



Sebzettség és segítség két szociális munkás szakmai életútjában^{1,2}

Németh Krisztina

NÉMETH KRISZTINA: Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont –
nemeth.krisztina@krtk.mta.hu

ABSZTRAKT A tanulmány két szociális munkás szakmai életútján keresztül azt vizsgálja, hogy a családon belüli szerepek és sérülések miként hatottak a segítő szakma választására, továbbá hogy a személyes krízishelyzetek miként hozhatók összefüggésbe a személyes fejlődéssel és a szakmai identitás elmélyülésével, s végül, hogy a segítség napi gyakorlatában miként rétegződnek egymásra a szakmai és személyes tapasztalatok, és ezek hogyan alakítanak ki egyéni érzékenységeket és reaklási módokat. A szóban forgó nők ugyanis nem csupán professzionális szociális munkások; bántalmazott gyerekként és nőként sajátos pozíciójú „tapasztalati szakértőknek” avagy „sebzett segítőknak” is tekinthetők (Rácz – Kassai – Pintér 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016, Martin 2011, Eger 2017), akik egyéni módon vonják be a fájdalmas tapasztalataikat a professzionális segítség folyamatába. A párkapcsolatukban szerzett sérüléseik nem csak a szaktudásuk, hanem a gyerekkori családi mintáik fényében is reflektálódtak szakmai életútjukban, bizonyos pontokon tovább mélyítve önismeretüket. A tanulmány fő kérdése, hogy hogyan hatottak a gyerekkori és a párkapcsolati sérülések a két nő szakmai orientációjára és fejlődésére, illetve hogy a professzionalizáció miként függ össze az fejlődés és önfejlesztés, az önismeret folyamatával. Kérdés továbbá, hogy sajátos, összetett pozíciójuk – érintettségük és kívülállásuk, azaz tapasztalati szakértő (sebzett segítő) és professzionális segítő voltuk –, valamint ebből fakadó érzékenységük hogyan alakította a szakmai narratíváikat, egyéni reakcióikat és ezen keresztül és az intézményes környezetet és gyakorlatot abban a többszörösen marginalizált térben, ahol mindketten évek óta egy szociális ellátó komplexum munkatársaként dolgoznak.

Kulcsszavak: segítő szakma, tapasztalati szakértő, sebzett segítő, szakmai identitás

Woundedness and helping in the professional carriers of two social workers

ABSTRACT This paper examines the stories of two social workers, focusing on how family roles and emotional wounds affected their motivation and professional interest towards helping professions and also how their personal crises might be related to their personal growth and a developing professional identity; and finally, how professional and personal experiences are layered in their everyday helping practice, and how these layered experiences develop specific individual sensitivities and reactions. The two women, whose stories are analysed, are not only professional social workers, they also suffered from domestic violence in their childhood and personal relationships. Consequently, they can be considered „peer or recovered counsellors” or „wounded helpers” (Rácz – Kassai – Pintér 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016, Martin 2011, Eger 2017), who use their painful experiences in their professional helping

¹ A tanulmány „Marginalizáció és (im)mobilitás: a habitus dinamikája” (124455 számú projekt) a Nemzeti Kutatási Fejlesztési és Innovációs Alapból biztosított támogatással a posztdoktori (PD_17) pályázati program keretében készült. A terepmunka és a posztdoktori kutatás kapcsolódik a „Helyi közpolitikák és a marginalitás (újra)termelődése hanyatló városokban” (119465) című, Virág Tünde által vezetett NKFIÁ kutatáshoz.

² Köszönöm az anonim lektorok és Zakariás Ildikó kéziratához fűzött megjegyzéseit.



practice in a deeply personal way. The abuse they suffered in their personal lives are interpreted not only through the lens of their professional knowledge, but also their family patterns, which are reflected upon through their professional development as well as their growing self-awareness. The main question of this paper is how the woundedness that is originated from these two women's childhood and later relationships affected their professional identity and development, and how professionalization is related to the processes of (self)-development and burgeoning self-awareness. Another question this paper seeks to examine is how their specific position – their insidersness and outsidersness, in other words, their recovered (wounded) helper and professional helper roles – shaped their professional narratives, individual reactions and to some extent the institutional environment in a multiply marginalised place where they have been working for years.

Keywords: helping profession, recovered counsellor, wounded helper, professional identity, domestic violence

A SEBZETT GYÓGYÍTÓ: TAPASZTALATI SZAKÉRTŐ ÉS PROFESSZIONÁLIS SEGÍTŐ

A szociális munka sajátos határterület a tudományos tudás, a társadalomismeret és az intézményi beavatkozás között, következésképpen gyakorlatai nem csak sokfélék, hanem számos belső ellentmondás feszíti őket (Breitner é. n., Harington – Beddoe 2015, Sik 2017a, Sik 2017b, Sik et al. 2019). Ezek közül az egyik legfontosabb, hogy a szociális munka intézményesített gyakorlata jórészt társadalmi eredetű problémákat kezel, ám ezekre csak egyéni, családi szinten tud reagálni (Breitner é. n., Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Sik 2017a,b, Sik et al. 2019). A segítségnyújtás módját, címzettjeit és mikéntjét számos intézményi protokoll, valamint pénzügyi, jogi, adminisztratív korlát szabályozza, miközben a problémák érzékelését és a beavatkozás módjait különféle tudományos és köznapi diskurzusok keretezik (Breitner é. n., Harington – Beddoe 2015, Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Szoboszlai 2014, Sik 2017a, Sik 2017b, Sik et al. 2019). Mindezek egymásra rétegződése újabb feszültségeket generál, hiszen a szociális munka – a segítség más gyakorlataihoz hasonlóan – átszíneződhet az összejártás, a szelektálás, az ellenőrzés, a fegyelmezés, valamint az esetleges túlhatalom praxisaival, de magában rejtheti az altruizmus, a kiegész veszélyét is (Breitner é. n., Harington – Beddoe 2015, Kozma 1994, Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Sik 2017b, Szoboszlai 2014, Zakariás 2018, Sik et al. 2019).

A segítségnyújtás, a gondoskodás mibenléte és a kompetenciák határai korántsem egyértelműek, miközben a segítség sajátos motivációkat feltételez; akár a köznapi gyakorlata vagy akár választott szakmaként való űzése a személyes identitás egyik kitüntetett kerete lehet (Breitner é. n., Szoboszlai 2014, Zakariás 2018). Emellett a segítség gyakorlata elmélyítheti vagy éppen radikálisan kitágíthatja az egyén identitásának kereteit a másokért vállalt felelősségen, empátián keresztül (Eger 2017, Herman 2011, Lackie 1983, Zakariás 2018). Bár a segítség alapvetően a másokra irányul, reveláció, önismeret vagy önépítés formájában visszahat a segítőre, ami bizonyos kontextusokban kifejezetten önépítő, akár gyógyító hatású lehet. Ez az összefüggés a legszélesebb értelemben a „sebzett gyógyító” avagy „megsebzett segítő” toposzában jelenik meg, melynek lényege, hogy a sérülés és az érzékenység, empátia mélyen összefügg, sőt a sérülés mintegy a gyógyító képesség (érzékenység) előfeltétele (Brown 2014, Eger 2017, Herman 2011, Kassai – Pintér – Rác 2015, Rác – Pintér – Kassai 2016, Martin 2011, Kozma 1994).



Jóllehet távolról sem ez az egyetlen szempont, ami megmagyarázná, hogy mi motiválhatja a segítés különböző gyakorlatait. Többen felvetik a segítő szakma felé történő orientáció osztály- és gender vonatkozásait (Lackie 1983, Vida 2015, Vincent 1996), míg a sebzettség és a segítő szakma választásának összefüggései kifejezetten a szociális munkásokra vonatkoztatva is megjelennek (Vályi 2007, Lackie 1983, Vincent 1996).

A „jó” szociális munkás mibenlétét, személyiségének, szakmaiságának lényegi kérdéseit firtatva Kozma Judit így fogalmaz: „Aki segítő szakmát választ, az általában azért teszi ezt, mert az átlagosnál érzékenyebb, jobban érdeklik az emberi bajok. Segíteni akar, mert esetleg maga is tapasztalta már, milyen érzés segítésre szorulni. (...) Ugyanis az tud démont úzni, akit ismernek a démonok, aki ismeri a megszállottságot, de az utat is, amely kivezet a megszállottságból” (Kozma 1994: 63).

Lackie (1983) szerint a szociális munkások jelentékeny részénél kimutatható a gyerekkori (származási) családban betöltött sajátos szerep, amely leginkább a parentifikáció (a gyerek szülői szerepbe helyezése) fogalmával ragadható meg. A szülői teheráthárítás, akár érzelmi terhekről, akár családon belüli feszültségekről, szerep-egyensúlytalanságokról, akár konkrét feladatokról legyen szó, túl korán és túlzott mértékben ró felelősséget a gyerekekre. A túlzott elvárásoknak megfelelni próbáló gyerek a „jó gyerek” vagy a családon belüli mediátor szerepét magára öltve próbál teljesíteni, ami mintegy előre vetíti az alacsony önbecsülést és az önbizalomhiányt, hiszen a hallgatólagosan elvárt feladat teljesíthetetlen: gyerekként kellene mindent kontroll alatt tartó felelős felnőttnek lennie, voltaképp a szüleiről gondoskodnia. Ez a másokat monitorozó, megnövekedett érzékenység és empátia később szinte magától értetődően viszi a parentifikált (korán felnőtté vált vagy szülői szerepbe helyezett) gyerekeket a különféle segítő szakmák felé, amely a gyerekkori szerepvállalásban rejlő érzelmi megterhelés és egyensúlytalanságok feldolgozásának terepévé válhat (Lackie 1983, Vincent 1996).

Mindezek fényében a szociális munka önismeretet mélyítő professzióként, a családon belüli egyensúlytalanságok, a gyerekkori sérülések egyfajta kreatív feldolgozásaként kerül a vizsgálódás fókuszába. Egyfelől a segítségnyújtás motivációi és a családból hozott, habituálisan rögzült viselkedési minták, szerepek és elvárások akár öntudatlanul is hatással lehetnek a pályaválasztásra és ezzel együtt a gondoskodói szerep betöltésére, valamint a szakmai fejlődési utakra (Lackie 1983, Vincent 1996, Zakariás 2018). Másfelől a szociális munka elmélete és gyakorlata dinamizálja a professzionális tudás és a személyes tapasztalatok, esetleges sérülések közötti összefüggéseket. A segítés mint professzió egyfelől elmélyítheti a megszerzett kompetencia és kontroll élményét (amit a parentifikált gyerek értelemszerűen nem élhetett meg), ugyanakkor újfajta (szerep-) egyensúlytalanságok táptalaja is lehet (túlzott autoritás és túl nagy kontroll, túlzott empátia és azonosulás) (Breitner é. n., Lackie 1983, Vincent 1996). Ugyanakkor a segítés praxisa lehetőséget kínál a tág értelemben vett sebzettség tudatos használatára, azaz a múltbeli fájdalmas tapasztalatok reflektálására és beemelésére a napi munkába, ezáltal mélyítve az önismeretet. Mindennek előfeltétele azonban az átértelmezés, a feldolgozás, illetve fokozott (ön)reflexió (vö. Eger 2017, Herman 2013, Martin 2011). Az érintettség, a sebzettség és gyógyító képesség, a sérülés és segítés komplex motivációi, illetve a segítés és önépítés következtetésképpen összefüggésbe hozhatók a tapasztalati szakértő (megsebzett segítő) és a professzionális segítő szerepével (Eger 2017, Martin 2011, Kassai – Pintér – Rácz 2015, Voronka 2019).



