

A VILÁGJÁRVÁNY IDEJÉN FELMERÜLŐ ETIKAI DILEMMÁK A SZOCIÁLIS MUNKA TERÜLETÉN

DR. ANTALÓCZY PÉTER – BIRINYI MÁRK

Összefoglaló

A Szociális Munkások Nemzetközi Szövetsége (IFSW) a tavalyi év során a szociális munkások mindennapi gyakorlatának etikai dimenzióira alapozva nemzetközi felmérést¹ készített a COVID járvány idején megjelenő speciális, eddig még kevésbé ismert új kihívásokról². Az alábbiakban a kutatás eredményeit és az abból levont következtetéseket kívánjuk megosztani. A kutatás rávilágít a szociális munkások gyakran láthatatlan munkájára és az abból adódó számtalan nehézségre.

Kulcsszavak: világjárvány, etika, szociális munka, nemzetközi felmérés

A kutatás módszere

A Szociális Munkások Nemzetközi Szövetsége 2020 május 6-18 között nemzetközi felmérést végzett annak érdekében, hogy összegyűjtse a szociális munkások COVID járvánnyal kapcsolatos tapasztalatait, különös tekintettel az újonnan jelentkező etikai kihívásokra. A kérdőíves felmérés 54 ország több, mint 600 szociális szférában tevékenykedő alkalmazottjára terjedt ki, amelyet esetenként személyes interjúk is kiegészítettek. Ez utóbbiakra azért került sor, mert bizonyos kulturális normák, illetve főként politikai okok miatt több országban is - pl. Hongkong -, idegenkedtek az online kérdőív kitöltésétől. A főként online formában terjesztett elektronikus kutatási űrlap kínai, holland, angol, francia, spanyol és szlovén nyelven volt elérhető. A legtöbb válasz Spanyolországból (57), az Amerikai Egyesült Államokból (57), Olaszországból (49) és Franciaországból (34) érkezett. A finn szociális munka hallgatók terepmunkájuk során szerzett tapasztalataikról készítették beszámolót.

A kutatás értékelése szempontjából meg kell jegyeznünk, hogy a válaszadók nem képeztek reprezentatív mintát, mivel főként azok közül kerültek ki, akik hozzáfértek az internethez és a felmérés nyelveihez, illetve akiknél az „etikai kihívások” gondolata bizonyos visszhangra talált.

A vizsgált intézmények között jelen voltak az állami fenntartású szolgáltatók, épp úgy, mint az egyházi vagy éppen civil fenntartásúak. Az előbbieken kívül még egyetemek, kutatóintézetek, kórházak és egészségügyi központok is részt vettek a kutatásban. A kutatók elsődleges célja nem az előforduló esetek statisztikai számszerűsítése volt, hanem ellenkezőleg, sokkal inkább kvalitatív betekintést

¹ A kutatási jelentés teljes szövege az alábbi linken érhető el:
<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>

² A magyar vonatkozásokat lásd: Czibere Károly: *A COVID-19 járvánnyal kapcsolatos szabályok a szociális szolgáltatásokra vonatkozóan* in *Glossa Iuridica* VII. (2020) 125-140.o.
https://ajk.kre.hu/images/doc6/PR/Glossa_Iuridica_2020_1_2_szam.pdf

kívántak nyerni a gyakorlatban felmerülő etikai problémákról. Ennek érdekében négy alapvető kutatási célt tűztek ki maguk elé:

1. a Covid-19 körülményei között felmerülő sajátos etikai kihívások,
2. hogyan reagáltak ezekre a szociális munkások,
3. a szociális munkásokra gyakorolt erkölcsi hatások vizsgálata,
4. a különböző válsághelyzetekben milyen további útmutatást lehetne adni az etikus döntéshozatal érdekében?

A felmérés külön érdekessége, hogy egyfajta keresztmetszetet is adott a szociális szférában dolgozók összetételéről. A nemek tekintetében a válaszadók közel 80%-a nő volt, a szociális munkában szerzett tapasztalat vonatkozásában a válaszadók 43%-a rendelkezett 15 évnél hosszabb munkavisztonnal, illetve 17% - 17% rendelkezett 1-5 év, illetve 6-10 év közötti munkavisztonnal.

Sarah Banks, az angliai Durham Egyetem professzora és az IFSW Szociális Munka Etikai Kutatócsoport vezető kutatója elmondta, hogy a kutatás feltárta azokat a mély etikai dilemmákat, amelyekkel a szociális munkásoknak a világjárvány idején szembesülniük kellett. A munkatársak nagyrészt saját szakmai mérlegelésükre támaszkodva számos kockázatvállalásra kényszerültek. A jelentés részletesen bemutatja ezeket az etikai kihívásokat, egyben ajánlásokat tesz a szociális munka feltételeinek javítására.

Azonosságok és különbségek

A szociális munkások szerepe a világ országaiban meglehetősen különböző. Döntően függ az állami és civil szervezetek foglalkoztatási egyensúlyától, illetve a szociális munkások szakemberként történő állami elismerésétől. Státuszukat nagyban befolyásolja még az adott ország kulturális, vallási, politikai és gazdasági rendszere, amelyben működnek. A szociális munkások által a Covid-19 során végzett munka visszatükrözi ezeket a különbségeket. A déli földteke országaiban a szociális munkások alapvetően közösségfejlesztő munkát végeznek, többek között oktatást nyújtanak az alapvető a higiénés szabályokról, a maszkok és a fertőtlenítő szerek használatáról.

Kínában a kormány felkérésére nagyon sok szociális munkás vett részt a karantén szabályok foganatosításában, beleértve a lakosság digitális hőmérsékletmérését és a gyanús esetek felkutatását. Az északi féltekén főként a meglévő szociális szolgáltatások fenntartására esett a hangsúly, amely egyfajta útkeresés volt a megváltozott körülmények között. A pandémia nyomán kialakult helyzet világszerte rendkívül gyors alkalmazkodást követelt a szociális munkásoktól, amely eddig még soha nem látott ütemű innovációs folyamatokat indított el az ellátó rendszerben. Többek között új eljárásokat és segélyvonalakat kellett megalkotni a hajléktalanok ellátáshoz juttatása érdekében, illetve a megnövekedett családon belüli erőszak³ kezelésére. Sajnálatos módon 2019-2020

³ „Violence against women and girls: the shadow pandemic.” Ld. <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>

között több millió nő és lány fizikai és szexuális bántalmazására került sor, mivel a karantén szabályok miatt a bántalmazók és a bántalmazottak összezártan élnek ⁴.

A szociális munkában betöltött szerepek nemzetközi eltérései ellenére sok etikai küzdelem több esetben is hasonlóságot mutatott; habár a kontextus, amelyben az alkalmazottak felléptek, nagyon különbözött. Az etikai kihívások középpontjában a következő kérdések állnak: a korlátozások idején hogyan lehet tiszteletben tartani az emberek jogait és méltóságát; milyen szempontok szerint lehet rangsorolni a rendelkezésre álló szűkös erőforrásokat? Hogy lehet javítani az emberek életkörülményeit, különös tekintettel a viharos gyorsasággal kialakuló krízishelyzetekre?

A beérkezett válaszok alapján a következő hat témakört, illetve kérdést lehetett beazonosítani:

1. A titoktartás figyelembevételével megbízható, őszinte és empátikus kliens kapcsolatok létrehozásának, illetve fenntartásának lehetősége telefonon, interneten vagy védőfelszerelésben személyesen.
2. Miként történik a szolgáltatások rangsorolása a kliensek igényei alapján, szem előtt tartva, hogy a járvánnyal összefüggők eltérőek és sokszor jelentősebbek? Ez különösen akkor fontos, amikor az erőforrások csak szűkösön, vagy egyáltalán nem állnak rendelkezésre és a teljes körű felmérés gyakran lehetetlen.
3. Hogyan végzik a gondozottak és a szociális munkások jogainak, igényeinek és kockázatainak összeegyeztetését a lehető legjobb ellátás nyújtása érdekében?
4. Az intézmények és az alkalmazottak mennyiben követik a nemzeti és szervezeti irányelveket, eljárásokat vagy útmutatásokat, vagy alkalmazzák-e a szakmai mérlegelés lehetőségét olyan esetekben, amikor a politikák helytelenek, zavarosnak vagy hiányosnak tűnnek?
5. Az érzelmek és a kimerültség kezelése, illetve az öngondoskodás szükségességének elismerése nem biztonságos és stresszes körülmények közötti munkavégzés esetén.
6. Megtörténik-e a járvány idején szerzett tapasztalatok hasznosítása a szociális munka újragondolásával összefüggésben?

A jelzett témát Prof. Domokos Andrea vizsgálta: Domokos Andrea: *Az erőszak növekedése a pandémia idején* in *Glossa Iuridica* VIII. (2021) *Különszám* 75-85.o.

⁴ „UN supporting ‘trapped’ Domestic violence victims during COVID-19 pandemic.” Ld. <https://www.un.org/en/coronavirus/un-supporting-‘trapped’-domestic-violence-victims-during-covid-19-pandemic>

A kutatás eredményei

A következőkben azokat a véleményeket és megoldásokat foglaljuk össze, amelyek a fentiekben jelzett kérdésekre, illetve problémákra megoldási javaslatként érkeztek.

1. Empatikus megbízható kliens kapcsolatok kialakítása a titoktartás és a személyiségi jogok tiszteletben tartása mellett.

A pandémia idején szociális munkát koordináló irodák, illetve központ és szolgálatok sorra mind bezártak, illetve bizonyos szolgáltatásokat is felfüggesztettek. Ebből kifolyólag sok esetben a szociális munkások saját otthonukban végezték feladataikat, telefon és/vagy internet segítségével. A trópusi éghajlaton az otthoni munkavégzés légkondicionálás nélkül sok esetben kényelmetlen, illetve fenntarthatatlan megoldásnak bizonyult. Továbbá a szolgáltatások egyes felhasználói sokszor nem férnek hozzá a technológiához, azokat nem tudják használni, vagy éppen nem találják kedvezőnek. A déli földtekén található országokban maguk a szociális munkások sem rendelkeznek internetkapcsolattal. A válaszadók több esetben is jelezték, hogy ilyen körülmények között fokozott nehézséget jelentett a bizalmi kapcsolatok kiépítése, a gyermekek és családok virtuális esetkonferenciákon való érdemi részvételének fenntartása, vagy éppen a rossz hírek, vagy tragédiák közlése. Ezekben a helyzetekben nagyon nehéz felmérni a családi viszonyokat, a családtag állapotát, vagy felderíteni a potenciálisan visszaélészerű kapcsolatokat. Az érzékeny adatok „meghallgatása” bizonyos értelemben a titoktartási fűződő jogok sérülését jelentették mind a szociális munkás otthonában, mind pedig a kliens családjában. Ez különös élel merül fel azokban az esetekben, amikor a családon belüli visszaélések áldozatai és elkövetői együtt laknak, így a veszélyeztetettek számára szinte lehetetlen volt segítséget kérni. Több esetben is problémát jelentett a videó beszélgetések titkos rögzítése, majd közösségi médiafelületen történő közzététele, vagy éppen a családi háttér erősen zavaró hatása. A védőeszközök használata mellett történő személyes találkozók sem jelentettek megoldást, mivel akadályozták a kommunikációt, illetve a nem verbális jelek észlelését.

Egy holland szociális munkás számára négy család is komoly dilemmát jelentett, mivel a videohívás-beszélgetések alacsony hatékonysága miatt nem tudott pontos képet alkotni a családon belüli erőszak szintjéről, így a bántalmazott gyermekek sorsán sem tudott javítani. Mindez komoly lelkiismerti problémát jelentett számára.

Etikai megoldások keresése

Az itt meghatározott etikai kérdések - a szociális munkába vetett bizalom fenntartása és előmozdítása, a magánélet, a titoktartás és a személyes-szakmai határok - ismerős kihívások a mindennapi szociális munkában. A Covid-19 azonban új feltételeket teremtett, amelyekben a szociális munkásoknak, a munkáltatóknak és a klienseknek is kreatív módszereket kell találniuk az etikus kapcsolatok fenntartására, miközben újra gondolják a prioritásokat az életveszélyes vagy válsághelyzetek esetén. Az új kapcsolattartási szabályok megalkotása során szem

előtt kell tartani, hogy a fizikai távolságtartás követelményei ne vezessenek „*antiszociális munkához*”.

Egy francia szociális munkás szerint a pandémiával a távolság kérdése központi kérdéssé válik. A valóságban a szükséglet kettős. Szükséges a másik személy felé haladni és reagálni az elszigeteltségre, miközben a távolságtartás szükségességére is reflektálni kell. Ebben a helyzetben nagyon nehéz megtalálni a kényes egyensúlyt a „*visszavonult munka*” és a „*felé haladás*” között.

2. *A kliensek igényeinek rangsorolása különösen akkor, amikor az erőforrások csak szűkösen, vagy egyáltalán nem állnak rendelkezésre és a teljes körű felmérés gyakran lehetetlen.*

A járvány hatása leginkább azokat az embereket sújtotta, akikkel a szociális munkások általában együtt dolgoznak - azokat, akik kiszolgáltatottak, marginalizáltak és egészségtelen körülmények között szegénységben élnek. Több válaszadó is megjegyezte, hogy a járvány olyan repedéseket tárt fel, amelyek évek óta már jelen voltak az egészségügyi és a jóléti rendszerekben főként a privatizáció, vagy éppen az alul finanszírozás politikája miatt.

A kutatási jelentés szerint világszerte komoly kihívás elé állította a szociális intézmények vezetőit a kliensek kórházi ápolásának kérdése. Ilyenkor a kliens és családja igényeit, az intézményi férőhelyek számát, illetve a Covid-19 betegek rendelkezésére álló kórházi ágyak iránti igényeket kellett összhangba hozni. Dilemmák általában akkor keletkeztek, amikor nem volt egyértelmű válasz a helyes cselekvésre vonatkozóan.

A fogyatékossgal élők központjában dolgozó japán szociális munkás arról számolt be, hogy a szolgáltatás egyes felhasználói nem tudták teljes mértékben felfogni a Covid-19 kockázatát, és a viselkedési korlátozások komoly stresszt jelentettek számukra.

Egy puerto rico-i szociális munkás szerint „*számos depressziós, szorongásos és hajléktalan személy esetében nem talákoztunk sem orvosi kezelési tervvel, de még a hozzátartozók is hiányoztak. A helyzetet nehezítette, hogy a megoldásban az állami intézményektől semmilyen támogatást nem kaptunk*”.

A fenti dilemma többször is kritikus problémát okozott a veszélyeztetett gyermekek, vagy éppen a családon belüli erőszak érintettjeinek kezelésébe, ugyanis ezen problémák nagyobb hangsúlyt nyertek a járvány idején.

Etikai megoldások keresése

Az előbbi problémákhoz kapcsolódó etikai kérdések gyakran azzal a kihívással foglalkoztak, hogy a szűkös idő és erőforrások elosztását méltányosan kell eldönteni és előtérben kell helyezni a leginkább rászoruló emberek elérése érdekében. Ez különösen nehéz, ha nem lehet részletes értékeléseket végezni és elegendő bizonyítékot szerezni az adott ügy kapcsán. A járvány ezekben az esetekben is új típusú szükségleteket generált, tovább súlyosbítva a társadalmi egyenlőtlenségeket, amelyekre a meglévő szolgáltatások nem nyújtanak kellően hatékony megoldást.

Egy indiai szociális munkás arról számolt be, hogy a kiindulási pontokon és az átutazás során nehézségek adódtak a migránsok szükségleteinek kielégítésében, mivel az adományozók a segítségnyújtást a végső célállomáson történő terjesztésére koncentrálták. A probléma a befogadási kritériumok kiszélesítésével és a célpopuláció újra definiálásával nyert megoldást, ezáltal lehetővé vált az elérhetetlenek elérése.

3. *Hogyan végzik a gondozottak és a szociális munkások jogainak, igényeinek és kockázatainak összeegyeztetését a lehető legjobb ellátás nyújtása érdekében?*

Több szociális munkás is arról számolt be, hogy a pandémia sok szempontból váratlan helyzet elé állította az intézményeket és azok vezetőit. Dönteni kellett bizonyos szolgáltatások felfüggesztéséről, vagy a folyamatosan változó karantén szabályoknak megfelelő módosításáról. Sok esetben maguk az intézményvezetők sem tudtak megfelelő útmutatást adni, ami szociális munkások napi feladatellátásában jelentős dilemmákat okozott.

Egyes szociális munkások arról számoltak be, hogy vezetőik többször is kifejezetten veszélyes feladatok végzésére kérték őket (pl. otthoni látogatás védőfelszerelés nélkül), míg mások úgy döntöttek, hogy a sürgős szükségletek kielégítése érdekében saját felelősségükre vállalnak kockázatot. A közösségi lakóterekben, pl. a családon belüli erőszak menedékházaiban, az idős, fogyatékkal élő, a fiatal és hajléktalan emberek otthonaiban feszültségek merültek fel az ellátottak mozgásával kapcsolatban, illetve konfliktusok keletkeztek az egyéni életvitelre vonatkozó választási jog és a közösségi védelem kollektív joga között.

Pakisztán egyes vidékein sok idős és írástudatlan ember csupán „álhírnek” tekintette a Covid-19 létezését, így a korlátozó intézkedéseket sem voltak hajlandók betartani. A szociális munkások több-kevesebb sikerrel próbálták rábírni a lakosságot a fertőtlenítőszeres és védőeszközök használatára.

Egy tajvani civil szervezetnél dolgozó szociális munkás társasával együtt arról számolt be, hogy a lakosság jövedelemkiesése miatt óriási szükség mutatkozott a családok anyagi és lelki támogatására; vezetőjük pedig mindezt személyes látogatások útján kívánta elérni. Ez utóbbi viszont komoly egészségügyi kockázatot jelentett az ottani szociális munkások számára.

Egy másik esetben a hajléktalanszállókon kábítószer-prevencióval foglalkozó németországi projektmenedzser azzal a dilemmával szembesült, miként tudja garantálni a kollégák védelmét úgy, hogy közben ne kelljen a szolgáltatást felfüggeszteni.

Etikai megoldások keresése

A fenti esetek is jól mutatják, hogy a szociális munka középpontjában rendszerint olyan súlyos etikai döntések meghozatala állt, amelyek sokszor egy bizonyos személyi kör jogainak sérelmét, illetve korlátozását jelentették a többség jogainak védelmében. A világvárvány összefüggésében, új körülmények között a dilemmaszituációk gyakrabban jelentkeztek és a megszokottnál is gyorsabb

reagálást igényeltek. Ehhez viszont körültekintő kockázatelemzésre, megfontolt érvelésre volt szükség.

4. *Az intézmények és az alkalmazottak mennyiben követik a nemzeti és szervezeti irányelveket, eljárásokat vagy útmutatásokat, vagy alkalmazzák-e a szakmai mérlegelés lehetőségét olyan esetekben, amikor a politikák helytelenek, zavarosnak vagy hiányosnak tűnnek?*

Sok válaszadó számolt be arról, hogy a járvány kezdetén semmiféle útmutatóval, vagy szakmai protokollal sem rendelkeztek a megváltozott körülmények között történő munkavégzésre vonatkozóan. Ez több esetben is zavart okozott az ellátó rendszerek működtetésében, hiszen a szférában dolgozóknak a saját szakmai mérlegelési jogkörére kellett támaszkodniuk. Néha a munkáltatók megkövetelték tőlük, hogy továbbra is működjenek a szokásos módon, még akkor is, ha ezt a körülmények nem mindig tették lehetővé. Több dolgozó arról számolt be, hogy az új jogszabály vagy útmutatás nem felelt meg a kialakult helyzetnek, azokat vagy túl keménynek, vagy etikátlannak tartották. Ezért jónéhányan saját szakmai megítélésük alapján döntöttek a szabályok betartásáról, vagy megszegéséről.

Hollandiában számos szociális munkás megkérdőjelezte a kockázatok elkerülésének túlzott hangsúlyozását, mondván: *"Mennyire bízhatok a józan eszemben és a szakmai érzékemben, és nem tartom be ezeket az irányelveket?"*

Etikai megoldások keresése

A legtöbb szakmai etikai kódex magában foglalja a szociális munkások felelősségét, ugyanakkor a pandémia miatt kialakult új helyzetben nehéz eldönteni, hogy mi a helyes? A megszokott keretek között történő szakmai egyeztetésekre a körülmények egyszerűen nem adtak lehetőséget. Számos nézeteltérés adódott abból is, hogy a pozitív, vagy negatív tapasztalatok kiértékelésére sem állt rendelkezésre megfelelő idő, ezért a szférában dolgozók sok esetben saját belátásuk szerint cselekedtek.

5. *Az érzelmek és a kimerültség kezelése, illetve az öngondoskodás szükségességének elismerése nem biztonságos és stresszes körülmények közötti munkavégzés esetén.*

A szociális munkások főleg negatív érzelmek széles skálájáról számoltak be, többek között a megoldatlan helyzetekből adódó tehetetlenségről, haragról, bánatról, bűntudatról, szorongásról, félelelről, szégyenről, szomorúságról és csalódásról tettek említést. Ugyanakkor egy-egy kockázatosnak ítélt helyzetben hozott jó döntés büszkeséget és örömet váltott ki belőlük, mivel a kiszolgáltatott emberek támogatásán keresztül hozzájárultak egy társadalmilag igazságosabb világ megteremtéséhez. Sokan érzelmi és fizikai stresszről, illetve kimerültségről számoltak be. Az erkölcsi szorongás bizonyos esetekben kézzelfogható volt – akkor amikor a szociális munkások tudták, mi a helyes cselekvés, de ezt nem tudták megtenni.

A válaszadók közül többen is hangsúlyozták a kimerültség miatti öngondoskodás kiemelt szerepét és a teljes szakma kollektív gondozásának fontosságát.

Legtöbbször extra terheléshez vezetett az az eset, amikor a szociális munkás saját otthonában végezte munkáját, mivel a szakmai és az otthoni élet határai váratlanul és egyre jobban elmosódtak.

Néhány szociális munka hallgató, az elvégzett terepmunka kapcsán szintén stresszérzetről számolt be; különösen akkor, ha az otthon végzett munka kevés támogatással vagy útmutatással valósult meg, miközben az egyetem munkatársai a szakmai gyakorlatok folytatását, illetve lemondását fontolgatták.

Több válaszadó is megjegyezte, hogy legtöbbször kiábránduláshoz vezetett, amikor a szociális munkásokat nem ismerték el kulcsfontosságú munkavállalóknak és még csak megfelelő védőfelszerelést sem kaptak.

Egy kórházi székhelyű máltai szociális munkás arról számolt be, hogy olyan környezetben dolgozik, ahol a szociális munkát egyáltalán nem becsülik meg, ezért tehetetlennek és feleslegesnek érezte magát. A kórház vezetése a multidiszciplináris csapat támogatását elmulasztotta, a szociális munkásokat pedig többnyire leépítette.

Etikai megoldások keresése

Az érzelmek mindig is jelen vannak a szociális munkában, mivel az alkalmazottak olyan emberekkel dolgoznak együtt, akik fájdalmat, veszteséget és igazságtalanságot tapasztalnak. Azonban a Covid-19 nyomán kialakult helyzet rávilágított a fronton dolgozók megbecsülésének, támogatásának és védelmének fontosságára.

Számos hongkongi szociális munkás arról számolt be, hogy a fronton dolgozók pénzügyi és egyéb jutalmakat, továbbá jobb védőfelszerelést és a médiában való elismerést kapnak, beleértve azokat is, akik otthonellátási hálózatban dolgoznak.

Egy brit kórházi szociális szakember szerint a stresszel terhelt szociális munkásnak a tehermentesítés érdekében heti reflexiós periódusokra van szüksége. Ez azért is lenne fontos, hogy mindenki biztonságban érezze magát és ne legyen bizonytalan, magányos és alulértékelt.

Amennyiben a kapcsolattartás gyenge, a munkavállalók elszigeteltnek vagy elhagyottnak érezhetik magukat.

6. Megtörténik-e a járvány idején szerzett tapasztalatok hasznosítása a szociális munka újragondolásával összefüggésben?

Amíg a válaszadók elsősorban a Covid-19 járvány során tapasztalt kihívásokra összpontosítottak, mások a levont tanulságokra és a szociális munka újragondolására teszik a hangsúlyt. Sok országban a vírus kitörése feltárta az alulfinanszírozott és alulértékelt szociális szolgáltatások gyengeségeit. Ugyanakkor a pandémia kiemelte a szociális munkások döntő szerepét a krízishelyzet társadalmi és pszichológiai kezelésben, továbbá hozzájárult a szociális munka nagyobb láthatóságához és megbecsüléséhez.

A szociális munkások részt vesznek mindazon veszteségek minimalizálásában, amelyeket a marginalizálódott emberek és a szükséglet szenvedő családok a munkahelyek elvesztése és a társadalmi igazságtalanságok miatt kényyszerülnek elszenvedni.

Számos szociális munkás megjegyezte, hogy fontos átgondolni a szociális munka jellegét és gyakorlatát, valamint azt, hogy a szakma hogyan lehet a jövőben jobban felkészült a hasonló helyzetekre, és hogyan nyerheti vissza társadalmi elismertségét. A világvárvány tapasztalatai rámutattak a közösségi alapú és önkéntes támogató hálózatok fontosságára és megerősítésének szükségességére. Ez könnyebb azokban az országokban, ahol a közösségi infrastruktúrát már létrehozták. Minden országnak megvannak a maga tanulságai, amelyek nemcsak a járványos állapotokra vonatkoznak és amelyeket a jövőbeni társadalmi fejlődés és szolidaritás érdekében mostantól fokozottabban kell figyelembe venni.

Ajánlások

A kutatás alapján megállapítható, hogy a Covid-19 járvánnyal összefüggő ellenőrzések és preventív intézkedések bevezetése korlátozta az általában megszokott szolgáltatásokat és felelősségi köröket, miközben jelentős mértékben új igényeket generáltak.

A szociális munkások az igények kielégítése érdekében a személyiségi jogok tiszteletben tartása mellett még a bizonytalan helyzetekben is kreatívan elkötelezetten dolgoztak. Mindemellett tiszteletben tartották a kliensek önrendelkezési jogát. A szakpolitikai és gyakorlati ajánlások etikai szempontból jobb feltételeket teremtettek a szociális munkában a pandémia okozta válságos körülmények között, ami az alábbiakat foglalja magába foglalja:

A szociális munkásoknak át kell gondolniuk, hogyan alkalmazzák a szakmai értékrendet és elveket az új összefüggésekben; etikai döntésekben hogyan vesznek részt a kollégákkal; továbbá tisztában kell lenniük a fizikai és érzelmi kimerültség hatásaival. A szociális munkások át kell, hogy lássák az adott helyzetek teljes etikai következményeit, miközben tisztelettel és megfelelő empátiával kell bánniuk a rászorultakkal. A munkaadók, a szakmai szövetségek és a döntéshozók számára egyrészt világossá kell tenniük az emberek által a világvárvány idején elszenvedett súlyos károkat és veszteségeket; másrészt tájékoztatniuk kell őket a szociális munkával összefüggő nehézségekről, illetve fejlesztési javaslatokról.

A szociális munkáltatóknak gondoskodniuk kell arról, hogy a szociális munkások és hallgatók tevékenységét rendszeres szupervíziók és csoporttalálkozók kísérjék. Iránymutatás kell kidolgozniuk a frontvonalban dolgozók biztonságos és etikus működéssel kapcsolatban. A munkáltatónak folyamatosan figyelemmel kell kísérnie a személyzet stresszszintjét, és a körülményekhez képest biztosítani kell a megfelelő pihenést és regenerálódást. Kiemelkedően fontos a higiéniai felszerelésekről és a szükséges biztonsági intézkedésekről való gondoskodás. A munkáltatók támogassák a kormányokat, és egyben hívják fel a figyelmet a jóléti rendszerek hiányosságaira és a fejlesztések szükségességére.

A szociális munkások nemzeti és nemzetközi szövetségeinek (ideértve az IFSW-t is) kulcsszerepük van egyes népeket veszélyeztető kockázatok felderítésben

és a létfontosságú szociális biztonsági hálók működtetésében. A szervezeteknek fokozott erőfeszítések kell tenniük a szociális munkások és a szolgáltatást igénybe vevők körülményeire vonatkozó adatok gyűjtésére, ugyanakkor a munkaadók és a kormányok vonatkozásában szorgalmazzák a szociális munka szerepének elismerését. A szolgáltatások minőségének javítása érdekében aktívan vegyenek részt a szociális munkásokra és a munkaadókra vonatkozó etikai útmutatók továbbfejlesztésében, illetve támogassák az etikai dilemmák megismerésének különböző színtereit.

A *kormányoknak* el kell ismerniük a szociális munkások szociális és közösségi alapú ellátások nyújtásában betöltött kiemelkedő szerepét. Törekedniük kell a higiéniai és védekezési eszközök biztosítására, továbbá adjanak ki világos és egyértelmű iránymutatásokat a szociális szolgáltatás hatékony és biztonságos működtetésére vonatkozóan.

Összegzés

Dawn Hobdy, a Szövetség etikai igazgatója szerint a felmérés rámutatott arra, hogy a szociális munkások tevékenységi körében világszerte sok hasonlóság mutatkozik, a különbségek a járványügyi helyzetből adódó etikai dilemmák megoldásban jelentkeznek. A jelen kutatás eredményei és az azok alapján megfogalmazott ajánlások felbecsülhetetlen támogatást nyújtanak a szociális munkások etikus feladatellátásához.

Rory Truell, a Szociális Munkások Nemzetközi Szövetségének főtitkára a kutatás tapasztalatait összefoglalva megállapította, hogy a szociális munkások világszerte gyorsan cselekedtek, és jelentős szerepet játszottak a COVID járvány tömeges pusztító hatásainak csökkentésében. Ugyanakkor sokszor magas árat kellett fizetniük azoknak, akik gyakorlati útmutatók nélkül, minimális erőforrásokkal rendelkezve nem biztonságos körülmények között kényszerültek dolgozni. A Szövetség különösen fontosnak érezte, hogy minél előbb felmérést végezzenek a szektorban jelentkező kihívások tekintetében, hogy annak eredményeit a jövőben érdekképviselői eszközként is használják a szociális munkával foglalkozó szakemberek támogatására⁵.

Felhasznált irodalom

Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A., Strom, K., Truell, R., Úriz, M.-J., Weinberg, M.: *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*.

<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>

Czibere, K. (2020) A COVID-19 járvánnyal kapcsolatos szabályok a szociális szolgáltatásokra vonatkozóan. *Glossa Iuridica* 7(1-2.) 125-140. o.

⁵ <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>

https://ajk.kre.hu/images/doc6/PR/Glossa_Iuridica_2020_1_2_szam.pdf

Phumzile, M-N. (2020) *Violence against women and girls: the shadow pandemic*.

<https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>

Domokos, A. (2021) Az erőszak növekedése a pandémia idején. *Glossa Iuridica* 8(különszám) 75-85. o.

The United Nations Department of Global Communications. (2020) *UN supporting 'trapped' Domestic violence victims during COVID-19 pandemic*.

<https://www.un.org/en/coronavirus/un-supporting-'trapped'-domestic-violence-victims-during-covid-19-pandemic>

ETHICAL DILEMMAS OF SOCIAL WORK DURING PANDEMIC

DR. PÉTER ANTALÓCZY– MÁRK BIRINYI

This article draws on findings of an international study carried out by the International Federation of Social Workers (IFSW) on social workers' ethical challenges during COVID-19, based on 607 responses to a qualitative survey. These special, hitherto unknown new challenges include maintaining trust, privacy, dignity and service user autonomy in remote relationships; allocating limited resources; balancing rights and needs of different parties; deciding whether to break or bend policies in the interests of service users; as well as handling emotions and ensuring care of self and colleagues. The article considers regional contrasts, the 'ethical logistics' of complex decision-making, the impact of societal inequities, and lessons for social workers and professional practice around the globe. The research highlights the often invisible work of social workers and the difficulties that arise from it.

Keywords: pandemic, ethics, social work, international survey