

UDVARI KERSTIN

Kapcsolathálózati megközelítés a szociális munkában

A szerző tanulmányában a kapcsolathálózatok fontosságát mutatja be a szociális munka szempontjából. Ezen belül kitér a szociális munka elméleteiben fellelhető értelmezésekre, a gyakorlatban megjelenő, különböző kapcsolathálózati munkák formáira és végül a konkrét kapcsolati munkát segítő technikákra, módszerekre. Ilyen a kapcsolathálózati kártya, a családi kupaktanács vagy a forráscsekk. Ezek a technikák és módszerek jól alkalmazhatóak a gyakorlatban, és ezeken keresztül a kapcsolathálózati munka lényege is megmutatkozik.

A mai modern társadalomban hálózatok bűvöletében élünk: hálózati társadalom, internetes hálózat, üzlethálózatok vagy éppen kapcsolathálózatok. E divatfogalom hatása alól a szociális munka sem tudta kivonni magát, így az erre vonatkozó publikációkban, ilyen-olyan formában rendre előkerül ez az elméleti megközelítés. Jelen tanulmányomban a szociális munka kapcsolathálózati megközelítésének történetét, elméleti hátterét és a gyakorlati segítői tevékenységben jól alkalmazható technikáit szeretném bemutatni.

Azonkívül, hogy – reményeim szerint – e technikákkal a magyar szociális munkások eszköztárát is bővíthetem, két okból különösen fontosnak tartom a szociális munka kapcsolathálózati szempontú megközelítését.

Az egyik ok, hogy a kapcsolathálózati gondolkodás már amúgy is megjelent a szakmai tevékenységekben, például amikor a gyermekvédelmi törvény keretében kötelezően előírták a veszélyeztetett kiskorúak esetében az esetkonferencia megtartását. Nem kerültek azonban be a szakmai köztudatba az ebben rejlő valós szakmai lehetőségek. A kötelező jelleg miatt sokszor formálisak ezek a megbeszélések: az érintett ül a „vádлотak padján” – így az esetkonferenciák ritkán szolgálják azt a célt, amit a technika megalkotói beleképzelték. Másrészt – ahogy Albert Fruzsina és Dávid Beáta könyvéből megtudhatjuk – Magyarországon az emberek rendkívül kevés (baráti) kapcsolattal rendelkeznek, azaz a magyarokra erős kapcsolat-deficit a jellemző. Míg az USA-ban a fiatalok (15–24 éves korosztály) átlagosan 13, az idősebbek (65–98 évesek) 7 baráttal rendelkeznek, addig Magyarországon ez 7–8 fő, illetve 4 fő. (Albert–Dávid 2007: 148) Ugyanilyen elkészerítő képet mutat az a felmérés, amelyben a

„Hány barátja van?” kérdésre, 100 megkérdezettből a magyarok esetében 36, míg Németországban 23, vagy a már említett USA-ban 5 ember adta azt a választ, hogy egyáltalán nincs barátja. (Albert–Dávid 2007: 198)

Úgy gondolom, ezek a számok önmagukért beszélnek és felkiáltójelként figyelmeztetnek: ezen a területen sok feladata van, illetve lehetne a szociális munkának.

1. Miért éppen a kapcsolatok?

Silvia Staub-Bernasconi a kapcsolathálózat-kutatás divatja kapcsán megjegyzi, hogy nincs új a nap alatt, hisz az ember a szükségleteinek kielégítése során mindig is cserekapcsolatban állt más embertársaival, és ez a társadalom működésének alapja. (Staub-Bernasconi 2007: 356) Talán éppen ez adja a magyarázatot, hogy miért a 20. század végén fedezik fel újra a kapcsolatok jelentőségét az egyén életében. A modernizáció és individualizáció százada éppen a kapcsolatok fontosságát szorította háttérbe, hiszen a fejlődés eredményeként az egyén kiszabadult a területi és közösségi kötelekeiből, hogy szabadon megvalósíthassa életképzeléseit (individualizáció). Ezt az individualizálódási folyamatot a pluralizáció kísérte, amelynek eredményeként feloldódtak a különböző támpontul szolgáló (életút-) minták, és ez az egyén elbizonytalanodásához vezetett. „A hálózati társadalomban az egyének rendkívül eltérő életformával, életstílussal és megküzdési stratégiákkal rendelkeznek. Ez különös kihívást jelent a szociális munka számára.” (Bullinger–Nowak 1998: 61) Ez az egyik magyarázata, hogy miért éppen a kapcsolatok kerülnek a modern szociális munka középpontjába.

Egy másik magyarázat a szociális munka történetéből fakad. A hetvenes években Németországban éles kritikákat fogalmaztak meg a szociális munka módszereivel kapcsolatban. A kritikák egyrészt arra vonatkoztak, hogy nincs a szakmának egy rá jellemző, önálló elméleti megalapozottsága (például pszichológiai iskolákhoz kötődés), és a segítség mindig individualizált, vagyis az egyén változására helyeződik a hangsúly, és nem jelenik meg a szociális (társadalmi) dimenzió. Ezzel szemben „a kapcsolathálózat beemeli a szociális struktúrákat, mint új dimenziót, és lehetőséget kínál, hogy az egyént és szociális környezetét megragadják” (Nestmann 2001: 1683), valamint „egy perspektívaváltást jelent az individualizált segítségből a szociál-ökológiai mezőorientáció irányába” (Panoke 2002: 665). A vitákban további kritikaként fogalmazódott meg a szociális munka deficitorientációja. Ennek lényege, hogy a szociális munkás csak akkor kerül kapcsolatba az érintettekkel, ha valamilyen probléma (deficit) van jelen, és ezzel tovább erősíti azt. Emiatt a szociális munka nem tud megfelelni annak a szakmai elvárásnak, hogy az egyént autonóm, önmagért felelős lényként értelmezze. Viszont a „kapcsolathálózati megközelítés az érintettek és tagok saját tapasztalataira és felelőségére épít” (Panoke 2002: 664), így ez a megközelítés feloldja a deficit-orientáció problémáját.

Tovább erősítette a kapcsolathálózat térhódítását a szociális munkában, hogy a nyolcvanas–kilencvenes években a jóléti állam válsága kapcsán a szociális munka legitimációs nyomás alá került, és egyre inkább arra

kényszerült, hogy tevékenységét a hatásosság és hatékonyság szempontjából igazolja. A kapcsolathálózati munka nyújt egyfajta legitimációt, hisz csak a szociális munkára jellemző elméleti bázist kínál, valamint a természetes kapcsolatok aktivizálásával tehermentesíthető a szakszerű segítség (hatékonyság). Ezt egészítette ki a Staub-Bernasconi által szociális romantikának nevezett gondolat, amely szerint „a kapcsolathálózatok révén kívánják erősíteni a civil társadalmat” (Staub-Bernasconi 2007: 358). A civil társadalom eszméje az ezredforduló meghatározó gondolatává vált.

