

## **Kozma Judit: A szociális szolgáltatások modernizációjának kérdései a szociális munka nézőpontjából**

Tanulmányomban a nemzetközi, elsősorban brit tapasztalatok alapján igyekszem a szociális szolgáltatások modernizációjának főbb kérdéseit körüljárni. A téma aktualitását és a tanulmány jelen kötetben való megjelenésének indokát az adja, hogy az elmúlt másfél évben a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet projektjeinek jó része a szociális szolgáltatások modernizációjának különböző aspektusaival foglalkozott, mely munkát a következő években is folytatni fogjuk. Ezen aspektusok egyikéről, a szükségletfelmérésről szól a kötetben Lars Olesen és munkatársai projekt-beszámolója, ezen kívül intézetünkben folyt a szociális szolgáltatások szakmai sztenderdjeinek kidolgozása, a megváltozott finanszírozású szolgáltatások minőségellenőrzési rendszerének kidolgozását célzó projekt, valamint több kutatás, melyek ugyancsak a szociális törvény megújításának megalapozását voltak hivatva szolgálni.<sup>1</sup> Ezen projektek közül kiemelkedett a szociális szolgáltatások szakmai sztenderdjeinek megalkotását célzó munka, melynek során széles szakmai kör dolgozta ki és finomította a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások sztenderdjeinek első változatait. E munka különböző fázisaiban több mint ezer szociális szakember vett részt alkotóként, kipróbálóként vagy éppen kritikai észrevételek megfogalmazójaként. Ez jó alapot teremt a munka tovább folytatására.

A szociális szolgáltató rendszer modernizációjának kulcskérdése a szakmai szabályozás megújítása, ezen belül a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások szakmai sztenderdjeinek és protokolljainak kidolgozása, az egységes tevékenység-adminisztrációs rendszer létrehozása, a szakmai monitoring fejlesztése, a minőségfejlesztés támogató hátterének megteremtése. Részben ezek alkotják a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet most induló kiemelt projektjének<sup>2</sup> szakmai tartalmát. Ez a fejlesztés egyszerre kívánja elősegíteni a szociális szolgáltatások minőségének javítását és a jó kormányzás feltételeinek megteremtését a szociális szolgáltatások területén. A szabályozás megújítása, a szolgáltatások tartalmának meghatározása és az átlátást biztosító monitoring rendszer teszi lehetővé a tervezést, az „értéket a pénzért” elv érvényesülését, a szociális szolgáltatások fenntarthatóságának biztosítását, a minőségfejlesztést és ezzel az állampolgárok szociális jólétének növelését.

Egy ilyen nagy volumenű munka tervezésekor, érdemes áttekinteni a feladat – a szociális szolgáltatások szabályozásának megújítása – szélesebb szociálpolitikai és szakmai összefüggéseit, valamint azokat a tapasztalatokat, amelyeket más országokban szereztek ezzel

kapcsolatban. Azért is érdemes itt és most áttekintenünk a szociális szolgáltatások modernizációjának tágabb összefüggérendszerét, mert az ahhoz tartozó, más országokból származó elemek, összefüggéseikből kiszakítva, fragmentumként jelentek meg a hazai szociálpolitikai törekvésekben. Ezeknek az összefüggéseknek a tartalmát és szerkezetét pedig – tapasztalataink szerint – még a szakmai körök egy része sem látja világosan. Az sem véletlen, hogy a szociális szolgáltatásokat működtető professzió, a szociális munka szempontjából igyekszem értelmezni a szolgáltatás-modernizáció kérdéseit. A szociális szakemberek megértése és együttműködése nélkül a modernizáció nagy projektje (ami persze nem pusztán a kiemelt projektben megjelenő célokat és tevékenységeket jelenti) kivihetetlen. Nem szeretnénk úgy járni, ahogy a felülről lefelé jövő változtatási törekvések általában járnak, hogy a formák ugyan változnak, de a gyakorlat gyorsan visszatér az eredeti mederbe. A szolgáltató rendszer modernizációjának ugyanazokra a kérdésekre kell választ adnia, melyekkel manapság a szociális munkások a mindennapi gyakorlatban szembesülnek. A megfelelő válasz nem csak a szociális szakma, hanem a szolgáltatások felhasználóinak is érdeke.

A másik kérdés, hogy a szabályozási törekvések olyan cselekvési térben jelennek meg, melyben sokféle folyamat zajlik, érdekellentétektől szabdalt, és minden beavatkozás ellentmondásokkal terhelt. A szociálpolitikai döntéshozók éppúgy igyekeznek ezeknek a folyamatoknak és érdekeknek megfelelni, mint a szociális munkás szakma. A szolgáltatások modernizációja, és ennek részeként a szabályozási reform is ellentmondásos kérdésként jelenik meg ebben, a viszonyok és különbözőségek sokféleségétől tagolt térben. Meg kell próbálnunk a kérdést a maga helyén kezelni, megtartani azokon a kereteken belül, ahol valóban hasznos lehet a szolgáltatások felhasználói és működtetői számára. E mellett a szociális munkás szakma is igyekszik javítani a mindennapi szakmai gyakorlatot, és nem lenne jó, ha a kétféle törekvés kioltaná, és nem segítené egymást. Ezért érdemes azokat az ellentmondásokat felvázolni, amelyeket már előre ismerünk a szolgáltatás-modernizációs törekvésekkel kapcsolatban. Ki kell használnunk a későn jöttek előnyét.

A következőkben először a szociálpolitika átalakulásával kapcsolatos kérdéseket vázolom fel, majd e változásoknak a szociális szolgáltatásokat érintő, azaz a szociális munkások munkafeltételeire gyakorolt hatását, továbbá a szociális munkásoknak a változásokkal kapcsolatban felvetett kérdéseit, kritikai reflexióit ismertetem. A tanulmányt azoknak a veszélyeknek és lehetőségeknek a listájával zárom, melyek a szociálpolitika változásaiból következnek a szociális munkás szakmára nézve. A tanulmányban nem vállalkozom a hazai viszonyok elemzésére, bár a hasonlóságokra helyenként utalni fogok. A nemzetközi kitekintés

keretében – mint említettem – elsősorban a brit tapasztalatokat igyekszem összegezni. Bár Európa minden országában láthatunk kísérleteket a szociális szolgálatok átalakítására, de a brit új baloldal Tony Blair nevével fémjelzett politikája nézett szembe a legkövetkezetesebben a szolgáltatásmodernizáció kérdéseivel, és alkotta meg a modernizáció legkoherensebb rendszerét.<sup>3</sup> Természetszerűen csak korlátozottan alkalmazhatók a nemzetközi példák a hazai szolgáltatások fejlesztésében, mivel eltérőek a politikai és – ezen belül – a jóléti kultúrák Európa különböző országaiban, ahogy mások a jóléti rezsimek felépítési elvei is.<sup>4</sup> De pontosan az adaptáció nehézségei miatt érdemes szemügyre venni a mintákat, összefüggéseiket is felvázolva.

A hazai viszonyok részletesebb elemzésének munkálatait is elkezdtek már. Az elmúlt év végén megkértük szociális munkás kollégáinkat, hogy elemezzék a szociális szolgáltatások sztenderdizációjának egyes aspektusait, így kívántuk összegyűjteni azokat a kérdéseket, amelyekkel számolnunk kell a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztését célzó projekt tervezése során.<sup>5</sup> E tanulmányokat, melyek a projekt tervezése során figyelembe veendő, értékes gondolatokat tartalmaznak a magyar szociális szolgáltató rendszerről és a szabályozás kérdéseiről, a közeljövőben megjelentetni szándékozunk. Ezzel egyidőben a nemzetközi tapasztalatok áttekintéséről is születtek tanulmányok intézetünkben<sup>6</sup>, a közeljövőben ezeket is elérhetővé kívánjuk tenni a szélesebb olvasóközönség számára.

## **I. A szociálpolitika változásai: a jóléti állam átalakulása az 1980-as évektől**

A szociális szolgáltatások modernizációjának programja nem tárgyalható anélkül, hogy hivatkoznék azokra a folyamatokra, melyek meghatározták az elmúlt évtizedekben a fejlett tőkésállamok szociálpolitikáját és szociális ellátó rendszerének változásait. Ahogy a szociális munka fejlődéséről tett megállapítások sem lennének megalapozottak, ha nem utalnék a jóléti államok kialakulására és fejlődésére, mivel valamennyi jóléti professzió – közöttük a szociális munka is – a jóléti állam viszonyai között vált modern értelemben vett professzióvá, és mai helyzete sem elválasztható annak jelenlegi viszonyaitól.<sup>7</sup>

A jóléti állam lényege, hogy az állam felelősséget vállal az állampolgárok elemi jólétének biztosításáért, és ezt a felelősségét a szolgáltatások rendszerének felépítésével, működtetésével teljesíti, miközben sajátos viszonyt alakít ki a jóléti professziókkal, melyek vezető szerepet játszanak a szolgáltatások működtetésében éppúgy, mint a politika alakításában. Mindezek miatt a szociális munka (és a többi jóléti professzió) sorsa, tevékenységének feltételrendszere a jóléti állam sorsától és működésétől függ. Természetszerűen a professziók sosem passzív elszenvedői a politikai változásoknak. Egyik

funkciójuk a társadalmi problémák vizsgálata és értelmezése (a tudás akkumulációja és nyilvánosságra hozása), valamint a lehetséges probléma-kezelési módok (szolgáltatások, technikák) leírása, amivel befolyásolják a szociálpolitikát. Emellett létrehoznak szakmapolitikai szerveződések, melyekkel ugyancsak igyekeznek a működési feltételeiket kialakító politikai döntésekre hatással lenni.

A jóléti állam válságáról vagy átalakulásáról könyvtárnyi irodalom szól. Itt jelzésszerűen annyit érdemes felidézni, hogy a jóléti államok töretlen és rendkívüli expanziója az 1970-es évek közepén érte el csúcspontját és ezzel határait.<sup>8</sup> A gazdasági recesszió az 1970-es évek második felétől szűkítette az állam rendelkezésére álló erőforrásokat, az élesedő nemzetközi gazdasági verseny a fejlett tőkés országokban megkérdőjelezte a munkaerő magas költségeinek fenntarthatóságát. Emellett e társadalmak egyre jobban aggódtak az idősek és a munkanélküliek számának növekedése miatt, ami a jóléti államok számára azt jelentette, hogy a keresleti oldalon is problémák jelentkeztek.<sup>9</sup> A fejlett tőkésállamok máig megoldatlan dilemmája, hogy miképp lehet a globalizáció teremtette új gondokra úgy válaszolni, hogy ugyanakkor támogassák és védjék a társadalmi kohéziót.

Mindeközben mind a jobb-, mind a baloldal súlyos kritikával illette a jóléti állam felépítésében központi szerepet játszó feltételezéseket. A jobboldali kritika a szociális szolgáltatásokat hatástalannak, sőt károsnak mutatta be, mivel álláspontjuk szerint nem járultak hozzá az öngondoskodási képesség erősödéséhez, sőt a „jóléti függés” (az élőködés szinonimájaként használták ezt a kifejezést<sup>10</sup>) terjedését segítették elő. Nézetük szerint tehát a baloldali szociálpolitika és vele a szociális munka nem a fejlett tőkésállamokat feszítő problémák megoldásának, hanem e problémáknak a része. A baloldali kritika ugyanakkor a szociális szolgáltatásokat az elnyomottak ellenőrzésére és manipulációjára szolgáló eszközként mutatta be<sup>11</sup>, és illúzióknak minősítette azt a korábbi álláspontot, mely szerint a társadalmi egyenlőség megvalósítható társadalmi feladat, és az állam a legjobb eszköze az egyenlőség, szolidaritás és a kölcsönösség alapú társadalom megvalósításának.<sup>12</sup> A recessziót követő fiskális krízist a Ronald Reagan és Margaret Thatcher nevével fémjelzett jobboldali politika az állami kiadások csökkentésével igyekezett megoldani. Ez elsődlegesen az állami szolgáltatásokat érintette. A megszorítások politikájához természetesen a választópolgárok számára vonzó politikai célokat kellett társítani, így került a retorika középpontjába

- az állampolgárok választási lehetőségeinek növelése a szociális szolgáltatások területén,
- a szolgáltatások felhasználóinak autonómiáját növelő deinstitutionalizáció, vagyis a többnyire olcsóbb területi szolgáltatások

súlyának és jelentőségének növelése az általában drága bentlakásos ellátási formákkal szemben,

- a helyi közösségek és a család szerepének felértékelése az állampolgárok szociális szükségleteinek kielégítésében.

A konzervatív kormányok igyekeztek a jóléti szolgáltatások iránti fizetőképes keresletet a piacra terelni. A piaci viszonyok érvényesítése a szociális szolgáltatások területén pedig utat adott a fogyasztói szemléletnek, ami a szolgáltatások felhasználóit a szolgáltatókkal szemben a korábbinál egyenlőbb helyzetbe hozta. Az állam kétségkívül kevésbé lett paternalista, és ugyancsak kétségkívül kevésbé támogatta a rászorulókat.

