

## Breitner Péter

### *Az életútközpontú szociális munka*

„Az emberi élet olyan, mint a folyó: követi is, építi is a medrét.”

Ha ezt az (általunk nem ismert eredetű) bölcsességet továbbgondoljuk, egészen pontosan körvonalazódni kezd, hogy mennyi és milyen mozgástere van egy embernek élete során arra, hogy változtasson rajta – van valamennyi, de a folyó valahonnan valahová tart, hajtúkanyarokat nem tud bevenni.

Folyómederből sokféle van: többségük egészen egyenletesen, nagy ívű kanyarokkal hömpölyög, néha átfolyik egy-egy zátonyon, örvénylik egy kicsit és kicsap a hulláma, de azért az eredeti mederben marad és eléri a tengert. Vannak azonban olyan folyók is, amelyek szakadékok felé, „rossz irányba” folynak, sziklák, hegyek kényszerítik őket vad kanyargásra, gyakran túlszaladnak a medrükön és bizonytalan, hogy megérkeznek-e egyáltalán valahová. Azoknak az embereknek, akiknek az élete ilyen folyóként folyik, tudatos, kemény, és egész életen át tartó munkára, plusz energia-befektetésre van szükségük ahhoz, hogy mederben tartsák sorsukat.

Hogy kényelmesebb, kellemesebb, vagy szilajabb sors-folyómedret kapunk-e, talán a szerencsétől, talán mástól függ, ez nézőpont kérdése. A „sors-folyók” szabályozásának feladatát kinek-kinek magának kell megoldani, és ezen az sem változtat lényegesen, hogy esetleg támogatás is kapható hozzá bizonyos segítő szakmák képviselőitől, amilyen például a szociális munkás.

### **A megismerés**

A fenti vízügyi fejtegetés tulajdonképpen a segítőknak szólt, mert a folyómeder hasonlat tökéletes szemléleti háttérrel nyújt az életútközpontú segítő munka legkülönbözőbb kérdéseihez.

Egy segítő csak úgy dolgozhat hatékonyan, ha alaposan megismeri, hogy honnan jön a kliense: milyen társadalmi közegből származik, milyen események történtek vele korábbi életszakaszaiban, milyen világnézete, szokásai, problémamegoldó és „probléma-generáló” technikai alakultak ki gyermekkorában, és szilárdultak meg később. Az adott ember múltjának és gondolkodásmódjának ismeretét nem helyettesíthetik tudományos elméletek és általános segítségnyújtó technikák.

A szakmán kívüliek és a szakmabeliek gondolkodásában egyaránt jelen van az *újrakezdés* kissé romantikus, olykor csodaszerként emlegetett lehetősége. Szerintünk viszont ez nem létezik: újra kezdeni sorsot, életet nem lehet. Ezzel próbálkozni csupán időpazarlás, és újabb fájdalmas tapasztalatokat jelent. *Csak egy sors van, csak azt lehet és kell folytatni. Előlről kezdeni nem lehet, de élhetőbbé tenni, jobban irányítani, változtatni rajta lehet és kell is.* Ezt minél hamarabb látja be az ember, annál jobb. Az élet korábbi eseményei nem nyilváníthatók semmissé, csak azokból következhet, azokon alapulhat a változás. Ha egy segítő szakember kliense múltjának megismerése és a következtetések levonása nélkül kezd hozzá a munkához, abból többnyire nem eredmények, hanem egy helyben toporgás, egymás meg nem értése, és végül kölcsönös csalódottság és „szakítás” következik. Sokszor hallani szociális segítő szájából: „csalódtam XY kliensemben” vagy „ezt nem vártam tőle”. Gyakori esemény, hogy egy közösen eltervezett, nagyobb horderejű lépés (pl. valamilyen tanfolyam,

vizsga, családdal való kapcsolatfelvétel) kudarcba fullad, és a felek *nem értik*, hogy miért. A fordulópont lehetősége törésponttá változik. Pedig a nem értés a *nem ismerésből* következik, amely alatt pontosan az adott kliens múltjának, korábbi életeseményeinek, valamint jelenbéli „működésének” nem ismeretét értjük.

Ahogy minden emberi kapcsolatban, úgy a segítő-kliens kapcsolatban is feltételezésekkel, sztereotípiákkal töltjük ki a másíkról alkotott valóságos kép hiányzó részleteit. Ezeknek a sztereotíp részleteknek azonban semmi közük nincs az adott illető valóságos történetéhez, személyiségéhez, habár a vele szemben támasztott elvárások immár ezeken alapulnak. A sikertelenség és csalódás ilyenkor előre programozott. Ilyen az imént említett „kudarc” is, amikor például kliensünk nem fejez be egy tanfolyamot. Ez előtt értetlenül és csalódottan állhatunk, hiszen *mi tudjuk*, hogy tanulni jó, *mi tudjuk*, hogy képzettséget szerezni előrelépés az önbecsülésben és a munkaerőpiacon, és hogy mindez jobb jövedelmi kondíciókat is jelent, illetve *mi azt is tudjuk*, hogy társadalmi integrációs lépésről van szó, mely közelebb segít a kiúthoz. Ezek nagyjából valóban igaz állítások, de amíg nem kliensünk személyiségére, egyéniségére épülnek az – akár helyes – elképzeléseink, addig csupán használhatatlan sztereotípiák maradnak. Hiszen a valóság ezzel szemben (gyakran) az, hogy kliensünkben mély szorongás van az iskolai helyzetektől, vizsgáktól, esetleg nehezen tanul, vagy talán nem is érdekli az adott képzés, csak nekünk akart megfelelni, amikor beiratkozott. Ha mi ilyesfajta csalódást élünk át, az azt jelenti, hogy (valószínűleg) elblicceltük a segítő folyamatból az alapos megismerést.

