

**Kozma Judit**

**A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban III. –  
*Brit Királyság***

Nagy-Britannia szociálismunkás-szakmájának professzionalizációja az USA-val összevetve a hasonlóságok mellett sok eltérő vonást hordoz, mely a két társadalom fejlődésének eltérő sajátosságaiból éppúgy következik, mint a szociálpolitikai rendszer fejlődésének eltérő sajátosságaiból. Ezek az eltérő vonások mára már oly kifejezetten, hogy valójában a szociális munka fejlődésének egy másik irányzatáról beszélhetünk, melynek teljesen mások a központi kérdései, mint az Egyesült Államok szociálismunkás-szakmájának.

**Gyökerek**

A szociális munka ősfarmája a Brit Királyságban a *Charity Organisation Society* önkénteseinek, a szegénnytörvény hivatalnokainak és a settlement mozgalom fiatal értelmiségi rezidenseinek tevékenységében jelent meg (Jordan 1984; Müller 1992; Lymbery 1998a). A Charity Organisation Society a jótékonyág koordinálására jött létre. A szervezet jótékony „látogatóinak” az volt a feladata, hogy családlátogatásaik alkalmával felmérést végezzenek, és ennek alapján meghatározzák, hogy a szűkséget szenvedő „érdemes-e a segítségére”. (Ez jórészt annak megállapítását jelentette, hogy miképp viszonyul a protestáns etika „szentháromságához”, a takarékosághoz, a szorgalomhoz és a józansághoz.) Ha érdemesnek találták a kérelmezőt, akkor meg kellett állapítaniuk, milyen segítségre van szüksége (anyagi és természetbeni), és tanácsokat kellett adniuk a család jövőbeni jólétének elérésére vonatkozóan. Minderről írásbeli beszámolót készítettek, melyen a későbbi teendők alapultak. A Charity Organisation Society már 1903-ban létrehozta első iskoláját (School of Sociology and Social Economics) saját személyzete képzésére, amely később beolvadt a London School of Economics-ba.

A *settlementek* munkája azon a felismerésen alapult, hogy a környezet nagy befolyással van az emberek életére. A settlementek egyetemi hallgatói a szegénynegyedek lakóit igyekeztek példamutatással, oktatással és vezetéssel képessé tenni arra, hogy javítsanak életfeltételeiken. A settlement-mozgalomnak két aspektusa volt lényeges a modern szociális munka számára: egyrészt azon a felismerésen alapult, hogy a szegénység nem okvetlenül az egyén viselkedésével függ össze, hanem a környezeti faktoroknak ebben kitüntetett szerepe van; másrészt azt az idealisztikus hitet képviselte, hogy az emberek megváltoztathatók az érvelésen és példamutatáson alapuló meggyőzéssel (Lymbery 1998a). A settlement-munkához kapcsolódóan is létrejöttek egyetemi képzések, először Liverpoolban 1904-ben, majd Birminghamben 1907-ben (Lymbery 1998b).

A Brit Királyság második világháború előtti szociális intézményeit áthatotta a *szegénytörvény szelleme*. Ennek az intézményrendszernek egyik oldalán a magánjótékonyok önkéntes szervezeteit látjuk, amelyeknek szociális munkásai elleneztek az állami beavatkozást, önkéntesei pedig a viktoriánus jótékonykodás szellemében látogatták a szegényeket; a másik oldalán pedig a szegénységnyhító közhivatali szolgáltatások találhatók, amelyeknek közalkalmazottai elkötelezettjei voltak a szegénytörvény szellemének, erre hivatkozva igyekeztek egymástól elválasztani az érdemes és érdemtelen szegényeket, megalázó „vizsgálataikkal” megbélyegezték a segélyért folyamodókat, miközben csak annyi segítséget nyújtottak, ami semmiképpen sem felelt meg az emberi méltóság megőrzése követelményének. E rendszer mögött még a második világháború előtt is az a tizenkilencedik században megfogalmazott ideológia működött, hogy a szociális szolgálatoknak a rászorulóknak öngondoskodásának elérését kell szolgálnia, és a családi összetartást kell erősítenie. A „jótékonyok” kivitelezőinek a közvélekedés éppúgy, mint a törvényhozás az önkéntes szervezeteket tekintette, míg az állami források – amelyeket a szegénytörvény hivatalai osztottak el – reziduálisak és minimálisak voltak. A közösségi segítséghez a szegénytörvény előírásai szerint több olyan sajátosság kötődött, amely azt „kevésbé kívánatosá” tette, mint a legrosszabbul fizetett munkát. A kérelmezőnek igazolnia kellett, hogy valóban súlyos szükségét szenved, és semmilyen más módja nincs élete fenntartására, csak a segély. A szigorú jövedelemvizsgálat a kérelmező magánéletébe való beavatkozást jelentett, és kitette őt annak, hogy viselkedésének

megváltoztatásához kössék a segítséget. Az eljárás stigmatizálta a kérelmezőt, hiszen eleve abból az előfeltevésből indult, hogy vissza akar élni a közösségi segítséggel. Ezek határozták meg a szegénytörvény hivatalainak légkörét. Nem csodálható tehát, hogy az ötvenes évek rohamtempóban professzionizálódó brit szociális munkájának képviselői mereven elutasították a segélyezésben való részvételt, olyannyira, hogy a segélyezéssel foglalkozó hivatalnokok – ellentétben amerikai kollégáikkal – egyáltalában nem számítottak szociális munkásnak (Jordan 1984 [1992c, 70–71]).

Mivel a két világháború közötti szociális munka jórészt még azon a hiten alapult, hogy a szociális szolgálatokat inkább a jótékonyági szervezeteknek kell ellátniuk, semmint az államnak, sikertelen volt a szegénytörvény hivatalnokainak azon törekvése, hogy munkájukat magasabb szintre emeljék, és professzionális tevékenységként elismertessék, bár a London School of Economics számukra is ajánlott képzést. Ennek ellenére a szegénytörvény hivatalnokait a szociális munkások közvetlen elődjének tekinthetjük, főleg az 1929-es önkormányzati törvény hatályba lépése után.

A szegénytörvény rendszerére az első csapást az 1929-es önkormányzati törvény mérte, mely a szociális gondoskodást a helyi önkormányzatok kizárólagos hatáskörébe utalta. A brit szociális szolgálatok felépítésében ettől az időponttól van központi szerepe az önkormányzatoknak, amelyek messzemenő önállósággal intézik ügyeiket, a kormányhivataloktól csak irányelveket kapnak. Ez egyben azt is jelenti, hogy az önkormányzatok a kormánypolitikától messzemenően eltérő irányvonalat is képviselhetnek, aminek később, a jóléti állammal kapcsolatos konszenzus eltűnése után, és főleg a nyolcvanas és kilencvenes évek konzervatív kormányainak idején a szociálismunkás-szakma számára igen nagy jelentősége lett, ahogy a későbbiekben majd látni fogjuk.

A szakma ebben az időszakban semmiképpen sem mondható egységesnek. Több kisebb alcsoportra (pszichitáriai és kórházi szociális munkások, pártfogó felügyelők) oszlott, melyeknek megvolt a maguk professzionális szervezete, mindannyian valamely nagy szervezet alárendelt pozícióiban dolgoztak, ami korlátozta autonómiájukat, és lehetőségüket tevékenységük meghatározására. Ez a helyzet

egészen 1970-ig fennállt, sőt a hagyományosabb professzióknak való alárendeltség mind a mai napig a szakmában dolgozók nagy részére jellemző (Bamford 1990).

### **A professzionális szociális munka kialakulása a második világháború után**

A brit szociális munka fejlődését az elmúlt hetven évben a környezet, és ezzel összefüggésben a gyakorlat folyamatos és gyors változása határozta meg. A brit jóléti állam kiépülése – ugyanúgy, mint a kontinentális Európa más országaiban – az 1930-as években kezdődött a társadalmi feszültségeknek és a munkásmozgalom élesedő megmozdulásainak következtében, amelyek már 1926-tól jelezték, hogy a társadalom nagy részét érintő szegénység, amit az 1929–33-as nagy gazdasági világválság tovább mélyített, alapvetően veszélyezteti a státus quót. A különböző nagyszámú szociális törvény azonban átfogó koncepció és koherencia nélkül született. A háború alatt a kormány *Sir William Beveridge* – egy korábbi Toynbee Hall rezidenst – kérte fel egy átfogó szociális reform vázlatának elkészítésére. Beveridge tervezete átfogó harcot hirdetett az ‘öt gonosz óriás’, a Szükség, a Betegség, a Tudatlanság, a Nyomor és a Tétlenség ellen. A javaslat ‘társadalmi minimumra’, állami egészségügyi ellátásra, univerzális társadalombiztosításra vonatkozó fogalmi leszámolást jelentettek a szegénnytörvény szellemével. A tervezet három előfeltevésen alapult: a teljes foglalkoztatottság fenntartásán, az ingyenes egészségügyi ellátáson és a családi ellátások adekvát rendszerének felépítésén (Beveridge 1942). A tervezetet – amely a háború alatt egyszerre szolgált propagandacélokat (a háború megnyeréséhez szükséges társadalmi összefogás elérése), valamint a háború utáni jövőre vonatkozó tervezetül, és a múlt hiányosságainak tanulságai alapján jött létre – az 1945-ben hatalomra került munkáspárti kormány valósította meg. A szociális szolgáltatások szakaszos fejlődése Nagy-Britanniában éppúgy, mint a többi fejlett tőkés országban „a szocáldemokrata kompromisszum és a gazdasági növekedés korszakának jellemzője volt” (Jordan 1984 [1993a, 70]).

A háborúban a Brit Királyságot győzelemre vivő Churchill 1945-ös választási kudarcának hátterében a háború előtti időszakkal kapcsolatos rossz emlékek (a válság és a munkanélküliség) húzódott meg, a Munkáspárt viszont ezzel szemben a

szolidaritás erősítését és a javak méltányosabb elosztását hirdette, amit kiterjedt államosítási programmal kívánt elérni. Az első nagy eredmény az *1946-ban elfogadott Nemzeti Biztosítási Törvény* volt. Ez átfogó biztosítást nyújtott betegség és munkanélküliség esetére, és a második gyermek után már családi pótlékot is garantált. A törvény radikális szakítást jelentett a szegénytörvény szellemével, amennyiben a szegénységet nem kizárólag az egyén hibájából származtatta, és törvénybe iktatta az államnak az állampolgárok jólétéért viselt felelősségét. Az 1948-tól életbe lépő *Nemzeti Egészségügyi Szolgálat* nehezebben született meg, mivel az orvosok tiltakoztak a kórházak államosítása ellen, és semmiképpen sem akartak állami alkalmazottak lenni. A törvény mégis igen sikeresnek bizonyult, a körzeti orvosok kilencven százaléka csatlakozott a rendszerhez pár év alatt. A jóléti állam intézményeinek felépítésében nemcsak a Munkáspárt, hanem a konzervatívok is aktívan részt vettek. A munkáspárti politikára adott válaszul a toryk is új programot hirdettek, amely az 'ipari karta' nevet viselte és a gazdaság erős központi felügyeletét ígérte, majd az 1950-es választás elvesztése után ezt a programot újabb ígéretekkel egészítették ki (háromszázezer új lakást ígértek), amivel az 1951-es választást meg is nyerték. A jóléti állammal kapcsolatos konszenzus hátterével a jóléti szolgálatok növekedésének legdinamikusabb időszaka következett a toryk kormányzása alatt (Egedy 2000).