Jóllehet az érintettség nem egyedüli és kizárólagos alapfeltétele az empátiának és segítségnek, számos példa azt mutatja, hogy a szociális munka – strukturális meghatározottságai mellett – éppen a személyiséget érintő, a személyközi kapcsolatban kibontakozó és gyakorlatorientált mivoltánál fogva belső, illetve (szerep-) konfliktusai ellenére (vagy éppen ezek miatt) kifejezetten kreatív önismereti „terep” (Breitner é. n., Harington – Beddoe 2015, Kozma 1994, Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Szoboszlai 2014, Vida 2015, Vincent 1996, Sik et al. 2019). E feszültségek bizonyos határok között dinamizálhatják a segítség határait és szerepeit (ezzel együtt akár a segítő szerepéhez kötődő játsszámakat is). (Breitner é. n., Zakariás – Feischmidt 2020, Harington – Beddoe 2015, Szoboszlai 2014, Sik et al. 2019). A professzionális szociális munka határai is elmozdulhatnak, újraértelmeződhetnek például a „civil szociális munka” partnerségen, közösségi tudáson alapuló alternatív formáival (Harington – Beddoe 2015, Sik et al. 2019.), a „kortárs” avagy „sorstárs” segítő³ bevonásával (Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Voronka 2019, Sik et al. 2019) vagy éppen önszerveződő „szálló-közösségek” szervezésével, ahol a hajléktalanságban való érintettség kiemelt szerephez jut (Munro – Reynolds – Plamondon 2017).

A professzionális segítő „szakértői” tudása hagyományosan inkább egy problémaorientált segítő kapcsolat keretei közé illeszkedik, ami az egyéni problémát inkább valamifajta gyógyítandó betegségként, semmint strukturális eredetű társadalmi problémaként kezeli. Ezzel szemben a szociális munka posztmodern irányzataiban mindinkább a közös megoldáskeresés, a társadalmi-hatalmi viszonyok és a segítő kapcsolat empowerment hatása kerül előtérbe. Ezen irányzatok konstruktivista keretben helyezik el a segítséget, reflektálva ennek sokrétű dinamikájára és a gyakorlatban rejlő különféle megoldásokra. Ezzel felértékelik a párbeszédet és az érintettségen alapuló tudást. A szakértői és az érintettségen alapuló tudás kettőssége is feszültségeket generálhat, miközben a segítségben alapvetően egymásnak feszül a gondoskodás és a kontroll dinamikája. Mindezek a kölcsönhatások folyamatosan mozgásban tartják a segítő szerepeket és a hozzájuk kapcsolódó kompetenciákat mind egyéni és intézményes, mind társadalmi szinten (Zakariás – Feischmidt 2020, Sik et al. 2019).

Az addiktológiai szakirodalom tapasztalati szakértőnek tekinti azokat a felépült szenvedélybetegeket, akik saját felépülésük tapasztalatával tudnak segíteni a függőségből kitörni vágyókon (Kassai – Pintér – Rácz 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016). A tapasztalati szakértő, avagy megsebzett segítő fogalma és a segítség gyakorlata azonban túlmutat az addikciók kezelésén (lásd Eger 2017, Herman 2011, Kassai – Pintér – Rácz 2015). Tapasztalati szakértőket képeznek és alkalmaznak a hajléktalanságban élők, a társadalmi hátrányokkal küzdők, a fogyasztással élők vagy a mentális problémákkal küzdők segítségére, mentorálására is. Emellett a sors-

³ Kassai Szilvia, Pintér Judit Nóra és Rácz József egyaránt használják a tapasztalati szakértő, a tapasztalati segítő és a megsebzett segítő kifejezést, valamint a sorstárs segítő kifejezést is a nemzetközi szakirodalomban használatos *peer or recovered counsellor* terminus megfelelőjeként (Kassai – Pintér – Rácz 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016). Voronka (2019) a „sorstárs segítő” (peer worker) fogalmát használja a hajléktalanság és mentális problémákból kilábaló tapasztalati szakértőkre, akik professzionális teamekben dolgoztak. Munro és szerzőtársai (2017) is a „sorstárs segítő” kifejezést használják a hajléktalanszállón dolgozó, hajléktalanságot korábban megtapasztalt munkatársaikra.

E tanulmányban a tapasztalati szakértő, tapasztalati segítő és megsebzett segítő kifejezéseket szinonimaként használom attól függően, hogy melyik illik jobban a kontextusba, hiszen a hangsúly a megélt tapasztalatok azonoságán van a segítő és a segített között.



társ segítés, a csoportterápia is hatékony eszköze lehet a függőségből felépülőknek vagy traumátúlélőknek (Herman 2011, Munro – Reynolds – Palmondon 2017, Voronka 2019).⁴ A kapcsolódási pontot segítő és segített között minden esetben a tapasztalati szakértők megélt élményei, felépülésük egyre mélyülő és reflektált tapasztalatai jelentik. A megélt tapasztalatok azonossága összeköti a feleket, illetve analógiákat teremt, így a tapasztalati szakértő (avagy megsebzett segítő) egyfajta szerepmodellt nyújthat a különféle nehézségekkel küzdők számára. Eközben a felépült tapasztalati szakértők önismerete, önreflexiója mélyül, ami sokszor arra készteti őket, hogy felépülésük folyamatát és összefüggéseit távolabbról is szemügyre vegyék, erre vonatkozó ismereteiket mélyítsék és rendszerezék, azaz professzionalizálódjanak⁵ (Kassai – Pintér – Rác 2015). A segítés folyamata és tapasztalata azonban professzionális keretek között is az önismeret, az önépítés eszköze és terepe lehet (Breitner é. n., Eger, 2017, Herman 2011).

Gondolatmenetemben a tapasztalati szakértő (avagy megsebzett segítő) fogalma heurisztikus fogódzó, ami az elemzés során támpontokat nyújt a segítés gyakorlatában egymásba fonódó tapasztalati érintettség és professzionális segítés dimenzióinak analitikus szétválasztásához. A fogalompár megmutatja a sérülések és a szakmai szocializáció közötti kölcsönhatásokat az önismeret terén, s az egyéni reakciókon keresztül betekintést nyújt a szociális munka napi gyakorlatába. Jóllehet az elemzés során használok a tapasztalati szakértő (megsebzett segítő) fogalmát, a tanulmányban két professzionális segítőről, diplomás szociális munkásról van szó. A tapasztalati és professzionális segítő dichotómiája nagy vonalakban leképezi a szociális munkát feszítő ellentéteket, így például a gondoskodás etikája és a szakmai protokollon nyugvó, professzionális intézményi szemlélet közötti ellentmondásokat (Breitner é. n., Harington – Beddoe 2015, Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Szoboszlai 2014, Sik 2017a). Ahogy egy hajléktalanságból kikerült, hajléktalan embereket mentoráló „sorstárs segítő” egy szociális munkásnak megfogalmazta: „Mindketten ugyanazt a munkát végezzük, csak neked eszközeid is vannak” (Munro – Reynolds – Plamondon 2017: 63).

Ez a feszültség az egyénen belülről is kerülhet (lásd: Voronka 2019): a tapasztalati szakértő, azaz a fájdalmas tapasztalatban érintett, sebzett segítő és a professzionális segítő, azaz a reflektált, protokoll szerint eljáró, „kívülálló” szociális munkás közötti (szerep)ellentétben ölthet formát. Némiképp hasonló dinamika figyelhető meg a gondoskodás etikájában: a gondoskodás megköveteli a másik perspektívájának előtérbe helyezését, de valódi odafordulás, elmélyült személyes segítségnyújtás csak intimitással, kölcsönviszonyban jöhet létre (Zakariás 2018). Ebben az esetben nem pusztán a másik előtérbe helyezéséről van szó, hanem az ő pers-

⁴ Néhány példa a tapasztalati szakértők jelentésére és képzésére különféle hazai szervezetekben és kontextusokban:

<https://fszk.hu/hir/lezajlott-a-tapasztalati-szakertok-kepese/>

https://avarosmindenkie.blog.hu/tags/tapasztalati_szak%C3%A9rt%C5%91

<https://ebredések.hu/kepeseink/akkreditalt-kepesek-tapasztalati-es-kisero-szakertoknek/>

https://szabolczzatmarberegmegeye.voroskereszt.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=98:sze-genysegeben-elk-tapasztalati-szakertve-kepese-&catid=41:programok-projektek&Itemid=60

⁵ Jóllehet a tapasztalati és professzionális segítést nem mindig indokolt egymástól mereven elhatárolni, a kétféle segítés hatékonysága eltérhet a felépülés egyes szakaszaiban. A teljes felépülést tekintve a professzionális segítés bizonyul a hatékonyabbnak és eredményesebbnek, de egyes szakaszokban a tapasztalati szakértelmen alapuló segítés átmenetileg hatékonyabb lehet (Kassai – Pintér – Rác 2015).



pektívájának átvételéről és elismeréséről. Mindez személyközi viszonyt, elfogadást, empátiát és valamifajta kölcsönösséget feltételez (Sik 2017a, Sik 2017b, Sik et al. 2019, Zakariás 2018, illetve a szálló-közösség kontextusában: Munro – Reynolds – Plamondon 2017).

Az elemzés során a fogalmakból levezethető dichotómiák helyett azonban inkább a kölcsönhatásokra és ezek személyiségen belüli, habituális leképeződéseire, valamint a segítség körüli perspektíva-váltásokra fókuszálunk, mivel végső soron minden odafordulás, segítő kapcsolat megteremt egy „mi”-t is, amelyet az észlelt és a helyzetbe hozott különbözőségek és hasonlóságok egyszerre alakítanak (Zakariás 2018). Ebben a két esetben a sebzettség, a bánthatmazás tapasztalata egy sajátos segítségi helyzetet teremt, ami mozgásba hozza az érintettség és kívülállás, a személyesség és szakmaiság, a hasonlóság és különbözőség, a közelség és távoltság, valamint a tapasztalati folytonosság rétegeit.

A két elemzett interjúban, Zsuzsa és Sarolta történetében a segítség otthonról hozott, természetesen vett motivációi és a pályaválasztás, valamint a krízis és a megküzdés, a személyes és szakmai fejlődés összekapcsolódik (bár részben eltérő módokon és hangsúlyokkal). Tapasztalati és professzionális segítő mivoltuk a szociális munka gyakorlatában átrétegezi egymást. A tanulmány kérdése tehát, hogy miként hatnak egymásra a személyes és szakmai tapasztalatok, illetve a sérülések miként alakítják a szóban forgó két szociális munkás pályáját, érzékenységeit, mindennapi munkáját, azaz hajléktalanok segítségét, illetve tágabb értelemben a marginalitás helyi szintű „kormányzásának” intézményi gyakorlatait.