Folytatva a fiktív, de nem alaptalan példát: ha a megismerési folyamat megtörténik, és kliensünk iskolaútjáról azt tudjuk meg, hogy törésektől, kudarcoktól, önbizalom-problémáktól (esetleg osztálytársi kiközösítésektől) terhes, vagy ha azt tudjuk meg, hogy mindig is voltak problémái a hatalomhoz való viszonyulással, és úgy érezte, hogy szülei túlzott elvárásainak soha nem tudott megfelelni, akkor nem fogunk csalódni benne, ha félbehagyja a tanfolyamot. Ebben az esetben ugyanis nagyjából ez az „elvárható” viselkedés tőle – *saját történetének belső racionalitása*. Ha mindezt tudjuk (mert korábban megtudtuk!), akkor eleve készülünk rá, mint kockázatra, és ha bekövetkezik, nem csalódunk, kliensünkre sem fogunk haragudni. Mindazonáltal így a tanfolyam befejezésére is nagyobb az esély, hiszen kliensünkkel együtt tudunk előre készülni az ismert veszélyekre.

Gyakran olvasunk esetleírásokban, és a Van Esély Alapítványhoz benyújtott pályázati szövegekben is „elmondása szerint...” kezdetű mondatokat a kliensekről. Ez az önfelmentő szófordulat bizalmatlanságot, elhatárolódást fejez ki, azaz pontosan az ellentétét annak, amit várnánk. Az effajta megfogalmazásoknak az az üzenete, hogy a segítő valójában nem vállal közösséget az ügyfelével, talán a pályázatot is csak nyomás hatására írta meg. Ezekről a programokról (bár többnyire nem indulnak el) később sokszor kiderül, hogy a segítő nem is érez igazán felelősséget megvalósításukért, és ő maga is könnyen kilép belőlük.

Álláspontunk szerint csak az az esetkezelési stratégia ér valamit, amely kliensünk életének belső logikájából következik. Megtanulhatunk akármennyi – egyébként hasznos – pszichológiai, szociológiai elméletet, azok fabatkát sem érnek, ha a legfontosabbat nem tanuljuk meg: *kliensünk saját magáról és a világról alkotott elméletét*.

## **A segítő beszélgetés**

A kliensekkel való beszélgetéstechnikát sokféleképpen nevezik: interjúnak, első interjúnak, életútinterjúnak, mélyinterjúnak, beszélgetésnek, segítő beszélgetésnek. Mindegyik egy kicsit más hangsúlyt, értéket képvisel, melyek közül mindegyik fontos.

| <i>Elnevezés</i>   | <i>Hangsúlyok, értékek</i>  |
|--------------------|---|
| Első interjú       | Kapcsolatfelvétel, alapvető megismerkedés és a segítő folyamat megkezdése   |
| Életútinterjú      | Az élettörténet részletes megismerése   |
| Mélyinterjú        | Az élettörténet, vagy bizonyos részleteinek mély (akár soha nem tudatosult összefüggéseket feltáró) megismerése <sup>1</sup>        |
| Beszélgetés        | Két ember közötti (tudományoskodástól, erőltetett szándékoltságtól, szerepmegosztottságoktól mentes) egyszerű, egészséges kapcsolat |
| Segítő beszélgetés | Segítségnyújtás, folyamatosság, a verbalizálás, narrativitás gyógyító ereje, nehézségek megosztása                                  |

A különböző elnevezések és az itt ismertetett értékek, hangsúlyok korántsem teljes körűek (a szociológiai célú interjúval itt most például egyáltalán nem foglalkoztunk), és a különböző típusok közötti határvonalak sem egyértelműek. A klienseinkkel való beszélgetés közben (viszonylag) szabadon kell tudni akár váltani is a különböző beszélgetés-hangsúlyok között. Mindez abból következik, hogy a segítő beszélgetést ugyan a segítő tartja kézben, de a kliens is irányíthat, sőt maga a beszélgetés, a témák sorozata is építi önmagát, ezért célszerű, ha minél kevesebb szabályhoz ragaszkodunk mereven. (Az alapítvány programjaiban lefolytatott beszélgetések elkészítéséhez használt interjútervet kötetünk mellékletei között közreadjuk.)

