



## Segítő szakemberek kliensképe a hátrányos helyzetű fiatalokról

Kvantitatív vizsgálat a fiatalokkal való szakmai együttműködés tapasztalatairól az Észak-Alföld régióban

Molnár Éva  
Nagy Alexa

MOLNÁR ÉVA: Debreceni Egyetem, Politikatudományi és Szociológiai Intézet; HUN-REN-DE High-Tech Technológiák a Fenntartható Gazdálkodásban Kutatócsoport; molnar.eva@arts.unideb.hu

NAGY ALEXA: Debreceni Egyetem, Szociológia és Társadalompolitika Doktori Program, PhD-hallgató; nagy.alex@arts.unideb.hu

**ABSZTRAKT** A szociális szférában dolgozó diplomás szakemberek tevékenységeire nemcsak a szakmai környezet, de a kliensekről alkotott kép, a velük való együttműködés értelmezése is erőteljes hatást gyakorol. Tanulmányunkban a releváns hazai és nemzetközi szakirodalmak feldolgozása mellett egy 2022-ben zajló kvantitatív adatfelvétel eredményeit dolgozzuk fel, amely az Észak-Alföld régióban dolgozó diplomás szakemberekkel készült. A tanulmány célja bemutatni a megkérdezett szakemberek kliensképét, különösképpen a hátrányos helyzetű fiatalokról alkotott elképzeléseiket. Ennek keretében megvizsgáltuk, hogy a válaszadók milyen elvárásokat fogalmaznak meg a kliensekkel való együttműködésről, továbbá hogyan látják a hátrányos helyzetű fiatal klienseiket, milyen erőforrásokat és nehézségeket azonosítanak körükben.

**Kulcsszavak:** diplomás szociális szakemberek, szociális munka, klienskép, hátrányos helyzetű fiatalok

### Professionals' perceptions of disadvantaged young clients

*Quantitative Study on Experiences of Professional Collaboration with Young People in the Northern Great Plain region*

**ABSTRACT** The activities of social professionals are also strongly influenced by the professional environment and the way they perceive and interact with clients. In our study, we reviewed the relevant national and international studies and presented the results of a quantitative data collection in 2022. The research surveyed graduated social workers in the Észak-Alföld region. The aim of the study is to present the professionals' perception of clients, in particular their perception of young disadvantaged people. In this context, we investigated the respondents' expectations of working with clients, their perceptions of their young disadvantaged clients, and the resources and difficulties they identify among them.

**Keywords:** graduated social professionals, social work, client perceptions, disadvantaged young people

### BEVEZETÉS

A szociális szférában dolgozó szakemberek számára számos iránymutatás áll rendelkezésre, amely a kliensekkel való együttműködést szabályozza, ezek között is kiemelkedő, a Szociális Munka Etikai Kódexe (2022), amely külön kitér a szociális munka és a kliensek kapcsolatára.



Fontos alapelveként azonosítja többek között a kliensek autonómiájának tiszteletben tartását, bevonását, folyamatos részvételüket, döntési lehetőségeik biztosítását az együttműködés során, továbbá képessé tevését saját jogaik gyakorlásában és érdekeik képviselésében.

A szakemberek fontos feladata, hogy támogassák a klienseket abban, hogy felismerjék erőforrásaikat, képesek legyenek azok mozgósítására nehézségeik megoldása érdekében. A professzionális segítőkkel szemben olyan fontos elvárásokat fogalmaznak meg, mint az empátia, a kliensek feltétel nélküli elfogadása, a kongruencia (Rogers 1986).

A szakemberek munkáját, interakcióit, a beavatkozások jellegét azonban nagymértékben befolyásolja kliensképük, a kliensek jellemzőiről, nehézségeiről és erőforrásairól alkotott benyomásaik. Tanulmányunk célja megvizsgálni egy 2022-ben zajló kérdőíves kutatás elemzésével az Észak-Alföld régióban dolgozó diplomás szociális szakemberek kliensképét, az együttműködésük kereteire vonatkozó elvárásokat, különösképpen a hátrányos helyzetű fiatal célcsoportra fókuszálva.

## SZOCIÁLIS MUNKA ÉS SZOCIÁLIS SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK VÁLTOZÁSAI

A szociális munka és a szociális segítő tevékenységek általános értékei viszonylag állandóak, de hatékonyságuk megőrzése érdekében módszereit, beavatkozási területeit folyamatosan meg kell újítsa, hiszen a társadalom és a kliensek is állandó változásban vannak (Patyán 2013).

A szakmai munkára felkészítő képzések fontos eleme, hogy a leendő szakemberek ismerjék a társadalom működését és rendelkezzenek a munkájukhoz szükséges tudással, amelyet képesek a gyakorlatban is alkalmazni a kliensek jólétének elősegítésére (Szoboszlai 2014). A szociális munkások tudása alkalmassá teszi őket arra is, hogy kritikusan szemléljék saját maguk és az intézményrendszer működését, továbbá felismerjék a már kevésbé hatékony szakmai eljárás-módokat és helyettük újabb módszereket dolgozhassanak ki.

A szociális szakembereknek olyan irányelvekre és módszerekre van szükségük, amelyeket magabiztosan képesek alkalmazni egyes problémátípusok esetén. A már jól ismert beavatkozások, így biztonságot nyújthatnak számukra a munkájuk során. Ugyanakkor ők maguk is alakíthatják, fejleszthetik a már meglévő gyakorlatokat, továbbá innovációkat is dolgozhatnak ki a saját szakmaterületükön, ezzel is hozzájárulva a hatékonyabb problémamegoldáshoz és a szakma fejlődéséhez egyaránt (Payne 2014). Mivel a klienskör, a kliensek jellemzői és a társadalmi mechanizmusok is folyamatos változásban vannak, ezért a szociális szféra rugalmassága, alkalmazkodóképessége is elengedhetetlen.

Az átalakuló tevékenységek rendszere ugyanakkor nem mindig a minőség javulását hozzák el. Magyarországon szakma átalakulásának egyik sajátossága az adminisztrációs kötelezettséggel töltött idő megnövekedése, ami miatt csökken a kliensekkel történő személyes kapcsolat időtartama. Ennek következtében az olyan fontos elemei szorulhatnak háttérbe a munkának, mint például a segítő beszélgetés, a családlátogatások, az esetmegbeszélés, más segítőkkel történő konzultáció (Héderné – Kormányos 2022).

Nemcsak az adminisztrációs feladatok, de jellemzően a szakemberekre jutó esetszámok növekedése is hozzájárul a szakemberek leterheltségéhez, ami akadályozza a kliensek egyéni igényeire leginkább koncentrálni megoldások alkalmazását, új lehetőségek, szakmai innová-



ciók kidolgozását (Rácz 2019). Ebben a túlterhelt munkakörnyezetben kevésbé reális elvárás az is, hogy szakmai fejlődésüket elősegítő és kiégést megelőző programokon is részt vegyenek.

A szociális munkával és a kliensképpel kapcsolatban a kutatók az elmúlt években egy különös jelenséget figyeltek meg. A szociális szolgáltatások szabályozása, a gazdasági, társadalmi és politikai átalakulás következtében áthelyeződnek a hangsúlyok és ezzel a szociális munkások, szakemberek szerepe is megváltozik. Rengeteg elváráshoz – a kliens, a munkaadó, a szakmai közösség, a társadalom részéről – kell alkalmazkodniuk munkavégzésük során, amely mind a szerepüket alakítja. Ez a sok elvárás pedig „szerepkészlet dilemmákkal” járhat (Csoba 2014: 12). Egyik dilemma a kontroll gyakorlásának mértéke és formája a kliensekkel szemben. Sok esetben ugyanis a „kontrollőrszerepet” veszik fel, amelyet a bürokratikus rendszer, az egyre több adminisztráció és a protokollok szerepének növekedése csak erősít.

Társadalmunkban jelen van a hatalom részéről egy jelentős elvárás arra vonatkozóan, hogy a szegénységben élőknek, a rászorulóknak hogyan kellene viselkedniük. Munka alapon szerveződik a társadalom, ahol csak az számít, aki dolgozik, vagy tanul, így a legfőbb támogatások is körükük szerveződnek. Ebben a rendszerben pedig a szociális, segítő szakemberek szerepe és feladatai egyre inkább eltolódnak a szolgáltató szerepből egy szigorúbb, társadalmi kontrollt gyakorló szerep felé (Csoba 2014). Ezt a jelenséget nevezi Mead „új paternalizmusnak” (Mead 1997, idézi: Csoba 2014).

Krémer Balázs 2019-es tanulmányában szintén hasonlókról ír. A szociális munka egyik fő feladata a „képesse tevés”, amely azt jelenti, hogy a kliens a segítő folyamat során képesé válik az saját vagy családja érdekeit önállóan érvényesíteni. A szociális munkások eszközkészlete és lehetőségei azonban a mai társadalmi, politikai és gazdasági környezetben beszűkültek és kiüresedtek. Amennyiben pedig a szociális segítő szakemberek munkájukat az állami hatalomgyakorló szervek valamelyikénél, az államot képviselve, esetleg hatósági személyekként végzik, fennáll az a probléma, hogy a szakmai segítség helyett a jogszabályok és a szankciók kerülnek előtérbe. Így pedig nem a kliens, hanem a hatalom érdekei érvényesülnek (Krémer 2019).

A szociális munkásnak az állam és a kliens egyaránt megbízza, ráadásul a különböző szereplők érdekei sokszor nem megegyezők, akár egymással ellentétesek is lehetnek (Pataki 2006). A segítő szakma visszatérő dilemmája, hogy kinek az érdekeit, elvárásrendszerét kell leginkább szolgálni, az államét vagy a kliensét. Amennyiben az állam elvárásaihoz jobban igazodik a szakember, a segítség lényegi elemi, céljai háttérbe szorulhatnak, helyette a kontrollhoz kapcsolódó feladatok dominálnak, így a munka kevésbé lehet kliens centrikus (Patyán 2013).