MÓDSZERTAN

Az interjúk Zsuzsával és Saroltával⁶ a posztdoktori kutatásom egyik terepén, egy vidéki város többszörösen marginalizált terében készültek, ahol többek között egy szociális ellátó komplexum, a város hajléktalanellátó központja működött. Az interjúk minden esetben félig strukturált szakmai/intézményi interjúként indultak, majd fokozatosan mélyültek. Az interjúk vezérfonala egyrészt a szakmai életútra, másrészt általánosabb helyi és szakmai kérdésekre irányult. A kérdéseink tematizálták az intézmény helyét és szerepét a városban, a napi működést és az észlelt kihívásokat, valamint a városi marginalitás helyzetét. Mindezek azonban szakmai kérdéseket is előhoztak, miközben a szakmai életútról, a motivációkról való beszéd elvezetett a családi és személyes összefüggésekhez, ezek kölcsönviszonyához. Ez mindkét interjúban hangsúlyos volt, ez a felismert közös vonás adta az interjúk összehasonlító elemzésének ötletét. A félig-strukturált interjúk nyitottsága lehetőséget adott arra, hogy az interjú részben a „feltárulkozás terévé” váljon, ily módon az interjúalanyok azokat a „dolgot”, gondokat (*concerns*), életösszefüggéseket is tematizálják, amelyek formálják a mindennapi gyakorlataikat, szakmai narratíváikat (és habitusukat), valamint felvillantják az ezeket keretező világlátásukat, önértelemzésüket (Rácz – Kassai – Pintér 2016: 30–31).

Ugyanakkor részben az interjúk műfaji kevertségéből és az ebből fakadó részlegességéből, részben a szakmai kompetenciáim korlátaiból következik, hogy az elemzés nem próbálja a két szociális munkás szakmai teljesítményét a lehetséges irányzatok és a hozzájuk kapcsolódó cselekvési lehetőségek spektrumán elhelyezni (lásd ehhez Sik 2019b, Sik et al. 2019). Narratív

⁶ Saroltával Váradi Monika készített interjú a Virág Tünde által vezetett terepmunka keretében.



életútinterjú hiányában a teljes életút rekonstrukciója és hermeneutikai elemzése sem lehetséges kellő mélységgel és alapossággal (lásd Rosenthal 1993, Kovács – Vajda 2002). Ezek helyett a vizsgálódást arra a kérdésre szűkíttem, hogyan jelenik meg az interjúkban a saját szexuális életünk, milyen élmények építik ezt, és ezek hogyan reflektálódnak személyes szinten: hogyan illesztik ezeket a (szakmai) életútjukba és hogyan reflektálnak ezekre, valamint hogyan válnak mindezek tudatosan használt erőforrássá a napi gyakorlatban. Az interjúk elemzésekor merítettem a tematikus mezőelemzés egyes fogásaiból (kiragadott részletek finomelemzése) és az interpretatív fenomenológiai elemzésből (IPA), mivel utóbbi kifejezetten azt a nézőpontot keresi, amelyből az egyének megértik saját tapasztalataikat (Rácz – Kassai – Pintér 2016). Az elemzés során „kibontakozó témák” (a gyerekkori élmények, a bántalmazott nő, az egyensúlykeresés, a keleti gondolkodási áramlatok, valamint az ezek kutatói értelmezéséhez mozgósított fogalmak a parentifikáció, az önismeret, az egészségélmény és ennek narratív keretezése az értelmező perspektíváját is megnyitják és összekapcsolják más elemzésekkel, és az ezekben felmerülő témákkal és fogalmakkal (vö. Rácz – Kassai – Pintér, 2016, Kassai – Pintér – Rácz 2015). Az elemzés tehát egyfelől kötődik az énbemutató szintjéhez (vö. Goffman 1981), azonban az értelmezés bizonyos pontokon megpróbál túllépni azon, szakít a saját perspektívával és nyelvi fordulatokkal, és az elemzés során felmerülő témák és fogalmak között keres kapcsolódási pontokat.

Az összehasonlítás részleges, alapja Zsuzsáé, akinél ezek a témák és kapcsolódási pontjaik expliciten kimutathatók és reflektáltabb formában vannak jelen. Sarolta talán személyiségéből fakadóan is kevésbé részletesen beszél bizonyos témákról, de a történetében benne vannak azok az életrajzi fordulópontok és összefüggések, amelyek Zsuzsáéban. Következésképpen Sarolta történetét és tapasztalatait inkább egyfajta ellenpontoszásként használom, jelezve a közös pontokat és az eltéréseket, amelyek reményeim szerint megmutatják az egyéni reakciók sokféleségét és a személyiségek közötti különbségeket.

Mind az élettörténeti megközelítés, mind az IPA alapvetően idiografikus elemzési és megismerési mód, ezért az eredmények nem általánosíthatók a szó klasszikus, kvantitatív értelmében (Rácz – Kassai – Pintér 2016, Donmoyer 2008, Fox 2008, Hammersley 2008). Az (összehasonlító) esettanulmányi feldolgozás azonban magában hordja annak lehetőségét, hogy az egyéni esetekből feltáró jelleggel megmutassa azokat az egyedi, partikuláris (élet)összefüggésekből kibomló, elméletileg is megalapozott (hipotetikus) összefüggéseket, amelyek a mechanikus általánosíthatóság igénye nélkül, mégis tágabban, absztraktabb szinten is értelmezhetők (vö. Donmoyer 2008, Hammersley 2008, Fox 2008, Stebbins 2008).

SZAKMAI PROFILTÖREDÉKEK

Zsuzsa és Sarolta történetében és szakmai életútjában több párhuzam is mutatkozik. Mindketten falusias környezetben nőttek fel és a családból hozott magától értetődő feladatként tekintenek a segítségre. Mindketten felnőttként szereztek szociális munkás végzettséget úgy, hogy előtte hosszabb időt töltöttek nem szociális pályán. A szakirányú diploma megszerzése mindkettőjüknél egybeesett különféle családi krízisekkel, megpróbáltatásokkal, mindenekelőtt a válással, amely egyben egzisztenciális fordulópont is volt az életükben, ennek sokrétű szakmai és önismereti hozadékával.



Zsuzsa negyvenes éveiben járó szociális munkás, a terepmunka ideje alatt lett a hajléktalanszálló helyettes vezetője. Bár gyerekkora óta segíteni, gondoskodni szeretett volna másokról, és az egészségügyben szeretett volna dolgozni, első munkahelyein bürokratikus-ügyvivői munkaköröket töltött be. A gyerekei születése után fokozatosan került közelebb a szociális pályához; előbb a gyerekvédelem határterületein dolgozott, majd szociális munkásként egy krízisközpontban szerzett gyakorlatot. Házassága válással végződött, ami költözéssel is járt; arra a vidékre tért vissza, ahol gyerekkorát töltötte, és ahol számíthatott családi, baráti segítségre. Először egy időseket és sérülteket ellátó bentlakásos intézményben dolgozott, miközben önálló egzisztenciájának megteremtéséért különféle kisebb, szakmán kívüli munkákat vállalt. Több mint tíz éve a szóban forgó hajléktalanellátó intézményben dolgozik. Újraházasodott, két gyerek édesanyja.

Sarolta hosszú évek óta a szóban forgó szociális ellátó komplexumban dolgozik, a terepmunka idején már elmúlt hatvanéves, továbbra is aktív. Az ő pályáját is meghatározta a gyerekkorából, illetve a családból hozott segítség és aktivizmus. Fiatalon az ifjúság- és közösségszervezésben találta meg magát és ambícióit, jóllehet szakirányú végzettséget teljesen más területen szerzett és évtizedekig más területen dolgozott. A különféle szervezetek kötelékében szerzett fiatalkori szervezői, segítségi tapasztalatok szakmai szocializációjára és világlátására is nagy hatással voltak, később hosszabb időt töltött gyerekvédelemben, ahol fokozatosan professzionizálódott. A negyvenes éveiben szerzett szociális munkás végzettséget, majd több kiegészítő képzésben, tanfolyamon is képezte magát. A válása után ő is elköltözött, majd a munkahelyváltással szakterületet is váltott: most elsősorban hajléktalan nőkkel dolgozik szociális munkásként. Formálisan ugyan nem tölt be vezető tisztséget, jelenléte és személyisége erősen formálja az ellátás napi rutinjait, arculatát. Ikergyerekei önállósodtak, egyedül él.

A SEGÍTÉS MINT OTTHONRÓL HOZOTT FELADAT

Az önismeret egyik fokmérőjének tekinthető, hogy az interjúkban Zsuzsa és Sarolta is reflektált a felnőttkori pályamódosításukat és eredeti szakmai vonzalmukat befolyásoló családi hátterre. Zsuzsa alkoholfüggő apa mellett nőtt föl, gyerekkorában a család emiatt kényszerű szűkösségekben élt. Úgy véli, hogy gyerekkori tapasztalata, édesanyja gondoskodása, egyúttal férjének való anyagi és érzelmi kiszolgáltatottsága, és a vele való azonosulás vitte őt a segítő szakmák felé. Ugyancsak fokozott önreflexióra utal, hogy magát (illetve életösszefüggéseit), a megélt tapasztalatait könnyedén kutatási kérdéssé formálja; azaz a belső, érzelmi megterhelést jelentő tapasztalatok felidézéséből kilép, és perspektívát vált; mintegy kívülről szemléli önmagát és általánosítja a megélt életösszefüggéseit:

„Lehet, hogy össze fogod tudni rakni, hogy lehet, hogy még a között is van összefüggés, hogy gyerekként az ember milyen körülmények között nő föl. Mert a személyiségedet nyilván az is alakítja (...). Nekem például az apukám volt alkoholistá. Anyu nagyon sokat sírt, nagyon sokat szenvedett (...). Tehát, hogy ez is érdekes tárgya lehet egy kutatásnak, hogy (...) a szociális munkások mitől lesznek szociális munkások. Egyébként nagyon sok olyan



szociális munkás volt nálunk is az évfolyamban – nem nagyon sok, de volt –, aki vagy drogos volt, vagy valamilyen szenvedélybetegsége (volt). És, hogy abból akart kilépni, mert, hogy volt benne valami plusz.”

Sarolta története valamivel ambivalensebb gyerekkort körvonalaz, ahol az apa szintén bántalmazta az érzelmileg kiszolgáltatott anyát és a gyerekeivel is szigorú volt. *„Benne volt a nevelésben a fenytés. Kikaptam néha. Nemcsak hogy kikaptunk, hanem menekültünk inkább az anyuval.”* Az apa figurája nem mindig kemény, néha megengedő. Miként Sarolta fogalmazta, máig nehezen tudja eldönteni, hogy a félelem vagy a szeretet volt-e nagyobb az apja irányában.

A segítség és a gondoskodás motivációi történetükben alapvetően a gyerekkorhoz kötődnek, ahol az anya volt a szenvedő fél, és ők gyerekként igyekeztek erejükön felül segíteni, helytállni és „jó gyerekként” tehermentesíteni édesanyjukat. Zsuzsa a szakmai motivációit elemezve arra jut, hogy a gyerekkori tehetetlenség érzése nagy szerepet játszott a segítő szakma felé orientálódásában, bár ez csak felnőttként történt meg. Jóllehet a gyerekként rájuk háruló terheket, azaz a parentifikációt és a korai fokozott felelősségvállalást nem kapcsolják közvetlenül a segítő szakma választásához, és nem teherként mesélnek róla. Sarolta gyerekkorában magától értetődő volt, hogy az otthoni és ház körüli feladatokból a gyerekeknek is kijut. Ő igyekezett *„mindig és mindenhol megfelelni”*, felnőttként is mind idősödő szülei felé, mind szakmai téren. Ezt máig nem tudta levetkőzni, mint meséli, reggel *„szinte futva”* érkezik a munkahelyére, hogy ne késsen. Mindkét történetben a gyerekkori élmények és a segítség motivációi az anyával való azonosuláson, együttérzésen keresztül kapcsolódnak össze, aki a gondoskodás, a tűrés (női) mintáját közvetítette. A családon belüli bántalmazott nő szerepe öntudatlan mintaismétlésként – és Zsuzsa esetében ennek felismeréseként – is része a történetüknek.

„EBBEN IS HITELES VAGYOK: A BÁNTALMAZOTT NŐ”

Zsuzsa és Sarolta felnőtt nőként szintén megtapasztalták partnerük alkoholfüggőségét, a verbális és fizikai erőszakot. Zsuzsa ezt impliciten a saját maga otthonról hozott mintáival is öszszeköti; első párkapcsolatát és a mintaismétlést azzal magyarázza, hogy nem látott példát a családon belüli nyílt kommunikációra, a saját igények és elvárások kifejezésére, és csak később, önismereti munkával tanulta meg ezeket kifejezni. Zsuzsa a mintaismétlés felismerése után rögtön kapcsolatot teremt a saját és kliensei tapasztalatai között.

„Tehát ami otthon volt [gyerekkoromban], én azt vittem tovább, áldozatként. Hát úgy mond, igen áldozatként. Tehát én voltam otthon ugyanaz, mint anyukám a mi családkban. Csak kicsit finomabb formában. Talán, bár abban sem vagyok biztos, hogy finomabb formában. Az a lényeg, hogy az én volt férjem, ő elég sokat ivott, amikor berúgott, akkor állat volt, akkor folyamatosan gyötört lelkileg, és akkor eljutottunk odáig is, hogy az fizikai agresszivitásba ment át. Hogy én baromian tudom, hogy a nők [a hajléktalanszállón] miről beszélnek. Tudod? Hát, hogy ez is mind benne van, hogy ki tudsz egy olyan állapotból indulni, hogy azt mondd, hogy igen, tudom, miről beszélsz, és akkor, na, innen viszont van kiút, mert hiszen hogy én is kimentem.”



Sarolta viszont a párkapcsolati problémákat egyértelműen férjének munkanélküliségéhez, egzisztenciális megroppanásához köti. Történetének egy pontján ő is kívülről látja magát és megélt nehézségeit, azt hangsúlyozva, hogy abban az időszakban ez mennyire általános probléma volt a városban.

„A férjem nagyon jó ember volt kezdetben. Imádta a gyerekeket, csak az alkohol, az anynyira elhatalmasodott, hogy kontrollvesztett lett keményen. Építettünk egy gyönyörű családi házat, a gyerekek is tündérek voltak, de valahogy. Az a helyzet, hogy ő echte férjember volt, ahogy megszűnt a [munkahelye], ott nagyon sokan tönkrementek ebbe. (...) Nagyon sokan vagyunk, akik így jártunk, feleségek.” (...)

Sarolta elbeszélésében a *hitelesség* nem a családon belüli analógiákra utal, hanem ugyan csak a bántalmazott, hajléktalan nők felé teremt kapcsolódási pontot. Később így összegezte a családon belül elszenvedett tapasztalatait: *„Ez évekig tartott, egyre nehezebb volt, a fizikai bántalmazás tette be a kaput nálam. Még ebben is hiteles vagyok, a bántalmazott nő.”*

A történetükben mindketten utalnak tehát egyfajta tapasztalati folytonosságra, amely a bántalmazottságon keresztül köti össze a segítőt és a segítettet. Ugyanakkor ez a kapcsolat több szempontból sem válhat teljesen kölcsönössé. Legfőképp azért, mert bár a szóban forgó szociális munkások bizonyos esetekben *megoszthatják* a fájdalmas személyes tapasztalataikat a hajléktalanságban élő nőkkel, nem feltétlenül és nem mindenki előtt tárják fel ezeket. Míg Zsuzsa adott esetben megosztja ezeket a tapasztalatait, Sarolta nem idéz fel ilyen esetet. Szakmai meggyőződése, hogy *„meg kell tartani a távolságot.”* (A távolság azonban a segítő kapcsolatokban dinamikusan változik annak megfelelően, ahogy ezekben a tapasztalatok és helyzetek hasonlósága és különbsége értelmeződik.)

Bár a tapasztalati szakértő (sebzett segítő) a saját példájával, átélt tapasztalataival segít, Zsuzsa és Sarolta esetében a képzett szociális munkás mégsem válhat teljes egészében a hajléktalanságba jutott bántalmazott nők szerepmodelljévé (vö. Kassai – Pintér – Rácz 2015, Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Voronka 2019). A segítő és segített közötti társadalmi távolság inkább akadályozhatja azt, hogy a marginális helyzetű nők magukat közvetlenül a szociális munkásokhoz mérjék. A közvetlen vagy teljesen nyílt azonosulást a szociális munkások oldaláról a társadalmi távolság mellett éppen a professzionális segítő szerep (és a szereptartás) nehezítheti. Ez a segítségben amúgy is jelen lévő aszimmetriákat, alá-fölérendeltséget, kompetenciakülönbségeket is felerősítheti (vö. Zakariás 2018: 57–92, Breitner é. n., Munro – Reynolds – Plamondon 2017, Voronka 2019, Zakariás – Feischmidt 2020). Ugyanakkor a segítőkről mégis érvényesülhet a relatív közelség érzése, függetlenül attól, hogy ezeket az információkat, érzéseket megosztják-e vagy sem. A tapasztalati szakértők sajátos „látom magamat bennetek”-perspektívája (Kassai – Rácz – Pintér 2015: 382), ha időlegesen is, fokozza az érzékenységet és empátiát, azaz végső soron csökkenti a felek közötti érzékelt szubjektív távolságot még akkor is, ha a tapasztalatok közös mivoltáról csak az egyik fél tud. Mindez azt is jelenti, hogy bizonyos helyzetekben létrejöhet valamiféle intimitás ebben a specifikus segítő helyzetben. Egyfelől nagyon is lehetséges a másik perspektívájának átvétele és elismerése, mivel a másik élethelyzete, megélt tapasztalata már eleve ott van megélt tapasztalatként a segítőben. Másfelől kérdés, hogy a közelség intimitássá, azaz kölcsönös önfeltárássá válik (válhat)-e



úgy, hogy a szociális munkás megosztja saját sérülését a klienssel, vagy csak saját magában zajlik le a közeledési folyamat (vö. Zakariás 2018: 210–251).

Önmaguk közvetett viszontlátása ebben a sérülékeny és marginalizált helyzetben ugyanakkor egy meghaladott én-állapotot tükröz, amely a megküzdés során egy erősebb felépülő énbe és egy új szakmai identitásba integrálódott (vö. Kassai – Rácz – Pintér 2015). Zsuzsa és Sarolta ugyanakkor kapcsolatban maradtak a bántalmazott énjükkel. A sérülés számukra reflektált, dinamizálható tapasztalat, amely megteremti a *hitelességüket*. A hitelesség voltaképpen a másik perspektívájának mélyreható ismeretét jelenti, de egyben azt is, hogy a múltbeli sérüléseiket adott esetben (például az interjúhelyzetben vagy Zsuzsa a segítségben) fel merik tárni, így a gyengeségeikkel, a küzdelmeikkel együtt válnak hiteles szakemberré és személyiséggé (vö. Brown 2014, Eger 2017). A tapasztalatok folytonossága mellett a hitelesség is olyan közvetítő mechanizmus, amely a létező társadalmi és szereptávolság ellenére hidat verhet segítő és segített közé.

A hitelesség túlmutat a tapasztalatok folytonosságán és a szerepmódel mint kérdéskén, mivel az észlelt közelségen keresztül egyszerre nyitja meg a (korlátozott) azonosulás és a különbségek észlelésének lehetőségét a segítőben. (A bántalmazottság tapasztalatának megosztásakor ez kölcsönössé válhat és akár mindkét fél előtt megnyithatja az azonoságok és különbségek észlelését és leereaglását.) A tapasztalati folytonosság keltette közelség a szociális munkásokban mindkét segítő szerepet – a tapasztalati (szettet) és a professzionálisat is – dinamizálja. A tapasztalatok közös mivolta és az élethelyzetek pillanatnyi közelsége ugyanakkor reflexióra ösztönöz. (Akárcsak a szakmai kérdéseket tagláló interjúhelyzet.) A tapasztalati és a professzionális segítő szerepek dinamikáját, egymásra rétegződését éppen az mozgatja, hogy mikor és hogyan válhat a sérülés, a bántalmazottság tapasztalata a segítség reflektált erőforrásává, s hogy ki, mikor és hogyan oszthatja meg ezt a klienseivel.

„SZEMÉLYISÉGGEL DOLGOZUNK” – ÖNISMERET ÉS „EGYSÉG-ÉLMÉNY”

A fájdalmas tapasztalatok használata egyfelől megköveteli ezek feldolgozását és átkezezését, mivel ezek megküzdés, önismeret és reflexió révén válhatnak erőforrássá a munkában (vö. Eger 2017, Herman 2011, Pintér 2014). A segítség és önségités, a fejlesztés és önfejlesztés ugyanúgy összefonódik, ahogy a tapasztalatokon alapuló szakértelem és a professzionális tudás.

A professzionalizáció – voltaképpen az az igény, hogy a napi munkát magasabb színvonalon végezzék, és önmagukat, sérüléseiket mintegy kívülről lássák – mindkét nő életében személyes krízishez kötődik. Mindketten párkapcsolati problémák, a partner alkoholfüggősége, bántalmazás és más családon belüli krízisek közepette végzik a szociális munkás szakot. A szakmai és élettörténetek fényében nem tűnik véletlennek, hogy a diploma megszerzése és a válás szinte egy időben történt mindkét nő esetében. A fájdalmas tapasztalatok feldolgozottságát mutatják a tapasztalatokat tömören összegző, lezáró mondatok: „Kibírtam, itt vagyok, muszáj volt.” (Sarolta) „Kellott nekem annyi erő, hogy én ebbe ne haljak bele” (Zsuzsa).