Ezzel egy időben a kulturális környezet is megváltozott. Az állam teljesítőképességébe vetett hit a modernitás világképében gyökerezett, és a funkcionalizmus talaján állt. Azon a premisszán alapult, hogy a társadalmi folyamatok a tudomány eredményeinek okos felhasználásával befolyásolhatók, a szenvedés gyökerei kiirthatók.<sup>13</sup> Az 1968-as diáklázadás – illetve a társadalomtudomány azon eredményei, melyek azt megalapozták – rávilágított ennek az elképzelésnek az illúzió voltára, és messze ható eredményességgel kérdőjelezték meg a tudománynak nemcsak mindenhatóságát, de még jószándékát és tisztességét is, ami szintén a jóléti állam egyik megalapozó premisszája volt. A posztmodern filozófiának a tudomány ellen intézett támadása, a tudományos ethosz megkérdőjelezése teremtette meg a társadalmi támogatást a professziók autonómiájának erőteljes csökkentéséhez. A professziók autonómiája ellen intézett támadást arra az érvre alapozták, hogy a különböző szakmák saját érdekeiket képviselik elsősorban, és tevékenységük – jelenlétük mértékéhez és költségeihez képest – gyenge hatásfokú. Erre vonatkozó bizonyítékok szép számmal álltak rendelkezésre valamennyi jóléti professzió vonatkozásában, az egészségügyi, az oktatási és a személyes szociális szolgáltatások területén egyaránt. Az USA-ban például az 1960-as és 1970-es évek szociális törvényei mind a segélyezettek számának csökkentését, a segélyre szorulóknak öngondoskodási képességének helyreállítását és erősítését írták elő a szociális szolgáltatások fejlesztésének céljaként. E törvényekben először a szociális munkás szolgáltatásoknak, majd a foglalkoztathatóságot elősegítő szolgáltatásoknak szántak a kormányok központi szerepet. A remények hiú ábrándnak bizonyultak, a segélyezettek száma növekedett, a szociális kiadások pedig folyamatosan emelkedtek.<sup>14</sup> Nagy-Britanniában a sorozatos gyermek- és felnőttvédelmi botrányok tették kérdéssé, hogy a szociális szolgáltatások képesek-e egyáltalán a társadalmi problémák megoldására. Minden botrányt a problémákat feltáró vizsgálat, a hibák kiküszöbölését célzó intézkedéssorozat, az állami szolgáltatások átszervezése, a szabályozás szigorítása követett, ami viszont a szociális munkát egyre bürokratikusabbá tette, de nem

előzte meg az újabb botrányos esetek előfordulását.<sup>15</sup> Az 1980-as évektől a különböző jóléti szolgáltatások hitelét tovább rontották a műhiba perek.

Az állami források szűkítése és a tudományba vetett hit megingása idején a legkiszolgáltatottabbak az úgynevezett „kisebb” professziók voltak, amelyek közé a szociális munka is tartozik. Már csak azért is így van, hiszen a szociális munkát klasszikus hivatása a társadalom kirekesztett csoportjaihoz köti, melyek nem képesek megvédeni azokat a szolgáltatásokat, melyeknek haszonélvezői. Más okok is hozzájárultak a szociális munka „mindennapi hitelességének”<sup>16</sup> csökkenéséhez. A szociális munkának a szegénnytörvény hagyományához való kötöttségére és a kontroll funkciójára gondolok itt. A szűkülő erőforrások miatt a szociális munkások egyre többször voltak kénytelenek jogos igényekre nemet mondani, amit a szociálpolitika a jóléti ellátások „célzottságának” követelményével támasztott alá. A prioritások megállapításának és a jogosultság szigorú vizsgálatának elvárása pedig felélesztette a szegénnytörvény szellemét. A szociális munkásoknak ismét be kellett nézniük a szekrényekbe és fazekakba, hogy vizsgálják, a kérelmező rászorul-e valóban a közösségi segítségre, nem akar-e visszaélni a szociális ellátásokkal. Ez erősítette a szociális munka mindig is meglévő kontroll funkcióját. A szociális munkások ellenőrizték, hogy az ügyfél megtesz-e mindent állampolgári kötelességei teljesítéséért, úgy neveli-e a gyermekét, és az élet minden területén úgy viselkedik-e, ahogy az egy jó állampolgártól elvárható. Ha pedig ez nem így történt, akkor szankciókkal élhettek.

A jobboldali politika azonban nem csak negatív, hanem pozitív következményekkel is járt a szociális munkára nézve. Egyrészt a forrásokért vívott küzdelemre, az állam és állampolgár közötti konfliktus végigharcolására létrejöttek a különböző felhasználói csoportok érdekvédelmi szervezetei, ami lehetővé tette a közösségi munka korábban háttérbe szorult módszereinek felélesztését, a felhasználói csoportokkal létrehozott szövetséget,<sup>17</sup> a gondozási paradigma felváltását az érdekvédelemesítési esélyek növelésének paradigmájával<sup>18</sup>, a nagy, elidegenült bürokratikus szervezetek lebontását, és a felhasználókhöz közeli szolgáltatások<sup>19</sup> megszervezését.

Tony Blair és a brit új baloldal 1997-es hatalomra kerülése után továbbra is hatottak azok a gazdasági kényszerek, melyek megkövetelték a szigorú fiskális politikát. Ezért a Blair-kormány szociálpolitikája alapelveit tekintve jobban hasonlított a korábbi brit konzervatív kormányéra, mint a régi baloldaléra. A munkanélkülieknek a munkaerőpiacra való visszavezetése mellett a hangsúly továbbra is a szociális szolgáltatások költségeinek csökkentésén és a szociális szolgáltatások iránti fizetőképes keresletnek a piacra terelésén maradt. Az új baloldal szociálpolitikája tehát nagymértékben hagyatkozott az 1980-as évek

neoliberális örökségére. Kombinálta egymással az „önállóságra” tett hangsúlyt és az „erős reciprocitást” a munkamorál, a vállalkozókészség, a takarékoság és a szociális ellátások feltételekhez kötése tekintetében.<sup>20</sup> Egyszerre igyekezett támogatni az autonómia értékét és a választási szabadságot a társadalmi rend alapjaként, miközben elutasította a közszolgáltatásoknak a jóléti államok korábbi érájában dívó kollektivisták alapját. Ahogy Bill Jordan ironikusan megjegyzi: „Az állampolgárokat arra buzdították, hogy egymásnak nyújtsanak szolgáltatásokat az üzleti vállalkozás szellemében; miközben a közszolgáltatástól elvárták, hogy az üzleti partnereikhez hasonlítsanak a rugalmasság és a fogyasztói preferenciáknak való megfelelés tekintetében.”<sup>21</sup> A Blair-kormány szociálpolitikája viszont kétségtelen eredményeket ért el a konzervatív kormány idején felgyülemlett szociális problémák megoldásában, például a munkanélküliség csökkentése területén.

Az új baloldal szociálpolitikájának központi eleme a rendszer modernizációja, melyet kidolgozó a szolgáltatások valamennyi problémájának – a rugalmatlanságnak, a hatékonyság hiányának, a szolgáltatásokban szerepet játszó bürokrácia és a szakemberek felhasználóktól való távolságának – a megoldásaként mutatnak be. Hívei szerint a modernizációs reform javítja az együttműködést, az inkluzivitást, az átláthatóságot, és elősegíti az állampolgárok részvételét a döntéshozásban, legyen szó akár a helyi stratégiai döntésekről, akár az egyes szolgáltatásokat és felhasználókat érintő kérdésekről. A jövőképet olyan kategóriákkal írják le, mint a közösség, az állampolgáriság, a reciprocitás, a felelősség, az igazságosság, a méltányosság, a részvétel és a partnerség. Mindenek felett pedig azt hirdetik, hogy az állami, a non-profit, a piaci és az informális szektor mind jelentős szerepet játszanak a rászoruló gondozásában és támogatásában, ezzel nagy mértékben hozzájárulva a társadalom egészének jólétéhez és egészségéhez. Ahogy a fenti jövőkép kulcskategóriáiból látszik, és a szolgáltatás-modernizáció projektjének későbbi részletesebb leírása is bizonyítani fogja, a szociális munka radikális irányzatának jó néhány követelése bekerült a programba.<sup>22</sup>

## **II. A szociális szolgáltatások modernizációja: elvek és célok**

A következő fejezetben a szociális szolgáltatások modernizációját megalapozó elveket és célokat veszem sorra, bemutatva előfeltételezéseiket, gyakorlati megvalósulásukat, valamint a szociális munkások róluk szóló reflexióit. A brit kormány két stratégiai dokumentumot adott ki az elmúlt tíz évben a szociális szolgáltatások modernizációjáról. Mindkettőnek sokat mondó címe van. Az első, a fehédkönyv<sup>23</sup>, mely a „Szociális szolgáltatások modernizációja: Az önállóság elősegítése, a védelem javítása, a szttenderdek emelése” címet viseli, a második, a zöldkönyv némileg módosít (a kritikák hatására) a fő

célkitűzéseken, az „Önállóság, jóllét és választás: Jövőképünk a felnőtteknek szóló szociális szolgáltatásokról Angliában”<sup>24</sup> címet viseli. A fejezet megállapításai az ezekben foglalt elvek és célok megvalósulásáról szólnak.

A különböző elvek, előírások, szakmai normák gyakorlati hasznát megfelelően csak azok tudják értékelni, akik közelről látják ezek mindennapi megvalósulását. A szociális munkásoknak világszerte kötelessége, hogy visszajelezzék a szociálpolitika döntéshozóinak azt, amit az intézkedések hatásáról a gyakorlatban megtudtak, ahogy a döntéshozóknak is kötelessége e jelzéseket meghallani. A kritika nem okvetlenül azt jelenti, hogy a döntés rossz, hanem, hogy vannak kedvezőtlen következményei is. A szociálpolitikai döntéseket nemcsak politikai és szakmai elképzelések, hanem – ahogy fentebb már írtam – szigorú gazdasági kényszerek is irányítják, sőt – amint ezt jól tudjuk – ez utóbbiak általában erősebbek, mint az előzőek. Ha az államháztartási hiányt csökkenteni kell, akkor nagyon át kell gondolnia a kormányoknak, hogy milyen területen lehet a legkisebb társadalmi és politikai ára a forrásszűkítésnek. Persze egyáltalán nem biztos, hogy a legkisebb az az ár, amit a társadalmi kohézió javításáért felelős szociális szolgáltatások rendelkezésére álló források szűkítéséért kell fizetnie a társadalomnak, például a társadalmi feszültségek éleződésével, a nyomorgók és koldusok számának szaporodásával, a közbiztonság romlásával, a társadalmi szolidaritás csökkenésével, és így tovább.

**Piacosítás és államtalanítás.** Mint fentebb írtam már róla, az 1990-es évek elején az Egyesült Királyságban a közösségi szolgáltatások reformját kísérő jobboldali retorika fő elemei a következők voltak: a felhasználók választási lehetőségének növelése, a szükségletvezérelte feltárás és a beleszólás biztosítása.<sup>25</sup> A konzervatív kormány azonban e retorika mögött a bentlakásos intézmények növekvő költségeinek leszorítására, továbbá a piaci logikának a közszférában való bevezetésére törekedett. A fizetőképes keresletet igyekeztek a piacra terelni, és támogatták a magánkezdeményezéseket a szociális szolgáltatások területén. A jóléti mix fogalma is ekkor került be a szociálpolitikai gondolkodásba. Ez a gondolat arra utal, hogy az állampolgárok jólétéért egyként felelősséggel tartozik a család, a helyi közösség, a civil szerveződések, a piac és az állam. A kormány álláspontja szerint – persze – minél kisebb mértékben az állam.

A fizetőképes kereslet piaci szolgáltatások felé terelésének több módszerét is alkalmazták a brit kormányok (hasonlóan Európa más kormányaihoz). A legfőbb módszer az állami szociális szolgáltatások célzottá tétele volt, mely a jobb jövedelműeket eleve kizárta az állam által finanszírozott ellátásból, illetve fizetésre kötelezte őket. A másik az állami szociális szolgáltatások minőségének lerontása (vagy egyszerűen csak nem emelése), ami a



fizetőképes és igényes keresletet a piaci szolgáltatókhoz terelte. Ez utóbbi módszer a konzervatív kormányt inkább jellemezte, mint a munkáspárti kormányt, mely a „legjobb minőséget” állította szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos politikájának középpontjába<sup>26</sup>, és a legjobb minőség elérése érdekében versenyezteti a magánszolgáltatókat az állami finanszírozásért, amit csak a rászorulóvá nyilvánítottaknak tesz elérhetővé. A harmadik mód a magánszemélyek és vállalkozások jóléti kiadásainak támogatása adókedvezményekkel.<sup>27</sup>

Központi szerepe volt a brit konzervatívok szociálpolitikai reformjában a menedzsment-kultúra és az üzleti értékek szociális szolgáltatásokra való kiterjesztésének, mint például a vállalkozószellem, a kockázatvállalás és a fogyasztóközpontú szemlélet erősítésének. A brit kormány többféle intézkedéssel igyekezett elősegíteni az üzleti élet szemléleti alapelveinek és képviselőinek bekerülését a közszolgáltatások területére. Erre szolgált az „érdekeltek” (stakeholders) bevonása a közszolgáltatások (helyi egészségügyi, oktatási, lakásügyi, szociális és közlekedési intézmények) működtetésében irányító szerepet játszó köztestületekbe, a szolgáltatók kötelező pályáztatásának és a kisorszódások rendszerének létrehozása, az állami támogatások odaítélésének ahhoz a feltételhez kötése, hogy a szolgáltatásokról szóló döntésekbe az önkormányzatok bevonják a magánszektor képviselőit. A Munkáspárt 1997-es hatalomra kerülésekor a folyamat már meglehetősen előrehaladt.