E tényezők együttese vezetett ahhoz, hogy a kapcsolatok kérdése és a kapcsolathálózattal végzett munka szinte minden modern szociális munka elméletben és módszerben megjelenik. A különböző szerzők egyetértenek abban, hogy a kapcsolathálózati szociális munka¹ szakít a hagyományos szociális munka meghatározással, és e helyett Mühlum 1996-ban megfogalmazott definíciójához csatlakozik: „a szociális munka támogatást nyújt az emberek megnehezített egyéni (handicap) és szociális feltételek (depriváció) között zajló, hétköznapi életküzdelmében. Az életküzdelem konstruktív szembesülés a helyzeti és szociális kihívásokkal, a sikeres életvezetés érdekében.” (Bullinger-Nowak 1998: 14)

2. A kapcsolatok és a kapcsolathálózat megjelenési formái a szociális munkában

A továbbiakban röviden bemutatom a kapcsolathálózat eltérő értelmezéseit a szociális munka különböző elméleteiben és tevékenységi területein. Az egyik elmélet, amelyben külön értelmezési keretként megjelennek a kapcsolatok, Hans Thiersch életvilág-orientált szociális munka elmélete. Thiersch elméletében úgy határozza meg a szociális munka feladatát, mint „támasznyújtás a sikeres hétköznapiok elérésében”. (Thiersch 2000: 96) A hétköznapot állítja elmélete középpontjába, és a megfelelő támasznyújtás megvalósításához elemzési keretként az idő, tér és kapcsolatok dimenzióit kínálja. A szociális kapcsolatoknál a szociális munkás megfigyeli, hogy azok mennyire támogatóak vagy megterhelők. Az elemzés szempontjából lényeges, hogy milyen dimenziókban alakulnak ezek a kapcsolatok, miért keletkeznek, miért maradnak fenn, vagy éppen miért szűnnek meg. Ennek fényében kínál a szociális munkás változtatási alternatívákat a címzett² számára, akár személyes példamutatáson keresztül – például úgy, hogy közösen mennek el egy klubba, ahol új kapcsolatok alakulhatnak ki. (Thiersch 2000: 115–121)

¹ A német szakirodalomban jellemzően a „Soziale Netzwerkarbeit” fogalma terjedt el, amit kapcsolathálózati szociális munkának fordítottam. Tudom, hogy ez egy új fogalom a magyar szakmai nyelvezetben és feltétlenül szükséges egy szakmai vita ennek elfogadásához, vagy egy megfelelő elnevezés megtalálásához.

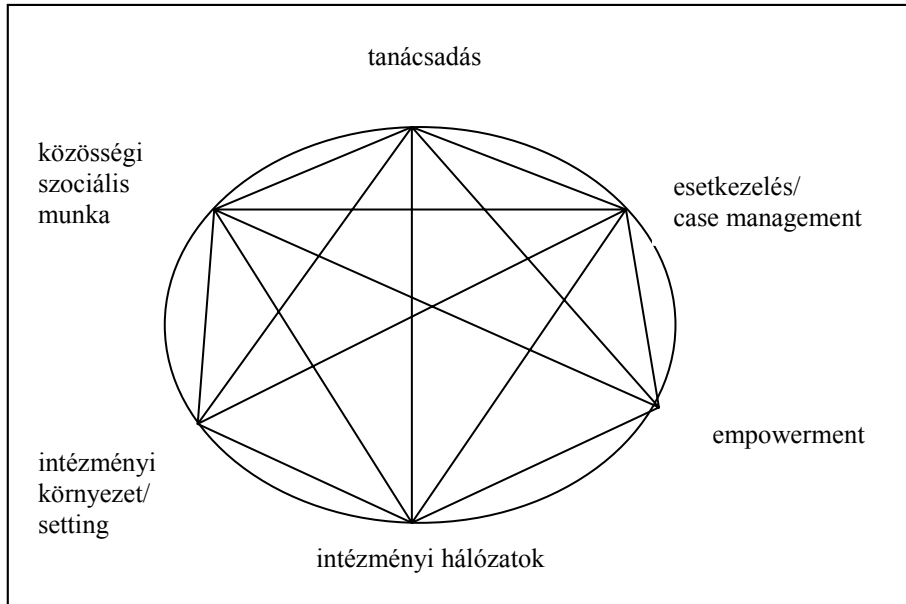
² Szándékosan használom a kliens szó helyett a magyar szakmai gyakorlatban még ismeretlen „címzett” fogalmat. A német szociális munkában a kilencvenes évektől kezdődően komoly erőfeszítéseket tettek és tesznek, hogy a kliens szó helyett más elnevezést találjanak a szociális munka alanyaira. Ebből a szempontból a különböző elméletek és módszerek fogalomhasználatához igazodom.

Egy másik elmélet Silvia Staub-Bernasconié, aki a szociális munkát emberjogi szakmának tekinti, és ezen belül a szükséglet-kielégítést állítja a középpontba. Ennek megfelelően a kapcsolatok is a szükséglet-kielégítés mentén alakulnak ki, és legfontosabb jellemzőjük a cserefolyamat. „A hálózatok mai értelmezése a többé-kevésbé szabad, átlátható kötelék a kölcsönös segítségnyújtás-haszon érdekében, vagy a kölcsönös gazdagodás a barátság, lakás, munka és szabadidő területén.” (Staub-Bernasconi 2007: 357) Véleménye szerint a szociális munka középpontjában az egyének, családok, a lakónegyedekben élők izolációja áll, amely a társas kapcsolatok hiányában jelenik meg. Ez hozzájárul a mindennapi problémákhoz, mivel hiányoznak a források az emberek életében. Oka lehet ennek egyéni szinten az információhiány; az egyén (testi, szociális, gazdasági, származási, kompetencia-eredetű) rossz attraktivitása; az elutasítás és stigmatizáció, vagy „a szociális halál” („Én már nem vagyok jó semmire!”). Makroszinten: a szegregált lakókörnyezet; a nagy fizikai távolságok valamint az, hogy a legtöbb szükségletünk a piacon elégül ki és nem öngondoskodás révén, ez pedig a kapcsolatok háttérbe szorulásához vezet. (Staub-Bernasconi 2007: 359–360) Ebből következik, hogy a szociális munkásnak figyelembe kell vennie a cserekapcsolatok szempontjából, hogy a címzettek nem eléggé attraktívak (nemigen tudnak mit adni), ezért valahogy el kell érnie, hogy mégis bevonják őket a kapcsolatokba. Ezt el lehet érni azzal, hogy a jutalom (csereérték) későbbre tolódik; láthatóvá válnak a szociális elismerés szükségletei; érzékenyíteni lehet a környezetet („ez velem is bármikor megtörténhet”), illetve empátiát lehet kialakítani („nekem is jól esne, ha ilyen helyzetben segítenének”). Staub-Bernasconi szerint fontos, hogy a szociális munkás mindig szem előtt tartsa, mit tud adni és mire van szüksége a címzettnek, vagyis ki kell alakítania a kölcsönösséget (a reciprocitást). (Staub-Bernasconi 2007: 359–364)

Egy harmadik elmélet Wolfgang Rainer Wendt öko-szociális munka elmélete, ahol a háztartás fogalma kerül a szociális munka középpontjába, és ennek megfelelően a szociális munkás feladata a sikeres háztartás-vezetés kialakítása. Wendt ehhez az elmélethez a támaszt nyújtó menedzsment módszerét ajánlja, amely a nemzetközi szakirodalomban a case management megfelelője.

