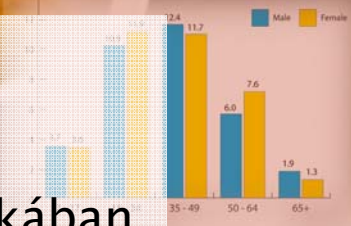




Alpár Vera

# Dilemmák a szociális munkában



A követelménymodul megnevezése:

Személyes gondoskodási feladatok az alap- és szakosított ellátások területén

A követelménymodul száma: 1853-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-016-50



## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Amennyiben az *etikai*<sup>1</sup> *dilemmákat* képesek vagyunk felismerni, az lehetőséget nyújt arra, hogy megelőzéssel és már kialakult helyzetek módosításával – azaz bizonyos rossz viselkedési minták elkerülésével – kiküszöböljük, illetve idejében megakadályozzuk a komolyabb etikai vétségek kialakulását. Ez érvényes a munkánk területén, de az életünkben, a hétköznapijaink során is.

A szociális munka etikai kódexének alapelvei:

- Minden ember értékének és méltóságának elfogadása.
- Szociális jólétre való törekvés, ill. az ehhez szükséges módszerek fejlesztése.
- Kettős felelősség ( a hatalomnak és a kliensnek)
- Szakértelem, és ennek állandó fejlesztése

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

#### ÉRDEKEK, ÉRTÉKEK ÉS SZEREPEK ÜTKÖZÉSI LEHETŐSÉGEI A SZOCIÁLIS MUNKA TERÜLETEIN

A szociális munkás összetett feladatainak elvégzése során számtalan döntéshelyzetbe kerül, illetve többször adódhat olyan helyzet, amikor nem is látszik tisztán, hogy döntenie kell. Az etikai dilemmák témaköre egyre nagyobb figyelmet kell, hogy kapjon – nem csak a szociális munka, hanem – az összes humán szolgáltatások területén.

---

<sup>1</sup> A szövegben az első előforduláskor dőlt betűvel írt kifejezések, idegen szavak értelmezése a "Szakmai információtartalom" fejezet végén található.

### 1. De mi is a dilemma?

Nagyáltalánosságban az a – sokszor rejtett – probléma, zavar, amely olyan kérdéseket vet fel, melyek többnyire túlmutatnak az egyedi nehézségek esetlegességén, sokkal inkább tipikusan kezelhető feszültségeket, vagy éppen tanulságokat tartalmaznak. A dilemmák többnyire nem mentesek a feszültségektől, érdekektől sem.

Ilyen esetekben is folyamatosan szem előtt kell tartani a szociális munka alapértékeit:

- Minden embernek joga van életét meghatározó létfeltételekhez, és a benne rejlő értékeket kifejthesse.
- Minden embernek joga van a saját élete feletti rendelkezéshez.
- Minden ember egyedi, és minden embernek joga van az emberi méltóságra.

Ha felismerjük magukat a dilemmákat, fontos segítséget nyújthatnak számunkra a nehéz kérdések megfogalmazásában, s főként – az általánosságokon túl – a minták, példák, modellek rendszerezésében és a problémamegoldásban is.

Egyszerűbben: mit jelentenek a dilemmák? Nyilván azt, hogy valamely okból nehéz körülmények között választani lehet/kell valamilyen lehetőségek közül.

Ugyanakkor ez a nehézség is, mert a dilemma lényege pontosan az, hogy érveket, információkat hoz fel a meglévő lehetőségekkel, esélyekkel szemben is. Választani kell, de gyakran úgy, hogy nem elégségesek vagy éppen ellentmondóak az információk.

### 2. Mi is az a "burn-out" , vagyis kiégés a szakmai munka során?

A hazai szociális munka során felmerülő kérdések megválaszolása – és az aszerint való cselekvés – sok esetben különösen nehéz, hiszen intézményeink egy jó részében nem működik hatékony esetmegbeszélő csoport, esetleg egyáltalán nincs *szupervízió*, ezáltal nem számíthatunk hatékony és folyamatos szakmai és *mentális* visszajelzésre, azonban a nagy kliensszám, a túlterheltség és a "burn-out" (kiégés) jelensége szinte általános. Azonban e kezelési/megoldási mechanizmusok nélkül nagy a veszélye a szakmai kiégésnek.

### 3. A szociális munkás és a kliens kapcsolata

A szociális munkásnak a munkavégzése során, és főként a *klienssel* való kapcsolatában körültekintőnek, *toleránsnak*, tudatosnak és szakmailag jól felkészültnek kell lenni. Természetesen ezt mentális energiákkal és *flexibilitással* kell, hogy párosuljon. A legtöbb intézményben a szociális munkás kollegáival együtt, illetve a társ-/rokonszakmák képviselőivel együtt az érintettekkel kell, hogy egyeztessen, amennyiben etikai dilemmái merülnek fel. Mely általános lépéseken kell ilyenkor vágigmenni?

- A szociális munka etikai dilemmáinak felismerése
- A szociális munka etikai dilemmáinak ismertetése

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

- A szociális szakember munkája során döntéshelyzetbe kerül.
- Az Etikai Kódex érvényesítése követelmény a mindenkor döntéshelyzetben.
- A döntés érvényesítés etikai dilemmát hordoz magában, mert különböző megoldások közül választania kell.

### A dilemmák típusai

- szakmai alapú dilemmákról (lásd: *kompetenciahatárok*) ;
- személyes alapú dilemmákról (lásd: etikai kérdések) ;
- közösségi alapú dilemmákról (lásd: modellek, minták, családi körülmények) ;
- környezeti alapú dilemmákról (lásd: esélyek, egyenlőtlenségek) ;
- társadalmi alapú dilemmákról (lásd: hatalmi kérdések, érdekesek-érdemtelenek) ;
- politikai alapú dilemmákról (lásd: ideológiák – szegények, támogatások) ;
- kulturális alapú dilemmákról (szokások, ismeretek, értékek) .

Az előítélet személyről, csoportról vagy jelenségről alkotott vélemény, mely bizonyíték vagy szisztematikus bizonyítás nélkül alakult ki. Az előítéletek lehetnek kedvezőek, de gyakoribb, hogy kedvezőtlenek, és intézményesülhetnek a társadalom törvényei vagy szokásai által.

### 1. Feladat

Háromlépcsős egyéni, majd közös feladat:

a) Írjon mindenki egyénileg le legalább 5 olyan társadalmi csoportot, réteget amely negatív előítéletektől, illetve abból eredő negatív *diszkriminációtól* szenvedhet a hazai társadalomban (egyéni feladatrész).