A brit szociális munka a második világháború után, a jóléti állam intézményrendszerének kiépülésével vált széles körben elismert professzióvá. Bár Beveridge tervezetében nem jelentek meg a szociális szolgálatok, és a legtöbb szociális törvénynek nem volt direkt hatása a szociális munka fejlődésére, a modern szociális munka intézményei két törvény – az *1948-as gyermekvédelmi törvény* (Children Act) és az *1948-as szociális törvény* (National Assistance Act) következtében jöttek létre. Mindkettő új felelősségeket – és ezzel új szociálismunkás-álláshelyek létesítésének szükségességét – jelentette a helyi önkormányzatoknak (Lymbery 1998a). A gyermekvédelmi törvényt a Curtis Bizottság jelentése készítette elő, mely azzal foglalkozott, hogy miképp lehetne a gondoskodásra szoruló gyermekek iránti állami felelősséget megfelelően érvényesíteni (a jelentést megelőzte egy gyermekvédelmi botrány: egy nevelőszülői gondozásban élő gyermek, Denis O'Neil halála, akit a nevelőszülők gyilkoltak meg; ennek az ügynek a tanulságai

szolgáltatták a jelentés kiindulópontját). A Curtis Bizottság legfontosabb javaslata a helyi önkormányzatok keretében létrehozandó gyermekvédelmi osztályok kialakításáról szólt, melyek feladata a gyermekeknek szóló jóléti szolgálatok koordinálása és ellenőrzése lett. A gyermekvédelmi osztályok a gyermekvédelmi munka presztizsének nagy emelkedését hozták, így rövidesen ez a terület lett a szakma domináns terepe. A Curtis Bizottság egyszer sem használta a szociális munkás kifejezést. Ez nem csodálható, ugyanis, bár voltak kórházi szociális nővérek, pártfogó felügyelők és néhány pszichiátriai szociális munkás, de maga a kifejezés a magánszolgálatokban dolgozóknak volt fönntartva. Curtis gyermekügyi tisztviselője viszont a szociális munkások új típusát írta le, és javaslatot tett megfelelő képzésükre is (Jordan 1984 [1992b]; Lymbery 1998). A második világháború után kialakult *új típusú szociális munka* radikális szakítást jelentett a viktoriánus jótékonykodás és a szegénytörvény szellemével, mely utóbbi örökség magyarázza a szociális munkás kifejezéstől való kezdeti idegenkedést. A szociális munkás név fenntartását a szakma újjászületési körülményei magyarázzák. Mint fentebb már említettem, a második világháború után az USA szociális munkásai aktív részt vállaltak a rekonstrukció segítésében, így a brit szociális munkások közül is többen részt vettek képzéseken az Egyesült Államok egyetemén.

Az 1948-as jóléti törvény az intézményi idős- és fogyatékosgondozás megszervezését írta elő az újonnan – szintén a helyi önkormányzatok keretében létrejött – jóléti osztályoknak. Ezek az osztályok a későbbiekben további feladatokkal bővültek. 1962-ben a helyi önkormányzatok kapták meg a házi gondozás feladatát, és mindehhez igen nagyvonalú finanszírozási források nyíltak (Jordan 1984). A szociális munka ezeken a gyakorlati területeken viszonylag lassan fejlődött, a szakma máig sem tekinti fő terepének az idős- és fogyatékosgondozást (Lymbery 1998a).

A kezdetek hangulatát a jóléti állam (a kifejezés maga is brit termék) szociális szolgálatainak kiépülését kísérő lelkesedés határozta meg. Az 1950-es és 1960-as években egyre több pénzt fordított a kormány a szociális szolgálatokra. A megújuló *szociális munka intézményi alapját* az önkormányzatok kiterjedt jóléti felelősségének következtében megalakult új hivatali osztályok jelentették, ezzel az állam vált a szociális munkások legfőbb munkaadójává. Az önkormányzati hivatalok nagy

számban vonzották a fiatal társadalomtudományi végzettséggel rendelkezőket, elsősorban nőket. Bár a munkabábelépskor nagyon hasonló érdeklődéssel és elkötelezettséggel rendelkeztek az új szolgálatok fiatal alkalmazottai, mégis igen gyorsan erősen specializálódó zárt bürokráciákká alakultak az új hivatalok. Az egyes osztályok különböző klienscsoportoknak nyújtott szolgáltatásokban voltak érdekeltek, a törvényekben meghatározott speciális szolgáltatásokat nyújtottak gyermekeknek, idősöknek, hajléktalanoknak, pszichiátriai betegeknek, ami az egyes csoportok elkülönülését eredményezte. Mindegyik csoport létrehozta a maga stabil bürokráciáját, hierarchiáját, előmeneteli rendszerét, saját beiktató kurzusait az újonnan belépőknek. Mindez a specializáció irányában hatott. A szociális munka generikus modellje csak az egységes szociális szolgálató hivatalok létrejöttével és a képzési programok számának növekedésével vált általánosan elfogadottá, de a brit rendszerben máig is erős képviselői vannak a speciális tudás és képzés elsődlegességének (Jordan 1984 [1993a, 85]).

*A brit szociális munka saját egységes intézményrendszere* hosszú harcok után, csak az 1968-as Seebohm-jelentést követően alakult ki. Az 1970-es szociális törvény (Local Authority Social Services Act) nyomán létrejött szociális szolgálató hivatalok a helyi önkormányzatokhoz tartoztak, és összefüggésben az adott korban általánosan jellemző, a nagy integrált szervezeteket előnyben részesítő szemlélettel olyan mammutintézmények voltak, amelyek szinte az összes területi szociális szolgálatást magukba foglalták (csak a pártfogó felügyelők maradtak ki). Ezen intézményektől nemcsak azt várták, hogy hatékonyan és integráltan képesek kielégíteni a rászoruló állampolgárok szociális szükségleteit, hanem azt is, hogy létrejön a szociális munka saját intézményrendszere, mely mindenekelőtt a szakma szabályai szerint szerveződik, és kialakul a szakma előmeneteli rendszere is (Bamford 1990). A helyi önkormányzatok szociális szolgálató hivatalai azonban csak korlátozottan tették lehetővé a professzionális tevékenységet. A bürokrácia alapvetően korlátozta a szakmai gyakorlat lehetőségeit és ezzel a fenti célok teljesülését. Ennek több oka volt. Egyrészt ezekben az intézményekben a szociális munka csak egyike volt a jelenlévő professzióknak (az 1980-as években a szociális szolgálatok alkalmazottainak kevesebb mint 1/7-e volt szociális munkás), és igen nagy volt a képzetlenek aránya. Másrészt a mammutintézményekben igen gyorsan megjelentek a nagy bürokráciák

összes problémái, kezdve a kliensek szükségletei iránti érzéketlenséggel (ami részben a források hiányának volt a következménye), folytatva a szervezetlenséggel, a mendzsment dilettantizmusával, az önvédelmi mechanizmusként használt előítéletes viselkedéssel és a klienseket alacsonyabbrendű állampolgárként kezelő paternalizmussal, végül a más hivatalokkal való folytonos konfliktusokkal, amelyek lehetetlenné tették a kliensek hatékony képviselését. (Jordan 1984 [1993a, 74], Satyamurty 1981). Ráadásul a nagy szervezetek belső és külső munkamegosztása is azt eredményezte, hogy a szociális munkásoknak jutott a feladatok legnehezebb része. „Szociális ügynek” minősítve hozzájuk küldték mindazokat az eseteket, amelyeknek alanyaival az intézményrendszer más szakemberei nem tudtak boldogulni: akiket a tanárok nem tudtak megtanítani a tananyagra, vagy akiket nem szerettek, mert például „sunyinak” tartottak; akiket a rendőrség nem tudott eltüntetni a közterületekről, pedig zavarták a köz jóérzését; akiket a pszichiátria és az orvostudomány más ágai nem tudtak meggyógyítani, és ezért ki-be jártak a kórházi osztályok forgóajtóin; akikkel bajuk volt a segélyezési hivatalnokoknak, mert rossz volt a viselkedésük; és így tovább. A szociális munkásokra zúdult tehát az intézményi működés diszfunkcióinak összes következménye. Hogy mindezek után a szociális szolgáltató hivatalok szociális munkásai rosszul fizetett, alacsony presztízzsel rendelkező hivatalnokok, akiknek a túlnyomó része rég kiégett, és a mindennapi súlyos stresszhelyezetek következményeit a kliensekkel szembeni előítéletekkel és hárítással igyekszik csökkenteni, ahogy azt Satyamurti (1981) a „szakmai túléléssel” foglalkozó kiváló kutatása leírja, az nem csodálható. Így viszont a szociális szolgáltató hivatalok egy része a hetvenes évek elején vészesen kezdett hasonlítani a szegénnytörvény végrehajtására létrejött korábbi intézményekhez, miközben megalkotóik pontosan a szegénnytörvény szellemének utolsó maradványait remélték a révükön eltüntetni a brit közéletből. Ebben természetesen Nagy Britannia esetében is közrejátszott a gyors szervezeti fejlődéssel együtt járó súlyos szakemberhiány. (1966-ban a jóléti hivatalok alkalmazottainak mindössze 10%-a rendelkezett szociális végzettséggel, és még 7%-ának volt valamilyen társadalomtudományi végzettsége vagy diplomája, a képzettek aránya pedig igen lassan növekedett – Jordan 1984 [1993a, 70].) Az 1980-as évek közepén a személyes szociális szolgáltatásokban dolgozók számát 425 000-re becsülték, és a képzettek aránya továbbra sem változott. Az ezredfordulón a kormányhivatalok a



személyes szociális szolgáltatásokban dolgozók számát egymillióra teszik, de a valamilyen képzettséggel rendelkezők aránya még mindig csak 20%, a területen foglalkoztatottak 80%-ának semmilyen felkészültsége nincs a gyakorlati tapasztalatokon kívül (Department of Health 2001a).

A brit szociális szakma kezdettől erősen *rétegzett* volt, és az egyes csoportok különböző felkészültséggel és elkötelezettséggel léptek a gyakorlati területre. A szakmai elitet a pszichiátriai rehabilitációban és a nevelési tanácsadókban dolgozó szociális munkások pszichoterápiás módszerekkel felvértezett szűk csoportja alkotta. A további csoportokat a brit szociális munkában igen jelentős szerepet játszó pártfogó felügyelők, és a klienseik iránt mélyen elkötelezett gyermekvédelmi szociális munkások alkották. A bentlakásos intézmények szociális munkásai alkotta réteg nagyon alacsony képzettségű és presztizsű volt, s ezt a problémát máig nem tudta megoldani a brit szociális rendszer. Az 1982-es Barclay-jelentés szerint nyolc probléma járult hozzá ahhoz, hogy a bentlakásos intézményekben végzett tevékenység nem számított a szociális munkások fő tevékenységi területei közé:

*Stigma* ♦ A szegénytörvény öröksége, Goffmann és mások írásai a totális intézményekről, és a közkeletű feltételezés, hogy az otthont nyújtó ellátásban részesülők valamilyen személyes hiba következtében kénytelenek nélkülözni a családi életet, alkotta azt az elegyet, amelynek következtében stigma kapcsolódott az otthont nyújtó ellátáshoz.

