

## Németh László

### Mit vár a társadalom a szociális szolgáltatóktól a XXI. században?\*

Izgalmas kérdésfeltevés a szociális munka napja alkalmából 2004-ben. A mindennapokat meghatározó kérdés, amelyre a mindennapokban kell választ adni, de csak kivételes napokon gondolunk bele a tartalmába. Ha pedig a kivételes napokon – akár ünnepek alkalmával – meghatározzuk, hogy „mit vár a társadalom a szociális szolgáltatóktól a XXI. században”, akkor még mindig ott van az a gyakorlati probléma, hogy az elvek, értékek és a célok elméleti leírása hogyan ültethető át a napi gyakorlatba?

Ez a kérdésfeltevés lehetőséget ad arra, hogy meghatározzuk, hogy mit is értünk megrendelőként a társadalmon; átgondoljuk közösen a társadalmi elvárásokat; mire vonatkozik az elvárás a szociális szolgáltatókkal/szociális munkásokkal kapcsolatban; és mindez mit jelent a XXI. században itt, Európában, Magyarországon. Ha komolyan vesszük a válaszkeresést, akkor nem könnyű kérdések.

### A szociális munka szempontjából hogyan értelmezhető a „megrendelő társadalom”?

A szociális munkára/szociális szolgáltatásokra vonatkozóan a közvetett megrendelők a *politikai döntéshozók*. Az országgyűlési képviselők törvények formájában, a helyi képviselők pedig helyi rendeletek formájában határozzák meg a szociális ellátásokra vonatkozó „megrendelésüket”/szabályozóikat. Minden jogszabályba fogalmazott általuk képviselt társadalmi megrendelés az országos és a helyi politikai elit értékpreferenciáit fejezi ki. Ami megragadhatóvá válik a kedvezményezett csoportok meghatározásában, a pénzügyi és természetbeni szolgáltatásokon keresztüli juttatásokban/jutalmazásokban és megvonásokban/büntetésekben. A politikai döntéshozókat (országos és helyi szinten is) három tényező befolyásolja. Elsődleges szinten – a demokráciához tartozó – 4 éves ciklusokban történő választásokon a hatalom újbóli megszerzése. Másodlagos szinten a rendelkezésre álló költségvetési források elosztható szintje. Harmadlagosan a társadalompolitikáról vallott nézeteik, amelyek a politikai hovatartozástól és a személyes értékrendtől függenek. Ezen három tényező eredője az, hogy a szociális szolgáltatásokra vonatkozóan a politikai döntéshozók milyen megrendelést képviselnek. Látni kell, hogy a

politikailag deklarált célok és törvények formájában kihirdetett szándékok gyakran nem egyeznek a tényleges döntéshozói gyakorlattal. Egy sajátos társadalmi jelenség határozza meg a mai magyar társadalmi működést, ez pedig az, hogy a jogállam elve és a mindennapi joggyakorlat nem esik egybe. Ennek megjelenése a mulasztásos törvénysértések szankciók nélküli mindennapi működése, és a domináns társadalmi értékrendet képviselők diszkriminatív gyakorlatának hallgatólagos tudomásulvétele a társadalom által.

*Az országos és helyi politikai elit megrendelése* a szociális szakma felé az, hogy a többségi társadalomhoz igazítsa a leszakadókat, a hátrányos helyzetűeket, az eltérő életformát élőket. A politikai elit kényszeredetten veszi tudomásul a társadalmi befogadás Európa Unió által kijelölt társadalmi prioritásait.

A szociális munkára/szociális szolgáltatásokra vonatkozóan a közvetlen megrendelők az *állampolgárok*. Az igényeik és szükségleteik szerint fordulnak a szociális szolgáltatásokhoz. A szociális szakma kihívása az, hogy a hozzá fordulókat kliensként kezeli-e, vagy különböző szükségletekkel rendelkező állampolgárként. A két megközelítés lényegileg határozza meg a szociális szolgáltatások megítélését. Az állampolgári megközelítés az igényekre és szükségletekre – minősítés nélküli – válaszkérés a szociális szolgáltatásokon belül, ahol az állampolgár jogokkal, kötelességekkel, és az esélyegyenlőségét biztosító garanciákkal, önbecsüléssel, valamint méltósággal vesz részt a támogató folyamatban.

A kliens-megközelítés a juttatásokon és szolgáltatásokon keresztül igyekszik elérni, hogy – a kimondatlan hierarchikus viszonyban – a kliens elfogadja a többségi befolyásrendszer beleszólását életvitelébe. A kliensnek a juttatásoktól és szolgáltatásoktól való függővé tétele biztosítja az irányíthatóságát. A segítő folyamatban a kliensnek el kell fogadnia az alárendelődést, a kiszolgáltatottságához kapcsolódó irányítást, valamint a méltóságát figyelmen kívül hagyó eljárásokban a közreműködésére vonatkozó elvárásnak történő megfelelést.

