

## Gosztonyi Géza

### A „XXII”-es csapdája avagy: Virágot utcán?

(Egy „közösségi szociális munka” akció története  
1986-1993 között)

„Egyszer volt, hol nem volt, élt egyszer egy...” középkorú cigányasszony Budapest belvárosában. Ő és népes családja bizony nem mézeskalács házikóban élt, hanem egy négyszintes bérház leghátsó udvarának legeslegvégén. „Munkahelye” a pályaudvar melletti körzet volt, ahol a kereskedelmi szakvégeztséget meghazudtoló szakmai színvonalon árult nap mint nap virágot, zöldpaprikát, kvarcórát, zoknit és mindazt, ami épp aznap „adódott”. Gyerekei is ugyanezt tették – sokszor bizony iskolalátogatás helyett –, hiszen valamiből csak meg kellett élnie a családnak. A család férfitagjai a „társégbiztosítás” feladatait látták el. E munkamegosztásból is látható, hogy a kockázat és a létbizonytalanság a család mindennapjainak egyik legfőbb jellemzője volt.

Nem a rendőrség körzeti megbízottja jelentett igazi „veszélyt” a család számára. Őt akár tiszteletbeli családtagnak is tekinthetnénk, hiszen betéve fújta a nagycsalád tagjainak neveit – természetesen ragadványneveikkel együtt. A „társégbiztosítók” nem is jeleztek, ha feltűnt a láthatáron. Járőrözés közben gyakran rótt ki 500 forint szabálysértési helyszíni bírságot illegális utcai árusításért. Néha ezt az összeget egyszerűen csak zsebre vágta, még igazolást sem adott róla. A jogkövető nagyközönség most akár fel is szisszenhetne amiatt, hogy e mindennapi viselkedés a jog sajátos nézőpontjából hivatali vesztegetésként értékelhető. Igaz. De az is, hogy e hétköznapi „emberi játszma” szereplőinek egyike se vette annak. Sőt. Mindenki tette, amit tennie kellett: a rendőr büntetett, az utcai árusok pedig fizettek, ha tudtak. Néha bírságot, néha borraivalót.

A család nézőpontjából a zsebrevágott „lilahasúak” annak elismerését jelentették, hogy a „jó rendőr” nem zavarja munkájukat a természetes mértéket meghaladó gyakorisággal.

Az üzlet szempontjából árfelhajtó tényező volt. A „bírságos napokon” szükségszerűen drágább volt a virág, hiszen a bírság összegét rá kellett terhelni a fogyasztókra.

A közrendőr magától értetődőnek találta a vesztegetési összeggé átalakult bírságpénzt, és alacsonynak tartott „talpasrendőri” fizetése természetes ki-

egészítéseként fogta fel. Így biztosított a második gazdaság jövedelem–kiegészítést az első gazdaság számára.

A család „nem-mézeskalács házikójába” rendszerint kétféle bírságot kézbesített a postás:

1. engedély nélküli utcai árusításért,
2. iskolalátogatás elmulasztásáért.

Mondanom sem kell, hogy ezek a bírságok sohasem lettek kifizetve. Sokkal egyszerűbb volt a fent említett utcai eljárást választani, vagy végső esetben leülni a büntetést, mintsem az állam feneketlen zsebébe bármit is beletenni.

A Btk. változása miatt a szabálysértési bírság összege a sokszorosára nőtt: az 500 forint helyett minimum 5000, maximum 10 000 forint kiszabására nyílt lehetőség. Egyetlen „lebukás” tehát az akkori egy havi jövedelem országos átlagát meghaladó mértékű jövedelemkiesést is jelenthetett. Az új törvénynek drámai hatása lett a család életében.