A szociális szolgáltatások piacosítása beleillett az új baloldal szociálpolitikájába. Az új baloldal politikusai egyetértettek elődeikkel abban, hogy az üzleti világnak van mondanivalója a szolgáltatási szektor számára. E mondanivaló fő elemei – a vállalkozókedv, a kreativitás, a hatékonyság szükségességének szem előtt tartása, a fogyasztó kiszolgálásának tudása és értéke – álláspontjuk szerint képesek dinamizálni és megújulásra ösztönözni a szolgáltató szektor megmerevedett és bürokratikus intézményeit.

Az új baloldal igyekezett a szociális szolgáltató rendszer mindhárom lehetséges szereplőjét, a non-profit, az üzleti és az állami szektor képviselőit bevonni a szociális szolgáltatásokat nyújtó és javító partnerségbe. Viszont a gyakorlatban erőteljes különbségeket tett a partnerek között. A közszektort aláértékelt, és minden esetben előnyben részesítette a magánszektor szereplőit, sokkal inkább ideológiai megfontolásokból, semmint az arra vonatkozó bizonyítékok alapján, hogy „mi működik”. Végeredményben az új baloldal szociálpolitikája – miközben a privatizáció neoliberális projektjéről szóló vitát sikerrel elhallgattatta – előbbre jutott a magántőke, az üzletemberek és a piaci ideológia szociálpolitikába való beágyazásában, mint a korábbi konzervatív kormány.<sup>28</sup>

A szociális szolgáltatások kvázi piaci szervezetté való átalakítását a legerőteljesebben a radikális szociális munka képviselői bírálták, akik igyekeznek a jóléti állam hagyományait megvédeni. A bírálat egyik központi érve, hogy a közszolgáltatások működési és megközelítési módja más, mint a piaci vállalkozásoké. A hatékonyság és eredményesség a profitabilitást szolgálja, a közszolgáltatások esetében viszont nincs fizetőképes kereslet, illetve a vásárló az állam, és az viselkedik fogyasztóként. A közszolgáltatások a „jó társadalom” felépítését szolgálják, maga a rendszer a szolidaritás értéktételezésére épül. Így az állami szolgáltatások piaci mintára történő felépítésével az a sajátos helyzet áll elő, hogy egy közjót, a szolidaritást kezelik áruként.<sup>29</sup>

Mint fentebb említettem, a szociális munka modern értelemben vett professzióvá a jóléti állam fejlődésének felívelő szakaszában vált, így megalapozó elvei, mindenek előtt értékbázisa és a szakmai etika követelményei a jóléti állam premisszáiból erednek. Így gyakorlatának a célja az állampolgárok szociális jogainak védelme. A piacositás viszont a profitabilitásról, a jobbat kevesebért elvről szól, ami – mint később több esetben is látni fogja az olvasó – a gyakorlat során ellentmondásba kerülhet ezen szakmai alapelvekkel és értékekkel.<sup>30</sup>

**„Értéket a pénzért”.** Az „értéket a pénzért” elv a szolgáltatások kimeneteire és a szolgáltatás-nyújtás gazdaságosságára vonatkozik. Az 1990-es évek közepén sokan bírálták a közösségi szolgáltatások ellenőrzésére hivatott brit intézményeket, mivel elsősorban a rendszerekre és a folyamatokra koncentráltak, és elhanyagolták a felhasználókat és családjaikat érintő eredményeket. Ezek után az új munkáspárti kormánynak a szociális szolgáltatások modernizációját célzó programját ismertető fehérkönyv<sup>31</sup> a szolgáltatások minőségére, a felhasználók és családjaik által tapasztalt gondozási eredményekre tette a hangsúlyt, és ezzel igyekezett a szociális szolgáltatásokat aktivizálni és a felhasználók aktivizálására bírni.

A „segély helyett munkát” („welfare to work”) elv a szociális ellátásoknak eszközként való felhasználását jelenti az inaktív munkába állásának akár ösztönzéssel, akár kényszerrel történő elősegítésére. Ennek jegyében a brit kormány a munkaerőpiacra visszatérést elősegítő intézmények kiterjedt rendszerét hozta létre, mely kétségtelenül sikeres volt. Az új baloldali politikája a korábbi baloldali politika állampolgárság-értelmezésével szakítva legitímálta a kényszer alkalmazását, azaz az ellátások kemény feltételekhez kötését. Az állampolgárságot az új baloldal az állam és az állampolgár közötti szerződésnek tekinti, amelyben mindkét félnek jogai és kötelességei vannak. Ez a gondolat alapot teremt a kötelezettségeiket nem teljesítő állampolgárok megrendszabályozására, a visszaélések megakadályozására szolgáló

kontrollintézkedésekre, a szociális ellátás feltételekhez kötésére. Ezt nevezi Bill Jordan a „a szociálpolitika szigorú szeretetének”.<sup>32</sup> Ez természetesen azt is jelenti, hogy az új baloldali politikája – felhasználva a korábbi konzervatív kormányok hagyományait – retorikáját és gyakorlatát a „jó állampolgár” ideáljával támasztja alá, és az ideáltól való eltérést devianciának tekinti. Továbbá az állami szociális ellátásokat csak abban az esetben tartja jogosan kiszolgáltatandónak, ha az állampolgár valóban nem képes önmagáról gondoskodni, illetve csak olyan mértékben kívánja az ellátásokat biztosítani, ami megfelelően egészíti ki az állampolgárok saját erőfeszítéseit. Így például elhanyagolja a gondozást végzők (legtöbbször nők) jogos szükségleteit, amit az utóbbi időkben – csak a kritikák hatására – változtatott meg. A szociális jogok érvényesítése a gyakorlatban tehát – főleg a munkanélküliek és a hajléktalanok, tehát a legszegényebbek esetében – a felülről meghatározott köteleességek teljesítéséhez, azaz viselkedési feltételekhez kötődtek.<sup>33</sup> Ez erősítette a szociális munka fentebb már említett kontroll funkcióját.

A szakmai sztenderdek tartalmazzák a megfelelő eredmények meghatározását, azaz azt az értéket, amelyet a pénzért a szolgáltatóknak nyújtaniuk kell.<sup>34</sup> Az „értéket a pénzért” elvnek sokféle előnye van. Talán a leglátványosabb, hogy csökkentette az elfogadhatatlan szolgáltatással szembeni toleranciát. Ez az elv másrészt közvetlen összefüggésben van az elvárt eredmények eléréséhez nélkülözhetetlen kompetenciákkal, melyeknek meghatározása a képzés tartalmát befolyásolja. Továbbá a szolgáltatások fizetővé tételének hatására a felhasználók érdekérvényesítési esélye megnőtt, lehetnek elvárásaik a minőséggel kapcsolatban. Az is igaz – ahogy a mindennapi tapasztalatok mutatják –, hogy a szolgáltatások fizetővé tétele egyeseknél megakadályozza, hogy igénybe vegyék azokat a szolgáltatásokat, amelyekre szükségük van.

Az „értéket a pénzért” elv hármas jelszava: 1. gazdaságosság, azaz kevesebbet tenni kevesebb forrás felhasználásával, például takarékoskodni; 2. hatásosság, azaz ugyanazt megtenni, amit korábban, de kisebb forrás (pénz, ember, idő, stb.) felhasználásával; 3. hatékonyság, azaz a korábbinál többet teljesíteni ugyanynyi (vagy kevesebb) forrás felhasználásával, mint korábban. Tehát a szűkülő erőforrások mellett várja el a brit kormány, hogy az önkormányzati szociális munkások a megnövekedett ügyfélforgalommal is megbirkózzanak, és egyre színvonalasabb munkát végezzenek egyre kevesebb pénzért.

A minőség, méghozzá a lehető legmagasabb minőség elérése az 1997-es hatalomra kerülésétől máig a brit munkáspárti kormány legfontosabb célja a közszolgáltatások területén. A legjobb minőséget három fő pillérre építették. Az első a különböző jóléti szolgálatok együttműködése. A szociális szolgáltatásoknak közös beruházási tervet kell készíteniük az

egészségügyi, az oktatási és a lakásügyi szolgálatokkal, méghozzá „egyablakos” rendszerrel. Magyarán: minden szolgáltatást érjen el az ügyfél egy helyre bemenve. Ne az ügyfelek mozogjanak a szolgáltatások dzsungelében, hanem az esetmenedzserként dolgozó szociális munkások, az ügyfelekkel együttműködve dolgozzanak ki a felhasználók szükségleteinek kielégítéséhez a szükséges mértékben hozzájáruló komplex gondozási csomagokat, melyek nem feszítik túl a költségvetést, és amelyekre megfelelő szolgáltatókat tudnak találni. A magán és non-profit szolgáltatásokkal azért is együtt kell működniük az esetmenedzsmentjéért felelős szociális munkásoknak, hogy elkerüljék a szolgáltatások halmozódását. Számos brit önkormányzat ennek jegyében elsősorban a hálózatok építését és működtetését tartja fő feladatának.<sup>35</sup>

A második pillér az állampolgárok jogainak és szerepének kiszélesítése a szociális szolgáltatások menedzsmentjének minden területén, legyen szó a tervezésről, monitorozásról, vagy értékelésről. Erről az elvről két szempontból is írtam már: egyszer a gondozási csomagoknak a szolgáltatás felhasználójával közös kidolgozása, amihez a monitorozásban és értékelésében való részvétel is társul, másodsorban a szociális partnerek, és ezen belül is az üzleti élet képviselőinek a bevonása a szociális szolgáltató rendszerről szóló döntésekbe. A célok konzultációt írnak elő a helyi társadalom képviselőivel, ezt azonban a tapasztalatok szerint a döntéseket hozó hivatalnokok gyakran kiváltják közvélemény-kutatásokkal. A konzultáció is olyan eszköz ugyanis, mely rendkívül idő és energiaigényes. És mivel a helyi döntéshozók mindenek előtt az eredmények felmutatásában érdekeltek, az eredményeket adott esetben célszerűbbnek láthatják a saját energiáikat kímélőbb módszerekkel elérni.

A harmadik tényező, melyre a legjobb minőség politikája felépül, a szociális gondoskodásban résztvevő szakemberek szerepének átalakítása. Ez érinti talán leginkább érzékenyen a szociális munkásokat. Ugyanis arról van szó, hogy a költségek megkímélése érdekében csak nagyon szűk körben alkalmaznak az önkormányzatok képzett szociális munkásokat. A közvetlen gondozási feladatokat mindenek előtt képzetlen betanított munkaerővel látják el, és csak a felsőbb szinteken alkalmaznak magasan kvalifikált szociális szakembereket. A magasan képzett szociális szakembereket viszont nem a hagyományos szociális munka szolgáltatásokra, hanem gondozás-menedzsmentre, a gondozási csomagok összeállítására és végrehajtásuk ellenőrzésére, a költségek túllépésének megakadályozására alkalmazzák. A képzett szociális munkást a menedzserek egy része egyébként nemcsak drágának, hanem nehezen kezelhető munkaerőnek is tartja, aki nem számolja az időt és energiát, amikor a szolgáltatás felhasználóival tárgyal, és kifogásokat fogalmaz meg szakmai értekeire hivatkozva.

Az „értéket a pénzért” elv gyakorlati megvalósulását Jill C. Humphrey korábban már idézett mélyenszántó tanulmánya<sup>36</sup> alapján foglalom össze. Humphrey az ellenőrzést végző szakemberekkel készített interjúkat, és ezek tanulságai alapján szedi csokorba a szabályozás belső ellentmondásait, melyeknek nagy részét a hazai tapasztalatokból is jól ismerjük. Az első ezek közül az összegyűjtött adatok megbízhatatlansága. Például a költségek kalkulációjával valamennyi önkormányzat küszködik, és a hiátusokat becsléssel tölti ki. A magánszolgáltatók pedig jól ismerik a módszereket a reális költségek elkendőzésére. Folyamatosan ellenőrizni és tisztítani kell tehát az adatokat, ami költséges.

Az adatokkal egyébként más probléma is van. A statisztika önmagában nem mond semmit, nagyon komoly felkészültség kell ahhoz, hogy az adatokat értelmezzék, és a mögöttük megbúvó lényegét felfedjék. Az új baloldal politikája igyekszik a bizonyítékokon alapuló politika nyomvonalán haladni, ezért előír és más döntéshozó fórumoktól is elvárja, hogy előírjanak célszámokat arra vonatkozóan, hogy milyen eredményeket kívánnak elérni. Ez könnyen vezet a számok fetisizálásához.

