

## A cigány – magyar segítőkapszolat speciális vonatkozásai

(doktori értekezés tézisei)

**Héderné Berta Edina**

Eötvös Lóránd Tudományegyetem, Pedagógiai és Pszichológiai Kar

Pszichológiai Doktori Iskola

Szocializáció és Társadalmi Folyamatok Program

e-mail: berta@etszk.u-szeged.hu

### I. Kutatási cél és hipotézis

Kutatásom kiindulópontja az a személyes tapasztalaton nyugvó feltevés, hogy a jóléti intézményrendszerbe bekerülő roma igénybevevő és őt a szociális eszmunka protokollja mentén, annak eszközeivel segítő szakember közötti kapcsolat tartalmára és formájára hatást gyakorol kettejük eltérő társadalmi csoporttagsága.

Állításom szerint a roma igénybevevő és a többséghez tartozó segítő szakember közötti együttműködés nem csupán két egyén professzionális, szerződésen nyugvó kapcsolata. Meggyőződésem, hogy a kettejük közvetlen, személyes találkozása során keletkező pszichés mezőre erőteljesen hatnak a két csoport saját és közös múltja, történelme, önmeghatározási törekvései, s együttélésüket fájdtó konfliktusai.

Kutatásomat arra a feltevésre alapoztam, hogy a közvetlen segítségnyújtás gyakorlatában a segítő szakemberek minőségileg eltérő szolgáltatást nyújtanak a roma igénybevevőknek. Hipotézisem szerint **a többségi segítők, az ismert társadalmi távolság okán, kevésbé fogják törekedni a roma ügyfelekkel való munka során az intenzívebb bevonódást igénylő kapcsolatok kialakítására**. Következésképpen a társadalmi távolságok, s az azokat konzerváló sztereotípiák mozdulatlanok maradnak, s így az ügyfél felelős részvételét kevésbé tudják támogatni. Mivel az eszmunka eljárásaira vonatkozó koncepcióm szerint, az ügyfél felelős részvétele hatékonyan, elsősorban a konzultációs munkaformák révén biztosítható, azt feltételezem, hogy **ezeket a munkaformákat kevésbé fogják alkalmazni a cigány kliensekkel való munkában**.

### II. Elméleti háttér

A professzionális segítség a kezdetektől fogva alapvetően két cél köré szerveződött: az elesettek szenvedésének láthatatlanná tétele a társadalom szerencsésebb sorsú tagjai előtt; illetve a társadalmi osztálykülönbségek felszámolása, a hatalmi struktúrák megváltoztatása (vö.: Hegyesi, 1998.). A kulturális másság is ebben a viszonyrendszerben értelmeződik: egyfelől a többségi társadalom normáinak kizárólagosságát szolgálva, **asszimilációs törekvések manifesztálódásával például a színvak ideológia** (Proctor – Davis, 1994. 316.), vagy **a kulturális – deficitek gyakorlata** (Graham – Schiele, 2010. 233-234.), vagy **az elnyomás egyenlőségének**, (Graham – Schiele, 2010. 238.) ideológiája alapján. Másfelől a hatalom kérdésének a tematikája szerint: **a polgárjogi mozgalmak talaján kialakuló anti - rasszista szociális munka** (Graham – Schiele, 2010. 232.), majd később **elnyomás - elleni gyakorlat** (Dominelli, 2010.) elvei mentén.

A kulturális diverzitásra reflektáló irodalmak tehát, vagy a pszichoszociális bázisú, klinikai szociális munka témakörén belül, bizonyos speciális eszközökről szólnak, mint **a multikulturális szociális munka elméletéhez köthető kompetencia - személet**, melynek kérdésem szempontjából releváns tétele **a kulturális érzékenység kívánalma** (NASW, 2007.); vagy **a diszkrimináció, elnyomás tematikája** köré szervezve gondolataikat, társadalmi és politikai kérdéseket tárgyalnak.

Dolgozatomban, szándékaim szerint, integrálok a különböző megközelítéseket. Központi rendszerező elvnek a mindent átható elnyomást teszem meg, ugyanakkor elemzem az interperszonális együttműködést is, melyben, jómagam hatékonyan találok a kulturális érzékenység kívánalmát.

### III. A Csongrád megyei gyermekjóléti szolgálatokban és családsegítő központokban dolgozó, szociális eszmunkát végzők körében folytatott kutatás bemutatása

#### III. 1. Adatfelvétel

A kutatás során szociális eszmunka eljárásokat, módszereket kívántam feltárni, arra való tekintettel, hogy van-e különbség a roma ellátottaknak nyújtott személyes segítségnyújtásban, s ha igen, az miből

tevődik össze. A kutatás Csongrád megye teljes területén, 7 kistérségben, működő családsegítő központokban és gyermekjóléti szolgálatokban folyó személyes segítségnyújtásra irányult. A vizsgálat során felkeresett intézmények mindegyike az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, illetve az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról, alapján működik. Dokumentációvezetésüket az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet és a 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet határozza meg, a rendelkezéseimre bocsátott adatokat és dokumentációkat (továbbiakban: esetsnaplókat) ezek figyelembevételével elemeztem. Összesen 60 település nevezett intézményeit kerestem meg, az adatfelvételben 59 település, 138 munkatársa vett részt. A kollégák összesen 209 darab esetsnaplót bocsátottak rendelkezéseimre elemzés céljából. 2009 októberétől - 2010 novemberéig tartó időszakban, a következő adatgyűjtési módszerekkel vettem fel az adatokat:

1. Önkitöltős kérdőív személyes gondoskodást nyújtó szakemberek részére;
2. Félig strukturált interjú a szakemberekkel;
3. A személyes segítségnyújtás lépéseit dokumentáló adatlapok - esetsnaplók előzetes szempontok szerinti elemzése;
4. Fókuszcsoporthoz interjú szakemberekkel és intézményvezetőkkel;
5. Félig strukturált interjú az ellátásokat igénybevevőkkel. Ez utóbbi módszert csupán két kistérségben sikerült alkalmaznom, így az elemzésben erre csak korlátozottan támaszkodom.

Így összesen, 138 szakember által kitöltött, értékelhető kérdőív; 46 félig strukturált interjú szakemberekkel; 209 esetsnapló; 4 fókuszcsoport, 5 kistérség munkatársaival és 22, az ellátásokat igénybevevőkkel készített félig strukturált interjú állt rendelkezéseimre az elemzéshez.

### **III. 2. Konceptualizálás, operacionalizálás**

A vizsgálat egyik nehézségének, vagy inkább kihívásának azt tekintetem, hogy a vizsgált tevékenységek, azaz a szociális esetsnapló közvetlen gyakorlata tekintetében hazánkban nincs szakmai konszenzus. Így ahhoz, hogy kutatási célokat teljesítsem, arra volt szükség, hogy a lehető legaprólékosabban elkülönítsem az egyes tevékenységeket, eljárásokat, melyeket a szakemberek alkalmaznak a szociális esetsnapló folyamatában.

A későbbi adatbevitelt és elemzést elősegítendő, egy viszonylag hosszú listával készültem: saját praxis élményeimre és szakirodalmi ismereteimre (elsősorban Szabó, 2003; Lüssi, 1998; Morse, 1997.) építve: összesen 36 különböző tevékenységet különítettem el, ami a későbbiekben 34-re módosult.<sup>1</sup> A tevékenységeket hat csoportba rendeztem: konzultációs, krízisintervenciós, asszertórikus, esetsnaplós, természetes támogató rendszerre irányuló tevékenységek csoportja, és a segítőre irányuló tevékenységek csoportja.<sup>2</sup> Az elemzéskor az asszertórikus elem és a természetes támogató rendszerre irányuló tevékenységek csoportja beolvadt az esetsnaplós jellegű tevékenységek körébe, így négy nagyobb eljárás - típust különítettem el. Az eljárások esetében feljegyeztem a segítő által leírt meghatározást és azt is, hogy én hogyan értelmeztem az adott tevékenységet. Az egyes eljárásokat dokumentumként darabszámmal jelöltem, így a gyakoriság könnyen számolható lett.

**Az interjúban és a kérdőívben** is az általánosan tájékozódó kérdések mellett (életkor, nem, iskolai végzettség, a szakmában eltöltött évek száma), egy - egy nehéz, buktatókkal tarkított, emlékeztető esetsnapló felelevenítését kértem a kollégáktól. Két feltételezésem volt ezzel kapcsolatban: egyrészt arra számítottam, hogy a „nehéz ügyfél” hívó szó elsősorban a roma kliensekkel végzett munkát fogja felidézteni a szakemberekben. A másik elvárásom pedig az volt, hogy az ügynevezett nehéz esetek nagyobb módszertani repertoár alkalmazását mozgósítják a szakember részéről.

A rendelkezéseimre bocsátott **esetsnaplókat** egységes szempontok szerint elemeztem. Az elemzési szempontokat két nagyobb csoportba soroltam: az ügynevezett formai, illetve az esetsnapló tartalmi kérdéseinek a csoportjába. A formai kérdések közé tartoztak a kliens szocioökonómiai jellemzői; a kapcsolat időtartama; a hozott probléma segítő által meghatározott típusa. A szocioökonómiai jellegzetességeken

---

1 Kozma és munkatársai a szolgáltatási repertoárban összesen 7 tevékenységet különítenek el, melyek, tartalmazzák a törvény által kötelezően előírtakat is. Míg ők igen széles értelmezési keretben vizsgálják a személyes segítségnyújtás tartalmát, jómagam lépésről lépésre elkülöníttem az egyes tevékenységeket: az ügyféllel való személyes találkozásokat, vagy a társzakemberekkel történő konzultációkat is, tartalmuk alapján. A talán kissé merevnek tűnő szisztematikus adatfelvételt annak érdekében alkalmaztam, hogy, lehetőség szerint, biztosítsam a saját szubjektív ítéleteim nélkülözését.

2 A dolgozat szociális munka eljárásokat ismertető fejezeti egységben (IV.2.) még elkülöníttem az ügynevezett kiegészítő tevékenységeket.

belül vizsgáltam még az ügyfél valószínűsíthető etnikai származását. A tartalmi kérdések körében az alkalmazott eljárásokat, tevékenységeket vettem sorra.

A **fókuszcsoporton** reflexiókat kértem az eljárásokra vonatkozó eredményekről, illetve a romákkal való munka specifikumaira vonatkozó kérdésemet is ide illesztettem, mintegy beleolvastva a különleges tudásokat igénylő klienscsoportok sorába.

Az ellátások **igénybevevőivel készült interjúban** a szolgálattal való együttműködésük főbb állomásait kértem megnevezni.

### III. 3. Eredmények

Az adatszolgáltatásban résztvevő szakemberek zöme nő (88, 4%), közel felük 26 – 35 év közötti, általában, legalább 6 éve dolgoznak szociális munkakörben. Legmagasabb iskolai végzettségük főiskola, 10%-uk egyetemi diplomával rendelkezik.

A vizsgálat egyik fő célját, nevezetesen a szociális esetmunka közvetlen gyakorlatában alkalmazott eljárások szisztematikus feltárását sikerült teljesítenem. Az alábbi táblázat az esetnaplókban dokumentált tevékenységeket tartalmazza, az általam kidolgozott rendszerezés szerint.

Eljárástípusok	Összes előfordulás (darab)
Konzultációs eljárások	3837
Esetmenedzsment jellegű eljárások	2996
Krízisintervencióhoz kapcsolódó eljárások	92
A segítőre irányuló eljárások	90
Összes eljárás a 209 esetnaplóban dokumentált esetvitelen belül	7015

1. számú táblázat: Az esetnaplókban dokumentált esetvitelek folyamatában alkalmazott eljárások

Az elemzés során megvizsgáltam az egyes eljárás – csoportok természetét is. Itt azt találtam, hogy a konzultációs csoportba sorolt tevékenységek gyakran egymást kizáró törekvéssel, céllal bírnak. Így például az idesorolt családlátogatás, vagy a környezettanulmány gyakran az ellenőrzés eszköze,<sup>3</sup> míg a segítő beszélgetést az ügyfél belső kapacitásának feltárására és támogatására használják a kollégák.

Az elemzés során világossá vált az is, hogy *az esetmenedzsment csoportjába* sorolt tevékenységek *legalább két alcsoportba válnak szét: a minimális személyes bevonódást igénylő, úgynevezett bürokratikus szociális munka<sup>4</sup> (vö.: Dunér – Nordström, 2006.427.) tevékenységeire; illetve a mindennapi életvitelt segítő (vö.: Szabó, 2003. 116.), edukatív, vagy gondoskodó aktivitásokra.*

Az alábbi táblázat az esetmenedzsmenthez sorolt néhány eljárás között összefüggéseket mutatja.

	Faktor	
	1	2
Ügyintézés	-,015	,872
Tájékoztatás	,111	,628
Közvetett képviselet	,056	,628
Közvetítés diszkrimináció esetén intézmény és kliens között	,999	,000
Természetes támogató rendszer segítése esetmenedzsment eszközeivel	,706	-,032

2. számú táblázat: A bürokratikus szociális munka önálló megjelenése a szociális esetmunka gyakorlatában

3 Kismértékű korrelációt találtam az ügyfél cigány származása és a környezettanulmány alkalmazásának gyakorisága között.

4 Szabó technikusai szintről ír (Szabó, 2003. 115.).

További vizsgálatom szempontjából a viszonylag magas faktorsúllyal szereplő, második oszlopba sorolt három eljárás kíván nagyobb figyelmet: az ügyintézés (ez segélykérelmek kitöltésével egyenlő), a tájékoztatás (rövid időtartamú információadás) és a közvetett képviselő (általában közüzemi szolgáltatóknak írt levél). E tevékenységek egy faktorban történő megjelenését a csekély időigény, s mind a szakember, mind az ügyfél részéről történő kismértékű bevonódás magyarázza. Ezek alapján *az ide tartozó tevékenységeket a bürokratikus szociális munka megnyilvánulásának tekintem*. Úgy vélem, hogy a jelen vizsgálatban szisztematikusan feltárt eljárások, s a fentiekben bemutatott faktorok bizonyítékkal szolgálnak arra vonatkozóan, hogy a bürokratikus szociális munka létező jelenség a szociális esettmunka gyakorlatában.

Az eljárások elemzését követően azt is megvizsgáltam, hogy mi közvetítheti a szakemberek által hozott döntéseket az alkalmazott eljárások tekintetében. Úgy vélem, hogy nem feltétlenül csak az észlelt szociális probléma, hanem az is hatóerővel bír, hogy a szakemberek hogyan vélekednek az ellátottakról: képesnek, vagy érdemesnek ítélik-e meg őket az ő szavaikkal élve: „magasabb szintű” eljárásban való aktív részvételre.

A szakemberek által az esettmunkákban rögzített szociális problémák között a roma ügyfelek esetében kiugróan magas arányban szerepeltek olyan problémák,<sup>5</sup> melyek szakmai megfontolások alapján a konzultációs csoportba sorolt tevékenységeket, azon belül is a konzultációt és a segítő beszélgetést igényelték volna.

Az ügyfél etnikai származása és az alkalmazott eljárások korrelációs vizsgálata azonban csak az esettmunkákhoz sorolt tevékenységekkel mutatott pozitív összefüggést. Az adatbevitel során „1” számmal a vélhetően cigány igénybevevőt, „2” számmal a többségi ügyfelet jelöltem. Az eljárásokat az adott esettmunka folyamatában alkalmazott összes mennyiséggel megegyezően tüntettem fel.

	Cigány	Ügyintézés	Tájékoztatás	Közvetett képviselő
<b>Cigány Pearson Correlation</b>	1	-,143*	-,138*	-,143*
Sig. (2-tailed)		,040	,048	,039
N	209	208	207	209
<b>Ügyintézés Pearson Correlation</b>	-,143*	1	,546**	,548**
Sig. (2-tailed)	,040		,000	,000
N	208	208	206	208
<b>Tájékoztatás Pearson Correlation</b>	-,138*	,546**	1	,397**
Sig. (2-tailed)	,048	,000		,000
N	207	206	207	207
<b>Közvetett képviselő Pearson Correlation</b>	-,143*	,548**	,397**	1
Sig. (2-tailed)	,039	,000	,000	
N	209	208	207	209

3. számú táblázat: A bürokratikus szociális munka faktora és a kliens etnikai származása közötti korreláció

**Hipotézisem igazolódott.** A vizsgált szolgáltatástípusokban, Csongrád megye területén, személyes szociális esettmunka keretében *a segítségnyújtás minőségileg különbözik az ellátott/ igénybevevő etnikai származása alapján*: a többségi származású ügyfelek nagyobb gyakorisággal részesülnek olyan tartalmú segítségben, melyről a szakemberek úgy vélekednek, hogy jelentős módszertani felkészültséggel végezhető, míg *a roma ügyfelek elsősorban redukált tartalommal bíró, csökkentett idejű szolgáltatásban részesülnek*.

<sup>5</sup> Itt a „Gyermeknevelési probléma” és a „Családon belüli erőszak” emelendő ki. Ezek előfordulását a vizsgálatba bekerült roma családok 47,4, illetve 24,6% - nál jegyezték fel a velük kapcsolatban álló szakemberek. (Ugyanezen problématispusok előfordulási gyakorisága a többségi származású ügyfelek esetében: 36,2%, 16,4%).

### III. 4. Megvitatás

Az utóbbi évtizedben több kísérlet irányult arra, hogy szisztematikusan feltárják a szociális ellátórendszer lehetőségeit a kiilleszkedés csökkentésében, vagy ahogyan egy másik kutatócsoport fogalmazott, a nyomorgó családok megsegítésében.<sup>6</sup> Ezek a kutatások általában halmozottan hátrányos helyzetű kistérségekbe irányultak (Baráth és mtsai, 2004; Kozma és mtsai, 2004; 2010.). Néhol az alkalmazott tevékenységek felsorolásával találkozhatunk (például a „Szolgáltatási repertoár” ismertetése, Kozma és mtsai, 2010. 90 - 99.),<sup>7</sup> míg máshol (Baráth és munkatársai, 2004. 63 - 64.) szemléletek,<sup>8</sup> filozófiák elkülönítésével. Jelen vizsgálat egy meghatározott közigazgatási határon belül lévő valamennyi térséget, s az azokhoz tartozó összes településre terjedt ki. Ugyanakkor én nem vizsgáltam sem a természetbeni, sem a pénzbeni ellátásokat, bár a családsegítő szolgálatokkal kötelezett státuszban állók értelemszerűen részesülnek valamilyen pénzbeli juttatásban. Figyelmem középpontjában a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális esetmunka eljárások álltak, azokat igyekeztem összegyűjteni és rendszerezni. Arra törekedtem, hogy minél teljesebb képet alkossak a szociális esetmunka gyakorlatáról.

Az itt feltárt összefüggés szerint, a segítő szakemberek az észlelt interperszonális természetű szociális problémák esetén is a roma ügyfelekkel való együttműködésükben inkább hajlanak rövid ideig tartó, redukált tartalmú segítségnyújtásra. Lehetséges magyarázatként négy tételt emelek ki.

#### III. 4. 1. Peripatetikus stratégia

A roma családok kultúrájában megjelenő peripatetikus stratégia nem kedvez az intenzívebb bevonódást igénylő segítő kapcsolatoknak. Feltételezésem szerint a roma családok a többségi társadalom által biztosított jóléti ellátórendszerre, mint a környező világ lehetséges forrásaira tekintenek. A gádzsó környezet saját intim, családi konfliktusaiba történő bevonásával súlyosan megsértenék roma identitásukat, közösségi szabályaikat.

#### III. 4. 2. A sztereotípiák mindenhatósága

Társadalmi életünk minden területét átható, jól beágyazott legitimáló mítoszok tartalmai ugyanúgy befolyással bírnak a segítőik ítéletalkotásaira, mint a társadalom többi tagja esetében. A romákra vonatkozó könnyen előhívható sematikus ábrázolások tartalma több ponton is asszociációt mutat a segítő szakmában ismert, szintén jól beágyazott séma tartalmával, az „életvezetési nehézségekkel bíró kliens” képével. Az ilyenformán kialakuló ítélet, felhatalmazza a segítőt a kliens kompetenciájának a negligálására, arra, hogy ő szakértelménél fogva kizárólagos jogosultságot szerezzen az ügyfél életét érintő döntésekben. Ez a kettős sztereotipizáló folyamatban kialakult kognitív struktúra, a halmozódó kudarcok okán, újra és újra megerősödik. A kutatási eredményben, a roma ügyfelekkel való együttműködésben leggyakrabban alkalmazott a tevékenységekről elmondható, hogy a legkevésbé foglalják magukban azokat a lehetőségeket, melynek során a segítő és kliens között olyan professzionális kapcsolat alakulhatna ki, mely időt, és a szociális probléma jellegénél fogva, motivációt eredményezne egymás megismerésére, a sztereotípiák felülírására.<sup>9</sup>

#### III. 4. 3. A hatalom, mint a segítő kapcsolatokat szervező ágens

A nagymértékben<sup>10</sup> jellemző kötelezett együttműködés az ellátást nyújtó szakember számára a kapcsolat kimenete feletti kontrollt biztosítja. A kontroll birtoklása kielégítheti a szakember biztonságra vonatkozó szükségletét. „Mindazonáltal, a segítőkézség valamennyire összefügg a dominancia, az énhatékonyság, az önbizalom és a kompetencia egyéni különbségeivel is. A segítségnyújtás indítéka ezekben az esetekben a

6 Itt nem térek ki a pénzbeni ellátások szerepéről szóló számos vizsgálatra. Általában a segélyezés rendszerének a vizsgálata is megemlíthető lenne, (csak néhány példa: Ferge, 1995; 1996; Szalai, 2007.), illetve már megjelentek az úgynevezett komplex programok hatásvizsgálatai is (PI: a gyermekszegénységből eredő társadalmi hátrányok korrekciójára született „Biztos kezdet” programokra vonatkozóan, lásd: Surányi, 2010.). Kérdésem középpontjában, a törvényben szabályozott, esetmunka keretében nyújtott személyes segítségnyújtás tartalma áll.

7 Kozma és munkatársai is írnak segítői filozófiákról, de ezeket inkább egy – egy térséghez kapcsolják. *ibid.*: 99- 100.

8 A filozófiák sorában megemlíthető, többek között, egy nemzetközi összehasonlító gyermekvédelmi vizsgálat is, ahol Williams és munkatársai a kliensek iránti attitűdöt mérték, (Williams et al; 2002.).

9 Az idő és a motiváció szerepéről lásd: Fiske et al, 2006.

10 Mind a roma, s mind a többségi származású ügyfelek kétharmad arányban jogszabályi kötelezettség alapján állnak kapcsolatban a vizsgált intézményekkel.

kontroll társas alapmotívumával kapcsolatos, nem pedig az altruizmussal és a bizalommal.” (Fiske, 2006. 449.). A vizsgálat során feltárt eredmények arra engednek következtetni, hogy a szakemberek komfortérzetét, biztonságra való törekvését kiszolgálják az egyértelműen aszimmetrikus interperszonális helyzetek, ezek azonban a segítségkérő számára nem nyújtanak lehetőséget arra, hogy szociális problémái megoldásában hosszabb távú stratégiákat dolgozzon ki.

#### III. 4. 4. *A puha rasszizmus*

A szakemberek értékválasztásait két, egymással alapvetően ellentétes kultúra határozza meg: a többségi, elnyomó kultúra és a szociális munka társadalmi egyenlőségre törekvő eszméje. Az így keletkező kognitív disszonancia feloldására a segítők egy része, úgy tűnik, a puha rasszizmust választja.

Itt tulajdonképpen, az adott személyes segítő kapcsolatok szintjén, egymást megerősítő folyamatok rajzolódnak ki: ***a sematikus, sztereotipikus megítélésnek „engedő” szakemberek óvakodnak a személyes megismerést lehetővé tevő munkaformák alkalmazásától, a távolságtartó, viszonylag személytelen együttműködési formák és kontrollált kimenetek, viszont - az egyedi élmények hiányában, - megerősítik az alapjukat képző elnyomó ideológiákat.*** Az itt feltárt eljárások „segítik” a hatalmi pozíció fenntartását, s valószínűleg ezáltal megerősítik a kölcsönösen negatív sztereotípiatartalmakat, s az ügyfélre irányuló személyes figyelem nélkülözésével kizárják a szociális munka céljainak a megvalósulását.

#### IV. Az általam kidolgozott integratív modell bemutatása

Az elméleti - gyakorlati modell grafikusán ábrázolja azt a pszichikus mezőt, amelyben a cigány kliens és a magyar segítő találkozik, s amelyre oly sok társadalmi - történelmi tényező van hatással. A pszichikus mező két tengely metszetében helyezkedik el: a függőleges tengely a kultúra, a normák, az elvárások tengelye, a vízszintes pedig az időt jeleníti meg. A grafikus ábrázolás módja egy alapvető filozófiát közvetít: a függőleges tengely mentén egymásnak feszülő többségi - kisebbségi érdekek az egymással ellentétes irányú csoportérdekek összeütközését mutatja (Hunyady, 2005.7.).

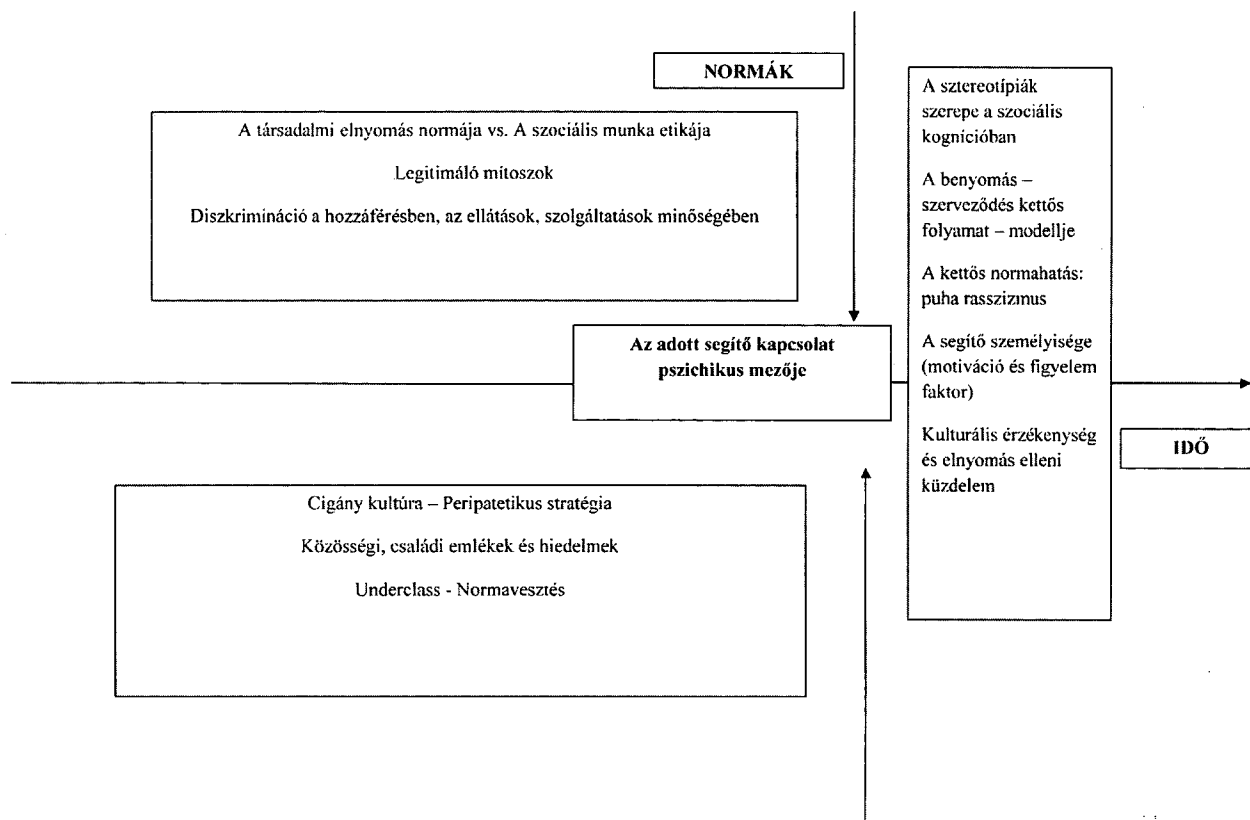
A modell az együttműködést kívánja hangsúlyozni, az ellentétes megközelítések integrációja révén is, de nagyon fontosnak tartom a meglévő súlyos társadalmi feszültségek ismeretét és elismerését. A két, egymásnak feszülő kultúra, egymással konfliktusban lévő csoport egymás felé irányuló, negatív érzelmi töltetű mozgása a többség elnyomó erejét, a cigányság elkülönülésre való törekvését jeleníti meg. (vö.: Piasere, 1997; Prónai, 1995; Stewart, 1993; Törzsök, 2002.). A függőleges tengely tehát a társadalmilag elfogadott kultúra tengelye. A vízszintes tengelytől tekintve, a felső tartományba eső területek a többségi kultúra elvárásait, normáit hivatottak megjeleníteni, míg az alsó dimenzióban a kisebbségi kultúra kap helyet. Ebben az ábrázolási módban megjelenik az a meggyőződésem, hogy a magyarországi cigányság kultúrája nem elismert kultúra (Szalai, 2005; Zsigó, 2005.), a hozzá való viszonyulást alapvetően egy ún. unilineáris civilizatórikus megközelítés (Dupcsik, 2005.) határozza meg. ***A modellben a többség - kisebbség relációját alapvetően a többség elnyomó akarata és az ehhez társuló, önkényes alapú csoportképzése határozza meg.*** A társadalmi elnyomás több szinten valósul meg: társadalmi, intézményi, interperszonális (Dominelli, 2010.), és több ágens által. Az alávetett csoportok helyzetét a folyamatosan újratermelődő legitimáló mítoszok, az egyenlő esélyekhez való hozzáférés intézményes korlátozása, vagy például olyan társadalmi „összjátékok”, mint a „jóléti fogda” (Szalai, 2005.) határozzák meg.

Egyrészt elfogadom és alkalmazom a rendszerszemléletű megközelítést (Jost, 2003.), ismerem az alávetett csoportok öndeblizáló magatartását (Ferge, 2005; Jost, 2003; Kozma és társai, 2010; Ladányi – Szelényi, 2009; Sidanius – Pratto, 2005;), mégis ***én a hatalommal bírók felelőségére kívánom a hangsúlyt fektetni.*** Vállalva, hogy e mögött egy határozott politikai - erkölcsi meggyőződés áll.

A vízszintes - idő tengelyén történő mozgás a változás lehetőségét vetíti előre. A változás, ellentétben az időben történő előrehaladással, nem törvényszerű. A modell, az idő tengelyén szükségszerűen előrehaladva, bemutatja a szakember kapcsolatépítési és beavatkozási lehetőségeit, erőteljesen hagyatkozva a szociális kogníció irodalmából ismert megismerő folyamatok törvényszerűségeire (Bargh, 2006; Brewer, 1999; Devine, 1999; Fiske, S. - Neuberg, 1999; 2006; Hamilton – Gifford, 1999.). Ismertetem, hogy mely tényezők mentén válik megjósolhatóvá az a folyamat, melyben az egymásnak feszülő, társadalmilag és kulturálisan alaposan beágyazott, gyakran előhívott sztereotípiák és konfliktusos sémák megtörhetnek. A modell, támaszkodva a benyomás - szerveződés - folyamat kettős modelljére (Fiske – Neuberg, 1999.) hangsúlyos tényezőként kezeli az idő és a motiváció faktort. Mindkettő vonatkozásában a segítővel szemben támaszt elvárásokat, megfelelve a szociális munka és pszichoterápia vonatkozó téziseinek. ***Állításom***

szerint, kellő idő ráfordításával, a hatékony segítségnyújtásra és a szakmai eredményekre vonatkozó motivációval a súlyos konfliktusokkal terhelt társadalmi környezetben is kialakítható megfelelő szakmai együttműködés.

#### IV.1. A modell grafikus ábrázolása



#### IV. 2. Az elnyomás társadalmi és kulturális szintje

A többségi származású segítőnek ismernie, és meggyőződése szerint, elismernie szükséges a roma közösségeket, egyéneket érő társadalmi, intézményi, kulturális és interperszonális szinten érő diszkrimináció és elnyomás mechanizmusát. A társadalmi szinten megvalósuló elnyomást a következő ágensok közvetítik:

**Munkaerő – piac:** A romák, ha részesedhetnek is a munka világa nyújtotta javakból, azt általában csak időlegesen,<sup>11</sup> szinte csak fizikai munkakörökben (lásd: Babusik, 2008. 69.), illetve a másodlagos munkaerő - piacra bejutva tehetik, fokozva az uralkodó társadalmi csoporttól való kiszolgáltatottságukat.

**Oktatás:** A klasszikusnak számító hármas szegregáció (regionális, települési, oktatási rendszeren belüli) mellett, szükséges megemlíteni az intézményi diszkrimináció „legegyszerűbb” formáját: az intézményen kívülre történő helyezést, mellyel már éppen egészen más szabályokat lehet alkotni. Ebből az aktusból természetesen következik a hagyományos iskolarendszer normáinak negligálása. Az oktatási rendszeren belüli szisztematikus elnyomást a személyközi diszkrimináció is támogatja. A pedagógusok részéről tapasztalható, többször igazolt<sup>12</sup> elutasító attitűd „annyira masszív” (Havas, 2009.4.), hogy alapjaiban lehetetleníti el a gyermekek sikeres iskolai karrierjét.

**Lakhatás:** „Míg a magas státusú társadalmi csoportoknak lehetőségük van arra, hogy gyakorlatilag oly módon és a városnak azon területeire koncentrálódjanak, ahogyan és ahová kívánnak, az alacsony státusúak csak úgy és oda szegregálódhatnak, ahogyan és ahová <megengedik nekik>.” (Ladányi - Szelényi, 2009. 66.).

**Egészségügy:** A többségi lakosság egészségügyi állapotánál lényegesen rosszabb mutatókkal<sup>13</sup> jellemezhető cigány népeiséget sújtó elutasító magatartást számos vizsgálat igazolta (Egészségügyi

11 A foglalkoztatás időleges jellegét emeli ki Kertesi is (2005.67.)

12 Lásd. pl. Radó, 1997. 1998; ECRI, 2000. 13; Szabó – Horváth, 2002. 95; 96; vagy Forray – Hegedűs, 1998.119.

13 Például. Fónai és m. társai, 2006.100; 133.

Minisztérium megállapítása 2001; idézi: Szabóné, 2008. 423; Babusik, 2004. 68; Gyukits, 2000.477; Neményi, 2005. 166.),

**Igazságszolgáltatás:** „A bebörtönzésre vonatkozó aránytalanságok számos kultúrában és országban jellemzőek.... a büntetőjogi rendszerben valóban szélsőségesen felülreprezentáltak az alávetett csoportok.” (Sidanius – Pratto, 2005. 305.). Az ide sorolható magyarországi irodalom<sup>14</sup> elsősorban a rendőrség által elkövetett jogsértő magatartásokat, illetve mulasztásokat említi.

**Politika:** Az 1990 előtti politikai hatalom számos formában igyekezett ellehetetleníteni a cigány kulturális szervezeteket,<sup>15</sup> napjaink közéletéből, pedig a politikailag kompetens kezdeményezések elleni, szisztematikus támadás jelölhető meg. Zsigó, (2005.15; 18) vagy Romano Rác (2008. 96-97; 109.) számos példát említ bizonyos cigány civil önszerveződések ellehetetlenítésére, vagy a hatalom megosztó tevékenységére. A kompetens cigány politikai elit elismerése, úgy tűnik, nem érdeke a többségi társadalomnak.

Az elnyomás **kulturális szinten**, a társadalmi tudat tartalmaiban is megerősödik, igazolva a gazdasági – politikai elit döntéseit és az alávető mechanizmusokat.

*A romákkal kapcsolatos attitűdök, úgy tűnik, semmilyen komplexitást nem mutatnak, azaz erőteljesen és többszörösen kapcsolódnak egymáshoz az idetársítható tudattartalmak. Hazánkban a cigányságra vonatkozó sztereotípiák tartalmak mélyen beágyazottak, kevésbé komplexek, s valószínűsíthetjük, hogy több dimenzióban szorosan kapcsolódnak a munkanélküliekre, „segélyen élőkre”, a jóléti rendszer igénybevevőire vonatkozó sztereotípiákhoz.*

Az úgynevezett **legitimáló mítoszok** az alábbi témák köré szerveződhetnek:

A **koszosság mítosza** központi helyet foglal el a romákat leíró, egyébként szinte csak negatív tartalmakat közvetítő társadalmi konstrukcióban. Feltételezéseim szerint, ez a gondolat a romákkal kapcsolatos attitűd centrumában helyezkedhet el, meghatározva a hozzájuk történő viszonyulás minden rezdülését.

Az erkölcsösség kérdése szorosan összefügg a tisztaság kérdésével. Az erkölcsi lazaság feltételezése megjelölhető a lopás, a „**cigánybűnözés**”, a cigány nők erkölcsi lazasága és a „**cigánykodás**” (vö.: Stewart, 1993.57.). területén. Bernáth - Messing elektronikus és nyomtatott sajtótermékeket vizsgálva egysíkú, negatív megjelenítésről számolnak be, kutatási összefoglalójuk szerint a kereskedelmi televízió csatornák által sugárzott műsorok előítéletessége nem véletlenszerű. (uők; 2000.25.). A romák médiaábrázolását bemutató Zöld könyv szintén a stigmatizáló motívumot emeli ki, a romák bűncselekményekhez való társítását, a konfliktusos helyzetben történő megjelenítését, illetve valamely esemény passzív elszenvedőiként történő bemutatását (im; 2007.35.).

A **lustaság vs. szorgalom**, hasonlóan a koszosság/tisztaság kérdéséhez központi helyet foglal el. Míg azonban, a tisztaság (= tisztesség), úgy tűnik univerzális, de legalábbis több kultúrkörben használatos a csoportok közötti differenciáció megjelölésére, addig a munkához fűződő viszony, minden bizonnyal mutat jelentősebb eltéréseket.<sup>16</sup> Ebben a dimenzióban a következő két egymáshoz szorosan kapcsolódó tétel helyezkedik el: „a cigányok nem dolgoznak - nem bírja a cigány a szántást;”<sup>17</sup> és „a cigányok segélyből élnek” - „az állam tartja el őket”; „a cigányok azért szülik a gyereket, hogy abból éljenek.”

**Politikai kompetencia, impotencia:** Ebbe a dimenzióba is több tétel tartozhat. Idetartozónak vélem a politikai hatásképtelenséget, az egységes kultúra hiányáról szóló képet, az írásbeliség hiányát, illetve mintegy mindezek magyarázata képpen, a „kiemelt” állami juttatások mítoszáét.<sup>18</sup> Fiske nyomán (Fiske et

14 Lásd. pld. Loss, 1998. 117-118.

15 Lásd például: „... a cigány folklór kérdése nagyon bonyolult, felhasználása csak gondos értékelés, kritika alapján hozhat pozitív eredményt” (Mezey, 1986. 290.); továbbá: „Nem támogathatók egyes cigány értelmiségieknek és cigánológusoknak azok a törekvései, hogy létesüljön cigányszövetség, cigány hetilap induljon, Budapesten cigányszínház jöjjön létre. (uo. 261.). A Cigányok Kulturális Szövetségét igen rövid idő után fel is oszlatták, a hivatalos indoklás szerint azért, mert mivel nem találták alkalmasnak arra, hogy a „cigánylakosság átnevelésében jelentős szerepet töltsön be” (MSZMP KB Politikai Bizottságának határozata, 1961. jún. 20; in: Mezey, 1986. 204.). A feloszlítás valódi oka inkább az lehetett, hogy miután nyilvánosságra hozta a cigányokat ért diszkriminatív akciókat, fel is oszlatták, (Stewart, 1993. 26.), Daróczi Ágnes szóbeli közlése alapján, pedig tudható, hogy a később alakult szervezetekbe sem engedtek be romákat.)

16 Érdemes megemlíteni Csoba tanulmányát, melyben európai kommunikációjára hivatkozva megállapítja, hogy az állampolgárság és a szociális ellátásokhoz való (bizonyos esetekben kötelező) hozzáférés, melynek során, „... a munkanélkülinek folyamatosan bizonyítani kell a munkavállalási hajlandóságát és az elhelyezkedés képtelenségét” az új paternalizmus megnyilvánulása (2009. 9.), s sokkal inkább szolgálja a politikai elit érdekeit, mint a munkához való egyenlő hozzáférést (im; 16.).

17 Itt említhető még a cigány gyerekek lustaságának képe is. „A cigányokat nem érdekli az iskola” legitimáló mítosz – cáfolását többek között Kende is hangsúlyozza, több tanulmány ismeretében (Kende, 2001; 69.).

18 Megjegyzem, hogy a kiemelt állami juttatások és a „stratégia gyermek” valószínűleg többszörösen kapcsolódnak egymáshoz, Itt, is, mint az általam bemutatott mítoszok halmazán belül, csak sejtethető a rendszer, vizsgálat nem támasztja alá. Ami bizonyos: az egyneműség, az egységesen elutasító színezet.



aí, 2006.b) tudjuk, hogy a politikai kompetencia feltételezése szorosan összefügg azzal, hogy az uralkodó társadalmi csoport versengőnek ítélt-e meg egy alávetett csoportot. Valójában, úgy tűnik, ha vizsgálánk, pozitív színezetű sztereotípiá tartalmakat, csupán itt találunk: a feltételezett politikai impotencia ugyanis a fennálló rend vezetői számára kedvező, hiszen a hozzá nem értő személyek nem veszélyeztethetik az ő pozíciójukat.

### A rendszerigazolás szerepe az elnyomás újratermelődésében

A cigányság kultúrája önmagában veti fel a rendszerigazolás megjelenését, vagy „tapintható” hiányát. Mint ismeretes, a rendszerigazolás motívumát Jost alávetett csoportok esetében mutatta ki. *A rendszerigazolásra való törekvést, illetve szükségletet Jost úgy határozza meg, mint egy kollaboratív ideológiai és pszichológiai folyamatot, „melynek során az egyenlőtlenség meglévő struktúráit a társadalom szinte minden tagja elfogadja, igazolja és racionalizálja, még a status quo által leghátrányosabban érintettek is”* (Jost, 2003. 419.).

Ebben a kérdésfelvetésben azonban, nem csak az ismert, s a romák többségét tekintve, általánosnak mondható alacsony társadalmi státusz lehet közvetítő, hanem a romák külvilághoz való viszonyulását meghatározó, úgynevezett **peripatetikus jelleg**. Ez a jellegzetesség nem csak a kisebbségi csoportidentitás erősségét mutathatja, (vö.: Jost - Burgess, 2003. 142.), hanem magához a stratégiához társuló elkülönülő magatartás lehet meghatározó. Ebben pedig a dinamikusan változó adaptációs válaszok természete lesz meghatározó (vö.: Pálos, 2010.).

### IV. 3. Együttműködés a szociális esetkezelés keretében – Az elnyomó ideológiák feloldásának lehetőségei az integratív modellben

A szociális esetmunka formálására vonatkozó javaslataimat Compton-Galaway által megalkotott problémamegoldó modellre vetítve ismertetem. A modell<sup>19</sup> a szociális munkát három, egymást átfedő, spirálisan egymásra épülő fázisok sorozatával írja le. Az egyes fázisok sajátos „feladattal” bírnak, ezek teljesülése a továbblépés feltétele. Én itt, az integratív modellben, ismertetem Compton - Galaway által leírt feladatokat, majd az egyes fázisokhoz eljárásokat társítok, megjelölve a roma ügyfelekkel való kapcsolat speciális vonatkozásait. Az elnyomás-elleni gyakorlat értékei alapján reflektálok az egyes tevékenységek politikai üzeneteire is.

Az együttműködés három fázisa - kapcsolatfelvétel, szerződés-kötés, akciófázis - közül, meglátásom szerint **az első szakasz** bír kiemelkedő jelentőséggel. Ebben a fázisban az ügyféllel való kapcsolatfelvétel után további feladatunk a probléma előzetes meghatározása, előzetes célmegfogalmazás és a felmérés.

Mindezen feladatok teljesülését, különösen kötelezett ügyfelek esetében, lényegileg határozza meg a kötelezettség alapjául szolgáló magatartás, mely általában devianciaként értelmeződik.

A hatóság által meghatározott, **deviancia – orientált leírás** a segítő szereplőinek egymásról kialakított véleményét alapjaiban határozza meg. Az elsőbbségi hatás elvének engedelmessé (vö.: Hamilton, - Sherman, 1999. 103.) a szakember, egy közösségi normát megsértő ember képére, vagy kategóriájára fogja alapozni az ítéletét, az ügyfele pedig az őt kontrolláló, hatalommal bíró ember sémájára.

A **kategória – alapú észlelést** (vö.: Fiske - Neuberg, 1999; 169.) a cigány csoporthoz való tartozás tovább erősíti, szinte teljes mértékben lehetetlenné téve az ügyfél egyedi vonásaira, azaz egyedi probléma – és cél értelmezésére fordítandó figyelem kialakulását. Fiske-Neuberg szerint az egyénre irányuló figyelem, az értelmezés, a függőségi viszony keretében megjelenő motiváció fogja befolyásolni az ítéletalkotás folyamatát. Mindezeket alapvetően „a célszemély relevanciája határozza meg” (Fiske et al; 2006. b, 185.): a megfigyelő a számára fontos személyről alkotott vélekedések és a hozzá való viszonyulás kialakításában jobban fog törekedni az egyedi vonások alkalmazására, mint a kategóriákba történő besorolásra. A szakemberek számára is kötelezően fenntartandó együttműködésekről, azonban szerintem nem feltételezhetjük, hogy jó alapot szolgáltatnának a segítő megismerő motivációjához.

A **normák** tekintetében a segítő kettős elvárással szembesül: a többségi intézményi környezet, a helyi közösség elvárása és a szakmai normák. Ha a szakember nem alkalmazkodik a közösségi normákhoz, s a „dologtalan”, vagy „segélyeken élő” cigányokat támogatja, például egy települési konfliktus során, könnyen állását veszítheti (vö.: Fiske et al, b, 2006.208. a helyi normákról).

Másik „oldalról”, viszont, a segítő identitását bizonyos mértékben meghatározza szakmai szocializációjuk is. Elméleti képzéseik során a társadalmi felelősségvállalás, az elesettek iránti megértés, mint

19 Leírását lásd: Compton –Galaway, 1984. 323- 324; vagy: in: Hegyesi Talyigás, 1995. 154-155.

értékkel bír, követendő magatartás jelenik meg. Ebben a keretben az elutasítás, vagy a negatív tartalmú sztereotípiák alkalmazása nem kívánatos. Az a segítő, aki szeretne „jó” szakember lenni, az **énfelnagyítás motívuma** által vezérelve, a puha rasszizmus eszközeinek az alkalmazása felé hajolhat (Fiske, 2006.) tartózkodik a nyílt sztereotipizálástól, ugyanakkor vélekedéseit változatlanul a társadalmi kategóriák, s az azokhoz társított, konszenzuson nyugvó tartalmai határozzák meg.

Így a kategória – alapú ítéletek megalkotását, már on-line módon, az adott segítő vonásbeli sajátosságai mellett, számos diszpozicionális tényező is támogatja.

### Kiemelt eljárások az esetkezelés folyamában

**Segítő beszélgetés:** Az én értelmezésemben a non direktív eszköz alkalmazása azt a célt szolgálja, hogy a társadalmi és kulturális szintű elnyomás a mi, jelen, interperszonális szinten elinduló kapcsolatunkban ne termelődjen újra. *A beszélgetésvezetés átadása azt a meggyőződésemet fejezi ki, hogy határozottan elismerjük az ügyfél saját életében való kompetenciáját, ha úgy tesz az empowerment egyik legegységesebb eszköze.*<sup>20</sup> Ebben az értelemben, a segítő beszélgetés már nem felel meg a rogers-i meghatározásnak. Hiszen a mi célunk nem feltétlenül a kliens önismeretének a fejlesztése lesz, hanem hangsúlyosabb elemmé válik az, hogy az ügyfél, viszonylagos kontrollhoz jutva, biztonságban érezze magát a velünk való kapcsolatában. Kiemelt célunk lesz tehát, hogy a cigány családokat hozzásegítsük ahhoz az élményhez, melynek során azt élhetik meg, hogy egy, a többségi társadalmat képviselő személylyel való interakcióik az együttműködés partneri elvén szerveződnek, s nem a többség elnyomó akaratának engedelmeskedve. A konkrét szociális probléma megvitatását, tehát általában a hatóság által meghatározott, deviancia-fókuszú tematika ideiglenes mellőzése arra biztosít lehetőséget, hogy az ügyfél, a története révén, a társadalom teljes jogú tagjaként jelenjen meg. Ilyen módon, nem csak a segítő beszélgetés hagyományos célja, hanem tartalma is módosul. Nem feltétlenül, sőt szinte biztosan nem fog az első találkozások alkalmával a roma ügyfél intrapszichés történéseivel foglalkozni, a beszélgetést valószínűleg non direktív módon sem tudnánk ebbe az irányba tematizálni. „A lényeg, hogy együtt lehessen lenni és érintkezni lehessen egymással, amikor ennek szükségét érzik” (Piasere, 1998. 38.). Ilyen módon a segítő szakember a romák életében olyan fontos társas együttlétek folyamába kapcsolódik be, melyek az ő életük - cigányságuk, talán legbiztosabban mindent túlélő jellegzetessége.

A **családlátogatás** szintén a legitimáló mítoszok interperszonális szintű tagadására nyújt lehetőséget: udvarias vendégként (vö.: Berg, 1995. 26.) alkalmunk nyílik arra, hogy kifejezzük: mi nem osztjuk, például a koszoság mítoszában való hitet.

A **beszerzés** szintén fontos szerepet kaphat a roma családokkal való együttműködésben. *Különbséget kell tennünk azonban a ruhákat, élelmiszer-csomagot rutinon kiosztó, s a cigány családokat a segélyezett státuszban tartó magatartás és a fizikai életben maradáshoz nélkülözhetetlen támogatást biztosító viszonyulás között.* Tapasztalataim szerint, tehát ezekre a szükségletekre a kapcsolat első fázisában, gyakran az első találkozás alkalmával reagálni kell, ugyanakkor a szakember nem redukálhatja a segítő tevékenységét ezen eljárások alkalmazására. *A beszerzés aszimmetrikus tartalmára leszűkülő kapcsolat, meglátásom szerint, a fennálló hatalmi viszony megerősítését szolgálja. A romák egyoldalú, igénylő szerepbe történő bemerevedése rendszerfunkcionális, viszont élesen ellentétes a szociális munka céljaival.* Azok a családok, akik csupán ilyen módon kapcsolódnak egy település családsegítő szolgálatához, akarva - akaratlanul is hozzájárulnak a róluk szóló negatív sztereotípiatartalmak „bizonyításához”, az őket alávett helyzetben tartó mítoszok legitimációjához.

### V. Az általam kidolgozott kutatási koncepció és az integratív modell sajátosságai

**Kutatásom néhány ponton kiegészítést, fejlesztést igényelne.** Bár öt adatgyűjtési módszert dolgoztam ki, érdemben három módszerrel nyert adatokra támaszkodtam a hipotézis bizonyításakor.

Ugyanakkor úgy vélem, bizonyos módszerekben és bizonyos összefüggések feltárásában **kutatásom innovatív.** Vizsgálataim célom az volt, hogy a nevezett intézményekben a közvetlen szociális esetmunka tartalmát feltárjam. Eltérve a hagyományosnak tekinthető adatgyűjtési módszertől, a segítő szakemberekkel készített interjúktól én elsősorban a szakemberek által vezetett esetnaplók feljegyzéseire támaszkodtam. Fontos szempontnak tekintetem azt, hogy ne én becsüljem - ítéljem meg a ténylegesen előforduló tevékenységeket, hanem a lehetőség szerint megismerhető „objektív” valóságot tárjam fel. *A feltárt eljárások, az alkalmazásukban megjelenő arányok, a közöttük megmutatkozó összefüggések önmagukban is, azt*

<sup>20</sup> Az empowerment kötelezett ügyfelekkel való munkában lévő jelentőségéről lásd pld.: Pataki és mtrásai, 2009. 255.

*gondolom, új szempontokat adtak a szakma gyakorlatának vizsgálatához.* Egyértelművé vált, hogy a gyermekjóléti szolgálatokkal és a családsegítő központokkal együttműködő ügyfelek jelentékeny része kötelezettség alapján tartja a kapcsolatot az intézménnyel. Határozottan körvonalazódtak az esetmenedzsmenthez sorolható eljárások, s világosan kiderült a bürokratikus szociális munka jelenléte az esetmunka gyakorlatában. S kiderült az is, hogy *a roma ügyfeleket a szociális szakemberek általában a bürokratikus kereteken belül segítik.*

**További lehetséges kutatási témaként** megjelölhető a konzultációs jellegű eljárások természetének pontosabb feltárása. Vizsgálandó terület lehet még az esetmenedzsment jellegű tevékenységek csoportján belül, az úgynevezett gondoskodó jellegű eljárások. Láthatóvá vált, hogy ez utóbbihoz sorolt tevékenységek nem korlátozódnak a fizikai szükségletek kielégítésére, jelentősen mértékben társul hozzá egyfajta érzelmi támogatás. Szintén az esetmenedzsment jellegű tevékenységek nagy módszertani csoportján belül érdemes lenne közelebbről megvizsgálni a koordináló eljárások természetét.

