

ANDOK FERENC–TÍMÁR SZILVIA

Dilemmák a szociális munkában

Az alábbi dolgozatban a szociális munka gyakorlatában jelentkező dilemmákat próbálom rendszerezni, elemezni. Természetesen nem gondolom azt, hogy e dilemmák leírása teljes lehet – inkább csak a fontosságukra, tudatosítási lehetőségeikre szeretnék utalni.

Ugyanakkor azt sem gondolhatjuk, hogy a mindennapi gyakorlatban ezek a dilemmák egyértelműen megoldhatóak lennének. Nem is ez a lényeg; a dilemmák valójában a szociális munka dinamikusságát, potencialitását, s egyben felelősségét jelzik. Nem a megoldások tipizált posztulátumai fontosak számunkra, hanem a tudatos, nyílt reflexiók – hiszen az elméleti háttér mellett számunkra leginkább a mindennapok tapasztalata, „kiemelt valósága” volt az irányadó.

1. A szociális munka dilemmáiról általában

A szociális munka dilemmái a személyközi gyakorlatban értelmezhetőek. A gyakorlat mindig a kommunikatív helyzetekben konstituálódik – így a dilemmák is a kommunikatív, személyközi gyakorlatban vannak „lehorgonyozva”.

A kommunikáció (az etika mellett) a szociális munka egyik kulcsfogalma, s az összetett kommunikatív aktusok tudatossága az, ami segítheti a szociális munka gyakorlati hatékonyságát.

A szociális munka úgy is felfogható, mint dilemmák sajátos rendszere. (Lásd erről: Hegyesi Gábor 1998:9.)

Ezek a kérdések adódnak:

- (1) a szociális munka etikai, felelősségszerű vonatkozásaiból,
- (2) a változó társadalmi feltételek, problémák, környezeti hatások összetettségéből,
- (3) a szociális munka interszubjektív, érték közvetítő szempontjából, követelményeiből.

A dilemmák pontosan a változásorientált, problémamegoldó paradigma természetes következményei. Tartalmi alappontjai ugyanakkor a mindennapi gyakorlatban levonható tapasztalatok sajátos értelme-

zési keretei is. Egyben a kényszereket és a lehetőségeket is közvetítik. De nemcsak az objektív feltételekre, hanem a szubjektív véleményekből, törekvésekből adódó magatartásformákra, habitusokra is.

Jon Elster is azt írja, hogy a „társadalomtudomány tulajdonképpen bonyolult variáció a vágyak és a lehetőségek témájára” (Elster 1995:22.). A szociális munka is tartalmaz megkerülhetetlen szubjektív, érzelmi vonatkozásokat. Mindez nem is baj, amíg dilemmák és nem ítéletek háttére lehet.

A dilemmák olyan kérdések, problémák, amelyek többnyire túlmutatnak az egyedi nehézségek esetlegességén, sokkal inkább tipikusan kezelhető feszültségeket, vagy éppen tanulságokat tartalmaznak. A dilemmák többnyire nem mentesek a feszültségektől, érdekektől.

A kérdés az, hogy miként lehet tematizálni, értelmezni ezeket. Mert néha el kell választani egy dilemmát, valamint annak a nagyon kemény, konkrét következményeit. Magyarul: a dilemma is *viszonyfogalom* – valakiknek a tragédiája egy szakembernek óhatatlanul is csak tipizálható dilemmaként jelenhet meg. Mit jelenthet ez? Talán azt, hogy a szociális munkás lehet empatikus, korrekt, de a kliens problémáinál akaratlanul is kívülálló, aki akkor korrekt, ha képes megőrizni szakmai objektivitását. De máris a dilemmák egyik eleménél tartunk.

A dilemmák fontos *segítséget* nyújthatnak a szakemberek számára, hiszen segíthetnek a nehéz kérdések megfogalmazásában, s főként – az általánosságokon túl – a minták, példák, modellek rendszerezésében.

Egyszerűbben: *mit jelentenek* a dilemmák? Nyilván azt, hogy választani lehet/kell valamilyen lehetőségek közül. Ez az alap. Ugyanakkor ez a nehézség is, mert a dilemma lényege pontosan az, hogy érveket, információkat hoz fel a meglévő lehetőségekkel, esélyekkel szemben is. Választani kell, de gyakran úgy, hogy nem elégségesek, vagy éppen ellentmondóak az információk.

Dönteni kellene, igaz, nem minden esetben lehet. A választási feladat mellett a másik fontos szempont, hogy a döntések nem egyszerűek, ezért *feszültségekkel* járnak. A döntésekhez, tehát a feszültségek feloldásához érvek kellene. Ezek az érvek kapcsolódhatnak konkrét tényekhez, de akár ideológiákhoz is. A döntéseknek mindig megvannak a maguk *kemény változói* (pl. egzisztenciális szempontok).

A dilemmákat és az azokat generáló problémákat ugyanakkor nemcsak az objektivitás oldaláról vizsgálhatjuk, hanem a szándékok, irányultságok oldaláról is – Cl. Geertz szavaival: „figyelünk kell a tényeket és a törekvéseket is” (Geertz 1994:27.).