*Az állampolgár megrendelőként* a szociális szolgáltatásoktól – tudatában a társadalmi esélyegyenlőségben a szociális szolgáltatások által betöltött szereppel – azt várja el, hogy egyedi helyzetében megkapjon minden olyan szolgáltatást, erőforrás-mozgósítást, amely a társadalmi esélyegyenlőségét biztosítja. *A kliens megrendelőként* a közvetlen szükségleteinek

kielégítését várja a szociális szolgáltatásoktól, a lehető legkevesebb beavatkozás által, a lehető legtisztességesebb eljárás keretében.

A szociális munka/szociális szolgáltatások szakmai tartalmára vonatkozóan a megrendelő maga a *szociális szakma*. A szociális szakma érték- és normarendszerét két terület alakítja egymással kölcsönhatásban. Az egyik a napi gyakorlatban szociális munkát végző intézmény- és szolgáltatási rendszer – a benne dolgozó szociális szakemberekkel. A másik a szociális munka végzésére felkészítő képző intézmények. A történelmi fejlődésből következően – a rendszerváltást követően – a szociális szakma e két szegmense sok esetben egymásnak ellentmondó érték- és normarendszert közvetít. Ugyan nem kizárólagosan, mert vannak állampolgári szemléletet képviselő terepintézmények és kliens-szemléletet képviselő képzőintézmények.

*A szociális munkára vonatkozó szakmai elvárás*, hogy a szociális munkás képes legyen az egyéneknek, csoportoknak, közösségeknek támogatást nyújtani, a segítség folyamatában tudja alkalmazni a multidiciplináris ismereteit, illetve tudjon más szakmákkal együttműködve hatékony segítséget nyújtani. A támogatás folyamatában komplex szemléletmódot alkalmazzon, amelyből következik, hogy az egyéni élethelyzetek támogatásán túl képes legyen az egyéni élethelyzeteket meghatározó társadalmi tényezőket is felismerni, és azok alakításában aktív szerepet vállalni. Ebből következik, hogy a szociális munkásnak az egyéni, család, csoportos és közösségi munkamódokat egymást váltogatva kell működtetnie; a munkamódokon belül alkalmaznia kell az empowerment technikákat (amelynek eredményeként a kliens-működésből állampolgári részvételre váltás történik); a csoport és közösségi munka eszközeivel a szociális munkásnak szerepet kell vállalnia a társadalmi szemléletmód alakításában, ahol az esélyegyenlőség, a társadalmi szolidaritás és az állampolgári jogtudat szerinti működés alapérték; továbbá részt kell vállalnia a szociális munkásnak abban a folyamatban, ahol az egyéni élethelyzetekhez kapcsolódó támogatások jogszabályi és strukturális feltételeit is alakítja, befolyásolja. A szociális munkában ma már elengedhetetlen, hogy a szociális munkás a társadalompolitika, szociálpolitika területére átcsatornázza az egyéni élethelyzetek támogatásában megjelenő strukturális akadályok leküzdésére vonatkozó javaslatait.

## **A szociális munka (egy lehetséges) értelmezése a XXI. században, Európában és Magyarországon**

Véleményem szerint a szociális munkát új paradigma szerint kell meghatározni. Az új paradigma lényegi elemei:

1. A szociális szolgáltatók a társadalmi/jóléti rendszer elérésén keresztül biztosítják az egyes állampolgárok igényeinek és szükségleteinek megfelelő, a társadalmi igazságosságot és esélyegyenlőséget eredményező támogatásokat/szolgáltatásokat. A szociális szolgáltatásoknak komplexeknek kell lenniük, a különböző igényekre és szükségletekre választ adónak. Magába kell foglalnia a – jelenlegi szociális szolgáltatásokon túl – a munkaerőpiacra vezető szolgáltatásokat, a társadalmi integrációt biztosító szolgáltatásokat (esélyegyenlőség, kirekesztés elleni fellépés, fogyatékossgal élő személyek integrációja, önálló életvitel fejlesztése/támogatása, menekültek befogadását segítő szolgáltatások), az életminőséget meghatározó egészségi állapot és környezet befolyásolását biztosító szolgáltatásokat.

2. A szociális munkásnak a tevékenysége felében kell közvetlenül az állampolgárok igényeire és szükségleteire választ adó szolgáltatásokat nyújtani, és a tevékenységének a másik felében a társadalmi/jóléti rendszer strukturális feltételeinek az alakításában kell szerepet vállalnia. Ilyen egyrészt a mindennapi igények és szükségletek felmérése, a szükségleteknek megfelelő szolgáltatások kialakítása, a szolgáltatások működéséhez szükséges jogszabályi környezetre javaslatok kidolgozása, törvénytervezetek véleményezése, szolgáltatástervezési koncepciók kialakításában és megvalósításában részvétel. Ilyen másrészt a helyi társadalmi közvélemény alakítása, a társadalmi befogadást elősegítő projektek, közösségi tevékenységek/közösségi szolgáltatások szervezése, lebonyolítása, valamint projektek/szolgáltatások tervezése, pályázatok készítése, forrásteremtés.

3. A szociális munkás minden tevékenységében alkalmazza az empowerment technikákat. Az empowerment technikák segítik az értékrendekben való tájékozottságot, az értékrendet közvetítő társadalmi technikák megismerését, az egyéni értékrend képviselőjének lélektani és társadalmi cselekvésmódjainak megismerését. Kiemelt lélektani fókuszpontja a “tanult tehetetlenségre való szocializáció” megismerése, és az egyéni képessé válás arra, hogy e

tehetetlenségből aktív, környezetet, társadalmat alakító helyzetbe kerüljön az egyén. Az empowermen ten keresztül cél az egyénileg öntudatosan cselekvő és a közösségben másokkal együttműködő, partnerségre és elismert méltóságra épülő közös cselekvésben részt vevő emberi magatartás elérése. A szociális munkás feladata, hogy megteremtse azokat a feltételeket, amelyek alapján különböző társadalmi dialógusok lefolytathatók és az érintettek széles köre (a kirekesztettek képviselői is) bevonhatók.

4. A szociális munka szolgáltatásainak hatékony, az élethelyzetekre választ adó, problémákat komplexen megoldó szolgáltatási palettával kell rendelkezniük. A komplex szolgáltatások feltételezik a különböző szakemberek, szolgáltatások közötti hatékony együttműködést, a partnerség megteremtését. A humán szolgáltatások esetében is gyakorlattá kell válnia a tevékenység mérhetővé tételének, a támogatási folyamat szakaszainak megállapítása, az egyes szakaszok célkitűzéseinek, és eredményeinek meghatározása. Nyomon követhetővé kell tenni a szolgáltatásokra felhasznált források eredményeit. Ennek követelménye, hogy a tevékenységekhez rendelt mutatók alapján követhető a szolgáltatás eredményessége.

Gondolom, az általam elmondottak akár ijesztőek is lehetnek. Szeretném azokat egy más értelmezési mezőbe helyezni. Az itt képviselt kihívást jelentenek a szociális munkások számára, rengeteg feladatot, belső munkát, amely eredményeként alkalmassá válik valaki az elmondottak teljesítésére, képviselésére. Ha abból a nézőpontból nézzük, hogy milyen terheket jelent, akkor elkeseredhetünk. Ha abból a nézőpontból nézzük, hogy ezek a kihívások milyen társadalmi működést vetítenek előre, akkor a terhek mellett láthatjuk, hogy napi munkánk során a szerepvállalásunk része annak a társadalmi fejlődésnek, amely Európát Európává tette. A társadalmi és közösségi felelősségvállalás a velünk együtt élőkért – a társadalmi szolidaritás formájában. A társadalmi igazságosság, az esélyegyenlőség, a társadalmi befogadás mára uniós alapelveihez való hozzájárulásunk, ezeknek a magunkban és a társadalomban képviselt változásoknak a megvalósítása. Mindezt pedig tehetjük a professzionális szakmánk keretein belül, a szociális munka eszköztárával. Emberi, szakmai vállalásunkban pedig támaszkodhatunk a szociális szakmát meghatározó team munkára, szakmai közösségünk értékeire.

Van mit ünnepelnünk eddigi tevékenységünkben is. A kirekesztő társadalmi közgondolkodás ellenére ott álltunk a lecsúszott, hátrányos helyzetű, deviánsnak minősített emberek mellett a mindennapjaikban. Heroikus erőfeszítéssel segítettük ezeknek az embereknek a fennmaradását, boldogulását, azokban az intézményi struktúrákban, amelyek adottak voltak. Bízom benne, hogy 10 év múlva a szociális munka napján azt ünnepelhetjük együtt, hogy – a mi munkánk alapján is – egy befogadó jellegű társadalomban tudunk élni, ahol állampolgárok veszik igénybe a szociális szolgáltatásokat.

Ehhez kívánok sok erőt, társadalmat alakító energiát.

\*Az előadás elhangzott a "Szociális munka napja" alkalmából Zalaegerszeg városi rendezvényén, 2004. november 4-én.