A kapcsolathálózati gondolkodás alkalmazási területeinek sokszínűségét mutatja az 1. ábra.

1. ábra A kapcsolathálózati munka lehetséges alkalmazási területei



Forrás: Bullinger–Nowak 1998: 164

Tanácsadás – ebben az esetben az egyén kapcsolathálózata áll a közép-pontban és a szociális munkás az egyénnel közösen dolgozik a kapcsolatokkal, hogy azok megfelelő támaszt nyújtsanak a sikeres mindennapokhoz (részletesebben lásd később).

Case management – az esetkezelés nyolcvanas évektől elterjedő változata, amely egy alapvető perspektívaváltást eredményezett a szociális munkán belül. Míg korábban a segítői tevékenység hangsúlyosan az egyén és a szociális munkás között kialakuló segítői kapcsolatra épült, addig a case management egy új nézőpontból fogalmazza meg a segítség lényegét. A szociális munkás az eset menedzsere, és feladata a támaszt nyújtó lehetőségek közvetítése. Ezek megjelenhetnek az egyént körülvevő kapcsolatokban, vagy az intézmények által nyújtott szolgáltatásokban. Így a szociális munkás ezekkel a kapcsolatrendszerekkel dolgozik, és ezeket mobilizálja az eset, illetve a probléma legjobb megoldása érdekében. (Neuffer 2009: 178–179)

Empowerment – az USA-ból eredő szemlélet úgyszintén komoly változásokat hozott a szociális munkán belül. A „képesítő tétel” szakít a szociális munka hagyományos deficitorientációjával és az érintettek erősségeire támaszkodik. Ennek fontos megnyilvánulási területe az önsegítő csoport-mozgalom, amelyben az azonos problémában érintettek közösen próbálnak megbirkózni a helyzetük adta nehézségekkel. Ezzel szolidáris közösségek jöhetnek létre, amelyek beágyazottságot nyújtanak az érintettek számára. A szociális munkás feladata az ilyen önsegítő csoportok

életre hívása, működésük támogatása, vagyis a kapcsolatok létrejöttének feltételeit teremti meg. (Herriger 2006: 145)

Intézményi hálózatok – a szociális munka specializációja révén nagyon sok különböző típusú intézmény alakult ki, amelyek feladata az egyén segítése a problémás helyzetekben. Ez teszi szükségessé, hogy az ugyanazon, adott körzetben dolgozó intézmények között kialakuljon a hálózati munka. Ennek eredményeként hatásosabb lehet a segítség (pl. az ismétlődések elkerülésével), de egyben veszélye, hogy növekedhet a szociális kontroll (információáramlás). Az intézmények közötti kooperáció és koordináció mindenféleképp javítja a segítői munka színvonalát, bár ezekben az esetekben meg kell küzdeni a szakmai ellenállással, rivalizálással is. (Bullinger–Nowak 1998: 149–152)

Intézményi környezet (setting) – a kapcsolathálózati munkánál nagyon fontos, hogy olyan intézményi környezetet (settinget) alakítsunk ki, amely elősegíti az ilyen típusú munkát. E környezet jellemzői: a nyitottság, a befogadás és multikulturalitás, az átjárhatóság, a városrész-orientáció és az önszerveződés. (Bullinger–Nowak 1998: 153–156)

Közösségi szociális munka – mindig nagyobb társadalmi összefüggésekben, csoportokkal dolgozott és dolgozik. Így értelemszerű, hogy e közösségek kapcsolatrendszerét is beépítette a tevékenységébe, és ennek révén itt is megjelenik a kapcsolathálózati munka.

3. A kapcsolathálózati szociális munka elméleti háttere

A kapcsolathálózati szociális munka gyökerei a szociológiában és a közösségi pszichológiában fedezhetőek fel. A szociológia kidolgozta a kapcsolatok feltérképezésének módszereit, és rávilágított, hogy milyen szerepet játszanak a kapcsolatok az egyén társadalmi helyzetében valamint a társadalom működésében, továbbá – ami a gyakorlati szociális munka szempontjából a legfontosabb – feltérképezte az egyén különböző kapcsolati szintjeinek rendszerét. Mindezek alapján megkülönböztetünk primer, szekunder és tercier kapcsolathálózatokat. „A primer vagy mikro kapcsolathálózat az a helyi-társadalmi hálózat, amelybe a férfi vagy nő beleszületett, vagy amit egyéni döntés alapján választott. Az individuumok mikro-szociális élettere a primer hálózatokkal írható le. Ide tartoznak:

- családi hálózat – a szülők és gyerekeik, illetve testvéreik. Ezek a legkisebb és legsűrűbb – hagyományos – személyes kapcsolathálózatok;
- rokonsági hálózat – további rokonok – nagyszülők, nagybácsik, unokatestvérek stb.;
- szomszédsági hálózat – a lakókörnyezetben lévő emberekhez fűződő kapcsolatok;
- baráti hálózatok – iskolai, munkatársi vagy egyéb szociális kapcsolatok, amelyek az egyén számára jelentőséggel bírnak.” (Bullinger–Nowak 1998: 70)

A szekunder hálózatok esetében a társadalom intézményesülése révén kialakult makro-hálózatokról beszélhetünk. „Vagyis a szekunder

hálózatok fogalma a teljes társadalmi hálózatokra vonatkozik, amelyekbe az egyén szocializálódik, és amelyek döntően meghatározzák hétköznapjait. Ezeknél a hálózatoknál túlnyomórészt a termelői- és reprodukciós szektor intézményeiről és bürokráciájáról van szó. Ide tartoznak a makro-világ minden piacgazdaság és állam által szervezett hálózatait.” (Bullinger–Nowak 1998: 82) Gazdasági hálózatok például a munkahelyek, illetve mindazon szolgáltatások, struktúrák, amelyek a kereslet-kínálat piaci logikája szerint szerveződnek, pl. boltok, áruházak, biztosító-társaságok stb. Az államilag szervezett hálózatokba tartoznak a politika infrastruktúrái, a jóléti állam szolgáltatásai, pl. iskolák vagy hivatalok.