A kérdés, hogy az érzésekből, magatartásokból mit transzformálunk jelentésekké. Mit választunk, mihez viszonyítunk. A jelentés itt a tények értelmezhetővé tételét jelenti, amelynek van egy logikai oldala, ami a magyarázhatóság alapja, illetve van egy úgynevezett érzelmi oldala is (Geertz uo.), amely például az *elviselhetőség* alapja.

Értelmezésünkben kulcsfontosságú Geertz felfogása. Mégpedig

azért, mert pontosan elemzi a tapasztalat, elmélet kettősségét, az ideologikus megközelítések torzultságát, s főként az értelmezés, típusalkotás *hatalmát*, felelősségét.

Geertz hangsúlyozza az értelmezés objektivitásának viszonylagosságát, szubjektív meghatározottságait. Ugyanakkor felhívja a figyelmet a túlzottan általánosító, ideologikus megközelítések veszélyeire, miszerint: az ideológia a tapasztalatok hamis, érdekorientáltóságú feldolgozásából (is) adódik, ezért egyfajta „másodlagos szelektivitásként működik”.

Ez a *szelektivitás* a fontos. Fontos az, amire egy szakember felhívja a figyelmet? A tényeket értelmezni kell – de ki és milyen szempontok alapján értékel? Vannak-e garanciái a kliensekkel szemben kötelező objektivitásnak? Mit jelent a *tapasztalat*?

Mindez a dilemmák dinamikus jellegének megértése miatt fontos. A dilemmák érvek, információk, s főként *tapasztalatok* alapján épülnek fel. Csakhogy kérdés, hogy a tapasztalat vajon hogyan, milyen biztonsággal értékelhető, általánosítható. És persze az is kérdés, hogy itt mi ennek a gondolatnak a jelentősége. Utalnunk kell a szociális munkás felelősségére, az esetleges rossz döntésének súlyára.

Tehát: a tapasztalat is információ, tudást jelent. Dönteni akkor könnyű, ha evidenciák mentén fogalmazhatunk. Ugyanakkor Polányi Mihály szerint „a tapasztalatok csak ellentmondó evidenciákat tudnak felmutatni”. (Polányi 1992:13.)

A dilemmáknak pedig pontosan az a lényegük, hogy nem kínálnak evidens megoldásokat. Viszont a szociális munkásnak sokszor ilyenkor is választania kell.

Ráadásul munkájában nem lehet maradéktalanul autonóm, hanem összetett kényszerekhez is kell alkalmazkodnia. Gyakran ideologikus megközelítésekkel szembesül. (Itt gondolhatunk egyszerű, partikuláris ideológiákra, amelyek nehezen kezelhetőek.)

Itt kell visszatérnünk Geertz felfogásához, mivel ő az, aki pontosan különbözteti meg azt a két dilemma-konstruáló szempontot, vonatkozást, ami a szociális munkában megkerülhetetlen. (Geertz 1994:30.) Az egyik az (itt) ideologikus alapként felfogható elmélet, az úgynevezett *érdekelmélet*, amely sokszor érdekeket értékként jelenít meg, de igazából csak a saját kizárólagos, tehát másoknak esetleg ártó érdekeit veszi figyelembe. (Gondoljunk a szociális munkás esetkezelésére, ha mondjuk kíváncsiságból „pszichologizálni” kezd a kiszolgált klienssel – szakmai felkészültségének határain túlra merészkedik mintegy „gyakorlásként”.)

Geertz szerint a másik ideologikus elmélet a *feszültségelmélet*, amely feltételezi, hogy a társadalom rosszul integrált, s ez feszültséget generál, amely feszültségek elől „menekülünk” – sokszor éppen ideologikus leegyszerűsítésekkel. Egyszerűbben: a feszültség kompenzálása gyakran ideologikus. (Gondoljunk például a munkanélküli előítéletes megnyilvánulására a *kisebbségekkel* szemben, akiket „bezzeg támogatnak”.)

Ezeknek a megközelítéseknek azután különböző magyarázataik, feldolgozási módjaik vannak. A szociális munkás a maga eszközeivel segíthet – a segélyek intézésétől az álláskeresésen keresztül az úgynevezett tanácsadásig.

A hatékony gyakorlat feltétele a dilemmákhoz való *tudatos* viszonyulás. Enélkül csak esetleges, alkalmi lehet a szociális munkás sikere. A gyakorlat fontos, de a gyakorlathoz kapcsolódó dilemmák folyamatos értékelése, értelmezése megkerülhetetlen.

2. Néhány szociálismunka-dilemma

A következőkben megpróbálunk felvázolni néhány tipikus, a szociális munka gyakorlatából következő dilemmát. A felsorolás természetesen nem lehet teljes, hiszen a gyakorlatban folyamatosan jönnek létre új kérdések, ellentmondások. Ugyanakkor a felsorolás mellett meg kell fogalmazni a dilemmák típusait, kialakulásuk, működésük alapjait, területeit.