### **A segítő beszélgetés funkciói**

*A kliens történetének megismerése, és az esetkezelési stratégia elkészítése, nyomon követése, esetleg módosítása:*

Amint már említettük, az esetkezelési stratégiának a kliens történetére, múltjára kell épülnie, csak ez alapozhatja meg a konkrét esetkezelési lépéseket. Fontos tisztázni, hogy esetkezelési stratégia alatt egyáltalán nem ügyintézési típusú cselekvéssort, azaz konkrét (technikai) lépések sorozatát értjük. Az esetkezelési stratégia azt jelenti, hogy az alapos megismerési és bizalomépítési folyamat után, a klienssel közösen képesek vagyunk levonni az addigi életéből olyan következtetéseket, tanulságokat, melyek fényt derítenek a korábbi életeseményei okaira, lelki hátterére, és ez megértéshez segíti őt, amely továbblendítheti az adott, rossz élethelyzetén. Erre a folyamatra építhetők a kiút első lépései. A kliens történetének megismerésére elsősorban az életútinterjú, mélyinterjú módszer alkalmas.

*Egymás kölcsönös megismerése:*

A megismerés felemás ugyan, hiszen elsősorban a segítő ismeri meg ügyfele életének történetét, ezzel együtt azonban nem szükségszerűen egyenlőtlen, hiszen a beszélgetések közben a kliens is megismeri a segítőt. Természetesen nem annak élettörténetét és magánéletét<sup>2</sup>, hanem személyiségét, attitűdjeit, viszonyulását a kliens problémáihoz.

<sup>1</sup> Lásd erről: Solt Ottilia: *Interjúzni muszáj*. In: Méltóságot mindenkinek. Összegyűjtött írások I. *Beszélő*, Budapest, 1998.

<sup>2</sup> A beszélgetés alatt óhatatlanul elérkezik az a pillanat, amikor a kliensünk visszakérdez a mi életünkre. A visszakérdezés természetes velejárója a segítő beszélgetésnek, tulajdonképpen jó jelnek tekinthető, hiszen azt jelzi, hogy a beszélgetőpartner ellazult állapotban van, és a saját élete „verbális átgondolása” közben felébredt a kíváncsisága felénk. Ezekre a kérdésekre előre készülni és válaszolni kell, de anélkül, hogy továbbvinnénk a helyzetet ebbe az irányba, majd vissza kell terelni a beszélgetést a korábbi mederbe. Kerülni érdemes az olyan –

### *A szerepviszonyok tematizálása és tisztázása:*

Az együttműködés játékszabályait közölni kell a segítő folyamat elején, de a valóságos szerepviszonyok a beszélgetések folyamán alakulnak ki. A kliens számára a segítő verbális és nem verbális üzenetei alapján rajzolódik ki pontosan, hogy miről szól a kapcsolat és miről nem, ki mit vár és várhat a másiktól, mennyire komolyak a megállapodások. Mindebben következetes és tudatos munka szükséges, különben az eredmény lehangoló, a segítői kapcsolat zavaros és improduktív lesz. Hiába közli a segítő a kapcsolat elején, hogy ilyen-olyan elvárásoknak kell megfelelni, ő pedig majd támogatást nyújt, ha utána valójában nem kezdeményez beszélgetéseket. Ilyenkor komolytalanná, vagy pusztá számonkéréssé silányul a kapcsolat. Előfordul olyan is, hogy ugyan vannak beszélgetések, de más szerepviszonyokat és kapcsolati minőséget sugallnak, mint amiről az elején szó volt (vagy ha szó sem volt, de joggal elvárható lenne). Esetenként súlytalan „haveri”, „baráti-barátnői” szintre kerül a kapcsolat, sőt, akár másokról való pletykálkodássá, közös panaszkodássá, vagy éppen fordított viszonyra (a segítő panaszodik) torzul a segítő-kliens viszony. Ez még a semmittevésnél is kártékonyabb, és teljesen zavarodottá teszi az ügyfelet. A segítő szerepkészlete ekkor belső ellentmondásoktól terhes, hol haverként, hol hatalomként (hiszen mindenképpen az intézmény képviselője marad) jelenik meg a kliens számára, ami értelmezhetetlen és kezelhetetlen szerepcsomag. A pszichológia „kettős kötés-ként” fogalmazza meg azt a kommunikációs helyzetet, amikor egy anya gyermeke felé való verbális és nem verbális kommunikációja ellentmond egymásnak. (Ezt egyébként a skizofrénia melegágyának tartják.) A segítő zavaros, önellentmondásos szerepei ehhez hasonlóak, amelynek lényege (akár a kettős kötésnél), hogy *nem lehet hozzájuk sehogyan sem viszonyulni*. Az effajta kapcsolatok törvényszerűen a segítő és a kliens kölcsönös sértődéséhez, majd szétválásához vezetnek. (Lásd írásunk *A segítői szerepről: szereptulajdonítások és szereptévesztések* című részét.)