Ismeretes, hogy minden új szabály bevezetésekor a hatóságok először igyekeznek azt a lehető legszigorúbban betartani, majd az idő múlásával szigoruk enyhül. „Új seprő jól seper” – állítja a közhelyként oly gyakran idézett mondás. Esetünkben az új seprő két „fogdmeg” képében söpörte börtönbe a cigányasszonyt, mégpedig – „hatóság elleni erőszak” miatt – megbilincselve. Az asszony nem is értette igazán, hogy miért csöngetnek be hozzá a rendőrök, és miért akarják letartóztatni, hiszen „ő nem bűnöző”. (A csöngetést ebben az esetben csak virágos szófordulatnak lehet tekinteni, hiszen lakásuk ajtaja sosem volt zárható állapotú.) Ugyan tisztában volt az utcai árusítás tilalmával, de valamiből mégiscsak meg kellett élnie a családnak. A hivatalos értesítéseknek pedig nem tulajdonított túl nagy jelentőséget – nem utolsó sorban azért, mert analfabéta volt. Megbilincselésére azzal adott okot, hogy „védőpajzsként” egy végtelen szóáradattal védekezett: a „kocsis szótár” legválogatottabb kifejezéseit szabadon alkalmazta mindkét rendőrré, akik hamar megelégteltek a válogatott szidalmakat, káromkodásokat, átkokat.

Alig hihető, de ugyanakkor igen valószínűsíthető „tény”, hogy először a börtönben tájékoztatták letartóztatásának igazi okáról és következményéről: arról, hogy kifizetetlen százezer (ismétlem: egyszázezer!) forint szabálysértési bírság miatt (napi kétszáz forinttal számolva) 500 nap elzárás elé néz.

Zárkatársa ajánlatára cipzárt nyelt. Tudták, hogy mivel a rabkórház zsúfolásig megtelt, a műtétet polgári kórházban végzik el, ahonnan viszonylag könnyen ki lehet sétálni a műtét után. Így is történt.

A szociális munkás számára az igazi történet ekkor kezdődött el. Az asszony segítséget és jogi védelmet kérni jött a Családsegítő Szolgálathoz, nem kis fejtörést és etikai dilemmát okozva vezetőnek, beosztottnak egyaránt. „Házi Iustitia-mérlegünk” egyik serpenyőjébe az állami intézmény vezetőjét terhelő bejelentési kötelezettség került: végül is egy „szökött rabról volt szó”; a másikba pedig az asszony ellen elkövetett nyilvánvaló jogtiprás: az eljárási szabályok durva megsértése, a letartóztatás körülményeinek indokolatlansága, és nem utolsó sorban az utcai árusítás szükségszerűségét és elterjedtségét figyelembe nem vevő értelmetlen jogszabály került.

Számunkra a mérleg ez utóbbi irányba billent el. A „demokratikus ellen-

zék” független jogászainak segítségét igénybe véve a szökés tényével az illegális letartóztatás anomáliáit lehetett szembeállítani. Most azonban nem a jogász, hanem a szociális munkás szerepét kívánom bemutatni a problémamegoldás folyamatában.

A Családsegítő Szolgálat teamje úgy döntött, hogy a problémát nem csak az „egyéni esetkezelés”, hanem a „közösségi szociális munka” szakmai eszköztárát is igénybe véve próbálja meg kezelni. Mivel ez utóbbi eszközök alkalmazása a szakmában lényegében precedens jellegűnek tekinthető, ezért a továbbiakban ennek bemutatására koncentrálok.

Kiindulópontunk szerint sem az egyéni, sem a csoportos problémamegoldás nem tekinthető a másikinál eleve „progresszívebb” megoldási módnak. (Lásd Peter Baldock: Eseti munka és közösségi munka, in: *Közösségi munka*, Budapest 1993. Kiadja: Közösségfejlesztők Egyesülete.) Egyszerűen csak arra gondoltunk, hogy a problémamegoldási folyamat egyéni és csoportszintű lépései kölcsönösen felerősíthetik egymás hatását. E – ma már – szakmai közhelynek tekinthető állítás azonban csak részben igazolódott be, többnyire tapasztalatlanságunkra visszavezethető okok miatt.

Egy dokumentum elkészítését határoztuk el, amely az alábbi részekből állt:

1. Esetleírás
2. Interjúk
3. Adatok
4. Értékek
5. Javaslatok

Vegyük sorra az egyes részeket, és kövessük végig megszületésük folyamatát!

### 1. Esetleírás

A dokumentum első része a fenti esetleírás részletesebb, adatszerűbb bemutatásából állt. Célja szerint a döntéshozókat kívánta elbizonytalanítani ennek az extrém (vagy tán nem is annyira különleges?) esetnek a megítélését illetően.

### 2. Interjúk

Másodikként utcákon, pályaudvarokon, aluljárókban, illegális árusítási helyeken készült magnós interjúkból vett idézetek segítségével igyekeztünk bebizonyítani azt a nyilvánvaló ténytet, hogy az utcai virágárusítás problémája nem „cigány-probléma”, hanem „szegény-probléma”.