A szociális munka elmélete már azáltal is mélyítheti az önreflexiót, hogy egyedi tapasztalatokat típusosként ír le, és ezeket társadalmi szinten értelmezi. Ezekhez az elméleti ismeretekhez hosszú szakmai gyakorlat és tapasztalat társult. A szakmai (segítő) identitás a saját sérülés felismeréséből, valamint a szakmai rálátásból és (ön)reflexióból egyaránt táplálkozik. Azt,



hogy a szakmaválasztásban végig benne van az önértelmezés, önreflexió igénye, nem pusztán a segítség otthonoról hozott és bensővé tett feladata és ennek fokozatos reflektálása mutatja, hanem az is, hogy Zsuzsa esetében a választható tréningek, kurzusok, önfejlesztő körök, Sarolta esetében a záródolgozat témaválasztása a személyesen megélt problémáihoz kötődött.

Emellett érdekes módon mindketten a keleti gondolkodási áramlatokban találtak fogódzót ahhoz, hogy saját erejükre ébredésüket megéljék vagy lereagálják. (Azaz kilépjenek a kapcsolatból és önálló életet kezdjenek.) Bár eltérő mértékben, de ez az a keret, ami lehetővé teszi, hogy a változást, szakmai és személyes fejlődésüket az élettörténetükbe illesszék. Ez abból a szempontból érdekes, hogy egy új gondolkodási rendszer miként kínál alternatívát, azaz miként nyújthat új keretet az új önképhez az élettörténet részleges újraírásával. Mindez önreflexióval indul, amit a szakmai képzés is elindított. A keleti gondolkodási áramlatok és gyakorlatok (jóga, meditáció, különféle ezoterikus irányzatok) Sarolta történetében is szerepelnek, aki családi krízisek sora után, egy betegségből lábadozva talál rá a meditációra, ami hosszú évekre élete részévé válik, miközben az energia- és egyensúlykeresés témáit is felvillantja a történetében.

Zsuzsa elbeszélésében ezek a gondolkodási áramlatok és gyakorlatok kifejezetten a saját erő felismerésének metaforái, amelyek leképezik, lekerékítik a kognitív és érzelmi változásokat (Kassai – Rácz – Pintér 2015), azaz a szakmai és személyes fejlődés összefonódását. „A meditáció, az nekem nagyon sokat számított a főiskolával együtt. Ha ezt a kettőt összerakom, akkor én onnantól vagyok más” – összegzi Zsuzsa. A felépüléshez vezető fordulóponthoz (és ezek reprezentációját) az ő történetükben is a fokozott tudatosság jellemzi (Kassai – Rácz – Pintér 2015: 375) akárcsak a függőségből felépülőként. Az öntudatra ébredést, a saját erő megtapasztalását és önmaguk kívülről látásának képességét közvetítik a szubjektív revelációk, amelyek esetenként összekapcsolódnak transzcendensként érzékelt élményekkel például elmélyüléssel, az energiák összpontosításával, a szabadság megélésével, a félelem legyőzésével. Zsuzsa szisztematikusan sorra veszi azokat a dimenziókat – köztük a gyerekkorban és a párkapcsolatában elszenvedett sérüléseket, valamint a szakmai és személyiségfejlődés színtereit – amelyek együttesen jelentik (generálják és leképezik) a változást:

„Tehát ami nekem, szerintem – ha most a szakmával gondolkodunk (...) hogy azt úgy csináljam, ahogy az jó, szerintem – ez a három dolog: a főiskola, a meditáció, az önismereti csoport ez nagyon, nagyon nagymértékben járult hozzá, meg hát maga az élettapasztalat, ahogy, ugye, alakult az életem. Tehát nekem ezekkel sokat kellett dolgoznom.”

A keleti gondolkodási rendszerekben értelmezett megküzdés- vagy felépüléstörténet még töredékességében is kapcsolódik a „krízis – fordulóponthoz – felépülés” narratív alapsémához (Kassai – Rácz – Pintér 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016). Következésképpen nem meglepő, hogy az elbeszélésben ezek is erősítik a felépülés-narratívákból ismert „egység-élményt” (Kassai – Rácz – Pintér 2015: 386). Ez Zsuzsa esetében a félelem uralásában érhető tetten, amely ebben a transzcendens keretben jól megfoghatóvá teszi a fordulóponthoz.

„És akkor képzeld el azt a helyzetet, amikor egy ilyen meditáció során (...) egy olyan, szó szerint egy olyan békesség szállt meg, és úgy minden... egy fantasztikus érzés volt. És úgy mentem haza, hogy teljesen fölszabadult voltam. (...) Semmi nem bántott, semmitől nem



félttem, basszus, az egy annyira jó állapot, amikor úgy érzed, hogy te vagy a világ. Te vagy a világ közepe, meg az egész világ, meg, hogy téged nem érhet rossz. Hát, egy csodálatos dolog. És hú, emlékszem, figyelj, szidott, mindent csinált [a férjem], hú, és nem tudott, mint hogyha fizikálisan nem tudott volna közel jönni hozzám.”

Az elmesélt történetekben és történetek által a sérülés utólag értelemtelivé válik, sőt feloldódni látszik a professzionális segítség gyakorlatában. Sarolta történetében nem transzcendens keretbe kerül a fordulópontra: *Amikor nagyon elhatároztam (a válást), az kemény két év volt.”* Ugyanakkor az önálló egzisztencia megteremtése, a családi csapások elviselése után a betegségből való lábadozás történetében már megjelennek a keleti gondolkodási áramlatokhoz kötött gyakorlatok, amelyek az energiaátadásra fókuszálnak. Ezek a történetek a csoport összetartását, a segítség és a gyógyító energiák megtapasztalását tematizálják. Az egység-élményt Sarolta történetében nem annyira a kapcsolatból való kilépés, mint inkább a lassanként megteremtett minimális anyagi biztonság jelenti. A *szabadság* számára az, hogy nem kell túlmunkára kényszerítenie magát, hiszen felnöttek a gyerekei, megválaszthatja, hogy dolgozik-e és megengedhet magának szabadidős programokat. Eközben számára továbbra is a hivatászerűen végzett munka az élet fő szervezőereje. Zsuzsa történetében központi elem a megküzdés, a kapcsolatból való kilépés és a függetlenedés, azaz a saját erő megtapasztalása. A szociális munka az egzisztenciájának alapja és egyfajta önkitaljesítés, ami lehetővé teszi a szakmai fejlődést, karriert és mélyíti az önismeretet.

A potenciálisan megterhelő érzelmek szabályozása és a fájdalmas tapasztalatok beemelése megkövetelik a személyiséggel és a személyiségen való munkát. Ebből a szempontból Zsuzsa történetében még erőteljesebben megmutatkoznak a segítség gyakorlatában rejlő sajátos fejlődési lehetőségek, így a mélyülő önismeret is (Eger 2017, Martin 2011, Kassai – Rácz – Pintér 2015, Zakariás 2018, Lackie 1983, Vincent 1996). Zsuzsa és Sarolta történetében a tapasztalati és a professzionális segítség egymást erősítve építi a személyes identitást. A „szedett gyógyító/segítő” archetípusát is e kettő összjátéka alakítja, jóllehet a professzionális segítség a kliensre irányul, az önismeret, önreflexió másodlagos. Ugyanakkor a személyiség nem pusztán a hivatásként végzett munka eszköze, hanem tárgya és eredménye is, hiszen az önismereti munka erre is kiterjed (szakmai identitás). Összességében ez a két interjú is megerősíteni látszik azt az összefüggést, miszerint a szakmailag képzett segítség, gyógyítás folyamatában az interperszonalitáson, míg a tapasztalati segítségben az intrapszichés tartalmakon van a hangsúly (Kassai – Rácz – Pintér 2015). Azaz az előbbiben a segítő elsősorban a viszonyon dolgozik és alapvetően a másikra figyel, míg utóbbiban a tapasztalati segítő magára (is) figyelve, magából kiindulva segíti a másikat, és ezáltal ő is fejlődik, azaz a másik és önmaga segítése erőteljesebben összefonódik (Eger 2013, Herman 2011, Kassai – Pintér – Rácz 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016).

A felismerés, miszerint a szociális munkás nem egyszerűen a személyiségével, hanem a személyiségéből is dolgozik, Zsuzsa történetében hangsúlyosabb, azonban mind a két nő történetét átszövi a személyiségen végzett munka, ami többek között az érintettség és a hitelesség toposzain keresztül reflektálódik. A segítség gyakorlatában benne van a sérülés tapasztalata, és tematizálódik az ehhez való viszony is egyfelől a személyes érzékenységben, a problémák érzékelésében és az erre adott válaszokban (a segítség praxisai), másfelől a közelség-távolság és az érzelmek szabályozásában (*energia- és egyensúlymetaforák*). A sérülés szubjektív múltbeli tá-



volsága és szituatív közelsége ugyanis a segítő és a segített viszonyában akár helyzetről helyzetre is változik.

ÉRZÉKENYSÉGEK ÉS A SEGÍTÉS EGYÉNI PRAXISAI

A sérülések egyfelől a segítő attitűdjeit és kommunikációját alakító sajátos tapasztalatokat és tudásokat, másfelől sajátos érzékenységeket jelölnek. Bár Sarolta nem beszél az interjúban arról, hogy bántalmazott nőként elszenvedett tapasztalatait megosztaná a hajléktalan nőkkel, a saját tapasztalatai mindenképpen mélyítik empátiáját. Ennek alapja a saját és a másik túlélése közötti párhuzam, illetve a saját „útja”,⁷ melyben végső soron megküzdésének története is értelmeződik:

„Túléltem. Ha nagyon belenézek ezeknek az embereknek az életébe, hát ők is túlélnek. Az, hogy egyik alkohalmámorban úszik, nem csoda. Nincs más kapaszkodója. Bár lenne hívő, bár imádkozna a templomban, hogy onnan kapjon valami segítséget. De hát nem mindenki olyan szerencsés, hogy megtalálja az utat, megtalálja a támaszát, vagy olyan erős, hogy megtanulja, hogy hogy éljen túl. Nem vagyunk egyformák. És nekem is az az első, hogy nem faggatom az embert. Ide bejön, rebtent szemmel, egy szál ruhában, akkor nem ütök rajta még egyet, hanem megkérdem, megmutatom neki, hogy nézze, még mindig jobb ide bejönni, itt senkinek semmivel nem tartozik.”