---

---

---

b) Összesítsék, hogy a képzésen résztvevők által megjelölt különböző társadalmi csoportot mennyi "szavazatot" kaptak! (oktató által vezetett közös feladatrész)

---

---

---

c) Végül beszéljék meg közösen, a szociális munkában milyen nehézségeket, dilemmákat okozhat, ha a klienssel szemben bármilyen előítélet merül fel! (oktató által vezetett közös feladatrész)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4. Kihívások, ütközési pontok és szerepzavarok a szociális munka különböző területein

A probléma megoldásra tudatosan fel kell készülni és végig kell gondolni a következő kérdéseket:

- ki a kliensem ?
- mit tehetek érte és vele ?
- egy szituációban egyszerre lehet- e egynél több kliensem ?
- mit tehetek én, mint szakember ?
- mi a szerepe az engem foglalkoztató intézménynek az adott helyzetben?

A kulcskérdés mindig az, hogy mit, hogyan tegyünk, vagy ne tegyünk, hogy mit kellene tennünk.

A stabil magabiztos elméleti tudás, értékrend, és készség birtokában az etikai előírások segítenek abban, hogy a segítő szakember a *morálisan* helyes utat felismerje, és ennek megfelelően járjon el. A szociális munkában választani kell a megoldási *alternatívák* közül. A választások szükségességéből adódóan az etikai problémák a sokszínű, gyakran ellentmondásos értékekből fakadnak.



## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

Ma ellentmondásosak az értékek a társadalmunkban. Vannak olyan emberek, akik nem úgy élnek, nem tudnak úgy élni, ahogy a társadalom nagy része elvárna tőlük. Emiatt megbélyegzettek, *stigmatizáltak* lesznek. A *szolidaritás*, a tolerancia, az egyenlőtlenségek csökkentése, az igazság, a szabadság és az *altruizmus* érték nem érvényesül ebben az helyzetben.

A szociális munka alapértékei: szabadság, esélyegyenlőség, szolidaritás, béke, család, tolerancia, elfogadás, előítélet-mentesség, bizalom, őszinteség, igazságosság, tisztelet, kapcsolatteremtő készség, nyitottság, kitartás, együttműködési készség, barátság, empátia, kommunikációs készség, fegyelmezettség, tudás, hűség, alkalmazkodás, céltudatosság, szociális biztonság, emberi méltóság, hitelesség, demokrácia, mindenki számára szabad hozzáférés a lehetőségekhez, szolgáltatásokhoz.

### 2. Feladat

Gondolják végig és írják le, hogy a következő fogalompárok hogyan állhatnak egymással szemben, azaz hogyan zárhatja ki az egyik a másikat, hogyan okozhatnak komoly érdekütközéseket? Egyénileg dolgozzanak a munkafüzetbe, majd vitassák meg, ki mit gondolt ezen értékek ütközéséről és az abból következő dilemmákról.

#### a) SZABADSÁG – EGYENLŐSÉG

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------------

#### b) ALKALMAZKODÁS – HITELESSÉG

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------------

#### c) EMPÁTIA – IGAZSÁGOSSÁG

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------------

Az értékek jelen vannak tehát a világban, társadalomban, kliensben; szociális szakemberben, melyek gyakran nem egyeznek, konfliktusban állnak egymással.

Ebből láthatjuk, hogy nem elegendő a szociális munkásnak, hogy az alapvető értékeket kövesse, szükség van egy úgynevezett szakmai *attitűdre*, vagyis professzionális segítő beállítottságra, melynek jellemzői:

- Humánus beállítottság, segítő hajlandóság;
- Kommunikáció, együttműködési készség; személyes ;
- Elköteleződés a problémával szemben;
- Dinamikus, kezdeményezőképző személyiség;
- Önállóság döntésképeség;
- Szociális intelligencia;
- Képzőerő, *intuíció*;
- Erkölcsi integritás.

Ahhoz, hogy megértsük és alkalmazni tudjuk a dilemma-felismerés módszertanát, érdemes ismerni a történeti háttérét is. A korrekív korszakban (1870– II. világháború vége) szociális intézmények működtetésével próbálják korrigálni a társadalmi folyamatok következtében kialakult egyenlőtlenséget.

A huszadik század derekán (II. világháború után a jóléti állam válságáig (1945–) terjedő időszakban), az ellátások kapcsán beépítik az ellátások felhasználásának ellenőrzését, ami a szociális munkában **kontroll dilemmaként** jelenik meg.

Magyarországon a paternalista (atyáskodó) állam megakadályozta, hogy az állampolgárok a problémájuk megoldásához szabadon választhassanak megoldási alternatívát, mert az állam mondta meg, hogy a problémamegoldás hogyan történjen meg. Nem érvényesülhetett a szabadság, mint érték, ily módon, e tekintetben az **autonómia dilemmája** kísérte a problémamegoldást.

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

A szociális munkás jellemző feladatai a felderítés, azaz a nehéz helyzetben lévők helyzetének feltérképezése a megelőzés céljából, tanácsadás, azaz az ügyfél számára a problémafeltárást követően személyre szóló akcióterv kidolgozása. (A tanácsadás lehet egyéni, vagy családi.) Családgondozás, azaz a rászoruló családok számára komplex és folyamatos segítségnyújtás, szolgáltatások szervezése és működtetése, azaz ezek gyűjtés szervezése, segélylehetőségek feltárása, átmeneti szálláslehetőségek felkutatása, betegellátás megszervezése. Ismeretterjesztés és érdekképviselet, hiszen a szociális munkás gyakran találkozik munkája során azzal, hogy a rászoruló, azaz kliensei nem rendelkeznek megfelelő és kellőképp mély és széleskörű információkkal, ezért sokszor neki magának kell tájékoztatnia őket a különböző lehetőségekről, jogi mozgásterről, kitörési pontokról stb.

Ráadásul sokszor ugyanezen emberek a saját érdekeikkel sincsenek pontosan tisztában, vagy nem képesek hatékonyan érvényesíteni azokat, ezért a szociális munkásnak ebben is támogatást kell nyújtania. Eset-megbeszéléseken is részt kell vennie, ezek során a szociális munkás munkatársaival és más végzettségű szakemberekkel (pedagógusok, pszichológusok, gyámügyesek, egészségügyi dolgozók, stb.) szakmai megbeszéléseket folytat ügyfelei problémáiról.