Beszélhetünk ezért általában:

- *szakmai alapú dilemmákról* (lásd: kompetenciahatárok)
- *személyes alapú dilemmákról* (lásd: etikai kérdések)
- *közösségi alapú dilemmákról* (lásd: modellek, minták, családi körülmények)
- *környezeti alapú dilemmákról* (lásd: esélyek, egyenlőtlenségek)
- *társadalmi alapú dilemmákról* (lásd: hatalmi kérdések, érdekek–érdeemtelenek)
- *politikai alapú dilemmákról* (lásd: ideológiák – szegények, támogatók)
- *kulturális alapú dilemmákról* (szokások, ismeretek, értékek)

El kell ismernünk, hogy ezek a tipizálási sémák esetlegesek, hiszen a lényeg a dilemmák *változásában, összekapcsolódásában* van. Ugyanakkor talán mégis érdekesek lehetnek, mivel egyfajta keretként, rendszerezésként lehetnek fontosak.

A továbbiakban szeretnénk felmutatni azokat a fontos, összetett dilemmákat, amelyek egyrészt a szociális munkás számára a mindennapi gyakorlatban is megjelenhetnek, másrészt amelyek értelmezési kerete mégis túlmutat a szociális munkán, mivel általános érvényűeknek is értelmezhetőek.

2.1. A beavatkozás–nem beavatkozás dilemmája

A szociális munka alapvetően beavatkozó tevékenység. A probléma az, hogy a kliens önkéntes belépésén túl a beavatkozásnak megvan-e a maga szabályai, feltételei. A szociális munka csak akkor kez-

dődhet el, ha vannak megfelelő kompetenciák, szakmai, intézményi garanciák.

A beavatkozásnak ugyanis vannak feltételei és hatásai, következményei. A feltételeket sem láthatjuk, érvényesíthetjük maradéktalanul, de a *hatásokat* aztán végképp nem. A feltételeknek azonban van egy minimális köre, amelynek teljesülnie kell a segítő kapcsolat elindításához. Van egy úgynevezett *optimumszint*, amely már a krízishelyzettől függetlenül szakmai eredményeket is feltételez – ez itt azt jelenti, hogy a beavatkozás hatásai jórészt bemérhetőek.

A feltételeknél mindenképpen hangsúlyozni kell az *etikai* alapelvek betartását, hiszen az minden segítő kapcsolat alapfeltétele.

Ez a dilemma valamilyen előfeltevést is feltételez: mérlegelni kell a beavatkozás esélyeit, körülményeit. A dilemma sokszor abból is adódik, hogy időként gyorsan kell dönteni, beavatkozni.

Olyan krízisről is lehet szó, amikor nincs mód mérlegelni. A beavatkozás dilemmája tehát felfogható, mint:

- a felelőségek és a kompetenciák egyértelműsödése,
- a kényszerek és a lehetőségek dinamikus mérlegelése,
- a feltételek és a hatások értelmezése.

Ez a dilemma a szociális munkás döntési kompetenciáján kívüli területre is utal, legalábbis annyiban, hogy sokszor a szakemberen kívüli körülmények befolyásolják, korlátozzák az ő beavatkozási kompetenciáját. (Lásd: a drogos mint lehetséges bűnöző.)

A beavatkozás kezdetekor a szociális munkásnak már vannak korábbi tapasztalatai, vannak elképzelései, s valamilyen szinten ismeri a feltételeket. A beavatkozás tematikus rendszerezésében tudatosítani kell, hogy a problémamegoldásnak van egy *folyamata*, amely állandó alkalmazkodást, változást igényel. A beavatkozás jórészt a meglévő információk alkalmazása is, de ugyanakkor feltételez egyfajta szakmai *kreativitást* is a szakember részéről. A kreativitást itt nem terápiás kezelési formaként, hanem a szociális munkás képességeként, nyitottságként értelmezzük.

A beavatkozáshoz tartozik a folyamat, kapcsolat lezárása, ami azért is fontos, mivel gyakran újabb feladatokat ad a kliens számára. A beavatkozási folyamat vége sokszor éppen valami új kezdete. Azért lehet érdekes mindez, mivel azt is tudatosíthatjuk, hogy a beavatkozás *következményei* gyakorta túlmutatnak a konkrét folyamaton, annak időtartamán, aktualitásán.

A beavatkozás sosem csak a szociális munkás felelőssége. Egy segítő kapcsolatban persze vannak közvetlen felelőségek is, viszont többnyire a szociális munkás is *közvetítő*: normákat, mintákat, szabályokat, értékeket, társadalmi elvárásokat közvetít.

Az már a szakember külön dilemmája, hogy ezekből az elvárásokból mit vállal fel, mit aktualizál, vagy esetleg milyen preferenciákat tart szem előtt. Erre lehet tipikus példa a közösségi szociális munka,

melynek során nagyon összetett elvárásokhoz, kényszerekhez kell alkalmazkodnia a segíteni próbáló szakembernek.

Ez a dilemma így az elvárások széles skáláját közvetíti, hiszen a beavatkozás mindig nagyon összetett folyamat, amelyben közvetlen és közvetett érdekek, szempontok vannak jelen. Gondoljunk a kliens, annak környezete, a társadalom vagy éppen a szakma természetes elvárásaira, sőt, *nyomásgyakorlásaira*.