A jelenlegi működés ugyanakkor szinte el is dönti ezt a dilemmát, mert igen szűkre szabja azt a cselekvési teret, amelyikben a szociális szakembernek lenne elég ideje, ereje és jogi lehetősége arra, hogy minél inkább a kliensre fókuszáljon. Tovább nehezíti a helyzetet, hogy a szociális szakemberek munkájának eredményei nem mérhetők azonnal, továbbá nehézségekbe ütközik objektív módon meghatározni a különböző területek sikereit (Fábián et al. 2022), ami tovább csökkenti mind a szakemberek motivációját, mind az új eljárásmodok elfogadtatását. Ezek a változások hatással vannak arra is, hogyan vélekednek a szociális munkások a klienseikről, mennyire képesek a számukra leginkább megfelelő módszereket alkalmazni.



## KLIENSKÉP ÉS EMPOWERMENT

A szociális esetmunka abból a feltételezésből indul ki, hogy azért van szükség a beavatkozásra, mert a kliens professzionális segítség nélkül nem képes a problémái megoldására. Ilyen értelemben elsősorban nem a szakma, illetve az adott intézmény lehetőségeire tekint erőforrásként és nem a kliens erősségeire épít a segítő tevékenység (Patyán 2013). Mindez nem a partneri szemléletet erősíti, ahol a szakember és kliense egyenrangú félként vesz részt az együttműködésben, hiszen az alapja az, hogy a szakember olyan tudás és képesség birtokában van, amellyel a kliense nem rendelkezik. Amennyiben a szakma célcsoportjaira gondolunk, valóban magas számban találhatunk olyanokat, akik életkoruk, egészségi állapotuk, iskolázottságuk hiánya, vagy bármilyen egyéb ok miatt a professzionális segítő iránymutatásaira szorulhat, mégis a szociális szakma alapvető elvei közé tartozik a kliens önrendelkezésének és döntési képességének erősítése, amelyet egy hierarchikus, alá-fölérendeltségi viszony alapjaiban akadályoz. A paternalista szemlélet megakadályozza a partneri, egyenrangú viszonyra épülő együttműködés kialakulását (Szoboszlai 2014).

Mindezt jól megragadja az empowerment fogalma. „Az empowerment egy felhatalmazó folyamat, mely a szegénység és a nyomor kérdésein túl a társas és társadalmi kapcsolatok kialakítását, a kliensek önbizalmának, önértékelésének, ön megvalósításának, kitartásának, motiváltságának, saját helyzetükkkel való elégedetlenségének és tenni akarásának a növelését célozza meg. Ezáltal az empowerment serkenti a csoporthoz, közösséghez való tartozás és a teljes jogú társadalmi tagság megélésének lehetőségét” (Héderné – Kormányos 2022: 5).

A szociális szféra ellátotti csoportjai sok esetben a társadalom peremére szorulnak, alárendelt szerepben vannak, így az erőforrásokból kisebb mértékben részesülnek. A szociális munka fontos értéke a társadalmi egyenlőtlenségek csökkentése, a hatalomtól megfosztottak felruházása azzal a képességgel, hogy saját életüket irányítani tudják. Mindez csak akkor valósulhat meg, ha a szakember tiszteli és bízik a kliense képességeiben, erőforrásaiban, tehát alapvetően pozitív képpel rendelkezik az együttműködésről.

Tanulmányunkban a szociális munka célcsoportjai közül a hátrányos helyzetű fiatalok helyzetére, a velük való együttműködésre fókuszáltunk.

## A HÁTRÁNYOS HELYZETŰ FIATALOK ÉLETÉT MEGHATÁROZÓ LEGÉGETŐBB PROBLÉMÁK

A fiatalok helyzetét Magyarországon rendszeresen vizsgálják a Magyar Ifjúságkutatások kerekein belül. Egyrészt egy nagyon széles és diverz társadalmi csoportról van szó, hiszen különböző élethelyzetben vannak. Van közülük, aki még tanul, aki már dolgozik, vagy esetleg a kettőt teszi egyszerre, de olyan is akad, aki sem az oktatási rendszerben, sem a munkaerőpiacon nem jelenik meg (Nárai 2022).

A mai kor talán legfőbb kihívása ezen fiatalok életében az önálló egzisztencia megteremtése és az ezzel együtt járó bizonytalanság (Fazekas et al. 2018). Iskolai és munkaerőpiaci életútjuk is inkább kitérőkkel teli, töredezett, szünetek, különböző képzések, gyakori munkahelyváltás, esetleg külföldi tapasztalatszerzés jellemzi (Nyüsti 2013).

Az említett fiatalok célcsoportjának egy része a rendszerben feltételezhetően az iskolán keresztül jelenik meg. Kimutatták, hogy az iskolai egyenlőtlenségek nem pusztán jelen vannak



a fiatalok mindennapjaiban, hanem jelentősen hatással vannak későbbi életük alakulására. Ez mind arra mutat, hogy az iskola az egyenlőtlenségek újratermelődésének egyik legnagyobb befolyással bíró színtere (Nárai 2022, Gyukits et al. 2015). Ha a területi egyenlőtlenségeket vizsgáljuk, akkor elmondható, hogy az – általunk is vizsgált – Észak-Alföld régióban és az Észak-Magyarország régióban jelenik meg legnagyobb arányban a lemorzsolódás (Birinyi – Szabó 2014).

Munkaerőpiaci helyzetükről elmondható, hogy amennyiben alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkeznek, sebezhetőbbek, nehezebb a munkaerőpiacon történő elhelyezkedésük is és jobban ki vannak téve a munkanélküliségnek. Ezen felül pedig, ha valaki esetleg magasabb iskolai végzettséggel rendelkezik, akkor magasabb jövedelemre is számíthat (Arslan et al. 2020, López et al. 2019).

A hátrányos helyzetű fiatalok munkaerőpiaci esélyeinél is nagy befolyásoló szerepe van annak, hogy a munkahely hol helyezkedik el a lakóhelyhez képest. Egyes munkahelyek ugyanis megközelíthetetlenek, hiszen nincs megfelelő tömegközlekedés, úthálózat vagy épp nincs is a közelben adekvát munkahely (Vida 2016, Csoba 2019). Sok esetben jövedelemszerzésre limitált lehetőségek érhetőek el, úgy, mint a közmunka vagy a napszámos időnyomunka, útépítés, alkalmi munka, amelyeket vagy hivatalosan, vagy feketén végeznek (Vida 2016, Vida – Vidra 2015).

A hátrányos helyzetű fiatalok fő dilemmái közé tartoznak még, talán a fentiekből következően is a pénztelenség és az eladósodás, tehát az anyagi, megélhetési gondok, az elszegényedés. A halmozódó hátrányok mellett jelen vannak életükben olyan súlyos problémák is, mint a komplex gyermekkori traumák, a szülői minták elutasítása, iskolaelhagyás (Csizmadia – Tóth 2014). Megjelenik még ezen kívül a drog, alkohol és szerhasználat is (Oross 2013, Fazekas et al. 2018).

## HÁTRÁNYOS HELYZETŰ FIATALOK A SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI ELLÁTÓRENDSZERBEN

Sem az ellátórendszerben dolgozóknak, sem az ahhoz forduló, abba belekerülő klienseknek nincs könnyű dolguk, ugyanis a rendszernek sok visszássága van. Széttörödezett, a szakembereknek magas adminisztrációs terheket kell viselniük és hiányzik egy ágazatokat összehangoló, komplex működési mechanizmus. Ehelyett egy hierarchikus viszonyokra épülő, a szegénységet és az egyenlőtlenségeket kezelni képtelen, a válságokra és a változásokra nem felkészült, rugalmatlan, rövid távú célokat kitűző, tűzoltó jellegű, alacsony szintű szolgáltatásokat és ellátásokat nyújtó intézményrendszer működik (Mózer 2011). Ezen felül a mai szociálpolitika növeli a társadalmi távolságot az egyes társadalmi csoportok között és a munkaalapú társadalom eszménye vált uralkodóvá, ahol az érdemes a segítségre, aki dolgozik, aki nem, az érdemtelen (Szikra 2018).

Egy ilyen rendszerben kell lavírozniuk mind a szakembereknek, mind a fiatal klienseknek. A vidéki, esetlegesen akár az elzártabb területeken élő fiatalok, családok pedig még kiszolgáltatottabbak, hiszen a területi egyenlőtlenségek a közszolgáltatások minőségére is hatással vannak. Az állami intézmények képtelenek segítő, integrációs funkciójukat ellátni és a közszolgáltatásra szánt források is alacsony szinten vannak. Az önkormányzatok nem tudnak a helyi



igényekre megfelelő módon reagálni és a helyi meghatározó erőktől nagyban függnének a helyi társadalom tagjai (Nagy et al. 2015). A vidéki, gyenge fejlettségű, periférikus terekben az alapvető szolgáltatások elérhetetlensége dominál, legyen az állami, piaci vagy egyéb szervezet által működtetett szolgáltatás (Nagy 2019).

Magyarországon az egészségügyi és szociális ellátások terén a hozzáférést meghatározzák a jövedelmi egyenlőtlenségek, ugyanis mára akik megtehetik, azok inkább a magán ellátást veszik igénybe. Akik pedig nem, tehát feltehetően pont a hátrányos helyzetű klienskör, számukra az állami ellátás marad, vagy rosszabb esetben ki is szorulnak az ellátásból (Nagy 2019).

Ha jövedelemszerzésről, esetleg megtakarításról van szó, Gosztonyi 17 társadalmi intézményt azonosított be. Ezek legtöbbször az informális szektorba tartozik, hiszen míg a jómódúak képesek a formális intézmények konstrukcióit igénybe venni, addig a szegényebb réteg már kizorul ennek lehetőségéből. Legnagyobb esélye a formális intézményekhez történő hozzáférésnek a magasabb jövedelmű, magas iskolai végzettségű, nem roma származású családoknak van. Ezzel ellentétben az abból teljesen kizorulók többnyire az alacsony jövedelmi rétegbe tartoznak, alacsony iskolai végzettséggel rendelkeznek, főleg roma származású családok. Hátránya az informális intézményi hitelezési formáknak, hogy nagyon erős függőségi viszonyra épülnek (Gosztonyi 2017).