*Szegregáció* ♦ A hasonló problémákkal küzdő kliensek egy intézménybe való összegyűjtése azt jelenti, hogy a kliensek gyakran elveszítik a tágabb közösséghez és más társadalmi csoportokhoz fűződő kapcsolataikat.

*A területi munka elsődlegességének feltételezése* ♦ A szociális munkások az otthont nyújtó ellátások gondozói munkáját alacsonyabb rendűnek tekintették a kezelésre és változásra orientált területi munkával szemben.

*Bürokratikus hatások* ♦ A közszféra bürokráciáinak hierarchikus struktúrája lehetetlenné teszi a szükségletekre való hajlékony, spontán választ. A gyermekruhák megrendelési könyveitől a nagy intézmények konyháiiig és az adminisztratív

elvárásokig (amit leginkább a költséghatékonyság magyaráz), minden ellentmond a valódi személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatás elvárásának.

*Késői bekerülés az otthonba* ♦ Az az alapelv, hogy ameddig csak lehet, a családban, illetve lakóhelyén maradjon a később otthonba kerülő kliens, lehetetlen feladat elé állítja az otthonok személyzetét, nevezetesen, hogy gondozói kapcsolatot létesítsenek egy csoport dacba szorult fiatalkorú bűnelkövetővel, vagy hogy hozzanak létre közösséget szenilis idősökből.

*A családi élet felsőbbrendűségébe vetett hit* ♦ A területi szociális munkások a legrosszabb családot is jobbnak tartják az intézetnél, annak ellenére, hogy erről az otthonban élők egészen másképpen vélekednek.

*A szolgáltatás szegényes feltételei* ♦ Ez a személyzet nagymértékű cserélődéséhez és a képzeteknek a területi munkába való távozásához vezet.

*A képzetlenek nagy száma* ♦ Az 1957-es Williams Report szerint az otthont nyújtó ellátásokban dolgozók 80%-a, a húsz évvel később született CCETSW- (Central Council for Education and Training in Social Work) jelentés szerint a teljes állásban dolgozók 68%-a semmiféle képzettséggel nem rendelkezett a tapasztalaton kívül (Bamford 1990, 33).

A két terület fejlettségbeli különbségének fennmaradásához hozzájárult, hogy kétféle képzés jött létre a brit rendszerben. Az egyetemi képzéseken kívül ugyanis nagy számban létrehoztak olyan nem graduális képzéseket (Certificate in Social Service, később Certificate in Social Care), ahol főleg a bentlakásos intézmények dolgozóit képezték. Ezt a megosztottságot – legalábbis az oktatás megosztottságát – csak a kilencvenes években számolták fel, akkor is felemás módon, ugyanis a korábbi nem graduális képzésekben szerzett bizonyítványokat az egyetemi képzésekben szerettek ekvivalenseiként kezelték (Bamford 1990).

A szakma rétegzettsége azt is jelentette, hogy foglalkozási besorolás szerint egyként szociális munkásnak nevezték a bentlakásos intézmények képzetlen dolgozóit és a nevelési tanácsadók több terápiás technikában kiképzett tanácsadóit. A mai napig probléma, hogy miképp lehet meghúzni azt a határt, melynek egyik oldalán azok a

feladatok állnak, amelyeket a közpfokú végzettséggel rendelkező asszisztensek végeznek, és milyen feladatokat kell fenntartani az egyetemi képesítéssel rendelkezőknek. Mint fentebb már láttuk, az elhatárolódás kezdetben inkább területenként történt, semmint a problémák milyensége alapján. Így joggal feltételezhetjük, hogy bizonyos klienscsoportok – idősek, fogyatékkal élők, otthont nyújtó ellátásban részesülők – nem kaptak magas szintű szolgáltatást akkor sem, ha problémájuk alapján erre rászorultak volna. Emiatt a BASW összeállított egy szempontrendszert, melynek segítségével megoldani remélte ezt a problémát. A határ kijelölésére három változót használtak:

*A kliens sebezhetősége (vulnerabilitás)* ♦ Ebbe a fizikai, pszichológiai és szociális sebezhetőséget sorolták. Nem minden akut fizikai szükséglet jelenléte esetén tartották szükségesnek a képezített szociális munkás bevonását, de a dokumentum hangsúlyozza, hogy amennyiben a munka során személyes készségekre van szükség az interperszonális kapcsolat során annak érdekében, hogy javuljon a kliens társadalmi funkcióképessége, akkor képezített szociális munkásnak kell az esetet megkapnia.

*A komplexitás mértéke* ♦ Ha a kliens szociális helyzetének kialakulásában több faktor játszik közre, a szükséges változás nagymértékű, és a klienssel folytatott munkához a saját személyiség kifinomult használata szükséges, akkor képezített szociális munkásnak kell szignálálni az ügyet.

*A döntés jelentősége* ♦ Ha gondozás folyamatában a kliens szabadságának elvesztésével, pszichiátriai osztályra való felvételével vagy börtönbüntetés kilátásával kell számolni, akkor szintén képezített szociális munkásnak kell foglalkoznia az esettel. Ezt még kiterjesztették azokkal a helyzetekkel, amikor a lakóhely vagy a törvényes státusz alapvető megváltozása előre látható; például az örökbefogadás, gyámság stb. esetei tartoznak ide (BASW 1977).

A javaslat ma is kielégítőnek tűnik, a gyakorlatban mégis csak korlátozottan bizonyult alkalmazhatónak. Ugyanis ahhoz, hogy mindezeket a szociális munkások megállapítsák, mindenképpen feltáró munkát kellett végezni, ami azt jelentette, hogy igen nagy terhek hárultak a képzett szociális munkásokra. Később ezt igyekeztek rutin felmérési eljárással (kérdőívvel) kiváltani, de a probléma ettől még nem tűnt el

teljesen. Ugyanakkor a megfelelő képzettséggel nem rendelkezők akkor sem adták át az esetet képzettebb kollégáiknak, ha kiderült, hogy az előírások szerint ezt kellene tenniük (Bamford 1990).

A brit szociális munkát egyébként a képzettségben mutatkozó különbségek ellenére sem jellemzi olyasfajta erős hierarchia és kettészakadás, mint az USA-belit. Ez jórészt a szakmai körök erőteljes politikai elkötelezettségének a következménye. A szakma főáramának vezető egyéniségei ugyanis baloldaliak, a szakszervezetekhez és ezeken keresztül a Munkáspárthoz kötődnek, elutasítanak mindenféle elitizmust, és identitásukat inkább politikai elkötelezettségükből származtatják, semmint szakmai hovatartozásukból. Ez hozta magával, hogy a Brit Szociális Munkások Egyesülete (BASW) sosem volt annyira erős, mint észak-amerikai testvérszervezete, és sohasem fogta át a szociálismunkás-szakma egészét. (Jelentős csoportok: például a pártfogó felügyelők, a fekete szociális munkások, a közösségszervezők és a pszichitáriai szociális munkások kimaradnak belőle, saját egyesületük van.) A szociális munkások inkább kapcsolódtak a szakszervezetükhöz (NALGO), semmint a szakmai szervezethez. A szakmai viselkedés szabályozására létrejött intézmények egy része – a minőségi kifogások kivizsgálása – is a szakszervezethez kötődik, bár a brit szociális munka etikai kódexét a BASW hozta létre (Bamford 1990).

A második világháború után amerikai mintára elterjed a brit szociális munkában is a pszichoterápiás módszerekkel végzett tanácsadás, de a mentálhigiénés ellátásban a szociális munkások cseppet sem vívtak ki maguknak olyan előkelő helyet, mint amerikai kollégáik. A pszichoterápiás kapcsolaton alapuló esetkezelésnek – nagy népszerűsége ellenére – olyan komoly intézményi akadályai voltak a brit rendszerben, hogy magas szintű alkalmazásáról – egyes helyek kivételével, mint például a nevelési tanácsadók – nem lehetett beszélni. A jóléti gondoskodás különböző felhasználóival folytatott munkában érdekelt hivatalokat ugyanis már a nagyon korai időtől elöntötték a „beutalások”, a hatalmas esetterhelés lehetetlenné tette, hogy a szociális munkások olyan közvetlen kapcsolatot építsenek ki a kliensekkel, amit a terápia megkövetelt (Jordan 1984 [1992b, 112–120]). Az oktatásban azonban éppúgy, mint a gyakorlatban az esetkezelésnek központi jelentősége van máig is. De – ahogy a későbbiekben látni fogjuk – a brit szociális munkások saját praxismodelleket fejlesztettek ki az elmúlt

húsz évben, és ezek inkább a közösségi munka politikai töltettel rendelkező hagyományaihoz kötődnek, semmint az amerikai mentálhigiénés hagyományhoz.

### **A jóléti állam válsága és a szociális munka az 1970-es évek közepétől az 1990-es évekig**

A szociális munka arculatát nagymértékben meghatározta a *brit társadalomnak a jóléti szolgálatokhoz való viszonya*. A szociális szolgálatok a jóléti intézmények kiépülésének kezdetétől a közfigyelem középpontjában álltak, és ádáz viták célpontjává váltak (lásd Jordan 1984 [1992b, 1993b, 1994]; Bamford 1990; Lymbery 2001). Azt az axiómát, hogy a jóléti állam intézményeinek növekedése egyre nagyobb biztonságot hoz az állampolgároknak, és a szociális munka a legjobb módja az emberi viselkedés megváltoztatásának, a már említett 1973-as gyermekvédelmi botrány ingatta meg. Ugyanakkor az 1974-ben ismét hatalomra kerülő munkáspárti kormánynak súlyos gazdasági problémákkal, növekvő inflációval, a nemzetközi pénzügyi bizalom megingásával és a hatalmasra nőtt közszféra pénzügyi elvárásaival kellett megküzdenie. Nem sokkal egy sor költséges választási ígéret teljesítése után, a kormánynak a megszorítások politikájához kellett nyúlnia. A személyes szociális szolgáltatások növekedési rátáját 2%-ra csökkentették, ami épphogy elegendő volt a növekvő számú idős állampolgár szolgáltatási szükségleteinek kielégítésére, de más szogáltatások növekedését már nemigen tette lehetővé.

*A szociális szolgálatok költségtakarékosabb és ugyanakkor hatékonyabb működését két új koncepcióval, illetve az ezeknek megfelelő átszervezésekkel igyekeztek elérni. Az egyik módszer a prioritások meghatározása volt, a másik az alapellátás erősítése, azaz a rendkívül költséges otthont nyújtó ellátások arányának csökkentése. Ez utóbbiban már megjelent az informális (családi, szomszédási, önkéntes) gondozás lehetőségeinek kihasználására való törekvés is. A később az új jobboldalhoz (nevezetesen Thatcher asszony politikájához) kötött megszorítási politika tehát már a toryk 1979-es hatalomra kerülése előtt elkezdődött (Bamford 1990).*

A *prioritások* meghatározása nem vezetett eredményre, ugyanis a listába minden olyan klienscsoport bekerült, amely nagyobb létszámban szokott megfordulni a

szociális osztályokon. A másik – az alapellátást fejlesztő – törekvés viszont olyan újításhoz vezetett, amelynek máig ható következményei vannak a brit szociális ellátó rendszerben, és amely – minden problémája ellenére – valódi fejlődést jelentett a személyes szociális szolgáltatásokban. Ez a szolgáltatásszervezési modell a helyi önkormányzat szociális osztálya által ellátott területet kisebb, jól körülhatárolható lakóhelyi közösségekre bontását, és a szolgáltatásnak ezeken alapuló megszervezését jelentette (a patchwork, azaz folthímzés mintájára az ilyen kicsi, jól körülhatárolt szolgáltatási területet patchnek, a helyi közösségekre alapozott szolgáltatási rendszert patch-based service-nek hívják). A *helyi közösségre alapozott szolgáltatási rendszer* kiépítése nemcsak a költségtakarékosabb ellátórendszer kívánalmának igyekezett eleget tenni, hanem a bürokratikus hivatali rendszer diszfunkcionális jellemzőinek – a felhasználótól való távolságnak, a felmerülő szükségletekre való válaszolni nem tudásnak, a kliensekkel való kapcsolatok személytelenségének – hatékony megoldását is ígérte (Trevillion 1992). Hogy ezeket a várakozásokat az új szolgálató rendszer csak részben tudta teljesíteni, annak elsődleges oka a thatcheri politika következtében a nyolcvanas években bekövetkezett egyre súlyosbodó forráshiány volt.

A *brit szociális munka átpolitizálódását* az 1960-as évektől figyelhetjük meg. A szakmán belüli politikai viták tematikáját kezdetben az Egyesült Államok polgárjogi és háborúellenes mozgalmainak ideológiája, a rasszizmus- és elnyomásellenesség, a feminizmus, valamint a „szegénység újrafelfedezésének” kurrens irodalma állította össze. A háború utáni prosperitás, a szociális szolgálatok folyamatos expanziója idején még lehetett vitatkozni azon, hogy mennyire is kell a szociális munkát politikai aktivizmussal ötvözni, és egyes szakmai körök ragaszkodhattak a pszichoterápiás tanácsadás politikamentességéhez. A hatvanas évek végén és a hetvenes évek elején viszont megjelent a szociális szolgálatokban a diákmozgalmakban politikai tapasztalatra, társadalomtudományi ismeretekre és komoly reflexiós készségre szert tett új nemzedék, és megkérdőjelezte mindazokat az előfeltevéseket, melyeken a jóléti állam szegénységcsökkentő szociális szolgálatai nyugodtak. A jóléti állam általuk festett képe – ugyanúgy, mint amerikai kollégáik esetében – alapvetően különbözött a liberális demokrata konszenzus motiválta nézetektől. Inkább a társadalmi rendszer hatását hangsúlyozták a kliensek problémáinak kialakulásában, semmint az egyéni patológiát; gyanakvással viseltettek mind a menedzseri tekintéllyel, mind pedig a

professzionális elitizmussal szemben, melyek álláspontjuk szerint hozzájárulnak a szolgáltatások felhasználóinak hatalomnélküliségéhez; elutasították a szociális munkások részvételét az állampolgárok ellenőrzésében és megrendszabályozásában, és szkeptikusak voltak a nukleáris családnak az állampolgárok jólétének biztosításában betöltött szerepét illetően. Amire viszont ezzel szemben igent mondtak, az az állampolgárok közvetlen részvétele a sorsukat érintő döntésekben, a kirekesztettek mozgalmi saját helyzetük javítására, a helyi közösségekre alapozott decentralizált szervezetek (Bailey – Brake 1975; Brake – Bailey 1980; Langan 1998; Dominelli 1996).

A szociális munkásokat súlyos bírálatok érték a hátrányos helyzetű csoportok részéről is, amelyekben – nem utolsósorban a közösségsszervezők aktív közreműködésének eredményeként – kialakult a részvétel és az önségítés eszméje (Jordan 1984 [1993b, 82]). Az ezekhez a mozgalmakhoz való csatlakozás alakította ki az 1970-es évektől a brit szociális munka központi jelentőségű irányzatát, a *rasszizmust és az oppressziót elutasító gyakorlat* modelljét. Az e modell mögött megbúvó ideológiai előfeltevések alapozták meg azt a harcot, melyet a baloldal soraiban a szociális munkások a jobboldal tizenhét évi kormányzása idején az állampolgárok szociális jogait súlyosan veszélyeztető szociálpolitika ellen folytattak. Hogy e harc menetét és tétjeit átlássuk, részletesebben kell elemeznünk a thatcheri szociálpolitika hatását a szociális munka mindennapjaira.

A *jobboldali szociálpolitika* többféle módon igyekezett elérni az állami szolgáltatások és ezzel az állami beavatkozás csökkentését. E módszerek egyike a privatizáció volt. Az 1970-es évek közepétől a brit kormány kiárusította az állami vállalatokat. A legnagyobb bevételt a lakossági energia- és vízellátás privatizálásával érte el. Az így befolyt összegeket a kormány az adók csökkentésére, és ezzel a társadalmi egyenlőtlenségek növelésére fordította. A privatizáció másik ágát a szociális szolgálatok „kiszervezési” gyakorlata jelentette, mely az 1990-es években terjedt el a szociális gondoskodásban. Az állami szolgálatok így egyre inkább a magánvállalkozásokon keresztül látták el szolgáltatási feladataikat. A harmadik forma a közép- és alacsony juttatásúak támogatása volt, hogy kilépjenek a közszolgálatokból, pl. az állami nyugdíjellátásból. Erre ösztönözte a tehetősebbeket az állami nyugdíj

keresetarányos összegének csökkentése éppúgy, mint a magánbiztosítások adókedvezménye. A negyedik módszert az a lehetőség jelentette, hogy az állami szolgálatok – iskolák, kórházak – kiléphettek az önkormányzatok fennhatósága alól, miközben nem léptek ki az állami finanszírozásból. Ez a privatizáció első lépése volt (Johnson 1996). Mindehhez járult a személyes szociális szolgálatok támogatásának drámai csökkentése, ami miatt egyre több rászoruló kényszerült szükségleteit a piacon kielégíteni. Ideológiai alátámasztásul pedig mindehhez az önkéntesség és az állampolgári felelősség értékére való hivatkozás mellett a piac hatásosságát és hatékonyságát, továbbá a választási lehetőségeket növelő erejére való hivatkozás szolgált (Braye - Preston-Shoot 1995). Ez az érvrendszer vonzó volt a középosztály számára. Annál is inkább, mivel a jóléti kiadások valójában nem változtak, ugyanis – miközben a legnehezebb helyzetben lévők számára rendelkezésre álló források csökkentek – növekedett a középosztály közvetlen vagy közvetett adótámogatása (Esping-Andersen 1994; Tittmus 1991; Sinfield 1999).

A thatcheri éra kezdetén a *munkáspárti önkormányzatok* a helyi lakóközösségekre alapozva igyekeztek a legszegényebb állampolgárok védelmének politikáját tovább folytatni. Ezzel váltak az önkormányzati szociális osztályok az állampolgárok szociális jogairól szóló harcok terepévé. A tory kormányzat végül azzal gyűrte le a legharcosabb munkáspárti önkormányzatokat, hogy azok egy részét – a Nagy-Londoni Tanácsot és más nagyvárosi tanácsokat – megszüntette, és miközben az önkormányzati költségvetést folyamatosan szűkítette, lehetetlenné tette a baloldali önkormányzatok által gyakran használt költségtúllépési taktikát. A thatcheri kormányzat jogosítványaik jó részének eltörlésével másik nagy ellenlábasát, a szakszervezeti mozgalmat is meggyengítette (Johnson 1996). Ez csökkentette a szakszervezetekhez kötődő szociálismunkás-elit politikai manőverezési lehetőségeit. A szociális szolgálatok alakítására hivatott politikát az 1980-as években már inkább befolyásolták a közvéleményt időről időre felháborító gyermek- és felnőttvédelmi botrányok, semmint a szociális munkások érvelése vagy lobbitevékenysége (Bamford 1990; Jordan – Jordan 2000).

A konzervatív kormányzás a *szociális munkások* számára munkaterheik drámai súlyosbodását és munkafeltételeik radikális romlását jelentette. Miközben a romló



gazdasági helyzet és a növekvő munkanélküliség miatt egyre több állampolgár próbált segítséget kapni a – „nyitott ajtók” politikáját folytató – állami szociális szolgálatoktól, az önkormányzatok a forráshiány miatt képtelenek voltak szolgáltatásaikat megfelelő minőségben fenntartani. A végzett szociális munkások egy része állás nélkül maradt, míg másik részük csak időleges vagy részmunkaidős szerződéssel kapott állást, és a folyamatos átszervezések és leépítések legalább annyira fenyegették őket, mint klienseiket (Jordan 1990).

A szűkös erőforrások és az azok elosztásához kapcsolódó szigorú törvényi szabályozás miatt a prioritások meghatározását felváltotta a jogosultság vizsgálata. Így a szociális szolgáltatásokhoz csak azok jutottak hozzá, akik bizonyítani tudták, hogy semmi más mód nem áll rendelkezésükre szociális problémáik megoldására. Az informális – családi, szomszédsági, egyházközségi karitatív stb. – gondoskodás „előnybe részesítése” a nők gondozási terheit növelte, és kiemelkedően nagy gondot okozott az egyedülálló anyáknak és idős családtagot gondozóknak. Ezeknek az asszonyoknak – tekintettel a magas munkanélküliségi arányra – egyébként is csekély esélyük volt a munkábaállásra, és helyzetüket tovább nehezítette a gyermek- és idősgondozási intézmények elérhetetlensége (Esping-Andersen 1994). A szociális munkások nem sokat tudtak ajánlani gondozási terheik csökkentésére, ami hozzájárult ahhoz, hogy munkájukat egyre bürokratikusabban végezték, és egyre „süketebbé” váltak a hozzájuk forduló problémáira. Ez egyenesen vezetett ahhoz, amit Bill Jordan „morális némaságnak” nevezett. A szociális munkásoknak nem voltak szavaik, melyekkel megszólíthatták volna azokat, akiknek a szolgálatát választották hivatásul. A társadalmi igazságtalanság növekvő mértéke lehetetlenné tette, hogy a szociális munkások hivatásbeli értékeiknek megfelelően dolgozzanak. Ráadásul a forráshiányos helyzetben a klienseknek a szolgáltatásokról szóló döntésekbe való bevonása azt jelentette, hogy ezzel saját maguk szentesítették megfosztásukat a megfelelő életvitel eléréséhez szükséges forrásoktól, szociális jogaik érvényesítésétől (Jordan, 1990).

Az 1980-as évek második felétől kialakuló *jóléti pluralizmus*, a nonprofit szektor fejlesztése és ezzel párhuzamosan az állami szolgálatok leépítése a szolgáltatások finanszírozójának és végrehajtójának elválasztását előíró új szolgáltatáspolitikai elv jegyében ment végbe. Ez a hierarchikus viszonyok helyett a partnerséget, a sztenderd

programcsomagok helyett az egyéni igényekhez jobban alkalmazkodó flexibilis szolgáltatási rendszert, a felhasználók számára a választási lehetőséget ígérte. A szociális munkások számára ez a rendszer a „kiszereződések” intézését írta elő, ami inkább egyfajta esetmenedzselést jelentett, semmint a hagyományos értelemben vett szociális munkát (lásd: Huxley 1993).

A piaci viszonyok érvényesítését a szolgáltatók versenyeztetésével kívánta elérni a jobboldali politika. Ez azonban már kezdetben sem volt mindenhol keresztülvihető, hiszen nagyon gyorsan kiderült, hogy az olcsóbb ajánlat lehetőségét legtöbbször csak a minőség csökkentése árán lehet elérni. Így a versenyeztetéstől a bentlakásos otthonok esetében eleve eltekintettek (Cseri 2000). A versenyeztetés egyébként a nagyobb szervezeteknek kedvezett, amelyek viszont cseppet sem igyekeztek rugalmasan követni az individuális igényeket, hiszen a sztenderd programcsomagok képzése lényeges könnyebbséget jelentett az intézmény menedzselésében. Mindehhez járultak a szolgáltatási paletta hiányai, melyek sokszor a legégetőbb, de legsajátosabb szükségletek kielégítését nem tették lehetővé. A választási lehetőségek sem növekedtek, főleg nem a családi gondozási terheket viselők számára, mivel az ő tehermentesítésük sosem élvezett prioritást (Braye – Preston-Shoot 1995). A szociális munkások feladata volt tehát, hogy mindezeket a hiányokat menedzseljék. Ez tovább növelte munkájuk bürokratikus jellegét. Ismét Bill Jordan szavaival élve, ez volt az oka a „legalizmusnak”, ami a „morális némaság” kiegészítőjeként azt jelentette, hogy a szociális munkások felajánlották, amit tudtak, de ezen túl nem foglalkoztak a hozzájuk fordulókkal, és főleg nem kerültek közelebbi kapcsolatba velük (Jordan 1990).

A szociális munka „*elbürokratizálódásához*” hozzájárult, hogy a jobboldali kormány – az „értéket a pénzért” és a „hatásosság és hatékonyság” jelszó, valamint a költségtakarékosság jegyében – kiterjedt szabályrendszerekkel igyekezett befolyása alá vonni a szakmai gyakorlatot. A szabályozási törekvésekhez másik elemként hozzájárultak a folyamatosan ismétlődő gyermekvédelmi botrányok. Ezeknek nyomán jelentések és átszervezési javaslatok születtek, melyek a botrányok tanulságaiból kiindulva az eljárások szabályozásával igyekeztek elejét venni a veszélyeztetési ügyek tragikus kimenetelének. A gyakorlat illetően szabályozása azonban alapvetően

bürokratikus megoldási módot jelent, ami a szociális intézményeket a szociális munkások autonómia- és a helyi önkormányzatok elszámoltatási törekvései közötti folyamatos ütközések és az ebből fakadó feszültségek területévé tette már az 1970-es években (Lymbery 1998a). A gyakorlat központi meghatározójává így módon a hivatásbeli szabályrendszerek helyett a bürokratikus eljárásrendek váltak, összefüggésben a kockázatok kezelésének (risk management) a követelményével. A bővülő előírástömeg jelentősen szűkítette a szociális munkások hivatásbeli megfontolásainak, azaz a diszkrecionalitásnak a mozgásterét. Ugyanakkor ezek az előírások a szociális munka értékeinek érvényesítését sem tették lehetővé. A gyanakvás talaján nem lehetett a szolgáltatások felhasználóival bizalmon alapuló kapcsolatot kiépíteni. A bizalom helyébe a megbízhatóság került, így a kliens-szociális munkás kapcsolatban ismét megjelent az „érdemesség” elve (a megbízható kliens számított érdemesnek). Így a segítő kapcsolat alapvető modalitása, maga a segítséghez nélkülözhetetlen kapcsolat veszett el (Smith 2001). A szűkös források elosztásának szükségessége pedig visszacsempészte a rendszerbe a már felejtésre ítélt szelektivitást (Townsend 1991). Mindemellett a szociális munka mindezidáig központi területén, a gyermekvédelemben újra előkerült a pszichopatológiai szemlélet, amennyiben a szociális munkások feladatává vált, hogy különbséget tegyenek elfogadható és nem elfogadható szülői magatartás között, sőt mérlegeljék a szülők és a gyermekek jogait, miközben nem rendelkeznek azokkal a forrásokkal, melyek szükségesek lennének mindkét fél jogainak érvényesítésére. Így a reziduális rendszer kiélezte a „gondozás versus kontroll diemrát”, miközben a kontrollt az állami, a gondozást pedig a nem állami szolgálatok látják el (Jones 1996; Lorenz 1994).

Mindeközben semmit sem változott a szociális szolgáltatásokban dolgozók képzettségi aránya. Tény, hogy a szociális szolgálatok szakmai színvonala alacsony volt, ami közrejátszhatott a tragikus kimenetelű esetek bekövetkezésében, de legalábbis kétséges, hogy ezen a szociális szolgálatok szakmaiságának bürokratikus korlátok közé szorításával javítani lehetne. A szabályrendszerek bevezetése nem a tragikus kimenetelű esetek előfordulási gyakoriságát csökkentette, hanem a bürokratikus hierarchia erősödését, a professzionális autonómia területének szűkülését és a *mendezserizmusként* ismert jelenség kialakulását hozta (Bamford 1990; Dominelli

1996; Jones – Joss, 1995). Ebben közrejátszottak mindazok a tények, amelyekről fentebb írtam. A költségvetés csökkentése, a „nyitott ajtók politikája” és a rászorulóknak számának növekedése miatt a korábbiaknál lényegesen népesebb klienskör, a lakóhelyi közösségekre alapozott szolgáltatási rendszer kialakítását kísérő feszültségek, a szolgálatok munkaerővel való ellátottságának nem megfelelő volta, a beosztott szociális munkások képzettségének hiányosságai és a döntésekben való demokratikus részvételt követelő politika radikalizmusa, a szabályrendszerek, a tragikus eseteket követő tortúrák következtében kialakuló félelem, a szolgáltatások környezetének fokozódó bonyolultsága (egyre több szereplővel kellett együttműködni) és folyamatos változása, a klienseknek a döntésekbe való bevonása, a minőségbiztosítás és az új menedzseri módszerek bevezetésének kényszere mind a menedzserek túlterheltségéhez járult hozzá, és növelte a vezetők és a beosztottak közötti szakadékot. Mindez a formális utasítási és ellenőrzési procedúrára redukálta a vezetők és vezetettek közötti kapcsolatot. A menedzszerizmus ezek után a bürokratizmus újabb szinonímájaként terjedt el a közgondolkodásban.

A baloldali szociális munkások elleni támadást az fűtötte, hogy a Thatcher-adminisztráció a szociális munkát központi jelentőségűnek tekintette. A lakóközösségekre alapozott szociális szolgálatok terjedését is pártolta, de teljesen más okból, mint a kliensek érdekérvényesítési esélyeinek növelésére igyekvő radikálisok. A jobboldali ideológia az állampolgári jogokkal szemben az állampolgári kötelezettségeket hangsúlyozta, a kötelezettségek teljesítéséhez szükséges feltételek hiányáról viszont nem tett említést. Individuális kezeléssel és a társadalom természetes védőhálójának erősítésével kívánta a szociális problémákat megoldani, de messze túlbecsülte a társadalom természetes védőhálójában rejlő lehetőségeket. Ebből a helyzetből következett, hogy a thatcheri szociálpolitika központi szerepet szánt a szociális munkásoknak, de ez a szerep már cseppet sem hasonlított arra, amely a szakmának a jóléti államokban betöltött missziójából következett. Az állampolgárok szociális jogainak érvényesülését elősegítő szolgálatok szakembereiből az e jogok megvonása miatt potenciálisan lázongók lecsendesítésének és ellenőrzésének eszközeivé kellett volna válniuk, és közben terápiás módszereikkel el kellett volna fogadtatniuk a kirekesztettekkel, hogy helyzetük egyedüli oka a saját

alkalmatlanságuk. Ehhez persze olyan szociális munkások kellettek, akik ezt a szerepet elfogadják.

Ugyanakkor a szociálismunkás-szakmán belül is kiéleződtek a *viták*. A szakma jobboldali körei szembeszálltak a radikálisokkal. Egyik fő képviselőjük, Paul Halmos sokat idézett tanulmánya például azt igyekezett bizonyítani, hogy a „személyes” és a „politikai” ötvözése a segítő munkában lehetetlen (Halmos, 1978, idézi Daniel és Wheeler, 1989). Ez az álláspont helyeslésre talált a jobboldali politikai döntéshozók között. Egy politikai szempontból konzervatív, a „tudományos semlegesség” talaján álló alkalmazkodó munkaerővel inkább lehetett volna végrehajtani a jobboldali kormány politikáját, mely elsődlegesen a legnehezebb helyzetben lévő állampolgárok terhére kívánta a brit társadalom problémáit megoldani. A jobboldali kritika – mint fentebb már írtam – a jóléti állam ellen intézett támadással együtt a szociális szolgálatokat is károsnak kiáltotta ki az állampolgárok jóléte szempontjából. A szociális munka a folyamatosan ismétlődő botrányok során az állami jóléti gondoskodás tehetetlenségének emblemikus figurájává, bűnbakká változott. Ezen kívül a jobboldali közsajtó a szociális munkásokat „bolond balosoknak” („looney leftists”) bélyegezte, az 1990-es években terjedő rasszizmust elutasító mozgalom ellen is összesített támadást intézett, ami megalapozta a szociális munkások és főleg a képzőik „megregulázására” hozott intézkedéseket (Jordan – Jordan 2000; Jones 1998).

Szabályrendszereket egyébként a brit jóléti szolgálatok fejlődésének egész története során alkottak a kormányhivatalok, ezeket megalapozta *a szociális munka gyakorlatának* az 1970-es évektől folyó *kiterjedt kutatása*, ami kapcsolatot teremtett a politika formálói és a gyakorlatban dolgozók között. Ezeket a kutatásokat mindenekelőtt a szolgáltatások fejlesztésének igénye vezette, és részben a kormány finanszírozta. Ilyen kutatások előzték meg a szociális szolgálatok átszervezéseit. Az 1968-as Seebom-jelentéshez kapcsolódik a szociális szolgálatok helyi önkormányzatokhoz kötött szervezetének létrehozása, az 1982-es Barclay-jelentés a változó feltételekhez kapcsolódó feszültségek elemzése alapján megalapozta a lakóhelyi közösségekre épülő szolgáltatási struktúra kialakulását („patch-based servieces” – lásd fentebb), az 1988-as Griffith-jelentés alapján jöttek létre a jóléti

pluralizmus sajátosságaihoz alkalmazkodó szociális szolgálatok (Bamford 1990; Jordan 1984). A mindennapi gyakorlat tudományos igényű vizsgálatában a szociális munkának mind közvetlen gyakorlói, mind tanárai jeleskedtek, sőt ezek még csak nem is alkottak különböző csoportot, mivel a tanárok a gyakorlattal rendelkezők közül kerültek ki, és tanárrá válásuk után is megtartották gyakorlati helyeiket, ahol szolgáltatásfejlesztési programokban dolgoznak. A szociális szolgáltató rendszer átalakításához – segítő az új feladatok ellátását – elméleti munkák és vezérfonalak kidolgozása társult, melyek elsődlegesen *informálni* voltak hivatottak a szakemberek munkáját. E vezérfonalak a tragikus kimenetelű esetek tanulságait elemző vizsgálatok eredményei alapján felhívták a figyelmet jó néhány olyan tényre, ami valóban veszélyeztette a szociális munkások által biztosított szolgáltatás minőségét, sőt rámutattak a kliensek intézményi veszélyeztetésének lehetőségeire.