A második probléma a kliensekről szóló információk rögzítésére és elemzésére vonatkozik. Az ellenőrzést végzők lelkesednek a vezérfonalakért<sup>37</sup>, melyek a szociális munkások döntéshozását vannak hivatva keretek között tartani, a bizonyítékokon alapuló gyakorlati megközelítés értelmében bemutatják a feltételezett kapcsolatot az input és output között, miközben láthatóvá teszik a szociális munka folyamatát az ellenőrzést végzők számára. A szociális munka kutatói viszont meglehetősen szkeptikusak az ilyen vezérfonalakkal szemben. A vezérfonalak ugyanis absztrakt faktorokkal dolgoznak, melyeknek gyakran semmi közük sincs az adott eset realitásához. A statisztikákból nyert adatok a statisztikai valószínűséget adják meg, de arról nem adnak felvilágosítást, hogy az adott egyedi helyzet beletartozik-e a többségbe. Ráadásul a kritériumokat rendszerint a többség viselkedése alapján állapítják meg, az eltéréseket (ami a szociális munka klientúrája körében nagyon is általános) devianciának minősítik. Természetesen lehet középút az igazság és a jogszerűség között, de hogy ezt sikerül-e megtalálni, az a szociális munkások szakértelmén múlik.

Harmadik problémaként Humphrey megkérdőjelezi, hogy minden esetben nyilvánvaló összefüggés van a bemenet, a folyamat és az eredmény között. Ez egyáltalán nem olyan gyakori, mint hinni szeretnénk. A racionalitás korlátja, hogy a gyakorlat során a kaotikus életanyagot magunk értelmezzük, azaz magunk rendezzük logikus szerkezetbe. Ez már önmagában is csökkenti a valóság extenzív és intenzív totalitásának figyelembe vett elemeit. Gyakran olyan tényezők segítik, vagy hátráltatják az eredményességet, amelyeket eredetileg

nem vettünk figyelembe. Illusztrációként elég annyit megjegyezni, hogy a szociális munkában, mint minden személyes kapcsolaton alapuló tevékenységben, maga a kapcsolat oly fontos elem, hogy egymaga képes meghatározni a munka sikerét vagy kudarcát.

De a legnagyobb problémaként Humphrey a költség és a minőség közötti összefüggést jelöli meg. Az előírás szerint a minőségi mutatókat jelző görbéknek felfelé kell tartaniuk, miközben a költséget jelző görbe folyamatosan lefelé halad. Mindenki tudja persze, hogy a minőség pénzbe kerül. Az egészségügyben az „értéket a pénzért” elv ezen paradoxonát az egészségügyi közgazdászok a „minőséghez igazított életévek” (quality-adjusted life years, QALY) paradigmájával próbálják megoldani. Ennek értelmében becslést készítenek a kezelés előtt arról, hogy a kezelés után mennyi (a többségi életvitelhez mért!) minőségi életévre számíthat a beteg, és ettől teszik függővé a kezelés melletti döntést. Ki fog dönteni arról, hogy a kezelés után előálló életet érdemes-e élni?

**Az önállóság elősegítése.** Az öngondoskodás értelemben vett önállóság célul tűzése tipikus konzervatív gondolat, mely az új baloldal szociálpolitikájában is központi jelentőségű. A fehércsönyvben<sup>38</sup> az „önállóság elősegítésének” célja függ össze a legnyilvánvalóbban a kimenetekkel. A szociális munka mindennapi gyakorlatában viszont ezt a célt többféleképpen lehet értelmezni, és az értelmezések nem minden esetben egyeztethetőek össze. A leginkább problematikus a különbség az autonómia értelemben vett önállóság és az önellátás vagy öngondoskodás értelemben vett önállóság között (mindkét értelemben használják a politikai dokumentumok a kifejezést). Az autonómia ugyanis azt jelenti, hogy az ember úgy él, ahogy szeretne. Az önellátás/öngondoskodás viszont azt jelenti, hogy nem kell másokra hagyatkozni. Ezek többnyire nem azonosak egymással. Az autonómia a felhasználó szempontjából cél, míg az önellátást/öngondoskodást célként a szolgáltatást nyújtó kedveli, mert alacsonyabb költséget jelent.<sup>39</sup> A fogyatékkal élő emberek függetlenségi mozgalma számára például az önállóság fogalma elsősorban az autonómiához kötődik, és nem azt jelenti, hogy nem szorulnak mások által biztosított szolgáltatásokra az önálló életvitel megvalósítása során.<sup>40</sup>

A szociális szolgáltatásokat ugyanakkor a dokumentum arra kötelezi, hogy igyekezzenek elsősorban a felhasználók változtatási, előre haladási törekvéseit támogatni. Ehhez képest a csak „helyben maradás” másodrendű, az esetleg késleltetett romlás pedig egyenesen nem támogatandó cselekedetnek minősülhet, miközben nyilvánvaló, hogy a szolgáltatások felhasználóinak egy része semmiképpen sem tud még „szinten maradni” sem, mert olyan állapottól szenved, ami az idő multával fokozódó mértékben teszi szükségessé a szolgáltatások igénybevételét. Az életminőség megőrzése és az életvitel fölötti kontroll

maximális szintjének elérése – ismét a szociális munka radikális irányzatának képviselői szerint – kívánatosabb célmeghatározás lenne, mint a javuló önellátás és a „jobban lét”<sup>41</sup>, ami a gyakorlatban legtöbbször csak „nem-rosszabbul létet” jelent.

A működés javítása, melyről a dokumentum beszél, nem csak a szolgáltatás felhasználójának „megjavításával” érhető el, hanem a körülmények (pl. közlekedési lehetőségek és lakáskörülmények) megváltoztatásával is. Jellemző, hogy a kutatások szerint a szolgáltatások felhasználói gyakran azokat a szolgáltatásokat becsülik a legjobbra, amelyeket a szolgáltatásnyújtók a legkevésbé tartanak igazi professzionális szolgáltatásnak (például a higiénés vagy szállítási szolgáltatásokat).<sup>42</sup> Az ilyesféle nézeteltérések pedig könnyen előidézhetik a szolgáltatások tartalmával és meghatározásával kapcsolatos konfliktusokat. A szolgáltatást közvetlenül nyújtó személyének megválasztása is konfliktusforrás lehet, hiszen nem mindegy, hogy a legintimebb mindennapi tevékenységekben ki és hogyan segít. Ez utóbbi kérdés a szolgáltatás felhasználójának a magánélete védelméhez és a méltósághoz való jogát érinti. A szolgáltatásra rendelkezésre álló keret, akár a gondozásra szánt időben, akár anyagi értelemben (pl. a környezet megváltoztatására rendelkezésre álló összeg) kérdése még az előzőeknél is súlyosabb konfliktusforrás lehet a szolgáltató és a felhasználó között. A prioritások meghatározásának kényszere, amely ilyen esetekben óhatatlanul előáll, nagymértékben korlátozhatja a szolgáltatás igénybe vevőjének autonómiához való jogát.

**A felhasználók érdekérvényesítési esélyének növelése.** Az új baloldal politikája nemcsak a gazdasági és szakmai/tudományos szempontot igyekszik szociálpolitikájába integrálni, hanem a politikai szempontot is. Az érdekérvényesítési esélyek növelésének (empowerment) politikája a szociális munka, még hozzá annak lepolitikusabb, radikális irányzatának elv-készletéből került be a Blair-kormány szociálpolitikai céljai közé. A beemelést az tette lehetővé, hogy ragyogóan illik a többi elvhez és célhoz, hiszen arról szól, hogy miképp lehet a szolgáltatás felhasználóját képessé tenni környezetének saját érdekei szerint való átalakítására. Ez egyként illik az önállóság elősegítéséhez (beleértve ebbe a „segély helyett munkát” elvet) és az államtalanítás politikájához is, hiszen a környezetalakító képesség növelése az állami paternalizmustól való megszabadulás jelszava is lehet.

Az érdekérvényesítési esélyek növelésének elve több tényezőt foglal magában. Az egyike ezeknek a részvétel lehetőségeinek megteremtése a felhasználók számára a szolgáltatások tervezésében, kivitelezésében és értékelésében.<sup>43</sup> Az érdekérvényesítési esélyek növelése megköveteli a megfelelő információval való ellátást, magában foglalja a közösségi kezdeményezések és az önszolgálat támogatását. Ezen elv megvalósítása során kaptak lehetőséget a fogyatékkal élők arra, hogy saját költségvetésük legyen, és maguk

állíthassák össze saját gondozási csomagjukat (Direct Payment Act 1996). Ugyanakkor viszont a szolgáltatásokra szánt források nem növekedtek, ami miatt a felhasználók nem szívesen vették a saját kezükbe a szolgáltatási csomagok összeállításának felelősségét. Arról nem is beszélve, hogy a forráshiányos helyzetben a szolgáltatások felhasználóinak jelenléte és beleszólása szentesíti szociális jogaik szűkítését.<sup>44</sup>

Azzal, hogy a kormány elégséges információt szolgáltatott az állampolgárok számára a szolgáltatások kimeneteiről és minőségi sztenderdjeiről, sok esetben nem a beleszólási vágyukat és lojalitásukat növelte, hanem elősegítette, hogy a jobb módú ügyfelek a „lábukkal szavazzanak”, és elhagyják a közszolgálatok nyújtotta alacsonyabb színvonalú szolgáltatásokat, továbbá kisajátítsák a jobb minőségűeket<sup>45</sup>. Az alacsonyabb minőségű közszolgáltatásokra így a szegényebb és kevésbé mobilis felhasználók maradtak.<sup>46</sup>

**Menedzserizmus.** A menedzserizmus egyrésztől – mint fentebb már említettem – a menedzsment kultúra és az olyan üzleti értékeknek a szociális szolgáltatásokra való kiterjesztése, mint amilyen a vállalkozó-szellem, a kockázatvállalás és a fogyasztóközpontú szemlélet. A kifejezés másrészt a racionális szervezési elveknek a szociális szolgáltatásokra való kiterjesztését jelenti. Az olyan új elemek, mint a stratégiai tervezés, a szakemberek munkáját szabályozó sztenderdek kidolgozása, az audit szabályozott és kidolgozott rendszerei, az új működési és adminisztratív eljárások, a kockázatok kezelésére szolgáló eljárások, mind a folyamatok átláthatóságát és irányíthatóságát vannak hivatva szolgálni. Mindez természetesen összefügg a forrásfelhasználás racionalizálásával. Az elszámoltathatóság – ami a másik eredménye a szabályozó rendszerek fejlesztésének – azt is magával hozza, hogy a gyakorló szakemberek (elsősorban az állami alkalmazottak) egyre inkább a finanszírozónak tartoznak elszámolással, és egyre kevésbé a szolgáltatás felhasználóinak.<sup>47</sup>

A menedzserizmus nézőpontjából a szakembereket és a bürokratákat a saját érdekeik vezérlik, és megbízhatatlanok. Meg kell őket „regulázni” újfajta mechanizmusokkal, melyek meghatározzák az egyértelmű irányvonalakat és az elszámoltathatóság kritériumait. Csak így lehet a közszolgálatok integritását és a közvélemény bizalmát helyreállítani. A menedzserszemléletű kormányok olyan tevékenységeket vezettek be, melyekkel a közszolgáltatások valamennyi szereplőjének - a szervezeteknek, a közszolgálatok munkatársainak és felhasználóinak - teljesítményét figyelemmel lehet kísérni, értékelni és szabályozni lehet. Meagher és Parton ezt „költségérzékeny teljesítmény kultúrának” nevezi.<sup>48</sup> A szolgáltatók versenyeztetése és a szolgáltatás megszervezőjének és felhasználójának választási lehetősége kvázi-piacot teremt a közszolgálatok területén. A menedzser



távolságtartó, visszafogott és kritikus másokkal szemben. Döntéseit az előírt szabályok szerint hozza, például a kockázat-becslés vagy a költség-haszon elemzés alapján, és nem a szimpátiái vagy más érzelmei alapján. Mindez alapvetően ellentmond a szociális munkás szakma természetének. Egyes szerzők a menedzserizmust feminista szempontból alapvetően maszkulin jelenségnek tekintik, és szembeállítják ezzel a gondoskodási attitűdöt, amely feminin vonás, és a szociális munka hagyományos szemléletének jobban megfelel.<sup>49</sup>

Azt is látnunk kell azonban, hogy a „gondozási paradigmának” van árnyoldala is, melynek kritikája a szociális munka új etikai elveinek kidolgozásához vezetett. Csak példaként – mivel máshol már részletesen írtam ezekről<sup>50</sup> – ilyenek a sztereotip szemlélet, a kliens dependens viselkedésének támogatása (paternalizmus), a középosztálybeli viselkedési normák rákényszerítése a szolgáltatások felhasználóira, stb. Ezzel szemben az új baloldali politikájának kulcskategóriái, mint az önállóság, a felhasználó érdekérvényesítési esélyeinek növelése, a partnerség, a részvétel, a jogok, stb. inkább megfelelnek a szociális munka modern felfogásának.