A szociális munkával kapcsolatos főbb elvárások közé tartozik az empatikus, megértő és kompromisszumkész magatartás, ugyanakkor szükség esetén a bátorító és határozott fellépés, ugyanis különböző ügyfelek és különböző helyzetek más és más támogatást igényelnek.

Összességében egy meglehetősen humánus beállítódásra van szükség, hiszen olyan emberekkel foglalkozik, akik gyakran a társadalom periferiáján élnek és sokszor találkozhatnak megvetéssel, vagy ellenszenvvel nehéz életük során és előfordul, hogy a velük foglalkozó szociális munkáson kívül nincs is olyan, akire számíthatnának. Ez a munkakapcsolat tehát erősen a bizalomra, elfogadásra és megértésre épül.

### 5. Dilemmatípusok a szociális munkában

A dilemmák értelmezésére leginkább kérdés- felvetésekkel lehet választ adni. Ilyen például az elkötelezettség, a **lojalitás dilemma** értelmezése: Ha teljes mértékben meggyőződésem az, hogy a kliens segítségre szorul és ezzel képes voltam azonosulni, akkor a kérdés az, hogy tudok- e harcolni érte a segítségnyújtás során. Kivel legyen a szociális munkás lojális, ha a munkáltató intézménye és a kliense érdekei szembeállítódnak egymással?

Mely részfeladatot kell legelőször elvégezni, azaz milyen sorrendet állítsak fel? Ez a **prioritás dilemma**.

**Érték dilemma** (v.ö. előző esetekkel kapcsolatos feladattal): Ha érvényesíti a szociális munkás az igazságot, mint értéket, nem sérti-e meg éppen a szabadság értékét?

**Kontroll dilemma:** A kliens tényleg teljesítette- e azt, amiben megállapodtunk; leellenőrizzem- e, vagy sem?



## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

**Beavatkozási dilemma:** Joga van-e a szociális munkásnak beleszólni, megváltoztatási szándékot eszközölni egy kliens életében, ha magától nem kezdeményezi.

**Kompetencia dilemma:** Biztos, hogy adott beavatkozás (intervenció) a szociális munkás feladata; biztos, hogy megteheti azt, amit a kliens érdekében meg kell tennie?

**Értékelő dilemma:** Az eredményt, a kudarcot elemezve valóban a tényeken, az objektivitáson alapuló következtetést vonták-e le adott helyzetben a szociális munkás?

**Felelősség dilemma:** Valóban a szociális munkás a felelős a kialakult helyzetért?

**Visszatérő kliens dilemma:** Miért nem következik be változás a kliens életében, merthogy még mindig kliens szerepben van. Megfelelően járt-e el a szociális munkás ahhoz, hogy önállóan is képes legyen az életvitelhez?

### 6. Etikai elvek és etikai dilemmák:

Sokan fenntartják azt az álláspontot, hogy az etikát sajátos esetekben kell alkalmazni.

A gyakorló szakember által a legfőbb szituációk megoldásához elégséges a professzionális jártasság és éleslátás. Ez a tradíció, amelyet maga Freud honosított meg a segítő foglalkozásokban dolgozó szakemberek. Fishkin ezt a morális különbség zónájának nevezte.

A szociális munka gyakorlatának etikai kérdései azokból a sokszínű és ellentmondásos értékekből fakadnak, amelyek napjaink társadalmát jellemzik. A múltban az etikai kérdések a szociális munkás és a kliens közötti kettős viszonyban merültek fel. A mostani etikai megfontolások a gyakorlat újabb modelljeiből erednek. Sok más résztvevőt is tartalmaznak.

A következőkben tipikus szakmai dilemmahelyzeteket fogunk látni, mint például a szerepzavarok, az etikai problémák, az érdek- és értékütközések.

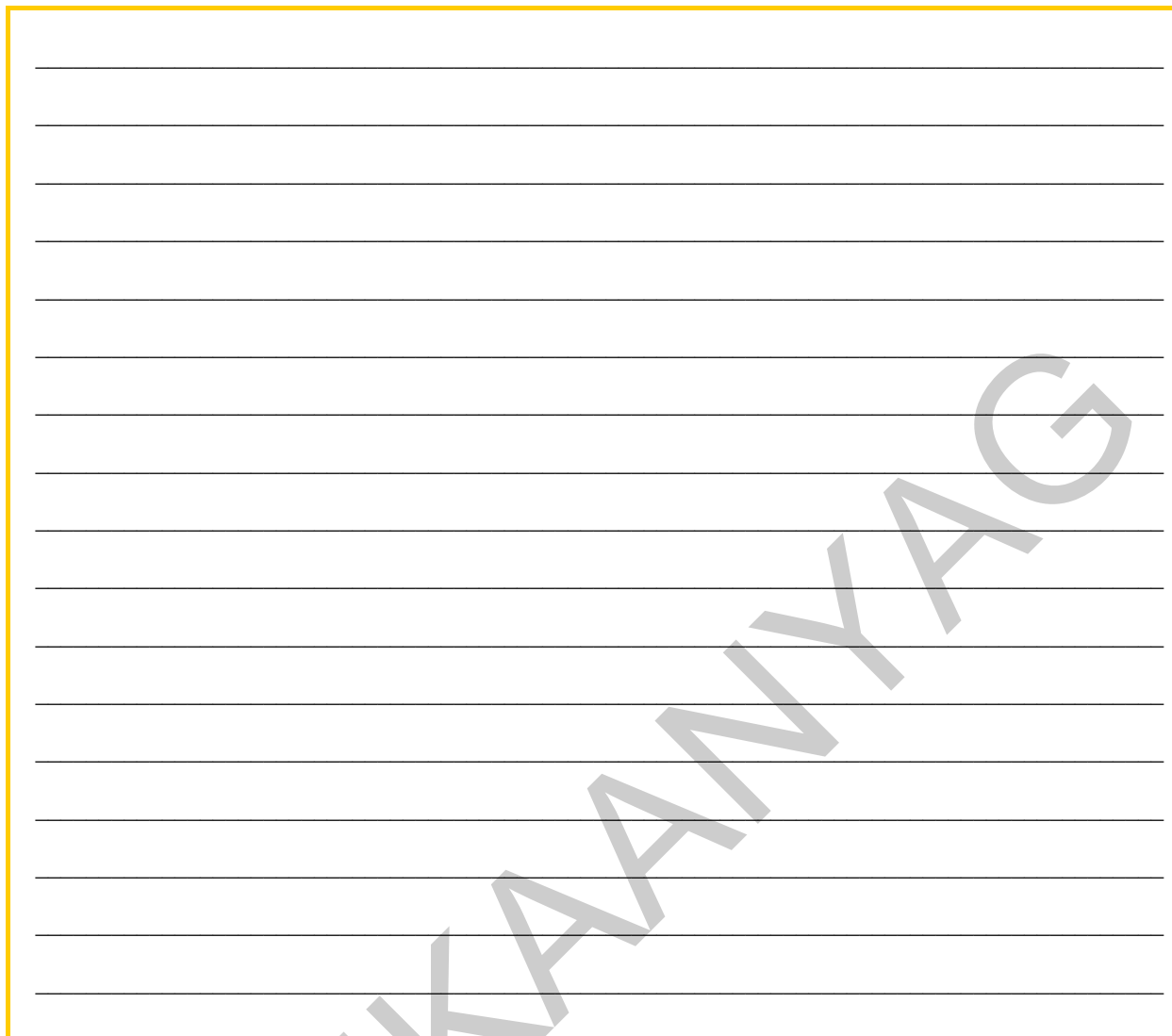
### 3. Feladat

Alkossunk párokat, és keressük a következő esetben meg a szakmai dilemmát/dilemmákat! Használjuk a Szociális Munka Etikai Kódexét! A feladatot párban oldják meg; válasszon magának tanulótársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!) Milyen dilemmákat rejt az eset? Milyen feloldást/megoldási lehetőséget javasolna a szociális munkásnak?

**Eset:** A házi idősgondozást igénybevevő hölgy elpanaszolja a szociális munkásnak, hogy régebben heti rendszerességgel járt fodráshoz, most azonban havonta is nehezen tudja megfizetni, így – úgy érzi – borzalmas elhanyagoltan néz ki, ezért már nem jár társaságba sem.

A szociális munkás felajánlja, hogy sokkal szerényebb összegért levágja a haját rendszeresen, hiszen otthon, a családjában is ő készíti több családtagja frizuráját.





A szociális kiadásokra fordítható források szűkössége, és az új technológiák kifejlődése felfokozza az etikai dilemmákat az etikai problémák új generációjának kialakulásához vezet.

Az etikai dilemmák 3 eleme:

- feltételezések az emberi természetről, az értékekről, a problémákról, a rendszer szintekről, a szakmai teóriákról.
- kliens, más családtag, közösség, szakma, társadalom, intézmény,
- definíció problémája, cél és végeredmény, prioritások, választható stratégiák.

A konfliktusban levő értékek hatást gyakorolnak a döntésre.

Versengő értékek:

Etikai dilemma keletkezhet, amikor a gyakorló szociális munkás két vagy több, egymással versengő értékkel találja magát szemben. Melyiket helyezze előtérbe.

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

Mint fentebb láthattuk, a marginális korszakban állami feladattá vált a szociális problémák kezelése a nagyszámú szegénység miatt. Ezzel kapcsolatban a következő kérdés merült fel:

Valóban az állam feladata a szegénység problémáinak megoldása?

Beavatkozhat-e az állam az emberek életébe? Milyen mélységig? Ez a **beavatkozás dilemmáját** hordozza magában, amely tipikusan egy modernizációs probléma. Ezek a kérdések átvezetnek a szociális munka során adódó szerepzavarokból következő dilemmákhoz.

### 7. Szerepek tisztázatlanságából és zavaaraiból adódó dilemmák

Több dilemmatípus – amit esetleg már más helyzetekben említettünk – felmerülhet az egyénnel, családokkal, csoportokkal, közösségekkel végzett munkánk folyamán. Ilyen a beavatkozási, a kompetencia, beavatkozási, érték és értékelési dilemma, vagy az, hogy mennyire tudunk objektívek maradni, illetve mennyire vonódunk be az eseteinkbe. Természetesen az igazán professzionális munkához minden esetben meg kellene találnunk az egyensúlyt empátia és objektivitás között, ez azonban nagy bölcsességet, tapasztalatot igényel sok esetben. A kapcsolatfelvételtől kezdve az első kérdés: Jogom van e beleszólni, megváltoztatási szándékot eszközölni egy kliens életében, ha magától nem kezdeményezi? mikor és hogyan avatkozhatok be a kliens életébe (be szabad-e avatkozni egy idegen ember belső ügyeibe?). Ez a **beavatkozási dilemma**, melynek fő kérdései:

- Érdemes-e?
- Szabad-e?
- Lehet-e?

A szociális munkás csak akkor kezdhet el dolgozni, ha a kliens beleegyezik. Fontos hogy tisztázottak legyenek a körülmények. A beavatkozás hiánya probléma lehet. A beavatkozás sosem csak a szociális munkás felelőssége.

Megoldások: akkor szabad beavatkozni:

- ha a kliens maga kéri a segítséget,
- az általam felajánlott szolgáltatást elfogadja,
- alternatív szolgáltatást ajánlunk fel,
- a szociális munkásnak törvényi felhatalmazása van (nem szabad ezzel kezdeni!)
- ha közvetlen életveszélyről van szó, akkor jog és kötelesség az ő életét menteni.

Minden más esetben a kliens életébe való beavatkozás szakmai hibát jelent. Ez felvet egy másik kérdést, a felelősség dilemmáját: Valóban ki a felelős a kialakult helyzetért? Ki a felelős az állampolgár jólétéért? Hol a határ az egyéni és a közösség felelőssége között?

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

Beszélhetünk a szociális munkás érdekeiről, elsődleges érdeke, hogy hatékony szakemberként tevékenykedjen. De a kliens érdekei az elsődlegesek, ez a szociális munkás feladata. Az **értékek és érdekek dilemmája** igen összetett kérdéseket tartalmaz. Nagy dilemma, ha a segítségre szoruló ember a szociális munkás értelmezésében rosszul látja saját érdekeit. Lehet e segíteni a kliens akarata ellenére, pontosabban, hogy ha nincs tisztába az érdekeivel, ezért nem tud tenni érte. Az érték dilemma: ha érvényesítem az igazságot, mint értéket, nem sértem-e meg éppen a szabadság értékét?

Ha fennáll a fenti öt szempontok valamelyike, akkor is meg kell magunktól, vagy jobb esetben az esetmegbeszélésen/teamen kérdeznünk: Biztos, hogy az én feladatom; biztos én tehetem azt, amit a kliens érdekében meg kell tenni? Ilyenkor merül fel a **kompetencia dilemma** a szociális munkában. Professzionális vagy önkéntes szociális munka során a legtipikusabb dilemma, hogy ki avatkozhat be a leghatékonyabb módon? A két típus, vagyis a beavatkozási és a kompetencia dilemma egyszerre van jelen. A karitatív munkánál sokszor közvetlenebb, személyesebb kapcsolati mező dominál. Fontosak a személyes elkötelezettségek, a segítség lehet eseti. Fontos az emberiségre, etikai alapokra épülő motiváltság.

A professzionális munkának is vannak karitatív elemei. A professzionális munka magas fokú és összetett képzettséget feltételez. A képzettség fontos, a motiváció tisztasága, az objektivitás, a racionális megközelítés is szükséges. A professzionális szociális munka olyan hálót feltételez, amelyben a szakember közössége, hivatásszerűen, a megoldáshoz szükséges eszközöket birtokolva, nyitottan, a társadalmi elvárásokhoz alkalmazkodva mégis autonóm módon, intézményesült keretek között végzi a munkáját.

Az önkormányzatoknál, de sokszor a civil szervezeteknél dolgozó szociális szakembereknek sokszor lehetőségük van dönteni, hogy kik számára adjanak pl. segélyt, juttatást, élelmiszer csomagot, ruhát, egyéb támogatást. Ezen döntések folyamán – főként, ha több az igénylő, vagy igényjogosult, mint a szétosztható forrás – szinte mindig felmerül az **értékelési dilemma**, vagyis hogy hogyan értékeljük a kliens helyzetét? Az egyén értékesebb-e vagy a közösség?→ alapkérdés. Az eredményt, a kudarcot elemezve valóban a tényeken, az objektivitáson alapuló következtetést vontam le? Vagy megadjuk a szociális juttatást vagy nem.

Értékelés fő szabálya: Akkor kell segíteni, ha a kliensnek szükségletei vannak. De kinek van, illetve nincs? Mihez képest?

A szociálpolitika azt mondja, hogy a **rászorultság elv** a meghatározó. Mi van azzal, aki most nem rászorult, de egy kis prevencióval megspórolhatjuk a későbbi ráfordítást. A rászorultság – ami mérhető, látható, de pl.: a lelki megtorlás nem. Érdemesség-érdemtelenesség elve minősít. **Rászorultság, érdemes-érdemtelen, szükség dilemmái.** Érdemes és érdemtelenek problémája: mérlegelhetem-e, hogy a kliens felelős-e a kialakult helyzetért? Nyilvánvalóan nem érdemesekben, hanem rászorulóknak kell gondolkodni.

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

A kliens általában nehéz helyzetben lévő, kiszolgáltatott ember. Ez a dilemma kapcsolódik az objektív–szubjektív dilemmához. **Objektivitás szubjektív dilemmája**: a szociális munka gyakorlata tartalmaz objektív és szubjektív elemeket. A dilemma lényege, hogy mindkét megközelítés folyamatosan szükséges, csak pontosan és választási képességen, készségen múlik, hogy melyiket miként hasznosítjuk.

Az objektivitás a segítő kapcsolat természetes feltétele. Lehet valamiféle garancia is. A feltétele összetett, hiszen tartalmaz szakmai, információs, személyes vonatkozásokat. Az objektivitás tartalmazza az ideológiáktól, előítéletektől és egyáltalán mindenfajta ítélettől mentességet. Fontos a kliens illetve a környezet objektivitása is.

A szubjektív vonatkozások is kapcsolódnak a munkához, ez fontos, mivel közvetít empátikusságot, nyitottságot. A szakember szubjektivitása korlátolt kell hogy legyen, semmiképp nem lehet a döntésének alapja.

A klienssel végzett közös munkánk végén, illetve egyes folyamatrészek, munkaszakaszok lezárásaképpen fel kell tenni a kérdést, tényleg teljesítette-e azt, amiben megállapodtunk; leellenőrizzem-e, vagy sem? Ez a **kontroll dilemma**, amely a szociális munka másik alapkérdése: kell-e ellenőrizni, hogy a kliens:

- hogyan használja fel a szociális szolgáltatást?
- mire használja fel a kapott pénzt?
- megfogadja-e a tanácsot?
- mit csinál a bentlakásos intézményben?

A válasz nem lehet egyértelmű. A szabályok megsértése nem automatikusan von el szolgáltatást más rászorulóktól. Az államnak ellenőriznie kell a szociális támogatások felhasználását, a döntésekben a **szubszidiaritás elvét** kell érvényesíteni. – a döntéseknek közelebb kell lenni a probléma indikálódásához.

A kontroll dilemma kapcsán legtöbb esetben felmerül az elkötelezettségi dilemma is, vagyis a **lojalitás dilemma** értelmezése: Ha teljes mértékben meggyőződésem az, hogy a kliens segítségre szorul és ezzel képes voltam azonosulni, akkor a kérdés az, hogy

- Érdemes-e/Lehet-e/Kell-e harcolni érte a segítségnyújtás során?
- Ki irányában legyen elkötelezett, lojális? A kliens, a munkáltató, vagy az állam iránt?

Ez komoly **érdekütközéseket** jelenthet, ugyanis ha a kliens felé, akkor mások szenvednek sérelmet, ha mások felé, a kliens érdekei sérülhetnek.

### 5. Feladat

Alkossunk párokat, és keressünk a következő esetben meg a szakmai dilemmát/dilemmákat! Használjuk a Szociális Munka Etikai Kódexét! A feladatot párban oldják meg; válasszon magának tanulótársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)

- Milyen dilemmákat rejt az eset?



## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

- Milyen dilemmákkal áll szemben a szociális munkás?
- Milyen feloldást/megoldási lehetőséget javasolna a szociális munkásnak?

**Eset:** Ön egy munkakereső csoportot vezet, melyben egy munkanélküli roma fiatalember elmondja Önnek, hogy talált munkát, de csak feketén. Mit tegyen? – kérdezi.



Ha a kliens nem tudja szükségletét kielégíteni, akkor segítséget kér. Ha segítséget kap → lemond autonómiájáról. Ez talán az egyik legjellemzőbb problémája a szociális munkának, az **autonómia (önállóság) dilemma**: az ember autonóm – önálló lény. (A kliens még velem nem találkozott, önálló, autonóm lény volt. A segítség egész ideje alatt érinteni fogjuk az önállóságát és lehet, hogy egy kicsit korlátozni is, pl.: házirend.) amikor véget ér a segítség folyamata, akkor határozottan ki kell nyilvánítani, hogy most már újból független tőlem, és ne számítson rám. Sokszor a folyamat lezárása, az eset érzelmi eltávolítása és gyakorlati megszüntetése is komoly erőfeszítést kíván a szociális szakemberektől. (V.ö. az előző fejezetben tárgyalt **visszatérő kliens dilemma**ja témával.)

### 6. Feladat

Olvassák el Herpai Ágnes gondolatait a szakma legújabb dilemmáihoz kapcsolódóan, majd próbáljanak példát keresni arra, milyen problémákat, dilemmákat, nehézségeket vet fel a szociális szolgáltatások területén 1-1 modernizációs jelenség!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*„A szociális munkának a következő kihívásokkal kell szembenéznie, mely megkérdőjelezi az egyéni esetmunka jelenlegi magyarországi vezető (szinte kizárólagos) szerepét:*

- a leszakadók számának növekedése,
- életmódbeli változások (pl. az otthon és munkahely viszonyának megváltozása),
- termelés és munkaerőpiac átstrukturálódása (munkavállalói szerep átértékelődése),
- a családi élet terén bekövetkező változások (házasságkötések számának csökkenése, női szerep átértékelődése, átalakuló öregedés),
- környezetvédelmi problémák (ökológiai veszélyek),
- új szolgáltatási formák megjelenése (nonprofit szolgáltatók), ill. új típusú szükségletek betöltése iránti igény megjelenése."

*Szükség van tehát arra, hogy az egyéni esetkezelésen túl a közösségközpontú megközelítés is széles körben elterjedjen, mert csak így érhető el, hogy a társadalmi integráció, inklúzió, szolidaritás irányába mozduljunk el azáltal, hogy a szociális munka végzése során olyan partnerkapcsolatot tételezünk fel, mely a közös gondolkodást, cselekvést helyezi a középpontba."*

### **Összefoglalás**

Melyek a szociális munkában a tipikus dilemmahelyzetek?

- Előítélet<sup>2</sup> és diszkrimináció
- Deviáns magatartásformák, szokásostól eltérő életmódok elítélése.
- A személyes adatok kezelése és a személyiségjogok, az adatvédelem be(nem)tartása
- A gyermekek és fiatalok büntethetőségének kérdései
- A szakember és a kliens közötti bizalmi kapcsolat értelmezése
  - A szociális munkás a kliens érdekeit képviseli, de tiszteletben tartja mások érdekeit is.
  - A kliens és a szociális munkás kapcsolata a bizalmon alapul, de nem lehet bizalmaskodó.
  - A szociális munkában összeférhetetlen a szociális munkás és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi, üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.
- A szociális munkás arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások – megkülönböztetés nélkül – mindenki számára elérhetőek legyenek.
  - A kliens megválaszthatja a szociális munkást, amennyiben az intézmény működése ezt lehetővé teszi. A szociális munkás – szakmai megfontolás után, és/vagy összeférhetlenség esetén – megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről.
  - A szociális munkás arra törekszik, hogy elhárítson, kiküszöböljön és elkerüljön minden olyan befolyásoló tényezőt, amely a tárgyilagos munkavégzését gátolja.
  - A kliensek számára juttatott javakból a szociális munkás nem részesülhet.
  - Az intézmény számára juttatott javakból a szociális munkás részesülhet, amennyiben azok elosztásáról az intézmény belső szabályzatában egyértelműen határoz, és az elosztás szabályait nyilvánossá teszi.
  - A szociális munkás előzetesen tájékoztatja a kliensét az általa igénybe vett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről. A szociális munkás egyéb ellenszolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.
  - A szociális munkás nem használhatja fel a segítő folyamatot pártpolitikai célok vagy a vallási meggyőződés befolyásolása érdekében.

---

<sup>2</sup> "Meghatározott csoportokkal, csoportok tagjaival, gondolatokkal szembeni negatív, vagy pozitív érzelmi viszonyulás. Az előítélet tehát olyan előzetes ítélet ( ismeret, tudás, attitűd ) amely megelőzi a valóságról alkotott konkrét benyomásokat, így tudáspótló, ismeret-kiegészítő szerepe is van, segít eligazodni a még nem ismert emberi és társadalmi viszonylatokban is. ..." (Magyar Nagylexikon 1998. p. 251.)

- Amennyiben a szociális szolgáltatás igénybevétele kötött valamilyen elkötelezettséghez, azt a klienssel előre közölni kell.
- A kliensnek a szociális munkásra vonatkozó panaszát az érintett felek bevonásával meg kell vizsgálni.
- A szociális munkás nem avatja be a klienst a munkahelyi vitákba.

### IDEGEN SZAVAK, KIFEJEZÉSEK ÉRTELMEZÉSE

Kifejezés	Értelmezés
<b>Alternatíva</b>	kettős, két választási lehetőséget felkínáló, választható
<b>Altruizmus</b>	önzetlenség
<b>Attitűd</b>	magatartás, viselkedés, modor, szellemi beállítottság, szerep; hozzáállás, viszonyulás valamihez, vagy valakihez
<b>Dilemma</b>	kellemetlen helyzet; kétség; két lehetőséget feltüntető, de mindkettőből azonos következményt levonó gondolatsor
<b>Diszkrimináció</b>	<p>Olyan szabályok, feltételek, illetve cselekedetek, amelyek révén egy adott csoport tagjait másképp ítélik meg csoport-hovatartozásuk alapján.</p> <p>Negatív diszkrimináció: a csoport tagjait megfosztják a más csoportok által megszerezhető anyagi és egyéb erőforrásoktól és előnyöktől.</p> <p>Pozitív diszkrimináció: a csoport tagjai előnyben részesülnek csoport-hovatartozásuk alapján.</p> <p>A diszkriminációt meg kell különböztetnünk az előítéllettől, noha a kettő általában szorosan összefügg. Előfordulhat, hogy a másokkal szemben előítéleteket tápláló személy nem vesz részt a velük szembeni diszkrimináció gyakorlatában, vagy fordítva, olyan emberek viselkednek diszkriminatív módon, akiknek nincsenek előítéleteik a diszkrimináció áldozataival szemben.</p>
<b>Empátia</b>	a beleélés képessége; a másik személlyel való együttérzés
<b>Etika</b>	erkölcs; magatartásbeli szabályok összessége
<b>Flexibilitás</b>	rugalmasság, hajlékonyság

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

<b>Intuíció</b>	tapasztalatokon alapuló ösztönös megézés
<b>Kliens</b>	ügyfél
<b>Kompetencia</b>	hatáskör, illetékesség; hozzáértés; alkalmasság, képesség
<b>Mentális</b>	értelmi
<b>Morális</b>	erkölcsös, erkölcsi
<b>Stigmatizált</b>	megbélyegzett (képletesen: Krisztus sebeihez hasonló sebhelyeket viselő)
<b>Szolidaritás</b>	kölcsönös segítségvállalás
<b>Szupervízió</b>	A szupervízió a leghatékonyabb szakmai személyiségfejlesztő módszer a szociális, pedagógiai, profit és nonprofit területen. Célja a hivatásbeli személyiség kompetencia fejlesztése.
<b>Toleráns</b>	elnéző, türelmes

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A szociális munkás konkrét feladatainak ellátása során folyamatosan döntési helyzetbe kerül. Adott helyzetekben nem mindig létezik egyetlen jó megoldás, ezért a szociális munkásnak olyan mélységben kell ismernie az etikai szabályokat, a lehetőségeket, hogy minden szempontból optimálisan tudjon dönteni.

Úgy tanulja e tananyagot, hogy sorban halad; a szükséges feladatokat megoldja, majd levonja a tananyaghoz tartozó következtetéseket! Ezt követően olvassa el többször az elméleti részét a tananyagnak!

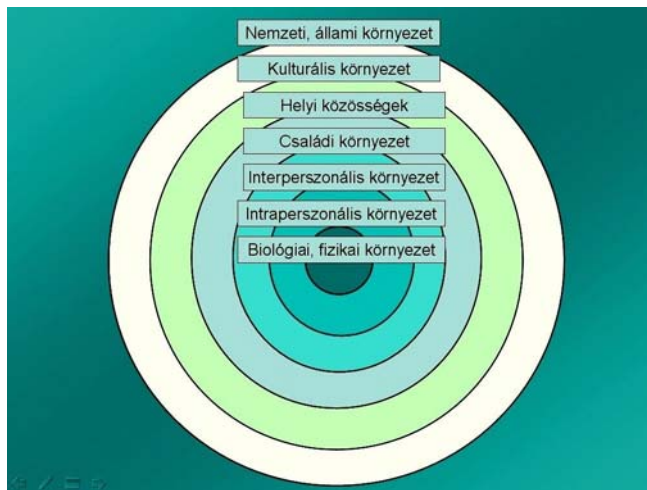
A tananyag elsajátításához aktivitás szükséges Öntől, ez az aktivitás a következő tevékenységekben ölt testet:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása; olvasott szakmai szöveget kell megértenie, rendszerekben kell gondolkodnia, az olvasott szakmai szöveget a benne lévő feladatokhoz vezető útként értelmezve, problémaelemzésre, és problémafeltárássra van szükség.
- Önállóan kell információt gyűjtenie, értelmeznie; az önállóság persze relatív, mert a feladatok többségét munkatársként választott párban oldja majd meg.
- Mondatszintű kérdésekre írásban kell válaszolnia.

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Az ábrán, majd részletezve a táblázatban a Welch humán-ökorendszert láthatjuk, amely az ember és az őt körülvevő környezet között fellépő kölcsönhatásokat vizsgálja.



1. ábra. Welch humán-ökorendszer

A Humán Ökorendszer hét szintje azt írja le, hogy miként működnek a természetes támaszok az egyes szinteken, másrészt, hogy mi történik, amikor ezek összeomlanak.

Írják be, hogy melyik dilemma-típus melyik szinthez, illetve természetes támaszhoz kapcsolódik! Természetesen egy dilemmatípus több helyen is szerepelhet. A feladat teljesítése után alkossanak párokat és beszéljék meg egymással, hogy melyik típust hova írtak, esetleg mit hagytak ki!

Szint	Jól működő természetes támasz	Nem jól működő természetes támasz	Csatlakozó dilemmák
I. Fizikai	Kielégített fizikai szükségletek (étel, hajlék, biztonság). A test jól működik, a betegség kezelhető.	Az alapvető fizikai szükségletek kielégítetlenek. A betegség gyakoribb, mint az egészséges állapot. Fogyatékoság lehetséges.	



## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

Szint	Jól működő természetes támasz	Nem jól működő természetes támasz	Csatlakozó dilemmák
<b>II. Intrapersonális</b>	Hangulat és érzelmek pozitívak, önértékelés jó. Negatív érzelmek lehetségesek, de nem dominálnak.	A hangulat és érzelmek általában negatívak. Alacsony önértékelés. A problémamegoldó és döntéshozó képesség fogyatékos	
<b>III. Interperszonális</b>	A kapcsolatok vegyesek és általában pozitívak. Küzdelem van, de kezelhető. A szexuális igények kielégítettek.	Hiányoznak az alapvető támaszt és szeretetet nyújtó kapcsolatok, ill., ha vannak, akkor destruktívak.	
<b>IV. Család</b>	A család vagy más kiscsoport melegséget és az összetartozás érzését nyújtják, a problémák idején pedig támaszt.	Hiányzik a család vagy más kiscsoport, vagy a bennük lévő kapcsolatok destruktívak. Nincs közeli hálózat, amihez fordulhatna, amikor erre szüksége lenne.	
<b>V. Helyi közösségek</b>	A helyi környezet intézményei és szervezetei alapvető társadalmi szükségleteket elégítenek ki, pl. munka, oktatás, lakás, egészségügy, stb.	Közösségi intézmények és szervezetek hiányoznak vagy nem jól működnek. Alapvető szociális szükségletek részben vagy egészben kielégítetlenek.	
<b>VI. Kulturális</b>	Az egyén egy (valláson, hagyományon alapuló) kultúra vagy szubkultúra részének érzi magát, amely viselkedésmintát nyújt, különösen a döntéshozatalok időszakában	A kulturális identitás zavart vagy konfliktusos. Dominál a rasszizmus, a diszkrimináció és/vagy az egyén peremre szorul. A gyors társadalmi változás kulturális vákuumot vagy a kultúra elsorvadását idézi elő.	
<b>VII. Állam, nemzet</b>	Az adott ország törvényei és szociálpolitikája általános biztonság- és igazságszeretetet nyújtanak. Az élet- és vagyonvédelem megoldott.	A szociális, politikai, gazdasági rendszer nem működik, igazságtalan vagy totalitárius. Háború vagy polgárháború nehezíti az egyén életét.	

1. a) A táblázat: szociális problémák és dilemmák rendszerezése két lépésben a Welch humán-ökorendszer alapján

1. b) Haladóbb, gyakorlottabb csoportnál megpróbálhatunk gyakorlati szociális dilemmákat is kötni egy-egy esethez.

### 2. feladat

Mit jelent az autonómia? Két érték közül kell választanunk:

- a kliens autonómiája
- intézményes gondoskodás.

## DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

Gondoljuk végig a fenti Welch humán-ökorendszer táblázatának harmadik és negyedik oszlopának tanulmányozásával a következő szempontot:

*Amikor a kliensnek minden szüksége ki van elégítve, az autonómia 100%-os. Van egy 0%-os autonómia, amikor a kliens teljes segítségre van utalva, ez az autonómia teljes feladása. Az autonómia csökkenhet 100%-tól 0% felé: - csökkenhet vészesen - amikor nem lehet megváltoztatni, - csökkenhet kevésbé, ez megállhat, így az autonómia egy része megmarad. Fontos a kliens erősítése: - nem helyette kell megoldani a problémát, - 100%-ban visszaadom az autonómiáját → dilemma: hogyan lehet a feltételeket megteremteni? (100%-os autonómia nem lehetséges, úgy, mint a 0%-os sem.*

Válasszon ki kettő szintet a Welch humán-ökorendszer hét szintje közül. És elemezze az autonómia dilemmát!

MUNKANYAG

**3. feladat**

Írja be a példaképpen szolgáló fogalmak számát a hozzáillő dilemmacsoportoz!

1. Esélyek, egyenlőtlenségek
2. Etikai kérdések
3. Hatalmi kérdések, érdekesek-érdemtelenek
4. Ideológiák – szegények, támogatások
5. Kompetenciahatárok
6. Modellek, minták, családi körülmények
7. Szokások, ismeretek, értékek

Dilemmacsoportok	Példák
Szakmai alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>
Személyes alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>
Közösségi alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>
Környezeti alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>
Társadalmi alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>
Politikai alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>
Kulturális alapú dilemmák	<input type="checkbox"/>

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Alapul vehető a 2003. évi CXXV. az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról Törvény Hátrányos megkülönböztetés című fejezete 8. paragrafusa, mely szerint hátrányos társadalmi csoportba kerülhet valaki

- a) neme,
- b) faji hovatartozása,
- c) bőrszíne,
- d) nemzetisége,
- e) nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása,
- f) anyanyelve,
- g) fogyatékkossága,
- h) egészségi állapota,
- i) vallási vagy világnézeti meggyőződése,
- j) politikai vagy más véleménye,
- k) családi állapota,
- l) anyasága (terhessége) vagy apasága,
- m) szexuális irányultsága,
- n) nemi identitása,
- o) életkora,
- p) társadalmi származása,
- q) vagyoni helyzete,
- r) foglalkoztatási jogviszonyának vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyának részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama,
- s) érdekképviselőhöz való tartozása,
- t) egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője (a továbbiakban együtt: tulajdonsága) miatt.

Az 1-es feladat bővített, szorgalmi része:

a) Esetleg a feladat részeként a tanulócsoporthoz hozzon mindegyik esetre egy példát, amikor egy személynek, vagy többnek kedvezőtlenebb bánásmódban van részük, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül, részesült vagy részesülne.

b) Haladóbb, gyakorlottabb csoportnál megpróbálhatunk gyakorlati szociális dilemmákat is kötni egy-egy esethez.

---

## 2. feladat

Tipikusan LOJALITÁS DILEMMA és ÉRDEKÜTKÖZÉS.

Fő kérdés: Jelentsem, vagy sem?

Nem elégedhetünk meg „igennel” és „nemmel”, minden szempontot figyelembe kell venni.

- Ha jelentem: súlyosbodhat a helyzet, a klienst is elveszíthetem, bizalmatlanná válhat az egész ellátórendszerrel szemben – ha súlyosbodik a helyzete ez az államnak is nagyobb terhet jelenthet
- Ha nem jelentem: szabályellenesen járok el, esetleg más, jobban rászoruló akaratomon kívül, kizorítok az ellátásból.

---

## 3. feladat

Sorszám szerint: 5., 2., 1., 6., 3., 4., 7.

Kulcsfogalmak szerint:

### *Dilemmacsoportok*

Szakmai alapú dilemmák

Személyes alapú dilemmák

Közösségi alapú dilemmák

Környezeti alapú dilemmák

Társadalmi alapú dilemmák

Politikai alapú dilemmák

Kulturális alapú dilemmák

### *Példák*

kompetenciahatárok

etikai kérdések

modellek, minták, családi körülmények

esélyek, egyenlőtlenségek

hatalmi kérdések, érdekesek-érdeemtelenek

ideológiák – szegények, támogatások

szokások, ismeretek, értékek

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Vukovich György – Cseh–Szombathy László – Molnár Edit, S. – Pongrácz Tiborné – Utasi Ágnes: Családi értékek – családi normák In: Magyarország átalakulóban. Bp. Népjóléti Minisztérium, 1994.

A szociális segítő nyitánya. [Szerk.]: Balog Miklósné. [Előszó]: Ferge Zsuzsa. (2. mód. kiad.) Bp., Labora, 1994.

Szociális Munka Etikai Kódexe, 2001.

2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról (2010. májusi állapot)

### AJÁNLOTT IRODALOM

A szociális munka elmélete és gyakorlata I. II. III. IV kötetet. Semmelweis K., Bp. 1994

A szociális munka etikai kódexe. Háló, 2000. május

Andok F.–Tímár Sz.:Dilemmák a szociális munkában Esély 2002/4

Bang R.: A segítő kapcsolat Bp., Tk. 1980

Bányai–Szabó–Tánczos: Az esetmunka folyamata. In.:Kézikönyv szociális munkásoknak

Barker R.– Almásy J.:Mérföldjövök a szociális munkában Budapesti Szociális Forrásközpont 1996.

Buda B.: A mentálhigiéné szemléleti és gyakorlati kérdései. Animula, Bp., 2002

Lüssi P.:A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve Interdiszciplináris szakkönyvtár 1. Bp.1997

Szabó L.:Szociális esetmunka. A Szociális Munka Alapítvány kiadása Bp.1993

A szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény (Szocvtv.)

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet



A(z) 1853–06 modul 016–os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 762 02 0010 54 01	Gerontológiai gondozó
54 762 02 0010 54 02	Pszichiátriai gondozó
54 762 02 0010 54 03	Szenvedélybeteg-gondozó
54 762 02 0010 54 04	Szociális gondozó, szervező

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
5 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.  
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató