



DOI: 10.18427/iri-2017-0115

Értékkonfliktusok a szociális munkában

Somogyi Ildikó

Debreceni Egyetem Humán Tudományok Doktori Iskola

A globalizáció hatására újabb típusú problémák kerültek előtérbe, melyek megkívánták azt, hogy a szociális munka gyakorlatában változások következzenek be (Dominelli, 2011). A szakma átalakuláson ment keresztül, s ennek következtében a társadalomban elfoglalt helye is változott. 2014-ben a meghatározás ismételt szükséges újradefiniálása mellett döntöttek, mert a szakma társadalmi, gazdasági, politikai keretei megváltoztak, amely által a funkciója is módosult. Mindemellett a szakemberek szerint elindult egy olyan folyamat, amely a szociális munka eredeti célkitűzéseit sodorta veszélybe azzal, hogy a segítői szerepkör háttérbe szorul, előtérbe kerül a kontroll (Pataki, 2006).

Több szerző (pl. Dominelli, 2011; Szabó, 2014; Asquith, Clark & Waterhouse, 2008) is arra hívja fel a figyelmet, hogy nemcsak hazánkban, hanem más országokban is jellemző ez a tendencia a szociális munka gyakorlatában. A több irányból érkező elvárások gyengítik a szakmát, hiszen a hagyományos szociális munka eszköztárral újabb típusú problémákat kell kezelniük, amelyek kezelése interprofesszionális együttműködést igényel, ugyanakkor a megnövekedett teher ellenére és az ellentétes elvárások egyre markánsabbá válásával párhuzamosan a szociális munkások szakmai identitása válságba kerül, leértékelődhet a szakma, s olyan bürokratikus folyamatok indulnak el, amelyek alapjaiban kérdőjelezhetik meg a szakma működésének létjogosultságát.

A szociális munka fejlődési folyamatát áttekintve látható, hogy milyen fejlődési fázisokon ment keresztül, hogyan változott a problémák összetétele, fajtája, a segítséget váró klienskör összetétele, s többek között miért volt létjogosultsága a szakma definíciójának újragondolására.

Az állam szerepvállalása és az egyre több területen megjelenő szolgáltatásnyújtás szükségszerűen magával hordozza a kontrollfunkció növekedését is, amelyet a segítő attitűd mellett megjelenő kontrolláló funkció is kísér (Pataki, 2006). Több szakember is – többek között *Kozma Judit* (2007), *Pataki Éva* (2006), *Krémer Balázs* (2009) – azt fogalmazza meg, hogy a kontroll funkció elterjedése veszélybe sodorja a szociális munka eredeti hitvallását és autonómiáját, ugyanakkor Pataki Éva (2006) szerint a szakembereknek a kontroll és a segítség kettősségében kell megtalálniuk a megfelelő egyensúlyt.

A változás kényszerét, illetve a fent említett segítő funkció és kontrolláló funkció kettősségének szükségességét azzal indokolják, hogy a

szociális munka a bürokratikus szemlélettel átszellemülve egy meghatározott keretek közé behatárolva kell, hogy segítséget nyújtson és ennek tükrében a szakma alárendelődik, hiszen soha nem tett szert olyan tekintélyre, amely lehetővé tenné, hogy a szakemberek a bürokrácia hatását mérsékeljék (Meagher & Parton, 2009).

Cindy Wu és David Pooler (2014) tanulmányukban azt fejtegetik, hogy a szociális munkások identitása, szemléletmódja szükségszerűen változik a munkavégzés során, amely válságba sodorja a szakemberek identitását.

Az angol-szász országokban egy újabb szemlélet kezd kibontakozni, amely a szociális munka újabb megközelítésére törekszik, amely szemlélet kezd egyre inkább elterjedni a hazai szociális munka gyakorlatában is, azaz az úgynevezett „evidence based practice” irányába történő elmozdulás figyelhető meg. Az irányzat képviselői szerint a szociális munka átalakulása abban nyilvánul meg, hogy egy külső kényszer jelenik meg, méghozzá egy elszámolási kötelezettség egy külső, egyben felettes szerv irányába. A bizonyítékokon alapuló munkavégzés jellemzi a szakmát. A szociális munka gyakorlata során szükséges kreativitás, innováció hiányzik, hiszen egy meghatározott ütem szerint halad a munkavégzés, így nincs lehetőség az egyedi értékelésre, az ember elvész a munkafolyamatokból és személytelenné válik (Meagher & Parton, 2009). Kérdés, hogy valóban egy új szemlélet kezd kialakulni a hazai szociális munkában is, vagy a szociális munka alárendelődése figyelhető meg.

A szociális munka célcsoportja a szakma fejlődése során a legtöbb esetben a kevesebb figyelmet kapó, a társadalom alsó, segítségre szoruló rétegei közül kerültek ki, melyről a társadalom maga sem akart tudomást szerezni (Hegyesi & Kozma, 2002; Pik, 2004). Emiatt a szociális munka nem tudott kellő mértékű tekintélyt, elismertséget szerezni, így a szociális munka könnyen alárendelődik a többségi társadalom által elvárt szerepének, illetve a bürokratikus döntéshozatalnak. A szociális munkások választás elé kényszerülnek, hiszen a szakma egyik legnagyobb dilemmája abban rejlik, hogy a szakembereknek egyszerre kell a bürokratikus rendszer jellegzetességeivel megküzdenie, valamint a szociális munkától elvárt szerepeinek megfelelnie. A szociális munkásnak ebben a kettősségben kell megtalálnia azt az egyensúlyt, amely során az ellentétes szerepelvárásoknak eleget tud tenni (Meagher & Parton, 2009).

A szociális munkások ezzel munkájuk során dilemmába kerülnek, hiszen egy hivatali hierarchia részeként végzik munkájukat, minden oldalról beszabályozva. A szakma eredeti célkitűzései helyett előtérbe kerülnek az irányító hatóság érdekei, s a szakemberek így csak az állam eszközeiként vannak jelen (Kozma, 2007). A Kozma Judit (2007) által megfogalmazott dilemma napjainkban egyre aktuálisabb. A társadalmi-, gazdasági-, politikai változások negatívan hatnak a szociális munkára is. Egyre kevesebb eszközzel rendelkeznek a szakemberek, egyre több probléma generálódik, kerül a felszínre, s a szakemberek munkájára egyre több ellenőrzést indukáló helyzet a jellemző. A bürokratikus rendszer hatásaként a szociális munka ellehetetlenül, a szakember alárendelődik a többségi társadalom, az állam elvárásának, s nem tudja képviselni az egyén érdekeit. Nincs lehetősége, hiszen dilemmába, szerepkonfliktusba

kerül, amely az ellentétes szerepelvárásban gyökerezik. A szociális munkás segítőtől végrehajtóvá válik. Érzékelhető a szociális munka értékvesztése.

A szociális munka változása több kérdést vet fel. Milyen irányú a változás? Miért ütközik ekkora ellenállásba? Hogyan tudja a szakma megőrizni presztízsét egy olyan rendszerben, amely alárendelődik, ahol a szociális munkások is végrehajtókká válnak?

A 2016. január elsején életbe lépő változás, melyet az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény hozott a hatósági szerep és a segítő szerep disszonanciáját kívánta feloldani. A jogi szabályozás értelmében a hatósági feladatkör és a szolgáltatásnyújtás különváltan jelenik meg a család- és gyermekjóléti központoknál és család- és gyermekjóléti központoknál.

A Debreceni Egyetem Humán Tudományok Doktori Iskola Szociológia és Társadalompolitika Doktori Program keretében végzett kutatásom központi témaként azt vizsgálom, hogy az intézményi átalakulás milyen hatással van egy szakmacsoport értékrendszerének változására, különösképpen a család- és gyermekjóléti központoknál, illetve szolgálatoknál dolgozó szakemberekre.

Azt feltételezem, hogy a segítői szerep helyébe egyre inkább a kontroll funkció kerül, mely a szakma eredeti célkitűzéseinek megvalósítását akadályozza. Kutatásom képet adhat a szociális szakemberek értékrendszerének változásáról. A kutatásom az intézményi változásokra és azok hatásaira is kiterjed, így ennek segítségével képet kaphatunk arról, hogy a szociális munkát végzők, különös tekintettel a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál, illetve központoknál dolgozó szakemberek milyen megküzdési stratégiákat alakítottak ki, hogy a változásokhoz alkalmazkodni tudjanak. A vizsgálat hiánypótló a szociális munka kutatásán belül, hiszen segítségével képet kaphatunk arról, hogy a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatok munkáját szabályozó törvény hatályba lépését követően a szakembereknek milyen feladataik vannak, a feladat megoldása során milyen mértékben érzik a segítő-kontroll funkció dilemmáját, hogyan alakul a szociális munka eszköztára, milyen szerepeik vannak, hol húzható meg a határ a segítség és a kontrollálás között.

A kutatási téma tág látókörű megközelítést igényel, így a disszertáció témájának kidolgozás során a szociális munka, szociológia és szociálpolitika területén megjelent, a kutatási téma szempontjából releváns hazai és nemzetközi szakirodalom áttekintését és elemzését végzem, amely lehetőséget biztosít arra, hogy kutatásom főbb kérdéseit meghatározzam.

A kutatásom során négy fő szempont szerint végzem vizsgálataimat. Az első szempont szerint azt feltételezem, hogy a család- és gyermekjóléti központoknál, illetve szolgálatoknál dolgozó szociális szakemberek munkáját a növekvő bürokrácia és a csökkenő szakmai keretek határozzák meg.

A kutatás egyik dimenziója magára a szociális munkára vonatkozott. A dolgozat arra keresi a választ, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál, illetve központoknál dolgozó szociális munkások hogyan definiálják a szociális munkát, számukra mit jelent a szociális munka, mi a szociális munkás feladata, milyen egy jó szociális munkás az ő szemszögükből nézve és véleményük szerint milyen egy szociális munkás ma. Mitől érzik, illetve éreznék magukat szociális munkásnak, ha az adatfelvétel időpontjában nem érzik magukat annak? Milyen értékek szerint végzik a munkájukat?

Azt feltételezem, hogy a családsegítő szolgálatoknál dolgozó szociális szakemberek szakmai munkájára hatással van az intézményi struktúra változása. A második dimenzió a klienssel való együttműködésre koncentrál. Itt arra vagyok kíváncsi, hogy hogyan tudnak a klienssel együtt dolgozni, hogyan tudnak bizalmi légkört kialakítani, hogyan tudják motiválni a klienst, kapnak-e visszajelzést a munkájukra, stb. Vajon az átalakuló szociális munka meg tudja-e őrizni eredeti funkcióját. A szociális munka folyamatában mennyire van jelen, mennyire lehet jelen a kliens, milyen mértékben valósul meg a segítő folyamat a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál, illetve központoknál végzett munka során? Mennyire lehet szociális munkásnak lenni egy hivatali rendszerben?

A harmadik szempont szerint azt feltételezem, hogy a szakmai értékek konfrontálódnak a bürokratikus értékekkel. A harmadik dimenzió a szociális munkásokkal szemben érkező elvárásokra vonatkozik. Ebben a dimenzióban feltárásra kerül, hogy a szociális munkások szerepkonfliktusba kerülnek-e a munkájuk során, ha igen ezt hogyan oldják meg, milyen eszközeik vannak az érdekérvényesítéshez, valamint a dimenzió próbál információkat szerezni a bürokratikus rendszer hatásáról a szociális munkára nézve.

A negyedik szempont szerint azt feltételezem, hogy a családsegítő szolgálatok intézményrendszerének átalakulása a bürokrácia irányába megy. Véleményem szerint a szakmai szempontok helyét a bürokratikus szemlélet veszi át. Továbbá a megváltozott intézményi struktúra hatással van az ott dolgozó szociális szakemberek értékrendszerére és szakmai munkájára is. Emellett a negyedik dimenzió egy jövőorientált szociális munkát is kívánta vizsgálni. Itt a szakemberek véleményére voltam kíváncsi a szociális munka jövőjét nézve. A meglátásukra a szociális munka jövőjére vonatkozóan, hogy a korábban lefektetett szociális munka keretei alkalmazhatóak-e ma. Továbbá a dimenzióban arra is kíváncsi voltam, hogy milyen javaslataik, jobbító szándékú megoldásaik vannak a szakmára nézve.

A kutatásom empirikus adatfelvételére Jász-Nagykun-Szolnok Megyére terjed ki. Jász-Nagykun-Szolnok megye kilenc járásában (Jászapáti Járás, Jászberényi Járás, Karcagi Járás, Kunhegyesi Járás, Kunszentmártoni Járás, Mezőtúri Járás, Szolnoki Járás, Szolnoki Járás, Tiszafüredi Járás, Törökszentmiklósi Járás) dolgozó családsegítő szolgálatnál, illetve gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek megkérdezésére kerül sor. A vizsgálat során 50 db. interjú készül el.

A kutatás hiánypótló kutatásnak számít, mert a szociális munka területén kevés vizsgálat foglalkozik a szociális munka értékrendszerének változásával. A szociális munkával foglalkozó szakirodalmak áttekintése után arra keresem a választ, hogy a szociális munka a megváltozott társadalmi-, gazdasági, politikai környezetben hogyan tudja eredeti célkitűzéseit megvalósítani és ezt hogyan befolyásolja a megváltozott intézményi háttér, amelyet a 2016. január 01. napján életbe lépő jogszabály hozott létre.

Irodalomjegyzék

- Asquith, Stewart, Clark, Chris, & Waterhouse, Lorraine (2008). A szociális munkások szerepe a 21. században Irodalmi áttekintés. *Kapocs*, 7 (2), 35-41.
- Dominelli, L. (2011). Globalizáció, jelenkori kihívások és a szociális munka gyakorlata. In Bányai E. (szerk.), *A globalizáció kihívásai: új irányzatok a szociális munkában és a szociális munka szupervíziójában. Szöveggyűjtemény* (pp. 6-19). Budapest: ELTE TáTK.
- Hegyesi G., & Kozma J. (2002). A szociális munka – áttekintés. In Kozma J. (szerk.), *Kézikönyv szociális munkásoknak. Kézikönyv szociális munkásoknak* (pp. 13-38). Budapest: Szociális Szakmai Szövetség.
- Kozma Judit (2007). A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban. *Kapocs*, 6 (2), 2-16.
- Krémer B. (2009). *Bevezetés a szociálpolitikába*. Budapest: Napvilág.
- Meager, G., & Parton, N. (2009). A szociális munka modernizálása és a gondoskodás etikája. In Bányai Emőke (szerk.), *Kortárs szociális munka elméletek, tereptanítás, szupervízió* (pp. 9-41). Budapest: Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület; ELTE TáTK Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék.
- Pataki É. (2006). Kettős mandátum: a kontroll és a segítő funkció problematikája a szociális képzésekben. In Albert József (szerk.), *Esélyek a szociális képzések megújulására* (pp. 99-109). Budapest: Iskolaszövetség.
- Pik K. (2004). *A szociális munka története Magyarországon, 1817-1990*. Budapest: Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület.
- Szabó, Béla (2014). The evolution of social work and social care in Romania. In Csoba, J., Graßhoff, G., & Hamburger, F. (szerk.), *Soziale Arbeit in Europa. Diskurse der Sozialarbeit, Europäisierung, soziale Bewegungen und Sozialstaat*. Wochenschau Verlag. Dr. Kurt Debus GmbH Schwalbach/Ts.
- Wu, C., & Pooler, D. (2014). Social Workers' Caregiver Identity and Distress: Examining the Moderating Role of Self-esteem and Social Support. *Social Work Research*, 38 (4), 237-249.