Hogy kapjunk némi ízelítőt a menedzsment logikából, idézem a brit alsóház, közpénzek elköltése felett örökös pénzügyi bizottságának sokéves munkáját összefoglaló, célmeghatározó dokumentumát, amely az „értéket a pénzért” elv érvényesítéséről szól a közszolgálatok területén.<sup>51</sup> A jelentés a következő célokat javasolja a közszolgálatok hatékony működésének elősegítésére, miközben kiemeli, hogy az ezek alapját jelentő problémák mindvégig gondokat okoztak a bizottság fennállása idején:

- A projekt végrehajtásának megfelelő előkészítése és tervezése
- A projektmenedzsment erősítése
- A komplexitás és a bürokrácia csökkentése
- A közszolgálatok produktivitásának növelése
- A hozzáértő kereskedés
- A visszaélések megelőzése
- A politikai döntések jobb és megfelelően időzített végrehajtása

A szociális szakma vezető körei a menedzserizmust tekintik a legfőbb veszélynek a szociális munkára nézve. Tapasztalataik szerint a globális piaci erők hatására a szükséglet-vezérelt feltárást és a kapcsolatépítést felváltotta a költség-vezérelt feltárást, növekedett a szakemberek fölött a menedzseri kontroll, továbbá a felhasználók panaszait bürokratikusán kezelik. A vásárló és a szolgáltató szétválasztása (purchaser-provider split) a szolgáltatásban – a brit állam válasza a jóléti állam privatizációja által kiváltott piaci fegyelemre – megváltoztatta a szociális munkát: a holisztikus szemléletet és az ellátás, ill. társadalmi

igazságosság iránti elkötelezettséget felváltotta a technokrata kompetencia, ami a bürokratizmus terjedését segíti elő.<sup>52</sup> Paul Heuman és Michael Adler<sup>53</sup> az információs technológiának a szociális ellátásban megfigyelhető hatásáról végzett vizsgálatot 13 OECD országban, és megállapította, hogy az IT általában növelte a menedzsment ellenőrzését a szakemberek és a felhasználók fölött, és nem járult hozzá érdekérvényesítési esélyeik növeléséhez.

Valter Lorenz, a szociális munka egyik vezető teoretikusa mindezt a következőképpen foglalta össze<sup>54</sup>: „A menedzsment és hatékonyság jelenleg divó nyelvezete, a szabályok és eljárások központi kérdésként kezelése, a pozitivistá evidencia alapú gyakorlati modell és a kockázatok csökkentésére tett hangsúly, mind veszélyesek a szociális munka központi hivatására nézve, ugyanis a szociális munka nem a szükséghelyzetek és hiányok megjavításáról szól, hanem arról, hogy segítjük az embereket megfelelően és hozzáértően megbirkózni életük kihívásaival.”

**A bizonyítékokon alapuló szociális munka.** Mivel a bizonyítékokon alapuló gyakorlati modell jórészt ismeretlen a hazai szociális szakmában, és más országok gyakorlatában is most van elterjedőben, ezért itt részletesebben fogom leírni és elemezni.

Archie Cochrane az 1970-es évek elején ismerte fel a szükségességét annak, hogy kontroll csoportot alkalmazó randomizált kísérletekkel (Randomised Controlled Trial) kutatási eredményeket gyűjtsenek, mert ezek alapján megítélhető az egészségügyi gondozás eredményessége, eldönthető, hogy a szűkülő erőforrásokat okosan használják-e fel. A bizonyítékokon alapuló gyakorlat alapelve, hogy a szakembereknek döntéseiket az elérhető legjobb tudásra kell alapozniuk. Célja a helyes dolgot tenni, a megfelelő időben, a megfelelő személy számára, más szóval a kliens egyedi sajátosságait figyelembe véve biztosítani a lehetséges legjobb minőségű szolgáltatást. A jó klinikai döntések alapja, hogy a probléma megoldása során értékelik a különböző elképzeléseket, gyakorlatokat, korábbi eredményeket, és a tanulságokat felhasználják.

Ez a paradigma mind a szakemberek, mind a szélesebb társadalom számára fontos problémákra kínál választ, ezért vált mára uralkodóvá az egészségügyben, és terjed rohamos gyorsasággal az oktatásban, a menedzsmentben és a szociális munkában. A társadalmi igény a fogyasztói kultúrában gyökerezik. A fejlett világban a legtöbb ember hosszú és jó életet vár, és elvárja, hogy a saját életével kapcsolatos döntéseket maga hozza. Ezért a szakembernek meg kell indokolnia minden akciót: van-e tudományos alapja, van-e információ a hatékonyságáról és hatásosságáról. Mivel ugyanabban a fogyasztói kultúrában gyökereznek, a bizonyítékalapú gyakorlat elvárásai összhangban vannak a jóléti rendszer modernizációjának

valamennyi elemével: a legjobb minőség célul tűzésével, a szolgáltatások felhasználóinak bevonásával a szolgáltatásokkal kapcsolatos döntésekbe (informált döntéshez segítség), vagy a műhiba ügyek elkerülésével.

A bizonyítékokon alapuló gyakorlat elve egyszerűen azt a követelményt jelenti, hogy olyan módszerekkel és technikákkal dolgozzanak a szakemberek, amelyek működnek. Ez a felvetés a szociális munka egyik legnagyobb gondjára kínál megoldást. A kutatások súlyos problémákat fedtek fel a szociális munka szolgáltatásainak vizsgálata során: a beavatkozások hatástalanok voltak, a döntések hiedelmeken és nem szakmai megfontolásokon alapultak<sup>55</sup>, az értékelő vizsgálatokat és a minőségbiztosítási előírásokat nem megfelelően végezték, és így tovább.<sup>56</sup>

A társadalmi, politikai és szakmai szükségleteken túl más fejlemények is segítették a bizonyítékokon alapuló gyakorlati modell elterjedését. Ezek közül a legfontosabb az Internet. Az evidencia-alapú orvoslást olyan nagy online adatbázisok támogatják, mint például a Cochrane Library<sup>57</sup>, melyet a 90 ország 11500 önkéntesét tömörítő Cochrane Collaboration működtet, hogy összegyűjtse és nyilvánosságra hozza a különböző orvoslási módszerek tudományos hatásvizsgálatának eredményeit. Két hasonlót hozott létre a brit Social Care Institute for Excellence<sup>58</sup>, melynek célja a legjobb gyakorlatok és a bizonyítékokon alapuló gyakorlat elterjesztése a szociális szolgáltatások területén. A brit Centre for Evidence Based Social Services az Exeteri Egyetemen belül jött létre, és az egyetem, valamint 16 szociális szolgáltató együttműködésével működött 1997-2004. között, Brian Sheldon igazgatósága alatt. A tudományos eredményeknek a gyakorlatban való alkalmazását vizsgálta. A Campbell Collaboration<sup>59</sup> nemzetközi együttműködés a Cochrane Collaboration mintájára, mely a politika és a szolgáltatások gyakorlatának tudományos megalapozását kívánja szolgálni önkéntesek által végzett, az értékelő és hatásvizsgálatokat összegző áttekintések kidolgozásával és gyűjtésével.

Elisabeth R. Cluett tanulmánya<sup>60</sup> alapján röviden leírom a bizonyítékokon alapuló gyakorlat folyamatát, hogy átlássuk, nem különösen ismeretlen vagy új dologról van szó.

#### **A bizonyítékokon alapuló gyakorlat folyamata**

1. A vizsgálandó kérdés(ek) /problémá(k) meghatározása
2. Bizonyítékok gyűjtése szakértőktől vagy a szakirodalomból. A bizonyítékoknak van hierarchiája, a hierarchia legmagasabb szintjén helyezkednek el a randomizált kontroll-csoporttal végzett kísérletek (Randomised Controlled Trial), ezt követik az olyan puhább, de még mindig sztereotizált módszerekkel végzett vizsgálatok, mint a megfigyelés, és az utolsó helyen állnak a tapasztalatokon alapuló szakértői vélemények, beleértve ebbe a

szolgáltatás felhasználóinak meglátásait is. Mivel a kvantitatív vizsgálatok nem képesek megragadni az emberi élet komplexitását, ezért kvalitatív módszerekkel igyekeznek ezt a hiást kitölteni.

3. A bizonyítékok értékelése, költség-haszon elemzés.

4. A legjobb bizonyítékokkal rendelkező módszer kiválasztása. A gyakorló szakembereknek meg kell győződniük arról, hogy a módszer alkalmazható-e az adott helyzetre. Az eredmények újabb kérdésekhez és vizsgálathoz vezetnek. A vizsgálat nem mindig eredményez egy „helyes” választ, gyakran lehetőségeket tár fel, melyek közül a szakember és a kliens együtt választhatja ki a leginkább megfelelőt. A bizonyíték hiánya nem egyenlő azzal, hogy a módszer nem hatásos, csak annyit jelent, hogy nincs bizonyíték a hasznosságára vonatkozóan.

Első ránézésre világos, hogy a szociális munka legalapvetőbb munkaformáját, a problémamegoldó modellt írja le a vázlat. Ami hiányzik, az a kapcsolatépítés, aminek szintén alapvető jelentősége van a szakmai munkában. A modell a rövid és problémamegoldás fókuszú gyakorlati modellek előnyeit igyekszik integrálni a tudományos eredményeket felhasználó nagyobb professzionális autonómiát feltételező modellek előnyeivel. Az előnyök között rendszerint a következőket szokták felsorolni<sup>61</sup>: a tudományos eredményekről jobban informált szakemberek; a vezérfonalak lehetővé teszik a gondozás konzisztenciáját a szakmai határokon túl; kliens-központú megközelítés; a tudományos eredmények elterjesztésének előírt és strukturált folyamatai; explicit és átlátható munkamód; a félreértések minimalizálása; a legjobb gyakorlatokról szóló információk elérhetők az érdeklődők számára, és ez lehetővé teszi a döntésben való részvételt; tisztázható, hogy mit tudunk, és mit nem, ez a további kutatási célok meghatározásához vezethet. Mindezek megegyeznek a korábbi gyakorlatmodellek előnyeivel.

Hátrányai viszont szintén összegzései mind a rövid problémafókuszált praxismodellek, mind a hosszabb, nagyobb tudományos megalapozást követelő modellek értékelésénél felsoroltaknak: idő- és energiaigényes a megfelelő kompetencia kifejlesztése; a bizonyítékokon alapuló gyakorlat hatékonyságáról nincsenek elégséges bizonyítékok; csökkenti a kliens választási lehetőségét; a nagyon egyedi, komplex szükségletekkel bíró kliensek esetében nem alkalmazható; csökkenti a szakemberek saját megítélésének terét és autonómiáját; visszaszorítja a kreativitást; lebecsüli azokat a bizonyítékokat, amelyek a hierarchia alacsonyabb szintjén állnak; befolyásolja a műhiba ügyekkel kapcsolatos bírósági eljárásokat. Ezek mellett a szakirodalom rendszerint felsorolja, hogy nagyon gyakran nincs bizonyíték az adott módszer hatékonyságára, vagy ami van, az nem elégséges, vagy nem meggyőző. Gyakran hiába áll rendelkezésre a tudás, ha nincs elégséges forrás a megfelelő

gondozáshoz. Bár vannak tapasztalatok arra vonatkozóan, hogy az adott gondozási formák mellett szóló bizonyítékok javítják a források biztosításának esélyeit.

A szociális szakemberek széles körben vitatják a bizonyítékokon alapuló gyakorlat elveit és alkalmazhatóságát a szociális munka területén.<sup>62</sup> A legszélsőségesebb bírálatok a radikális szociális munka oldaláról hangzottak el.<sup>63</sup> A bizonyítékokon alapuló gyakorlat ellen felhozott érvek jó része a tanulmány korábbi részeiből már ismerős. A bizonyítékokon alapuló gyakorlat az általánosíthatóságról szól, nem érzékeny az egyedi esetekre, miközben a felhasználók többsége egyedi, bonyolult, bizonytalan és értékdilemmákat tartalmazó helyzetekben kér segítséget. Másrészt a szociális munka lényeges eleme a személyes kapcsolat, így a tudományos távolságtartás és a pozitivista bizonyítékgyűjtés gyakorlata nem látszik vonzónak a szakma azon képviselői számára, akik az érték-elkötelezettséget tekintik a szociális munka magjának. További érv, hogy a szociális munkának nemcsak gyakorlati kultúrája, hanem tudományos alapja és kutatási kultúrája is teljesen más, mint az orvoslásé, és főleg a biológiai orvoslásé. A szociális munka tudományos alapját a társadalomtudomány eredményei alkotják (szemben a biológiai orvoslás természettudományos alapjával), kutatási hagyományai elsősorban a kvalitatív módszerekkel végzett vizsgálatokhoz kötődnek. A társadalomtudományi eredmények minden esetben magukba foglalják a kockázat és bizonytalanság elemét, és nem tudnak olyan eredményeket produkálni, melyek minden egyes esetre egyként alkalmazhatók lennének.