A tercier hálózatok egyre növekvő jelentőségűek, mert alternatívát nyújtanak a primer és szekunder hálózatokkal szemben. Ennek szükség-szerűsége felmerül a primer hálózatok eróziójakor, ami a családok szerepének változásai mentén valósul meg, vagy a szekunder hálózat szükségességkor, például a hiányzó munkahelyi kapcsolatok pótlásában. Ilyen tercier hálózathoz tartozó képződmény az önsegítő csoport, és ilyenek az intermediális, szakszerű szolgáltatások és a civil szerveződések. A modern élet számos olyan, új problémahelyzet elé állítja az egyént, amely kizárólag a családban, vagy bürokratikus úton, állami segítséggel nem oldható fel. „A relatíve izolált család, mint primer csoport és a formális segítő szektor a maga begyakorlott problémamegoldó rutinjával már nem elégséges, így növekvő számban alakulnak önsegítő kezdeményezések, amelyek a problémamegoldás új individuális és kollektív formáit dolgozzák ki.” (Bullinger–Nowak 1998: 86) Nagyon fontos funkciókat látnak el, mert megelőzik a kirekesztődést, az izolációt, és aktivizálják az érintettek kompetenciáját, innovációs lökéseket adnak a szociális rendszer továbbfejlődéséhez. Demokratizálják és humanizálják a szociális szolgáltató rendszert és közvetítenek a primer és szekunder hálózatok között. Ez a közvetítői tevékenység lehet piaci, például ügyvédi, adótanácsadói, befektetési tanácsadói közreműködés stb., vagy államilag szervezett, mint például szociális munka. Az államtól független civil kezdeményezések is a tercier kapcsolati hálózathoz tartoznak.

A hetvenes évek elejétől kibontakozó közösségi pszichológia a kapcsolatok támaszt nyújtó funkcióira hívja fel a figyelmet. „A szociális támasznyújtás egy cserefolyamat, amelyben a különböző résztvevők és kapcsolati elemek együttesen hatnak. A hálózatokat a terhekkel szembeni ütközőknek, vagy a fenyegető krízisekkel szembeni védőernyőknek szokták tekinteni” (Gerhardt 2001). A hálózatba való beágyazottság révén az egyének a terheket kevésbé értelmezik veszélyeztetőnek, hiszen azok több tag között oszlanak meg. Ezt a hálózatok „direkt vagy fő hatásának nevezik, amikor az egyén megéli szociális beágyazottságát és számíthat mások segítségére”. (Bullinger–Nowak 1998: 104) Egy másik, ilyen fontos hatás az ütköző-hatás, „amikor a kapott támasznyújtás a krízis csökkenéséhez, megszűnéséhez vezet, vagyis a megterhelő helyzetek legyőzéséhez járul hozzá”. (Bullinger–Nowak 1998: 105) Nestmann tanulmányában Vaux alapján a kapcsolathálózatok támasznyújtásának három formáját különbözteti meg:

– támaszt nyújtó források (strukturális dimenzió) – ezek mind anyagi, mind természetes támaszok lehetnek;

- támaszt nyújtó tranzakciók (cselekvési dimenzió) – konkrét cselekvésekben megjelenő támaszok, és
- támaszt nyújtó értékelések (kognitív és emocionális dimenzió) – a probléma meghallgatása, árértékelése és egyéb érzelmi támaszok. (Nestmann 2001: 1688)

Neuffer e támasz típusokat az alábbiak szerint bővítette ki:

1. táblázat Támasznyújtás rendszere

Viselkedés/interakció	Tudatosság és kognitív aspektusok közvetítése	Érzelmi aspektus
személyre vonatkozó (gondozás)	elismerés, értékelés	beágyazottság-biztonság
javakra vonatkozó (házimunka)	szociális normákhoz igazodó viselkedési minták	szerepet-vonzódás
az én kívülről történő megerősítése	támasz, biztos segítség	motiváció
tárgyi tudások, praktikus információk	szociális kompetenciák	félelmekkel szembeni védelem
személyre szóló tanácsok		lelki egyensúly
szabadidős tevékenységek		

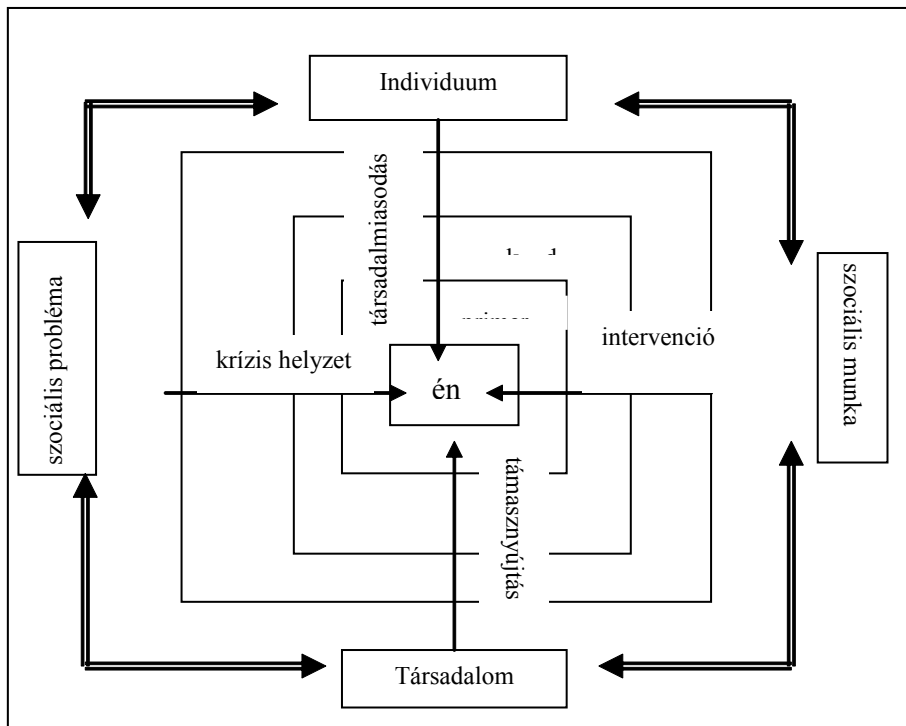
Forrás: Neuffer 2009: 185

Ezek alapján: „A társadalmi hálózatok társas kapcsolatok szövődése meghatározott számú ember (szervezet) között. A hálózatokban az egyes emberek (szervezetek) más emberekkel (szervezetekkel) egymáshoz kötődnek. A szociális- és neveléstudomány különösen e kapcsolatok, kapcsolódások, vagy az egész hálózat (városrészek, közösségek hálózata), vagy az ego személyes kapcsolathálózata iránt érdeklődik. A társadalmi hálózat fogalma két perspektívát foglal magában, és így túllép az érdeklődés középpontjába eddig szűken meghatározott sajátosságok (első-sorban családok, kiscsoportok) keretén, és az individuum teljes társas beágyazottságát, vagyis az indirekt módon közvetített kapcsolatokat és ezek szövődését is figyelembe veszi.” (Nestmann 2001: 1684). A hálózat-elemzéssel az egyén életkörülményeit, kapcsolati rendszerét ismerhetjük meg, a hálózati beavatkozásokkal (intervenciókkal) az egyén autonómiájának tiszteletben tartása mellett pedig megváltoztathatjuk azokat.