Ha ezen túl még azt is megszámloltuk volna, hogy hány nyugdíjas és hány cigányasszony árul ezeken a helyeken, bizonyára e számok is beszédesek lehettek volna.

Viszonylag könnyű volt alátámasztani, hogy a közvélemény saját előítéletes észlelése miatt vélte az utcai virágárusítók problémáját „cigány-ügy”-nek. A cigány árusok eltérő bőrszíne, tarka ruhája, hangos és gyakran akcentusos beszéde elüt a nyugdíjas asszonyok csendes, verébszürke, színtelen,

„anti-kereskedő” árusítási stílusától. Az „átlagember” számára ők kevésbé észlelhetőek. Torokszorító érzés volt panaszukat hallgatni: „Jaaj, fiacskám, én bizony sose futottam el, még a kakastollasok elől sem, de most bizony nem tehetek mást, futnom kell!”

### 3. Adatok

Az összeállítás viszonylag leggyorsabban és legkönnyebben elkészített része lett az utcai árusításra vonatkozó statisztikai adatok összegyűjtése. Az ok pofonegyszerű:

gyakorlatilag alig voltak ide vonatkozó, használható adatok.

Ha egyáltalán lett volna kedvünk ezen ironizálni, akkor akár „nagyvonalú becsléseknek” is felfoghattuk volna az akkor elérhető „tényadatokat”.

### 4. Értékek

A szabálysértési bírságokat kiszabó tisztviselők döntései mögött megbúvó értékrendszer előítéletességét akartuk bizonyítani a velük készült interjúk segítségével. Sem akkor, sem ma nem hiszük, hogy ne lenne nyílegyenes összefüggés a kirótt büntetési tételek nagysága és az elkövetők „etnikai összetétele” között, de a kis elemszám természetesen nem tette lehetővé statisztikailag releváns összefüggések felmutatását.

### 5. Javaslatok

Hosszú folyamat volt a teamen belüli konszenzus megteremtése. A Családsegítő Szolgálat teamje egy nagyobb és személyében is érintettebb csoporttal dolgozott együtt, a cigányügyi koordinációs titkárok számára a Cigány Szociális, Művelődési és Módszertani Bázis által szervezett tanfolyam résztvevőivel. A későbbiekben lényegében ők vették át a segítő folyamat irányítását, és döntő szerepük lett a megoldások keresésében.

Emlékeztetek arra, hogy ekkor még jóval a rendszerváltást megelőző éveket írtuk. Budapest 22 kerülete közül 18-ban létezett cigányügyi koordinációs titkári állás a kerületi tanácsok állományában. Politikailag deklarált feladatuk a helyi cigányság érdekképviselése volt. A gyakorlatban azonban e munkakör betöltőinek döntően nem érdekképviselési funkciót, hanem amellet – illetve sokszor azzal szemben – szociális kontroll-funkciókat kellett gyakorolniuk. Épp ezért ez a munkakör sem tartozott a legnépszerűbbek közé. Mindennek ellenére e szociális munkások a kisebbségvédelem zászlóvivőinek tekinthetők, hiszen a cigányság érdekképviselése érdekében folytatott küzdelmükre nem ritkán a heroikus jelző illett volna. E törekvések élére az időközben megalakult Cigány Szociális, Művelődési és Módszertani Bázis munkatársai álltak. Mivel ekkor, a mai értelemben vett általános szociális munkás képzés még nem létezett, ezért kiemelt jelentősége volt a Bázis által megszervezett cigányügyi koordinációs titkári továbbképzésnek, ahol többek közt az utcai árusítás problémaköre is napirendre kerülhetett.

A két szervezet közös munkájának alapját a Családsegítő Szolgálat és a Bázis továbbképzésében résztvevők alapvetően megegyező értékrendje je-

lentette, melyet a dokumentum tényfeltáró, leíró és elemző részei tükröztek, ám a javaslati részt illetően már eltérő álláspontok alakultak ki. A Bázis munkatársai a megoldást egy „*napijegyes rendszer*” kialakításával kívánták elérni, a Családsegítőben dolgozók pedig a „*jogszabály megváltoztatására*” tettek javaslatot. A napijegyes rendszer támogatói döntően azzal érveltek, hogy a napijegy naponta fizetett adónak tekinthető, ezért az utcai árusítás ellen felhozott érvek közül a legnehezebben megoldhatóra ad választ. Érveltek azzal is, hogy hiába kezeljük az utcai árusítás problémáját általános „szegény-problémaként”, a cigány utcai árusokat jobban sújtó bírságotlasi gyakorlat miatt számukra gyors megoldást kellene találni, és nem lehet várni a tengeri kígyóként elnyúló, időrabló jogszabályalkotási folyamat végéig.

Egy akutális probléma *rövid és hosszú távú kezelési* módjainak kidolgozása között kellett tehát dönteni.

Betéve fűjtük már szakmai varázsszavainkat, mint például azt, hogy: „a szegénység kérdésének hosszú távú, komplex kezelése ...”, vagy azt, hogy „az alulról szerveződő társadalmi mozgalmak jelentősége...”, meg azt is, hogy „a többszektörű problémamegoldás, az állami, a magán és a nonprofit szektorbeli szervezetek együttműködése lehet igazán hatékony, melyben a szakmai és az önszolgáltató csoportok egymást kiegészítve működhetnek...”. Mindezt elméletben már tudtuk, de arra még nem volt módunk, hogy új szakmánk elméleti alapvetéseit a gyakorlat próbájának alávetessük. Fogalmunk sem volt arról, hogy miként lehet például egy jogszabály megváltoztatására irányuló szakmai lobbizást végigvinni, és hogy a „demokratikus ellenzék” durcás füstölgése hogyan elegyíthető a javaslatok eredményorientált, hatékony megvalósításával, vagy hogy a kliensek csoportja hogyan vonható be a „problémamegoldás folyamatába” és így tovább...

A beszélgetések eredményeképpen a napijegyes javaslatot fogadtuk el, nem a hosszú távú megoldások lehetőségének feladását jelentette, hanem sokkal inkább azt a kompromisszumot, mely az érintettek csoportjának igényeit helyezte előtérbe. A javaslat végül is így hangzott:

· Dolgozzunk ki az utcai árusok számára egy olyan kiegészítő kereskedelmi adórendszert, mely a tanácsok ügyfélszolgálati irodáiban megvásárolható árusító-jegyek segítségével működik. Az árusító-jegyek ne stabil, hanem mozgó árusítást tegyenek lehetővé, és ennek megfelelően ne határozzanak meg egy földrajzi értelemben vett szűk kerületet, hanem csupán az árusítás elől elzárt, „tilos” területek legyenek megnevezve.

A döntést követően a két szakmai csoport képviselői a napijegyes rendszer bevezetésének engedélyezésére jogosult fővárosi tisztviselőtől kértek meghallgatást. Látogatásuk napja különleges dátum volt, hiszen az MSZMP utolsó kongresszusának idejével esett egybe (1989. október). A politikai bizonytalanság szokatlan légkörében a tanácsai tisztviselők a párt összeomlásától tartva saját pozíciójuk megőrzésével voltak elfoglalva. Legalábbis mi evvel magyaráztuk a tárgyalás kimenetelében bekövetkezett váratlan fordulatot. Javaslatunkat meghallgatva, a tisztviselő a következőt kérdezte: „Miért nem gondoltak jogszabály-módosításra, ha ennyire időszerűtlennek érzik a jelenlegit?” A kérdés tökéletesen váratlanul ért mindenkit. A válaszra nem voltunk felkészülve. Némi habozás után ígéret született a javaslat néhány héten belüli