A sztenderdizálás mellett is találunk viszont érveket a szakirodalomban. Verner Denwal például azt írja<sup>64</sup>, hogy a komplex folyamatok szervezésének nincs definitív módja, inkább arról van szó, hogy többféle lehetőség, többféle paradigma verseng a szakemberek figyelméért. Ilyen helyzetekben a szervezetek rendszerint igyekeznek rutinizálni azokat a tevékenységeket, amelyeket lehet, hogy nyitottak és érzékenyek maradjanak a komplexitás felvetette kihívásokra. Sztenderdizálni tehát a szociális szolgáltatások esetében a stabil és ismétlődő tevékenységeket lehet. Az ezen túllévő tartomány az egyedi, bizonytalan, gyakran értékdilemmákat rejtő helyzeteket tartalmazza. A szociális munka lényege – hasonlóan minden más professzionális tevékenységhez – az ilyen helyzetek avatott kezelése. A helyzetek komplexitása miatt a szakszerű munka nem tudja kiküszöbölni a tévedések lehetőségét. A rutin jellegű tevékenységek, melyeket sztenderdizálni lehet, egyrészt az esetekkel végzett munka egyes szeleteire vonatkozik, másrészt az általános keretekre. A gyakorlat ezen felüli részének megértésére, illetve az ezen a területen végzett jó gyakorlat megértésére a reflektív gyakorlat elvei érvényesek.<sup>65</sup>

A folyamatok komplexitása a szakmai munkában abból ered, hogy többféle szempontot kell a szakembereknek döntéseik során figyelembe venniük, és ezek közül csak egy az adott problémáról szóló tudományos tudáskészlet. A bizonyítékon alapuló gyakorlat hívei a szociális munkában ezt a problémát úgy igyekeznek megoldani, hogy egyrészt némiképp lazítják a modell rigorozitását, és „bizonyítékok által vezérelt/informált” (evidence-informed practice) gyakorlatról beszélnek inkább, illetve a bizonyítékokon alapuló gyakorlat definícióját igyekeznek úgy megalkotni, hogy az megfeleljen a szakmai elvárásoknak. Például belefoglalják a modell által előírt legjobb bizonyítékok mellett a kliens értékeit és elvárásait, továbbá a szakember saját szakértelmét is az intervenciót meghatározó elemek közé.

A modell pozitívizmusának az orvoslás biológiai területén kívüli korlátait az egészségügyi szolgáltatások szakemberei is felismerték, és ennek ellensúlyozására született az utóbbi időben az a döntés, hogy az orvoslás bizonyítékon alapú gyakorlatát megalapozó kutatási eredményeket gyűjtő Cochrane Könyvtárba bekerülnek a randomizált kontroll csoportot alkalmazó kísérletek eredményei mellé a megfigyeléses vizsgálatok tapasztalatai is. Továbbá a gondozási munka bizonyítékokon alapuló gyakorlata során az utóbbi időben egyre nagyobb hangsúlyt tesznek az olyan követelményekre, mint a partnerség, a kliensekkel együtt végzett munka, az egyéni szükségletekre adott válasz.

A témáról folytatott szociális munkás viták talán legfontosabb kérdése a bizonyítékokat érinti. A szociális munkában ugyanis kiemelt jelentősége van a tapasztalatnak, az olyan kvalitatív módszereknek, mint a résztvevő megfigyelés, a megismerés központi eszköze pedig a reflexió, amivel a szakember folyamatosan követi az eset kibontakozását.<sup>66</sup> Mindez rendkívül szubjektívnek tűnik a rigorózus tudományosság szempontjából, viszont az emberi viszonyok megértésében nincs jobb eszköze a szociális munkásoknak a mindennapi gyakorlatban, mint a saját személyiségük, melyen átszűrve értik meg az emberek, események, helyzetek logikáját. Ezért a szakmai kiválóság esetenként inkább hasonlít a művészetre<sup>67</sup>, mint a technikai tevékenységre. Azzal a problémával is szembesülünk itt, hogy minden professzió erősen hierarchizált. Így vannak, akik technikai és vannak, akik művészi tevékenységet végeznek, és nem mindenkinek adatik meg az utóbbi, sőt a szakemberek többségének nem adatik meg. És itt még felmerülhet a szolgáltatások felhasználóinak szempontja is, ugyanis szélsőségesen egyenlőtlen lehet a különböző szakmai kiválóságokhoz való hozzájutás esélye.

A két paradigma, a bizonyítékokon alapuló és a reflektív paradigma közötti kapcsolatot látszik a probléma-alapú tanulási megközelítés<sup>68</sup> (általában használt rövidítése PBL), ami a bizonyítékokon alapuló megközelítéssel egy időben jelent meg. Ennek célja képesé tenni a

tanulókat az élethosszig tartó aktív tanulásra. A PBL elvei szerint arra ösztönzik a tanulókat, hogy saját maguk határozzák meg, hogy mit kell tudniuk a jó gondozás biztosításához, értékeljék a megszerzett információt, majd döntést hozzanak a konklúziók alapján, és végül kompetenciát fejlesszenek ki a gyakorlathoz.

### **III. Következtetések**

A következőkben úgy szeretném összefoglalni az eddig elmondottakat, hogy igyekszem áttekinteni azokat a veszélyeket és lehetőségeket, amelyekkel a szociális szolgáltatások modernizációja szembesíti szereplőit munkájuk során.

#### **Veszélyek**

Érdeemes először a veszélyeket szemügyre vennünk, hogy a tanulmány inkább az optimista scenárióval, a lehetőségekkel végződjön. A veszélyek, vagy kockázatok az utóbbi idők menedzser teóriái szerint amúgy is kezelhetők, sőt ki lehet dolgozni kockázatkezelési tervet, melyben őszintén szembenézünk azokkal a tényezőkkel, amelyek már előreláthatóan veszélyeztetni fogják a projekttel elérhető hasznot. Természetesen egy személy nem láthatja az összes veszélyt, ezért tanulmányomat vitairatnak is szánom.

Az első veszélyforrásnak azt látom, hogy sok, egymásnak ellentmondó szempontot kellene a jóléti szolgáltatások reformjára vállalkozó döntéshozóknak összeegyeztetniük, ami könnyen megoldhatatlan konfliktusokhoz vezethet. Az új baloldal szociálpolitikájában például a következő szempontokat igyekszik összeegyeztetni 1. a politikai - megfelelni a közvéleménynek, a választóknak, a szolgáltatások felhasználóinak, 2. a gazdaságossági - minél jobb eredményt, minél kevesebbet, és 3. a tudományos - csak olyan beavatkozást támogatni, amiről bizonyosan állítani lehet a kutatási eredmények alapján, hogy jó. Az így előálló problémát rendszerint úgy fogalmazzák meg, hogy a háromból legfeljebb kettőt lehet egyszerre teljesíteni. Ha tudományos és gazdaságos a szolgáltatásról hozott döntés, akkor nem fog tetszeni a választóknak, és közöttük a felhasználóknak, mert ők érték-racionális döntést kívánnak, és nem fogják elfogadni például, hogy bizonyos állampolgárok nem kapnak szolgáltatást, mert nem lehet olyan eredményeket elérni az adott eszközökkel, ami „megérné” a kezelésre elköltött pénzt. Így csorbul a szolidaritás és a felhasználóknak a döntésbe való bevonását előíró elv. Ki fogja ugyanis eldönteni, hogy mi éri meg? Ha a politikai és a tudományos szempontot érvényesítik, akkor az semmiképpen sem lesz olcsó. Amennyiben viszont a politikai és gazdaságossági szempontot kívánják a döntéshozók figyelembe venni, akkor semmiképpen sem lesz az eredmény tudományos. Ez esetben nagy a veszélye annak is, hogy súlyosan sérül az igazságossági szempont, ugyanis a legszegényebbek számára

rendelkezésre álló szolgáltatásokra szánt összegeket a legkönnyebb a gazdaságosságra hivatkozva szűkíteni, mivel ezt – a tapasztalatok szerint – a szegényekkel szemben előítéletes többségi közvélemény könnyen elfogadja, és a legszegényebbek nem képesek megvédeni az érdekeiket.

Az előzővel összefüggő következő veszély, hogy a szolgáltatások modernizációját célzó átalakítás nem csökkenti, hanem növeli a rendszer komplexitását, és így nem járul hozzá a jó kormányzás alapjainak megteremtéséhez. Az átláthatóság növekedése például azt jelenti, hogy a rendszer állapotáról folyamatosan érkeznek információk a politikai döntéshozók asztalára, ami intézkedési kényszert jelent, mert a különböző felmerülő problémákra válaszokat kell adni. Ez által a rendszer megjavítására tett intézkedések oly gyorsan követhetik egymást, hogy az káoszt okozhat, ráadásul rendkívül megnehezíti a végrehajtásban dolgozó szakemberek munkáját, ez pedig alááshatja a modernizációs projekt támogatottságát.

A gyorsan változó szabályozás mellett a modernizáció más elemei is okozhatják a szervezetek belső viszonyaiban a komplexitás növekedését. A bizonyítékokon alapuló gyakorlat során például a bizonyítékok keresése – miközben a bizonytalanság (kockázatok) csökkentése a cél – paradox módon gyakran a bizonytalanság növekedéséhez vezet, mert a bizonyítékként számba vehető tudományos eredmények, tapasztalatok vagy nem érettek még arra, hogy bizonyítékként kezeljük őket, vagy a gyakorlatnak csak szűk szegmenséről szólnak. Ezért a bizonyítékok keresése tovább fokozhatja a szervezeten belüli folyamatok komplexitását, és megnehezítheti a döntést. A másik példa erre, hogy a gyorsan változó, dinamikus környezetben nehéz sztenderdizált folyamatokat fenntartani. Az ilyen helyzetekben rendszerint ütköző zónákat szoktak a szervezetek létrehozni, ezeket azonban még nem látjuk a gyakorlatban működni.<sup>69</sup>

Az egymásnak ellentmondó elvek érvényesítéséből következő veszélyforrás, hogy végül egészen más alakul ki, mint amit a döntéshozók elterveztek. A brit példák között említik<sup>70</sup>, hogy a szociális szolgáltatások szabályozása, a monitorozásra alkalmazott testület felduzzasztása oly sok forrást emészt fel, hogy ezek esetében is felmerül a kérdés, hogy „megérik-e a pénzüket”. Arról már nem is beszélve, hogy egyre bürokratikusabb lesz a rendszer. A másik brit példa szerint az együttműködés rendkívül hatékony eszköz, de hihetetlenül idő és energiaigényes, ugyanakkor – minden erőfeszítés ellenére – nem mindig vezet jó eredményre. Ez egyébként bármely intézkedés esetében megtörténhet. A hibákat, sikertelenségeket nem lehet elkerülni, a kockázatvállalás a szakmai munka (és a hatékony politika) előfeltétele. Ha például minden olyan esetet meg akarnánk előzni, amikor idős ember



mondjuk dohányzik az ágyban és felgyújtja magát, akkor minden dohányzó idős embert idősotthonba kellene csuknunk. Akár akarja, akár nem, ráadásul igen drágán.

Az adminisztráció komputerezációjára és a statisztikai adatok gyűjtésére komoly forrásokat kell mozgósítani, aminek kapcsán egyesek arról beszélnek, érdemes-e ilyen drágán adminisztrálni a nyomort. Ebben a kérdésben a szociálpolitika története vigasztalhat minket. A szociális gondoskodás ára minden korban kérdés volt és a szociális gondoskodás fejlődését mindig kísérték, sőt elősegítették a költségek csökkenthetőségével kapcsolatos illúziók a múltban.

Jelentős veszélyforrás az is, hogy a deklarált politikai célok és a valóság ellentmondhatnak egymásnak. Például az új baloldali kormány politikája a helyi demokrácia építését prioritásként jelöli meg, miközben a szabályozás fölülről lefelé történő meghatározása mély bizalmatlanságot fejez ki mind az önkormányzatokkal, mind a szakemberekkel, mind pedig az állampolgárokkal szemben. A svéd rendszer más úton jár, a helyi önkormányzatokra alapozza a szociálpolitika működését, ami jelentősen egyszerűsíti a szociális szolgáltatások szabályozását.<sup>71</sup>

Mindez alapvetően befolyásolja a szociális munkások munkafeltételeit, hiszen azokat a szociálpolitika alakítja ki. Azt is át kell látnunk, hogy a szociálpolitikai változások nem egyformán érintik a különböző szervezetekben dolgozó szociális munkásokat. Elsősorban az állami alkalmazásban állókat fenyegetik azok a veszélyek, melyeket a szakirodalom felsorol. A segély helyett munkát elv értelmében például az állami intézményekben dolgozó szociális munkásoknak elő kell segíteniük a munkanélküliek munkába állását. Ez a törekvés viszont korlátozott, és eléggé nehéz a szociális szolgáltatásoknak bizonyítaniuk saját értéküket, ha az azon mérődik, hogy hány embert sikerült munkába állítaniuk. A szociális szolgáltatások a legelesettebbeket szolgálják, akiknek nagy része egyáltalában nem képes munkát végezni, mert vagy idős, vagy beteg, vagy fogyatékkal él, vagy gyerek. A felzárkóztatás (mainstreaming) ideológia a nekik nyújtott szolgáltatásokban nem használható. Az ezen állampolgároknak nyújtott szolgáltatások esetében a jóléti állam hagyományos értékei lehetnek csak irányadók: a szolidaritás és a jó társadalom.