Nem mehetünk el a tény mellett, hogy a segítő-ügyfél viszony már eleve tematizálva van, melyet a segítőnek mindig szem előtt kell tartania. A kliens a segítői kapcsolatban erőteljesen függ a segítőtől, hiszen ő vagy hozzásegíti őt pénzsegélyhez, ételadományhoz, ruhaadományhoz stb., vagy nem. A segítő hatalma és a segített kiszolgáltatottsága eleve adott. Ez, ha tetszik, ha nem, így van, ezért érdemes inkább tudatosan belekalkulálni a kapcsolatba, mintsem tagadni, vagy figyelmen kívül hagyni. A támogató kapcsolatokat ez még akkor is megterheli, ha a segítő a lehető legigazságosabb, legmegértőbb, legodafordulóbb és legszakszerűbb, hiszen egyrészt a függés valóságos, másrészt ügyfeleink is alapvetően ebben a keretben gondolkodnak. Többségüknek hosszú előtörténete van, már sok segítőn „vannak túl”, akik korábban már alapos szocializációban részesítették őket abban a témában, hogy kinek mi a szerepe, valamint hogy mikor és milyen formában nyilvánulhat meg a hatalom a segítői kapcsolatban. A kliensek többsége tehát nem nálunk kezd. Ezt sem szabad figyelmen kívül hagyni!

### *Kapcsolat és bizalomépítés:*

A segítő viselkedésének mindig szimbolikus üzenete is van, és ez az üzenet legalább annyira nem verbális kommunikáció formájában nyilatkozik meg, mint a kimondott szavakban, sőt, jeles szerzők is azon az állásponton vannak, hogy a viszonyulások, attitűdök, személyközi érzelmek kifejezése sokkal inkább a metakommunikáció eszközeivel (ráadásul öntudatlanul) történik<sup>3</sup>. Ezeket az üzeneteket pedig (szintén jórészt öntudatlanul), iskolai végzettségtől, műveltségtől függetlenül dekódolja bárki, tehát nem érdemes egy segítőnek sem abban tévedésben ringatnia magát, hogy ügyfele nem veszi észre, ha ő például nem szimpatizál

---

egyenlőtlen helyzetet sugalló – mondatokat, amelyek megmerevítik a szerepviszonyokat, pl. „Itt most nem rólam van szó, hanem önről.”

<sup>3</sup> Lásd erről bővebben például: Forgács József: *A társas érintkezés pszichológiája* (8. fejezet), KAIROSZ, 2007.

valamilyen személyiségvonásával, undort érez a testi megjelenése láttán, vagy rosszul viseli el a nyomor szagát. Ezekkel a helyzetekkel a segítőnek kezdenie kell valamit. Szeretni vagy egyetérteni nem mindennel kell és lehet, de minimum az elfogadásig el kell jutni egy segítő kapcsolatban, anélkül ugyanis nem megy.

Léteznek olyan (tudattalanul is üzent és ható) gesztusok, amelyek elutasítást üzennek (pl. nagyobb távolságot tartani valakitől, mint az adott kultúrában szokásos), és amelyek az elfogadás / befogadás érzését közvetítik (pl. megérinteni valakit, vagy leülni valaki mellé). A lehető legegyszerűbb kommunikációs helyzet: egy asztal mellé ülve, odafigyelve beszélgetni valakivel már önmagában is egy erőteljes pozitív üzenetet hordozhat.

Max Weber, akitől sok mindent tanulhatunk a szociális segítségnyújtásra vonatkozóan is, nagyon egyszerű és hétköznapi módon ragadta meg azt a kérdést, hogy mit is jelent az, ha különböző emberek azonos társadalmi rétegbe tartoznak, azaz társadalmi értelemben összetartoznak. Az egyik általa vizsgált tényező ezek közül pontosan az volt, hogy *kik ülnek le egy asztalhoz* (ő ezt „kommenzalitásnak” nevezi)<sup>4</sup>. Az egy asztalhoz leülés önmagában is szimbolikus értékű gesztus, aki „hajlandó erre”, azt üzeni vele, hogy nem áll felette a másoknak, egyenrangúnak tekinti, elfogadja őt, nem viszolyog tőle, közösséget vállal vele<sup>5</sup>.

*A beszélgetés, a narrativitás gyógyító ereje:*

A hajléktalan emberek többsége monoton, kapcsolat- és ingerszegény életet él. Több olyan esettel is találkoztunk már, hogy egyikük-másikuk hónapszámra alig vált szót egy másik emberrel, és érezhetően kijött a kommunikáció gyakorlatából, akadozva és nehézkesen beszélt, holott nem volt beteg vagy szellemileg leépült. Emellett az is biztos állítható, hogy a hajléktalan emberek élete tele van gyermek- és felnőttkori traumákkal (lásd kötetünk *A hajléktalanná válás rizikófaktorai és a kiút lehetőségei* c. fejezetét), amelyeket magukba zárva cipelnek ebben a sivár és beszédtelen világban.