elkészítéséről. Említenem is szükségtelen, hogy a könnyelmű ígéret zöldfülségünket jelzi. Naivan azt hittük, hogy a számtalan korábbi megbeszélésünk elegendő egy ilyen horderejű javaslat elkészítéséhez. Eltelt egy hét, kettő, három... egyre kínosabbá vált, hogy nem tudunk a kínalkozó lehetőséggel vágyainknak megfelelő mértékben élni. Végül újabb határidő kérésére szántuk rá magunkat. Onkritikával felvértezve kerestük fel újra az iménti tisztviselőt. Ám az előzőnél még nagyobb lett meglepetésünk az újabb váratlan fordulat miatt: ő még csak megismerni is alig akart bennünket. Elmúlt a pártvihar, hiszen annak ellenére, hogy az MSZMP kettévált, számára (állására) ennek közvetlen hatása nem lett, s így hatalma, ereje teljében játszott velünk. Hatalma megmaradt, tudta, hogyan éljen (vissza) vele. Ismét nulláról indultunk, ahonnan már a napijegyes rendszer bevezetésének lehetőségére is fényes eredménynek tűnt. Megelégedéssel hallgattuk a tisztviselő ajánlatát. „Találjanak olyan tanácsokat, ahol kísérleti jelleggel bevezetnék a napijegyes rendszert!” Találtunk. Feltételük a főváros elvi engedélyének „kijárása” volt. Így ültünk vissza ismét a fővárosi tárgyalóasztalhoz, ahol a válasz úgy hangzott: „Szükségtelen erre fővárosi engedély, hiszen az engedélyezés kerületi hatáskörben van.” Természetesen a „XXII” kerület nem így gondolta, és nem mert önállóan lépni.

### **Benne voltunk a „XXII”-es csapdájában!**

Sokáig úgy tűnt, hogy itt ér véget a történet. A hatóságok bürokratikus arroganciája blokkolta minden további kreatív lépésünket. A sorozatos kudarc mozgásképtelenné tett bennünket. Aztán egy kézenfekvő ötlet új erőt adott: ha helyben nem megy, akkor próbáljuk meg „fent”. Sőt. Hozzuk össze a „fent”-et a „lent”-tel!. Próbáljunk megfelelni annak a szakmai igénynek, amely a kliensek és kliens csoportok bevonását szorgalmazza! Lobbizzunk a parlamentben székelő országos cigányügyi referensnél, mégpedig az érintett utcai árusokkal együtt! A találkozó létrejött, de sajnos, az árusító cigányok nélkül, akik először ugyan belementek a közös érdekképviselőt jelentő akcióba, de utóbb pánikszerűen visszaléptek. Csak jóval később sikerült magyarázatot kapni viselkedésükre. Egyikőjük így gondolta: „Maguk nagyon rendesek, hogy elintézték, hogy bemehetünk a parlamentbe. De biztosak abban, hogy onnan ki is fognak bennünket engedni?”

A szociális munkás szakma egyik alapmondata szerint: „Kezdd ott, ahol a kliens van!” Mi nem a kliensek, hanem a segítők „helyzeténél kezdtük”, ezért csak az árusok magyarázatát végiggondolva értettük meg, hogy legközelebb hol is kell „kezdenünk”. A válasz tette világossá, hogy számukra nincs különbség egyenruha és egyenruha között. A parlamenti bejáratot őrző katonától éppúgy tartanak, mint egy börtönőrtől. A parlament egyenruhás emberrel őrzött épületének képére a börtön képe montírozódott rá.

Bár eredményt a parlamenti tárgyalással sem tudtunk elérni, két megfogalmazható szakmai tapasztalattal mégis gazdagabbak lettünk. Az imént említetteken túl annak átélésével, hogy szakmai csoportunk minden erőfeszítése kevésnek bizonyult a kívánt eredmény eléréséhez – véleményem szerint nem

utolsó sorban azért, mert a kliensek „ereje” hiányzott a szakmai akció mellől. Szakszerűbben megfogalmazva: a problémamegoldás folyamata szinte kizárólagosan szakmai tevékenységként jelent meg, s mint ilyen, sokkal inkább támaszkodott a segítők politikai igényeire, mint az érintett kliensekére. S amikor a szakemberek csoportja szinte elfelejtkezett a kliensekről, és saját értékrendjét a klienseké elé helyezte, a kliensek nem kértek a segítségből.

Az elméletek szépek és tiszták. A jó szakmai kézikönyvek világosak és operatívak. De ha valaki a szociális munka gyakorlását választja hivatásának, minden percben felkészülten kell reagálnia az élet apró vagy éppenséggel sokkoló meglepetéseire. Szakmánk kialakuló jellege miatt terepmunkánk során nemcsak az elmélet és a gyakorlat eltéréseit tapasztaljuk nap mint nap (lásd a történet végét), hanem még az elméletileg tiszta helyzetek megvalósítását is nehezíti szakmai rutinunk hiánya (lásd az egyenruha problémáját).

Ennyi kudarc után szinte hihetetlen, hogy még volt erő valakiben, aki azzal az ötlettel rukkolt elő, hogy ő megszervezne egy virágárusító szövetkezetet a kliensek csoportja számára. Sőt. Nemcsak a szervezési munkákat vállalja, hanem az „első időben” a szövetkezet pénzügyi-számviteli munkáinak elvégzését is. A szociális munkás lelkesedése életre hívta a szövetkezetet, mozgó virágárusító kocsik terveződtek és készültek el, de az „első időszak” mind a mai napig nem ért véget. Számos izgalmas szakmai dilemmát hozott e napjainkig tartó tevékenységsorozat. Íme, néhány ezek közül:

1. Lehet-e (persze, hogy lehet, hiszen tény!), szakmailag összeegyeztethető-e (jó kérdés!) a *privát* szférába tartozó profitorientált szövetkezet könyvelői feladatait *önkéntes* vállalkásként ellátni akkor, ha az illető szakember főállású *állami*, önkormányzati alkalmazott, s mint ilyennek, a szövetkezetben dolgozók egyúttal a kliensei is?

2. Mi a megoldás abban az esetben, ha az apró, profitorientált vállalkozások nem tudnak annyira megerősödni, hogy alkalmazottat tartsanak (pl. könyvelőt)?

3. Egy nonprofit törvény által nyújtott kedvezményrendszer hogyan segíthetné a szövetkezet fennmaradását?

4. Mi a szociális munkás szerepe az említett helyzetekben? Pl.: „helyes vagy helytelen” volt a szociális munkás könyvelői szerepajánlata, amikor előre lehetett látni, hogy ez egyúttal a hivatalos vezető és érdekképviselő szerepét is jelenti? Lehetett-e, kellett-e volna nemet mondani? (Tájékoztatásul megemlítem, hogy a kliensek közül senki sem végezte el a 8 osztályt.)

5. Hogyan lehet a kialakult helyzetben fokozatosan „visszavonulni”? Hogyan lehetne a klienseket „pozícióba hozni”?

6. Hol a határ a szociális munka és a direkt politika között?

Végül vegyük sorra, hogy milyen *szociális munkás tevékenységek* kapcsolódtak össze ebben a sokéves folyamatban:

1. *Eseti munka* az utcán árusító cigány családdal
2. A „Cipzárnyelő” asszony *jogi képviselése*
3. Az eset sokszempontú *dokumentálása, elemzése*
4. *Interjúkészítés* az érintettekkel és a nagyközönséggel
5. *Adatgyűjtés*

6. Interjúzás hivatalnokokkal, az elkészült interjúk értékszempontú tartalomelemzése

7. Javaslatkészítés

8. Szakmai kör bevonása a megoldás keresésébe

9. Szakemberek fővárosi szintű közös lobbizása

10. Az érintett *klienscsoporttal* közös lobbizás országos szinten

11. *Virágárusító* szövetkezet szervezése

Összegzőképpen megállapítható, hogy az itt bemutatott folyamat során alapvetően a „közösségi szociális munka” szakmai elveit és módszereit követtük. Az egyéni–családi esetvezetési munkáról ezúttal azért nem szóltam, mert azt kívántam bemutatni, hogy *miként nőhet ki az eseti munkából egy csoportos problémamegoldó folyamat*. Tudom, hogy sohasem lesz ez az „eset” a közösségi szociális munka iskolapéldája, hiszen időközben rengeteg szakmai hibát követtünk el. Abban azonban biztos vagyok, hogy ha a munka *során* legalább hasonló mélységben elemeztük volna saját tevékenységünket, akkor most nemcsak mint a szociális *szakemberek közös munkáját* mutathatnám be, hanem egy minden elemében szakszerűen végigvitt „*közösségi szociális munka projektet*”, mely a kliensi szükségletekből indul ki, és oda is érkezik. Az elvesztett szakmai lehetőség helyett azonban bőségesen kárpótol az a nem várt eredmény, hogy az együttműködésbe bevont cigány kliensek társadalmi–politikai aktivitását sikerült fokoznunk, hiszen mára ők a legkülönbözőbb cigány szervezetek aktív szereplőivé váltak. Lehet, hogy akarva–akaratlanul mégis megvalósítottuk a szociális munkás szakma egyik legfontosabb célkitűzését, a kliensek „képesévé tevését”? Úgy hiszem, igen!