De ugyanígy elsősorban az állami intézményekben dolgozó szociális munkásokat fenyegeti a feltételek elégtelensége, amibe nem csak a mozgósítható anyagi forrásokat, hanem a rendelkezésre álló időt és a felkészültséget is bele kell értenünk.

Az erősen kockázatos helyzetekben – amelyek gyakoriak a szociális szolgáltatások munkájában – a szabályokra való hivatkozással történő felelősségelhárítás nagyon elterjedt módszer, tehát védelmi funkciója is van a sztenderdeknek, főleg a nagy esetterheléssel

dolgozó intézmények esetében. Minden szabály és előírás betartása viszont rendkívül megnövelheti az adminisztrációhoz szükséges időt, ami a nagy esetterheléssel dolgozó állami alkalmazásban álló szociális munkásokat nehéz választás elé állíthatja: vagy a papírokkal dolgoznak, vagy a hozzájuk fordulókkal. Ha a menedzserek is belátják ezt, és elnézik a szabályok áthágását, akkor viszont a szabályoknak való megfelelés kérdése csak akkor kerül elő, ha valami katasztrófa történik, akkor viszont lehet hivatkozni a szabályok be nem tartására, és el lehet marasztalni a „vétkeseket”. Közben pedig nem esik szó arról, hogy elegendő idő, kapacitás állt-e rendelkezésre a feladatok végrehajtására. Így a szakmai szabályozó rendszer nem a szolgáltatások minőségét emeli, hanem a felelősségelhárítás eszközévé válik.

A szociális munka szempontjából a legfontosabb veszélynek tűnik, hogy a szakma elveszíti identitását, el kell hanyagolnia klasszikus misszióját, így elveszíti professzionális sajátosságait, felhalmozott tudása elavultnak minősül. A gondozásmenedzsmenthez nem kell speciális szakmai tudás. Az ilyen feladatokat végző szociális munkások másodrangú ügyekkel foglalkoznak, mint amilyen a más szakmákkal együtt végzett feltárás, a gondozási csomagok költségvetésének elkészítése és a szolgáltatások eredményeinek ellenőrzése. Ehhez nincs szükség speciális szakmai tudásra, mert a speciális szakmai feladatokat mások, például a logopédusok vagy a családterapeuták, illetve a gondozók, a házi gondozók vagy a bentlakásos intézmények alkalmazottai végzik.<sup>72</sup>

A deprofesszionalizáció veszélyét hordozza, ha a gyakorlat során egyre nagyobb a hangsúly a technikai rögzítésen, a szisztematikus információ gyűjtésen, a teljesítmény indikátorokon, ami a mechanikus gyakorlatot erősíti, így szűkíti a kreativitás és innováció lehetőségének terét. A menedzsment technikák a szociális munkásoknak instrumentálisabb és személytelenebb megközelítést diktálnak, ami ellentmond a szociális munka hagyományos, személyközpontú megközelítésének.<sup>73</sup>

Az átalakulásnak is vannak kockázatai: külső értékelőket kell bevonni, fel kell hagyni tradicionális tevékenységekkel, új szövetségeket kell alakítani, átszervezés szükséges, ami nyilvánvalóan kiváltja a szakmai körök ellenállását.

Nem illendő a szolgáltatások felhasználóit érintő veszélyeket nem első, hanem utolsó helyen említeni, de ha megnézzük, hogy mi a szociális munka elsődleges hivatása a társadalomban, akkor világossá válik, hogy a szakma érdeke és a szolgáltatásait felhasználók érdekei ez esetben egybeesnek. A szociális munka elsődleges hivatása a társadalmi összetartozás, a jobb és élhetőbb társadalom felépítésének elősegítése. Ennek felel meg az International Federation of Social Workers 2000-ben kiadott definíciója a szociális munkáról:

“A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változást, a problémamegoldást az emberi viszonyokban, a hatalomtól megfosztottak hatalomhoz jutását (empowerment), valamint az emberek felszabadítását a nagyobb jól-lét elérése érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol *az emberek és környezetük kölcsönhatásba lépnek egymással. Az emberi jogok és a szociális igazságosság elvei alapvetők a szociális munka számára.*” (Kiemelés az eredetiben)

### **Lehetőségek**

Az emberi és társadalmi viszonyok ellentmondásosak. Azért írtam ide ezt a közhelyet, mert azzal szeretném kezdeni a lehetőségeket soroló részt, hogy Luthert idézem: „Ha mindent meg kellene szüntetni, amit rosszra is lehet használni, akkor meg kellene szüntetni a bort és a nőket.” Az ellentmondások elkerülhetetlensége azt is magával hozza, hogy a tevékenység negatív és pozitív következményei egyszerre – ha esetleg nem is egy időbe vagy helyen – jelennek meg. A folyamatok tehát egyszerre hordozhatják a negatív és pozitív következményeket. Racionális költség-haszon elemzést kellene végeznünk, hogy eldöntsük, megéri-e vállalni a negatív következményeket a pozitívokért. Ezt viszont azért nem érdemes megtennünk, mert a változás elkerülhetetlen. Így inkább igyekeznünk kell a költség-haszon egyenleget a haszon oldalára billenteni. Ez a feladat nem új és nem idegen a szociális munkások számára, sem itthon, sem más országokban.

A lehetőségeket ugyanazok a tényezők hordozzák, amelyek a veszélyeket. A gyakorlat bizonyítékon alapuló megközelítése például a szociális munkában a tudományos megalapozottság növelésének követelményét jelenti. A szociális munka tudományos megalapozásának erősítése régi törekvése a szakma vezető köreinek. A racionalitásnak vannak korlátai az emberek közötti viszonyok vizsgálatában. Ez azonban nem azt jelenti, hogy – amennyiben e viszonyok megváltoztatására törekszünk – tudnánk jobbat vagy mást, mint racionális vizsgálatot végezni.

Az „értéket a pénzért” elv lehetőséget teremt arra, hogy a szociális munkások bemutassák azt az értéket, melyet szakmai tevékenységük jelent a társadalom számára, és ezzel erősíthetik a szociális munka hitelét. A szakembereknek be kell mutatniuk a munkájuk jó minőségét, hogy tiszteletet és legitimitást vívjanak ki.

A szociális munkások mindig is dolgoztak sztenderdekkel. Valamennyi gyakorlati modell lényegi eleme a folyamat strukturálására szolgáló vezérfonalak leírása. Ilyen például a feladat-központú modell, amelyet pontosan azért dolgozott ki Reid<sup>74</sup> az 1950-es években,

hogy lehetővé tegye az állami szolgáltatásokban a megfelelő minőségű munkát annak ellenére, hogy az ott dolgozó munkatársak nagy része képzetlen volt, és a túlterhelt szolgáltatásokban nagy volt a fluktuáció. Bár Reid egy sajátos helyzetre dolgozta ki a modellt, az oktatásban nagyon gyorsan elterjedt, és a gyakorló szakemberek széles köre is használja strukturáló elvként. De ugyanígy, ha megnézzük a bizonyítékokon alapuló gyakorlat fenti leírását, a problémamegoldó modell körvonalait látjuk, ami a szociális munka egyik lényegi paradigmája. Ezek a praxis modellekhez kötődő sztenderdek mindig is eszközként voltak jelen a szociális munkában, miért jelentenének éppen most gondot?

A tudományos eredmények felhasználása a szociális munka etikai kódexében is előírásaként szerepel, együtt a jó gyakorlat követelményével. Magunk is ismerjük a jó és rossz gyakorlat számtalan példáját. És nyilván a jó gyakorlatra vagyunk büszkék, nem pedig a rosszra.

A fogyasztói szemléletnek ugyan vannak árnyoldalai, de határozott előnyei is, mivel egyenrangú viszonyt ír le a szolgáltató és felhasználó között, ami megfelel a partnerségnek – ez pedig a szociális munka egyik legfőbb értéke és a szakmai kapcsolatok vezérlő elve. Bill Jordan számolt be arról egy beszélgetésben, hogy a szociális munka hagyományos tudásai, készségei, értékei, miközben eltűnőben vannak az állami szociális szolgálatokból, megjelennek és erősödnek a magán szolgáltatók tevékenységében. A piacositott szociális szolgáltató rendszerben az innovációt elsősorban a magánszolgáltatóktól várhatjuk. Kérdés marad persze, hogy miképp tesszük ezeket elérhetővé a társadalom legveszélyeztetettebb tagjai számára, akiknek az állam vásárolja a szolgáltatást.

A helyzetet tekinthetjük a professzionalizáció következő lépcsőjének, melynek során a professzió tudományos alapjának erősítése, a szociális munkás kutatás központi helyre kerülése egyszerre folyik a reflektív gyakorlat elterjedésével. Létrehozhatunk új szövetségeket a szociális munkás szolgáltatók, a kutató intézetek és az egyetemek között, melynek példáit már a mai magyar gyakorlatban is megfigyelhetjük. Ugyanakkor modellkísérletekkel befolyásolhatjuk a szociálpolitikát.

Gyakorlati tanácsként elfogadhatjuk Timmermans és Berg javaslatát<sup>75</sup> a szolgáltatások szabályozásának megújítása során: „A teljes átláthatóság elvárása illúzió. A sztenderdek alkalmazásának a realitások talaján kell állnia, nem szabad részletesebbnek és szigorúbbnak lenniük, mint szükséges; nem lehetnek parancsolóbbak, mint amennyire használhatók. Ennek értelmében nem láthatjuk őket a szociális munka definitív aspektusának, inkább olyan törekvésként kell tekintenünk rájuk, melynek során igyekszünk a jó szociális munka esszenciáját alkalmazni a különböző gyakorlati helyzetekben, elfogadva az igazság

korlátozottságát, továbbá a szakmai gyakorlatot megalapozó értékek és az etika alapvető jelentőségét.

## Jegyzetek

<sup>1</sup> A különböző projektek eredményei megtalálhatók az Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet honlapján: <http://www.szmi.hu>

<sup>2</sup> A kiemelt projekt leírását lásd: <http://www.nfu.hu/doc/153> Társadalmi Megújulás Operatív Program (TÁMOP) – Egészségmegőrzés és a társadalmi befogadás, részvétel erősítése, 5.6.1 konstrukció: Szociális szolgáltatások modernizációja, központi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása.

<sup>3</sup> Ahogy a jóléti állam születése körül is brit szociálpolitikuskok bábáskodtak.

<sup>4</sup> Itt természetesen a jóléti rezsimnek különböző típusaira gondolok, melyeket Esping-Andersen ma már klasszikusként sokat idézett tanulmánya ír le. Gösta Esping-Andersen: Mi a jóléti állam? In: Ferge Zsuzsa – Lévai Katalin [szerk.]: A jóléti állam. ELTE Szociológiai Intézet Szociálpolitikai Tanszéke és T-Twins Kiadói és Topográfiai Kft. Budapest, pp. 116-134.

<sup>5</sup> Szeretném itt köszönetemet kifejezni e tanulmányok szerzőinek, Bányai Emőkének, Budai Istvánnak, Cserbán Józsefnének, Gulácsy-Tóth Tamásnak, Fejes Erzsébetnek, Gáti Gergelynek, Hajnal Miklósnak, Kellermann Évának, Kolin Péternek, Krémer Baláznak, Kun Zsuzsának, Pál Tibornak, Pataki Évának, Skultéti Józsefnek, Varga Istvánnak és a szakmai műhelyeinken résztvevőknek értékes gondolataikért, melyek nélkül ez a tanulmány sem készülhetett volna el.

<sup>6</sup> A nemzetközi tapasztalatok összegyűjtésére vállalkozott Lars Olesen és munkatársainak projektje, melynek rövid beszámolóját e kötetben közöljük, továbbá Krémer Balázs és Hajnal Miklós később publikálandó munkái.

<sup>7</sup> Ezt a kérdést részletesen elemeztem korábban: Kozma Judit: A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban. Doktori disszertáció. Részleteit lásd: Kapocs, VI. évfolyam, 2007, 2,3, 4, szám.

<sup>8</sup> Abram de Swaan kifejezésével élve [Abram de Swaan (1988): In Care of the State, Education and Welfare in Europe and the USA in the Modern Era. Polity Press/Oxford University Press, New York, p. 223.], míg más szerzők inkább a válság kifejezést használják a változások értelmezésére.

