
Hardi Emília

Mit tanuljon a szociális munkás?

(Egy tizedik éve az önképzés útvesztőjében tévelygő gyakorlati ember szerint)

Tizedik éve vagyok családgondozó a Józsefvárosi Nevelési Tanácsadóban. Meglehetősen mennyiségű tapasztalatot szereztem tehát, s ezekhez még hozzáadódtak azok, amelyekhez a Vöröskereszt munkatársaként jutottam, amikor – 1991/92 fordulóján, fél esztendőn át – szociális munkásként dolgoztam a Homok utcai konyhában. Eredeti „szakmám” egyébként nyelvtanár és szociológus. A szociális munkát, mint annyi más, a jelenlegi derékhadban dolgozó ember, munkám során, saját kínjaimból és olvasmányaimból tanultam.

Ha azt a kérdést teszik fel nekem: mit kellene az én tapasztalataim szerint (és az én tapasztalataimból) iskolában tanítani – először visszakérdezek: kinek?

Mert nem akármilyen megpróbáltatásoknak van kitéve az, aki a gyakorlati szociális munka mezejére lép. Épp ezért azt gondolom, hogy a szociális munkás képzés a pályára alkalmas emberek kiválogatásával kell, hogy kezdődjék. Se a cselekvőképtelen, se a túlságosan aktív, a hatalmi helyzetet élvező ember nem alkalmas erre a munkára. De az olyan sem, aki az övétől eltérő normarendszereket képtelen elfogadni. Alkalmassá csak az lehet, akiben kellő fokú empátia van, s akiben a világ dolgai közt való eligazodás képessége kellő fokú aktivitással és kellő fokú türelemmel párosul. Kényes egyensúly ez, és senki se kapja készen – a szociális munkára vállalkozó, s arra alkalmasnak tűnő embert tehát először e tulajdonságok fejlesztésével kell erősíteni.

Annak, aki jó szociális munkás akar lenni, el kell tudnia viselni a lát-szólagos eredménytelenséget, a segítő szándéokra válaszul érkező ellenséges indulatokat. De azt is tudnia kell, hogy nem ő a mindenható Isten! Nem tudja megoldani mindenkinek az összes problémáját, sőt, még ha tudná, se szabad! El kell fogadnia, hogy nem az az igazán jó megoldás, amit ő kínkeservesen – vagy hirtelen – kitalál. Hanem az – és csak az lehet! –, amire a kliens maga jön rá, vagy ha nem, hát annyira magáévá teszi, mintha az övé volna, s ami mellett bensőleg is elkötelezi magát.

Annak, aki jó szociális munkás szeretne lenni, azt is el kell tudnia fogadni, hogy miközben minden vágya egy „igazságos” világ, amelyben klienseinek is emberhez méltó hely jut, amelyben ki-ki legalább minimális

igényeit kielégítheti – bizony nincs „igazság”. Főleg a mi viszonyaink között, a növekvő válság, a munkanélküliség, az infláció körülményei között.

De talán nem is volna jó, ha – hipp-hopp – készen adhatnánk ezt a világot. Mert az, akin túlságosan segítünk, akinek a válláról minden gondot leveszünk, nemcsak megkönnyebbül, de egyre ügyetlenebb, egyre kiszolgáltatottabb, egyre magatehetetlenebb lesz. És az ilyen kliens meghajló, gerinctelen, maga-feladó hálálkodása legalább akkora kudarc a szociális munkásnak, mint a jóindulatú közeledéssel szemben megnyilvánuló ellenséges elutasítás.

Ki kell tudni várni az eredményeket. Képesé kell lennünk elfogadni, hogy a megoldás – és nem is mindig a nekünk tetsző – lassan, szakaszosan bontakozik csak ki a segítő és a segített közös tevékenységének eredményeként.

Ugyanakkor azonban képesnek kell lenni a gyors döntésre is. Hisz néha épp erre van szükség: majdhogynem azonnali elhatározásra és határozott szervezésre. Olyan emberre tehát, aki – ha lehetősége adódik – gyorsan és eredményesen tud újabb és újabb szervezeti formákat kitalálni, új intézményes kereteket létrehozni, konkrét ügyben segítő akciót megszervezni.

A szociológiai képzést is nagyon fontosnak tartom. A Józsefváros sűrűjében dolgozva gyakran tapasztalom, hogy az iskolák tanári kara nem csupán ellenségesen szemléli a cigány családok, vagy a vidékről felkerült képzetlen családok gyermekeinek viselkedését, de értetlenül is. Nem értik őket, és nem értik a családi viszonyaikat. Pedig enélkül nem sokra mennek. Magam például nagyon sokszor tapasztaltam: a cigány „nagycsalád” (egy nagymama köré szerveződő két-három generáció) milyen sok mindent meg tud oldani a maga szintjén. Másik, ugyancsak a cigányság körében szerzett tapasztalatom, hogy a magyarországi cigány népesség különböző rétegei között igen erős ellentétek feszülnek, s hogy ezek teli vannak előítéletekkel, sokszor erősebben, mint más csoportok és rétegek között.

Megint más, sokszor nem ilyen összetartó, hanem a szétesés felé haladó a vidékről felkerült képzetlen emberek családi szervezete. Ám ennek is vannak szabályai, s ezeket is jó ismerni. A szociológiai és szociálpszichológiai ismereteknek épp ezért nagy jelentősége van munkánkban. Hiszen belőlük tanulhatók meg azok az alapismeretek, amelyekből aztán a konkrét munka során kiindulhatunk. Meglehető bőségben van már ilyen – és hihetetlenül nagy segítség a mindennapi munkában, ha az ember ismeri Magyarország társadalmi tagozódását, a különféle rétegek belső struktúráját, jellemző családszerkezetét, munka- és tulajdon-fogalmait; s azt, hogy ezek a különböző társadalmi, vallási, etnikai rétegek, csoportok milyen viszonyban vannak egymással, milyen előítéletekkel viseltetnek egymás iránt.

A gyakorlati szociális munka fontos terepe (s a felmerülő nehézségek egyik legalapvetőbb forrása) a gondozottaink életét – elvben és gyakorlatban – befolyásoló joganyag. Aki itt segíteni akar, ebben ki kell, hogy igazodjék – a szociális munkásnak tehát alapos és naprakész jogi és igazgatási tájékozottsággal kell rendelkeznie. Nem úgy, persze, hogy elvárjuk:

minden törvényt, minden rendeletet töviről-hegyire ismerjen. Különbö is, változó korunkban a joganyag is rohamosan változik, olyannyira, hogy a tegnapi vagy mai „érvényes” és „teljeskörű” tudás holnapra elavul, és gátló tényezővé lesz. Azt kell tehát tudni ehelyett, hogy hol nézhet utána az ember ezeknek a rendeleteknek és törvényeknek, hogy mire mi vonatkozik, mik a változás trendjei. És azt, hogy ezek a szabályok milyen igazgatási szisztémában, hányféle szervezet és rendszer révén válnak a gyakorlat, a mindennapi élet részévé – szóval azt kell tudni, hogy milyen ügygel hová és hogyan kell menjen az, aki valamit el akar intézni – akár magának, akár másnak.

Végül: fontos – és igencsak problematikus – része a munkánknak tevékenységünk „bürokratikus” dokumentálása. Van ugyanis itt egy ellentmondás. Tevékenységünket a lehető legprecízebben dokumentálni kellene. Ez nem kétséges. De úgy, hogy a teljesség és a precizitás ne sértsék a kliens személyiségi jogait! Sőt, néha nemhogy nem rögzíthetünk, még kollégáinkkal sem közölhetünk bizonyos tényeket – olykor nem is lényegteleneket –, amelyeket a kapcsolat során ügyfelünk *csak nekünk* kíván tudomásunkra hozni. Kényes egyensúlyozás hát minden dokumentáció összeállítására, magam is sokat küszködöm vele, még mindig.

Ha mármost a címben feltett kérdésre – mondandóm összefoglalva – próbálok meg ismét válaszolni, azt kell mondjam: rengeteg elméleti ismeretet – szociológiát, pszichológiát, jogot, igazgatást, pedagógiát – a lehető legközelebb a mindennapi gyakorlathoz. Egyelőre, az adott körülmények között, az általános, a meglévő gyakorlathoz; később, ha majd a lehetőségek bővülésével differenciáltabbá válhat a szociális munkás feladatköre – tovább finomítva a kereteket és az ágakat, elkülönítve például a speciális öreggondozást, beteggondozást, gyermekgondozást a mostani általános, mindenhol „bevezethető” gondozástól.

Nagyon fontosnak tartom az egész képzés folyamán a csoportos tevékenységet. Hogy a leendő szociális munkás minél előbb és a saját bőrén tanulja meg a csoport-események szabályszerűségeit és váratlan fordulatait. Így felkészültebben tudja majd fogadni gyakorlati munkája során a kliensek váratlan reakcióit – és a magáéit, melyek ugyancsak munkája és viszonyrendszere részévé lesznek.

Fontosnak tartom hangsúlyozni, hogy – miközben minél hamarabb meg kell ismerkedniük a terepmunka élményével és tapasztalatával – jó lenne, ha a hallgatót nem hagynánk hosszasan magára. Vezető-tanár mellett kell elkezdni a feladatok elvégzését, és a képzési időn túl is biztosítani kellene a „lelki támaszt”, hogy felmerülő problémái esetén a volt növendék érezze: módja van „visszajönni”, s azokat valakivel megbeszélni.

Így gondolom. Az elmúlt tíz év nem biztosabbá, hanem elővigyázatosabbá tett. Jó volna látni, hogy az utánunk jövők kevesebbet botlanak, s több örömet találnak ebben a munkában.

Mert feladat, az lesz. Az egész társadalom átalakulóban van, s átalakulóban lesz még hosszú ideig. Ennek pedig nemcsak nyertesei szoktak lenni. Lesz tehát szegénység, lesz alulképzettség, lesz egy csomó más társadalmi hátrány. És lesz öregség, betegség. És mindezzel kell kezdeni valamit.