A társas támogatást (social support) és a kapcsolathálózatokat egy cselekvési modellbe integrálják a kapcsolathálózati szociális munka képviselői. Kiindulópontként a személyes kapcsolathálózatok elemzése szolgál, amelyek az egyén élet- és rendszervilághoz fűződő kapcsolatait (primer, szekunder, terciér kapcsolathálózatok) mutatják be. Majd megvizsgálják a támasznyújtás lehetséges formáit és a szociális munka lehet-

séges beavatkozási módjait az érintett területen. Ennek külső keretét a társadalom és individuum kettős pólusa, a szociális probléma és a szociális munka kölcsönhatása adja meg (lásd 2. ábra). A belső mező az individuum és társadalom kölcsönhatását mutatja meg a különböző (primer, szekunder és terciér) hálózatokon keresztül, amelyek az egyén kapcsolathálózatát jelenítik meg. „Az egyén kapcsolathálózatán keresztül ágyazódik a társadalomba, e kapcsolatokon keresztül kap különböző támogatásokat. A szociális problémák krízishelyzetként jelentkezhetnek, amikor is a szociális munka különböző intervenciókkal próbál beavatkozni.” (Bullinger–Nowak 1998: 125)

2. ábra A kapcsolathálózatok integrációja, a társas támogatás és szociális munka



Forrás: Bullinger–Nowak 1998: 124

4. A kapcsolathálózati szociális munka gyakorlati megvalósulása

Mielőtt rátérnék a kapcsolathálózati szociális munka gyakorlati megvalósulásának bemutatására, néhány alapvető elvre kell kitérni e munkával kapcsolatban. Az egyén kapcsolathálózatának feltérképezésével a szociális munkás többletinformációt szerez az érintett legintimebb „tulajdo-

náról”: az életvilágáról. Ezért a kapcsolathálózat felvételéhez mindenféleképpen kérni kell az érintett beleegyezését, és tájékoztatni kell ennek lényegéről. Ez a többlettudás nagyobb ellenőrzési lehetőséget kínál a szociális munkásnak, amire különösen ügyelnie kell. Így például a kapcsolattérkép bármilyen felhasználása – aktába való elhelyezése, esetmegbeszélés, esetkonferencián való ismertetése – előtt úgyszintén kérni kell az egyén beleegyezését.

Ezen túlmenően ügyelni kell, hogy a dolog ne pusztán technikává egyszerűsödjék, mert a hálózatelemzés több, mint pusztán kapcsolattérkép. „A hálózatelemzés rávilágít az egyén kapcsolati rendszerére, és így célzott beavatkozást tesz lehetővé. Ez szakszerű – tudományosan megalapozott – tudást kíván, de nem nélkülözheti a nyitott kommunikációt az érintettel és az önreflexiót. Az elemzésen keresztül új problémaértelmezés és alternatív döntési lehetőségek jelennek meg.” (Bullinger–Nowak 1998: 132). Tudatában kell lenni annak, hogy az egyén kapcsolatrendszerét fel lehet építeni, de ugyanígy le is lehet rombolni. Fontos megtartani és tisztelni az egyén autonómiáját.

További fontos szempont, hogy a kapcsolathálózat feltérképezésének nem az a célja, hogy a szociális munkás több információval rendelkezzen az érintettéről, hanem hogy ráirányítsa az egyén figyelmét a kapcsolatokban rejlő, támaszt nyújtó lehetőségekre, és ezen keresztül aktivizálja az egyént helyzetének, problémájának megváltoztatásában.

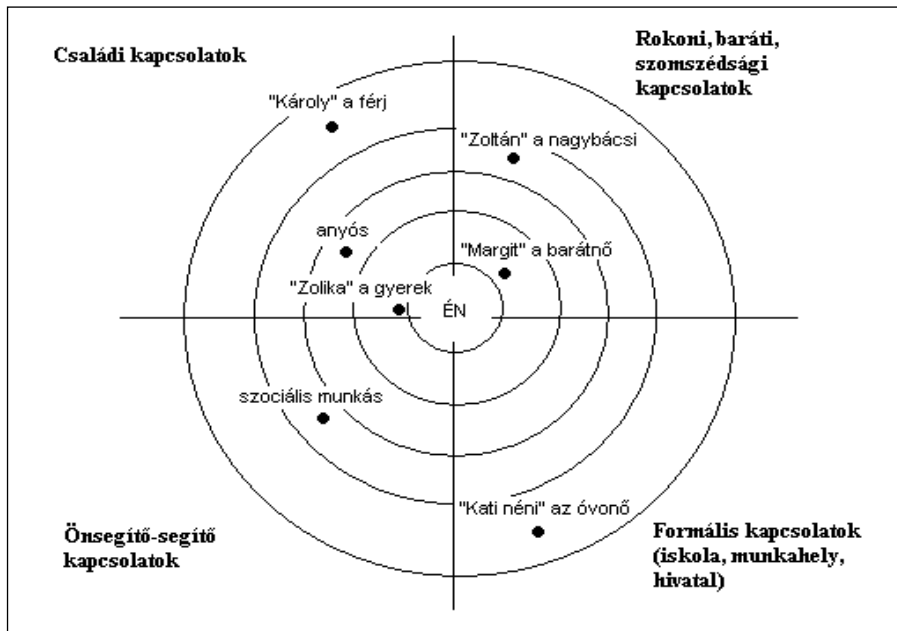
4.1. Kapcsolathálózati tanácsadás

A tanácsadás során nemcsak az egyén problémái és erősségei kerülnek előtérbe, hanem személyes kapcsolathálózata is bekerül a vizsgálat fókuszába. A hálózat maga is lehet a problémák oka, de egyben leküzdési és segítő erők forrása is. Ezért az egyén társas hálózatának elemzésével, átgondolásával, átalakításával vagy épp átstrukturálásával maga a probléma szüntethető meg. A hálózati munka során elsődleges cél a társas támogatás serkentése. Ezzel kapcsolatban megkülönböztetünk direkt és indirekt beavatkozásokat. Az indirekt beavatkozások során a szociális munkás tanácsadóként javasolja az érintettnek hálózata átalakítását, míg a direkt beavatkozásnál maga a szakember is aktívan részt vállal ebben a folyamatban, pl. felkeresi a kapcsolati személyeket. A hálózati munka stratégiái lehetnek:

- a hálózat megtartása – itt elsősorban a pozitív kapcsolatok megtartása és megerősítése történik;
- a hálózat szélesítése – a szociális környezetben új kapcsolat keresése és kiépítése;
- a hálózat elmélyítése – a mennyiségi szempont helyett a minőségi kerül az előtérbe;
- a hálózat szanálása – az egyén hálózatának radikális megváltoztatása;
- a társas kapcsolatok környezeti megerősítése – az egyén közösségbe, illetve önszorgító csoportokba való bekapcsolása. (Bullinger–Nowak 1998: 173)

A kapcsolathálózat feltérképezéséhez nagyon jó eszköz a kapcsolathálózati térkép, amelyet egy hálózatkártyára lehet felrajzolni. Ez a térkép négy fő részre osztható (lásd 3. ábra): önálló mező a család, a második mező a rokonság, a barátok, a szomszédok, ezek együttesen jelentik meg a primer kapcsolatokat, a harmadik mező a munkahely vagy az iskola (szekunder kapcsolatok), és a negyedik mezőhöz tartoznak az egyéb segítő kapcsolatok (tercier hálózatok). A negyedik mezőt további három részre lehet tagolni: hivatásos segítők (ide tartozik a szociális munka), önszerű kapcsolatok, civil szervezetek. Az egyén jobb eligazodása érdekében koncentrikus körök is elhelyezhetők a kártyán, amelyekkel a közelséget és távolságot lehet jelezni. A kapcsolathálózati kártyán mindig konkrét nevek jelenjenek meg, akikhez konkrét támaszok, elvárások kapcsolhatóak.