A vezérfonalakból csak a későbbiekben lettek a menedzseri ellenőrzés kézikönyvei és ezzel a szakemberek autonómiáját erőteljesen korlátozó bürokratikus eszközök, melyek ellentmondtak a szakma értékalapjának is, hiszen korlátozták a kliensek egyediségének, méltóságának, választási szabadságának tiszteletben tartását, azaz lehetetlenné tették a megfelelő segítő kapcsolat felépítését. Csak a neokonzervatív kormányzás évei alatt váltak „a brit személyes szociális szolgáltatások meglehetősen erős politikai felelősséggel és ugyanakkor figyelemre méltó professzionális autonómiával és diszkrecionalitással bíró ügynökségekből olyan rendszerekké, melyek szakértői tudást alkalmaznak a veszélyhelyzetek és szükségletek *kezelésére*, oly módon, hogy ugyanakkor szoros figyelmekkel kísérik az árak alakulását”. (Kiemelés az eredetiben; Jones – Jordan 1996, 257.) Nem lehet eléggé hangsúlyoznunk, hogy nem a szociális szolgálatok és az oktatás minőségének növelésére tett erőfeszítésekkel vagy az azokat megalapozó értéktételezésekkel volt baj, hanem azzal, ami ténylegesen történt a szociálpolitikai intézkedések következtében a társadalom legkiszolgáltatottabb tagjaival. És baj volt azzal, hogy a jobboldali kormány mindenáron engedelmeskedő bürokratakat akart csinálni a szociális munkásokból, hogy hang nélkül végrehajtsák az állampolgárok szociális jogainak sérelmét jelentő intézkedéseket.

A minőségbiztosítás jegyében születő szabályrendszerek kidolgozásában az 1990-es évektől a legnagyobb brit nonprofit szociálismunkás-szervezet, a National Institute for Social Work is részt vesz. Az oktatás akkreditációjának sztenderdjeit egy kormánybizottság, a Central Council on Education and Training in Social Work (CCETSW) dolgozta ki, amelyben szintén jelentős szerepet játszanak a szociális munkások. Ezért történhetett meg, hogy a minőségbiztosítás alapjaként kifejlesztett sztenderd-rendszerekbe éppúgy, mint az utóbbi idők gyermekvédelmi és a lakóhelyi szociális gondoskodást szabályozó törvényeibe minden olyan érték bekerült, melyet a radikális szociális munkások kidolgoztak az 1970-es évektől, kezdve a közösségek iránti elkötelezettséggel, folytatva az egyenjogúsággal, a diszkriminációmentességgel, zárva az érdekérvényesítési esélyek javításával (empowerment) és az oppressziót elutasító gyakorlat elvárásával (Langan 1998). A jobboldali politikai taktika tehát egyszerűen „kooptálta” azokat az értékeket (együtt a szociálismunkás-elit mérsékeltebb tagjaival), melyeket a radikális irányzat hangoztatott 1968 után.

A minőségbiztosítási törekvések természetesen az oktatást is elérték. Az oktatás minőségbiztosítási rendszerét, a *kompetencia mérésén alapuló modellt* érintő szakmai érvrendszerek (lásd például Dominelli 1996; Pietroni 1995; Yelloly 1995; Jackson – Scally 1996) három szempontból bírálják a képzés javítására született intézkedéseket. Egyrészt kétségeket fejeznek ki arra vonatkozóan, hogy a viselkedési indikátorokon keresztül megfigyelhető kompetencia valóban kifejezi-e a minőséget, ugyanis nem teszi lehetővé a professzionális hozzáértés kvalitatív és ezért csak közvetetten megállapítható összetevőinek vizsgálatát. Ahogy a kritikusok rámutatnak, a minőségi összetevők vizsgálata nélkül ezek – az egyébként rendkívül terjedelmes és az oktatás minden területére kiterjedő – szabályrendszerek csak a „listázó kultúra” („check-list culture”) kialakulásához, és a bürokratikus megkötöttségek növekedéséhez vezetnek. A kétségek másik típusát – talán a legfontosabbat – Jackson és Scally a következőkben foglalja össze: „A kompetencia olyan szó, mely felszínes vonzerővel bír. Hiszen ki is akarná, hogy egy szociális munkás inkompetens legyen? Mindazonáltal elfedi a konzervatív ideológiával összhangban átalakított jóléti rendszer fő ellentmondását. Egy olyan területen, mint amilyen a dél-walesi bányavidék, még a leghozzáértőbb szociális munkás is tehetetlenné válna klienseivel vagy a szolgáltatás felhasználóival együtt, még akkor is, ha a képzettsége minden olyan

készséggel felruházta, mely szükséges a szociális problémák teljes komplexitásukban történő vizsgálatához, és törekszik a politikát és stratégiát azon a szinten befolyásolni, ahol ez a legtöbb eredményt ígéri” (Jackson – Scally 1996, 138). A szakmai hatékonyság tehát nemcsak a kompetencia elemeinek mintaszerű elsajátításán múlik. A kritikák harmadik ága rámutatott arra, hogy a kompetenciaalapú gyakorlatban a szociális szolgálatok megalapozására hivatott értékek – például a rasszizmus elutasítása és az empowerment – óhatatlanul valamiféle „politikai korrektséggé” silányulnak (Singh 1994).

### **Az új baloldal „harmadik útja”**

Az 1997-ben kormányra kerülő új baloldal, mint fentebb már említettem, nagy csalódást hozott a tizennyolc évi konzervatív kormányzás ideje alatt megkeseredett szociális munkásoknak. *Tony Blair szociálpolitikájának* központi magját az aktív munkaerőpiaci politika, a „humán erőforrásba való beruházás” és a „befogadás” alkotta. Az új baloldali kormány összesített támadást intézett a munkanélküliség és mindenekelőtt a fiatalok munkanélküliségének nyomasztó társadalmi problémája ellen (ez a „New Deals” politikája). A programcsomaggal, amely egyszerre kínált szubvenciót a munkáltatóknak, oktatást és képzést a résztvevőknek, miközben az ellátást szigorúan kötötte az együttműködés feltételéhez, impresszív eredményeket értek el a munkanélküliség csökkentésében.

Le kell szögeznünk, hogy a New Deals politikája valóban hatékony választ jelentett a brit társadalom legégetőbb szociális kérdésére. Amit a harmadik út „társadalmi kirekesztettségnek” nevez, valójában egy sor olyan probléma, amelyeket a korábbi jobboldali kormányok nem tematizáltak, és amelyek kezelés híján egyre szélesebb csoportokra, lényegében az egész brit társadalomra kiterjedtek. A szegény és marginális helyzetben lévő állampolgárok olyan stratégiákkal igyekeztek ellensúlyozni helyzetüknek a jobbmódú háztartásokhoz képesti romlását, melyek egyrészt szembeállították őket a többséggel, másrészt hozzájárultak izolációjuk és hátrányuk fokozódásához. Hogy a jobboldali politika következtében új életstratégiákat kellett kialakítani, az nemcsak a szegényekre, hanem a brit társadalom egészére vonatkozott.



De míg ez az előnyösebb helyzetben lévőknek a mobilitás révén a jobb lehetőségek (színvonalasabb lakókörnyezet, iskola, magán jóléti szolgálatok stb.) kihasználását jelentette, addig a szegények egyrészt az állami szolgálatok nyújtotta lehetőségeket igyekeztek kiaknázni (juttatások és szolgáltatások igénylésével), másrészt a jövedelemhiányt úgy pótolták, ahogy tudták, elsősorban a feketegazdaságba való bekapcsolódással. Ugyanígy, amikor a szüleiktől külön költöző fiatalok összeütközésbe kerültek a törvénnyel, vagy fiatalon teherbe estek, ezzel sikeresen kompenzálták (legalábbis részben) a munkaerő- és a lakáspiacon mutatkozó hátrányos helyzetüket. Ezek a módszerek – miközben egyértelműen racionálisak – a legszegényebbek helyzetét még tovább rontották. A feketemunka egyre lejjebb húzta a szabályos munkaerőpiac alsó szegmensében elérhető béreket, és egyre bizonytalanabbá tette a munkafeltételeket (egyre több lett a határozott időre szóló, részmunkaidős és időnyomunkára szóló munkaszerződés). A Munkáspárt hatalomra kerülésekor a munkaképes korúak háztartásainak 20%-ában nem volt olyan személy, akinek formális fizetett munkája lett volna. A többség pedig az egyik napról a másikra élő állampolgárokat azzal vádolta, hogy visszaélnek a segéllyel, miközben az utóbbiak számára a szociális ellátás jelentette az egyetlen stabil jövedelemforrást. Az új baloldali kormány változatos módszerekkel igyekezett a kezdet kezdetétől újraszabályozni a kaotikus munkaerőpiacot. Ilyenek voltak – a jóléti ellátásokra szorulóknak a munkaerőpiacra való visszakényszerítése mellett – a minimálbér bevezetése és a legalacsonyabb bérűek számára biztosított adókedvezmény (Working Families Tax Credit). Látnunk kell azt is, hogy amíg a feketepiac és a piti bűnözés területe prosperál, egyszerűen nem lehet ezek haszonélvezőit a munkaerőpiacra visszakényszeríteni, és arra rávenni, hogy éljenek a többségi társadalom szabályai szerint. Ez a helyzet hozta magával az új baloldali politika erős morális elkötelezettségét (Blairnek a felelőtlenséget és az állampolgári fegyelem be nem tartását ostromozó populista retorikáját), a jóléti ellátások kemény feltételekhez kötését és a mobilizáló kényszerítés széles körű alkalmazását (ami a közvéleménynek a szegényekkel kapcsolatos előítéleteit is mobilizálta), a bűnözéssel szembeni „nulla toleranciát”, aminek következtében gyorsan növekedett a börtönnépesség (a bűnözéssel együtt). (Jordan – Jordan 2000, 30–37.)

A baloldali politika irányváltoztatását a régi baloldallal szemben két tény jelezte: egyrészt, miközben a munkaerőpiaci esélyek növelésére törekedett, nem igyekezett csökkenteni az egyenlőtlenségeket („a kimenetek egyenlőtlenségét”); másrészt a politika hangsúlyát a szociális jogokról a szociális kötelezettségekre helyezte át. Ez utóbbi a szolgáltatási rezsimet is alapvetően meghatározta. A gondoskodást kemény ellenőrzéssel és viselkedésszabályozással kötötte össze, és határozott intézkedéseket tett mindenféle „rendbontás” – a feketemunka, a bűnelkövetés, a csavargás, a kábítószerrel való visszaélés, a koldulás – visszaszorítására. Blair kormánya ebben a programban nem adott szerepet a baloldal régi harcosainak, a szociális munkásoknak, annak ellenére sem, hogy az új programok működtetésére állások tömegét hozta létre, melyeknek betöltői valójában szociális munkát végeznek (a hivatás megnevezése és a megfelelő kompetencia megszerzése nélkül).