Ugyanakkor a nem-beavatkozásnak is megvan a maga dilemmája, felelőssége. Ugyanis ez a döntés is következményekkel járhat. A beavatkozás hiánya egy krízishelyzetben nagyon komoly hatásokat gerjeszthet. Az a döntés, hogy nem avatkozunk be, esetleg egy rossz, elviselhetetlen helyzet konzerválódását is jelentheti. A nem-beavatkozásnak is megvannak a maga átgondolható feltételei, szempontjai. Ha olyan feladat vár egy szociális munkásra, amelyhez nincsenek meg a megfelelő kompetenciái, akkor normális esetben nem kezdi el a beavatkozást. Vagy, ha nincsenek meg a megfelelő információk, intézményi feltételek. Vagy, ha látja, hogy a probléma megoldásának lehetnek a számára értelmezhetetlen, kívülálló következményei. (Például egy alkoholista visszakerülése családjába, vagy a gyerekeinek elhelyezése, láthatása – ez lehet jó az alkoholista kliensnek, de figyelembe kell venni a család többi tagjának érdekeit is.)

2.2. Az objektív–szubjektív szempontok dilemmája

A szociális munka gyakorlata egyaránt tartalmaz objektív és szubjektív elemeket. Az objektivitás a segítő kapcsolat természetes feltétele. A kérdés persze úgy is feltehető lenne, hogy vagy objektív, vagy szubjektív a megközelítés, de ez így nyilván hamis általánosítás lenne, hiszen mindkét *megközelítés* fontos és megkerülhetetlen.

Az objektivitás egyrészt magától értetődő *követelmény* bizonyos helyzetekben, másrészt vonatkozhat olyan törekvésekre, ahol a szubjektív is elfogadható lehet. Gondoljunk a népjóléti irodák segélyezési feladataira, ahol a szakember tudja, hogy a kliensnek a szabályok alapján nem adható újabb segély, viszont látva nehéz helyzetét, megpróbál valahogyan segíteni, kapcsolatot, támogatást szerezni. Ez a törekvése már túlmutat az objektív szabályok, rendeletek keretein. Másrészt meg kell jegyezni, hogy a nem alanyi jogon járó juttatások odaítélésekor lehetetlen objektív szempontrendszer felállítását (például nehéz objektíven leírni a válsághelyzet mérhető ismérveit), így a diszkrecionális jogkörben eljáró hivatalnok sok esetben csak kvázi-objektív szempontokat mérlegel.

Az objektivitás másrészt valamilyen garancia is lehet a kliensek, a szakma, az intézmények vonatkozásában. Érvényes a gyakorlati munkára, de az abból elvonatkoztatható általánosításra is. Az objektivitás szükséges feltétele annak, hogy a szociális munkás ne valamiféle jó szándékú dilettánsként jelenjen meg. Max Weber írja, hogy „a dilet-

táns csak abban különbözik a szakembertől, hogy nem rendelkezik a munkamódszer szilárd biztonságával, és ezért többnyire nem képes arra, hogy ellenőrizze és felmérje, illetve realizálja ötletének jelentőségét". (Weber 1970:133.)

Az objektivitás feltétele összetett, hiszen tartalmaz *szakmai, információs, személyes* vonatkozásokat. A szakmai objektivitás feltételezi a lehetőségek, eszközök, tudások feletti rendelkezést. Az objektivitás itt nem szándék kérdése csupán, hiszen a szakmai pontosság, hatékonyság nem kizárólag a szándékon múlik, hanem a rendelkezésre álló eszközökön, tudásokon, kompetenciákon.

A *személyes objektivitás* is összetett része ennek a dilemmának. Mindenekelőtt tudomásul kell vennünk, hogy a szociális munka gyakorlata megkerülhetetlenül tartalmaz szubjektív vonatkozásokat. A személyes objektivitás nem a szubjektív elemek negligálását jelenti, hanem azok tudatosítását, a megfelelő helyekre, alkalmakra való korlátozását. A személyes objektivitás természetesen tartalmazza az ideológiáktól, előítéletektől, s egyáltalán a mindenféle ítéletektől való mentességet, elhatárolódást.

Ugyanakkor a személyes objektivitás nem kizárólag az esetek, információk (stb.) racionális mérlegelését jelenti. Tartalmaz egyfajta nyitottságot, kritikait, önkritikai beállítódottságot is.

Az objektivitás ugyanis nem végleges recepteket, mintákat jelent, hanem kapcsolódik ahhoz, amit a tudásszociológia kapcsán kritikait tudatnak nevezhetünk. A személyes objektivitás szorosan kapcsolódik a szakmai objektivitáshoz.

Eddig a szakemberek, segítők objektivitásáról beszéltünk, de legalább annyira fontos a kliens és környezetének *objektivitása*, vagy legalábbis arra való hajlandósága.

A kliens sokszor a saját helyzet miatt nem láthatja objektíven önmagát, esélyeit, problémáit. Ez természetes. Csakhogy éppen a szociális munkás feladata, hogy felvilágosítsa, szembesítse kliensét a valós helyzettel. Vagyis inkább: a szakember feladata, hogy kellő empátiával segítse kliensét ahhoz, hogy az képes legyen objektívebben (is) látni önmagát. A szociális munkás objektivitásának következménye lehet a kliens objektivitásra való hajlandósága, képessége. (Gondoljunk például a drogozás következményeire, azok tudatosítására.)

Nagyon fontos a környezet objektivitása is, ami gyakran azért szükséges, hogy a kliens mentesülhessen az előítéletektől, vagy hogy segítséget kaphasson a többiektől.