A hátrányos helyzetű családok életében segítséget jelenthetnek a különböző projektek, programok. A probléma ezekkel, hogy nincs garancia arra, hogy cselekvőképes, fenntartható programokká válnak. Másrészt viszont mégiscsak adnak valamit az adott célcsoportnak, közösségnek, és a tapasztalat azt mutatja, hogy még ha részben járulnak is csak hozzá az adott csoport életminőségének növekedéséhez, megéri a befektetést (Vastagh – Kiss 2021).

A legszegényebb településeken a legjellemzőbb, hogy nem diplomás ember végzi a családsegítést, ezzel szemben a fővárosban található a legtöbb diplomás családsegítő és a legjobb munkakörülmények is itt állnak rendelkezésre. A pszichológiai tanácsadás, a jogi tanácsadás, a fejlesztő pedagógiai szolgáltatások a falvakban érhetőek el a legkevésbé, míg a fővárosban és a városokban széleskörűek. Ugyanígy, a jómódú településeken elérhetőek ezek a szolgáltatások, addig a legszegényebb területeken már kevésbé. Ugyanezek a folyamatok igazak családterápiára, a mediáció, az adósságkezelési szolgáltatás és a drogprevenció esetében is. Összefoglalva tehát a felsorolt gyermekjóléti szolgáltatások ugyan elérhetőek, de az ellátórendszerben dolgozók túlterheltek és a legnagyobb probléma, hogy pont azokon a területeken vannak jelen legkevésbé ezek a jóléti szolgáltatások, ahol a legnagyobb szükség lenne rájuk és ahol a legtöbb komplex probléma összpontosul (Husz et al. 2020).

A nemzetközi szinten több kutatási eredmény alapján megállapítható, hogy sok országban a közösségek szintjén gondolkodnak mind a döntéshozók, mind a szakemberek. Számos esetben a hátrányos helyzetű fiatalok segítése során ökológiai rendszerszemléletű megközelítést alkalmaznak, amely a klienst körülvevő közelebbi és tágabb környezetben lévő szakemberek együttműködésére épít. Az egész segítő folyamatot közösségi alapokra emeli és nem pusztán az adott egyént és annak családját, hanem az őket körülvevő környezetet is fejlesztik. Az is elmondható azonban, hogy amennyiben a fiatalokról van szó, az iskola és annak környezete, a tanárok és a szülők szerepe is központi szerepet játszik. A fejlesztések jelentős része projekteken, programokon alapul, így a témában lévő kutatások is inkább azokat vizsgálják és azt, hogy hol van a helye a segítő szakembereknek ezekben a projektekben (Taliaferro et al. 2009, Jack 2005, Anderson-Butcher et al. 2010, Saar-Heiman et al. 2023).





A hazaihoz hasonlóan a nemzetközi szakirodalomban is megjelenik az információhiány, információáramlás problémája, valamint, hogy egy-egy program nem feltétlen oldja meg az összes létező problémát és nem képes a társadalmi egyenlőtlenségeket csökkenteni. Kihívást jelent még a megfelelő humánerőforrás biztosítása a feladatok ellátásához, a régmódi szakmai szemléletmód, módszertan elengedése, valamint, hogy a programok nem minden esetben érik el a célcsoportot (Taliaferro et al. 2009, Jack 2005, Tidmarsh et al. 2022).

## A KUTATÁS MÓDSZERTANA

A kutatást a Debreceni Egyetem BTK Szociológia és Szociálpolitikai Tanszékén működő Munka-attitűdök Kutatócsoport tagjai végezték. Az adatfelvételre 2022 őszén került sor, amely során 307 gyakorló szociális szakember töltötte ki online kérdőívünket. Mindannyian az Észak-Alföld régióban dolgoznak, válaszadóink között egyaránt megtalálhatók személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben és a gyermekjóléti, valamint a gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottak.

Az attitűdök vizsgálatára Likert-skálát használtunk. A kliensképről szóló kérdéseknél elegendőnek láttuk a négyfokozatú skála használatát. A fiatalokról alkotott kép elemzésénél már inkább hat fokozatú skálát alkalmaztunk, hiszen nem csupán arra kérdeztünk rá, hogy egyet ért-e az alany az állítással, hanem néhol komplexebb képet szerettünk volna alkotni. A páros számú fokozatok pedig arra szolgálnak, hogy elkerüljük a középértékeket, vagyis azt, hogy semleges véleményt alkossanak a válaszadók. Elemzésünk során gyakorisági eloszlásokat vizsgáltunk, hiszen a kutatás elején már ezek is szolgáltak releváns eredményekkel a feltett kérdésekre vonatkozóan. Az eredmények árnyalására a későbbiekben érdemes lehet több változó bevonásával keresztstábla elemzéseket végezni.

A válaszadók többsége nő (90%), átlagéletkoruk 45 év. Iskolai végzettségüket tekintve a mintába kerülők közel fele főiskolai oklevéllel rendelkezik, ők még a korábbi négyéves képzésben vettek részt. A második legnépesebb csoportot a mesterszakos vagy egyetemi diplomával rendelkezők alkotják, ők mindannyian legalább öt évig vettek részt egyetemi képzésben, a válaszadók ötödének pedig alapszakos diplomája van.

A megyei elosztást vizsgálva láthatjuk, hogy a válaszadók 47,6%-a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében 36,6%-uk Hajdú-Bihar megyében, 16,6%-a Jász-Nagykun-Szolnok megyében dolgozik.

A legtöbben, a szakemberek több mint fele önkormányzati fenntartású intézményben dolgozik, negyedük pedig egyházi fenntartású intézmény alkalmazottjai. Központi és civil szervezetek által fenntartott intézményekben a válaszadók tíz, illetve nyolc százaléka végzi a munkáját. Szakterületi bontásban vizsgálva a kitöltők 40%-a gyermekjóléti alapellátásban, harmaduk a gyermekvédelmi szakellátásban, ötödük a szociális alapellátásban, 8%-uk szociális szakellátást nyújtó intézményekben dolgozik.

Tanulmányunkban az alábbi kutatási kérdések megválaszolására vállalkoztunk:

- Milyen kliensképpel rendelkeznek az Észak-Alföld régióban dolgozó diplomás szociális szakemberek?
- Hogyan határozzák meg a kliensekkel szembeni elvárásaikat az együttműködésük során?
- Milyen erőforrásokat és nehézségeket azonosítanak a szakemberek a hátrányos helyzetű fiatalok körében, és ezek hogyan befolyásolják az ellátórendszerhez való viszonyukat?



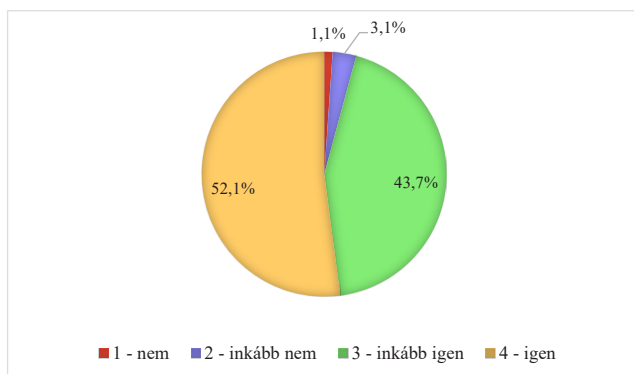
A kutatási kérdéseinek segítségével bemutatjuk az szakemberek kliensképét, különösképpen a hátrányos helyzetű fiatalokról alkotott képüket. Megismerjük a kliensekkel szemben támasztott elvárásait és a hátrányos helyzetű fiatalokkal való együttműködésük legfontosabb jellemzőit, továbbá hogyan érvényesül az empowerment szemlélet a professzionális segítő tevékenységük során.

## A KUTATÁS EREDMÉNYEINEK BEMUTATÁSA

### A szakemberek kliensképe

A szakemberek kliensképének megismeréséhez fontosnak tartottuk megtudni, hogyan vélekednek az ügyfeleikről, milyen elvárásokat fogalmaznak meg az együttműködésükkor tanúsított cselekvési mintáikkal kapcsolatban. Kutatásunkban rákérdeztünk arra, hogy a szakemberek vajon alapvető elvárásnak tekintik, hogy a kliensek folyamatosan együttműködjenek és fogadják meg a professzionális segítő útmutatásait, továbbá olyan kérdések fontosságát is elemeztük, mint a kölcsönös bizalom és tisztelet szerepe az együttműködés során. Megvizsgáltuk mennyire tartják elengedhetetlennek a munkájukat abban, hogy a kliensek ne csak információkat kapjanak jogiakkal kapcsolatban, de gyakorolni tudják azokat.

A szakemberek túlnyomó többsége (96%-a) egyetért azzal, hogy alapvető elvárás, hogy a kliens folyamatosan együttműködjön a szociális szakemberrel. Valószínűleg a sikeres közös munka fontos feltételének tartják a folyamatos együttműködést. A szakemberek úgy gondolhatják csak akkor tudnak érdemi segítséget nyújtani, hogyha a kliens vállalja az együttműködést, folyamatosan információkat ad a helyzetéről és annak változásairól. A kérdőív nem tér ki azokra a váratlan helyzetekre, életeseményekre, amelyek akadályozhatják a klienst az együttműködésben. A professzionális segítő tevékenység alapja az aktív, partneri kapcsolat, ugyanakkor a partnerség fontos eleme az önkéntesség és kölcsönösség, így az is, hogy legyen lehetősége az ügyfélnek eldönteni, hogy mikor és hogyan kíván együttműködni a segítőjével, illetve legyen lehetősége mérlegelni, hogy milyen kérdésekben fogadja el a szakember javaslatait.

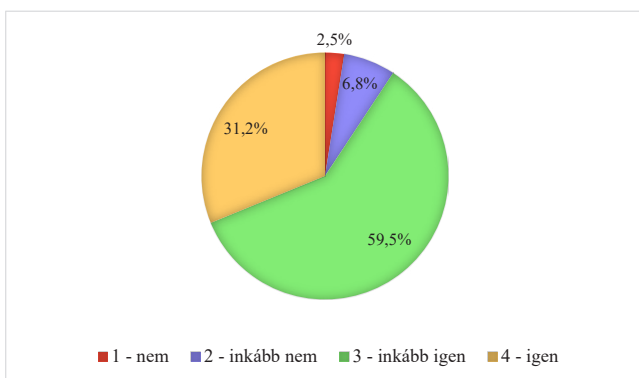


**1. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? Alapvető elvárás, hogy a kliens/ellátott/ügyfél folyamatosan együttműködjön a szociális szakemberrel  
*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024





A válaszadók többsége (91%) azzal is egyetért, hogy a kliens a saját életével kapcsolatos döntések meghozatalakor vegye figyelembe a szociális szakember javaslatait. Az autonómia és a döntési szabadság fontos értékek között szerepel a szakirodalmakban, mégis a gyakorlati munka során mindezek háttérbe szorulhatnak bizonyos esetekben vagy szakmai területeken. Számos olyan probléma jelentkezhet a kliensek életében, amelyek megakadályozzák őket a helyzetük objektív megvizsgálásában és a várható következmények felmérésében. A professzionális segítőknek nagy szerepe van abban, hogy információkat, útmutatásokat adjanak ezekben a helyzetekben, hogy minél körültekintőbben legyen képes meghozni a kliens a saját életével kapcsolatos döntéseket.



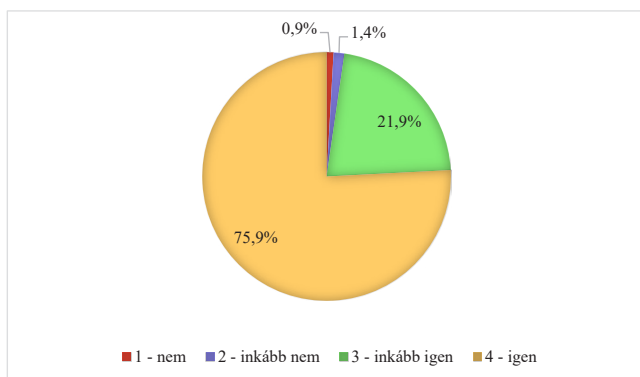
**2. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? A kliens/ellátott/ügyfél legyen képes önálló döntések meghozatalára a saját életével kapcsolatban, de minden esetben vegye figyelembe a szociális szakember által adott információkat, útmutatásokat

*Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024*

A kölcsönös bizalom fontosságát hangsúlyozza a válaszadók többsége (98%). A hatékony problémamegoldás csak úgy valósulhat meg, ha az ügyfelek megosztják a közös együttműködéshez szükséges információkat, hiszen ezek alapvető fontosságúak a megfelelő megoldási lehetőségek kiválasztásához. Ehhez az intézményeknek olyan körülményeket kell teremteniük, amely mindennek teret enged.

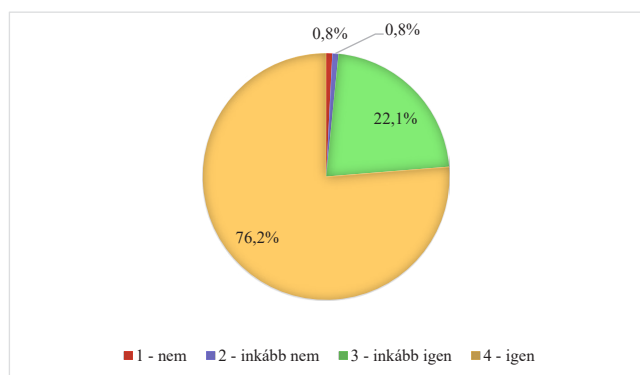
A kérdés kétirányú bizalomra vonatkozik, így nemcsak azt tartják fontosnak, hogy a kliensek megbízzanak a szakemberekben, hanem a szakember is bízjon a kliensekben. Ez a bizalom egyaránt jelentheti azt, hogy a szakember elfogadja, hogy a kliens által elmondottak megfelelnek a valóságnak, továbbá azt a meggyőződést, hogy az ügyfél képes arra, hogy betartsa az együttműködésben foglaltakat és aktívan, motiváltan cselekszik a kitűzött célok elérése érdekében.

A kölcsönös tisztelet fontosságát hasonlóan fontosnak tartja a válaszadók többsége (98%). A kitöltők nem csupán az ellátottaktól várják el, hogy tiszteljék a professzionális segítőiket, hanem ők maguk is lényegesnek tartják, hogy a segítségre szoruló ügyfelek felé is tisztelettel tartoznak. Payne (2014) is kiemeli, hogy a szociális munka egyik alapértéke a tisztelet minden személy és a közjó iránt. A szociális munka célcsoportjai gyakran válnak előítéletek és diszkrimináció áldozatává, önbizalmuk, érdekérvényesítő képességük erősítésének alapja, hogy a különböző szolgáltatás igénybevételekor emberi méltóságukat semmilyen módon ne sértse meg.



**3. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? Fontos, hogy a kliens/ellátott/ügyfél megbízzon a szociális szakemberben és ez fordítva is igaz legyen

*Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024*



**4. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? Fontos, hogy a kliens/ellátott/ügyfél tisztelje a szociális szakembert és ez fordítva is igaz legyen

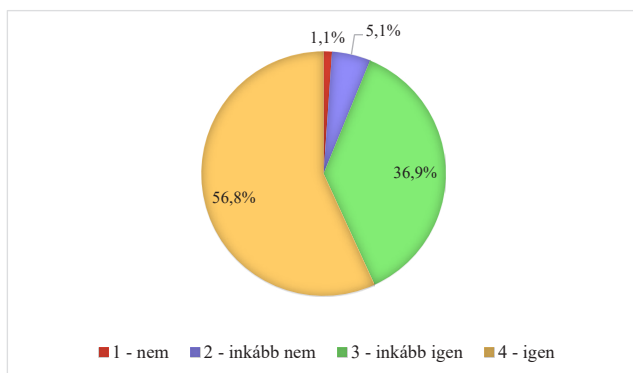
*Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024*

Elvárás a professzionális segítőkkel szemben a kliens személyiségének feltétel nélküli elfogadása, így sem előzetes feltételezései, sem egyéni szimpátiája nem befolyásolhatja munkavégzését. Törekednie kell arra, hogy a legjobb tudása szerinti magas színvonalú szolgáltatást nyújtson. A megkérdezettek ezzel összhangban többségében (94%) egyetértenek azzal, hogy akkor is segíteni kell az ügyfelet, ha annak viselkedését nem tartja megfelelőnek a szakember.

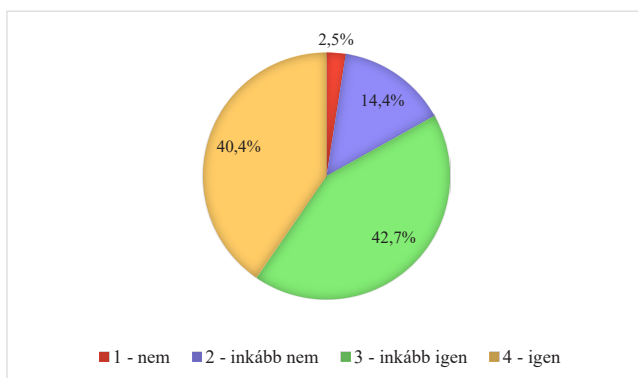
A korábbi kérdésekben szinte azonos véleményen voltak a kitöltők, ezzel szemben kicsit nagyobb eltérés mutatkozott abban, hogyan vélekednek arról, hogy a klienst minden szempontból irányítani kell, ha segítségre szorul. Ezzel az állásponttal a válaszadók 83%-a értett egyet, 18%-uk viszont inkább nem vagy egyáltalán nem tudott azonosulni. Ahogyan korábban bemutattuk a nehézséggel lévő kliens nem biztos, hogy képes objektív módon megvizsgálni a helyzetét és irányítani az életét, ebben segítségre szorulhat, miközben az ellátott önrendelkezésének segítése és az autonómiája megtartása is fontos szempont az együttműködés



során. Mindezek mellett egyrészt dilemmaként merülhet fel, hogy melyek azok a területek, amelyeken tényleg kompetens a szociális szakember a segítségnyújtásban és melyek azok, amelyeken nem. Másrészt fontos lenne, hogy a kliens problémamegoldó készsége fejlődjön, így kérdéses valóban azzal segít-e legtöbbet, ha minden területen útmutatást ad, vagy jobban hozzájárul a fejlődéséhez, ha hagyja, hogy a kliens egyedül próbáljon meg boldogulni.

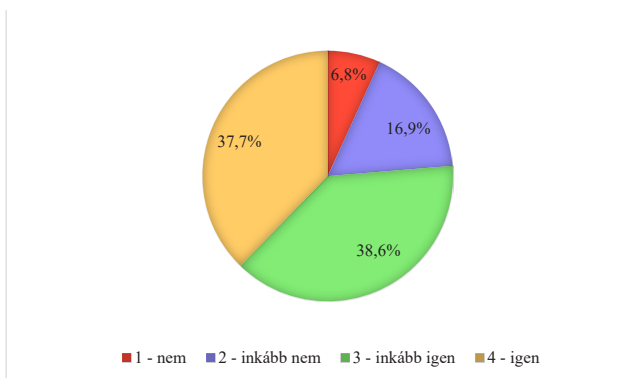


**5. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? Fontos, hogy a szociális szakember akkor is segítse a klienst/ellátottat/ügyfelet, ha az ellenszenvesen, számára nem tetszően viselkedik  
 Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



**6. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? A kliens/ellátott/ügyfél, ha segítségre szorul, akkor minden szempontból segíteni, irányítani kell őt  
 Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

A tájékoztatás és információadás a szociális szféra minden szakmai területén dolgozó számára fontos feladat, ez magába foglalja a kliens jogainak ismertetését is. Ugyanakkor azzal kapcsolatban már nincsen teljes egyetértés, hogy a szociális szakemberen nemcsak a tájékoztatás múlik, hanem az is, hogy az ügyfél megértse és képes legyen élni is a jogaival. Bár a válaszadók háromnegyede egyet ért ezzel az állítással, ugyanakkor a többiek úgy vélik nem vagy nem ki-zárólag a szakemberen múlik, hogyan tudják a kliensek gyakorolni a jogaikat.



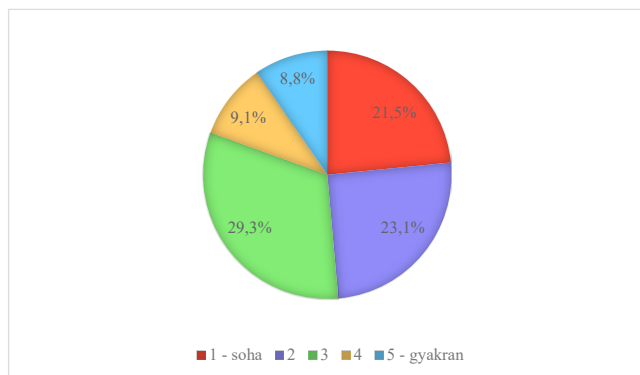
**7. ábra** Mennyire ért Ön egyet az alábbi állításokkal? A klienssel/ellátottal/ügyféllel ismertetni kell a jogait, de az már nem a szociális szakemberen múlik, hogy meg is értse és gyakorolja is ezeket a jogokat

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

Függhet a kliens képességeitől, hogyan tud élni a jogaival, de attól is mennyi ideje és lehetősége van a szakembereknek, milyen kereteket enged az adott intézmény arra, hogy felmérje a kliens megértette-e a kapott információkat és képes-e azokat megfelelően alkalmazni.

## A FIATAL KLIENSEKRŐL ALKOTOTT KÉP

A következőkben azt fogjuk mélyebben elemezni, hogy a válaszadók hogyan vélekednek a fiatal kliensekről. Kitérünk együttműködési hajlandóságukra, programokba történő bevonhatóságukra, majd a róluk alkotott képet negatív és pozitív töltetű jelzők értékelésével árnyaljuk.



**8. ábra** A fiatalok milyen gyakran kérnek segítséget Öntől?

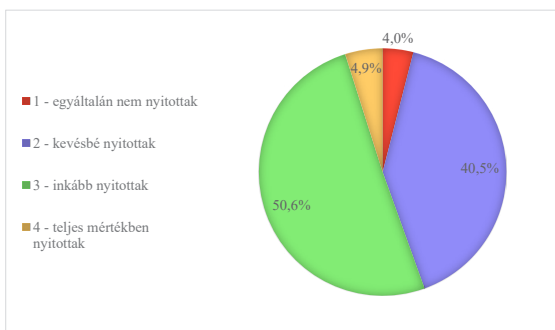
5 = gyakran, a legtöbb ügyfelem fiatal 1 = soha, ügyfeleim/klienseim nem ebbe a korcsoportba tartoznak

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



Először fontosnak láttuk felmérni, hogy a válaszadók mekkora része foglalkozik egyáltalán fiatalokkal és hová fordulnak a fiatalok segítségért. A kutatásunk során megtudtunk, hogy a fiatalok elsősorban nem állami intézményekhez fordulnak segítségért, hanem igyekeznek közeli rokonai, baráti kapcsolataikat kihasználni (Nagy 2023). Ennek kapcsán kíváncsiak voltunk, hogy akkor valójában a megkérdezett szakemberekhez milyen gyakran fordulnak segítségért.

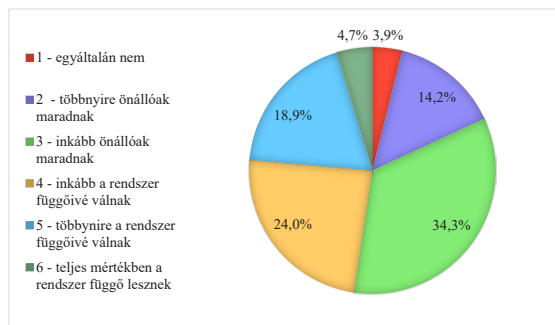
A fenti ábráról leolvasható, hogy 21,5 százalékuk nem ezzel a klienskörrel foglalkozik, 23,1 százalékuk csak ritkán találkozik hozzá forduló fiatalokkal, 29,3 százalékuk hármassal értékelést adott, tehát változó gyakorisággal fordulnak hozzá fiatalok. Látható, hogy a négyes (9,1%) és ötös (8,8%) értékelést adók nem túl nagy arányban képviseltetik magukat, így elmondható, hogy a megkérdezett szakemberek nem sűrűn találkoznak olyan fiatal kliensekkel, akik hozzájuk fordulnak segítségért.



**9. ábra** Mennyire nyitottak az együttműködésre a fiatal kliensei/ügyfelei?

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

Az, hogy a szakemberek szerint a fiatalok mennyire nyitottak az együttműködésre, az egyik indikátora lehet annak, hogy hogyan látják őket. Azonban, ha a diagramot vizsgáljuk, érdekes eredményekre bukkanhatunk. Elenyésző, 4 százalékuk szerint egyáltalán nem nyitottak és 4,9 százalékuk szerint teljesen nyitottak. Egy jelentős, 40,5 százalékuk szerint kevésbé nyitottak és szintén tekintélyes 50,6 százalékuk szerint inkább nyitottak.

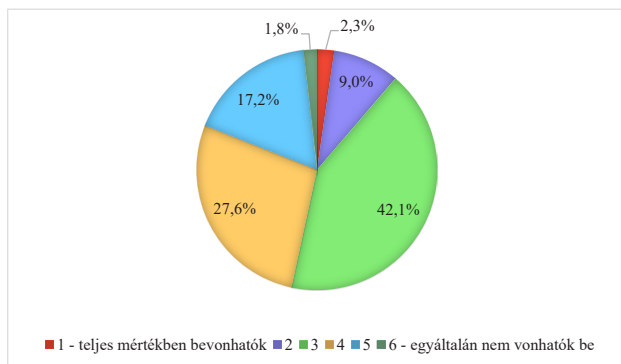


**10. ábra** Véleménye szerint a fiatal kliensek/ügyfelek milyen mértékben válnak függővé az ellátórendszerrel?

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



Az ellátórendszerrel való kapcsolatot az is befolyásolhatja, hogy a fiatalok mennyire függenek a rendszertől. A válaszadók elenyésző, 3,9 százaléka szerint egyáltalán nem válnak függővé, míg 14,2 százalékuk szerint többnyire önálló maradnak és 34,3 százalékuk szerint inkább maradnak önállóak. A másik oldalon 24 százalékuk találta úgy, hogy inkább a rendszer függőivé válnak, 18,9 százalékuk szerint többnyire a rendszer függőivé válnak, míg pusztán 4,7 százalékuk szerint válnak teljes mértékben a rendszer függőivé. Elmondható tehát, hogy a szakemberek többsége szerint a fiatalok nem válnak a rendszer függőivé és inkább önállóak maradnak.



**11. ábra** A helyi hátrányos helyzetű fiatalok mennyire vonhatók be egy-egy őket célzó projektbe, programba?

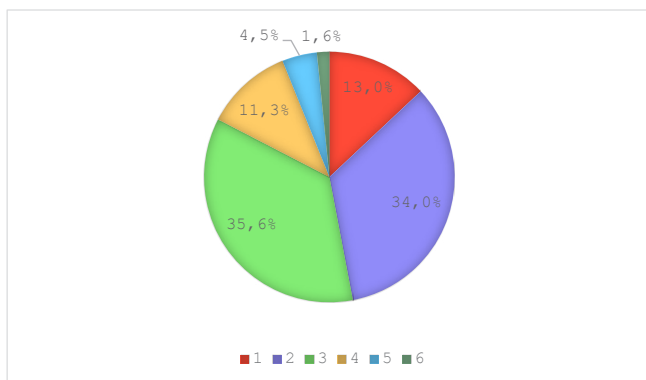
*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

A klienskép kialakulásában fontos szerepe lehet annak, hogy a szakemberek szerint a fiatalok mennyire bevonhatók egy-egy őket célzó programba. Az eredményeket nézve megállapítható, hogy inkább bevonhatók a fiatalok. Jelen esetben az 1-es jelenti a teljesen bevonhatók választ, míg a hatos értékelés az egyáltalán nem vonhatók be. A válaszadók 42,1 százaléka szerint inkább bevonhatók, 9 százalékuk szerint bevonhatók és 2,3 százalékuk szerint teljes mértékben bevonhatók. Ezzel szemben pusztán 27,6 százalékuk szerint inkább nem vonhatók be, 17,2 százalékuk választotta a nem vonhatók be és 1,8 százalékuk az egyáltalán nem vonhatók be opciót. Ezek az eredmények pozitívabb kliensképre utalhatnak.

A következőkben közvetlenül a hátrányos helyzet fiatalokról alkotott képet fogjuk részletesen elemezni. A kutatás során a megkérdezetteknek olyan jelzőket kellett egytől hatig tartó Likert-skálán értékelniük, amelyek esetleg jellemzőek lehetnek a fiatalokra. Itt próbáltunk minél több pozitív és negatív jelzőt is felsorolni, hogy valóságos képet kaphassunk.

A 11. ábra azt veszi górcső alá, hogy a szakemberek milyen mértékben gondolják motiválnak a fiatalokat. Itt egyértelmű, hogy inkább tartják őket motiválatlannak, hiszen egyes értékelést 13 százalékuk, kettőt 34, míg hármast 35,6 százalékuk adott. A megkérdezett szakemberek többsége szerint tehát nem igazán jellemző, hogy motiváltak lennének a hátrányos helyzetű fiatalok.