Az empátia, a szubjektív közelség érzése rögtön cselekvésre ösztönöz: Sarolta felkínálja a helyzet átkeretezését, átértelmezését a hajléktalanságba került nőknek, hogy a teljes veszteség helyett valamilyen lehetőséget mutasson a hajléktalanságban. Az oda kerülő kliens nem a környezete (hozzátartozók, barátok) jóindulatának van kiszolgáltatva, hanem – nagyon is szűkre szabott keretek között –, de mégis önálló, független életet élhet. Sarolta gyakran viccelődik, humorizál a kliensekkel, hogy ezzel is oldja a szállóra kerülés sokkját vagy a nehéz helyzetek miatti frusztrációt, szomorúságot. Azaz, az ő gyakorlatában is dinamikus viszonyban van a távolság és közelség (bár az interjúban hangsúlyozta, hogy a távolságot meg kell tartani, ezt a kliensekkel való tegeződés ellenében említette). A távolság szabályozása összefügg Sarolta személyiségével, aki saját önjellemzése szerint „kemény és katonás”. Bár jobbára kerüli a nyílt érzelmerkifejezéseket, mélyen átérzi a nők helyzetét és az élet számos gyakorlati kérdésének megoldásával segít. A tapintat, amellyel elkerüli a direkt kérdéseket és a fájdalmas emlékekről való beszédet, főleg a személyes viszony kezdetén, valószínűleg az a bánásmód, amit ő is igényelne egy hasonló helyzetben.

Sarolta történetéből felsejlik, hogy az otthonról hozott túlzott és korai felelősségvállalás, amit idősödő szülei gondozásakor még erősebben megélt, az idős, családjukból vagy az idős-ellátásból kihullott hajléktalan emberek iránti megkülönböztetett érzékenységekben ölt formát. Ez vitte őt arra is, hogy a női szállót az ott lakók igényeihez igazodva próbálja kialakítani akkor is, amikor erre még meglehetősen korlátozott intézményi lehetőségek nyíltak. Ez az erőfeszíté-

⁷ Az út gyakori fejlődésmetafora a függőségből felépülők narratíváiban (lásd Kiss – Rácz – Pintér 2015).



se értelmezhető úgy is, mint az otthon elvesztése okozta új gyakorlati, elsősegélyszerű kezelése az adott helyzet szűkre szabott keretein belül. Sarolta tiszteletben tartja az olyan alapvető emberi igényeket, mint a saját ágy, a rendezettség, a személyes tárgyak tárolása, vagyis az otthonosság mégoly minimális érzete. Amikor teret engedett ezeknek a törekvéseknek, szinte ösztönösen ráérezett a minimális saját tér feletti kontroll és a saját élet felett érzett szubjektív kontroll közötti összefüggésre (Dúll 2015, Kántor – Dúll 2018). Az ő felügyelete mellett vált a női szálló egy sajátos, az intézmény terein belül is elkülönülő, saját szabályok szerint működő mikrovilággá, amely az otthonosság érzetét igyekezett nyújtani, még ha erre az intézményi keretek miatt csak minimálisan volt lehetőség.

A nők mindennapi terének elkülönülését a férfiszállótól a konfliktushelyzetek napi mintázata, azaz az intézményi tapasztalat indokolta. A hajléktalanszállón élő nők egy jó része mindenekelőtt az alkoholfogyasztás látványától és következményeitől, főként a verbális és fizikai agressziótól próbálta magát távol tartani. Ez az igény jórészt saját bántalmazottságukból és az ebből fakadó sérülékenységükből származik. A hajléktalanszállóban élő nők közül többen beszámoltak arról, hogy elég csak távolról látniuk vagy hallaniuk ezeket a helyzeteket, és rögtön rájuk törnek a nehezen kontrollálható érzelmek: a riadalom, a düh, a viszolygás. Természetesen nem azt állítom, hogy az összes hajléktalanszállón élő férfi bántalmazó és/vagy alkoholfüggő, mint ahogy azt sem, hogy a hajléktalan nők között nincs olyan, aki ne küzdene ugyanezekkel a problémákkal. Túlságosan leegyszerűsítő lenne a problémákat és a reakciókat a nemi szerepek mentén megkülönböztetni, ugyanakkor tény, hogy ebben az intézményi környezetben az ezekre a csoportokra vonatkoztatott *típusos* tapasztalatok erősen alakítják az intézményi teret és a térhasználatot. A hétköznapi helyzetekben kipattanó konfliktusokban azonban sokszor nehezen azonosíthatók az efféle típusosságok és tipikus mintázatok, a helyzetek viszont többnyire gyors reakciót igényelnek. Éppen emiatt válik különösen fontossá, hogy a segítők mit érzékelnek problémaként, hogyan látják és kezelik az ilyen konfliktushelyzeteket. Ez viszont nem választható le az adott személyiség élettörténetétől és a helyzetbe hozott érzékenységeitől.

Az intézményvezetés mindvégig partner volt abban, hogy a női szálló az intézményen belül is elkülönült mikrovilággként működhessen, a maga saját szabályaival és rendjével. Ez az elkülönülés lehetővé tette a családon belüli erőszak, az érzelmi és fizikai bántalmazás terheit viselő nőknek, hogy ne kelljen a kiváltó ingerekkel szembesülniük. Az alapvető pszichés védelem mellett az elkülönülés a saját térhasználati szabályokat, elvárásokat és kisebb összetartó csoportokat (szobákat) is kialakított, amelyek között a kohéziót többek között a szoba rendben tartásának, lehetőségek szerinti otthonossá tételének igénye (vagy ennek hiánya) jelentette.

Zsuzsa szakmai tevékenységében nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a hajléktalanszállón élők helykötődését (Dúll 2015) az otthonosság érzésével erősítse. A hajléktalanszállón élőkől elvárja, hogy ügyeljenek a saját környezetük rendben tartására és ösztönzi azt, hogy a személyes tereiket a körülményekhez képest esztétizálják, otthonosabbá tegyék. Zsuzsa helykötődést segítő hozzáállása nagy váltást jelent főnöke és elődje meggyőződésével szemben, aki abból indult ki, hogy a hajléktalanszálló átmeneti ellátási forma, következésképpen az erősebb helykötődés csökkentheti a reintegráció esélyét. Ugyanakkor ő is felismerte a helyzet paradox voltát: *„Ami tragédia az egész ellátásban, hogy pont azt nem tudom nekik biztosítani, ami miatt ők rosszul érzik magukat, hogy nincs meg az intim szféra, amit [az ellátott] maga tart fent.”*



Zsuzsa a helykötődés és a bennragadás között egyensúlyt keres. Úgy véli, hogy a hajléktalan-szállón élőknek is valahogyan meg kell tanulni a helyhez kötődni, mivel csak ez adhat olyasfajta stabilitást az elmélyített napi rutinon keresztül, ami később az önálló lakhatás alapja lehet. A közösen gondozott terek egyszerre mélyíthetik a téri és társas kötődéseket, ilyen például a Zsuzsa távlati tervei között szereplő közösségi kert. Ez ugyanis egyszerre adna lehetőséget a közös munkára (közösségépítésre), valamilyen szimbolikus érték előállítására, valamint a közvetlen környezet gondozására, tudatos alakítására.

Zsuzsa, Saroltával szemben, tudatosan beemeli a segítés gyakorlatába a saját sérüléseit. A tudatosság azt is jelenti, hogy nem mindenkinek és nem mindent mond el; csak azokat a személyes információkat osztja meg bizonyos helyzetekben (emberi viszonyokban), amelyekről úgy gondolja, hogy a saját példája segíthet a nehéz sorsú nőknek. Ugyanakkor nem titkolja múltbeli nehézségeit, sérüléseit, emiatt nem érzi magát védtelennek (lásd erről Brown 2014, Eger 2017, Herman 2011, Martin 2011). A sérülés az ő esetében kifejezetten kifelé ható erőként értelmezhető. Ez a belső erő akkor is tartást adott, amikor egyedülálló anyaként nehéz anyagi körülmények közé került, de ezt a munkatársak vagy a kliensek nem vették észre. Hasonló helyzetben Sarolta sem panaszkodott, nem szólt senkinek anyagi és érzelmi nehézségeiről. Holott a státuszfenyegetettség, a lecsúszás, a relatív szegénység élménye, az anyagi nehézségek is egyfajta tapasztalati folytonosságot teremthetnek szociális munkás és ellátottak között, sőt a szegénység relatív közelsége az alsó-középosztályi segítő pozíciókban kifejezetten frusztráló lehet (Szoboszlai 2015, Vida 2015). Ám ezeket a személyes nehézségeket nem osztották meg, egyfelől azért, mert úgy érezték, hogy ezeken saját maguknak kell úrrá lenniük, másfelől ez volt a szakmai és a részben újraírt személyes identitásuk megteremtésének, megerősítésének ideje, amiben a kompetenciák tartása, az énvédelem különösen hangsúlyos lehetett. E tapasztalatok retrospektív megosztásakor Zsuzsa azt tartja szem előtt, hogy mennyiben segíthet ez a tudás a klienseken, van-e, lehet-e valamiféle empowerment hatása. Ez a tudatosság jól mutatja a professzionális segítés elmélyült gyakorlatát, hiszen az a segítettet és az ő igényeit helyezi a középpontba. Ennek megfelelően a saját tapasztalatok megosztásakor aszerint szűri meg a személyes információkat, hogy az segíti-e a klienst valamiben.

„ENERGIÁKKAL BÁNSZ” ÉS „EGYENSÚLYRA TÖREKSZEL” – A SEBZETT SEGÍTŐ SZAKMAISÁGÁNAK METAFORÁI

Ez a másik érdekeit, perspektíváját előtérbe helyező szűrés fokozott reflexiót követel, amelyet Zsuzsa és Sarolta – nem függetlenül a megküzdésüket keretező keleti gondolkodási áramlatoktól – esetenként az egyensúly metaforájával érzékeltetett, ami a „jó” szociális munkás ismérvei között is szerepel (Kádár 1994). Az egyensúlyt a kibillenés ellentétéként, még inkább különféle állapotok közötti dinamikaként írták le és alkalmazták szakmai munkájukra, hangsúlyozva, hogy a kibillenések ellenére is egyensúlyi állapotra, kiegyensúlyozottságra törekszik a különféle helyzetekben.

A napi munkára vonatkoztatva az egyensúly leginkább az érzelem- és távolságszabályozásban jelent meg. A kibillenés azt jelenti, hogy a segítésbe beszüremkednek kevésbé reflektált elemek; hirtelen feltörő érzelmek, például a düh, az értetlenség, a türelmetlenség, esetleg az ijedség. Jóllehet ezek elkerülhetetlenek szinte bármilyen interperszonális munkában, Zsuzsá-



nak ilyenkor az a fontos, hogy a helyzet rendezésével vissza tudja állítani az egyensúlyt, azaz helyre tudja billenteni a szerepeket és a hozzájuk tartozó kompetenciákat. Adott esetben például elnézést tud kérni egy klientől akár mások előtt is. Az ő szemében a hitelességhez hozzátartozik a megközelíthetőség is, azaz Saroltához hasonlóan nála is helye van a viccelődésnek. Néha megesik, hogy a kommunikációban hirtelen feloldódnak a határok és az ellátottak átlélik azokat. Ezekben a helyzetekben Zsuzsa szerint általában semmit sem kell tennie, a helyzet és vele együtt a határok, kompetenciák maguktól visszarendeződnek. A hitelesség ebben az értelemben tulajdonképpen a szerep szerint elvárt és a személyiségből fakadó reakciók összehelyeskedése; aminek éppen az ad rugalmasságot, hogy ezek nincsenek tökéletes fedésben.