A környezet objektivitásának (is) jele lehet például, ha egy munkanélkülit nem bélyegeznek lógósnak, lustának stb.

Sőt, mindez a megértés megkerülhetetlen feltétele, alapja. Viszont tudomásul kell vennünk, hogy a megértéshez, valamint az értelmezéshez – a szociális munka jellegéből adódóan – szubjektív vonatkozások is kapcsolódnak. A helyzet értelmezésének vannak evidens vonatkozásai, ezek pedig racionális és érzelmi elemekre egyaránt épülnek. (Lásd erről: Weber 1987:38.)

Ami a szociális munkás *szubjektivitását* illeti, az nem csupán valamiféle bizonytalanságot, döntési esetlegességet jelent. Esetünkben a szubjektivitás fontos, szükséges elem, mivel közvetíti az empatikus-ságot, a nyitottságot. A szakember szubjektivitásának azonban korlátozottnak kell lennie. Segíthet a probléma megértésében, fokozhatja a segítő motivációját, kitartását, de semmiképpen nem lehet a döntések alapja.

A szociális munka tapasztalatokra (is) épül. A tapasztalatokhoz pedig evidens módon kapcsolódnak szubjektív elemek. Mindemellett azt gondoljuk, hogy a tudományos vonatkozásoknál is, közvetve ugyan, de van helye a szubjektivitásnak – gondoljunk M. Weber írására a tudományos kutatás *szenvédélyességéről*. (Weber 1970:136.)

A vázolt dilemma tehát az objektivitás–szubjektivitás kérdéséhez kapcsolódik. A dilemma lényege itt éppen abban van, hogy mindkét megközelítés folyamatosan szükséges, csak pontosan a választási képességen, készségen múlik, hogy melyiket miként „hasznosítjuk”.

2.3. A professzionális–karitatív szociális munka dilemmája

Ez a dilemma a szociális munka, illetve általánosabban: a segítő kapcsolat egyik alapkérdése. A szociális munka történetéből, kialakulásából következően is meghatározó volt a karitatív segítség léte, annak fontossága. Gondoljunk csak az amerikai hagyományok „barátságos látogatóira”, vagy a settlementek diákjaira, egyházi segítőire. A karitatív segítség nem kizárólag történeti vonatkozású, hiszen ma is létezik, sőt, nagyon fontos összetevője, mozgatója a szociális segítségnyújtásnak.

Igazából azonban a két típus együttesen, egymást sokszor észrevétlenül kiegészítve van jelen. Például a karitatív szervek információs szervezettségére, vagy a professzionális szakemberek motivációinak rejtett karitatív voltára is utalhatunk.

A karitatív munkánál sokszor a közvetlenebb, személyesebb kapcsolati mező dominál. Fontosak a személyes elkötelezettségek, a segítség lehet eseti. Fontos az emberiességre, etikai alapokra épülő motiváltság. A kérdés, hogy hatása mennyire lehet kiszámítható, működése mennyire tervezhető, illetve milyen számon kérhető felelőségekkel járhat.

A karitatív segítség sokszor rejtett, kívülálló támogatásokra épül. Ugyanakkor hatása, folyamata gyakran nemcsak a szociális környezethez kapcsolódik, hanem bizonyos más társadalmi programok, törekvések része is lehet.

A karitatív segítség esetisége azt is jelentheti, hogy az gyakran személyek, csoportok reagálása valamely társadalmi problémára, vagy akár katasztrófára. A karitatív segítséghez időnként ideológiai megfontolások is kapcsolódnak, ami nem feltétlenül szerencsés. (Pl.: menekültek elhelyezése, kezelése, továbbküldése.)

A karitatív segítség mégis alapvetően etikai meghatározottságú. Viszont félreértés lenne azt hinni, hogy dilettáns dolog, mivel hatása is, eredményei is fontosak, sőt: konkrét eredményei mellett olyan nyilvános segítő mintákat is közvetíthet, amelyek tanulságai túlmutathatnak a szorosan vett szociális segítség területein. (Például a tolerancia fontosságáról.)

A dilemma egyik lényegi vonása, hogy *választást* kínál a szervezett, hierarchizált, valamint a közvetlen, inkább erkölcsi motivációjú megközelítések között.

Ezzel együtt fontosnak tartom megjegyezni, hogy a professzionális szociális munkának is vannak karitatív elemei, vonatkozásai, illetve a karitatív munka is hordozhat professzionális megoldásokat. Éppen a *kizárólagosság feloldása* a lényeg.

A professzionális munka magasfokú és összetett képzettséget feltételez. A professzionalitás egyszerre jelent felkészültséget, szervezettséget is. A kérdés az: mitől lesz valami professzionális szociális munkává? A képzettség fontos, de nem elég. A motiváció tisztasága, az objektivitás, a racionális megközelítés is szükséges, de nem elegendő feltétel. A professzionális szociális munka közvetlen értelmezésben egyfajta *rendszerzettséget*, összetett módszertani bázist, képzett szakembereket, tehát egy olyan „hálót” feltételez, amelyben:

- a szakemberek közössége,
- hivatásszerűen (képzettségek, motivációk optimalizálásával),
- a megoldásokhoz szükséges eszközöket birtokolva,
- a szükséges változtatásokra minden szempontból nyitottan,
- a társadalmi elvárásokhoz alkalmazkodva, mégis autonóm módon,
- intézményesült keretek között végzi munkáját.