<sup>9</sup> Gösta Esping-Andersen (1994): After the Golden Age: The Future of the Welfare State in the New Global Order. Occasional Paper No. 7. World Summit for Social Development. United Nations Research Institute for Social Development. [www.unrisd.org](http://www.unrisd.org)

<sup>10</sup> Lásd: R. Segelman – D. Marsland (1991): A bölcsőtől a sírig. In: Ferge Zsuzsa – Lévai Katalin [szerk.]: A jóléti állam. ELTE Szociológiai Intézet Szociálpolitikai Tanszéke és T-Twins Kiadói és Topográfiai Kft. Budapest, 150-165.

<sup>11</sup> Lásd például: Frances Fox Piven – Richard A. Cloward (1971): Regulating the Poor. Vintage Books. New York.

<sup>12</sup> R. M. Titmuss (1991): A jólét társadalmi elosztása: reflexiók a méltányosság kereséséről. In: Ferge Zsuzsa – Lévai Katalin [szerk.]: A jóléti állam. ELTE Szociológiai Intézet Szociálpolitikai Tanszéke és T-Twins Kiadói és Topográfiai Kft. Budapest, p. 86-97.

<sup>13</sup> Immanuel Wallerstein (1996): A társadalomtudomány és a mai társadalom – a racionalitás eltűnő garanciái. Esély, 1996, 6.sz., p. 3-19.

<sup>14</sup> Lásd erről bővebben: Kozma Judit (2007a): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban II. – Amerikai Egyesült Államok. Kapocs, VI. évf. 30. szám, p. 36-51.

<sup>15</sup> Lásd erről bővebben: Kozma Judit (2007b): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban III. Egyesült Királyság – Kapocs, VI. évf. 31. szám, p. 32-47.

<sup>16</sup> Bill Jordan és Charlie Jordan (2000): Social Work and the Third Way. Tough Love as Social Policy. Sage Publication, London.

<sup>17</sup> Például a feminista szociális munkára gondolok itt, illetve az oppressziót és diszkriminációt elutasító gyakorlat kidolgozására. Lásd: Lena Dominelli (1998): Antioppressive practice in context. In: Robert Adams – Lena Dominelli – Malcolm Payne (szerk.): Social Work – Themes, Issues and Critical Debates. Macmillan, London, p. 3-22.

<sup>18</sup> Hegyesi Gábor – Kozma Judit (2002): Szociális munka – áttekintés. In: Kozma Judit (szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, pp. 29-30.

- 
- <sup>19</sup> „Patch-based services” – lásd: Steve Trevillion (1992): *Caring in the community*. Sage Publication, London.
- <sup>20</sup> Bill Jordan és Charlie Jordan (2000): id. mű.
- <sup>21</sup> Bill Jordan (2005): *New Labour: choice and values*. *Critical Social Policy*. 2005, 25, p. 433.
- <sup>22</sup> Gabrielle Meagher és Nigel Parton (2004): *Modernising Social Work and the Ethics of Care*. *Social Work and Society*, 2. évf., 1.szám, p. 10., Ian Kirkpatrick (2006): *Taking Stock of the Managerialism in English Social Services*. *Social Work and Society*, 4. évf., 1.szám.
- <sup>23</sup> Department of Health (1998): *Modernising Social Services. Promoting Independence. Improving Protection. Rising Standards*. Stationary Office, UK. <http://www.archive.official-documents.co.uk/document/cm41/4169/4169.htm>
- <sup>24</sup> Department of Health (2005): *Independence, Well-being and Choice. Our vision for the future of social care for adults in England*. [http://www.dh.gov.uk/en/Consultations/Closedconsultations/DH\\_4116631](http://www.dh.gov.uk/en/Consultations/Closedconsultations/DH_4116631)
- <sup>25</sup> Simon Biggs (1990): *Consumers, case management and inspection: obscuring social deprivation and need?* *Critical Social Policy*, 1990, 10, p. 23-29.
- <sup>26</sup> A „Best Value” politikájáról és irányelveiről lásd: <http://www.dh.gov.uk/en/Policyandguidance/SocialCare/index.htm>
- <sup>27</sup> Adrian Sinfield (1999): *Társadalmi védelem kontra adótámogatás*. *Esély*, 1999, 1.sz. p. 3-25.
- <sup>28</sup> Kevin Farnsworth (2006): *Capital to the rescue? New Labour’s business solutions to old welfare problems*. *Critical Social Policy*, 2006, 26, p. 817-842.
- <sup>29</sup> Kevin Farnsworth (2006): id. mű.
- <sup>30</sup> Lásd például: Gabrielle Meagher és Nigel Parton (2004): id. mű, amely tanulmány a feminizmus nézőpontjából írja le és bírálja a szolgáltatások modernizációjának alapelveit és elemzi a modernizációs program értékeinek és a szociális munka szakmai értékeinek összeegyeztethetlenségét.
- <sup>31</sup> Department of Health (1998): id. mű.
- <sup>32</sup> Bill Jordan és Charlie Jordan (2000): id. mű.
- <sup>33</sup> Peter Dwyer (1998): *Conditional citizens? Welfare rights and responsibilities in the late 1990s*. *Critical Social Policy*, 1998, 18, p. 493-517.
- <sup>34</sup> Lehet folyamat sztenderdek is kidolgozni, amelyek a szakmailag megfelelő munkamódot írják le. Ezeket dolgozta ki az SZMI 2006-7-es sztenderdizációs projektje. A brit sztenderdek az elvárt eredményeket írják le. Mindkét formának vannak előnyei és hátrányai.
- <sup>35</sup> Jill C. Humphrey (2003): *New Labour and the regulatory reform of social care*. *Critical Social Policy*, 2003, 23, p. 5-24.
- <sup>36</sup> Jill C. Humphrey (2003): id. mű, pp. 13-16.
- <sup>37</sup> A vezérfonalak hasznáról lásd: Stuart A. Kirk (1999): *Good Intentions Are Not Enough: Practice Guide-lines for social Work*. *Research on Social Work Practice*, 1999, 9. sz., p. 302-310.
- <sup>38</sup> Department of Health (1998): id. mű.
- <sup>39</sup> Ayesha Vernon – Hazel Qureshi (2000): *Community care and independence: Self-sufficiency or empowerment?* *Critical Social Policy*, 20, p. 255-278.
- <sup>40</sup> Lásd például a World Institute on Disability honlapját, <http://www.wid.org>
- <sup>41</sup> Ayesha Vernon – Hazel Qureshi (2000): id. mű. pp. 258.
- <sup>42</sup> Ayesha Vernon – Hazel Qureshi (2000): id. mű., de magyar tapasztalatok is megerősítik ezt a megállapítást, pl. Fodor Antalné (2001): *Látássérültek lakóhelyi rehabilitációja*. Szakdolgozat, Debreceni Egyetem.
- <sup>43</sup> Stewart Asquith - Chris Clark – Lorraine Waterhouse (2005): *The Role of the Social Worker in the 21st Century – A Literature Review*. <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2005/12/1994633/46334>
- <sup>44</sup> Bill Jordan (1990): *Social Work in an Unjust Society*. Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead.
- <sup>45</sup> Közkeletű vélemények szerint például a kiváló, korai fejlesztést célzó Sure Start programokat is leginkább a középosztály tudta kihasználni a gyermekei számára.
- <sup>46</sup> Bill Jordan (2005): Id. mű, 434. De ugyanezt a jelenséget hazánkban is megfigyelhetjük akár az oktatási intézmények, akár az önkormányzati szociális szolgáltatások vonatkozásában.
- <sup>47</sup> Meagher – Parton (2004): id. mű, p. 10.
- <sup>48</sup> Uott, p. 14.
- <sup>49</sup> Meagher – Parton (2004): id. mű.

- 
- <sup>50</sup> KozmaJudit (2002): Kompetencia a szociális munkában. In: Kozma Judit (szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, p. 38-67., lásd különösen a 43. és kk. oldalakat.
- <sup>51</sup> House of Commons Committee of Public Accounts (2005): Achieving value for money in the delivery of public services. Seventeenth report of Session 2005-06.
- <sup>52</sup> Lena Dominelli – Ankie Hogvelt (1996): Globalization and the technocratization of social work. *Critical Social Policy*, 1996, 16, p. 45.
- <sup>53</sup> Paul Heuman – Michael Adler (2003): Information Technology and the Governance of Social Security. *Critical Social Policy*, 2003, 23,139-165.
- <sup>54</sup> Walter Lorenz (2007): Practicing history: Memory and the contemporary professional practice. *International Social Work*,2007, 5.szám, p. 597-612. ):
- <sup>55</sup>Lásd például: Malcolm Payne (1997): *Modern Social Work Theory. Critical Introduction*. Macmillan Press Ltd., London, p. 26; Kieran O'Hagan (1996): *Social Work Competence. A Historical Perspective*. In: *Social Work Competence. A Practical Guide for Professionals*. Jessica Kingsley Publ., London, Bristol, Pennsylvania, p. 10-11.<sup>55</sup>
- <sup>56</sup> Verner Denwal (2006): Evidence in Action: A Thompsonian Perspective on Evidence-based Decision-making in Social Work. Paper presented at the FORSA symposium, Helsinki 2006.
- <sup>57</sup> [www.thecochranelibrary.com](http://www.thecochranelibrary.com)
- <sup>58</sup> [www.scie.org.uk](http://www.scie.org.uk), Research Mindedness [www.resmind.swap.ac.uk](http://www.resmind.swap.ac.uk), Social Care Online [www.scie-socialcareonline.org.uk](http://www.scie-socialcareonline.org.uk)
- <sup>59</sup> [www.campbellcollaboration.org](http://www.campbellcollaboration.org)
- <sup>60</sup> Elisabeth R. Cluette (2006): Evidence-based practice. In: Elisabeth R. Cluette – Rosalind Bluff (szerk.): *Principles and Practice of Research in Midwifery*. Churcill Livingstone, p. 33-56.
- <sup>61</sup>Verner Denwal (2006): id. mű; Elisabeth R. Cluette (2006): id. mű; Ian J. Dore (2006): Evidence Focused Socia Care: On Target or Off-Side? *Social Work and Society*, 4. évf., 2. sz., p. 232-254.
- <sup>62</sup> A bizonyítékokon alapuló szociális munkáról szóló vita elemző áttekintését lásd: Ian J. Dore (2006): id. mű
- <sup>63</sup> Lásd: Mel Gray – Catherine McDonald (2006): Pursuing Good Practice? The Limits of Evidence-based Practice. *Journal of Social Work*,6. évf., 1. szám, p. 7-20., Catherine McDonald (2006): Institutional Transformation: The Impact of Performance Measurement on Professional Practice in Social Work. *Social Work and Society*, 4. évf., 1.szám <http://www.socwork.net/2006/1/series/professionalism/mcdonald>
- <sup>64</sup> Verner Denwal (2006): id. mű, p. 250.
- <sup>65</sup> A reflektív gyakorlat részletes elemzéséért lásd: Kozma Judit (2002): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban. Doktori disszertáció, megjelenés alatt, illetve áttekintését lásd: Hegyesi Gábor – Kozma Judit (2002): id. mű pp. 32-33., a konstruktív szociális munkáról lásd: Nigel Parton – Patrick O'Byrne (2006): Mi a konstruktív szociális munka? *Esély*, 2006, 2.sz., p. 47-66.
- <sup>66</sup> A reflektív gyakorlatról lásd az 56. lábjegyzetet.
- <sup>67</sup> Lásd: Hugh England (1986): *Social Work as Art. Making Sense of Good Practice*. Allen and Unwin, London.
- <sup>68</sup> A probléma-alapú tanulásról könyvtárnyi irodalom áll rendelkezésre, lásd például legutóbb: John Barell (2007): *Problem-based Learning: An Inquiry Approach*. Corvin Press, Sage, Thousand Oaks, Calif., London, stb., magyarul a módszer áttekintése: [http://vip.i-dia.org/files/pbl\\_uj\\_ped\\_szemle.pdf](http://vip.i-dia.org/files/pbl_uj_ped_szemle.pdf)
- <sup>69</sup> Verner Denval (2006): id. mű. ,
- <sup>70</sup> Jill C. Humphrey: id. mű, p. 6.
- <sup>71</sup> Lásd erről bővebben: Kozma Judit (2007c): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban IV. – Németország és Svédország. *Kapocs*, VI. évf. 32. szám,p. 52-70.
- <sup>72</sup> Jill C. Humphrey (2003): id. mű, p.11.
- <sup>73</sup> Meagher – Parton (2004): id. mű, p. 11., Lena Dominelli (1996): Deprofessionalizing Social Work. *Anti-Oppressive Practice, Competences and Postmodernism*. *British Journal of Social Work*, 26. évf., 153-175.
- <sup>74</sup> William J. Reid (1992): *Task Strategies*. Columbia University Press, New York., a bizonyítékokon alapuló megközelítés előzményeit összegzi a szociális munkában: Mel Gray – Catherine McDonald (2006): id. mű.

---

<sup>75</sup> S. Timmermans – M. Berg (2003): *The Gold Standard: The Challenge of Evidence-Based Medicine and Standardisation of Health Care*. Temple University Press, Philadelphia. Idézi: I. Dore (2006): *id. mű*, p. 252.