3. ábra Kapcsolathálózati kártya



A hálózatkártya felvételénél első lépésként azt kérjük az egyéntől, gyűjtse össze: kikkel áll kapcsolatban, milyen emberekkel érintkezik mindennapjai során. Az így összeállított névszerinti listából, az említett embereket vele együtt helyezzük el a hálózatkártyán. Ha nehézséget jelent a kapcsolati személyek összegyűjtése, akkor segítő kérdéseket tehet fel a szociális munkás. Ilyen segítő kérdés a társas támogatással kapcsolatban:

- Ki vigyázna a lakására, ha rövidebb időre el kellene utaznia vagy kórházba kerül?
- Munkahelyén kivel beszél meg leggyakrabban problémáit?
- Ki segített az elmúlt 3 hónapban az otthoni munkában?

- Kivel megy el moziba, vagy szórakozni?
- Kivel beszél hobbijáról, érdeklődési köréről?
- Ki a legjobb barátja?
- Kitől kérne nagyobb összeget kölcsön?
- Kikkel lakik együtt?

A kapcsolatok minőségére vonatkozó kérdések:

- Hány olyan embert ismer, akit bármikor meglátogathat és aki nem foglalkozik a lakás állapotával látogatása során?
- Vannak emberek, akikhez nehézségek idején fordulhat, akiktől megbízható segítséget kaphat? Kik ezek?
- Van olyan, aki nélkül elviselhetetlen lenne az élet?
- Ha nehéz helyzetben van, kihez fordulhat?
- Van, aki elismeri munkáját?
- Kik ismerik egymást ezek közül az emberek közül? (Bullinger-Nowak 1998: 178)

Természetesen a kérdéseket mindig az egyén életvilágához kell igazítani, és olyan formában kell feltenni ezeket, hogy megértésük ne okozzon nehézséget. Egy megfelelő kérdéssor összeállításához nélkülözhetetlen a célcsoport releváns igényeinek és szokásainak ismerete. Szegény családok esetében például az, hogy kitől kérnek kölcsön, hol és hogyan vállalnak alkalmi munkát stb.

Már maga a kapcsolathálózat felrajzolása is – különösen a segítő kérdések révén – változási folyamatokat indít el az egyénben, mert az maga fedezi fel a kapcsolatok lehetőségét, és más szemszögből látja helyzetét.

Az így nyert hálózatkárttyát a következő szempontok alapján lehet értékelni:

Mennyiségi dimenzió: Mennyire kiterjedt vagy szegreált a hálózat? Milyen gyakoriak a kapcsolatok egymással és egymás közt? Ismerik-e egymást a hálózat tagjai? Szeretné-e őket összekötni?

Minőségi dimenzió: Milyen érzések, szimpátiák, ellenszenvék jellemzik ezeket a kapcsolatokat?

Funkcionális dimenzió: Milyen támasz nyújtása a fontos? Mely szerepek rögzítettek? Lehetséges-e a szerepcseré?

Hatalmi dimenzió: Egyensúlyban vannak-e a kapcsolatok? Milyen hatalmi megnyilvánulások tapasztalhatóak?

Kommunikáció dimenziója: Vannak-e zavarok, konfliktusok, koalíciók, izolációk? Konstruktív vagy destruktív a kommunikáció? (Neuffer 2009)

Ezek az elemzési szempontok közös gondolkodási folyamatot indítanak el, és a kérdések megválaszolása már önmagában a változtatás lehetőségét rejti. Célszerű minden szempontnál új – fénymásolt – hálózatkárttyát használni, és színessel jelölni a személyeket. Ugyanígy el lehet készíteni a hálózatkárttyát a múltira vonatkozóan is, de az egyén által vágyott kapcsolathálózatot is fel lehet rajzolni. Ez utóbbi különösen hasznos például szenvedélybeteg rehabilitációja során. Ebben az esetben jellemzően eltér a vágyott és valós kapcsolathálózat, ráadásul az előtörténet miatt az egyén ki nem mondott elutasításokkal találkozhat. Ilyenkor célszerű egy kapcsolathálózati konferenciát összehívni, amelyen egy asztal köré

ültetjük a kapcsolathálózat tagjait, és a beszélgetés során arra kérjük az egyént, hogy fogalmazza meg elvárásait az egyes személyekkel szemben, és azután ők is mondják el ugyanezt az egyénnek. Ezzel megkönnyíthetjük az úgynevezett „első lépést”, és így rehabilitálható a hálózat.

Munkánkat segítheti még egy úgynevezett támaszt nyújtó mátrix elkészítése, amelynek során különböző támasznyújtási lehetőségeket gyűjtünk össze, és arra kérjük az egyént, hogy egy ötös skálán határozza meg, mely támasznyújtások a legfontosabbak a számára. Az így kapott eredményt egybevehetjük a hálózati kártyán szereplő személyek által nyújtott támasznyújtásokkal. Ilyen támasznyújtás lehet: figyelem, szeretet, testi közelség, bátorítás, elismerés, vigasz, példakép, anyagi segítség, tudás, becsületesség, figyelmesség, megbízhatóság stb. (Bullinger–Nowak 1998: 189)

2. táblázat Támaszt nyújtó mátrix

Nevek/ kapcsolati személyek	1. Figyelmesség	2. Elégedettség	3. Szeretet	4. Testi közelség	5. Valahova tar- tozás	6. Bátorítás	7. Elismerés	8. Vigasz	9. Példa	10. Vezetés	11. Anyagi segítség	12. Tudás	13. Becsületesség

Forrás: Bullinger–Nowak 1998: 192

Manapság figyelembe kell venni a változó világ – például az internet – adta kapcsolati lehetőségeket, különösen a fiatalok esetében, akiknél egyre nagyobb szerepet játszanak ezek az eszközök. Kérdés, hogy az interneten keresztül ápoltságok mennyiben képesek pótolni a személyes támogatást.