A professzionális szociális munkánál az egyik fontos hangsúly a *rendszeryszerűsége*n van. Pontosan azért, mert a szociális munka a szociális problémákra megoldásokat kínáló, kereső tevékenység. A mai, roppant összetett társadalmi gyakorlat viszont nagyon sokféle, többszörösen összekapcsolódó szociális problémát eredményez. Ezért (is) a szociális munkás meghatározó feladata a *kommunikáció*, vagyis az információk, lehetőségek begyűjtése, feltérképezése. Ezeknek a sokszor nehezen értelmezhető szociális nehézségeknek a megoldása gyakran alapvetően újszerű információkezelést igényel. Gondoljunk például a menekültek különböző motivációira (politikai, illetve gazdasági okok).

A professzionalitás sajátos *egyensúlyt* jelent. Egyszerre érthetjük rajta a tudások, módszerek intézményesült, történetileg kialakult hátterét, biztonságát, valamint a változásokhoz, új problémákhoz való alkalmazkodást.

A professzionális szociális munka folyamatosan tartalmaz karitatív elemeket. Ez többek között, a szociális munka története mellett, annak *alapelveiről*, felelősségéről, etikai meghatározottságáról szól. Nem vé-

letlen mindez, hiszen a szociális munka *segítő* kapcsolat, tevékenysége a segítségnyújtásra épül. Kliensei gyakran kiszolgáltatott, nehéz helyzetben lévő emberek. A szociális munkához forduló ember gyakran élete legfontosabb nehézségét osztja meg a szakemberrel. A professzionalitás nem jelentheti azt, hogy ezeket bárki figyelmen kívül hagyhatja, hanem az esélyek sokoldalú keresését jelentheti.

A szociális munkás felelőssége megkerülhetetlen. A csapda az, hogy a karitatív megközelítés, jó szándék korántsem elég. Ahhoz, hogy valaki valóban tudjon segíteni, felkészültnek, „profinak” kell lennie. A professzionális szakember nem nézheti pusztán „elintézendő” eseteknek a hozzá forduló személyeket, a karitatív segítő pedig nem hagyhatja figyelmen kívül a szakmai követelményeket.

Azért összetett dilemma ez, mert mindig a konkrét helyzettől függ a megoldási mód helyessége. Egyrészt történetileg is volt egy folyamat a pusztán karitatív segítségektől a professzionálisig, másrészt aktuálisan is vannak olyan helyzetek, amikor a professzionalitás mellett a karitativitás is lehet domináns. Mindez a társadalmi problémákra, az azok által gerjesztett szociális problémákra való reflektálás is lehet. A szociális szakma potenciálját éppen ez a *reakálási gazdagság* adja.

2.4. Az érdemesek–érdemtelenek dilemmája

Ez az a dilemma, amely a szociális munka, de közvetlenül a szociálpolitika történetéhez is hozzátartozik. Most elsősorban a szociális munka gyakorlatából adódó tanulságait, kérdéseit szeretnénk értelmezni.

Az érdemesség–érdemtelenesség fogalmi már a történeti elemzésekben is hangsúlyosak, hogy csak Ferge Zsuzsa elemzéseit említsük – ld. például a *Fejezetek a magyar szegénypolitika történetéből* című könyvében. (Ferge 1986.)

Ésetünkben az alapt dilemma az érdekes, miszerint a szociális segítséget az arra rászoruló, azt elfogadó embereknek nyújtják. Csak-hogy az, hogy ki mennyire rászoruló, vagy esetleg milyen segítségre *érdemes*, a történeti, szociálpolitikai vonatkozásoktól függetlenül élő kérdés.

Alapvető követelmény, hogy nem érdemesekben, hanem rászorulóknak kell gondolkodni. S ez ugyan jogos, megkerülhetetlen követelmény, a szociális munka gyakorlata mégis rendszeresen felvet egy ehhez tartozó dilemmát. Amely természetesen kapcsolódik az objektivitás-szubjektivitás dilemmájához.

Mert: a kliens általában nehéz helyzetben lévő, kiszolgáltatott ember. Ezért természetes a segíteni akarás, a jóindulat, a megértés szándéka. Viszont van itt egy sokszor jelentkező csapdahelyzet, miszerint a kliens esetleg éppen a saját hibáinak, alkalmatlanságának, emberi hiányosságainak, gyengeségeinek következményeként került talán ki-látástalannak látszó nehéz helyzetbe.

Nagyon leegyszerűsítve: kérdés, hogy mi a helyzet olyankor, ha az a kliens, akin segíteni akar a szociális munkás, mondjuk „nem jó” ember, gyöttri a környezetét, megbízhatatlan stb. A szubjektív viszonyulást ilyenkor nehéz megkerülni. Ráadásul ez csak egy közvetlen, személyes kapcsolat problematikája.

Mert adódhat olyan eset is, amikor a szociális munkásnak, a rendelkezésére álló eszközök szűkössége miatt, *választania* kell a kliensek közül – például, hogy kinek adja az adományozható ruhaneműt két egyformán rászoruló család közül.

Látjuk, hogy itt nem a szociálpolitikai érdemesség-rászorultság ketősségéről van szó. A rászorulókat segítséhez eszközök kellene. Valamint információk a rászorultság mértékéről, a segítség, támogatás következményeiről, felhasználásáról, úgymond *célba jutásáról*.

Mindez természetesen csak a dilemma egyik, nagyon szűken vett oldala, hiszen a konkrét szociális munkás–kliens kapcsolatnál szélesebb értelemben is felvethető a kérdés. Elvégre megjelenhet a közvetlen környezet szerepe, befolyása, ami szintén alakítja a folyamatokat. Már amennyiben befolyásolhatja a kliens helyzetét, életvitelét, körülményeit.

A környezet is viszonyul a klienshez. Segítheti, de gátolhatja is. A kliens be- vagy visszaillieszkedése közvetlen szociális környezetébe mindig összetett folyamat. A környezetnek is kell alkalmazkodnia, segítenie. Hiábavaló azonban a szociális munkás segítsége, ha a környezet nem fogadja el a klienst. Nem fogadja el, mert nem ismeri, mert előítéletes vele szemben, mert félti a meglévő javait, erőforrásait, mert ideologikus kifogásai vannak, mert rossz tapasztalatai vannak stb.

Mindez persze közös felelősség. A rászoruló klienst a környezete tarthatja érdemtelen támogatottnak is. Ebben az esetben a szociális munkás eszközei behatároltak.

Ugyanakkor értelmezhető a szélesebb társadalmi környezet dilemmaközvetítő szerepe is. Mivel gyakran kevés az információ vagy a nyilvános kommunikáció a rászorulókat nehézségeiről, problémáiknak eredetéről, ezért a többség könnyen marad érdektelen, vagy kívülálló, esetleg elutasító. Az is elképzelhető, hogy az előítéletes, sztereotip gondolkodás éppen a kívülállók problémáinak kompenzálásaként ítéli rászorulókat érdemteleneknek.

Jól látható, hogy ez a dilemma közvetlenül kapcsolódik a társadalmi igazságosság, valamint a társadalmi *szolidaritás* problémájához. A szolidaritás pedig itt a toleranciát, valamint a kommunikációra épülő informáltságot is feltételezi. Ezekhez a követelményekhez a szociális munkás a segítő gyakorlaton túl a nyilvános kommunikációs lehetőségek kihasználásával kapcsolódhat, akár társadalomkritikai tanulságokkal is. (Pl.: konferenciák, oktatás, esetleírások.) Mindez a szociális munka közvetett felelősségét jelzi, illetve utal a gyakorlaton túlmutató lehetőségeire.

A társadalom irányítói, a politikai vezetők, az ún. hatalom képviselői

selői persze érdekeiknek megfelelően *használhatják* a szociális munkás tudását, elkötelezettségét – például egyszerűen a lehetőségek korlátozottságával. A szolidaritás itt ezért nem egyfajta rendeleti, deklarált követelmény, hanem közös, folyamatos lehetőség.

A szolidaritás, a tolerancia, az objektivitás teremtheti meg a luhmanni értelemben vett *szociális integráció* lehetőségét. A szociális integráció ugyanis – szemben a pusztán normavezérelt, csoportidentitás nélküli rendszerintegrációval – *értékekre, esélyekre*, tehát változási lehetőségekre épül.

Ez a szociális integráció a szociális munka fontos szempontja. Sikeres működésének egyik lehetősége, feltétele. Ugyanakkor a szociális munkás saját szakmai integrációjával is segítheti a szociális integráció alakulását. Egyszerűen azért, mert nem pusztán alkalmazkodást vár, hanem esélyeket teremt, értékeket közvetít

2.5. Az értékek–érdekek dilemmája a szociális munkában

Szeretném rögtön hangsúlyozni, hogy ebben az esetben egy nagyon összetett dilemmát próbálok értelmezni. Tulajdonképpen több dilemmapár is tartozhat ide, valamint a korábban tárgyalt dilemmák is megjelenhetnek, hangsúlyosak lehetnek ebben az értelmezési keretben.

(Hiszen például ahhoz, hogy valamilyen törekvést, tudást értékesnek tartsunk, ahhoz hozzátartozik szubjektivitásunk is, vagy ahhoz, hogy valakit rászorulónak, segítségre szorulóknak tartsunk, ahhoz tisztában kell lennünk az ő érdekeivel stb.)

Ugyanakkor azt is tudatosítanunk kell, hogy esetleg az érdekeken belül is lehetnek ellentmondások: rövid-hosszú távú érdekek, rejtett-nyílt érdekek, egyéni-közösségi érdekek, s még sorolhatnánk.

Egyrészt beszélhetünk a szociális munkás érdekeiről, amelyek tartalmaznak szakmai, személyes elemeket egyaránt. A szakmai érdekek kifejezhetik az ő egyéni, vagy éppen a számára fontos szakmai közösség érdekeit is. Elsődleges szakmai érdeke, hogy hatékony szakemberként tevékenykedjen. Ehhez természetesen különböző értékek, elvárások *közvetítésére* van szükség. Kérdés azért az is, hogy milyen *értékmércék* alapján tarthatja magát szakmailag sikeresnek.

Az értékek sokszor nem azonosak, nem egyértelműek sokak számára. Az értékek is, meg az érdekek is viszonyfogalmak.