A szociális segítő már akkor is hatalmas szolgálatot tesz, ha egyszerűen csak leül és hagyja beszélni kliensét. Nem azért kell így tennie, mert akkor jót cselekszik, vagy mert szeretnie kell az embereket – persze, ha ez így van, az sem baj<sup>6</sup>. A segítőnek elsősorban azért kell beszélgetnie a kliensével, mert a beszélgetés gyógyít. A gondolkodás és beszéd (beszédfejlődés) szoros összefüggése a pszichológia alapvető ismeretei közé tartozik, kicsit leegyszerűsítve fogalmazva: egyik nélkül nincs a másik. Az agyonhallgatott, elfojtott, tudat alá söpört traumák kibeszélés nélkül csak „betokosodnak”, és belülről pusztítják el az embert, függőségeknek ágyaznak meg, ön- (és köz-) pusztító hatásokat eredményeznek. A kibeszélés viszont old, újragondoltat és elindít a feldolgozás felé vezető úton. Az újra és újra átbeszélés folyamata egyszerű célzott beszélgetések, mélyinterjúk ülések keretében történhet.

---

<sup>4</sup> Weber, M. 1987. Gazdaság és társadalom. A megértő szociológia alapvonalai. Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

<sup>5</sup> Az egy asztalhoz leülés gesztusának természetesen sok más tevékenység is keretet adhat. Ilyen például a közös étkezés, vagy a különböző társasjátékok.

<sup>6</sup> Azért érdemes elgondolkodni a szeretet és a professzionális szakmagyakorlás kérdésein, mert a hosszú távú munkavégzés szempontjából nem mindegy, hogy milyen talajon állunk. Szeretetlenül valószínűleg nem lehet ezt a szakmát üzni, de a napi 8 órás és mindenki irányába megnyilvánuló odaadó szeretet legalább ennyire kivitelezhetetlen – ez a képesség a szentek sajátja, annyi szentünk pedig nincs, amennyi megfelelné a hajléktalanügy munkaerőigényének. A szeretetből végzett segítő munka nagy rizikója, hogy – lévén alapvetően érzelmi beállítódás – könnyen vált át más érzelmekre: csalódottságra, sértődöttségre és elutasításra, hiszen a „szerető ember” annyira odaadja magát, hogy később könnyen érezheti úgy, hogy saját személyisége sérül meg egy „viszonytalan” kapcsolatban. A szeretetből segítő ember éghet ki a leghamarabb. Az okos, értő, szabályozott szeretet egészen más, akár azt is mondhatnánk, hogy esetenként (például egy négy szemközti segítő beszélgetés időtartamára) kötelező! Ez azonban a professzionalitásba ágyazva működik, kívülről és nem belülről szemléli az eseményeket, ezért sokkal kevésbé sérülékeny, és hosszú távon is fenntarthatóbb.

Meg kell említenünk a narratív interjúorozat és narratív terápia lehetőségét is<sup>7</sup>. Ez már csak azért is fontos, mert a világ más részein, szociális segítők által is alkalmazott eljárásról van szó, melynek lényege, hogy a beszélgetésorozat egy-egy traumatikus eseményt jár körül újra és újra, változó nézőpontokból, amíg az feldolgozott állapotra jut az interjúalany lelkében. A trauma nem szűnik meg, de az interjúalany beszélni tud róla, együtt tud élni vele, azaz „helyre tette”, és tovább tud lépni. Mindez segítői szempontból nagyon fontos, mert traumáik feldolgozása nélkül a klienseink nem fognak tudni életükben előre lépni, hiába képezzük őket, hiába „nyomjuk vissza őket” a munkaerőpiacra.

Tudjuk, hogy a segítők közül – szociális és pszichológus oldalon is – néhányan már felszisszennek: „De hát a szociális munkás nem pszichológus, ismernünk kell a kompetenciahatárokat!” Erre több válasz is adható, amelyek közül rögtön egy radikálisabbal kezdjük: ha a mondás szerint „a kecske a szegény ember tehene”, akkor „a szociális munkás bizony a szegény ember pszichológusa”.

Hiszen ki más is lenne az? Más ismert mód egyelőre nincs arra, hogy valamilyen szintű lelki törődéshez jusson a szegényebbek széles rétege, főként a hajléktalan emberek. Az intézményi normatívában szó sincs pszichológusok, pszichiáterek magas óradíjáról. Az pedig nagyon ritkán fordul elő, hogy pszichológusok és pszichiáterek önkéntesen, ingyen, vagy akár nyomott áron képesek és hajlandók ellátni ebből a tengernyi tömegből valamennyi rászoruló. Vannak ilyenek néhányan: minden tiszteletünk az övék. Az igényekhez képest viszont sajnos nagyon kevesen vállalkoznak erre. Ilyen körülmények között nem tehetjük meg, hogy véget nem érő, újra és újra nem cselekvésbe torkoló kompetenciahatár-vitákat folytatunk ahelyett, hogy érdemben szóba álljunk azzal az embertömeggel, amelynek tagjai közben nem tudnak sem kikászálódni, sem továbblépni ezerféle traumáik súlya alól.

A kompetenciahatárok kérdésére mértéktartóbb válaszuk is van: először is fontos tisztázni, hogy minden „jó” (akár teljesen amatőr) beszélgetésnek van haszna, akár még terápiás hozadéka is. Elég, ha csak arra gondolunk, amikor egy mély baráti beszélgetés után jóval kevésbé érzi súlyosnak a problémáját az ember, vagy „megvilágosodik”, mit is kell tennie.

A szociális munkások ráadásul nem amatőrök: pszichoterápiába valóban nem kezdhetnek, de annyi fejlődéslélektant, pszichológiát, pszichiátriát tanulnak, hogy el kell tudniuk boldogulni a beszélgetés közben felkavarodott érzelmekkel, érteniük kell az alapvető lelki működéseket. Készség és képességfejlesztések sorozatán esnek át a képzésekben, amely észlelési és kommunikációs apparátust is ad a kezükbe ahhoz, hogy valójában is kezelni tudják az ilyen helyzeteket. Végezetül, mindezek révén, képesek kell hogy legyenek felismerni azt is, hogy meddig tart az ő tudásuk és milyen tünetekkel kell külső szakember, pszichológus vagy pszichiáter segítségét kérni.

## **A segítői szerepről: szereptulajdonítások és szereptévesztések**

A segítő szerep kialakítása, felépítése korántsem olyan egyszerű feladat, mint amennyire keveset foglalkozunk vele a szociális felsőoktatásban, vagy akár a munkahelyi betanulási időszakban.

A segítőik szerepeivel kapcsolatban általában eleve meglehetősen bizonytalanok a kliens helyzetbe került emberek. A „professzionális segítő” más perspektívából egyszerűen csak „fizetésért jótékonykodó” embernek tűnhet. Ez a szegények és jótékonykodók ezredéves, világos és kialakult viszonyához képest egy egészen új jelenség, amely a

---

<sup>7</sup> Lásd erről bővebben: Fehér Boróka: *A narratív segítő beszélgetés*. Esély, 2010/3.

hagyományos kapcsolattípusokban létező, begyakorolt, megszokott szegény és jötevő szerepekhez képest egy nehezebben dekódolható, összetettebb, kissé művi, akár zavarosnak tűnő, és könnyen ellentmondásokba fulladó szerepcsomag látszatát keltheti. Kliens-szemmel nem olyan könnyű hová tenni a klasszikus, szabályos segítői viselkedést: beszélget, de nem „pletykál”. Mély, bensőséges kapcsolatot alakít ki, de csak egy irányban. Érdeklődő, odaforduló, kíváncsi, de határokat tart (és közben mindezért még fizetést is kap). Nyitott, mindent el lehet neki mondani, de közben erős hatalmi eszközök vannak a kezében (étel-, lakhatás-, pénzforrás), amit használ is. Kénytelen is használni.

Ezzel szemben a kliens oldalon állók – különösen, ha nincs velük kellőképpen, alaposan tisztázva, hogy milyen szerepstruktúrával van dolguk – racionális és biztonságkereső módon kezdenek el az általuk már korábban is ismert szerepek közül válogatni, és ezek közül a segítőknél tulajdonítani egyes szerepeket. Ezek a hagyományos, hétköznapi szerepek alapvetően kétféle bonthatók: családi, baráti, esetleg lakóközösségi szerepekre, és hatalmi szerepekre. A kettő persze keveredhet is. Az irány valószínűleg a kliens beállítódásától és a segítő alapattitűdjétől is függ.

Az első csoportba tartoznak nagyjából a férj, feleség, testvér, barát, haver, szomszéd szereptulajdonítások. A második csoportba kerülhet a rendőr, a főnök (ismerjük a „főnökasszony”, „főnökúr” megszólítás elterjedtségét...), a házmester (elsősorban a szocialista korszakból ismert, hatalmi változat), és a tanár szerepcsomagok. Végül a kettő keveréke, elsősorban az apa és az anya (ez természetesen nemtől is függ, bár nem perdöntő módon).

### **A női segítő és férfi kliens különös problémái**

A hajléktalan emberek 80%-a férfi, a segítők túlnyomó része pedig nő, tehát bármi másnál valószínűbb a férfi kliens – női segítő találkozás. Emellett azért is érdemes ezt a helyzetet kiemelni, mert különös veszélyeket hordozhat magában. A férfi kliens és a női segítő ugyanis élethelyzeteinél fogva „érzékeny lehet egymásra”. A férfi kliensek leginkább 40-50 év közötti, egyszer, vagy többször elvált, de legalábbis egy vagy több kudarcos párkapcsolaton túl lévő emberek. Az sem ritka, hogy – saját narratívájukban legalábbis – a volt feleségük, társuk a hajléktalanná válásuk történetének központi, negatív szereplője, és ezzel a női-férfi együttélés és elválás játszmáira vannak kondicionálva.

A segítőkről általában tudható, hogy sokan vannak közöttük, akik maguk is párkapcsolati nehézségekkel küzdenek, és nem ritka, hogy az apakép, az apához fűződő viszony tisztázatlan, fájdalmas és feldolgozatlan. A háttérben alkoholbeteg vagy nagyívó apák, esetleg apa nélküli gyermekkor vagy más probléma is állhat.

Nem ritka tehát az a helyzet, hogy a női segítők és férfi klienseik egyaránt saját gyermekkori, vagy jelen idejű családi helyzetükkel szembesülnek esetkezelési kapcsolataikban is. És ez mindig nagyon nehéz. Ha a helyzet ez, a kapcsolat mindkét oldalról tökéletesen programozva van arra, hogy egy alkoholistamegmentő vagy más párkapcsolati, családi játszmává alakuljon.

Az egyetlen lehetőség – ami a segítőknél különben is „kötelező”: minél magasabb feldolgozottsági, tudatossági fokra jutni saját múltjukkal, életükkel kapcsolatban.

Tudjuk, hogy az imént leírtak nehéz, húsavágó és intim kérdések lehetnek, és ilyesmire nem szokás egy ilyen tanulmányban kitérni. Fontossága miatt azonban kihagyhatatlannak tűnt a megemlítése. A segítők olyan emberek, akik a személyiségükkel dolgoznak, ezért egyszerűen nem engedhetik meg maguknak, hogy efféle kérdésekről ne gondolkodjanak néha közösen is.

A szereptulajdonítás működésmechanizmusa olyan, mint az Eric Berne által leírt játszmáké<sup>8</sup>. Elvárásokat támasztanak, „hívnak” bizonyos viselkedéseket, azaz előidézik, hogy a tulajdonított szerepnek megfelelően viselkedjünk. És ha a segítő nem tisztázta kliensével a segítő szerepet, mert maga is bizonytalan benne, hogy mi is az pontosan, akkor elkezd megfelelni a hívott szerepnek.

Egyszóval a segítői szerep egyáltalán nem magától értetődő sem a segítőnek, sem az ügyfeleinek: éppen ezért kell a segítőnek ezen (is) tudatosan dolgozni! (Nagyon hasznos időről időre feltenni magunknak a kérdést: „*Ki vagyok én az adott kliensem számára?*”) A segítői szerepzavarok eleve kilátástalanná teszik az esetkezelési folyamatot, ugyanis a fő probléma az, hogy a hagyományos szerepek hagyományos játszmákat is jelentenek.

Klienseink túlnyomó többsége, mielőtt ilyen helyzetbe került volna, élete során hosszú és mély játszma folyamatok részese, játékos, elszenvedője volt. A játszmák címe leggyakrabban: „Menj dolgozni!”, „Ne igyál már!”, „Törődj már többet... (velem, gyerekekkel, anyáddal stb.)”, „Intézd már el”. Észre kell vennünk, hogy itt egészen pontosan olyan dolgokról van szó, amit a szociális ellátórendszer és a segítők esetkezelési szinten is elvárnak. (A hajléktalanszállók házirendjében a „tilos alkohol és más bódítószerek használata” szöveg helyett akár ez is állhatna: „Ne igyál már annyit!” – mindenképpen egyenes folytatása az azonos című játszmának.) Az ellátórendszer és a segítők ahelyett, hogy tudatos szintre segítenék és feloldanák, gyakran folytatják a velük kapcsolatba került kliensek fő játszmáit. Ezzel, ha úgy tetszik, átveszik az apa, az anya, a feleség vagy más szereplő megüresült helyét a játékasztalnál, és minden megy tovább. Minden megy tovább, azaz nem fog megváltozni semmi.

Alig lehet elképzelni ennél abszurdabb, értelmetlenebb és diszfunkcionálisabb működést, ha komolyan vesszük, amit a játszmákról Berne nyomán tudunk:

- a játszmához – ha kellemetlenek és pusztítóak is – körmük szakadtáig ragaszkodnak a felek,
- a játszma fenntartása érdekében a játszma tárgyát képező viselkedéshez is mindenáron ragaszkodnak a felek,
- a játszmában szükség esetén cserélhetőek a játszópартnerek (esetünkben például egy ital ellen hadakozó feleség akadálytalanul cserélhető egy ital ellen hadakozó szociális munkásra (aki nagy eséllyel női segítő lesz – erről külön írunk röviden a keretes részben),
- mindezekből az következik, hogy *ha egy segítő folytatja a kliens életjátszmáját, azzal valójában fenntartja az adott viselkedést.*

A játszmák folytatása tehát természeténél fogva erőteljes fixáló tényező, és egészen valószínű, hogy ilyen esetben *nem változás, hanem egyhelyben toporgás* várható a segítő munka eredményeként.

Mindezzel természetesen nem azt akarjuk mondani, hogy a függőségek kezelése, a munkaerő-piaci részvétel, az aktivitás vagy a társas kapcsolatok élénkítése a segítség elhibázott célpontjai lennének. Egyáltalán nem azok, sőt nagyon is helyénvalóak. Csakhogy mindezek a professzionális segítő munka, segítő kapcsolat közös céljai helyett könnyedén játszmák tárgyává válhatnak, ami viszont sokkal inkább még jobban beleragaszt az adott rossz állapotba, sőt újabb csalódást jelent kliensünk és magunk számára.