*A szociális szolgálatok újabb átstrukturálódást élnek meg napjainkban. Az új rendszer részben összeolvasztotta az önkormányzatokon belül eddig riválisként működő két ügyosztályt, az egészségügyit és a szociálist. A törekvés nem új, már 1974 óta igyekeztek a kormányok az együttműködés strukturális formáit (kapcsolt feladatok, egyeztető bizottságok, stb.) létrehozni. A legújabb lépés tehát csak egy hosszú folyamat betetőzését jelenti. Tekintettel a két szolgálat eltérő szolgáltatáspolitikai alapelveire, a tervezés és költségvetés, a szakmai tartalom és a kultúra eltérésére, nem biztos, hogy az összeolvasztás a legmegfelelőbb módszer az olyannyira szükséges együttműködés kikényszerítésére.*

*A szociális szolgáltatások szakmai sztenderdjeit előíró, 2000-ben hatályba lépett új törvény (Care Standards Act 2000) a „Best Value” (legjobb minőség) jelszó nevében megerősítette az önkormányzati szociális szolgálatok és a szociális oktatás kormányfelügyeletét. A CCETSW helyett új kormánytestületet hozott létre, a General Social Care Councilt, melynek feladatai: a szolgáltatások etikai kódexének kidolgozása, a szociális szolgáltatások dolgozói regisztrációs rendszerének kidolgozása és működtetése (együtt a szociális szolgálatok szakmai színvonalának emelésével), a szociálismunkás-oktatás 2003-tól következő reformja (ismét hároméves felsőfokú képzése lesz a szociális munkásoknak, ezek akreditálását a kormányhivatal végzi) és a szociális szolgálatok finanszírozása. Eközben a jóléti állam központi*

területein tovább folyik a szolgáltatásoknak a privát szektor szolgáltatóival való *kiszerződési gyakorlata*.

### **A szociális munka elméletének fejlődése az 1970-es évektől**

Mindebből következik, hogy az 1970-es évektől kezdődően a brit szociális munkában a professzionális gyakorlat befolyásolására létrejött elméleti munkák egészen másfélék, mint az Egyesült Államokban születettek. Az 1970-es és 1980-as években a professzionális gyakorlat fejlesztésében egyrészt a *feladatközpontú modell* játszott központi szerepet, „összefüggésben a szervezeti környezet elvárásaival, a minőségi kimenetek követelményével” (Doel 1998, 204). Ennek a modellnek a hatása a kiszerződési gyakorlat során végzett „esetmenedzsment” (case management) vagy „gondozásmenedzsment” (care management) gyakorlatában is tetten érhető, bár az utóbbi hosszú távú gondozási folyamatot feltételez, miközben a feladatközpontú modell a rövid, időhatáros és erősen célzott intervenció szervező elveit foglalja össze. A feladatközpontú modell érintkezik a minőségbiztosítási törekvésekkel is, ugyanis a gondozási folyamatot struktúráló keretek kidolgozásában – ami a feladatközpontú modell lényege – is közrejátszott az a törekvés, hogy átláthatóvá váljanak a szolgáltatás minőségi paraméterei, ugyanúgy, mint a minőségi sztenderdek esetében. A modell azon kívül, hogy ellenőrizhetőbbé tette a szociális munkások tevékenységének minőségét, a felhasználóknak is nagyobb beleszólást biztosított a gondozási folyamat megtervezésébe (Dominelli 1996, 157). Ez a modell inkább a konzervatív szociális munkások igényeit elégítette ki, mivel lehetővé tette, hogy a funkcionalizmus eszmei alapjára hivatkozva a szociális munkások ne foglalkozzanak a kirekesztettség társadalmi gyökereivel.

Azt a luxust azonban, hogy a társadalmi kirekesztettség gyökereit nem vizsgálja, a szociális munkásoknak csak csekély hányada engedhette meg magának, mivel a klientúrát túlnyomórészt azok alkották, akiknek a szociális jogait a forráshiánnyal küszködő állami rendszer csak hiányosan, és már cseppet sem szolidárisan elégítette ki. A szociális munkások e folyamatnak a kárvallottjaival, a legvalószínűbben elégedetlen, az életlehetőségek nagy részétől megfosztott állampolgárokkal

foglalkoztak. Ez a korábbiaknál is élesebben vetette fel a kérdést, hogy kivel is szolidárisak: munkaadójukkal, az állammal – ez esetben az állami kontroll eszközévé válnak, vagy a legkiszolgáltatottabb állampolgárokkal – ez esetben szembe kell szállniuk saját munkaadójukkal.

A konfliktus nem a szociális munkáé, hanem – mint fentebb láttuk – a szociális szolgálatok váltak a terepévé a társadalmi kirekesztettség körüli konfliktusnak. (Jordan 1984 [1993b]). Ez a probléma annál élesebb, minél inkább a reziduális filozófia hatja át a szociális szolgálatok feltételrendszerét biztosító jóléti rezsimet. A szociális munka ez esetben a társadalmat kettéosztó konfliktus terepére kerül, ahol – amennyiben meg akarja őrizni professzionális státuszát – óhatatlanul állást kell foglalnia a konfliktus szereplőihöz való viszonyával kapcsolatban. Nevezetesen: vagy az állami kontroll technikai kivitelezőjének szerepébe kerül, és ezzel elveszíti a professzionális státusz biztosította autonómiát (Dominelli 1996), vagy a jóléti állam legkisebb hatalommal rendelkező és ezért legkiszolgáltatottabb alattvalóinak érdekeit igyekszik szolgálni. Az 1970-es évek radikális szociális munkásai még ennél is sarkosabban fogalmaztak, amikor feltették a kérdést a szociális munkásoknak, hogy mik is kívánnak lenni: a legkisebb értékű, könnyen fölláldozható figurák az állami politika sakktábláján, a rendőrség meghosszabbított karja, vagy a legszegényebb állampolgárok érdekeiért síkra szálló aggitátorok (Bailey 1980).

Ez a helyzet többféle következménnyel járt a szociálismunkás-szakmára nézve. Míg a folyamatos változások egyik oldalát a szociális szolgálatok szabályozására tett kormányzati erőfeszítések, a másikat a szociálismunkás-szakma saját autonómiájáért vívott harcának produktumai jelentik. Ez utóbbi mindennek előtt egy *új professzionális modell* kidolgozását jelentette, mely napjainkban ért meg az integrációra.

Az új megközelítés kidolgozására Bill Jordannak a BASW 1975-ös edinburghi éves konferenciáján tett javaslata szolgált kiindulási pontként. A vezetésével létrejött bizottság 1980-as jelentése „A kliensek állampolgárok, mint mi” (Clients are fellow citizens) címet viseli. A jelentés azzal a kérdéssel foglalkozik, hogy miképp lehet a kliensek állampolgári jogait a szociális munka gyakorlatának középpontjába állítani, miképp lehet megvalósítani, hogy részt vegyenek az esetkonferenciákon,

betekinthessenek a róluk szóló iratokba, és hogyan lehet beleszólási joguk érvényesítését elősegíteni (empowerment). A jelentés a fogyasztók jogaiért küzdő mozgalom (consumer movement) kifejezéseit vette kölcsön, és kifejtette, hogy a szociális munka klienseinek állampolgári mivoltukból fakadóan joguk van az információhoz; amennyiben etikailag kifogásolható gyakorlat áldozatává válnak, akkor a minőségi kifogások megtételéhez és a jóvátételhez; a sorsukról szóló döntésekbe való beleszóláshoz, véleményük meghallgatásához, figyelembevételéhez és a döntés elleni felszólaláshoz. Ettől a szemlélettől alapvetően idegen az a professzionalizmus-modell, amelynek központi gondolata, hogy a szakember a tudás és készségek kitüntetett birtokosa, aki a kliens érdekeinek képviselőjeként hoz döntéseket, akár a kliens álláspontjának meghallgatása nélkül. Az új professzionalizmus nem tagadta, hogy a szakember sajátos, a laikusoktól eltérő tudással rendelkezik, de igyekezett áthidalni a kettejük között tátongó szakadékot, és szélesíteni a szociálismunka-szolgáltatások felhasználóinak választási lehetőségeit. Az új praxismodell két szempontból lépett túl a korábbi professzionalizmus-modellen: először is, bár nem kérdőjelezte meg a problémahelyzetek értelmezésében a társadalompatológiából kiinduló szemléletet (a funkcionalizmust), határozott erőfeszítéseket tett a klienseknek mint jogokkal rendelkező állampolgároknak a közösségi kontextusban való elhelyezésére; másodszor, tudatosan törekedett a kliens és a szociális munkás közötti hatalmi különbségek kiegyensúlyozására az információ megosztásával, és olyan eljárások kidolgozásával, amelyek biztosítják a kliens álláspontjának figyelembevételét. A később oly lényeges 'empowerment' fogalmának egyik aspektusát, a hatalommegosztás koncepcióját dolgozta ki a jelentés így módon (Bamford 1990, 57–60). 1984-es könyvében a javaslat mögött meghúzódó előfeltevésekről Jordan a következőket írta:

„A szociális szolgáltatásokra nem tekinthetünk többé úgy, hogy szolgáltatásokat «nyújtanak» szükséglet szenvedő marginális kisebbségeknek, vagy egy elkülönült autoritás pártatlan bölcsessége alapján járadékokat osztogatnak bizonyos csoportoknak. A szociális szolgáltatások igen fontos területei a társadalmunk természetéről és fejlődési irányáról szóló vitáknak. Nem szabad, hogy az uralmon lévő és a hátrányos helyzetű alattvalók közötti ütközőzóna szerepét töltsék be, ehelyett a társadalomban való aktív részvétel fórumaivá kell válniuk. Nem szabad,

hogy a szociális szolgáltatások az ellátás puszta közvetítőjeként működjenek azok felé a marginális rétegek felé, amelyek kizáródtak a gazdasági tevékenységből, hanem olyan eszközöknek kell lenniük, amelyek az embereket közelebb segítik a társadalmi folyamatok fősodrához” (Jordan 1984 [1993b, 84]).

Az 1970-es évek közepétől tehát egy olyan professzionális modell körvonalai kezdenek kibontakozni a brit szociális munkában, mely – miközben nem tagadja a szakértelem szükségességét, és a gyakorlat minden területére kiterjedő kutatásokkal, valamint szolgáltatásfejlesztési kísérletekkel igyekszik a szociális munka gyakorlatát formálni – a *hivatás mozgalmi jellegét* hangsúlyozza, és elsődlegesen a szakmai gyakorlatot megalapozó értékrend megújításával összefüggésben kívánja megtalálni a szociális munka helyét a változó társadalomban. Ez a modell az elnyomott csoportok – a nők, a fogyatékkal élők, az idősek, a homoszexuálisok, az etnikai és vallási kisebbségek, a társadalom integrációs hálójából kiesettek – szolgálatát, közösségeik létrejöttének és működésének elősegítését írja elő a szociális munkások feladataként. Ez az irányzat sokféle szolgáltatásfejlesztési kísérletet hozott létre az 1970-es évek közepétől a feminizmus, a rasszizmust elutasító gyakorlat, majd legújabban a mindenféle kirekesztettség ellen fellépő *oppressziót elutasító gyakorlati modell* elvei alapján (Dominelli 1988; Braye – Preston-Shoot 1995). E modell kidolgozásával a szociális munka újfajta értelmezése jött létre, melynek a középpontját az állampolgárok szociális jogaiért vívott harc jelenti. Ez az irányzat alapozta meg a brit szociális munkásoknak a nemzetközi szociálismunkás-szervezetekben az utóbbi időkben betöltött vezető szerepét.