Mindketten úgy vélik, hogy bár átérzik a nők helyzetét, segíteni jobbra kívülállóként, alternatívát mutatva tudnak. (A személyes példájuk, jelenlétük vagy Zsuzsa tapasztalat-megosztása azonban időlegesen oldja a távolságot és a kívülállást.) Sarolta saját, szociális munkásként kialakított kompetenciájának határait egészen világosan kijelöli, amely számára is egy tanulási folyamatot jelentett. A korábbi lakóhelyén megélt szakmai tapasztalataira utalva a saját történetére is reflektál:

„Nem hiszem el, hogy amikor dolgozol a családokkal, és akkor jönnek hozzád, azt gondolták, hogy úgy tudok segíteni, hogy majd én elmegyek hozzájuk, és én majd a férjét számon kérem, hogy miért bántod az asszonyt. Szembesítenem kellett, hogy a dolog, az nem erről szól. A döntést, azt neki kell meghozni, neki kell rendbe hozni a történetet. Csak az emberek ezt nem vállalják fel. (...) Nem vállalják fel a veszteséget az emberek. Amikor nagyon elhatároztam (a válást), az kemény két év volt.”

Zsuzsának ugyancsak el kellett fogadnia, hogy hiába akar segíteni, ha a kliens ezt nem tudja, vagy nem akarja elfogadni. Ilyenkor a düh hívta fel arra a figyelmét, hogy túl közel ment. Erre utalva megjegyzi, hogy a „túl jó” szociális munkás sem jó, hiszen az is szereptülpést, túlzott empátiát, egyensúlytalanságot feltételez. (Ez a szakmai felismerés összefügghet a gyerekkori tapasztalat reflexiójával. Zsuzsa az anyja „határtalan” jóindulatát és béketűrését a saját szakmai tudásával és élettapasztalatával felvértezve már másként látja, azaz a családból hozott viselkedés előbb a segítség praxisába kerül, majd reflektálódik, ami mind szakmai, mind személyes felismerésként hat.)

A sérülések erőforrásként történő használata persze kockázatokat is rejt, talán ennek a tétjeit szemlélteti leginkább az egyensúly metaforája. A mérleg két serpenyőjében az érintettség, a sebzett segítő mivolt és a professzionális segítség elmélete és gyakorlata van, valamint ezek sokrétű összefonódása. Összetett viszonyukat egyszerre szabályozza az intézményi háttér és elvárásrendszer, miközben az egyéni gyakorlatok, habitusok maguk is alakítják az intézményi gyakorlatokat. Azaz, a szociális munka napi gyakorlatát az érintettség és kívülállás, a közelség és távolság, az érzelem és szakértelem összjátéka alakítja, ami helyzetről helyzetre változik. Ennek a dinamikának keresi az egyensúlyi pontjait a reflexió, azaz a tudatosság, ami gyakorlatilag egyfajta zsilibként működik. Átengedi, avagy látni engedi azt a személyes tartalmat (sérülést, tapasztalati közösséget, személyiségvonást, akár hibát), aminek helye van az adott helyzetben, vagy azt, aminek a megosztása a professzionális segítség gyakorlatában a kliens javára válhat.



Az érzelmek szabályozásával kapcsolatban Zsuzsa úgy gondolja például, hogy ijedtségnek legfeljebb pillanatnyi helye lehet a munkájukban, az agresszióval fenyegető helyzetekben a kliensektől való félelemnek azonban nem engedhet, ezeken tudatosan próbál úrrá lenni. Azaz nem engedi, hogy a pillanatnyi kibillenés tartós érzelmmé, viszonyulássá váljon, veszélyeztesse az egyensúlyt. Mindez azért fontos, mert a félelem saját gyerekkora és előző partnerkapcsolata fontos eleme volt. A félelem kezelése megmutatja azt az erőfeszítést, amit a helyzetek, szerepek tudatos átkeretezésével ér el, melynek eredményeképpen a megélt tapasztalatai ellenére sem keríti őt már hatalmába. Holott a napi munka során mindkettejük számára előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor agresszív viselkedést (italozást, kontrollvesztést, szerhasználatot) kell kezelni vagy indulatokat lecsillapítani. Ezek a korábban megélt tapasztalatokhoz hasonló helyzetek, amelyek érzelmi megterhelést jelenthetnek. Ez a közelség viszont újfent a tapasztalati szakértők (sebzett segítők) helyzetével teremt kapcsolatot, hiszen a kiváltó ingerek (*triggerek*) közelsége, azaz az (egykori) élethelyzetek hasonlóságának érzete az ő munkájuk, tapasztalati terük része (Kassai – Rácz – Pintér 2015, Voronka 2019). Ily módon az egyensúly végső soron a tapasztalati szakértő érintettsége és a professzionális segítő kívülállása között is kapcsolatot teremt.

Az egyensúly ugyanakkor magának a professzionális segítő szerepnek is konstitutív eleme. A munka és magánélet egyensúlyára való törekvésüket egyszer-egyszer mindketten az egészséges mérték, egészséges arány fordulattal szemléltették. Sarolta a munka és a magánélet egyensúlyára helyezett az interjúban nagyobb hangsúlyt, megállapítva, hogy ezt korábban sokkal nehezebb volt megteremtenie, mivel az előző munkahelye a lakhelyén volt, így a személyes ismeretségek miatt a professzionális segítő kívülálló szerepét szinte lehetetlen volt fenntartani. Olyan esetekről is mesélt, amikor személyes ügyeit alig tudta elintézni, mivel lépten-nyomon megállították a kliensek, ismerősök. Ez a fajta közelség is megnehezítette a munka és magánélet elválasztását, Sarolta azonban hajlamos volt szinte feloldódni a munkában, egész estéket töltött a családoKNál. Mára sikerült elválasztania a munkaidőt a szabadidőtől, számára ez is egy tanulási folyamat volt. Zsuzsa elmondása szerint állandóan tervez és gondolkodik a napi munkán, mondandója során fel-felbukkan, kissé önironikusan, a „világmegváltás” is. Ezt azonban nem távolítja el magától: felismeri és elismeri, hogy a jobbítás, javítás motiválja. A munkaidő leteltével azonban ő is igyekszik tudatosan maga mögött hagyni a szakmai kérdéseket.

A segítés napi gyakorlatát átszövik a személyes tapasztalatok, mivel a kiváltó ingerekkel, azaz mások és a saját helyzetük közötti analógiákkal folyamatosan találkoznak segítőként. Mindezek a sajátos érzékenységeken keresztül érintkeznek a helyzetbe hozott tapasztalatokkal, ezért a múltbeli tapasztalatok lezártága is mozog, határai dinamikusak. Ugyanis nemcsak az a kérdés, hogy mennyire billennek ki egy-egy ismerős, analóg helyzet láttán professzionális segítőként, hanem az is, hogy milyen – mennyire reflektált – a viszonyuk a múltbeli sérülésekhez, és ez hogyan határozza meg a segítés napi gyakorlatát. A választat, amely a szakmai szerepből visszatekintve megképződik, Zsuzsa így foglalja össze:

„... Lehet, hogy ez is benne van, hogy... mert amikor tehetetlen vagy, hogy gyerekként egy ilyen helyzetben, hogy az apu szítja az anyut, és hogy veszekedés, verekedés van, hogy nyilván nem látsz más példát. Viszont, és ez elvezethet szerintem két irányba, ami nálam, azt gondolom, hál istennek egy pozitív irányt vett. Mert lehet, hogy ugyanazt fogod csinál-



ni tovább, lehet, hogy belőled egy agresszív állat lesz, mert az a sok minden, amit elfojtottál, és nem tudtad az anyukádat, akár az apukádat – mert ilyen is van –, megvédeni, és te is szenvedő alanya voltál annak a családnak. Tehát ez vagy abba az irányba visz, hogy mivel nincs ugye más példa előtted, nem láttál soha, tehát, hogy a te családban ugyanazt fogod csinálni, mint ahogyan jellemzően ez így van. Vagy pedig valahogyan elmész egy segítő irányba énszerintem, vagy egy olyan irányba, ahol azt mondod, hogy ez így nem jó, de hogy nem az agresszivitást váltja ki belőled, hanem egy segíteni akarást. Ez csak az én okfejtésem, tehát ez egyáltalán nem biztos, hogy ez így mindenkire nyilván megállja a helyét, de tényleg, én tényleg arra mentem el, hogy, és jó hosszú utat kellett megjárnom, mire azt gondolom, az érzéseim, a cselekedeteim, azok úgy kongruensek lettek saját magam számára. Hogy, hogy igen, lehet, hogy egy ilyen dolog is van abban, hogy segítő lesz belőled. És, hogy másképp gondolkodsz.”

ÖSSZEZÉS

A sérüléseket Sarolta inkább önmagában használja, ezek sajátos érzékenységeket, fellépést és viszonyulást fejlesztettek ki benne, míg Zsuzsa aktívan beemeli sérüléseit, személyes tapasztalatait a segítség gyakorlatába. Az ő esetében bizonyos esetekben létrejöhet a kölcsönös önfeltáráson alapuló intimitás a segítő kapcsolatban, ezért nála bizonyos értelemben nagyobb tétje van annak, hogyan viszonyul ezekhez a potenciálisan érzelmileg felkavaró helyzetekhez. Ugyanakkor a sérülés reflektált (akár egyoldalú) bevonása is elmélyíti a segítő kapcsolatot. Mindazonáltal talán egy olyan összefüggés is megkockáztatható, hogy a sérülés megosztása még inkább valószínűsíti a feldolgozás előrehaladottságát és a mélyülő önismeretet. Ugyanakkor a megosztás módja, a távolságtartás igénye messzemenően személyiségfüggő és a szociális munkás szerepének felfogásától is függ.

Kérdés azonban, hogy a fájdalmas tapasztalatok lezártságáról vagy inkább feldolgozottságáról van-e itt szó. A „felépülők” sajátos egység-élményének előfeltétele a fájdalom transzcendentálása (Kassai – Rácz – Pintér 2015: 386), azaz sérülések értelmezése, feldolgozása (Eger 2017, Herman 2011, Martin 2011, Kassai – Rácz – Pintér 2015, Rácz – Pintér – Kassai 2016, Pintér 2014). A traumatikus múlt feldolgozásának egyik eleme, hogy visszaállnak a jelen és múlt közötti határok, ugyanakkor a múlt feldolgozás nélküli lezárása éppen a fejlődés, a (poszttraumatikus) növekedés ellen ható tényező, mivel ilyenkor az egyén nem lép kapcsolatba a saját múltjával (Eger 2017, Herman 2011, Pintér 2014, Kassai – Rácz – Pintér 2015).