Szintén problémát jelenthet, hogy a szociális munkát igénybe vevő egyszerre több segítő szakemberrel is kapcsolatban áll. Mivel nehezen lehet feltárni, melyik segítő ténylegesen milyen támaszt nyújt, ehhez adhat segítséget a következő táblázat:

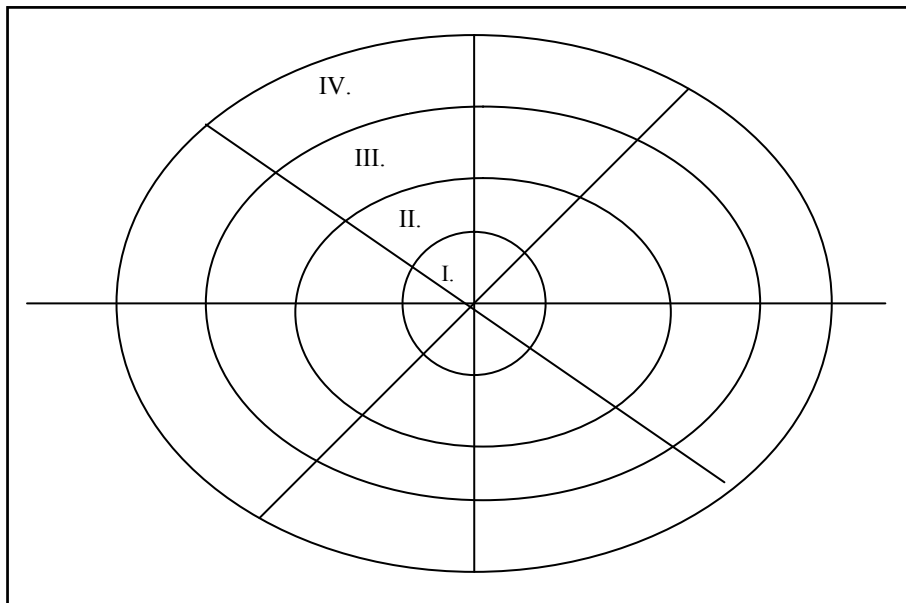
3. táblázat Segítők által nyújtott támaszok

A megnevezett személyek közül...	Szociális munkás	Terapeuta	Egyházi segítő	Önkéntes segítő	Egyéb
Információt adott más intézményekről? / Tanácsot ad vagy más szervezetekhez közvetíti.					
Magával vitte valamilyen közösségi rendezvényre? / Magával vitte felolvasásra vagy egy kurzusra.					
Segített a mindennapi tevékenységekben? / Segít kihívásoknál, terhelést jelentő helyzetekben.					
Bizalmas témákról beszélgetett vele. / Rendszeres kapcsolatot tart vele, legalább havonta egyszer.					

Forrás: Bullinger–Nowak 1998: 182

A táblázatban szereplő kérdések jól tükrözik, hogy a különböző segítők miben is nyújthatnak támaszt az egyén számára. Ilyen segítség, támasznyújtás lehet például az információs-segítés (I.). Itt a segítő gyakorlati információkat nyújt, tájékoztat forrásokról, lehetőségekről. De a szakszerű, ill. laikus segítő nyújthat támaszt szocio-kulturális aktivitásokban is (II.), amikor olyan programokra hívja fel az egyén figyelmét, és megy is el vele az ilyenekre, amelyek révén változatossá válhatnak a hétköznapiak, vagy lehetőségek nyílhatnak az új kapcsolatok kialakítására. További lehetőség a mindennapi élet megszervezésében nyújtott segítség (III.). Ha például az egyén nem rendelkezik olyan kapcsolatokkal, amelyek bizonyos terheket levehetnek a válláról, akkor a segítő – elsősorban a laikus – átvehet bizonyos hétköznapi terheket. Például nagyon sok, gyermekét egyedül nevelő anyának problémát jelent a gyerekeket elkísérni a külön programokra, vagy időben hazahozni az óvodából, iskolából. Lehet, hogy éppen ez a mindennapi, gyakorlati segítség a legfontosabb az egyén számára. A legutolsó helyzet a folyamatra vonatkozó segítség (IV.), amely a hagyományos tanácsadást takarja. Ekkor egy adott helyzet, probléma megbeszélése révén nyújtanak segítséget az egyén számára. Az alábbi kördiagram kitöltésével pontosan látható, hogy ki, milyen támaszt nyújt az egyén számára és hol mutatkoznak hiányok.

4. ábra Segítők mátrixa



Forrás: Bullinger–Nowak 1998: 183

4.2. Családi kupaktanács

A szociális térben végzett szociális munka módszertani gyűjteményében bukkantam rá a családi kupaktanács módszerére, amely jól illusztrálja a kapcsolathálózati munka révén megjelenő szemlélet- és gondolkodásváltást a szociális munkán belül. Ezt a módszert Új-Zélandon, illetve Hollandiában dolgozták ki, és gyámhatósági ügyekben vagy a fiatalkorúak bírósága mellett alkalmazzák. „A családi kupaktanács leginkább az érintett jogait és kötelességeit juttatja érvényre, a szakember által gyakorolt kiskorúsítással szemben.” (Früchtel–Budde–Cyprian 2007: 35) A szociális munka gyakorlatában nagyon sokszor előfordul, hogy vagy a hatóságnak van problémája az egyénnel, vagy az egyén önsorsrontó viselkedése nem teszi lehetővé a probléma megoldását. Például egy pszichiátriai beteg édesanyja, aki egyedül neveli gyermekeit, nem szedi rendszeresen gyógyszereit és mindig visszaesik a betegségébe, ezért gyermekeinek ellátása időről időre problémává válik. Ezt a hatóság észleli, de nem tud hathatós változást elérni. Ilyenkor célszerű a családi kupaktanácsra támaszkodni.

A módszer alkalmazása során két szociális szakember dolgozik együtt: az egyik a hatóság képviselője, aki a problémát nevesíti és ebből a szempontból a „kontroll” szerepet tölti be, míg a másik szociális munkás, aki a probléma megoldásában nyújt támaszt. A módszer kidolgozói és alkalmazói hangsúlyozzák, hogy e két szerepet élesen el kell különíteni egymástól. A hatóság jelzése alapján a szociális munkás az érintettel közösen számba veszi, hogy a rokonságban, illetve a rendelkezésre álló kapcsó-

lathálózatban kire lehetne segítségként számítani, kiket tart fontosnak az érintett. Őket akár az egyén, akár a szociális munkás levélben, majd telefonon megkeresi, és egy találkozóra hívja, jelezve, hogy mely problémahelyzetet szeretnék megoldani. A találkozót célszerű az egyén által megjelölt helyszínre szervezni, akár a saját lakására, vagy egy általa megnevezett, semleges helyre. Fontos, hogy minden érintettnek hagyjanak időt a felkészülésre, hogy mindenki előre átgondolhassa, mit is gondol az adott helyzetről. Ezután összeül a kupaktanács, ahol a hatóság képviselője ismerteti a problémát (ő mit lát problémának), mit várnak el a résztvevőktől, majd felkéri a jelenlévőket, hogy találjanak erre megoldást. Ennél a szakasznál magára hagyják a kupaktanácsot, hogy az érintettek egymás között beszélhessék meg a különböző megoldási lehetőségeket. Ha körvonalazódott egy megoldási javaslat, akkor azt a hatóságot képviselő személy elé tárják, és ha az elfogadhatónak tartja, rögzítik és pontosan meghatározzák, mit, mikor ellenőriznek, mit kérnek számon.

A fent említett esetben a kupaktanács eredményeként a családon belül megállapodás született, hogy a közelben lakó barátnő segít a mindennapi életvezetésben – ilyen segítség például a gyerekek hazavitele az óvodából, iskolából, ha az anya erre nem képes, vagy a bevásárláskor nyújtott segítség, míg a távolabb lakó nagybácsi heti rendszerességgel ellenőrzi a gyógyszerfelhasználást. Ezzel a módszerrel a problémamegoldás nem a szakember egyedüli feladatává válik, hanem visszakерül az arra illetékesek kezébe: a családhoz. A szociális munkás feladata ennél a módszernél az, hogy segítsen a kupaktanács előkészítésében, ami koordinátori feladat. Része ennek például a tartalmi előkészítés is, tehát hogy mindenki tisztában legyen azzal, miért gyűlnek össze. Sokszor előfordulhat olyan speciális helyzet – például ha a családtagok már évek óta nem beszélnek egymással –, amelyeknek feloldásában szintén részt vállalhat a szakember. (Früchtel–Budde–Cyprian 2007: 34–59)

4.3. Forráscsekk

A szociális munkás gyakran találkozik olyan emberekkel, akiket megbélyegeznek azzal, hogy ők a probléma forrásai, és ezzel a véleményrel az adott egyén is azonosul. Ezt próbálja átváltoztatni a „forráscsekk” módszer. Többféleképpen lehet forráscsekket, vagyis egy olyan listát kialakítani, amely az egyén erősségeit tartalmazza. Az egyik lehetséges módszer – és ez gyerekekkel és fiatalokkal végzett munkánál sokszor vezetett eredményre –, hogy először az érintett egyénnel összeállítják a „vágyak plakátját”. Az egyént arra biztatja a szociális munkás, hogy fogalmazza meg, mit szeretne elérni, majd vegye számba, mi az, amivel már rendelkezik ennek megvalósítására. Ezt követően összehívják azokat az érintett által megnevezett személyeket, akik fontosak a számára, és arra kéri őket, hogy gyűjtsék össze, milyen pozitívumokat, pozitív tulajdonságokat tudnak mondani az egyénről. Ezeket lehetőleg konkrét példákkal is alá kell támasztani. Az így összegyűjtött pozitívumokat felrajzolják az „erősségek-plakátjára”, majd mellé helyezik a korábban készült „vágyak plakátját” és közösen összehasonlítják, hol vannak egyezések, illetve az összegyűjtött erősségekből mi hasznosítható a vágyak elérésé-

hez. Nagyon fontos, hogy lehetőleg minél többen vegyenek részt ezen a megbeszélésen, hiszen több szem többet lát. Ráadásul a fiatalok esetében fontos szempont, hogy együttesen vannak jelen a kortársak és a szülők, akik sokszor egészen más szemszögből látják az egyént. Míg a fiatal otthon csak durva és visszahúzó, addig a kortársak között megértő és segítőkész. Önmagában már ez a tény is elvezethet az átértékeléshez, és segít enyhíteni a kialakult feszültségeket. Harmadik lépésként a megbeszélésen résztvevőkre támaszkodva közösen keresik meg, hogy melyek azok a tulajdonságok, képességek, kompetenciák, amelyek az egyén számára a legtöbb sikert hozhatnák, és közösen megbeszélik, hogyan lehetne ezek érvényre juttatását elősegíteni, vagyis hogyan lehet „helyzetbe hozni” az érintettet. Ha például egy kamasz lány szeret főzni, akkor édesanyja lehetővé teszi, hogy hetente egyszer ő főzze meg a vacsorát. Ez a helyzetbekerülés megerősíti az egyént, és képessé teszi céljai elérésére. (Früchtel–Budde–Cyprian 2007: 60–72)

Összegzés

Az itt bemutatott, a kapcsolathálózati szociális munka gyakorlati megvalósítását elősegítő technikák és eszközök használata során mindig szem előtt kell tartani, hogy a kapcsolatokat a segítők nem önmagukért veszik számba, hanem mindig a bennük rejlő, támaszt nyújtó lehetőségeket vizsgálják, amit elsősorban az egyénnek kell felismernie, majd mozgósítania. A másik lényeges elem, hogy a kapcsolatok pozitív tartalma kerül itt előtérbe, és a kapcsolathálózati szociális munka elsősorban ezekkel dolgozik. Viszont nem hagyható figyelmen kívül az sem, hogy sok esetben maguk a kapcsolatok lehetnek megterhelők és a nehéz helyzet forrásai. Ekkor a kapcsolathálózat szanálása, átalakítása kerül a munka középpontjába, de ennek során is a kapcsolatok támaszt nyújtó jellegén lesz a hangsúly. Fontos szempont az is, hogy a kapcsolat az egyén „tulajdona”, ezért a szociális munkás mentorként elősegítheti, hogy az egyén más szempontból lássa a kapcsolatait és a helyzetét, de nem oldhatja meg helyette a problémát. Vagyis csak rámutathat a kapcsolatokban rejlő lehetőségekre, ösztönözheti az egyént, és bátoríthatja azok kialakítására, ápolására, miközben mindezt magának az egyénnek kell megtennie, mert a kapcsolatok révén kell saját életét élnie.

„A támaszt nyújtó hálózatok kiegészíthetők, tehermentesíthetők a jóléti állapot, de nem helyettesíthetők”. (Staub-Bernasconi 2007: 368) Ez a gondolat kiegészíthető azzal, hogy a kapcsolathálózati munka a szociális munka egyik lehetséges eszköze, de nem az egyetlen, és sok esetben nem elégséges csak a kapcsolatokkal dolgozni, hiszen az anyagi szükség-helyzet nem oldható meg csak a kapcsolatok révén. Viszont a bevezetőben említett, a Magyarországra jellemző kapcsolat-deficit szempontjából a módszerrel és a bemutatott technikákkal talán mégis hozzájárulhat a szociális munka ahhoz, hogy az emberek a bővülő kapcsolataik révén nagyobb biztonságban, elégedettségben és elismerésben éljenek.

Irodalom

- Albert Fruzsina – Dávid Beáta: Embert barátjáról – A barátság szociológiája, Századvég 2007.
- Bullinger, Hermann – Nowak, Jürgen: Soziale Netzwerkarbeit Lambertus 1998.
- Früchtel, Frank – Budde, Wolfgang – Cyprian, Cudrun: Sozialer Raum und Soziale Arbeit, Verlag für Sozialwissenschaft 2007.
- Gerhardt, Gabriele: Netzwer Orientierung in der Sozialarbeit file:///book%20pp/Desktop%20Folder/@%20websites/theorien/gerhard.htm (2010.05.25)
- Herriger, Norbert: Empowerment in der Sozialen Arbeit, Kholhammaer 2006.
- Nestmann, Frank: Soziale Netzwerke – Soziale Unterstützung in: Otto, Hans-Uwe – Thiersch, Hans szerk.: Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik, Luchterhand, 2001., (1684–1692)
- Neuffer, Manfred: Case Management Juventa 2009. (2002.)
- Panoke, Eckart: Netzwerke, Soziale in: Fachlexikon der Sozialen Arbeit, Deutsche Verein für Öffentliche und Private Fürsorge 2002. (664–665)
- Staub-Bernasconi, Silvia: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft, Haupt-UTB, 2007.
- Thiersch, Hans: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit, Junevta, 2000. (1992.)