

Rész Levente

„Az a szép a vendéglátásban...” Esettanulmány és dokumentáció a szociális munkában

„...ha gyanús egyénű vagy például copfos, mittudomén, ez esetről esetre változik, ez a szép a vendéglátásban, ez a változatosság, meg megismerni sok ember nézetét, nem igaz?”

Parti Nagy Lajos - Vadhuss

1.

Jelen tanulmánykötetben – azon túl, hogy ismertetjük alapítványunk most záruló képzési programjának eredményeit, illetve megpróbáljuk összegezni tíz éve folyó programunk tanulságait – nem titkolt módon egyfajta módszertani összefoglalót kívánunk adni rendszeres és reménybeli pályázóinknak. Alábbi összefoglalásunk súlypontjait tekintve biztonnal különbözik a szociális munka hazai irodalmában fellelhető módszertani leírásoktól; elméleti kitekintés helyett ugyanis mindössze azt a minimális praktikus keretet próbáljuk felrajzolni, amelyet a gyakorlat igazol, illetve esetünkben igazolt. A Van Esély Alapítvány szakmai stábjában az elmúlt tíz évben közel félezer, szociális munkások által készített pályázatot bírált el, ugyanennyi – hol jobb, hol rosszabb – esettanulmányt olvasott el és vitatott meg. Ezek közül 131 esetben döntöttünk a támogatás mellett. A nyertes programokban módunk nyílt végigkísérni hajléktalan emberek és családok szakma-, munkahely-, vagy lakhatás szerző próbálkozásait, illetve az ezt segítő szociális munka lépéseit. A fenti esetszám igen sok mindenre alkalmas: lévén messze meghaladja a saját (értsd: az alapítványi munkánkon kívül eső) szociális munkás praxisunk körét, ráadásul sokszínű, saját tapasztalati körünket ugyancsak sokszorosán meghaladó intézményi háttérrel, és még tarkább tartalmi fókusszal (esetünkben pályázati céllal) teszi ezt.

A szociális munka művelői előtt jól ismert az az általunk is vallott alapvetés, miszerint a jó szociális munkát nem lehet egyféle módszerhez, vagy professzionális gyakorlathoz kötni. Dinamikus, gyakorlati diszciplínaként, illetve már csak a segítő és a kliens egyediségét számba véve is ezerféle lehet a szociális munka tartalma és módja. Nem célunk elméleti alapvetések, és azok módszertana szerint hitet tenni egyik, vagy másik metódus, vagy technika mellett, hanem a legegyszerűbben: a „sikerességük” szerint próbáljuk összefogni a számos jó módszer közös részét. Sikeresnek pedig két dolgot tekinthetünk: a sok száz benyújtott pályázat közül a nyertes pályázatok ismerveit, illetve a megkezdett programok közül a tervezett célokat beváltó esetprogramok gyakorlatát.

2.

Alábbi fejezet a szociális esetmunka egy – mint majd látni fogjuk, nagyban elhanyagolt – területét, az esettanulmányt, tágabb összefüggéseiben pedig a szociális munka írásbeliségét kívánja körbejárni. Amennyiben ildomos, vagy egyáltalában lehetséges egy szervezet nevében személyes apropóról beszélni, úgy találva érezzük magunkat: ugyanis a Van Esély Alapítvány – pályázattal szervezatként – elsősorban esetleírásokon, és esetbeszámolókon keresztül

találkozik szociális munkásokkal, illetve az általuk végzett munka is jobbára ezen a szűrőn keresztül kerül elének.¹ Mielőtt sorra vennénk az esettanulmány, illetve az estmunka történéseit lejegyző szakmai beszámoló kívánatos és kerülendő ismérveit, érdemes áttekintenünk azokat az eseteket, amikor is írásban kell referálnia a szociális szakembernek klienséről, illetve a vele végzett munkáról.

Noha intézményenként eltérő a szakmai munka dokumentációs gyakorlata, a hatályos jogszabályok intézménytípusonként² rögzítik a kötelező, kliensenként vezetett szakmai dokumentumok körét. A legtöbb ilyen – az esetmunkát végző szakember által vezetendő / folyamatosan frissítendő – dokumentumot a fenti jogszabályok mellékletként is közlik. Fontos körülmény, hogy a törvények által felsorolt és mellékletben közölt adat- és gondozási lapok, valamint eseménynaplók a törvény szellemében *elégésesek* a szakmai munka dokumentálására. Másként fogalmazva: a törvényalkotó egyrészt (nagyon helyesen) egy bizonyos formai minimumtól eltekintve nem kívánta szabályozni a dokumentáció érdemi módját, szabad teret adva ezzel az intézményeknek, hogy a szakmai munkához szükséges esetfeldolgozó anyagokat saját meggyőződésük, és szakmai hagyományuk szerint készítsék el. Ez – amennyiben rendelkezik az intézmény ilyen hagyományokkal és gyakorlattal – messze öröndetes. Ellenkező esetben viszont súlyos, ám paradox módon teljesen legitim hiánnyal találkozunk: a törvényben szereplő gondozási- és esetnaplókat, a gyermekvédelmi intézményekben használatos „T”, „ÁTG”, vagy „Családi Adatlapokat” hiánytalanul kitöltő intézmények megfelelnek minden közigazgatási és módszertani követelménynek³, ám a szakma saját szabályai szerinti dokumentációs munkát nem végeznek. Fontos hangsúlyoznunk: nem arról van szó, hogy a törvényekben szereplő dokumentációs formák eleve, vagy szándékoltan rosszak volnának, mindössze **nem a tényleges szakmai dokumentációt, hanem az intézmény tevékenységének ellenőrizhetőségét szolgálják**. De ellenőrzés alatt sem valamilyen normatív, a segítőmunka szempontjait érvényesítő minőségellenőrzést, hanem a feladatmutató szerinti közigazgatási revíziót kell érteni, jelesül, hogy az intézmény fenntartója valóban ellátta, és a törvényben foglalt kritériumok szerint látta el a támogatási szerződésében szereplő kliensszámot. A törvényben foglalt kritériumok pedig valóban tartalmaznak olyan – a jogszabályok szövegében kevésbé definiált – tételeket, mint *egyéni esetkezelés, szociális csoportmunka, a szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség, vagy lezajlott beszélgetés*: a szükséges adatlapok valójában ezek **menyiségi regisztrációját** teszik lehetővé. Amiért ezeken az oldalakon a fenti kérdést citáljuk, az nem is magának a törvényben meghatározott dokumentációs kötelezettségnek a (a szociális munkások által amúgy jól ismert) mibenléte, hanem sokkal inkább annak kényszerű utóélete. Tapasztalatunk szerint a kötelező dokumentáció, pusztán azáltal, hogy kötelező (és mint ilyet, számon is kéri az esetmunkát végző szociális munkásoktól), könnyen átveszi az érdemi dokumentáció szerepét és igényét. A gyakran túlterhelt, magas esetszámot vivő szociális munkások feladatai közt érthető módon sorolódik hátra az adminisztráció. Ez pedig óhatatlanul együtt jár azzal, hogy ha az intézmény szakmai stábjának nincsenek bevett, és

¹ Természetesen nem csak így: programjainknak állandó része az esetmegbeszélő csoportmunka is, ahol a támogatott programokban résztvevő szociális munkásokkal a program fél éve alatt 2-3 alkalommal, 5-7 fős kiscsoportokban beszéljük végig a folyamatban lévő támogatások tapasztalatait. Mindemellert az írásbeli kommunikáció a gyakoribb, a beadott pályázat és a végbeszámoló között havi beszámolókat kérünk a nyertes pályázóktól – ez pályázóként praktikusán 7-8 szakmai leírás.

² Itt és most elsősorban a Van Esély Alapítvány pályázataiban érintett intézménytípusokról, azaz a különböző hajléktalanellátó intézményekről, családsegítő szolgálatokról, illetve a családok átmeneti otthonairól és az anyaotthonokról, ezeknek megfelelően a Szociális Törvényről, az I/2000. SzCsM rendeletről, valamint a Gyermekvédelmi Törvényről és végrehajtó rendeleteiről van szó.

³ Ezek máskülönben éves rendszerességű ellenőrzésekben realizálódnak is.

alkalmasint hasonlóan számon kért módjai az esetmunka folyamatának, illetve a kliensről szóló lényegi tudásnak a lejegyzésére, akkor – legkésőbb az esedékes közigazgatási, módszertani, vagy államkincstári vizsgálat előestéjére – csak a törvényben leírt dokumentációs formákkal készül el az esetvivő szakember.

Ezen a ponton érdemes áttekintenünk, hogy revíziós céljukon túl, „mi a baj” a törvényben szereplő dokumentációs sablonokkal. A fent említett adatlapok és minták kivétel nélkül olyan sémák, melyek óhatatlanul a gondozásba vétel időskijában láttatják a kliens élethelyzetét, és egyfajta *szolgáltatási logikával* közelítik meg az eset leírását. Ebben a viszonyrendszerben a szociális munkás valamilyen *tárgyasítható problémára* ad kurrens választ, amely *elsősorban hivatali lépés kell, hogy legyen*, úgy, mint iratpótlás, jogi tanácsadás, információnyújtás, vagy minden másra vonatkozóan, úgynevezett *mentális segítség nyújtása*. Fontos látnunk: a törvényalkotó elsősorban a szociális ellátás, s így magát az esetmunkát normatív szinten finanszírozó *állam* garanciáit keresi a leginkább *hivatali lépésekben mérhető*, konkrét és számszerűsíthető segítőtévékenység fókuszba állításával. Ez a maga részéről messze érthető is, hisz a működést legnagyobb részben finanszírozó állam *valóban* egyfajta szolgáltatást kíván nyújtani szociális intézményei által, melyekben muszáj a fentiekhez hasonló itemekre bontani, és lehetőség szerint így beárazni a szolgáltatást megvalósító tevékenységeket. (A hazainál progresszívebb szociálpolitikát folytató országokban – pl. az Egyesült Királyságban – némiképp egyszerűbb az elszámolások rendszere, lévén ott a fenntartó önkormányzat jellemző módon *direkt változásokat* finanszíroz, ezek teljesülése (pl.: lakásbérlet lett-e a hajléktalan személyből) relatíve könnyen mérhető. A hazai szociálpolitika ezzel szemben ellátást (konkrétan *intézményi férőhelyeket*) finanszíroz, ám a szolgáltatás szakmai céljaként hozzávetőlegesen körvonalazza a változásmenedzselés igényét is. Mivel mégsem ezt, hanem a *megvalósult intézményi ellátás* feladatmutatóit kéri számon, a változásmenedzselés meghatározására a fent soroltakhoz hasonló, *művi indikátorokra* (írt-e hivatalos leveleket a szociális munkás, történt-e iratpótlás, csoportfoglalkozás, „segítő beszélgetés” stb.) van szüksége. A változást célzó szociális munka szempontjai így tipikusan a „sem kiköpni, sem lenyelni” ellentmondásával vannak jelen az intézményi működés vizsgálatában.)

Eddig a hivatali szempontok: mindehhez képest a szociális esetmunka alapvetően más logikát követve folyik. Kezdve onnan, hogy az élettörténet egészét nézve közelíti meg a kliens személyét, munkájának jelentős részét teszi ki magának (tényleges, és legtöbbször ugyancsak komplex) problémának a pontos feltárása, és tevékenységének nagy részét a máskülönben csak egy rubrikát érdemlő „mentális segítségnyújtáson” belül kell megvalósítania. A legtömörebben fogalmazva: a kötelező dokumentációs formák *nem* az esetmunka dinamikáját és megközelítéseit követik, de nem is ebből a megfontolásból szerkesztették őket. Mindemellett korántsem baj, hogy a hatályos törvények a fenntartói logika szerint kérnek (a kliens intézményi ellátását bizonyító) dokumentumokat, nem pedig az érdemi esetdokumentáció technikáit rögzítik. Jogosan hördülnénk fel, ha a törvény konkrét módszertani ajánlásokat foganatosítana klienseink gondozására. Ez viszont a gyakorlatban azt jelenti, hogy a szakmai szempontokat érvényesítő dokumentáció módját és kultúráját az ellátást végző intézményeknek, és azok mindenkori stábjaiknak kell kidolgoznia. Mindez korántsem kényszerű kompetencia – a szolgáltatás pontos profiljának, az adott klienscsoportnak, illetve a munkatársak szakmai összetételének ismeretében ezt valóban az adott intézmény, és az abban dolgozó szakmai stáb teheti meg a legmegfelelőbb módon. Hogy hogyan: erről szól következő fejezetünk.

3.

Bevezetőnkben már felelevenítettük, hogy milyen sok és sokféle esettanulmány, illetve gondozási terv érkezett alapítványunkhoz az elmúlt 10 év során. E minta nagysága és összetétele alapján megkockáztathatjuk, hogy relatíve pontos képünk van a szociális szféra (vagy ezen belül: jellemzően a hajléktalan-ellátást végzők) – jobb szó híján – íráskészségéről. Íráskészség alatt itt semmiképp sem fogalmazási készségre, vagy bárminemű szépírói minőségre gondoljon az olvasó: bár ennek tárgyalása sem lenne haszontalan, idevágó tapasztalatainkat ezúttal mégis megtartanánk magunknak. Itt és most kizárólag a *szakmai írásos kultúráról* szeretnénk beszélni, melynek minőségét elsősorban a közölt információk milyensége, illetve azok struktúrája adja. Mint arra majd részleteiben ki is térünk: a szociális munkában használatos esetleírás, illetve kiterjesztve: a szociális munkás szakmai dokumentáció sosem áll önmagában, és nem önjogán jó vagy rossz (szemben mondjuk egy szociológiai, vagy szociográfiai igényű esetleírással, mely önmagában érvényes, kész végtermék). Az itt tárgyalt esettanulmány/esetdokumentáció értelem szerint nem válik, és nem válhat le a gondozás dinamikus folyamatától, lévén *megjeleníti* azt, másrészt pedig – és alighanem ez a legfontosabb – *felhasználható munkaanyaga a gondozásnak*.

A Van Esély Alapítvány programjának megfogalmazásakor – épp mivel jellege szerint mások látásának, ötleteinek és munkájának teret adó programot kívántunk létrehozni – tán' legfontosabb alapelvként a *módszersemlegességet* jelöltük meg. Rögzítettük, hogy mindenkor a pályázóink határozzák meg a támogatott esetprogramok *célját* és az ahhoz használt *eszközöket*. Némiképp sarkítva: amennyiben a cél méltányolható és a választott eszköz a kliens életútja alapján relevánsnak tűnik, úgy támogatói oldalról majdhogynem mindegy, hogy milyen beruházásokkal, praktikus ötletekkel, vagy akár terápiás módszerekkel kísérik meg a pályázó szakemberek klienseik élethelyzetének javítását. Ehhez hasonlóan azt sem gondoljuk, hogy a tartalmas szakmai leíró-munka egyetlen meghatározott sémához lenne köthető, abban viszont biztosak vagyunk, hogy a szociális munkásnak az eset vitele során *írnia kell*, ráadásul sokszor és sok mindent. És ezen a ponton szétválasztanánk voltaképpen tárgyunkat, az *esettanulmányt* az eddig „szakmai dokumentációnak” nevezett egyéb leírásoktól. Tapasztalatunk szerint az alábbiakban felsorolt dokumentációk nagyban segítik az esettanulmány írását; olyan alapanyagok, melyek kis túlzással csak szerkeszteniük kell egy komplett és tartalmas esetbemutatóhoz.

Mit ír, illetve mit írhat a szociális munkás az esetvitel során? A szerteágazó dokumentációs lehetőségeket az alábbiakban, azok három típusa szerint tárgyaljuk.

3.1. Interjú

Tudván, hogy egy kellő mélységben felvett, illetve szóról-szóra legépelte életútinterjú terjedelme 40-50 oldalra rúg, és elkészítése akár egy teljes munkahetet is igénybe vehet, nem gondoljuk reálisnak, hogy minden kliensére vonatkozóan rendelkezzen ilyennel az esetgazda. Mégis, kardinálisan fontosnak tartjuk az interjú *felvételét*, illetve valamilyen, az életút fontosabb történéseit és csomópontjait érdemben tartalmazó kivonat és/vagy részletező vázlat készítését – ennek hiányában nemhogy megfelelő esetleírás nem készíthető, de meggyőződésünk szerint pontos problémadefiníció sem születhet. Mint majd az esettanulmányról szóló részben példákkal is illusztráljuk, korántsem mindegy, hogy mit tekint a kliens és a szociális munkás a gondozás során orvosolandó problémának. Ennek azonosítása pedig *nem képzelhető el az életút pontos feltárása nélkül*.⁴

⁴ Minderről lásd még kötetünkben Breitner Péter „Az életútközpontú szociális munka” c. tanulmányát, az interjúhoz pedig a kötet mellékletében közreadott szempontokat az életút-interjú elkészítéséhez.

Az interjú felvétele valamilyen formában mindegyik intézmény gyakorlatában megjelenik, ennek ellenére jelentős eltérések vannak a tekintetben, hogy *mit tekint interjúnak* egy adott intézmény szakmai stábja, illetve milyen keretek között zajlik az interjú munka. E kötet szerzőiként és szerkesztőiként – mondanunk sem kell – legszívesebben a mélyinterjú technikát használó, genealogikusan legalább a szülők szintjét pontosan felmérő⁵ életútinterjú módszer használatát szorgalmaznánk, ám mivel ezen belül is többféle terjedelmi, fókuszbeli és elemzési szempont érvényesülhet, e helyen csak azt szeretnénk rögzíteni, hogy – szerintünk – mi *nem tekinthető* a gondozást megalapozó, érdemi interjúnak.

A leggyakrabban előforduló tévedés az életútinterjú mibenlétét illetően a *felvételi interjúval* kapcsolatos – ez az az interjú forma, melyet az intézmények gyakorlatilag teljes körben, ráadásul nagy gyakorisággal használnak. Probléma természetesen nem az interjúformával, hanem annak *használatával* van, ugyanis igen gyakran a felvételi interjú, mint *egyetlen felvett interjú* önmagában szolgál a gondozás, illetve az interjú életútleírás alapjául. Ennek a tévesztésnek a gyakoriságát paradox módon épp a felvételi interjú *relatív jó minősége adja*. A bentlakást biztosító intézményekben ugyanis, pusztán a jelentkezők nagy száma miatt kifejezetten intenzív interjú munka folyik, az ebben résztvevő kollégák pedig akár egy-két év alatt óhatatlanul is rutinos, az életút jellemző összefüggéseit jól kezelő kérdezővé válnak. Nem szabad elfelejtenünk viszont, hogy mindenkori klienseink nagy részben már számos hasonló intézményt megjártak, és ugyanannyi felvételi beszélgetéssel a hátuk mögött legalább ilyen rutinos válaszadók, akik a kérdező tudatosságához hasonló módon *tematizálják* életútjuk összefüggéseit, abból az egyszerű és megkérdőjelezhetetlen célból, hogy *fölvegyék* őket a pályázott férőhelyre. Tapasztalataink szerint az így készített interjú, ha teljes körben tartalmazza is az életút releváns kulcspontjait és minden fontos adatát, nem vethető össze azzal az interjúval, amit már bekerülés után, megkezdett – alkalmasint bizalmi – segítőkapcsolatban, a férőhely megszerzésének tétje nélkül, *kizárólag az életút rögzítése céljából* vesz fel a szociális munkás, még abban az esetben sem, ha a felvételi interjút is ő készítette.

Ugyancsak gyakori tévedés életútinterjúnak, vagy még pontosabban: az *azzal összevethető tudásanyag* bázisának tekinteni a sok körben, visszatérő beszélgetésekben⁶ megismert életeseményeket. Félreértés ne essék: a jó segítőkapcsolatnak nemcsak hogy velejárója, de kifejezett *ismérve* a kliens és a szociális munkás dialógusának mélyülése, a klienssel kapcsolatos információk folyamatos gyarapodása, mely magában foglalhatja olyan fontos életesemények útközben való megismerését is, melyet az interjú során – jogos szeméremből, bizalmatlanságból, vagy egyéb okokból – még nem mesélt el a kliens. A gondozás dinamikája mentén teljesen természetes, ha az első hónapokban – szupervíziós zsargonnal – még „nem áll össze az eset” a szociális munkás fejében. A kliens történetének, motivációinak (és nem egyszer: titkainak) folyamatos, és egyre mélyebb megismerése/megértése tehát természetes velejárója az esetmunkának, ám mindez önmagában nem lehet az életútfeltárás módja; az egyre mélyebb megismerés *nem helyettesíti az interjút*. A tudatosan felvett életútinterjú ugyanis elsősorban egy *kontextus*, amelyben egymás mellett vannak, illetve meghatározott kronologikus rendben, kapcsolati rendszerek, lélektani szabályszerűségek és társadalomtörténeti viszonyok *mentén* szerepelnek a kliens életének

⁵ Ezen a ponton szeretnénk újfent szeretettel megemlékezni a Wesley János Főiskola 1993 és 1999 között folyó szociális munkás képzéséről. Gyakorlati tárgyakat – s így interjútechnikát – mások mellett Solt Ottilia, Lengyel Gabriella és Pik Katalin tanítottak. Sokunk közös emléke hármójuk rosszálló tekintete, amikor egy esetismertetés során nem tudunk érdemi információkat mondani a kliens *nagyszüleinek* származásáról, foglalkozásáról, vagy végzettségéről. Mindezt annak hangsúlyozására írjuk, hogy a felvett interjúnak az élettörténet felderítése során eminens feladata a szülői - és mint látjuk, akár a nagyszülői - szint lehetőség szerinti mind pontosabb feltérképezése.

⁶ Visszatérő beszélgetések alatt semmiképpen nem a több üléses interjú értendő, amely egyébként szorgalmazott módszer.

eseményei. A később, spontán módon, vagy esetlegesen megismert életút-információk utólag ugyan beilleszthetők ebbe a viszonyrendszerbe, de ha minden információ, vagy az információk zöme ezen a csatornán keresztül kerül megismerésre, akkor a szociális munkás mellőzni kényszerül a fent sorolt viszonyoknak azt az egyidejűségét, egymással való közvetlen összevethetőségét, illetve dinamikáját, amit az interjú (akár még a kevésbé sikerült interjú is) sui generis magában hordoz. **Az életút megértése tipikusan strukturalista felfogásban, azaz az életesemények saját összefüggéseiben való vizsgálata szerint lehetséges; ennek pedig a fenti minőségben egyedüli kerete az interjú.** Az utólagos információ is információ, de önmagában álló közlésként mellőzi a struktúrát. Ha nem készül interjú (vagy csak a felvételi interjú készül el, melyet a több ülésben, egyéb beszélgetésekben megszerzett alapinformációkkal folyamatában egészít ki és rak össze az esetgazda), úgy viszonylag nagy befektetéssel jól-rosszul összehozható a konstrukciós keret – ez jellemzően esetmegbeszélő üléseken, szupervíziós csoportokon történik. Ilyenkor egy egész stáb rakja össze az életút morzsáit és azok egymással való összefüggéseit. Nem rossz, és nem haszontalan a feltárásnak ez a módja sem, ám összehasonlíthatatlanul több ráfordítást (időt, pénzt, és sok ember koncentrált munkáját) igényli az interjúfelvételhez képest; ráadásul ezek a fórumok jóval hatékonyabban használhatóak a felvett életútinterjú ismeretében, mikor is a stábnak már „csak” az összefüggések értelmezésével, és a gondozás irányainak kialakításával kell foglalkoznia.

Az interjú – a fentiek szerint: mint struktúra és kontextus – számos, máskülönben szinte törvényszerűen előforduló csapdától is megvédi az esetmunkát végző szociális munkást. Ezek közül a két leggyakoribb az **argumentáció** és a **kronológiai lyukak** csapdája.

Argumentáció alatt az életesemények tematikus rendezését és magyarázatát értjük, mikor is életének történéseit a *jelen szempontjai szerint* rendezzi és magyarázza kliensünk. Természetes pszichológiai reflexről van szó – valójában mindnyájan hajlunk a történések lekerekített, de legalábbis különböző utólagos ideológiákkal és magyarázatokkal felcímkezett közlésére. De idetartozik az is, amikor egy egyszerű, összegző állítással élünk egy összetett jelenséggel kapcsolatban. A kérdés minden esetben az, hogy maga az összegzés mennyire tekinthető objektívnek, illetve mennyire szövik át (amúgy teljesen indokolt és érthető módon) a beszélő tárggyal kapcsolatos akkori, vagy éppen későbbi érzelmei. Példaként hadd idézzünk egy rövid részletet az egyik pályázatunk esettanulmányából – az argumentáló részeket vastagon szedve közöljük. (Az esettanulmányban szereplő nevet és az évszámokat az anonimitás érdekében megváltoztattuk.)

*„Mártát 2009 januárja óta ismerem. Ekkor került először kapcsolatba a hajléktalan ellátással. Mártánál azt tapasztaltam, hogy **mindent elkövet, hogy javítson életén, és minél előbb kikerüljön e nehéz helyzetből.** 1970-ben született Budapesten. **Gyermekkorra rendszeres költözködéssel telt el Budapesten belül, mivel a család folyamatosan menekült az adósság elől. A szülők is segítségre szorultak volna mentálisan, így saját gyerekeikről sem tudtak gondoskodni.**”*

Fenti idézetben kétféle argumentáció is található: egyrészt a szociális munkás érvel önmagában álló (tehát meg nem indokolt, ki nem fejtett) állításokkal kliense motiváltsága mellett („*mindent elkövet, hogy javítson életén, és minél előbb kikerüljön e nehéz helyzetből*”), másrészt maga a támogatott is hasonló tartalmi sűrítéssel emlékezik meg gyermekkorai nehézségeiről, és szülei nevelési inkompetenciájáról. Három olyan állítást olvasunk, amely a későbbi – itt értelem szerint nem idézett – szövegben nem, vagy csak részben kerül kifejtésre:

- Márta családja rendszeresen lakásról-lakásra költözött;

- A család folyamatosan menekült az adósságok elől;
- A szülők maguk is segítségre szorultak volna, s így nem tudtak érdemben gondoskodni a gyerekekről.

Első olvasásra (élőbeszédben pláne) nem is különösebben feltűnő a közlések általánosító jellege – könnyen meglehet, hogy ez a pár mondat egészen pontosan írja le Márta gyermekkorának leglényegét. Az ördög viszont tudvalévőleg a részletekben lakozik, és *kizárólag* pontos, konkretizált információk verifikálhatják a sorolt állításokat. Például: mit ért rendszeres költözés alatt a beszélő? Évi 3-4 költözést, vagy összesen 4-5 költözést, mondjuk a kliens nyolcéves koráig? Mindkettőt (teljes joggal) érezheti soknak a beszélő, de amíg az interjú nem tisztázza a kérdezett *pontos lakásútját*, teljesen hozzávetőleges marad a fenti állítás. A következő kijelentés szerint a család folyamatosan menekült az adósságok elől. Az időtényező hasonlóan fontos, mint előbb (mit tesz a „folyamatosan”), illetve tudni kéne, hogy milyen természetűek voltak az adósságok (közüzemi hátralék, szomszédtól való kölcsön, kocsmai tartozás, stb.), ami miatt menekülni kellett? Mindegyik másféle nyomással és kényszerrel jár; az adósságok mibenlétének tisztázása nélkül, bár nagyon erős képeket és sommát hív elő a szöveg, nem tudunk meg semmi kézzelfoghatót a család életéről és gazdálkodási nehézségeiről. A harmadik, szülőkkel kapcsolatos állítás kezelhető még a legjobban, a leírásból ugyanis később (egy mondat erejéig) kiderül, hogy kliensünk édesanyja pszichiátriai-, apja pedig alkoholbeteg volt, ám arról nem esik szó, hogy az anya betegsége milyen tünetekkel, és milyen gyakorisággal jelentkezett, illetve azt sem tudjuk meg, hogy miből állt a gondoskodás hiánya. Ennyi információval a zsebünkben mindössze csak az alkoholistákkal és a pszichiátriai betegekkel kapcsolatos *sémáink* (előítéletünk, vagy épp érzékenységünk) jönnek elő, melyek – hisz eredendően erre valók a sémák – akár még relatíve pontosan le is fedhetik a valóságot, de ugyanúgy tökéletesen félre is vihetik az olvasót. Összefoglalva: önmagában nem az argumentációval van baj – egy lelkiismeretesen felvett mélyinterjúban ugyanúgy tucatszám találunk argumentáló állításokat – a gondot kizárólag az jelenti, ha az argumentáció ellenőrizhetetlen, és a tudatos rendben felvett életeseményekkel összevethetetlen marad (lásd pl. fent a lakásút hiányát). Ebből a szempontból nagyobb az interjú biztonsága a spontán beszélgetésekhez képest – utóbbi esetben a beszélgetés nagyhatású, erős állításai is könnyen bennragadnak a sémák csapdáiban.

A *kronológiai lyukakkal* kapcsolatban hasonló mondható el. Rövidebb, spontán beszélgetésben ritkán tűnik fel, ha a két elmondott életesemény között kimarad egy-két év, egy munkavállalás, vagy az aktuális kapcsolati helyzet leírása. Az interjú beszélgetésben ezzel szemben (pont az interjú szisztematikus logikája miatt) gyakorlatilag rögtön „kiugrik”, hogyha valami hiányzik az életútmondból⁷. A kihagyott éveket és az átugrott történéseket célszerű különös figyelemmel kezelnünk: leggyakrabban fontos, és az élethelyzet megértése szempontjából nélkülözhetetlen tartalmak maradnak árnyékban. (A narratív technikával készült interjúk elemzésében pl. elsődleges szempont annak vizsgálata, hogy mi *nincs* benne az első, úgynevezett narratív szakaszban, mikor is a válaszadó egyetlen nyitott kérdésre – pl. „meséljen az életéről” – ad nagylélegzetű választ. Az, hogy milyen tudattartalmak vannak „előrébb” és „hátrébb”, amikor *általában véve* gondolkodunk az életünkről, illetve melyek azok a tartalmak, amelyek csak *tudatosan vezetett*, szisztematikus kérdések mentén jönnek fel, önmagában is rengeteg információt hordoz.)

⁷ Még könnyebb a helyzetünk a magnóval rögzített és később szó szerint lejegyzett interjúknál, ahol utólagos lehetőség is nyílik arra, hogy rákérdezzünk az esetleg átsiklott tartalmakra.

3.2. Megállapodások

Minden intézmény használ szerződési/megállapodási formákat, mely a bentlakás idejére, vagy meghatározott időtartamra rögzíti az intézmény, az esetkezelő szociális munkás és a kliens vállalásait. Az intézményi megállapodás értelem szerint nagyobb léptéket használ és jobbra általános kötelezettségeket nevesít, a házirend szabályainak vállalásától az „együttműködik az őt gondozó szociális munkással” állandó kitételig. Az ezen felüli, egyéni, azaz *az esetgazda és a kliens között kötendő* megállapodásokra, ezek gyakoriságára és a lejegyzés módjára vonatkozóan eltérőek az intézmények gyakorlatai, kezdve a hetenkénti, havonkénti kötelező szerződésektől az eset dinamikája és a teendők alakulása szerint rögzített vállalások lejegyzéséig. Bármelyikről is legyen szó, alapvetően fontos ezeknek a megállapodásoknak a megléte, ugyanis akár pontosan megfogalmazva, akár csak a lejegyzett vállalások alapján, de ezek a dokumentumok tartalmazzák leginkább a szociális munkás és kliense **probléma**definícióit, illetve az esetmunka megfogalmazott **céljait**. Ezek tudatos kezelése pedig a szociális munka voltaképpen tárgya és lényege, melynek épp a fent leírt *tudatos, visszakövethető, és ütemezhető* módjára ad lehetőséget a lejegyzett megállapodás. Az esettanulmányról szóló alfejezetünkben részletekbe menően fogjuk tárgyalni, hogy a Van Esély Alapítvány milyen szempontok alapján ítél támogatásra egy esetprogramot. Az általunk használt ún. hármass modellben az *életút*, a **probléma**definíció, illetve a **célkitűzés** (vagy ahogy később írjuk, az „*ötlet*”) egymáshoz való viszonyát vizsgáljuk; leegyszerűsítve azt nézzük, hogy a probléma definíció mennyiben valós és/vagy érthető az életút-leírás fényében, illetve a megjelölt cél hogyan harmonizál a probléma leírt definíciójával. Ez a három szekvencia önmagában is igen beszédes: szemet szűrően jól látható, ha a probléma definíciója és a cél megjelölése nem az életútból (vagy épp az életútfeltárás hiányából!) következik, illetve ha a választott cél nem ad adekvát választ a nevesített problémára.

Eredeti témánkra visszatérve: a megállapodások leírása, tehát a kliens és a szociális munkás konkrét feladatainak meghatározott időkből való sorra vétele során óhatatlanul fel kell rajzolni, hogy **miért, milyen célra való tekintettel** teszik meg a résztvevők a vállalásaikat, illetve azt is, hogy milyen okból, azaz **milyen probléma orvoslására** teszik mindezt. Fentiek visszatérő tudatosítására – saját praxisunk tapasztalata szerint is – mind a kliensnek, mind a szociális munkásnak szüksége van.

A második fejezetben már szót ejtettünk a támogatás anomáliáiról, azaz hogy a célzott változásmenedzselés helyett alapvetően férőhelyet, és fix idejű intézményi ellátást finanszíroz a rendszer, melyhez ugyan a legtágabb megfogalmazással (ld. a „mentális segítségnyújtás” vagy a „lezajlott beszélgetés” kategóriáit), mintegy jelzésértékkel hozzákapcsolja az érdemi gondozás bizonyos elemeit, ám ezek meghatározott és számon kért cél hiányában (értsd: legyen a hajléktalan emberből intézmény-független életet élő, öfenntartó ember), csak lebegnek az ellenőrzés szempontjai között, és az intézmények segítő-gyakorlatában.

Természetesen nem gondoljuk, hogy a különböző szociális intézmények ne kívánnának tényleges megoldásokat és valódi változást kimunkálni klienseik életében, mindössze azt állítjuk, hogy a tényleges fókusz, azaz a *változás igénye és terve* nagyon könnyen elveszik a fenti szisztémában, illetve, hogy ez a fókuszvesztés a jelen szabályozási körülmények mellett messzemenőig érthető is. A probléma rendszeres és visszatérő definíciójára és a gondozás céljainak rögzítésére éppen ezért van mindkét félnek – a szociális munkásnak és a kliensnek is – alapvető szüksége (illetve ugyancsak ezért fontos a törvényben szereplő beszámolási formák mellett az *érdemi dokumentáció vezetése*, mely éppen a fent leírt, *meghatározott irányú* szociális munka szempontjait érvényesíti).

A támogatási cél egyértelműségére az angol támogatási rendszer példáját hoztuk fel. Hozzá kell tennünk, hogy Angliában nem csak a szociálpolitika *szemlélete* kimerültebb, de maga a *társadalom* is átjárhatóbb; azaz több lehetőség áll egy londoni, mint egy budapesti

hajléktalan ember előtt a valós előrelépésre. Magyarországon az önkormányzati bérlakás-piac szinte teljesen hiányzik a lakhatási lehetőségek palettájáról, a biztos lakhatást gyakorlatilag egymagában garantáló *tulajdonossá válás* pedig nemhogy a hajléktalanok, de az alkalmazotti rétegek szélesebb körei számára is nehezen elérhetőek. A nehezebb körülmények mindazonáltal nem csökkentik, *hanem épp, hogy növelik* az intézmények felelősségét; a mobilitás nagyobb nehézsége mellett még fontosabb, hogy folyamatosan fenntartsuk a változás igényét. Ez az összefüggés a kliensek oldaláról hatványozottan igaz. Az intézményi lét holt súlya és látszatbiztonsága esetükben nem munka-, hanem életkörülmény. Bizonyára minden gyakorlati szakember számára alapvető tanulság, hogy alkalmasint mennyire erős lehet egy intézmény belső – a lakók által konstruált és áthagyományozott – kultúrája. Ami a fenntartó és a munkatársak számára *intézmény*, az a lakók olvasatában elsősorban *közeg és közösség*, melynek hatása sokszor meghaladja az intézmény programjának bármilyen hatását. Idevág a Van Esély Alapítvány 2006 nyarán végzett kutatásának tán' legfontosabb tanulsága. A Nemzeti Civil Alapprogram támogatásával elkészített vizsgálatban a budapesti civil fenntartású hajléktalan-ellátó intézményeket, ezen belül is a *rehabilitációs intézményeket* és *átmeneti szállókat* mértük fel. Egyebek mellett megvizsgáltuk a fenti intézménytípusok lakóinak legjellemzőbb bemeneti és kimeneti útjait. Az átmeneti szállókra és a rehabilitációs intézményekbe 2006-ban (és nincs okunk feltételezni, hogy azóta más tendencia érvényesül) a kliensek nem utcáról, albérletből, saját lakásból, és nem is alacsonyabb küszöbű ellátó-intézményből, hanem *egy másik átmeneti szállóról, vagy rehabilitációs intézményből* kerültek be a legnagyobb számban⁸.

Mindezt annak érzékeltetésére írjuk le, hogy a statikus „gondozás” mellett éppolyan valóságos az intézmény pusztán lakhatási lehetőségként való birtokbavétele; és ez a megközelítés – már csak a nagy számok törvénye miatt is – része az intézménylakók tudásának és kultúrájának. Így a gondozás mimikrijének a másik oldalán az együttműködés és a motiváció mimikrije áll. Mindezek a holt súlyok kizárólag úgy számolhatóak fel, ha az intézmény és a szociális munkás a lehető legtöbb módon és fórumon azt hangsúlyozza, hogy az intézmény elsősorban ***nem az egy-két évre szóló lakhatás, hanem a változás helye***. A változás okának, igényének és módjának definíciójára pedig a rendszeres időközönként megkötött megállapodás lejegyzése ad módot leginkább. Nagy különbség, hogy míg az intézményi szerződés a lakhatás feltételeiről szól, a szociális munkás nem a lakhatásra, hanem a ***változásra*** és annak aktuális feladataira köt szerződést.

Annak érzékeltetésére, hogy mindez sem nem magától értődő, sem nem egyszerű feladat, hadd írjunk le két jellemző, és szinte minden esetben kezelendő szempontot. Mint ismeretes, a hajléktalan-ellátó intézmények, és különösen az anyaotthonok, illetve a családok átmeneti otthonai, a törvényalkotó szándéka szerint eredendően egy *élethelyzeti krízis* áthidalására kínálnának intézményes segítséget. A gyakorlatban ezen intézményeknek a legkritikábban kell élethelyzeti krízissel dolgozniuk: a valódi feladat sokkal inkább egy sok generációs krízis és hiány – nevének nevezve: a *mélyszegénység* – kezelése. Ennek a státusznak pedig törvényszerű kísérője a *tervezés képességének*, illetve az *írásbeliség minden formájának* szinte teljes hiánya. Nem kisebb feladat áll tehát a szociális munkás előtt, mint hogy teljes ellenszélben, egy hosszabbtávú *terv* részeként *írásban* kell rögzítenie tervezett, és nem egyszer határidőhöz kötött feladatokat. Szerencsére az írásbeliség nem áll önmagában, és nagyon is valós határait jól hidálhatja át a rendszeres ülésekhez kötött tematikus segítőbeszélgetés. Ennek ellenére nem érdemes lemondani a megállapodások írásos formájáról, hisz annak tematikus ismétléseire és megbízható tükör-jellegére az esetvivőnek ugyanakkora szüksége van, mint kliensének.

⁸ Breitner Péter–Répási Viktória–Rész Levente: *Mit csinál a gép?* Van Esély Alapítvány, 2006.

3.3. Gondozási-, vagy esetnapló

A legtöbb intézményben a közigazgatási ellenőrzéshez előkészítendő dokumentumok közé tartozik *valamilyen* esetnapló⁹ is. Erre nézve a legritkábban vannak kötött szempontok vagy formák, van, aki kockás papírra vezeti, van, aki számítógéppel szerkeszti, heti, havi, vagy akár pár napos bontásban, állandó, vagy változó időközönként. Felkenetésünkhöz híven, itt sem szeretnénk kész sablonokat javasolni, sőt az eddigiekkel szemben elsősorban *kérdésekre* szeretnénk csak hagyatkozni. Kérdéseink közül itt és most elhagyjuk a „hogyan” – az esetnapló vezetésének módja ugyanis tényleg teljesen tetszőleges – és kizárólag a „mit” és a „miért” kifejtésére hagyatkozunk. Ezek közül a „miért” az egyszerűbb: a lejegyzett megállapodásokhoz hasonlóan az esetnapló is olyan tükör, amely alkalmanként egymagában kínálja egy többüléses esetmegbeszélő csoport jótéteményeit. Az „írva gondolkodás”, ha máshonnan nem is, de a főiskolai/egyetemi vizsgatételek kidolgozásának emlékéből mindnyájunk számára ismerős: leírva óhatatlanul összegzi a tárggyal kapcsolatos tudását és gondolatait az ember, kérdéseket tesz fel, és leggyakrabban a választ is megtalálja a saját szövegében. Gyakori persze, hogy épp a korábban már kárhóztatott közigazgatási ellenőrzések miatt frissíti a szociális munkás az esetnaplóját – furamód az írás és az összegzés jótéteményei még retrospektíve is kiválóan működnek. Ha időt nehezen is talál vagy szakít rá az esetvivő, az esetnapló szükségességét nem nehéz belátni. Fontosabb kérdés ennél, hogy mit írjunk a gondozási-, és/vagy esetnaplóba. Ezzel kapcsolatban két iskola létezik: vannak, akik a szociális munka úgymond „ügyeit”: az ügyintézéseket, leveleket, telefonokat, azok tárgyát és eredményeit jegyzik le kronologikusan. Ez az esetnapló legjobban egyfajta időmérlegként hasznosul, kiolvasható belőle, hogy mikor, mit csinált a szociális munkás a gondozás során. Ez a naplóforma „egy az egyben” megfelel a fenntartói és közigazgatási szempontoknak, olyan kimutatás, amely nevesíti a törvényben szereplő, lakhatáson túli – ott még homályos – feladatokat. A másik lehetőség, amikor a szociális munkás a kliens személyes történéseit, illetve a gondozás állását, kérdéseit írja le. Fontos kérdés, hogy leírjuk-e, illetve milyen módon, mekkora terjedelemben írjuk le az *ülések* tartalmát, és az ott szerzett információkat, vagy akár felismeréseket; de amennyiben idő és mód van rá, mindenképp szerencsés ezek vázlatos rögzítése. Nyilván külső szemlélőnek kevésbé átlátható, és leginkább saját használatú vázlatra hajaz az ilyen napló, ám meglátásunk szerint minden fronton vállalható az a megközelítés, miszerint az esetnapló *ténylegesen* a szociális munkás saját munkaanyaga és vázlata.

4.

Ahogy a bevezetőben is írtuk, pályázati rendszerünknek köszönhetően esettanulmányok százaival – összesen mintegy félezer esetleírással – találkoztunk a Van Esély Alapítvány eddigi tíz éve során. Ebben a tíz évben módunk nyílt egészen kiváló pályamunkákat is olvasni, mindemellett nem tagadható el, hogy a mindenkori pályázatok nagyobbik részéhez kifejezetten rosszul szerkesztett és/vagy rosszul megírt esettanulmányt csatoltak. Az alapítvány támogatási filozófiájának kezdetektől fontos szempontja, hogy a bírálat során a pályázatok írásos minőségénél nagyobb súllyal vegyük figyelembe az azokban szereplő

⁹ Az esetnapló nem azonos az ügyeleti munkában használt átadónaplóval, annak ellenére, hogy sokszor az átadónaplóba is valamilyen formában bekerülnek, vagy bekerülhetnek olyan, az adott kliensre vonatkozó információk és leírások, melyeket az esetnapló is tartalmaz. Az átadónaplót az ügyeletes írja az intézmény aznapi történéseiről, az esetnaplót az esetgazda, kizárólag a kliens gondozásáról.

egyéni programok „hasznosságát” és megvalósíthatóságát¹⁰. Így történt, hogy sok esetben kevésbé jól megírt (egyes esetekben pedig írd és mondd rosszul megírt), ám ötletes és tartalmas pályázatok is támogatásra kerültek. Öt évvel ezelőtt, amikor esettanulmánybeszélő csoportokat kezdtünk szervezni nyertes pályázóink számára, meglepődve tapasztaltuk, hogy a rossz esettanulmányokat író szociális munkások szóban lényegesen könnyebben referálnak esetükről, mélységében látják és láttatják annak sorra vehető összefüggéseit – azaz rutinosan és jól bánnak mindazzal, amit írásban nem tudtak meg- és átfogni. Az esettanulmány minősége – bármilyen furcsa – nem korrelál automatikusan a pályázó „szakmai minőségével”: sokkal inkább azt kellett felismernünk, hogy szakmánk művelői – kezdő, és minden szempontból profi szociális munkások egyaránt – döntő részben *nem tudnak* esettanulmányt írni. S még csak nem is önhibájukból: jóval inkább azért, mert sosem tanulták. Jobban belegondolva mindez teljesen érthető. Rendelkezésre álló információink nyilván nem teljes körűek, de *mindegyik általunk ismert* főiskolai/egyetemi szociális munkás képzésből hiányzik az esettanulmány írás módszertana. Ha valakinek eleve jó az íráskészsége, illetve tanulmányai során olyan szerencséje van, hogy érdemben kap egyéni visszajelzéseket írásos munkáira, valószínűleg jó érzékkel, és *szerkesztési rutinnal* nyúl majd az esetleíráshoz is, mindez azonban korántsem automatikus jótéteménye a felsőoktatásnak¹¹.

Akárhogy is, az esettanulmány írás – mint a tanulmányírás általában – relatíve egyszerűen megtanulható, az alábbi szempontok sorra vételével legalábbis ehhez szeretnénk hozzásegíteni reménybeli pályázóinkat. Felsorolásos rendszerben a következő alapelveket ajánljuk megfontolásra.

4.1. Tabula rasa, avagy az olvasó teljesen intakt

Az egyik legfontosabb szabály, amelyhez tartanunk érdemes magunkat, hogy az olvasónak *semmilyen előzetes információja nincsen* a bemutatásra kerülő esetről. Szakmai fórumra kerülő esettanulmánynál (így a „van esélyes” pályázatok esetében) tudhatjuk, de legalábbis feltételezhetjük, hogy az olvasónak vannak hozzávetőleges ismeretei a hajléktalanság szociológiájáról, az ellátórendszer működéséről és a szociális munka mibenlétéről. Ennek

¹⁰ Összesen hat indikátort használunk a pályázatok értékelésére, ezek közül három az esettanulmány minőségére, három pedig az esetprogram minőségére és indokoltságára vonatkozik. A programmal kapcsolatos indikátorok *kétszeres szorzóval* szerepelnek, azaz, ha egy hibátlanul megírt esettanulmány mellett sablonos és nehezen hasznosuló célt fogalmaz meg a pályázó, kevesebb pontot kap, mint rossz íráskészségű, de jó, és a kliens személyére szabott ötletet megfogalmazó vetélytársa.

Az esetleírás paraméterei a következők:

- Terjedelmében, érthetőségében és megfogalmazásában mennyire világos és jó a pályázat, lehetővé teszi-e a probléma és a program érdemi megismerését;
- Mennyire világos és átfogó a kliens életútjának leírása, mennyire teszi lehetővé az eset megismerését/megértését;
- Mennyire pontos, ill. az életútleírás alapján megérthető-e a jelen helyzet leírása, valamint a probléma definíciója.

A program értékelését az alábbi három indikátor szerint vizsgáljuk:

- Van-e megfogalmazott, a klienssel egyeztetett gondozási/támogatási terv; mennyire konkrét, lépésekre bontott, reális, illetve az esettanulmány alapján célszerű ez a terv;
- Leírásra került-e, illetve mennyire kidolgozott, a programmal mennyire összevethető/reális a pénzügyi tervezés;
- A bíráló összegző véleménye szerint: változtat-e a program a támogatott státuszán, a kialakított terv mennyire hordozza egy új, stabilabb életmód, illetve a fenntartható, minőségi változás esélyét.

¹¹ Itt szeretnénk újfent megemlíteni a „régí Wesley-t”, ahol bevett gyakorlat volt, hogy minden otthoni dolgozatra részletes írásos véleményt kapott a hallgató – Lengyel Gabi tollából nem egyszer a beadott dolgozattal *megegyező terjedelemben*.

ellenére jobb itt is a tabula rasa platformjáról indulni, és a számunkra teljesen egyértelműnek tűnő összefüggéseket is egészében kifejezni. Az „intakt olvasó” feltételezése egyfajta távolság és vezérfonál, ami arra szorít minket, hogy a szokásos nézőpontunkból kilépve, *kívülről vizsgáljuk* az esetet, illetve az eset mentén saját munkánkat. Hiába tűnnek a leírni kívánt életút fordulatai tipikusnak, melyek rendre felbukkannak az egyéni praxis és a háttérintézmény gyakorlatában, muszáj rászorítani magunkat a részletező/magyarázó narratívára, lévén az olvasó *biztos*, hogy nem ugyanazzal a háttértudással ül neki a szövegnek, mint a szerző. Minél „beljebb van” valaki az esetben (és egyáltalán az esetvitelben), annál több vakfolt és látszólagos egyértelműség nehezíti az esetről való távlati gondolkodást. A dolgunk tehát mindössze annyi, hogy az eset kifejtése közben végig megtartsuk az „intakt olvasó” perspektíváját, azaz képesek legyünk külső szemmel is olvasni és értelmezni a leírtakat.

4.2. A tárgyszerűség kritériumai

Akár a következő bekezdés részeként is közölhetjük volna ezt a szempontleírást; lényegileg oda tartozik, de az alábbi, túpontos irodalmi szemelvény mentén jobbnak láttuk külön is nevesíteni a „tárgyszerűvé tétel” metódusát. Agota Kristof *Trilógia*¹² című regényében két kisfiú vezet naplót a II. világháború utolsó éveiben. A „Nagy füzetbe” nem lehet akármit és akárhogyan írni, a két magára hagyott gyerek sajátos szigorral dolgozza ki az objektív írás szabályait.

„Nagyon egyszerű szabály alapján döntjük el, hogy a fogalmazás „Jó” vagy „Nem jó”: igaznak kell lennie. Azt kell leírnunk, ami van, amit hallunk, amit csinálunk. Tilos például azt írni, hogy „Nagyanya olyan, mint egy Boszorka”, de azt szabad írni, hogy „Az emberek úgy nevezik Nagyanyát, hogy a Boszorka”. Tilos azt írni, hogy a „Kisváros szép”, mivel lehet, hogy a Kisváros nekünk szép, de másnak csúnya. Ugyanígy: ha azt írjuk, hogy „Az ordonánc kedves” az nem igaz, mivel lehet, hogy az ordonánc képes gaztetteket elkövetni, csak mi nem tudunk róla. Tehát egyszerűen azt írjuk: „Az ordonánc pokrócot adott nekünk”. Azt írjuk, hogy „Sok diót eszünk”, és nem azt, hogy „Szeretjük a diót”, mivel a „szeret” szó bizonytalan szó, nem pontos, és nem tárgyilagos. „Szeretjük a diót” és „Szeretjük Anyánkat”; nyilvánvaló, hogy a két „szeret” nem ugyanazt jelenti. Az első egy kellemes ízre, a második egy érzésre vonatkozik. Azok a szavak, amelyek érzéseket jelölnek, igen homályosak, jobb, ha kerüljük a használatukat, és ragaszkodunk a tárgyak, az emberek és önmagunk leírásához, vagyis a tények hű leírásához.”

A fenti szemelvényben szereplő (máskülönben direkt hasznosítható) gyerekbeszéd summája nem más, mint az **argumentáció tudatos önrevíziója**. Ahogy az interjúról szóló részben arról már szó esett, az argumentáció *nem csak* a saját életükről mesélő klienseink sajátja; a másodközlő szociális munkás éppúgy belefuthat parttalan tulajdonításokba, mint ügyfele. Az interjú részben idézett esettanulmány-részletben szereplő segítői argumentáció („*Mártánál azt tapasztaltam, hogy mindent elkövet, hogy javítson életén, és minél előbb kikerüljön e nehéz helyzetből*”) tökéletes példa erre, melyet a „Nagy füzetbe” a fenti formában aligha engedtek volna lejegyezni hatéves hőseink.

¹² A regény első kötete 1989-ben *Nagy füzet* címmel is világot látott, a teljes regényt legutóbb 2006-ban adta ki az Új Palatinus Könyvesház.

4.3. Struktúra és kronológia

A mindenkori esettanulmány jellemzően két részből: a kliens életútjának összefoglalásából, és a gondozási folyamat bemutatásából, azaz a tanulmányt készítő szociális munkással való kapcsolatfelvétel előtti és utáni események leírásából áll. Mivel ez a két szakasz egészen más tartalmi fókuszot használ, az alábbiakban külön tárgyaljuk őket.

4.3.1. Az életútleírás

Több dolog miatt is érdemes visszanyúlnunk írásunk interjú tárgyaló részéhez: a jó esetleírás ugyanis a legegyszerűbb megfogalmazás szerint *interjú esetfeltárás alapján*, és az interjú *struktúráját*, illetve *kronológiáját*¹³ használva készül. Ez praktikus annyit tesz, hogy a tanulmány írója a születéstől/kisgyermekkortól indulva, szisztematikus logikával „végigmegy” a bemutatandó kliens élettörténetén. Szisztéma alatt a legfontosabb *életterületek és/vagy mezők* (úgy mint: családtörténet, iskolaút, munkaút, saját család/felnőtt kapcsolatok története, lakásút, stb.) kronologikus bemutatása értendő. Nem szerencsés a különböző életterületeket/életutakat külön szedve ismertetnünk (az olvasást legalábbis nehezíti az így lejegyzett élettörténet), arra viszont kimondottan figyelniünk kell, hogy mindegyik mező története teljes legyen az életút egészén belül, olyannyira, hogy ha valaki a fenti mezőkre próbálná lebontani az életút eseményeit¹⁴, akkor mindegyik szegmensben folyamatos és koherens történetet kapjon.

Az egyes mezők állandó részei hozzávetőlegesen a következők:

- **Családtörténet (a kibocsátó család jellemzése)** - Annak a családnak a bemutatása, ahová kliensünk született. Pontosán rögzítendőek a közvetlen felmenők szociológiai alapjellemezői, úgy mint *lakóhely, származás, iskolázottság-képzettség, gazdasági aktivitás* (miből éltek, milyen munkát végeztek a szülők, vagy a gondviselő személyek; amennyiben elmondásból tudható, akkor a kliens születése előtt, illetve a saját emlékek szerint a kliens gyermekkorában), *kapcsolati rendszerek és minőségek* (milyen volt a gyermekkori család érzelmi környezete, milyen volt a család tágabb rokon közege), *anyagi helyzet* (milyen nívón és tárgyi körülmények között élt a család). Ugyanehhez a részhez tartozik a kliens gyermekéveinek a leírása, illetve (ha vannak) a **testvérek** bemutatása, és a velük való gyermekkori kapcsolat; valamint a szülők és a gyermekek kapcsolati minőségének jellemzése.
- **Iskolaút** – Hol, milyen oktatási intézményekben, milyen tanulmányokat folytatott a kliens. Fontos az esetleges évismérlések és a félbehagyott tanulmányok rögzítése és indoklása. Az iskolaéletút kapcsán lejegyzendő a tanulással való viszony, az érdeklődések és/vagy nehézségek bemutatása, a célok, a motiváció és a pályaválasztás ismertetése (milyen megfontolásból, kinek a szándéka szerint tanult/nem tanult tovább emberünk). Amennyiben vannak, helyet kell hogy kapjanak a leírásban az iskolán kívüli tevékenységek és tanulmányok (zene, sport, alkotótevékenységek), de ugyanígy a meghatározó diákkori társasági élet és kapcsolatrendszer bemutatása; nagy

¹³ Csak a rend kedvéért: magában az interjúban – az interjú természetes dinamikája szerint – a kérdezett szinte sosem pontos időrendi sorrendben meséli el élete eseményeit. Ennek ellenére a kérdező *nagyon is tudatosan kezeli* az élettörténet kronológiáját, maga az interjú pedig épp az életesemények *sorrendjének és összefüggéseinek* a megismeréséhez segít hozzá. A kronológia kezelését egy jó interjúvázlat nagyban segítheti: erre, illetve az esettanulmány szempontjaira mintát is adunk könyvünk mellékletében.

¹⁴ A Van Esély Alapítvány pályázatainak bírálói máskülönben *épp ezt* teszik kockás papíron, egy-egy nehezen kibogozható leírás esetében.

általánosságban annak a leírása, hogy mit csinált kliensünk diákévei során az iskolán kívül.

- **Munkaút** – A bemutatásra kerülő személy állásainak, bejelentett és alkalmi/fekete munkahelyeinek kronologikus, egyenkénti felsorolása, illetve súlyuk szerint bővebb ismertetése: meddig, milyen munkakörben, milyen kondíciók között dolgozott kliensünk. Ezzel párhuzamosan az anyagi helyzet, és a gazdasági körülmények bemutatása a különböző munkák/életszakaszok mentén. Különös figyelmet kell fordítanunk a kurrens munkaaktivitás, illetve az esetleges munkanélküli szakaszok leírására, utóbbi esetben kifejtendő, hogyan, milyen stratégiákkal vészelt/vészeli át kliensünk az adott időszakot, keres-e, hogyan és hol keres munkát, regisztrált-e munkaügyi központban, miből él munkanélküliként. Amennyiben releváns, úgy a későbbi munkaút irányainak a megfogalmazása: tervez-e munkahely-, vagy pozícióváltást, ezt érintő tanulmányokat, stb.
- **Saját család, felnőtt kapcsolatok** – Kliensünk saját/reprodukciós családtörténete: a szeriális párkapcsolatok¹⁵ leírása, az együttélések, házasság(ok) időrend szerinti bemutatása, a kapcsolat érzelmi-, gazdasági-, szociális viszonyainak ismertetése. A *gyerekek* születése, a vele/velük való kapcsolat leírása; gyakorlatilag mindazok a szempontok használhatóak, melyeket a kibocsátó családnál sorra vettünk. Válások: a volt társsal, gyerekekkel való kapcsolatok alakulása a válás mentén, illetve után. A saját család, illetve a kliens viszonya a kibocsátó családokkal, nagyszülőkkel. Ehhez a mezőhöz tartoznak még a bemutatott személy további személyes kapcsolatai – barátságok, egyéb rokoni kapcsolatok – alapesetben elegendő a most is aktív, tényleges kapcsolatok leírására hagyatkoznunk.
- **Lakásút** – Esetünkben kiemelten fontos terület a *lakhatások* alakulása, de minden esetben erősen ajánlott a mindenkori lakhatási formák tételes felsorolása: hol, milyen jogviszonnyal, meddig, milyen körülmények között (szobaszám, komfortfokozat, stb.), hányadmagával és milyen kapcsolati felállásban lakott kliensünk az egyes ingatlanokban¹⁶. Lejegyzendő a lakás/lakhatás szerzés és vesztes története, különös tekintettel a *lakástulajdonokra*.

Egy életútnak még számos meghatározó eseménye és területe van, amely nem feltétlenül áll össze (bár alkalmasint össze is állhat) a fentiek szerinti mezővé, mégis megemlítésre szorul. Ilyen lehet az **egészség-betegség** témaköre, a **körtörténetek** és azok hatásának leírása, **bármilyen nagyobb változás és krízis**, amely kívül esik az eddigi kategóriákon, bármiféle **csoportokhoz, közösségekhez való tartozásnak**, vallási meggyőződéseknek és gyakorlatoknak a története, az **alkohollal való viszony**, a **szer- és tárgyfüggések** karrierje, és így tovább. Minden esetben az életút alakulása és saját logikája szabja meg a különböző részterületek nevesíthetőségét. A fenti öt terület részletezésére azért volt szükség, mert ezek szinte kivétel nélkül helyet kapnak, és általánosítható módon a fenti paraméterek szerint kapnak helyet egy ember élettörténetében. A sor ennek ellenére folytatható, és felsorolásunk is csak hozzávetőleges; a sorolt viszonyok szisztematikus és pontos végig vételével viszont az esetek legnagyobb részében már fel lehet rajzolni egy életutat. A pontosság ismérve – a „*Tárgyszerűség kritériumai*” részben foglaltakon kívül – hogy a körülményeket **számszerűsítve és nevesítve** írjuk le, és mindenhol szerepeljen az **évszámok és az**

¹⁵ Ide elsősorban a hosszabb távú, együttéléssel járó partnerkapcsolatok értendők, de mindez az életkor és az élettörténet szerint súlyozandó; így pl. 22 éves, mindeddig intézményes keretek között élő utógondozott kliensünk nagy valószínűséggel nem fog többéves együttélésekről beszámolni, ám lehet, hogy nagy súlyt és egyéniségformáló erőt tulajdonít egy egyhónapos kapcsolatának – ebben az esetben jegyzendő le.

¹⁶ Az albérleti, ágybérleti, kollégiumi és munkásszálláson való lakhatás, illetve az „utcázás” és az intézményi elhelyezés éppúgy része a lakásútnak.

időintervallumok megjelölése, valamint a szereplők, helyek, és intézmények megnevezése. A „Nagy füzet” szellemében, ne azt írjuk, hogy „Kálmán édesanyja üzemi konyhán dolgozott a 60-as évek első felében”, hanem „Kálmán anyja, özvegy XY-né kézilányként (*munkakör megnevezése*) dolgozott a SERNEVÁL-nál (*a munkahely megnevezése*), ami egy húsfeldolgozó nagyvállalat volt a X. kerületben (*a munkahely ismertetése*), 1961-től 1966-ig (*meddig tartott a munkaviszony*)”.

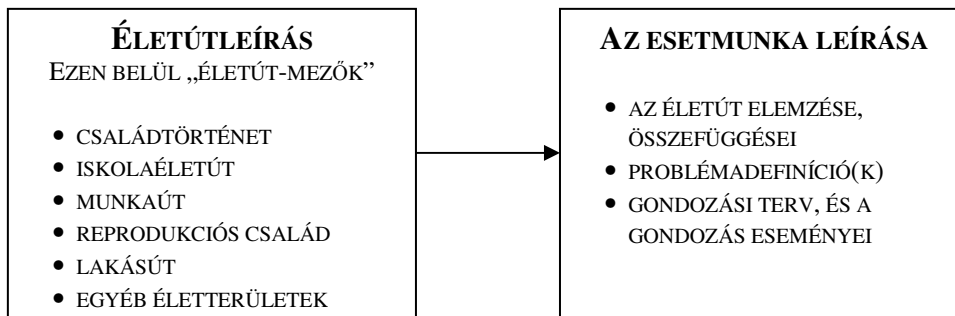
4.3.2. Az esetmunka leírása

Az esettanulmány második része az életút bemutatása után következik, és a szociális munkás és kliensének segítőkapcsolatát, közös lépéseiket, vagy összefoglalva: a szociális esetmunka történetét tartalmazza. Ez a leírás nemcsak tárgyában, de módszerében és fókuszában is különbözik az eddigiektől, lévén itt a szociális munkás már személyében is érintett, hiszen munkájáról, kliense megítéléséről, azaz saját gondolatairól kell számot adnia. Éles a váltás: idáig azon voltunk, hogy minél tárgyyszerűbb, illetve különböző indikátorok szerint mérhető és számszerűsíthető legyen a leírás, ez a szekvencia viszont jóval személyesebb léptéket, és nagyfokú szubjektivitást is behoz a szövegbe. Bizonyos fokú szubjektivitással bátran élhetünk; a szociális munkás referálhat (sőt referálnia kell) kliensével kapcsolatos érzéseiről és személyes meglátásainak alakulásáról: az eddig használt „nagy füzetes” szikárság ennél a szövegrésznél már nagyban oldódhat. Az argumentáció csapdái viszont épp itt nyílnak meg: a normatív állításokat tehát itt is célszerű itemekre bontani, és azok alapján indokolni. A már többször használt példa szerint, a „*Mártánál azt tapasztaltam, hogy mindent elkövet, hogy javítson életén, és minél előbb kikerüljön e nehéz helyzetből*” mondatot csak úgy írjuk le, hogyha kifejtjük, mi az a „minden”, amit kliensünk megtesz, illetve azt sem árt pontosan pozicionálnunk, hogy mi is az a „nehéz helyzet”. Az utóbbi szempont – a nehéz helyzet mibenléte – talán szórszálhasogatásnak tűnik, hiszen Márta státusa szerint hajléktalan, egy szociális intézmény lakója, rég kiesett a reguláris munkaerőpiacról, és így tovább – mi ez, ha nem nehéz helyzet? A dolog mégsem ilyen egyszerű.

Az általános szociális munkás dokumentáció, ezen belül is megállapodások témája mentén már szóba került a **problémadefiníció** kérdése, illetve annak fontossága. A hajléktalanság – mint a legkülönbözőbb hiányok komplex együttese – önmagában, „mint hajléktalanság” nehezen orvosolható, és nehezen is tárgyalható. A szociális munkás nem tehet mást, mint megkeresi azokat a konkretizálható problémákat, melyek együttesen adják, illetve okozzák a hajléktalanság állapotát, és egyenkénti *definíciót*, illetve egyenkénti *tervet* készít kliensével ezek lehetőség szerinti kezelésére. (Minderről részleteiben és tágabb összefüggéseiben szól kötetünkben Breitner Péter tanulmánya.) Ezen a helyen elegendő arra hagyatkoznunk, hogy az esettanulmányban (ahogy az esetmunka folyamatában is) csak konkrétan beazonosított, „felfejtett” problémák adhatják a problémadefiníció alapját. A probléma *nem az, hogy* „*Sándor hajléktalan*”, sokkal inkább, hogy Sándor szakképzetlen, rendszeresen rossz stratégiákat választ munkahelyi pályafutása során, szüleivel rendezetlen a viszonya, elégtelen az indulati kontrollja, és időről-időre alkoholista periódusokba fut – mindezek *összessége* alakítja ki, illetve tartja fenn a hajléktalanság élethelyzetét. Ennek megfelelően a lejegyzett problémadefiníció(k)nak is túl kell mutatnia a hajléktalanság, szegénység, volt állami gondozott státus stb. megnevezésén, és feltárt, szintetizált, valóban *definiált* problémát kell nevesítenünk az esetleírásban. Ahogy az életútleírás szikár és kizárólag a tényekre hagyatkozó dokumentum kell, hogy legyen, úgy a tanulmány második felében szerét kell ejtenünk az **életút összefüggései elemzésének**, és ennek summája szerint kell megtennünk a problémadefiníciókat.

Az esetmunka leírása tehát három téma köré szerkeszthető: elsőként elemzést adunk az életút feltárt összefüggéseiről, másodsorban rögzítjük a problémák definícióit, harmadrészt pedig ismertetjük a fentiekből képzett gondozás tervét és eseményeit.

Az esetleírás struktúrája



4.4. Értékelés

Hogyan válik értékelhetővé, vagy mint esetünkben történik, bírálhatóvá egy esettanulmány? A Van Esély Alapítvány pályázatainak, mint ismeretes, egy esettanulmány beadásával vesznek részt a szociális munkások, illetve klienseik – ilyenkor értelem szerint nem lezárt, és utólag összefoglalt esetről, hanem aktuálisan folyó gondozásról és annak későbbi irányáról van szó, s így az alapítványunkhoz beküldött esettanulmányok a bemutatott négy állandó részből (*életútleírás, életútelemzés, problémadefiníció, terv és gondozás*) az utolsóban még csak a tervet tartalmazzák. A pályázat tétje a *terv* megvalósíthatósága: kuratóriumunk a tervben leírt változáshoz biztosít valamilyen eszközt vagy beruházást. (A jó érthetőség miatt, ezen a ponton szeretnénk bevezetni egy új fogalmat: a magunk részéről „terv”, és „gondozási terv” helyett szívesen használjuk az **ötlet** terminust, jelezve ezzel, hogy minden esetben valamilyen tényleges innovációt, és a kliens személyére szabott, egyéni fejlesztést szeretnénk támogatni. A következőkben tehát az *ötlet* a *terv* szinonimája.)

Egy esettanulmány értékelhetőségét a már felsorolt részeinek összefüggése adja. A bírálat során a pályázatokat – azaz az esettanulmányokat – a kuratórium négy tagja egyenként elolvassa, a lábjegyzetben már közölt pontozási szisztéma szerint pontozza, majd ugyancsak egyesével megvitatja. **A fő mérce, ami az értékelés és a vita alapját adja, az esettanulmány eddigiekben már ismertetett négy (vagy logikai szűkítéssel három) elemének az egymással való viszonya.** Arra vagyunk kíváncsiak, hogy az esetleírás, a problémadefiníció és a támogatásra ajánlott ötlet viszonyában *mennyire felel meg a problémadefiníció az életútleírásnak, illetve az ötlet a problémadefiníciónak, és áttételesen az életút ismerveinek.* **A problémadefiníciót ugyanis minden esetben az életútleírás verifikálja, az ötlet minősége pedig a problémadefiníció mentén válik megítélhetővé.**

Ha koherensen kapcsolódik a leírásnak ez a három szegmense (ráadásul mindhárom relatíve jól került leírásra), nagy eséllyel nyer a pályázat – már előfordult, de alapvetően ritka az az eset, amikor a jó és koherens pályázatok között valamilyen „fontossági sorrendet” felállítva, a források szűkössége miatt kell félreraknunk egy kérelmet.

Fenti logika bemutatására szeretnénk sorra venni néhány *tipikus hibát* - a jó gyakorlatra példa lehet a kötetünkben szereplő több esettanulmány, és egy, a programfolyamat egészét bemutató teljes pályázati anyag.

- **A „gombhoz a kabát” esete** – Viszonylag gyakran találkozunk olyan (máskülönben akár remekül megírt) pályázatokkal, ahol a pályázati célt jól láthatóan a kiírás feltételei sugallták. Ez önmagában persze még nem volna baj: ha egy kizárólag képzési lehetőségeket támogató kiírásnál valóban talál olyan tanfolyamot a szociális munkás illetve kliense, amely megfelel a reménybeli támogatott valós igényeinek: *azaz választ ad a kurrens problémadefinícióra*, úgy semmi gond nincs azzal, ha a pályázati kiírás hozta képbe a továbbtanulás ötletét. Amennyiben viszont a képzési terv csak azért szerepel a pályázó programjában, mert az adott körben ilyen típusú támogatást ad az alapítványt, úgy nagy valószínűséggel sérül a hármas struktúra (esetleírás – problémadefiníció – ötlet) belső logikája. Amennyiben a képzés, mint lehetőség sem nem válasz, sem nem tényleges segítség, úgy semmiképp sem tekinthetjük valós, és személyre szabott ötletnek a továbbtanulási tervet, s az így felépített program nagy valószínűséggel kihullik a bíráló rostáján.
- **Rossz problémadefiníció** – A rossz problémadefiníciók természetük szerint többnyire „majdnem jó” problémadefiníciók: ez az apró distinkció azonban bővel elég ahhoz, hogy hiábavalóvá váljon az ötlet, és kudarcba fulladjon a program egésze. Egy régebbi pályázónk munkaerőpiaci esélyek javítására, ezen belül is szakképzésre pályázott egy *bántalmazó kapcsolatból kilépő* kliensével. A pályázatban szereplő terv (az új, önálló élet kialakítása, és ennek érdekében a munkaerőpiaci státusz erősítése) bátran tekinthető jó és érvényes célnak, amennyiben az alapprobléma kliensünk új életének a (máskülönben valós) gazdasági instabilitása. A valódi probléma azonban nem ez, hanem a kliensünk bántalmazott mivolta, és a bántalmazott szereppel való pszichés azonosulása volt. Jól látható példánkban az alapproblémák mindenkori természete: olyan motívum, ami minden egyébnél erősebb hatást gyakorol az életmód egészére, s ha így leírva magától értődőnek is tetszik, korántsem felületi nehézség – *kizárólag* a pontos életútfeltárás mentén fejthető fel. A pályázatban rögzített problémadefiníció (a bántalmazó férjével addigi gazdálkodási kereteit is hátrahagyó asszony nehezen él meg) és ötlet (szakképzéssel jobb munkaerőpiaci státuszt és magasabb fizetést szerezhet kliensünk) akármennyire releváns, érintetlenül hagyja a tényleges problémát (kliensünk nagy mélységben azonosult a bántalmazott szereppel). Az alapprobléma pedig, ha nem kezelik, bejósolhatóan „robban”: a pályázatban szereplő fiatalasszony a tanfolyam felénél hagyta ott a képzést, illetve a számára albérletet, részmunkát és gyermekfelügyeletet szervező szociális munkást, s ment vissza az őt továbbra is bántalmazó férjéhez.
- **Hiányos és/vagy homályos életútleírás** – Talán ez a leggyakoribb hiba. Találkoztunk már olyan pályázattal, ahol a szociális munkás csak mellékelte a kliens saját maga által megírt életútleírását, vagy ahol láthatóan egy ilyen leírásból tájékozódott a szociális munkás a kliens történetét illetően. Pár fejezettel korábban már kifejtettük, hogy miért célszerű az interjú esetfelvételhez ragaszkodni; itt csak annak érzékeltetésére hozzuk elő ezt a témát, hogy látassuk, mennyire nehéz egy értékelhetetlen és zanzás esetleírásból megítélni, hogy jó ötlet-e XY esetben a biztonsági őr tanfolyam elvégzése, avagy a fűnyírókasza vásárlása. Ha nem ismerjük érdemlegesen a kliens munkaéletútjának addigi stratégiáit, sikereit és kudarcait, azt sem tudjuk megítélni, hogy helyes és megalapozott-e a pályázatban szereplő újabb munkahelyszerzési stratégia.
- **Irreális ötletek** – Egy pályázónk több körben is laptpra próbált támogatást szerezni kliense számára, aki saját meséit szeretne volna terjeszteni (értsd: árusítani) az

interneten. Programjuk szerint ez – mint munkatevékenység – már középtávon biztosította volna a támogatott megélhetését, sőt, szerény jómódját. Kliensünk irodalmi rátermettségében nincs okunk kételkedni, az viszont bizonyos, hogy az internetről ingyen megszerezhető a magyar népmesék gyakorlatilag teljes köre, úgy szöveg, mint rajzfilm, vagy hangoskönyv formájában, illetve hasonlóan elérhető a legnépszerűbb kortárs gyerekkönyv-szerzők életműve is. Hangulattól függően kattintható Mikkamakka, vagy a Lolamesék: ingyen és legálisan. Ebben az esetben az ötlet parádésan megfelel az „ötletszerűség” minden kritériumának: pályázóink újszerű, innovatív, és a kliens tehetségét kamatoztató megoldásban gondolkodtak. Ami ez esetben hiányzott, az a realitás számbavétele volt, jelesül, hogy az írói pálya egészen más utakon válik (már amennyiben azzá válik) profittermelő tevékenységgé. Való igaz, hogy egy kezdő író számára az internetes nyilvánosság remek eszköz az ismertté váláshoz; irodalmi portálokra való megjelenéssel, irodalmi blog indításával megszerezhető valamilyen olvasottság és népszerűség, de ezt épp az internetes tartalmak ingyenes és korlátlan hozzáférhetősége teszi lehetővé. Az irrealitáson kívül még egy vonásában érdemes ez az eset a bemutatásra, ugyanis jól példázza a szociális munkás szerepét az ötlet/terv kidolgozásában. Ahogy az esettanulmány első szakaszában (az esettanulmány struktúrájában ez az életútleírás szekvenciája) a szociális munkás csak figyel, és okosan kérdez, úgy a későbbiekben – az addig megismert tényeket szintetizálva és összefüggésekbe rendezve – már hozzá kell hogy adja tudását, valóságismeretét, és professzionális szempontjait a kliens szándékaihoz. A problémadefiníció és gondozási irány a szociális munkás és kliense közös tudása és **konszenzusa** kell, hogy legyen. Nem jó (mindamelllett ez a gyakoribb eset), ha ebben a konszenzusban a szociális munkás az erősebb, de mint látjuk, az sem szerencsés, amikor a kliens ötletei és valóságérzékelése a szociális munkás kontrollja nélkül kerülnek a tervezésbe.

- **Kidolgozatlan ötletek** – Bírálati rendszerünkben igyekszünk a lehető legpontosabban körbejárni, hogy relevanciája mellett mennyire **megvalósítható** a benyújtott ötlet. Tudnunk kell, mennyire piacképes az a tevékenység, amelyet tanulni kíván a pályázatban szereplő kliensünk, látnunk kell, hogy szükség van-e az adott városban bedolgozást végző varrónőre vagy kiegészítő kerti munkásra, mielőtt varrógépet és motoros fűrészt vásárolunk, és így tovább. Mindezért célszerű, hogyha az ötlet megvalósításához szükséges háttér-információkat körbejárja, és pályázatában *leírja* a pályázó. Az ötletek értelmezhetősége az esettanulmány többi eleméhez hasonlóan igényli az összefüggések bemutatását (lévén az olvasó teljesen intakt), és a várható kimenetek ismertetését. A jó tervezés konkretizálja a várható eredményeket, pl. mennyivel több üres állás van a képzéssel megcélolni kívánt munkakörben, mennyivel kereshet többet kliensünk a célzott munkakörben, az új munkaeszközzel vagy tudással. Hasonlóan fontos modellezni kliensünk gazdálkodását és időbeosztását is a beruházással kapcsolatban: igényel-e további kiadást, vagy akár folyamatos költségeket az új tevékenység (pl. ha valaki a pályázat segítségével biciklisfutárból motoros futárrá avanszál, számba kell venni a benzinköltséget), ha pedig valaki nappali rendszerben kezd tanulmányokat, érdemes számolni a képzés alatt kieső munkabevételekkel. Ezek bemutatása mindenkor a pályázat értékelhetőségét segíti, hiányuk pedig el is lehetetlenítheti az érdemi döntést.