Egy gondolat erejéig visszakanyarodva és összefoglalva az imént tárgyaltakat: ha mint segítők nem vagyunk elég szereptudatosak, elfogadjuk a klienseink hagyományos szereptulajdonításait és a „haverjuk”, „szomszédjuk”, „feleségük / férjük” „tanáruk”, „rendőrük” leszünk a segítőjük helyett, akkor mindent előkészítettünk ahhoz, hogy egyéni esetkezelés helyett játszmát játsszunk. Klienseink életjátszmáit segítőként tovább játszani

---

<sup>8</sup> A játszmákról lásd bővebben: Eric Berne: *Emberi játszmák*. Háttér Kiadó, Budapest, 1999.



pedig nem jelent többet a laikus segítő (inkább visszahúzó, mint valódi segítséget nyújtó) jelenléténél.

### **A segítői szerep társadalmi vetülete: az ütköző**

Ha a szociális segítői szerepet társadalmi kontextusba helyezzük, már önmagában is konfliktuózusnak, feszültségekkel és ellentmondásokkal terheltnek tűnik. Arról már volt szó, hogy milyen szerepeket várnak el a kliens helyzetbe került emberek a segítőktől, most azt fogjuk megvizsgálni, hogy milyen szerepelvárások fogalmazódnak meg a többségi társadalom részéről.

A társadalmi elvárások közé itt most differenciálatlanul beleértünk mindent, ami „megrendeléseként” megfogalmazódik a segítőkkal, hajléktalanellátó rendszerrel szemben, legyen az világosan artikulált politikai irány, az állampolgári lét perspektívájából megfogalmazott igény, vagy akár a néplelekben élő vélekedéseken, érzelmeken alapuló véleményáramlat – mindez ugyanis hat a segítőkre a mindennapi munkavégzés során. Ezek a társadalmi szerepelvárások a következőképpen fogalmazhatóak meg: „Oldd meg a hajléktalanok helyzetét”, „Oldd meg ezeket a társadalmi problémákat”, „Segíts nekik visszailleszkedni”, „Tüntesd el őket az utcákról (a szemünk elől)” „Tanítsd meg őket rendesen viselkedni/ önállóan élni / nem inni”, „Vedd rá őket, hogy mosakodjanak” stb.

Ezek a „megrendelések” igencsak különböző társadalmi közegekben fogalmazódnak meg, egy azonban közös bennük: a megrendelők többnyire úgy érzik, hogy a megrendeléssel egyúttal át is ruházták a felelősséget és a feladat egészét a segítőkre. Talán úgy érzik, hogy helyettük (avagy az ő nevükben) kell a segítőknak eljárniuk.

Részben ennek a társadalmi attitűdnek is eredménye, hogy a hajléktalanellátó rendszer segítőin kívül más nem nagyon áll szóba a hajléktalan emberekkel sem szimbolikus, sem valóságos értelemben. A szociális munkások e folyamat mentén beszorultak egy furcsa közvetítői szerepbe: a hajléktalan emberek számára majdnem minden olyan ügy elintézéséhez, amely más embereknek nem okoz különösebb nehézséget, először pluszban egy szociális segítő közreműködését kell igénybe venniük (iratok elintézése, segélykérés, egészségügyi segítség stb.), aminek jórészt az az oka, hogy az emberek és a hivatalok többsége máskülönben (állampolgári jogon) nem áll szóba velük. A szociális munkások ezzel a „felülről rájuk nyomott” társadalmi ütköző szereppel együtt kénytelenek eljátszani a kvázi hatóságot is, ha tetszik, ha nem, ami rendkívüli módon megterheli a normális segítői szerepkört és attitűdöt.

Az imént leírt folyamatra rímel az a furcsa, torz társadalmi közérzet, amely a lecsúszásnak elsősorban a személyes, egyéni motívumait hajlandó meglátni, a strukturális okokat azonban jóval kevésbé. (Erről bővebben kötetünk *A hajléktalanná válás rizikófaktora* és *a kiút lehetőségei* című fejezetében írunk.) A strukturális okok és azok megoldatlansága nem hárítható a hajléktalan emberekre és a segítőikre sem, hiszen ezen a sakkjátszóról már mindnyájan játszunk. A segítő szakemberek a nagy és megoldatlan strukturális problémákról egyéni bűnbak szintre *csúsztatott* felelősség mentén, a társadalom és a kliens helyzetbe kerülő emberek közé vannak beékelődve, mint ütközők. Mindkét irányból a segítőkre hárulnak az indulatok, és a felelősség végül az ő vállukra kerül. A társadalmi felelősség áthárítása talán az egyik legnagyobb tehertétel a szociális szakma számára, amellyel a segítők folyamatosan küzdeni kénytelenek.