Az új baloldali politikában a szociális munkásoknak jól körülhatárolható helye van. Ezt megalapozza a baloldali programnak a folyamatos változásokhoz való alkalmazkodás szükségességét leíró koncepciója, amit Giddens „életpolitikának” nevez (1991), és aminek elősegítésére természetesen a szociális szolgálatok és az ilyesféle munkára kompetenciával bíró szociális munkások a legalkalmasabbak. (Lorenz 2001). Az „életpolitika” reflektív felépítésének gondolata köti össze a szociális munka oppressziót elutasító és reflektív gyakorlati modelljét az új baloldal koncepciójával. A két gondolat összekapcsolódása azonban nem mentes az ellentmondásoktól, mivel a brit szociális munka fő iránya mindenekelőtt annak a

baloldali emancipációs politikának az elkötelezettje, amiben a központi szerepet nem az emberi és állampolgári kötelességek, hanem az emberi és állampolgári jogok játsszák. Megkockáztatván a szarkazmus vádját, gyanúmat szeretném kifejezni arra vonatkozóan, hogy a régi baloldal emancipációs gondolatát oly nagy erudícióval képviselő brit szociális munkások már csak azért is problémát jelentenek az új baloldali politika számára, mert annak alakítói nem szeretnék a hátukban tudni egy a jobboldali politika elleni harcban kiművelt kritikai erővel rendelkező csoportot, mint a szociális munka mai elméletalkotóinak csapata. Itt még viszont ki kell emelnem, hogy ezt a kritikai erőt az az évtizedek kutatásaival megalapozott elméleti munka adja, ami a brit szociális munkát manapság a professzió fejlődésének élvonalába emeli.

## **Összefoglalás**

Megállapíthatjuk, hogy a brit szociális munka – az észak-amerikaihoz való minden hasonlósága ellenére – más irányt képvisel, melyben központi jelentőségű a mindennapi szakmai gyakorlat politikai jelentése. A brit szakma teljesítményének pedig pontosan az erről szóló reflexiók adják a legértékesebb magját, mert ezek világítanak rá, mit is jelent, hogy a szociális munka a jóléti állam viszonyai között az állam és az állampolgár viszonyának közvetítőjévé vált, és milyen kérdések következnek ebből a szakmára nézve.

*A jóléti rezsim hatása a szociális munka fejlődésére* ♦ A brit jóléti állam a jobboldali kormányzás éveit alatt radikálisan szakított a beveridgei elvekkel, és feladta mind az egyenlőségeszményt, mind az állam szolidaritáson, univerzalista elveken nyugvó gondoskodásának közösségi formáit. A középosztály növekvő igényeinek kielégítését a brit szociális rendszer nem tudta vállalni, emiatt egy kétsztratosztú struktúra alakult ki, melyben a magasabb igények kielégítése a piacon történik. A középosztály jóléti szükségleteit – a biztosítás, a lakásügy, az oktatás, sőt később a szolgáltatások széles körű privatizálásának következtében az egészségügy és a személyes szociális gondoskodás területén is – a piaci lehetőségek kihasználásával elégíti ki. Ez óhatatlanul erodálja a szociális biztonság alapvető univerzális ellátásait, amit a

társadalom tagjainak szegényebb része számára az állam biztosít. A 'személyes szociális szolgáltatások', mint a brit jóléti állam 'ötödik szociális szolgálata' a reziduális modell eme kettéosztottságát nagymértékben tapasztalja. Az állami rendszerben csak azok maradtak, akiknek nem volt más választásuk, azaz a szegények. Ezért volt lehetséges, hogy a Brit Királyságban az univerzalisztikus jóléti állam intézményeinek leépülésével nagyon gyorsan előkerült az a szelektív szemlélet, mely központi jellemzője volt a szegénytörvény hivatalainak. Ezeknek a szolgáltatásoknak az igénybe vétele éppúgy csak a végső megoldás, mint a szegénytörvény idejének szociális szolgálatai, és ugyanúgy csak ritkán terjednek ki a prevencióra, a problémákat megelőzni igyekvő, inkluzív kezdeményezésekre. Ez a feladat a civil szolgálatokra vagy más professzionális csoportokra (például az ifjúsági munkásokra) maradnak.

A szigetországi szociális munka professzionalizációja egyértelműen az állami szociális szolgálatokhoz kötődik, így a szociális munkások figyelmének középpontjában szinte kizárólagosan a szegény családok állnak. Azért kerül a brit szociális munka fő irányának középpontjába az állampolgári jogok kérdése, mert az állam játszik nagyon ambivalens szerepet ezen jogok határainak megvonásában, miközben inkább hagyatkozik a kényszerítésre, mint az állampolgári és szociális jogok erősítésére a társadalmi kohézió erősítése érdekében (Lorenz, 1994, 23 skk.).

*A professzionális státusz jellegzetességei* ♦ Az állami szolgálatokhoz kötöttsége miatt a brit szociális munka státusza a mai napig törékeny, erősen függ az államtól és a politikát alapvetően befolyásoló nyilvánosságtól (Dominelli, 1997, 71 skk.). Amit ebben a problémában tetten érhetünk, az az, hogy amennyiben a szociális munka állam és állampolgár viszonyának közvetítője, óhatatlanul megjelennek mindazok a konfliktusok, melyek az állam és polgárai között kialakulhatnak. A szociális munka tehát nemcsak az állam és polgárai közötti harmonikus együttműködést közvetítheti, hanem a szociális jogok körüli konfliktusokat is. Ezekben a konfliktusokban a szociális szakma ütközőponttá és ezzel bűnbakká válhat (Kerecsi, 1996, 45; Jordan, 1984).



A szociális munka viszonylag gyenge státuszát a Brit Királyságban az állami szolgálatokhoz való kötöttsége mellett más tényezők is megalapozzák. Mindenekelőtt a szakma erős politikai elkötelezettsége a professzionalizmus és az elitizmus elutasításával társult. Emiatt csak részben és töredékesen építette ki azokat a mechanizmusokat, amelyekkel kontrollálhatta a saját működési területét. Mint fentebb már láttuk, e kontrollnak különböző lehetőségei vannak a szakmai szerveződésen belül: a szakmai szervezet és annak lobbitevékenysége, mellyel a szakma működési kereteit megszabó törvényhozási folyamatot lehet befolyásolni; az etikai kódex, mely a szakmai viselkedést szabályozza; a minőségbiztosítás módjának meghatározása például a licenszálási rendszer kiépítésével, ami a szakmai hierarchiát is meghatározza. A brit szociálismunkás-szakma – legalábbis ez derül ki a szakmai vitákból – ezekben nem jeleskedett. A szakmai gyakorlat kereteit kialakító törvényhozást a folyamatos gyermekvédelmi, majd később másféle (például idősgondozási) botrányok inkább befolyásolták, semmint a szakmai szervezetek lobbitevékenysége. A Brit Szociális Munkások Egyesülete (BASW) csak egyike a szociális munkások különböző (speciális) egyesületeinek (bár azok közül a legnagyobb és a szakma egészére kiterjedő). Emiatt etikai kódexét (1975) is csak a szakmabeliek negyede – saját tagsága – fogadta el. A licenszálási rendszer kiépítésére többféle kísérlet is történt, de végül sajátos módon az 1983-as egészségügyi törvény hozta létre az első vizsgarendszert a mentálegészségügyi szolgálat szociális munkásai számára. Miközben törvényekkel körülbástyázott előmeneteli és akkreditációs rendszere volt már a nyolcvanas években minden professziónak (beleértve az ápolói szakmát is) a Brit Királyságban (Bamford, 1990). A licenciátus-rendszer kiépítésére hosszas harcok után végül csak 2000-ben került sor, és ennek létrehozása is a kormányhivatalok fennhatósága alatt történt.

A brit szociális munka professzionális erejét mindezek után a tudástermelő funkció kimagasló teljesítése biztosítja. Az élvonalbeli brit szociális munkások politikai elkötelezettségükből következően a szakmai kompetencia lényegeként az állampolgárok szociális jogainak érvényesítését határozták meg, és ebből az értékracionális premisszából kiindulva fejlesztették a szociális szolgálatok működésének kutatását, ami kimagasló kritikai potenciált biztosított a szakma számára. A társadalmi elkötelezettség és a reflektivitásra való készség okozza, hogy a

brit szakmai gyakorlat sosem volt annyira merev módon a technikához kötött, mint az észak-amerikai (ezt nevezik manapság pejoratív értelemben professzionalizmusnak), és legjobb teljesítményeiben valóban művészetté fejlesztette a segítő gyakorlatot (lásd: England 1986; Jordan 1970; 1972; 1979). Másrészt a kutatások eredményei közvetítést jelentenek az állam és az állampolgárok között, ami – a brit demokrácia sajátos működése folytán – lehetővé tette a törvényhozás befolyásolását, bár (mint szintén a kutatások bizonyították) csak korlátozottan, hiszen önmagukban a jó törvények nem biztosítják a célok teljesülését, mert csak korlátozottan képesek a társadalmi struktúrából fakadó hatásokat befolyásolni. Ugyanakkor ezek a tudományos teljesítmények az ezredfordulón a szociális munka fejlődésének lehetőségét biztosítják.

*A szociális munka értelmezése* ♦ A brit szociális munkában központi szerepet játszik a radikális politikai aktivizmus. Ezzel a professzionális gyakorlat fókuszába az emancipatorikus funkció és a mozgalmi jelleg kerül. A brit szociális munkában inkább a konzervatív apolitikus vagy a konzervatív aktivista (a thatcheri kormányzás évei alatt ilyen is volt) magatartást tekinthetjük marginális viselkedésnek (Jordan, 1984 [1993b, 78]). Az oppressziót elutasító gyakorlattal a brit szociális munkások az állam és állampolgárok közötti konfliktusban az utóbbiak mellé álltak, és a szociális munkát elsődlegesen olyan mozgalomként határozták meg, melynek célja az állampolgárok szociális jogainak védelme, és az állampolgárok segítése a jogaik érvényesítéséért vívott harcban. Ez az új meghatározás nem a szakértelem jelentőségének tagadását jelenti, hiszen az új professzionalizmus-modell a tudományos kutatáson alapuló tudásnak központi jelentőséget tulajdonít a gyakorlat formálásában, de mind elméleti, mind pedig gyakorlati teljesítményeiben a mindennapi szakmai gyakorlat politikai jelentőségéből indul ki. Bár ehhez hozzá kell tennünk, hogy a terepen dolgozó szakmabeliek nagy része – egyszerűen a túlterheltség okán – nem vesz részt tevőlegesen a politikai akciókban (Jordan – Jordan, 2000).

A brit szociális munka élvonalbeli elméletalkotói a szociális munka társadalmi missziójaként az állam és állampolgár közötti viszony közvetítését határozzák meg,

mely viszonyban elsősorban az állampolgárok érdekérvényesítési esélyeinek növelését (empowerment) tartják feladatuknak.