Zsuzsa és Sarolta esetében a fájdalmas tapasztalatok relatív lezártsága éppen annak előfeltétele, hogy ezek reflektált erőforrásokként működhessenek. Azaz, a két nő kapcsolatban van múltbeli sérüléseivel, hiszen megélt és elbeszélte egység-élményük ennek lenyomata. A mindennapi munkájuk is megköveteli, hogy múltbeli tapasztalataikat és az ezekhez köthető érzelmeiket kézben tartsák. Az egység-élmény leginkább Zsuzsa történetében kötődik egyformán erősen a professzionalizációhoz és a személyiségfejlődéshez. Voltaképpen azonban mindkét esetben a saját erő felismerése szervezi ezeket a történeteket, ezért is olyan kifejezőek az energiákkal való bánásra és az egyensúlyra utaló metaforák. A keleti gondolkodási áramlatok ezeket keretbe foglalják mindkét nő történetében, ezzel már önmagukban is transzcendentálják a történeteket és benne a megküzdés tapasztalatát. Ez a kettős transzcendentálás mutatja a



sérülések átkeretezésére tett kognitív és érzelmi erőfeszítéseket, amik mintegy sűrítik, szimbolizálják a személyes identitást érintő változásokat, a felépülés vagy feldolgozás folyamatát (vö: Herman 2011, Kassai – Pintér – Rácz 2015).

A két történet sajátossága, hogy a személyes életben való felülkerekedés és a professzionális segítőtvé válás egymást átjáró folyamatok, amelyek következtében analitikusan csak többé-kevésbé elkülöníthető a tapasztalati szakértő/megsebzett gyógyító és professzionális segítő szerepe. Ezek a gyakorlatban, a reakciókban nehezebben szétszalazhatók, hiszen mindkét esetben egy erős szakmai identitással bíró, szakmailag tapasztalt személyiség reakcióiról van szó. Szaktudásuk, sajátos érzékenységeik és egyéniesült segítő gyakorlataik éppúgy a személyes (szakmai) identitásuk részévé váltak, mint a segítő szakmára ösztönző sérülés. Mindezek nem függetleníthetők más (például a női) szerepeiktől és ezek egymáshoz való viszonyától sem. Bizonyos fókig a saját múltához és a szülői szerepekhez való viszony lenyomataként is értelmezhető az, hogy Zsuzsa magát „gondoskodó, simogató” segítőként jellemzi, és ezzel magát a saját anyjához hasonlítja. Sarolta az apjához hasonlítja magát a tekintetben, hogy ő „határozott, kemény, katonás” segítő. Mindez megmutatja, hogyan rétegződnek egymásra a családi minták, a szociális munkás szerepéről alkotott egyéni elképzelések és narratívák, amelyek miközben dinamizálják a szociális munka praxisában a fegyelmezés és gondoskodás finom árnyalatait, reflektálódnak is. Mindkét hasonlat idézőjeles a saját maguk számára is, hiszen láhattuk, hogy a két személyiség ennél jóval komplexebben viszonyul a segíteshez, ám ez a minta mégiscsak megjelenik a segítség személyes gyakorlataiban. Végső soron ez az idézőjeles öncímkézés is segíti őket abban, hogy ebből kiindulva reagáljanak arra, hogy mi az, amit magukkal hoztak ebbe a szakmába, és amiben fejlődniük kellene. Zsuzsa a „túlsimogatást” látja veszélynek, Sarolta pedig tisztában van azzal, hogy gyakorlatias szemlélete és távolságtartása miatt a mélyebb belső-érzelmi összefüggésekre kevésbé figyel.

Jóllehet a tapasztalati közösség időlegesen közel tudja hozni a segítő és segítettet, a képzett szociális munkások és az ellátottak között mégis fontos – ámbár a segítség folyamatában dinamizáló – határok húzódnak nem csupán a (intézményes) szerepekből fakadóan, hanem a társadalmi távolság miatt is. Mégis közel hozza ezt a két nőt a klienseikhez az, hogy a saját erejükre olyan összetett krízishelyzetben döbbsentek rá, amiben talán nem az ő felülkerekedésüknek volt a legnagyobb az esélye. A hajléktalanságból kitörni vágyóknak is jelentős strukturális „túlerővel” kell szembenézniük; s ez a két nő épp ezek ellenében próbálja kivezetni őket a hajléktalanságból. A kizárásra tett erőfeszítéseik mellett a marginalitás helyi szintű „kormányzásában”, a segítség mikéntjében mutatkozik meg a sebzettségükből fakadó sajátos érzékenységük. Mindez erősen formálja a hajléktalanszálló mindennapi intézményes működési rutinjait, mindenekelőtt a térhasználat szabályait, és megjelenik a családon belüli erőszakot elszenvedőkre fordított figyelemben, a hajléktalanságból való kizárásra, illetve a helykötődés, a biztonságos rutink kialakítására tett erőfeszítésekben.

A szociális munka mindkét nő életének kitüntetett szervező eleme, szakmaiságuk személyes identitásuk konstitutív része, miközben ez önálló egzisztenciájuk alapja is. A munka mindkettejük számára az önkitejesítés eszköze, amelyet hivatásként végeznek és élnek meg. Szakmai életútjukból pedig úgy tűnik, hogy ez az a tevékenység, amin keresztül a sérüléseik valamilyen értelmes, növekedést segítő erővé váltak.



IRODALOM

- Breitner P. (é. n.): Az életútközpontú szociális munka. <http://www.vanesely.hu/docs/study-0.pdf> (Utolsó letöltés: 2020. 05. 26.)
- Brown, B. (2014): The Power of Vulnerability. TED Talk. https://www.ted.com/talks/brene_brown_on_vulnerability (Utolsó letöltés: 2020. 05.26.)
- Donmoyer, R. (2008): Generalizability in Quantitative Research. In: Given, L. M. (ed.): *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods Vol. 1–2*. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore: SAGE, 372.
- Dúll A. (2015): Az identitás környezetpszichológiai értelmezése: helyérvzés, helykötődés és helyidentitás In: Bodor Péter (szerk.): *Emlékezés, identitás, diszkurzus* Budapest: L'Harmattan, 109–131.
- Eger, E. E. (2017): *A döntés*. Budapest: Libri.
- Fox, N. J. (2008): Induction in Qualitative Research. In: Given, L. M. (ed.): *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods Vol. 1–2*. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore: SAGE, 429–430.
- Hammersley, M. (2008): Context and Contextuality. In: Given, L. M. (ed.): *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods Vol. 1–2*. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore: SAGE, 122–123.
- Harington, P. R. J. – Beddoe, L. (2015): Civil gyakorlat: a szociális munka új szakmai paradigmája. *Esély*, 16(3): 67–87.
- Herman, J. (2011): *Trauma és gyógyulás. Az erőszak hatása a családon belüli bántalmazástól a politikai terrorig*. Budapest: Háttér Kiadó – NANE Egyesület.
- Goffman, E. (1981): *A hétköznapi élet szociálpszichológiája*. Budapest: Gondolat.
- Kassai Sz. – Pintér J. N. – Rácz J. (2015): Addiktológiai területen dolgozó tapasztalati szakértők: interpretatív fenomenológiai analízisen alapuló kutatás. *Psychiatria Hungarica*, 30(4): 372–388.
- Kádár S. (1994): A jó szociális munkás ismérvei – szubjektív megközelítéssel. *Esély*, 5(3): 116–123.
- Kántor Á. – Dúll A. (2018): A hajléktalanság láthatatlan arca: a lelki otthon és a lelki otthontalanság. *Magyar Pszichológiai Szemle*, 73(4/5): 643–667.
- Kozma J. (1994): Milyen a jó szociális munkás – avagy ki tud démont űzni? *Esély*, 5(4): 63–70.
- Kovács É. – Vajda J. (2002): *Mutatkozás. Zsidó identitástörténetek*. Budapest: Múlt és jövő.
- Lackie, B. (1983): The families of origin of social workers. *Clinical Social Work. Journal*, 11(4): 309–322.
- Martin, P. (2011): Celebrating the wounded healer. *Counselling Psychology Review*, 26(1): 10–19.
- Munro, A. – Reynolds, V. – Plamondon, R. (2017): Önszerveződő szálló-közösségek tanulságai: „Mi már egy közösséget alkottunk, amikor ti felelet adatok a fejünk fölé”. *Esély*, 18(6): 63–93.



- Pintér J. N. (2014): *A nem múló jelen: trauma és nosztalgia*. Budapest: L'Harmattan Kiadó.
- Rácz J. – Pintér J. N. – Kassai Sz. (2016): *Az interpretatív fenomenológiai analízis elmélete, módszertana és alkalmazási területei* Budapest: L'Harmattan Kiadó.
- Rosenthal G. (1993): Reconstruction of Life Stories. In: Josselson, R. – Lieblich, A. (eds.): *The Narrative Study of Lives 1*. London: Sage, 59–91.
- Vályi R. (2008): Az altruizmus jelensége a társadalomtudományban. In: Némedi Dénes – Szabari Vera (szerk.): *Kötő-jelek 2007*. Az ELTE TÁTK Szociológia Doktori Iskola Évkönyve, 103–127.
- Vida A. (2015): „Hát rajtunk ki segít?” A szociális ellátásban dolgozók helyzete és szegénységképe egy dél-alföldi kisvárosban. In: Virág Tünde (szerk.): *Törésvonalak. Szegénység és etnicitás vidéki terekben*. Budapest: Argumentum 167–181.
- Sik D. (2017a): A szociális munka lehetősége a késő modernitásban 1. Kihívások és gyakorlatok. *Esély*, 28(4): 71–96.
- Sik D. (2017b): A szociális munka lehetősége a késő modernitásban 2. Nem szándékolt következmények és azok kezelése. *Esély*, 28(5): 106–128.
- Sik D. – Nyilas M. – Rácz A. – Szécsi J. – Takács E. – Zakariás I. (2019): Kontingens szolidaritás – elemzési szempontok a késő modern segítő interakciók vizsgálatához (1. rész) *Esély*, 20(4): 3–29.
- Stebbins, R. A. (2008): Nature of Exploratory Research. In: Given, L. M. (ed.): *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Vol. 1–2. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore: SAGE, 372.
- Szoboszlai K. (2014): A szociális munka a változások tükrében: kik vagyunk, hol tartunk és mit kellene tennünk? *Esély*, 15(3): 87–94.
- Vincent, J. (1996): Why ever do we do it? Unconscious motivation in choosing social work as a career. *Journal of Social Work Practice*, 10(1): 63–69.
- Voronka, J. (2019): The mental health peer worker as informant: performing authenticity and the paradoxes of passing. *Disability & Society*, 34(2): 1–19.
- Zakariás I. (2018): *Jótevény nemzet. Szolidaritás és hatalom a kisebbségi magyarok segítésében* Budapest: MTA TK Kisebbségkutató Intézet – Kalligram.
- Zakariás Ildikó – Feischmidt Margit (2020): ‘We are that in-between nation’. Discourses of deservingness of Hungarian migrants working in institutions of refugee accommodation in Germany. *Sociology*. Kézirat, megjelenés előtt.