik észre” például a gyermekek veszélyeztettségének jeleit, főleg ha olyan családok esetében látszik ez, amelyek panaszt tehetnek, vagy fenyegethetik őket, vagy más módon okozhatnak kellemetlenséget nekik. Ugyanakkor igyekeznek minden adminisztratív teendőt mintaszerűen elvégezni, hogy ne legyenek támadhatóak. Ebben a vezetők is közreműködnek, mivel ők is félnek az esetleges felelősségre vonástól, így ragaszkodnak az adminisztratív teendők tökéletes elvégzéséhez, a munkaidő-kimutatás tökéletes vezetéséhez, hiszen csak azzal ellenőrizhetők. Mind a vezetők, mind a beosztott szociális munkások az előírásokba kapaszkodnak, így fordulhat elő, hogy a nyilvánvalóan pszichiátriai beteg kliens anyától a szociális munkás nem azt kérdezi, hogy hogy van, és jár-e kezelésre, hanem a gyermekvédelmi törvénynek a szülői köteleességekről szóló passzusát idézi az első látogatáskor. A klienssel a bizalmon alapuló segítő kapcsolat kialakítása így lehetetlenné válik, és a mindennapi szociális munkás gyakorlat egyre bürokratikusabb, és egyre inkább ellenőrző-büntető jelleget ölt.

⁶¹ A kormányellenességgel semmiképpen sem vádolható Nyitrai Imre, volt államtitkár-helyettes is írt erről. Nyitrai Imre: A magyarországi szociális ágazat és a COVID-19 – gyorselemzés a tanulságokról, gyors tanácsok a helyzetkezeléshez. SzOSzAK, 2020. április, http://szoszak.eu/adat/dokumentumtar/hu127_A_szociAlis_iAgazat_iUs_a_COVID_fin.pdf (2020. 06. 17.)

és úő.: Ezért lettek járványgócok: időzített bomba a magyar szociális intézményekben. Válaszonline, 2020.05.08. <https://www.valaszonline.hu/2020/05/08/nyitrai-imre-jarvany-idosotthonok-szocialis-segitok-elemzes/?fbclid=IwAR2yTaOkSPFOmofcSFSH66PBXB-NSfzrarO15y8Kn1LZqwYtEf50t1LNYWI> (2020. 06. 17.)

⁶² Lásd: S.A. Webb: Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives. Macmillan International Higher Education, 2006.; A. Whittaker – T. Havard: Defensive Practice as „Fear-Based” Practice: Social Work’s Open Secret? British Journal of Social Work (2016) 46, 1158-1174.

Ugyancsak a fent jelzett okok miatt igen súlyos a kiégés veszélye a szociális munkások körében.

A kockázattól való szélsőséges félelem már maga is rendszerint a kiégés⁶³ egyik tünete. A kiégés a hosszantartó, túl magas stressz-szint miatt alakul ki. A túlterhelés, az eszköztelenség, a súlyos esetekkel való foglalkozásból következő felelősségnyomás, a kollégák áldozattá és/vagy bűnbakká válásáról szóló hírek mind súlyos stressz-terhelést jelentenek a szociális munkások számára. Ha ehhez hozzávesszük, hogy mind a szociális munkásoknak, mind a szociális intézmények vezetőinek a nagy hányada középkorú nő, aki már az életciklus problémák miatt is súlyos stresszhelyzetekben kínlódik, akkor felmérés nélkül is világos, hogy mekkora lehet a probléma a területen.

A munkafeltételek a szociális területen rendkívül rosszak.

Elég itt most az egyszemélyes szolgálatok igen magas számára, a túlterhelés mellett az alacsony fizetésre, a rossz közlekedési viszonyokra, a rengeteg papírmunkára, az irodában eltöltött idő túlzott hosszára utalnom.

Az áldatlan munkakörülményektől való menekülés leggyakoribb formája a pályaelhagyás. Kevésbé elterjedt a külföldi munkavállalás. Akik viszont nem tudnak menekülni, mint a kistelepüléseken dolgozók, akiknek egyrészt nincs hová menekülniük, másrészt a helyi közösségben magasabb státuszt jelent számukra a hivatali munka, félthetik a munkahelyüket, és ezért igyekezhetnek nagyon jóban lenni a helyi vezetőkkel, akiktől védelmet remélhetnek. Így viszont kiszolgáltatottnak a feletteseknek, és attól függ az ügyekhez való hozzáállásuk, hogy a helyi vezetők mit várnak a szociális szolgálatoktól: az állampolgárok segítségét, szociális jólétük növelését (és ehhez forrásokat is igyekeznek és képesek biztosítani) vagy a megrendszabályozásukat. Egyik végzett tanítványom, ma már szociális intézményvezető a következőképpen reagálta le ezt a helyzetet: „Amiről ti (ugyanis tanárok) beszéltek, az az elmélet. Amiről én beszélek, az a valóság.” Tény ezek után, hogy mást értünk a szociális munka kifejezés alatt.

Azt is mindenképpen ki kell emelnem, hogy a szociális munka, ami a fent idézett IFSW definícióban szerepel, nem tűnt el a hazai gyakorlatból.

Tetten érhetjük a szociális munka közösségi fórumain, és a kutatások során is láthatunk olyan szigeteket, amelyek kellőképpen marginálisak ahhoz, hogy ne legyen rajtuk túl nagy nyomás, hogy kiszolgálják a sokszor rasszista, stigmatizáló, büntető, áldozatvádoló helyi közvéleményt, és elég szabadok (azaz távoliak a központtól) ahhoz, hogy a túl sok adminisztráció és a szigorú munkaidő szabályok megakadályozhatnák a kollégákat abban, hogy valóban a klienseikkel foglalkozzanak. Vannak nagyon jó helyzetű szociális szolgálatok is, amelyek esetében a polgármesterek és a helyi szociálpolitika támogatják a szociális szolgálatokat és annak munkatársait, hiszen a szolgáltatások igénybevevői választópolgárok is. És vannak természetesen olyanok, akik egyrészt lelkiismeretesek, szeretik a munkájukat, elkötelezettjei a szakma értékrendjének, másrészt elég mozgékonyak ahhoz, hogy megtalálják azt a szolgálatot, amelyben hasonlók dolgoznak.

⁶³ McFadden, Paula, Campbell, Anne, and Taylor, Brian: Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review. British Journal of Social Work, February 2014, pp.1-18; Söderfeldt, Marie, Söderfeldt, Björn, Warg, Lars-Erik: Burnout in Social Work. Social Work, Vol. 40., Sept. 1995, pp. 638-646.

Összefoglalás

A szociális terület kritikus helyzetben van. Az állami szociális gondatlanságnak súlyosak a következményei. A mindennapi szociális munkában megjelenő veszélyek csak a válság tünetei. Meg lehet próbálni flastromokkal javítani a helyzetet, például lehet a szociális szolgálatok irodáiban beléptető kapukat vagy pánikgombokat elhelyezni, törvényt hozni, amivel súlyosabban büntethető lesz a közfeladatot ellátó személy bármilyen bántalmazása. Ezek viszont nem illeszkednek a szociális munka humanista, kliensközpontú megközelítéséhez, etikai előírásaihoz.

Az, amit valóban szociális munkának nevezhetünk, ami miatt a szakmát választottuk, visszaszorul, és leginkább a nagyvárosok jobb helyzetű szolgáltatóinál, a civileknél, a marginális szolgáltatóknál (például a pártfogó felügyeleti szolgálatnál, a pszichiátriai szociális munkánál) található.

Zárszó: Mit is lehetne tenni?

Erre a helyzetre is vonatkozik a szociális munkás alapelv, hogy a jó diagnózisból az evidencia erejével következik a kezelési terv. Viszont a cselekvési lehetőségeket erősen korlátozzák a környezeti összefüggések. Például a szociális munkások helyzetén javítani a felelős szakpolitika képes. Tudjuk, hogy a felelős szakpolitika az, ami megfelel a jó kormányzás⁶⁴ előírásainak. Azt is tudjuk, hogy a széles szakmai közösség összefogásával lehetne csak a döntéshozókat rávenni a szociális területen okvetlenül szükséges változások kivitelezésére, ezt az összefogást tizenkét éve nem sikerült, és nagy valószínűséggel a jövőben sem sikerül elérni. Ráadásul, amikor erről beszélünk, akkor a szakma képviselőinek jórésze a „politika” címkét ragasztja a gondolatmenetre, és eleve elutasítja.

Nem hiszem, hogy célszerű lenne feladnunk azt az önmeghatározást, amit fentebb a szociális munkások legnagyobb nemzetközi testületei fogadtak el identitásunk alapjaként. Már csak azért sem, mert sokan vagyunk, akik ezért a humanista erkölcsi alapállásért választottuk ezt a szakmát, és ezért maradtunk meg benne. Emiatt tudjuk élvezni minden nehézség ellenére a munkánkat.⁶⁵ Néhány átgondolandó témát ajánlanék.

Valószínűleg bele kell nyugodnunk, hogy a szociális munkás közösség nem homogén. Ez nem okozhat problémát nekünk, hiszen a szakmánk alapja a különbségek elfogadása és megbecsülése. Én például nagyra becsülöm radikális kollégáimat, valamikor én is radikális

⁶⁴ Pulay Gyula: A jó kormányzás és a közpolitika-alkotás folyamata. Pénzügyi Szemle, 2012. március 19. <https://www.penzugyiszemle.hu/vitaforum/a-jo-kormanyzas-es-a-kozpolitika-alkotas-folyamata> (2020. 06. 18.) Az OECD jó kormányzás kritériumai például a következők: a jogállamiság tisztelete; nyíltság, átláthatóság, elszámoltathatóság a demokratikus intézmények irányában; korrekt és egyenlő bánásmód az állampolgárokkal, ideértve a beleszólás és részvétel rendszerét; hatékonyság, hatékony szolgálat; világos, átlátható és alkalmazható törvények és szabályozók; konzisztencia és a koherencia a politikaformálásba; az etikai magatartás magas normái.

⁶⁵ Ajánlom erre vonatkozólag a következő tanulmányt: Charles Zastrow: Mit tegyünk, hogy a szociális munka élvezetes hivatás legyen? Esély, 1995, 1. szám, 62-81.o. http://www.esely.org/kiadvanyok/1995_1/mittegyunk.pdf (2020.06.05.)

és 5. szám, 49-59.o. http://www.esely.org/kiadvanyok/1995_5/mittegyunk.pdf (2020.06.05.) A tanulmány eredeti címe sokkal kifejezőbb volt: Surviving and enjoying social work (A szociális munka túlélése és élvezete). ☐

voltam, de ahogy egyik szintén nagyra becsült korombéli kolléganőm mondta: „Már mégsem gondolhatják, hogy én fogom először felszedni az utcakövet!” Az én nemzedékemtől ez már nem várható. A hétköznapi alapelv, hogy rendben van, ha vannak akik mások vagy másképp csinálják, de nekünk nem kötelező.

Talán célra vezető lenne egy olyan minimumot megnevezni, ami közös alap lehet a szakmai közösség különböző csoportjai számára. Szerintem ez az Etikai kódex. Az idén aktuális a kódex megújítása. Ez lehetne egy olyan alkalom, amikor a szakmai közösség magja elfogadja a minimumot, aminek a képviselője a tudás mellett konstituálja a szociális munkát.

A minimum elfogadása egyben azt is jelenti, hogy a normaszegésnek lesznek következményei. A következmények egyrészt a jogvédő szervezetek akcióiban jelennek meg, aminek nyomán a szakmai közösség grémiumai leírják a szakmai tanulságokat. Ilyen grémium lehet az Etikai Kollégium és a Szakmai Tényfeltáró Munkacsoport, melyben az aktuális ügynek megfelelően változhatnak a tagok, de mindenképpen a független és felkészült szeniorok közül kerülnek ki.

Lehet nem szeretni, de el kellene tűrni a szakmai elit létét. Tény, hogy vannak olyanok, akik sokat és hosszú időn át tettek a hivatásunkért. Ha mást nem is érdemelnek, de legalább meghallgatást bizonyára. Vitatkozni mindig is lehetett velük, a legnagyobbakkal is. A szeniorátus fontos értéke minden hivatásnak, ez biztosítja a folyamatosságot, a hivatás önazonosságát korokon át.

A politikától való elzárkózást a szakma magjának el kell utasítania. A szociális munka nem lehet politikamentes, mert alapvetően arról szól, hogy milyen társadalomban szeretnénk élni. Így a hivatás lényegéhez tartozik a kritikai-reflektív viszony a társadalmi ügyekben. A politikai állásfoglalás elutasítása is politikai állásfoglalás, ugyanis a status quo támogatását jelenti. Az értékelkötelezettségünk, ami az etikai kódexünk alapja, viszont világosan körülhatárolja, hogy mivel nem akarunk együtt élni: az emberi méltóság, az emberi és állampolgári jogok megsértésével.

A láthatatlanságot mindenképpen meg kell törni. Ennek egyik módja a politikai részvétel. Mivel a szakpolitika alakítása a kormányok joga és felelőssége, a kormányokat viszont a parlamentben többségbe került pártok adják, a szakmai közösség egy részének a pártpolitikában is jó lenne részt vennie. Ez nem kötelező minden szakmabelinek, de okvetlenül szükséges ahhoz, hogy szakmapolitikával befolyásolni tudjuk a munkakörülményeinket. Az sem ördögtől való, hogy a kettéosztott politikai mező mindkét oldalán legyenek képviselőink. Kormányok jönnek-mennek, de mi maradunk, és dolgozunk. A szakmapolitika vitele a szakmai szervezetek dolga.

A láthatatlanságot vagy csak a botrányok esetében láthatóságot a közvélemény befolyásolásával, azaz a nyilvánosság tudatos felhasználásával lehet megszüntetni. Erre is többféle mintát láthatunk a szociális munka történetében.

A láthatatlanság megszüntetésének egyik lehetősége a botrányokhoz való kapcsolódás a szakmai értelmezésekkel és azok nyilvánosságra hozásával. Angliában a botrányos esetek tanulságait szakmai bizottságok vizsgálták, melyek alapján változott a szabályozás. (A kutatások szerint ez eléggé kétélű, de szükséges reakció volt.)⁶⁶

⁶⁶ Nigel Parton: *The Politics of Child Protection. Contemporary Developments and Future Directions*. Palgrave Macmillan, 2014.

A másik módszer a szociális munka népszerűsítése. Angliában két filmsorozat is készült a pártfogó felügyelőkről⁶⁷, az Amy-nek ítélve rendkívül sikeres Emmy és Golden Globe díjat nyert amerikai sorozat⁶⁸ a gyermekvédelem szereplőiről. A nyilvánosság felhasználásáról érdemes lenne megbeszélést folytatnunk.

Irodalom

Bourdieu, P. (1997): Gazdasági tőke, kulturális tőke, társadalmi tőke. In: A társadalmi rétegződés komponensei. (szerk.: Angelusz Róbert) Új Mandátum Könyvkiadó, Bp. 1997. p. 156–177.

Bogács Ernő és Rácz Andrea is, amikor a szakma válságával kapcsolatban a szakmai mentalitásokban megjelenő értékválságról írnak. Bogács Ernő – Rácz Andrea: Gyermekvédelem és szakmai integritás. Esély 2016. 3. szám, 92–113. http://www.esely.org/kiadvanyok/2016_3/2016-3_4-1_Bogacs-Racz_Gyermekvedelem.pdf

Ferge Zsuzsa: És mi lesz, ha nem lesz? Az állam és a civilizációs folyamat. In: Elszabaduló egyenlőtlenségek. Állam, kormányok, civilek. Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, 2000, 12–42. o. http://www.fszek.hu/szociologia/szszda/ferge_elszabadulo.pdf

D. Hepworth – J. E. Larsen: A sokszempontú felmérés; és Intrapersonális és környezeti rendszerek felmérése. In: Tánczos Éva (szerk.): *Szociális munka egyénnel és családokkal – esetmunka. Nemzetközi szöveggyűjtemény a "Szociális munka elmélete és gyakorlata" c. tárgyhoz 2. kötet*, Semmelweis Kiadó, 1994.

Kovacsics Zsuzsanna: Személyközpontú gondoskodás modelljei. A személyközpontú gondoskodás modelljének bemutatása a gyakorlati megvalósítás momentumaira fókuszálva. INDA Interprofesszionális Demencia Alapprogram, Katolikus Szeretetszolgálat, évszám nélkül. <https://inda.info.hu/uploads/dokumentumok/szemelykozpontu.pdf>

Kozma Judit: Hátrányos helyzetű települések, iskolák, családok és gyermekek Miskolc környékén. Szellem és Tudomány, 2015. 3–4. szám (104–155.o.), 113–144.o. https://atti.uni-miskolc.hu/docs/SZeT2015_34.pdf (2020. 06. 15.)

Kozma Judit (2003): A szegénység pszichológiai vonatkozásai. Esély, 2. sz. p. 15–30.)

http://www.esely.org/kiadvanyok/2003_2/KOZMA.pdf

Kozma Judit: Szociális diagnózis. Esély, 2001/3. 61–94. http://www.esely.org/kiadvanyok/2001_3/KOZMA.pdf

Kozma Judit – Dögei Ilona – Jelinekné dr. Vári Zsuzsa – Kostyál L. Árpád – Udvari Andrea – Vajda Norbert: A gondozási szükségletvizsgálat bevezetésének előzményei és hatásai. <http://www.ncsszi.hu/kutatasi-archivum/24/news> (2020. 06. 11.)

⁶⁷ The Parole Officer (2001). https://en.wikipedia.org/wiki/The_Parole_Officer, The Probation Officer (1959–1962) https://en.wikipedia.org/wiki/The_Probation_Officer (2020. 06. 19.)

⁶⁸ Amy-nek ítélve (Judging Amy, 1999–2005) http://jobbmintatv.hu/online/Amy-nek_iteelve (2020. 06. 19.)

McFadden, Paula, Campbell, Anne, and Taylor, Brian: Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work*, February 2014, pp.1–18;

Nyitrai Imre: Ezért lettek járványgócok: időzített bomba a magyar szociális intézményekben. *Válasz Online*, 2020.05.08. <https://www.valaszonline.hu/2020/05/08/nyitrai-imre-jarvany-idosothonok-szocialis-segitok-elemzes/?fbclid=IwAR1fNtkKKvyouRQ3ORV6g4sPMqZViU4diNhPw8YzQXomumOJ4SmrbdqyKVM> (2020. 06. 12.)

Parton, N.: *The Politics of Child Protection. Contemporary Developments and Future Directions*. Palgrave Macmillan, 2014.

Pataki Éva: Kettős mandátum: a kontroll és segítő funkció problematikája a szociális képzésekben. In Albert József (szerk.): *Esélyek a szociális képzések megújulására*. Veszprém–Budapest: Veszprémi Érseki Hittudományi Főiskola – Iskolaszövetség, 2006, 99–110.;

Pulay Gyula: A jó kormányzás és a közpolitika-alkotás folyamata. *Pénzügyi Szemle*, 2012. március 19. <https://www.penzugyiszemle.hu/vitaforum/a-jo-kormanyzas-es-a-kozpolitika-alkotas-folyamata>

Schön, D.A.: *Educating the Reflective Practitioner*. Jossey-Bass Publisher, San Francisco és Oxford, 1991.

Söderfeldt, Marie, Söderfeldt, Björn, Warg, Lars-Erik: Burnout in Social Work. *Social Work*, Vol. 40., Sept. 1995, pp. 638–646.

Straightjackets and Seclusion. An Investigation into Abuse and Neglect of Children and Adults with Disabilities in Hungary. MDAC, April 2017. http://www.mdac.org/sites/mdac.info/files/straightjackets_and_seclusion_-_mdac.pdf (2020. 06. 12.)

M. J. Santana, K. Manalili, R. J. Jolley, S. Zeloinsky, H. Quan, Mingshan Lu: How to practice person-centered care: A conceptual framework. *Health Expect*, 2018 Apr., 429–440.

Szabó Lajos: Az esetmenedzseri tevékenység jelenléte és dilemmái a hazai szociális munkában. *Párbeszéd*, Vol. 3. No 2, 2016. http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/577cf241bd849/szerzo/SZABO_esetmenedzser.pdf

Szoboszlai Katalin: A szociális munka a változások tükrében: Kik vagyunk, hol tartunk, és mit kellene tennünk? *Hozzászólás a vitairathoz*. *Esély*, 2014. 3.sz., 87–94.

Webb, S.A.: *Professional Identity and Social Work*. Keynote Presentation. 5th International Conference on Sociology and Social Work: New Directions in Critical Sociology and Social Work: Identity, Narratives and Praxis. Glasgow, Augustus 25, 2015. <https://www.chester.ac.uk/sites/files/chester/WEBB.pdf>

Webb, S.A.: *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. Macmillan International Higher Education, 2006.; A. Whittaker – T. Havard: Defensive Practice as „Fear-Based” Practice: Social Work’s Open Secret? *British Journal of Social Work* (2016) 46, 1158–1174.

Zastrow, Ch.: Mit tegyünk, hogy a szociális munka élvezetes hivatás legyen? Esély, 1995, 1. szám, 62-81.o. http://www.esely.org/kiadvanyok/1995_1/mittegyunk.pdf és 5. szám, 49–59.o. http://www.esely.org/kiadvanyok/1995_5/mittegyunk.pdf