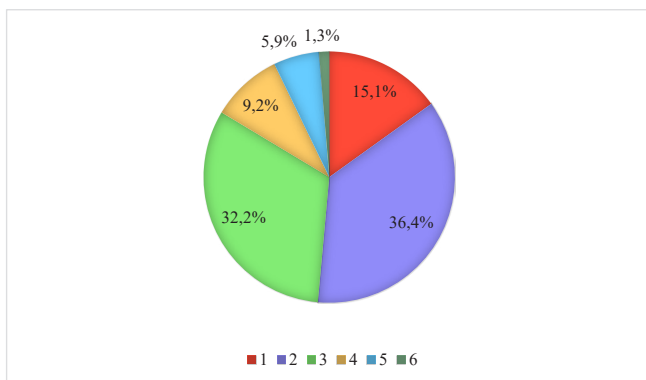
Ha azt vizsgáljuk, hogy a szakemberek szerint mennyire agilisek, szintén negatív kép tárul elénk. Az arányok hasonlóak a motiváltság vizsgálatában találtakhoz, hiszen 15,1 százalékuk szerint egyáltalán nem jellemző rájuk, hogy agilisek lennének, 36,4 százalékuk szerint nem jellemző és 32,2 százalékuk szerint inkább nem jellemző. A másik oldalon pedig ezzel szemben elenyésző azok aránya, akik jellemzőnek tartják, 16,4 százalék.



**12. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok motiváltak.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

Forrás: Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



**13. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok agilisek.

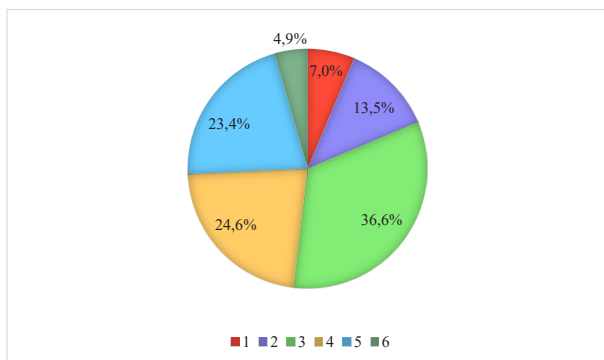
1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

Forrás: Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

Egy negatív töltetű jelzőt, az agresszivitást vizsgálva már megoszlóbb válaszokat kapunk. Pusztán 7 százalékuk válaszolta, hogy egyáltalán nem agresszívak a hátrányos helyzetű fiatalok, míg 4,9 százalékuk, hogy teljes mértékben jellemző. Legnagyobb arányban (26,6) az inkább nem jellemző választ adták, de elég magas (24,6%) az inkább jellemző választ adók aránya is, csakúgy, mint jellemző választ adóké (23,4%). Kettes értékelést 13,5 százalékuk adott. Ezek alapján megállapítható, hogy a többség inkább agresszívnak jellemezné a hátrányos helyzetű fiatalokat.

Céltudatosnak a válaszadók 15,3 százaléka tartotta a fiatalokat, míg akik szerint nem jellemző rájuk a céltudatosság nagyobb arányban képviseltetik magukat. 21,4 százalékuk szerint ugyanis egyáltalán nem jellemző, 38,3 százalékuk szerint nem jellemző, míg 25 százalékuk szerint inkább nem jellemző.

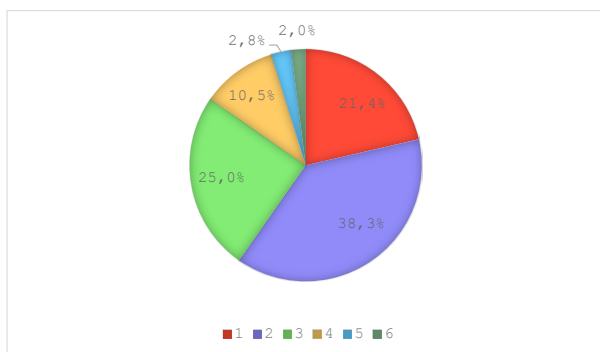




**14. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok agresszívek.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

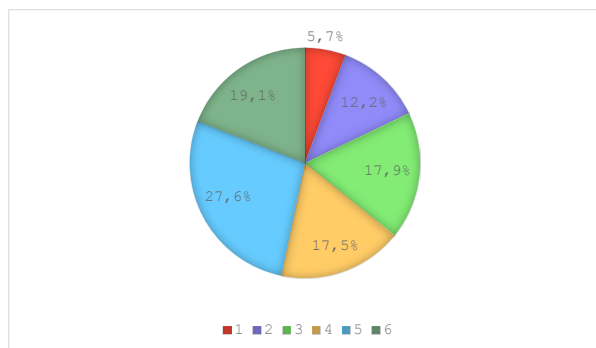
*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



**15. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok céltudatosak.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



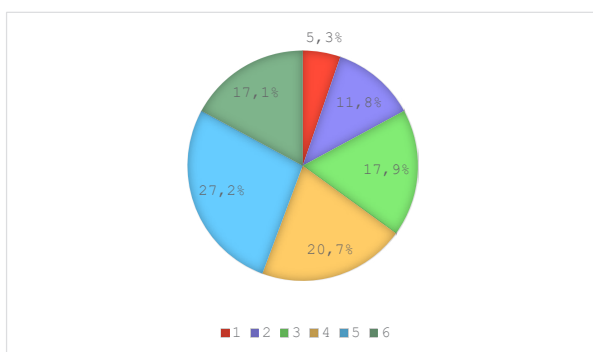
**16. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok perspektíva nélküliek.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



Egy újabb negatív töltetű jelzőt elemezve azt látjuk, hogy 19,1 százalékuk szerint teljes mértékben jellemző a perspektíva nélkülség, kiemelkedő, 27,6 százalékuk szerint jellemző és 17,9 százalékuk szerint inkább jellemző. Az ellenkezőjét gondoló szakemberek kevesebben vannak, összesen 38,8 százaléka a válaszadóknak, habár inkább ők is a középítő értékek felé húznak válaszukban.



**17. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok passzívak.

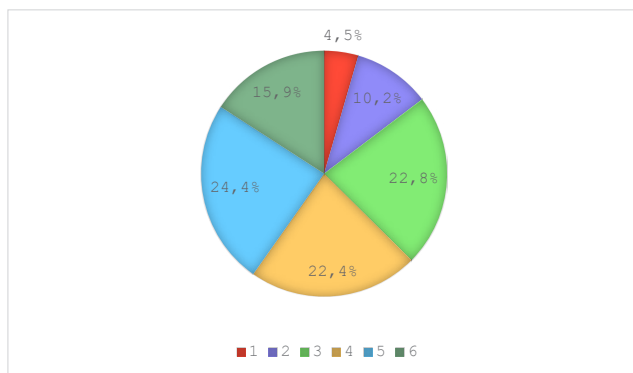
1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

Hasonló eredményeket kapunk, ha a passzivitást vizsgáljuk. Míg a válaszadók 5,3 százaléka úgy gondolja, hogy a passzivitás egyáltalán nem jellemző a fiatalokra, addig, ha tovább megyünk, nem jellemzőnek már 11,8 százalékuk gondolja, 17,9 százalékuk szerint inkább nem jellemző. 20,7% százaléka a szakembereknek úgy véli, hogy inkább jellemző, hogy a hátrányos helyzetű fiatalok passzívak, 27,2 százalékuk szerint jellemző és 17 százalékuk szerint teljes mértékben jellemző. Az adatok tehát azt mutatják, hogy a szakemberek inkább látják ezeket a fiatalokat passzívnak.

Érdeemes megnézni a beletörődés kérdését is közelebbről a 18. ábra segítségével, hiszen ha a kliensek beletörődők, akkor kevésbé lehetnek képesek változtatni saját helyzetükön. A megkérdezettek pusztán 4,5 százaléka mondta, hogy egyáltalán nem jellemző a beletörődés, csaknem a duplája, 10,2 százalékuk, hogy nem jellemző, jelentős, 22,8 százalékuk pedig, hogy inkább nem jellemző. Azonban, ha megnézzük a másik oldalt, 22,4 százaléka a válaszadóknak a négyes értékelést adta, tehát, szerintük inkább jellemző a beletörődés, 24,4 százalékuk szerint jellemző és szélső értékhez képest elég magas, 15,9 százalékuk gondolta úgy, hogy teljes mértékben jellemző. Többségük tehát beletörődőnek tartja a hátrányos helyzetű fiatalokat.

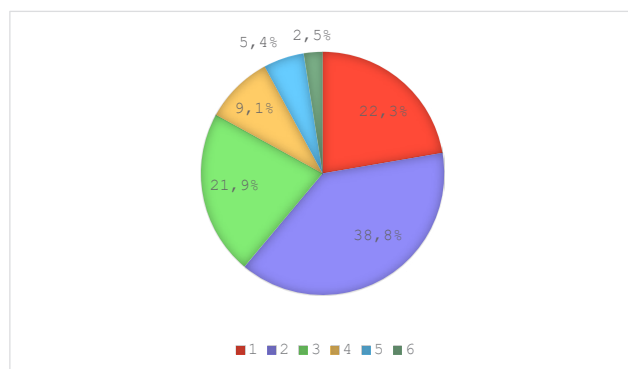
Úgy véltük az érdekérvényesítés egy fontos képesség, amely a fiatalokat előrébb viheti lehetőségeik megteremtésében, kihasználásában, így a szakembereknek ezt is értékelniük kellett. A fenti diagramot szemlélve azonban kiderül, hogy a szakemberek többsége szerint nem jellemző, hogy a hátrányos helyzetű fiatalok érdekérvényesítők lennének. Elég magas, 15,2 százalékuk szerint egyáltalán nem jellemző, kiemelkedő, 39,3 százalékuk szerint nem jellemző és 22,5 százalékuk szerint inkább nem jellemző. Akik szerint valamilyen mértékben jellemző a válaszadók közül összesen 23 százalékot tesznek ki.



**18. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok beletörődök.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



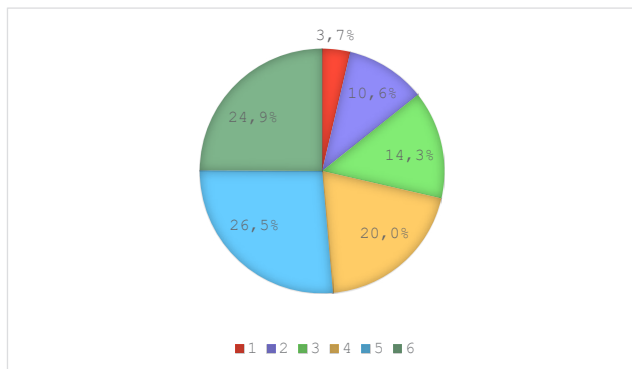
**19. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok érdeklődésesítők.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

Hasonló dimenzióban mozog, az a megállapítás, hogy a hátrányos helyzetű fiatalok kezükben tartják a saját sorsukat. A 20. ábra bemutatja, hogy a válaszadók így hasonlóan vélekedtek, mint az érdeklődésesítést illetően, tehát szerintük nem jellemző a hátrányos helyzetű fiatalokra, hogy kezükben tartják saját sorsukat, ami a lenti diagramon is egyértelműen kirajzolódik.

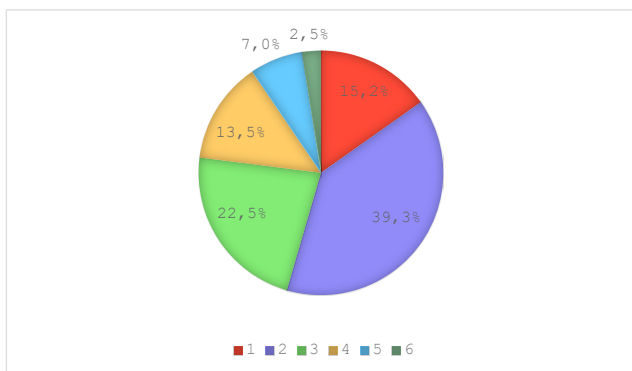
Az ellátórendszerrel való függés már korábban is említve volt, erre rákérdeztünk még egyszer, kicsit másképp. A 21. ábra többnyire ellentmond a korábban már bemutatott eredményeknek. Pusztán 3,7 százalékuk adta azt a választ, hogy egyáltalán nem jellemző, hogy a fiatalok függő, kiszolgáltatott helyzetben lennének, ezzel szemben 24,9 százalékuk teljes mértékben jellemzőnek mondta. Ha pedig mélyebbre ásunk, látható, hogy 26,5 százalékuk szerint jellemző és 20 százalékuk szerint inkább jellemző. Eszerint tehát a szakemberek inkább tartják a hátrányos helyzetű fiatalokat függő, kiszolgáltatott helyzetűnek a rendszerrel szemben.



**20. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok kezükben tartják a sorsukat.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



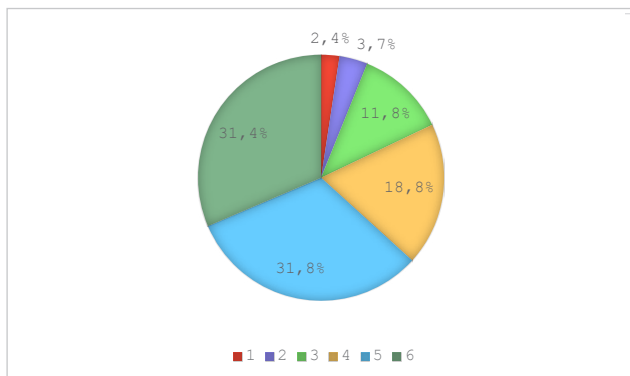
**21. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok függő, kiszolgáltatott helyzetben vannak.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

*Forrás:* Munkaattitűdök Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

Ahogy az előző állítás, úgy a „segítségre szorulnak” is egyfajta áldozat szerepbe helyezi a hátrányos helyzetű fiatalokat. Csakúgy, mint az előzőekben, nagyon alacsony azoknak az aránya, akik elutasítják ezt az állítást, pusztán 17,9 százalék. Azok aránya azonban, akik úgy gondolják, hogy inkább jellemző 18,8 százalék, 31,8 százalékuk szerint jellemző és szintén magas, 31,4 százalékuk szerint teljes mértékben jellemző, hogy a hátrányos helyzetű fiatalok segítség-re szorulnak.

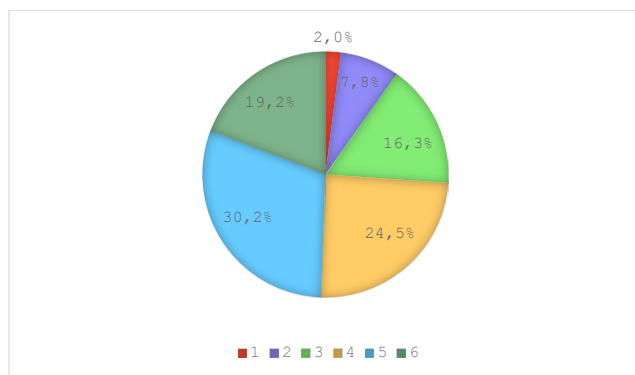
Ha azt szeretnénk megtudni, hogy a válaszadó szakemberek mennyire gondolják problémásnak a hátrányos helyzetű fiatalokat, akkor a 23. ábráról kiderül, hogy 24,5 százalékuk szerint inkább jellemző, hogy problémásak, míg 30,2 százalékuk szerint jellemző problémásak. 19,2 százalékuk szerint teljes mértékben jellemző, ezzel szemben pusztán 2 százalékuk szerint egyáltalán nem jellemző. Egyértelmű tehát, hogy a szakemberek inkább problémásnak ítélik őket.



**22. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok segítségre szorulnak.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024



**23. ábra** A hátrányos helyzetű fiatalok problémásak.

1 = egyáltalán nem jellemző, 6 = teljes mértékben jellemző

Forrás: Munkaattitűdők Kutatócsoport 2022-es adatbázisa. Saját szerkesztés, 2024

A fentieket összefoglalva elmondható, hogy habár a negatív töltetű jelzőket nagyobb arányban tartották jellemzőnek a szakemberek, mégiscsak az rajzolódik ki, hogy ezek a fiatalok segítőendők, és sokkal inkább a körülményeik áldozatai, mintsem rossz szándékú, ártani akaró, együttműködni nem akaró fiatalok. A megkérdezett szakemberek tehát nem teszik a fiatalokat bűnbakká (Nagy 2023).

## ÖSSZEGZÉS

A szociális szféra értékei viszonylag állandóak, de a hatékonyság fenntartása érdekében folyamatosan megújítást igényelne a szakmaterület, mivel a társadalom és a kliensek is folyamatosan változnak. A változások fontos eleme az adminisztrációval töltött idő és a bürokratikus elvárásoknak való megfelelés kényszerének növekedése. Mindez a kliensekkel való együtt-



működés szakmai kereteire, a kliensekről alkotott képre is hatással van. A szociális munka fontos értéke többek között a kliensek elfogadása, tisztelete, érdekeinek képviselése és képessé tevés saját életük irányítására. Mindez csak akkor valósulhat meg, ha a szakember tiszteli és bízik a kliense képességeiben, erőforrásiban, tehát alapvetően pozitív képpel rendelkezik az együttműködésről.

Tanulmányunk egyik legfőbb kutatási kérdése volt annak bemutatása, milyen kliensképpel rendelkeznek az Észak-Alföld régióban dolgozó diplomás szociális szakemberek. Fontos célunk volt a szakemberek kliensképének megismerése, különös figyelmet fordítva arra, hogyan vélekednek az ügyfeleikről, és milyen elvárásokat támasztanak az együttműködés során tanúsított cselekvési mintáikkal kapcsolatban. A szakemberek nagy része alapvetőnek tartja, hogy a kliens folyamatosan együttműködjön a szociális munkással, mivel úgy vélik, hogy ez a sikeres közös munka feltétele. A szociális munkás és a kliens közötti kapcsolat alapja az aktív, partneri viszony, ugyanakkor eredményeink szerint a kliensképük gyakran a segítő dominanciájára épül, ahol a kliens irányításra szoruló, kevésbé kompetens félként jelenik meg. Kiemelik a kölcsönös bizalom és tisztelet fontosságát, amit nemcsak a kliensektől várnak el, hanem saját magukra vonatkozóan is alapfeltételként azonosítják, továbbá többségük szerint szakmai együttműködésük minősége független az ügyfelek viselkedésének személyes megítélésétől, mindezek árnyalják a paternalista szemléletet.

A célcsoportok közül a hátrányos helyzetű fiatalokról alkotott képre fókuszálva megvizsgáltuk, milyen erőforrásokat és nehézségeket azonosítottak a szakemberek a hátrányos helyzetű fiatalok körében, és ezek hogyan befolyásolják az ellátórendszerhez való viszonyukat.

Fontosnak tartottuk ennek a célcsoportnak a kiemelését, mivel szakembereknek fontos szerepük lehet a korai életkorban megjelenő nehézségek kezelésében, különösen, ha a problémák több területen koncentráltan vannak jelen.

A válaszadók többsége szerint a hátrányos helyzetű fiatalok nyitottak az együttműködésre a szféra különböző intézményeivel, bevonhatók az őket érintő programokba is. A megkérdezettek kicsivel több, mint fele gondolja úgy, hogy a fiatalok motiváltak arra, hogy ne alakuljon ki függő viszony a szociális intézményekkel, ugyanakkor igen magas azoknak az aránya is, akik valamilyen mértékben érzékelik azt, hogy a fiatalok körében megjelenik az intézményi függőség kialakulása. Eredményeink szerint az empowerment elvei bár jelen vannak, de a gyakorlatban háttérbe szorulnak a paternalista attitűdök miatt, ami hozzájárul az intézményi függőség fenntartásához.

A megkérdezett szakemberek többsége ráadásul úgy gondolja, hogy a hátrányos helyzetű fiatalok motiváltsága, céltudatossága, aktivitása fejlesztésre szorul, így ezeknek a területeknek az erősítése kiemelt fontosságúak lehetnek a célcsoporttal való együttműködés során a jövőben.

## IRODALOM

- Anderson-Butcher D. – Lawson, H. A. – Iachini, A. – Flaspohler, P. – Bean, J. – Wade-Mdivanian, R. (2010): Emergent evidence in support of a community collaboration model for school improvement. *Children & Schools*, 32(3): 160–171.  
<https://doi.org/10.1093/cs/32.3.160>



- Arslan, A. – Tschirley, D. L. – Nucci, C. D. – Winters, P. (2021): Youth Inclusion in Rural Transformation. *The Journal of Development Studies*, 57(4): 537–543.  
<https://doi.org/10.1080/00220388.2020.1808199>
- B. Erdős M. – Vass B. Á. – Jávör R. (2021): A szakmai identitás, mint a szociálismunkás-képzés egyik kulcskérdése. *Párbeszéd*, 1: 1–18. <https://doi.org/10.29376/parbeszed.2021.8/1/6>
- Birinyi M. – Szabó D. (2014): A marginális helyzetben lévő ifjúsági csoportok iskoláztatási esélyei. In: Nagy Á. – Székely L. (szerk.): Másodkézből – Magyar ifjúság 2012. Budapest: ISZT Alapítvány-Kutatópont, 149–174.
- Csizmadia Z. – Tóth P. (2014): Egyéni élethelyzetek konfliktusossága és életminőség a fiatalok körében. In: Nagy Á. – Székely L. (szerk.): Másodkézből – Magyar ifjúság 2012. Budapest: ISZT Alapítvány-Kutatópont, 91–112.
- Csoba, J. (2014): Szolgáltatás vagy társadalmi kontroll? A szociális munkások szerepének változása az átalakuló jóléti modellben Magyarországon. *Esély*, 3: 3–23.
- Csoba J. (2019): Hol dolgoznak a falusi fiatalok? Kötődéstípusok és foglalkozási karakterek. *Metszetek*, 8(3): 55–85. <https://doi.org/10.18392/metsz/2019/3/3>
- Fazekas A. – Nagy Á. – Monostori K. (2018): „Bú, baj, bánat messze szaladj!” – Életesemények, problémák, mobilitás, migráció. In: Nagy Á. (szerk.): Margón kívül – magyar ifjúságkutatás 2016. Budapest: Excenter Kutatóközpont, 315–349.
- Fábián, G. – Szoboszlai, K. – R. Fedor, A. – Patyán, L. – Mór, M. – Faul, A. C. – Lawson, T. R. (2022): A Szociális Munkás Empowerment Skála magyar változatának validálása. *Párbeszéd*, 9(1): o.n. <https://doi.org/10.29376/parbeszed.2022.9/1/1>
- Gosztonyi M. (2017): A pénz zsonglőrei: A szegénységben élők pénzgazdálkodásának rendszere. *Szociológiai Szemle*, 27(3): 4–26.
- Gyukits Gy. – Karlovitz J. T. – Papp Z. A. (2015): A középiskola-választás szociális háttere a Borsod-Abaúj-Zemplén megyei nyolcadikos tanulók körében. *Szellem és Tudomány*, (3–4): 40–65.
- Héderné Berta E. – Kormányos K. (2022): Az empowerment szakmatörténete és lehetséges kutatási irányai. *Esély*, 4: 3–18. <https://doi.org/10.48007/esely.2022.4.1>
- Husz I. – Kopasz M. – Rácz A. (2020): A szegénységben élő gyermekes családok társadalmi mobilitásának esélyei a családsegítő szakemberek szemszögéből. *Esély*, 31(4): 32–53.
- Jack, G. (2005): Assessing the impact of community programmes working with children and families in disadvantaged areas. *Child & Family Social Work*, 10, 293–304.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2005.00379.x>
- Kozma J. (2007): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban. *Kapocs*, 2: o.n.
- Krémer, B. (2022): Hatékonyan hatni az emberekre: avagy kell-e, szabad-e manipulatív hatásokkal élniük a segítő szakembereknek?. *Metszetek Társadalomtudományi Folyóirat*, 8(1): 78–108. <https://doi.org/10.18392/metsz/2019/1/6>
- López, R. M. – Ytarte, R. M. – Ramiro, B. E. (2020): Labour market, education and the specific youth programs: study of perception in Toledo – Spain. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1): 35–51. <https://doi.org/10.1080/02673843.2019.1581068>



- Mózer P. (2011): Szociálpolitika jövő időben. *Esély*, 22(6): 3–34.
- Nagy A. (2023): Fiatalok a szociális ellátórendszerben. In: Koncz I. – Szova I. (szerk.): Húsz éve az európai nemzeti tudományosság és a fiatal kutatók szolgálatában: A PEME XXVI. Nemzetközi PhD – Konferenciájának előadásai. Budapest: Professzorok az Európai Magyarorszáért Egyesület. 186–198.
- Nagy E. – Timár J. – Nagy G. – Velkey G. (2015): A társadalmi-térbeli marginalizáció folyamatai a leszakadó vidéki térségekben. *Tér és Társadalom*, 29(1): 35–52.  
<https://doi.org/10.17649/TET.29.1.2680>
- Nagy G. (2019): Ellátás és ellátatlanság – köz- és piaci szolgáltatások területi-települési egyenlőtlenségei a vidéki Magyarországon. *Földrajzi Közlemények*, 143(2): 124–143.  
<https://doi.org/10.32643/fk.143.2.3>
- Nárai M. (2022): Tanulni muszáj (lenne)? Lehetőségek és különbségek az oktatás világában és az iskolai életutakban. In: Nagy Á. (szerk.): A lábjegyzeten is túl – magyar ifjúságkutatás 2020. Budapest: Szociális Demokráciáért Intézet-Excenter Kutatóközpont, 32–58.
- Nyüsti Sz. (2013): Oktatási helyzetkép. In: Székely L. (szerk.): Magyar Ifjúság 2012. Tanulmánykötet. Budapest: Kutatópont, 90–125.
- Oross D. (2013): Társadalmi közérzet, politikához való viszony. In: Székely L. (szerk.): Magyar Ifjúság 2012. Tanulmánykötet. Budapest: Kutatópont, 283–315.
- Patyán L. (2013): Szociális munkások szerepe a szociális A N I C gazdaság szervezeteiben. *Acta MedSoc*, 4: 53–64. <https://doi.org/10.19055/ams.2013.4/8-9/5>
- Rácz A. (2019): Gyermekvédelmi szakemberek kliensekről és szakmáról alkotott képének vizsgálata egy családból való kiemelés története mentén.  
[raczandea\\_szocialismunkakotet\\_20190916.pdf](https://raczandea_szocialismunkakotet_20190916.pdf) (Utolsó letöltés: 2024. 10. 20.)
- Rácz A. – Sik D. (2020): Gyermekes családok és a velük dolgozó szociális szakemberek percepciója a családok jól-létét, társadalmi mobilitását előmozdító szolgáltatásokról. *Metszetek*, 2: 3–28. <https://doi.org/10.18392/metsz/2020/2/1>
- Rogers, C. (1986): A tanulás szabadsága a 80-as években. Szeged: Juhász Gyula Tanárképző Főiskola.
- Saar-Heiman, Y. – Nahari, M. – Krumer-Nevo, M. (2023): Critical social work in public social services: Poverty-aware organizational practices. *Journal of Social Work*, 23(3): 503–521.  
<https://doi.org/10.1177/14680173221144204>
- Simon B. L. (2010): Rethinking empowerment. *Journal of Progressive Human Services*, 1: 27–39.  
[https://doi.org/10.1300/J059v01n01\\_04](https://doi.org/10.1300/J059v01n01_04)
- Szikra D. (2018): Távolodás az európai szociális modellől – a szegénység társadalompolitikája. *Magyar Tudomány*, 179(6): 858–871. <https://doi.org/10.1556/2065.179.2018.6.14>
- Szociális Munka Etikai Kódexe. [https://c46076c0b2.clvaw-cdnwnd.com/c631b75f1c76ac3a5af58db9cf29bbcd/200000092-8d3218d322/Etikai\\_Kodex\\_2021-2022..pdf?ph=c46076c0b2](https://c46076c0b2.clvaw-cdnwnd.com/c631b75f1c76ac3a5af58db9cf29bbcd/200000092-8d3218d322/Etikai_Kodex_2021-2022..pdf?ph=c46076c0b2) (Utolsó letöltés: 2024. 11. 30.)
- Szoboszlai K. (2014): A szociális munka a változások tükrében: kik vagyunk, hol tartunk és mit kellene tennünk? *Esély*, 3: 87–94.





- Taliaferro, J. D. – DeCuir-Gunby, J. – Allen-Eckard, K. (2009): "I can see parents being reluctant": Perceptions of parental involvement using child and family teams in schools. *Child & Family Social Work*, 14, 278–288. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2008.00594.x>
- Tidmarsh, G. – Thompson, J. L. – Quinton, M. L. – Cumming, J. (2022): Process evaluations of positive youth development programmes for disadvantaged young people: A systematic review. *Journal of Youth Development*, 17(2). <https://doi.org/10.5195/jyd.2022.1156>
- Vastagh Z. – Kiss M. (2021): Közösségi házak és terek funkciói a leghátrányosabb helyzetű térségekben. *Esély*, 32(3): 19–36. <https://doi.org/10.48007/esely.2021.3.2>
- Vida A. (2016): A hátrányos helyzetű és pályakezdő fiatalok munkaerő-piaci esélyei Jánoshalmán. In: Jancsák Cs. – Krémer A. (szerk.): *Kisvárosi fiatalok, kisebbségek, új sebezhetőségek*. Szeged: Belvedere Meridionale, 28–39. <https://doi.org/10.14232/belvbook.2015.58521.b>
- Vida A. – Vidra Zs. (2015): „Ez is segély, csak máshogy hívják” – Helyi szegénypolitikák: segélyezési gyakorlatok és közmunka. In: Virág T. (szerk.): *Törésvonalak. Szegénység és etnicitás vidéki terekben*. Budapest: Argumentum, 68–88.