Probléma akkor van, ha az érdekek rejtetten, értéként beállítva jelennek meg. Az is baj, ha az egymásnak ellenmondó érdekek ütköznek. Gondoljunk arra az esetre, amikor a kliens problémája csak *ürrügyet* jelent a szakembernek saját szakmai tudásának prezentálására.

Alapvető, hogy a kliens érdekei az elsődlegesek. Ezeket az érdekeket képviselni – ez közös érdek, amely értékközvetítő folyamatokon keresztül jelenhet meg. A szociális munkás etikai feladata, hogy tiszteltetben tartsa a kliens érdekeit. Nagy dilemma, ha a segítségre szo-

muló ember a szociális munkás értelmezésében rosszul látja saját érdekeit. Ilyenkor ugyanis a szakember dilemmája, hogy a számára evidensnek tűnő érdekeket (pl. szenvedélybetegségtől való megszabadulás) hogyan képviselje a kliens által artikulált másfajta érdekekkel szemben.

Magyarul: lehet-e segíteni a kliensen akarata ellenére, pontosabban úgy, hogy az nincs tisztában érdekeivel, ezért nem is tud tenni érte, sőt, talán még ellen is áll a próbálkozásnak.

Magától értetődik, hogy a kliens önkéntességét tiszteletben kell tartani. De a dilemma élő, gyakorlati kérdés. Kicsit tematizáltabban, rendszerezettebben (és itt most rövidebben): a kliens érdekei megfogalmazhatóak a *viszonyulások*, tematizálási szempontok szerint:

- közvetlen-közvetett érdekek,
- tudatos-nem tudatos érdekek,
- rövid-hosszú távú érdekek,
- személyes-közösségi érdekek,
- állandó-változó érdekek stb.

A kliens érdekei megfogalmazhatóak *területi, tartalmi* szempontok szerint:

- egzisztenciális érdekek,
- egészségi, mentális érdekek,
- informáltsági, kulturális érdekek,
- individuális érdekek,
- családi, közösségi érdekek,
- munkavállalói érdekek,
- szabadidős, kreativitásra alapuló érdekek stb.

Ez a felsorolás csupán az érdekek összetettségét jelzi. Ugyanakkor érdemes lehet a szociális munkás érdekeinek tematizálása. A szakmai, személyes stb. érdekek azért igazából a kliens szempontjából érdekesek, hiszen az ő személye, helyzetének összetettsége a fontos. A tematizálás csak eszköz lehet a gyakorlati kihívások megértéséhez.

A dilemmák összetettsége mindig bonyolult feladatokat és lehetőségeket is jelez egyszerre. Ezért gondoljuk, hogy a szociális munka mindig több, mint szakmai feladat – emberi, közösségi kihívás, lehetőség is egyben.

A dolgozat ezeket a dilemmákat próbálta rendszerezni, értelmezni – természetesen a teljesség igénye nélkül.

Felhasznált irodalom

- Baráth Á. (1998): Kreatív terápiák a szociális válságkezelésben (in: Kézikönyv a szociális munkásoknak, szerk: Kozma J. – Sz-Sz-Sz kiadás)
- Berger, P. – Luckmann, Th. (1984): A valóság társadalmi felépítése (in: Fenomenológia a társadalomtudományban, szerk.: Hernádi Miklós – Gondolat)
- Bibó I. (1986): Válogatott tanulmányok I., II. (Magvető)

SZOCIÁLIS MUNKA

- Bourdieu, P. (1978): A társadalmi egyenlőtlenségek újatermelődése (Gondolat)
- Compton, B. – Galaway, B. (1994): A szociális munka természete (in: A szociális munka elmélete és gyakorlata I., szerk.: Hegyesi G. –Talyigás K. – Semmelweis)
- Coulshed, V. (1991): Social Work Practice (MacMillan, London, 15.)
- Elster, J. (1995): A társadalom fogaskerekei (Osiris)
- Ferge Zs. (1986): Fejezetek a magyar szegénypolitika történetéből (Magvető)
- Ferge Zs. (1991): Szociálpolitika és társadalom (T-Twins)
- Geertz, Cl. (1994): Az értelmezés hatalma (Századvég)
- Hegyesi G. (1998): Az általános szociális munka szakmai koncepciója (in: Kézikönyv szociális munkásoknak – szerk.: Kozma J. – Sz-Sz-Sz kiadás)
- Heller Á. (1994): Általános etika (Cserépfalvi)
- Jordan, B. (1994): Szociális munka a gyakorlatban (in: Esély/2.)
- Niedermüller P. (1994): Paradigmák és esélyek (in: Replika/6.)
- Polányi M. (1992): Filozófiai írások I. (Atlantisz)
- Popper, K. (1998): Igazság, racionalitás, és a tudományos tudás gyarapodása (in: Tudományfilozófia – szerk.: Laki J., Osiris)
- Ross, S. – Wilson, A. (1989): Social Work Management and Practice (J. Kingsley, London, 37.)
- Schütz, A. (1984): A cselekvések köznapi és tudományos értelmezése (in: Fenomenológia a társadalomtudományban – id. mű.)
- Weber, M. (1970): Állam, politika, tudomány (Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó)
- Weber, M. (1987): Gazdaság és társadalom I. (Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó)