

PATAKI ÉVA

A minősegbiztosítás: gyógymód, avagy szépségtapasz?

Eredményesség, hatékonyság és sztenderdizáció
a szociális munkában

Mit nyújt a szociális munka? Milyen eredményeket mutathat fel a szociális ágazat? Hogyan sztenderdizálhatóak a szociális szolgáltatások? Ilyen és sok egyéb hasonló kérdés feszíti a szociális szakmát világszerte, és ha az utóbbi évek hazai eseményeire gondolunk, joggal állíthatjuk, hogy ezek a kérdések nálunk is egyre gyakrabban felmerülnek. A szociális ágazat, s benne a szociális munka mozgástere világszerte megváltozott. A világgazdaság és a globalizáció jelenségei instabillá tették a nemzeti piacgazdaságokat, jelentékeny hatást gyakorolva a jóléti elosztás rendszereire. Mindez természetesen azzal járt, hogy a sok közpénzt igénylő területekbe beférkőztek a gazdaságossági szempontok, illetve olyan racionalizálási törekvések, amelyek jórészt a profitorientált területek tapasztalataiból eredtek. Olyan szakmák esetében, mint a szociális munka, a hatékonyság és eredményesség, a minősegbiztosítási modellek bevezetése nem lehet problémamentes, mivel egy merőben más terület logikáját, értékelési szisztémáját kell beilleszteni a szakmai szemléletbe és működési módokban. Pedig a tét nagy, mivel nem mindegy, hogy a „minőségfejlesztés” címszó alatt a hazai szociális munka modernizációja mehet végbe, avagy egy újabb a szakma számára illegitim elvárás rendszer kerül be az amúgy is kavargó és sok területén zavaros szociális ágazatba.

A szociális munka és a gazdaság(osság)

A szociális ágazat, s benne a szociális munka mozgástere világszerte megváltozott. A világgazdaság és a globalizáció jelenségei instabillá tették a nemzeti piacgazdaságokat, jelentékeny hatást gyakorolva a jóléti elosztás rendszereire. Ez a hatás főképp abban mutatkozik meg, hogy a

SZOCIÁLIS MUNKA

jóléti állam korábban meglévő, olyan illúziói, melyek szerint a fejlődés töretlen és a források folyamatos növekedése várható, elveszett. Mindez természetesen azzal járt, hogy a sok közpénzt igénylő területekbe beférköztek a gazdaságossági szempontok, illetve az olyan racionalizálási törekvések, amelyek jórészt a profitorientált területek tapasztalataiból eredtek. Az olyan szakmák esetében, mint a szociális munka, ez a folyamat nem lehetett problémamentes, mivel egy egészen más terület logikáját, értékelési szisztémáját kellett beilleszteni a szakmai szemléletbe és működési módokba. Az tudjuk, hogy a gazdaság meghatározottságai jelentősen eltérnek a szociális ágazatétól, mivel a kettő társadalmi funkciója is más.

E különbségek megértése érdekében érdemes utalnunk Werner Thole és Peter Cloos¹ tanulmányára, amelyben a gazdaság és a szociális munka szakmai szempontjainak, értékrendjének, társadalmi cselekvési elvárásoknak és a szakmai alapelvek érdekes egybevetését mutatják be.

A szociális munka és a gazdaság összehasonlító táblázata

	Szociális szakmák	Gazdaság
Társadalmi funkció	Szimbolikus reprodukció a szocializációs folyamat támogatásának, a szociális integráció és kulturális segítségken keresztül	A népesség anyagi-materiális viszonyainak reprodukciója
Cselekvési elvárások	A gazdasági, kulturális és szociális hátrányok kompenzációja	Szociális és materiális jólét
Cselekvési meghatározottságok	A szakmai előfeltevéseken alapuló operacionalizált cselekvés	Eredményesség és hatékonyság
Primer cselekvési Célok	Társadalmi részvétel, a társadalmi igazságosság érvényesítése	A haszon maximalizálása

Forrás: Thole, W.–Cloos, P.: Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung; 11. p.²

A táblázatból világossá válik, hogy egyes szempontok összeegyeztethetők e két terület között, de az is, hogy a napjainkban oly sokat említett eredményességi és hatékonyság kritériumok a gazdaságból eredő alapelvek, amelyek egyébként szorosan kapcsolódnak a szociális ágazat szolgáltatásközpontú megközelítéseinek a kialakulásához.

Ezeken túlmenően a két szerző írásában a szociális szakmák gazdasághoz fűződő tradicionális és a napjainkban tapasztalható viszonyát elemzi. Ők úgy látják, hogy ezek a szakmák történetileg a szimbolikus reprodukció területén rendezkedtek be, mintegy elválasztva magukat a reprodukció más területeitől. Szerintük a szakmai önkép és értékrend

¹ Thole, W.–Cloos, P.(2003) : Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung; www.uni-kassel.de (2006.04.12)

² Uo.

szempontjából ez azzal a következménnyel járt, hogy a szociális munka és szociálpedagógia mint a „gazdasági racionalitáson túli tevékenység” értelmezéssel töltődött fel. A szerzők megállapítják, hogy a szociális szakemberek az idők folyamán mindig feladatuknak tekintették a kritikus hozzáállást a kapitalizmusban ciklikusan megjelenő gazdasági nehézségek, s az annak következtében kialakult reprodukciós károkkal szemben. Másrészt a jóléti rendszerek feltételeinek változásai és a szakmát ért kritikák miatt, a szociális szakma képviselői olyan látványos bizonyítékokat igyekeztek felmutatni a politika színpadán, mint a minőségi kritériumok megalkotásáról szóló, széles körű diskurzus elindítása, a menedzserializmus vagy a szakmai sztenderdek kimunkálása. Mindemellett – állítják a szerzők – a szociális szakmák stratégiájának mélyén a társadalmi territórium és a kialakult szakmai hagyományok megőrzése maradt a fő cél, illetve a szociális munka gazdaságtól való függetlenítési törekvése pedig a gazdaság(osság) ideológiai mitizálását eredményezte.

A hazai szociális munka gazdasághoz való viszonyában is sokáig felfedezhető volt a távolságtartás, illetve az értetlenség vagy az ellenállás. A szociális szakemberek csak annyiban foglalkoztak a tevékenységük gazdasági, pénzügyi aspektusával, amennyiben ezt egy állandóan jelenlévő forráshiánynak tekintették. Napjainkra ez a helyzet megváltozott, de joggal tarthatunk attól, hogy nem túl jó irányban. A folyamatosan fennálló állami deficitok kényszerei, a pályázatok, majd az uniós források lehetőségei ugyan – főképp az intézményvezetőket – megtanították egyfajta gazdálkodási racionalitásra (vagy inkább túlélésre), de a távlatokat nyitó és strukturális áttekintést jelentő gazdaságossági logika még nem sajátja a szakmának. A megértés hiánya viszont – ahogyan azt a hazai kutatásokból megtudhatjuk³ – azt a lehetőséget is hordozza hogy a szociális ágazat nem képes hatékonyan ellensúlyozni társadalmi egyenlőtlenségeket és kirekesztődést.

A pénzbeli és természetbeni ellátások mellett a szolgáltatások eredményes működtetése is komoly problémája a szakmának. Érzékelhető, de kutatásokkal is bizonyított⁴ a szociális és egyéb szolgáltatások területi elosztásának, hozzáférhetőségének és minőségének egyenlőtlensége. Az adatokat áttekintve az állapítható meg, hogy minél kisebb vagy szegényebb településen él valaki, annál kisebb az esélye, hogy gyors, a szükségletekre reagáló és árnyalt kínálatot kapjon a szociális, gyermekjóléti és egyéb humánszolgáltatásoktól. A szolgáltatások minőségi eltéréseinek hátterében makro-strukturális nehézségek (települési adottságok, elaprózott és megosztott intézményi, pénzügyi, jogi struktúra stb.) épp úgy felfedezhetők, mint a szolgáltatási, vezetési és szakmai kultúra gyengeségei, illetve a munkakörnyezet feltételeinek és a szakemberek felkészültségének hiányai. A kormányzati intézkedések és ágazati vezetés mind-

³ E tárgyban ajánljuk Szalai Julia, Ferge Zsuzsa, Tausz Katalin, Darvas Ágnes és mások szegénységre, kirekesztésre és diszkriminációra vonatkozó kutatásait, írásait.

⁴ Lásd az ESZCSM évente megjelenő statisztikai kiadványait „A család, gyermek- és ifjúságvédelemről”, vagy: Forrai, Gyuris, Hronyecz, Klucsai, Ladányi, Mátics szerk. (2005): A szociális szolgáltatások helyzete Magyarországon; Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Bp.

erre a szabályozás fokozásával reagál, illetve a nemzetközi szintéren már korábban elindult menedzserializmus szempontjait igyekeznek elterjeszteni.

Eredményesség, hatékonyság és sztenderdizáció

A SZOLID⁵ munkálatai kapcsán megkezdődött a szociális terület helyzetének elemzése⁶, melynek tanulmányai közül érdemes egy kis figyelmet fordítanunk az egyik sztenderdizációval foglalkozó munkára. Amit fontosnak látszik kiemelni a szerző, Gosztanyi Géza gondolataiból az azokra az elvárásokra vonatkozik, melyeket ő a döntéshozók igényeként aposztrofál. Szerinte a szociális szolgáltatásokkal szemben elvárás, hogy azok átláthatók, értékelhetők és összemérhetők legyenek, főként, amelyek a gyakorlat számára „*zsinórmértékéül szolgálhatnak*”⁷ (kiemelés az eredetiben). Rögtön hozzá kell tennünk még két további szempontot, amely mindig megjelenik a minőségbiztosítási kívánalmakban, ezek pedig a garantálhatóság és költséghatékonyság. Általánosságban még egyet is lehet érteni az elvárások egy részével – mert ahogyan azt a későbbiekben bemutatom – az átláthatóság, és értékelhetőség egyáltalán nincs távol a szociális munkától, de jóval problematikusabb az összemérhetőség, és főképp a költséghatékonyság. Az ördög ugyanis a részletekben lakozik, és a minőségbiztosítás kiindulási elveivel valamint a módjaival szemben fogalmazódik meg a legtöbb kritika. Nézzük előbb a mérleg két serpenyőjét, mely egyik oldalán azok a „fenntartói” meghatározottságok állnak, amelyeket a fentiekben említettünk, míg a másik oldalon a szakma ellenvéleményét alkotó fogalmak jelennek meg.⁸

- Átláthatóság
- Értékelhetőség
- Összemérhetőség
- Garantálhatóság
- Költséghatékonyság
- Sztenderdizáció
- Bürokratizálódás
- Növekvő adminisztráció
- Egysíkúság
- Szakmai autonómia sérülése
- A legkisebb ráfordítás elve, haszonelvűség
- Egyediség csorbulása

A történeti hűség kedvéért érdemes e két szempontrendszer alakulásának hátterét bemutatnunk.

A szociális munka – túllépve számos buktatón – a kliensekkel való foglalkozás igen árnyalt és sokrétű módszertanát alakította ki. A folyamat során mindig jellemzőek voltak azok a törekvések is, hogy a beavatkozás hatékonyságát a kliens individuális segítségének megtartása mellett a közösségi forrásokkal, támogató rendszerekkel való párhuzamos együttmű-

5 A SZOLID a Szociális Törvény megújítását célzó szolidaritási reformprogram rövidítése.

6 Csak egy mellékes megjegyzés: igen sajnálatos, hogy hosszú ideig semmit nem lehetett tudni azokról az írásokról, amelyek a munka kapcsán születtek, a SZOLID anyagai csak a tanulmány készítésének idejében kerültek nyilvánosságra.

7 Gosztanyi Géza: Sztenderdizációról és minőségbiztosításról; 2. o.; www.icsszem.hu

8 Az itthoni kritikai szakirodalom meglehetősen szegényes, jórészt konferenciákon vagy a szakmai közbeszédben fogalmazódik meg. Németországban azonban a menedzserializmus pro és kontra vitáiról gazdag szakirodalom áll rendelkezésre.

ködéssel és koordinációval növelje. A forrásokban korlátozott jóléti rendszerek és ellátások azonban egyre kevésbé tudták biztosítani a tudás- és időigényes segítői folyamatokat, ezért a kilencvenes években a megoldás azt jelentette, hogy az intézményi forrásokhoz próbálták igazítani a munkaformákat. A változások magyarázatához szükséges ideológia, a posztfordizmusból vagy intellektuális fordizmusból⁹ származó, új menedzsment-szemlélet már a küszöbön állt. A szakmai kritika nem váratott sokat magára, mert a viszonylag gyorsan elterjedő „programcsomag”, pontrendszer és protokoll-szisztéma nyilvánvalóvá tette, hogy a szociális szakma szolgáltatási és módszertani redukciója megy végbe. Egyes vélemények szerint¹⁰ a szociális szakemberek úgy kezdtek működni, mint a bank ügyfélszolgálatosai, akik csomagokat, portfóliókat árulnak, és akiknek feladatuk a kidolgozott ajánlathoz megtalálni a megfelelő embert. Ugyanakkor a menedzsment-szemlélet térhódítása arra is viszonylag gyorsan rávilágított, hogy a fenntartók egy kimenet-szabályozott, szigorú értékelési rendszerre épülő, ezért bürokratizálódó szolgáltatási működtetésben váltak érdekeltté.¹¹

Az így kialakuló gyakorlat azt mutatta, amit Lorenz magyarul is megjelenő tanulmányában szintén megfogalmazott, hogy ti. „(...)az állam megpróbálja feloldani a tradicionális szakmai határokat és a szolgáltatások felhasználóinak menedzseri terminusokban meghatározott, specifikus kimeneteleket célzó szerződéseket ajánlani, tekintet nélkül arra a professzióra és annak tradícióira, amely ezekbe a szerződéses viszonyokba lép”¹². Lorenz idézett írásában további összefüggésekre és veszélyes következményekre is felhívja a figyelmet. Úgy látja, hogy a szociális munka a növekvő állami kontroll eszközüvé vált, s az új szociálpolitikai kontextusban a segítés és kontroll kettős mandátumának egyensúlya megbillent a segítés hátrányára, következésképp a gondozás személyességre és bizalomra épülő szerepei más, újonnan megjelenő segítő szakmák, illetve az önkéntesek tevékenységkörébe kerültek.

Természetesen joggal merül fel az a kérdés, hogy ha a szakmára nézve ennyi negatív következménnyel járt a menedzsment-szerializmus és a piaci szféra logikája, akkor miért azonosult mindezzel a szakemberek sokasága? E téma részletes kifejtése egy újabb tanulmányt igényelne, most csak néhány szempontot emelnék ki.

- Egyrészt a szociális munka történetét és professzionalizálódási folyamatát úgy is felfoghatjuk, mint a társadalmi elismeréséért folyó küzdelmet. A szakmának mind a mai napig egyik „stigmája” saját tudományos bázisának gyengesége, a tevékenységterületeinek és módszereinek sokfélesége, és ebből következően az egységes szakmakép hiánya. Mind-

9 Kleve, H. (2001): Systemtheorie und Ökonomisierung Sozialer Arbeit; www.sozialt.d.e/alt/SOMAS/kleve.html (2006.05.15)

10 Göppner, H-J.: Sozialarbeitwissenschaft-was hat die Praxis davon? www.ku-eichstaett.de/Fakultat/SWF/L_ehrpersonal/goepner/aktuelles/HF_sectoins/content/Sozialarbeitwissenschaft.pdf

11 Adams, R. (1998): Sozial work processes; London, Mcmillan; idézi: Szabó Lajos: A szociális esetmunka kialakulása és elméleti hátterei; SZMA/20

12 Lorenz, W.: Szociális munka Európában – áttekintés és jövőbeni fejlődési irányok; 2003/3; www.szochalo.hu

ez azzal járt, hogy szociális munka a tradicionális mértékekkel megítélt szakmai világba nem tudott beilleszkedni, teoretikusan és diszciplinárisan hontalan maradt.¹³ Ez a jellemzője áthatotta a szakmai önképet és az önértékelést, s folyamatos bizonyításra és magyarázatra készítette a szakmát egészében, és a szakembereket egyenként. Az átforgató és aktivizáló jóléti állam új szociálpolitika koncepciója azonban mozgósította a szociális szakmát, és nyíltá tette, hogy a társadalmi válságok enyhítése érdekében nagy mértékben támaszkodik a szociális szakemberek együttműködésére.¹⁴ Az új szituáció vonzó lehetőséget jelentett a szolgáltatások és programok terjeszkedésén keresztül a társadalmi elfogadottság növelésére.

- Másrészt a kliensek érdekeit szem előtt tartó szociális munka a menedzserializmus vonzó oldalainak a hatása alá került. A menedzserializmus pedig nem kevesebbet ígért, mint a polgár (fogyasztó) igényeit és szükségleteit kielégítő minőségi munkafolyamatok kialakításának lehetőségét, illetve a szolgáltatások dinamizálását, a környezethez hangolt, hatékony alkalmazkodását.

- Harmadrészt figyelembe kell venni azt a tényt, hogy a szociális munkások különféle kényszerek alatt cselekednek, s erre gyakran oppor-tunizmussal reagál a szakma. Megfigyelhető, hogy a szociális munkások gyakran a szociális problémák körüli kampányok befolyása alá kerülnek, melynek következtében más szakterületek a háttérbe szorulnak, vagy fontos szakmai elvek rendelődnek a cselekvési kényszerek alá.¹⁵

- Végül fontos szempont a szociális területen is megjelenő szakma-közi, intézményközi és szektorközi versenynek az a következménye is, amelyben bizonyítani kellett a szakmának, hogy maga is alkalmas a minőségi kritériumok felmutatására, és ez nem történhetett meg másként, mint hogy elfogadta az uralkodó trendeket.

Belátható, hogy a szociális munkásoknak nem volt túl sok választásuk, már csak azért sem, mivel a szociális munka radikális koncepciói is a háttérbe szorultak. Mindez azonban nem jelenti azt, hogy a szakma ne foglalkozna a kialakult helyzet megváltoztatásával. Az igény jelenléte abban is megnyilvánul, hogy reneszánszát élik a szakma rég elfeledett alapkérdései. Az alábbiakban, nem feledve a tanulmány témájának fő irányát, néhány ilyen alapkérdést tekintek át.

13 Kraimer, K. (1991) Sozialarbeit und Forschung. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit; 22 idézi: Ackermann, F. (2000): Handlungskompetenz und generative Deutungsmuster in der Sozialen Arbeit, Dissertation Carl von Ossietzky Universität, Oldenburg

14 Lorenz, W.: Szociális munka Európában – áttekintés és jövőbeni fejlődési irányok Esély; 2003/3; www.szochalo.hu

15 Pantucek, P. (2001): Under Pressure oder: Von der gefährlichen Illusion, Menschen zur Lebenstüchtigkeit zwingen zu können. www.pantucek.com/texte/zwang.html

A szociális munka és szociális probléma

Ha szakmai köreinkben a szociális problémáról kérdezzük, akkor minden szakember úgy beszél és gondolkodik erről a fogalomról, mint a szakmához tartozó evidenciáról. A szociális munkások azért cselekednek, hogy szociális problémákat oldjanak meg, azaz a szociális probléma a szociális munka felségterülete.

Ackermann¹⁶ szerint azonban a szociális szakma sajátos viszonyban van a munka „tárgyát” alkotó szociális problémákkal. A tradicionális szakmákkal (jog, orvoslás stb.) összehasonlítva ezt a sajátosságot abban látja, hogy amíg pl. a betegség–egészség meghatározása az orvos(tudomány) kompetenciája, a szociális problémák körüli polémiákban számos szereplő vesz részt, a politikáktól kezdve a különféle szakmai és tudományos területeken át az egyéig, s a szociális szakma csak az egyik, bár nem elhanyagolható szereplő ebben a sorban. A szociális problémák definiálása tehát társadalmi „köztulajdon”, s ebből a helyzetből fakadóan nagy eltérések lehetnek a megoldások és az eredmények megítélésében.

Amúgy a szociális probléma témaköre a negyvenes, ötvenes évek amerikai funkcionális szociológiájában vált kiemelkedő jelentőségűvé, melynek középpontjában a szociális kérdés, illetve a szegénység társadalmi magyarázata állt. A szociális probléma ekkoriban egy olyan gyűjtőfogalom volt, amely nagyon különböző jelenségeket foglalt magába, amelyeket a társadalom negatív tényezőként értékelte. A korai megközelítésekkel kapcsolatos kritikák hatására azonban az is nyilvánvalóvá vált, hogy a szociális problémák magyarázata és értelmezése alapvetően a szociális probléma meghatározásától függ. A definíciók kialakításában különféle érdekcsoportok, intézmények, és az egyre erősebb befolyással rendelkező média vesznek részt. Már a hetvenes években születtek olyan vélemények,¹⁷ hogy a szociális problémák különféle megközelítéseit fenntartásokkal kell kezelnie a szociális munkának.

Gyakran találkozunk azzal a helyzettel – írja Scherr¹⁸ –, hogy mihelyt egy szociális probléma tematizálódik és felerősödik a közbeszédben, azonnal a legkülönbözőbb reakciók és értelmezések figyelhetők meg a társadalom egyes alrendszeiben. Például a bűnözést tekintve a szociális munka arra keresi a választ, hogy miképp válnak bűnözővé illetve áldozattá az emberek, míg más megközelítésekben a bűnözés olyan, a polgárokat fenyegető veszélyként definiálódik, mint amely fokozott rendvédelmi intézkedéseket igényel. Ugyanez a helyzet, ha a szegénység, vagy az idősek problémája kerül előtérbe. Ez egyrészt finanszírozási vagy nyugdíjbiztosítási teherként fogalmazódik meg, amíg a szociális szakma az egyenlőtlenségekből származó nagyon konkrét és egyedi élethelyze-

16 Ackermann, F. (2000): Handlungskompetenz und generative Deutungsmuster in der Sozialen Arbeit, Dissertation Carl von Ossietzky Universität, Oldenburg

17 Becker, H. (1973): Aussenseiter. Zur Soziologie abweichenden Verhaltens. Frankfurt a.M.; idézi: Göppner, H.-J.: Sozialarbeitswissenschaft – was hat die Praxis davon? www.ku-eichstaett.de/Fakultat/SWF/L_ehrpersonal/goepner/aktuelles/HF_sectoins/content/Sozialarbeitswissenschaft.pdf

18 Scherr, A. (2001): Soziale Probleme, Soziale Arbeit und menschliche Würde in: Sozialextra, Juni; www.sozialarbeit.ch/dokument/wuerde.pdf

teken keresztül a társadalmi diszfunkciókat igyekeznek beazonosítani.¹⁹ Végeredményben tehát nem tekinthetünk úgy a szociális problémára, mint a különféle élethelyzetek által keletkezett szociális konfliktusok semleges leírására.

Még problematikusabb a helyzet, ha az egyéni szintéren keletkező nehézségek kialakulását akarjuk megérteni és elemezni, mivel az egyéni életformák sokszoros áttételekkel kapcsolódnak a társadalmi dinamikához. Egyes kliensszituációkban viszonylag direkt kapcsolat fedezhető fel olyan strukturális problémákkal, mint a kirekesztés vagy diszkrimináció, míg más esetekben, legyen bármilyen komplex is a probléma, nem átlátható ez a viszony.

A szociális probléma értelmezési keretei a gyakorlati szinteken

Ahogy azt a fentiekben megfogalmaztam, a szociális szakma közgondolkodásában az eredményességi kritériumok, a mérés valamiféle szakmaidegen logikaként jelentkeznek. Általában adatszerűséget és pénzbeliséget jelent, és ez sokak véleménye szerint nem képes kifejezni a mindennapi élet kanyargó, bonyolult történéseit, és a benne szereplő emberek személyiségének és viselkedésének sokrétű dimenzióit. Mindezek mellett elméleti hiányosságok mutatkoznak az egyéni életút és a differenciált lehetőségek modellezésében is. A szociális munka befolyásos elméletei a hetvenes–nyolcvanas években keletkeztek, s többnyire a pszichológiából épültek be. A későbbiekben voltak ugyan törekvések arra, hogy olyan új elméletek kerüljenek be a szociális szakmába, mint a rendszerelmélet²⁰, a rizikótársadalmak individualizálódási folyamatairól született megállapítások, illetve a társadalmi hálózatok teóriái, de a (poszt)modern társadalmakban keletkező, az egyéni lehetőségeket és mozgástereket befolyásoló feltételek alapvető elméleti magyarázataival adósak maradtak a társadalomtudományok. Természetesen felmerül a kérdés, hogy a „nagy teóriák” hiánya vajon mennyiben segíti vagy akadályozza a szakmai cselekvéseket. A válasz nem egyszerű – mivel ahogy erről már korábban szó esett –, a szociális munkát szokás az elméleti kidolgozatlansággal jellemezni, ezért egy olyan szakmai tevékenységnek tekinteni, amely a köznapi élet mezőjében cselekedve elsősorban köznapi tapasztalatokra, és nem tudományos elméletekre támaszkodva teljesíti be a küldetését. Ez a vélemény gyakran a gyakorló szakembereket is belecsábítja abba a vélekedésbe, hogy a szakma nem tanulható, és hogy nincs is szükség elméletekre.

A köznapi gyakorlat azonban csak csalóka bizonyosságot nyújt arról, hogy helyesen cselekedett-e a szakember, és csak az elméleti modellek képesek a mindennapi gyakorlat valamiféle korrekciójára. A mérvadó teóriák azonban igen sokszínűek, s ennek következtében elméleti és gya-

19 Nálunk igazán eklatáns példa a drogfogyasztás körüli törvényi változásoké, mely mögött a szakmai és politikai szempontok ellentétei jelentek meg, és a szakmai szempontok kerültek háttérbe.

20 Habermas és Luhmann rendszerelmélete a német nyelvterületeken sokat taglalt és elemzett téma a szociális munkában, ezért hangsúlyos a rendszerszemléletű gyakorlat is.

korlati eklektizmus jellemzi a szakmát. Mindez könnyen belátható, ha arra gondolunk, hogy a szociális munka tárgyát alkotó szociális problémát, mint egy kollektív produktumot kell tekintenünk, amelyhez az is szorosan hozzátartozó jellemző, hogy a probléma nagymértékben függ attól, kik, milyen értékek és érdekek mentén definiálják. A szociális probléma kérdésköre azonban nemcsak tág társadalmi kontextusokban, hanem a közvetlen kliens- és más viszonyokban is ellentmondásos, vagy nehezen meghatározható.

A gyakorlat black box jelenségei

Amennyiben azt a legáltalánosabb definíciót vesszük alapul, mely szerint a szociális munkások a problémákkal küszködő egyénekkel, csoportokkal és közösségekkel foglalkoznak, akkor rögtön szembe találjuk magunkat a már szakmai közhelynek tekinthető „kinek mi a probléma” dilemmájával.

A gyakorló szakemberek, már ha elegendő időt szenteltek a kliensviszonyok feltárásának, és nem pusztán valamiféle eljárási vezérfonal mentén cselekednek, jól ismerik a probléma körüli meghatározások nehézségeit. Gondoljunk csak arra a szakmában ismert elvre, hogy a kliens által hozott és a valóságos nehézségek között eltérések lehetnek. Továbbá az adott élethelyzethez csatlakoznak még a környezet szereplői is, akik nagyon különféle magyarázatokat kapcsolnak a probléma jellegét, hátterét stb. illetően. A problémák sokoldalúsága az elvárások sokféleségét is eredményezi, illetve egyéb kényszerek és hatalmi nyomások is befolyásolhatják a szakmai cselekvéseket.

Egy újabb nehézség, hogy a segítő intervenciók a komplex élethelyzeteket csak komplex problémakörökkel képesek leírni és megváltoztatni, ami a laikusokban azt a hitet keltheti/kelti, hogy a kliens „egy” problémájából a szakember „áldásos” tevékenységének köszönhetően egyre több probléma merül fel. Azaz más szemszögből vagy valamiféle leszűkített eredményességi kritériumok mentén úgy tűnhet, hogy a szociális szakemberek a problémák felduzzasztásában érdekeltek, aminek következtében a segítő folyamat elhúzódik, ezért a szolgáltatási hatékonyság igencsak kérdőjelessé válik.

Tekintsük át tehát a problémák komplexitásának redukciójával kapcsolatos nehézségeket. Abban egyet érthetünk, hogy fontos szakmai készségünk, ahogyan a problémákat összegyűjtjük, az összefüggések mentén elrendezzük, és a klienshelyzet logikájának mentén strukturáljuk. Mindezek azonban nemcsak a kliens szubjektuma és egyedi élethelyzete, hanem a szakember szubjektuma és viszonyai által is meghatározottak. A problémák sokrétű dimenziói számos prioritást, szelektivitást feltételeznek, attól függően, hogy éppen ki ad értelmet és magyarázatot az adott helyzetnek. Ez azzal a következménnyel is jár, hogy a szakember tudatos befolyása mellett mindig számolnunk kell a belátást nélkülöző hatásokkal is, amelyek lényegi módon határozzák a szakember–kliens–probléma-szituáció viszonyát.

A szociális probléma tehát egy olyan tárgya a szociális munkának, amely:

- megjelenési és értelmezési kereteit tekintve diffúz és sokrétű,
- számos szereplőt igényel az értelmezésében, és a beavatkozási célok, kimenetek meghatározásában.
- amelynek egyes területei közelíthetők meg racionálisan, mert tartalmaz rejtett dimenziókat, s ezek épp a tudatosulás hiánya miatt, látens hatásokként alakítják a problémák és megoldások viszonyát.

Mindezeket figyelembe véve nehéz megállapítani, hogy a szociális szakember beavatkozásai hogyan viszonyulnak a kliens környezetéből jövő egyéb hatásokhoz. Magyarán szólva nehéz megmondani, hogy miért sikeres egy eset, vagy miért nem, s hogy az eredmények alakulásában mennyi a szakember „részesedése”. A végeredményeket tekintve tehát eléggé eltérő értelmezések lehetnek arról is, hogy a kiinduló probléma-helyzethez képest mi számít javulásnak. Ugyanakkor igen veszélyes lenne azt állítanunk, hogy a szociális munkában „minden viszonylagos és nem értékelhető”, hiszen akkor a szociális munka nem szakma, hanem a vak véletlenre épülő kockajáték lenne. Hogy mégsem a próba-szerencse az egyetlen tényező, amely befolyásolja a szakmai cselekvéseket, annak az oka a majd' egy évszázadnyi folyamatos elméleti és gyakorlati fejlődő munka, amelyet akár minőségfejlesztési folyamatnak is tekinthetünk.

A szakma „racionalizálási és minőségbiztosítási” törekvései

A fenti alcímben megfogalmazott mondat csak látszólag az új idők divatos szakma zsargonja, ugyanis a szociális munka a létezésének kezdetétől fogva törekedett a hatékonysági szempontok érvényesítésére. Már Mary Richmond „szociális diagnózisa” is joggal tekinthető minőségbiztosítási innovációnak vagy a szakma racionalizálódási folyamatának, amennyiben a hétköznapi sokféleségből építkezve olyan modell kialakítására törekedett, amely áttekinthetővé tette a szakmai cselekvéseket, és amelynek nyomában ott járt a szakember munkájához és a segítséget igénylők juttatásaihoz kapcsolt garanciaelem is.²¹ Az is megfigyelhető, hogy a szociális esetmunka alapjainak lerakását követően minden újabb korszak a szakmában használható elméletek próbájának, alkalmazásának és elvetésének a folyamata is volt. A szociális munka számos tudomány számára nyitott és befogadó, egyben mérlegelő és kritikus is volt. Gyakran hosszú időbe telt, míg felismerte, hogy egy adott elméleti modell eltávolítja a szakmai lényegétől, de amint ráébredt, igyekezett ellenállni a tudományok, a más szakmák gyarmatosításának. Ha a szociális munka történetének csak az elmúlt 40-50 évét vesszük alapul, akkor megállapítható az is, hogy a szociális munka önazonosságának fenntartása érdekében folyamatosan jelen voltak a saját elmélet kifejtésére irányuló tö-

21 Most tekintsünk el attól, hogy ez az eredményességi és hatékonysági szándék arra vonatkozott, hogy miképp lehet a legnagyobb optimummal kiválasztani a támogatásra érdemesek és érdemtelenek körét.

rekvések. Bármilyen irányzatot olvasztott magába a szakma, az alkalmazott modellek legtöbbje azt a célt szolgálta, hogy a segítő beavatkozás folyamata célzott, szakaszolható, tervszerű és áttekinthető legyen, és egységben kezelje az egyén és környezet soktényezős rendszerét. A társadalmi és emberi körülmények, s bennük a szakma folyamatos változása és differenciálódása azonban azt is magával hozta, hogy nem születhetett meg az „egy igaz elmélet”, amely receptszerűen működik minden helyzetben.

Egy másik, a hatékonyság kapcsán sokat emlegetett tényező az idődimenzió. Teljesen logikus az a feltevés, hogy a szolgáltatásban ráfordított munkaóra szoros kapcsolatban áll a költséghatékonysággal. A szociális munka módszertani keretei pl. a pszichoterápiákhoz képest, azonban általában rövid határidejű beavatkozások, azaz semmi újat nem várnak el a szakembertől, ha az idővel való ésszerű bánásmódot kéri tőle számon. A segítő folyamat időbeli elhúzódásának lehet oka az inkompetens szakember, de ebben legalább akkora (ha nem nagyobb) szerepet játszanak a társadalmi ellentmondások és hiányok. Casteltól²² tudjuk, hogy a mai társadalmak különféle kiszolgáltatottságait és függőségeit nagy történelmi fordulatok és folyamatok okozták, s minden a jóléti politika és szociális munka területén születő program leginkább „a legkevesebb kárral túlélni és átélni” jegyében képes kezelni azt a megjósolhatatlan átmenetet, amely napjaink emberi társadalmait jellemzi. Ilyen időkben ugyan a szociális munka bár tudja, melyek lennének a valódi megoldások (nagyobb társadalmi igazságosság és egyenlőség, olyan feltételek megléte, mint lakás, munka, elfogadható jövedelem, feladatait jól teljesítő intézmények stb.), mégis kénytelen időhúzó látszattmegoldásokat nyújtani (mert a társadalom sem tehet mást), és legalább a változás lehetőségének reményét fenntartani. Az idő tehát nemcsak a hatékonyság szolgálója, hanem a szakember–kliens kapcsolatának, tehát a szociális integrációnak a megragadható, átélhető formája. Úgy is fogalmazhatók, hogy a szociális szolgáltatások egyik legfontosabb tartalma az időt szolgáltatni olyan embereknek, akik gyakran kívül rekedtek, vagy épp ellenkezőleg, bezáródtak az egyéni élet és a társadalom idődimenzióiba.

Arra a kérdésre tehát, hogy vajon eredményes-e a szociális munka, betöltheti-e a társadalmi funkcióját, sem a sokrétű egyéb hatás miatt, sem a viszonyítás hiánya miatt nem egyszerű választ adni. A szakma felé irányuló kritikák közepette úgy tűnhet, mintha csak a szociális munka lenne az a szakma, amely nem tud hatékonyan működni, de ha a szociális munkát más segítő szakmákhoz viszonyítjuk, az eredményesség terén

22 Castel, R. (1995): A szociális kérdés alakváltozásai; A bérmunka krónikája; Max Weber Alapítvány; Wesley Zsuzsanna Alapítvány, Kávé Kiadó, Bp.

nem marad el, sőt jó teljesítményeket mutat fel.²³ Azt is nyilvánvalóvá kell tenni, hogy a társadalom strukturális problémáinak szemszögéből, az egyéni és helybéli erőfeszítések és jó minőségű szakmai beavatkozások ellenére, más képet mutathat a szociális ágazat. Ezért fontos az egyes megközelítési dimenziók között különbséget tennünk, mivel a szociális munka épp úgy nem okolható a szegénység, kirekesztődés, a diszkrimináció stb. kialakulásáért, mint például az igazságszolgáltatás a bűnözés meglétéért, vagy az orvos a betegségekért.

Akkor tehát, van-e létjogosultságuk az eredményességre és hatékonyságra vonatkozó elvárásoknak?

Nem könnyű e kérdésekre egyértelműen igennel vagy nemmel felelni, mivel – ahogyan azt bemutattam – az egyik oldalon erős nyomás nehezedik a szociális szakmákra, hogy tegyék átláthatóvá, eredményessé, garantálhatóvá a szolgáltatásaikat és munkafolyamataikat, míg a másik oldalon érthető igény a szakmai tradíciók és a kimunkált, identitáshordozó munkaformák fennmaradása. A hazai szociális munka különösen nehéz helyzetben van, mert az elmúlt évtizedek nem nyújtottak még elegendő időt arra, hogy letisztuljon és kiérlelődjön a szakma minden meghatározó oldala. Ezért éppen a bizonyosságok, amelyek egy szakmának, s benne a szakembernek fogódzókát nyújthatnának, állnak a legkevésbé rendelkezésre. A hazai szociális munka értékbázisa, a szakemberek identitása bizonytalan, ezért a szakmai cselekvések könnyen sodródhatnak a legkisebb ellenállás irányába, és rendelkezhetnek alá a kliens érdekeivel szemben álló gazdasági nyomásoknak.

Az alábbiakban néhány olyan, a minőségfejlesztéssel kapcsolatos tézist fogalmazok meg, amelyek a legitim és illegitim elvárások közötti egyensúly kialakulásához, és a szakmai attitűdök megfogalmazásához nyújtanak alapot.

1. Ha az a cél, hogy a pazarlás megszűnjön, hogy az akár átmeneti megszorítások árán létrejövő reformok mégis reális lehetőségeket biztosítsanak a szociális szféra működtetésére és fejlesztésére, akkor a szakma

23 1999-ben Amerikában készítették kutatást, amely összehasonlította az orvosi, pszichoterápiás, párterápiás, pszichiátria és szociális munka által nyújtott szolgáltatások eredményességét. Majd 3000 ezer olyan embert kérdeztek meg, akik problémájuk okán kapcsolatba kerültek egyik vagy másik szakmaterület képviselőivel. A kutatók arra voltak kíváncsiak, hogy a szolgáltatások által elért változásokat az egykori kliensek, páciensek hogyan értékelik. A változásokra vonatkozó értékeléseket két időintervallumban vizsgálták, a 6 hónapon belüli és a 6 hónapon túli eredmények megítélését is összehasonlítva a szociális munkások a hosszabb távú időintervallumban a legjobb mutatókat produkálták. Egyébként hasonló kutatás folyt Németországban is, s ott is hasonlóan jól szerepeltek a szociális szolgáltatások és a szakemberek. Mindez azzal a tanulsággal jár, hogy a nálunk jellemző önmarcangolás és alábecslő viszonyulásaink miatt nem nagyon látszik, hogy más jóléti professziók sem teljesítenek többet. In: Seligman, M: E: P (2000): Die Effektivität von Psychotherapie? Facultas Universität Verlag, Wien idézi: Göppner, H-J.: Sozialarbeitswissenschaft – was hat die Praxis davon? www.ku-eichstaett.de/Fakultat/SWF/Lehrpersonal/goepner/aktuelles/HF_sectoins/content/Sozialarbeitswissenschaft.pdf

idővel kilép a passzivitásból, mert szándékában áll egyénként és szakmai közösségként értelmesen cselekedni, és igényli az eredményeket. Ehhez azonban partnernek kell tekinteni a szakmát, ugyanis nemcsak a szociális szolgáltatásoknak kell garanciákat biztosítani az igénybevevők számára, hanem a fenntartóknak, döntéshozóknak is a szakma számára.

2. Látnunk kell, hogy az nem járható út, illetve rossz irányba vezet, ha csak a szociális ágazat irányító szervezetei fogalmazzák meg a minőségfejlesztési irányelveket, mert az a leghatékonyabb, ha a szakma maga igényli a minőségi munkát. Amíg a mérleg két serpenyőjében lévő tényezők szempontjai nincsenek tisztázva, amíg nem alakulnak ki konszenzusok az elvárások és teljesíthetőség oldalain, a minőségbiztosítás csak egy újabb kirakat lesz a szakma látványintézkedései körében.

3. Nem tartható fenn a szakma azon ellentmondása, hogy „fű, fa, virág”²⁴ végezhet szociális munkát, s a képzettségi kritériumok háttérbe szorulnak, mert egyrészt a minőségbiztosítás intézményi és folyamat-orientált szempontrendszerében a képzettség nem elhagyható tényező, másrészt, mert a szociális munkások minőségétől lehet a szociális munka minőségét elvárni.

4. Az intézményi hatékonyság feltételeként azt is szempontnak kell tekinteni, hogy a területi és intézményi adottságok milyen terhelést jelentenek. Az nem elfogadható, hogy egyes intézményekben százas nagyságrendű esetszámmal foglalkoznak. Ugyanis nem létezik sem módszer, sem protokoll, sem bármi egyéb, amely biztosítaná a bármilyen szempontból korrekt szakmai munkát egy szociális „tömegtermelésben”.

5. E kérdéskörhöz tartozó feltétel, hogy a szakma merje feltárni a mindennapjait, reálisan lássa az értékeit és hiányosságait. Mindehhez rendelkezésre áll az esetmegbeszélés, az esetkonferencia, a team-munka és a szupervízió, de sokak számára mindez nem elérhető, ezért szakemberek sokasága szellemi, lelki és fizikai kizsákmányoltságban él. Nem garantálható a minőségi ellátás ott, ahol a szakemberek mentálhigiénéje elhanyagolt, a munkafeltételek hiányosak, és nincs kidolgozott rendszer a szakemberek védelmére. Mindezekon túl a jövőben foglalkoznunk kell az önmagunk és az egyéb szakmai folyamatokra vonatkozó visszacsatolási és értékelési módszertan fejlesztésével, az evaluáció elterjesztésével.

6. Be kell látnia a szakma képviselőinek azt is, hogy munkánk nagyobb része reális dimenziókban is mozog, ezért vannak mérhető elemei, pl. számokban kifejezhetőek a szakmai aktivitások nagyságrendje, a szakmai terv elemei és teljesülésük, de egy interjúban megvalósított beszélgetés eredményessége is.

7. Az esetmunka, a csoportmunka és a közösségi munka folyamata célorientált, tudatos és tervezett cselekvés. Semmilyen más divatos csodamódszer vagy receptgyűjtemény nem helyettesítheti a szakma alapvető munkaformáit. Elsajátítása és megvalósítása intellektuális, tapasztalati és gyakorlati teljesítmény, amelynek velejárója a folyamatos visszacsatolás és értékelés, de a hiba és elvétések lehetősége is. A szakmai munka-

24 Szabó L. (2005): Megjegyzések a szociális képzések rendszere és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottakra vonatkozó képesítései előírások kapcsán. HÁLÓ, december

folyamatokban szükséges saját és külső ellenőrzés során ezért nem attól kellene félnünk, hogy a hibáinkkal szembesülünk, hanem hogy nem fedezzük fel azokat.

8. Az adminisztráció nemcsak a meg nem tett szakmai cselekvéseink bizonyítéka, hanem a megtetteké is, ezért nem szükséges rossz, hanem a szakmai információk rögzítésének és rendszerezésének a lehetősége. Arra azonban ügyelni kell, hogy nem lehet felsőbbrendű minősítési szempont, és nem terjeszkedhet túl a napi munkában.

9. A legjobb protokollok, írásos vezérfonalak és szakmai naplók a rosszul képzett emberek kezében céllá válnak és nem eszközzé. Emiatt lesz az interjú kérdőív, a gondozási terv ismétlődő szakzsargonokkal és rövidítésekkel teli, a kliens formális aláírásával „széljegyzett” *papír*.

10. A szakma minőséfejlesztésekor ne feledkezzünk meg arról, hogy a munkában részt vevő szakértők, illetve a szakmai elit egész más attitűddel értékeli és irányítja a folyamatokat, és ez nagyban eltér a napi gyakorlat valóságától. Ugyanis két, különböző megközelítésről van szó: az egyiket a „mit kellene tennie a szociális munkásnak általában?”, a másikat pedig a „mit tud tenni, mit tehet a szociális munkás, a konkrét helyzetben?” kérdés strukturálja.

Zárszó

Igyekeztem számos szempontot és megközelítést összegyűjteni, de semmiképpen sem azzal a céllal, hogy megkérdőjelezzem azokat a teljesítményeket és energiákat, amelyeket az eddig eltelt időben a minőség kérdéseinek vizsgálatába a kollégáim befektettek. Ugyanis a nemzetközi irodalmak arra világítanak rá, hogy a szociális munka e kérdéskörében nincsenek tisztán igaz válaszok. Magam most annak a szempontrendszernek a mentén haladtam, amely vitathatóvá teszi az eredményességi kritériumok, a minőségbiztosítási rendszerek mechanikus alkalmazhatóságát, bár azt is meg kell jegyezni, hogy ezzel a véleménnyel szemben is vannak igényes munkák, jól kidolgozott szakmai érvrendszerek. Még én sem foglaltam állást a kérdésekben, mert – mint az egykor a gyakorlatban dolgozó, szociális munkás – pontosan tudom, milyen feszítő feladat az elvárások, az életproblémák sokaságában, a különféle szintek összefüggéseiben és az emberi viszonyokban való eligazodás. Megértem tehát az igényt a tisztábbnak és egyértelműnek látszó munkamódszerekkel szemben, amelyek azt a remény hordozzák, hogy kivezetnek a kaotikus szakmai kavargásból. Mindezt tudomásul véve mégis úgy látom, hogy a szociális munka eddig felhalmozott tudása, tapasztalata kellő eligazodást nyújt a szakembereknek. Ugyanakkor látom, hogy a szociális munka nyújtotta elméleti és gyakorlati tudásainak, készségeinek és értékrendjének a beépülése a hazai szakmai kultúrába csak részben sikerült. Sokszor találkozom „mintha” szociális munkával, a „tűzoltás” indokával takart kapkodással, a következményként jelentkező eredménytelenséggel és alibi szolgáltatásokkal abban a szakmai szférában, amelyet korábban az ötletgazdagság és az aktivitást jellemezett. Ezért, ha a jövőben feladatainkra gondolok, elsődlegesnek tartom, hogy elinduljon a hazai

szociális munka professzionalizációjának egy olyan, új fázisa, amely elmélyíti a szakmai önazonosságunkat, bővíti ismereteinket, és folyamatosan reflektál a gyakorlat realitására, és ennek a folyamatnak egyik lényeges eleme a szakmai munka minőségéről való gondolkodás és párbeszéd.

Felhasznált irodalom

- Ackermann, F. (2000): Handlungskompetenz und generative Deutungsmuster in der Sozialen Arbeit, Dissertation Carl von Ossietzky Universität, Oldenburg
- Adams, R. (1998): Sozial work processes; London, Mcmillan; idézi: Szabó Lajos: A szociális esetmunka kialakulása és elméleti hátterei; SZMA/20
- Becker, H. (1973): Aussenseiter. Zur Soziologie abweichenden Verhaltens. Frankfurt a.M.; idézi: Göppner, H-J.: Sozialarbeitswissenschaft – was hat die Praxis davon? www.ku-eichstaett.de/Fakultat/SWF/Lehrpersonal/goepner/aktuelles/HF_sectoins/content/Sozialarbeitswissenschaft.pdf (2006.04.15)
- Castel, R. (1998): A szociális kérdés alakváltozásai; A bérmunka krónikája; Max Weber Alapítvány; Wesley Zsuzsanna Alapítvány, Kávé Kiadó, Bp.
- Forrai, Gyuris, Hronyecz, Klucsai, Ladányi, Mátics szerk. (2005): A szociális szolgáltatások helyzete Magyarországon; Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Bp.
- Gosztonyi Géza (2004): Sztenderdizációról és minőségbiztosításról; 2. o.; www.icsszem.hu
- Kleve, H.: Systemtheorie und Ökonomisierung Sozialer Arbeit; www.sozaaktiv.de/alt/SOMAS/kleve.html (2006.05.15)
- Kraimer, K (1991): Sozialarbeit und Forschung. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit; 22 idézi: Ackermann, F. (2000): Handlungskompetenz und generative Deutungsmuster in der Sozialen Arbeit, Dissertation Carl von Ossietzky Universität, Oldenburg
- Lorenz, W.: Szociális munka Európában – áttekintés és jövőbeni fejlődési irányok, Esély, 2003/3; www.szochalo.hu
- Pantucek, P. (2001): Under Pressure oder: Von der gefährlichen Illusion, Menschen zur Lebenstüchtigkeit zwingen zu können. www.pantucek.com/texte/zwang.html (2006 .04.12)
- Scherr, A. (2001): Soziale Probleme, Soziale Arbeit und menschliche Würde in: Sozialextra, Juni; www.sozialarbeit.ch/document/wuerde.pdf (2006.06.17.)
- Seligman, M:E:P (2000): Die Effektivitat von Psychotherapie? Facultas Universität Verlag, Wien; idézi: Göppner, H-J.: Sozialarbeitswissenschaft – was hat die Praxis davon? www.ku-eichstaett.de/Fakultat/SWF/Lehrpersonal/goepner/aktuelles/HF_sectoins/content/Sozialarbeitswissenschaft.pdf (2006.06.17)
- Szabó Lajos: Megjegyzések a szociális képzések rendszere és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottakra vonatkozó képesítési előírások kapcsán. HÁLÓ, 2005. december
- Thole, W. – Cloos, P. (2003): Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung; www.uni-kassel.de (2006.04.12)