A roma ügyfelekkel való együttműködés akadályoztatottságának a megismeréséhez szükséges lenne az itt vázolt puha rasszizmus és a segítői hivatáshoz társított motivációinak feltárása. Bár ismert számos kutatási eredmény a többségi társadalom romákra vonatkozó sztereotípiá tartalmairól (lásd. pl. Fábíán - Sik, 1996; Bernát, 2010; segítőik vonatkozásában: Babusik, 2004.), további vizsgálatra lenne szükség, mely felméri ezeket a tartalmakat a segítő professzió gyakorlóinak körében, különös tekintettel a felelősségtulajdonítás kérdésére vonatkozóan.

**Az általam kidolgozott integratív modell,** meglátásom szerint, elsősorban a szakmai értékek gyakorlati megvalósíthatósága tekintetében bír újító jelleggel. Az ügyfelekre irányítandó intenzív és reflektív figyelem központba helyezésével eltávolodok a kötelezett státuszhoz és a roma léthez hagyományosan tapadó deviancia-orientált megközelítéstől, s az emberi méltóság és egyediség tisztelete válik hangsúlyossá.

A benyomás - szerveződés folyamat értelmezési keretként jelenik meg a modellemben, lehetőséget nyújtva a segítőknak arra, hogy kísérletet tegyenek jól beágyazódott sztereotípiáik felülírására, s az egyedi vonásokra fordított figyelem révén egy eredményes együttműködés kialakítására.

#### **A tézisekben hivatkozott irodalmak jegyzéke**

1. **Babusik Ferenc:** A romák foglalkoztatási diszkriminációja a munkaerőpiacon in: Esély, 2008/2. 47-70.
2. **Bargh, A. John:** A mindennapi élet automatizmusa in: in: Fiske, Susan, T. – Hamilton, David L. – Bargh, John A.: A társak és a társadalom megismerése Osiris, Budapest, 2006.
3. **Berg, Insoo Kim:** Konzultáció sokproblémás családokkal Családterápiás olvasókönyv sorozat V. Animula Egyesület, Budapest, 1995.
4. **Bernát Anikó:** Integráció a fejekben: a romák társadalmi integrációjának észlelése és megítélése a lakosság körében in: Társadalmi Riport, 2010, TÁRKI, Budapest, 2010.
5. **Bernáth Gábor – Messing Vera:** A magyarországi média és egy interetnikussá váló szociális konfliktus: a székesfehérvári gettóügy nyilvánossága a többségi és aroma médiában in: Horváth Ágota – Landau Edit – Szalai Júlia (szerk.): Cigánynak születni, Aktív Társadalom Alapítvány, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2000.
6. **Brewer, M:** A saját csoport iránti elfogultság és a minimális csoportközi helyzet: egy kognitív – motivációs elemzés in: Hunyady György-David L. Hamilton - Nguyen Luu Lan Anh (szerk.): A csoportok percepciója Pszichológiai tanulmányok XVII, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1999. 49-72. old.
7. **Compton, Robert - Galaway, Burt:** Social Work Process 3rd ed. The Dorsey Press Chicago, Illinois, 1984.
8. **Devine, Patricia G:** Sztereotípiák és előítéletek: automatikus és kontrollált komponensek in: Hunyady György-David L. Hamilton - Nguyen Luu Lan Anh (szerk.): A csoportok percepciója Pszichológiai tanulmányok XVII, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1999.
9. **Dominelli, Lena:** Az elnyomás - elleni gyakorlat előadás a Szegedi Tudományegyetem Egészségtudományi és szociális képzési Kar Szociális Munka és Szociálpolitikai Tanszék Jubileumi Konferenciáján, 2010. május

10. **Dupesik Csaba:** Cigány –képek. A magyarországi cigány vizsgálatokról in: Neményi Mária – Szalai Júlia (szerk.): Kisebbségek kisebbsége A magyarországi cigányok emberi és politikai jogai Új Mandátum, Budapest, 2005.
11. Európai Rasszizmus és Intolerancia Ellenes Bizottság: Második jelentés Magyarországról, Strasbourg, 2000.
12. **Fábián Zoltán – Sik Endre:** Előítéletesség és tekintélyelvűség in: Andorka Rudolf – Kolosi Tamás – Vukovich György (szerk.): Társadalmi riport 1996. TÁRKI – Századvég, Budapest, 1996.
13. **Dr. Farkas Lilla – Németh Szilvia – Papp Z. Attila – Boros Julianna – Kardos Zsófia:** A Romák minőségi oktatáshoz való egyenlő mértékű hozzájárása Országjelentés, Open Society Institute, Budapest, 2007. letöltve a [http://all\\_in\\_one/romak\\_minosegi\\_oktatasa\\_magyarorszag.pdf](http://all_in_one/romak_minosegi_oktatasa_magyarorszag.pdf) oldalról, a letöltés időpontja: 2011. 04.28.
14. **Ferge Zsuzsa:** A magyar segélyezési rendszer reformja in: Esély 1995/6, 1996/1, 1996/2
15. **Ferge Zsuzsa:** Ellenálló egyenlőtlenségek Akadémiai székfoglaló, Budapest, 2005; letöltve a [http://www.fergezszusa.hu/docs/ellenallo\\_egynlotlensegek.pdf](http://www.fergezszusa.hu/docs/ellenallo_egynlotlensegek.pdf) oldalról, a letöltés időpontja: 2011.05.10.
16. **Fiske, Susan T.- Morling, Beth:** A sztereotipizálás a személyes kontrollmotívum és a kapacitáskorlátok függvényében: a hatalom és a szorongás különös párosa in: Hunyady György-David L. Hamilton - Nguyen Luu Lan Anh (szerk.): A csoportok percepciója Pszichológiai tanulmányok XVII, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1999.
17. **Fiske, Susan, T.- Neuberg, Steven L:** A benyomás szerveződés kontinuum a kategórián alapuló folyamatoktól a tulajdonságokon alapuló folyamatokig: az információ és a motiváció hatása a figyelemre és értelmezésre párosa in: Hunyady György-David L. Hamilton - Nguyen Luu Lan Anh (szerk.): A csoportok percepciója Pszichológiai tanulmányok XVII, Akadémiai Kiadó, Budapest, 1999.
18. **Fiske, Susan, T. a):** Társas alapmotívumok Osiris, Budapest, 2006.
19. **Fiske, Susan, T.- Lin, Monica - Neuberg, Steven L. b):** A kontinuum – modell. Tíz év elteltével in: Fiske, Susan, T. – Hamilton, David L. – Bargh, John A: A társak és a társadalom megismerése Osiris, Budapest, 2006.
20. **Fiske, Susan, T. d):** Mások irányítása. A hatalom hatása a sztereotipizálásra in: Fiske, Susan, T. – Hamilton, David L. – Bargh, John A.: A társak és a társadalom megismerése Osiris, Budapest, 2006.
21. **Fónai Mihály – Fábián Gergely – Filepné Nagy Éva – Péntes Marianna:** Szegénység, etnicitás, Északkelet – magyarországi kutatások empirikus tapasztalatai in: Szociológiai Szemle, 2007/3-4. 53-81.
22. **Forray R. Katalin – Hegedűs T. András:** Cigány gyermekek szocializációja, Aula Kiadó, Budapest, 1998.
23. **Froslund, Mari – Jergeby, Ulla- Soydan, Haluk – Williams, Charlotte:** Responding to ethnicity: a cross – National Evaluation of Social Work Responses in Child Protection Cases in: Social Work in Europe, 2002. vol.9.(3.) 39-51pp.
24. **Graham, Mekada – Schiele, Jerome:** Equality –of –oppressions and anti – discriminatory models in social work: reflections from the USA and UK, in: European Journal of Social Work, 2010. (2) 13. 231-244.pp.
25. **Gyukits György:** A romák egészségügyi ellátásának szociális háttere in: Horváth Ágota – Landau Edit – Szalai Júlia: Cigánynak születni, Aktív Társadalom Alapítvány – Új Mandátum Kiadó, Budapest, 2000.
26. **Hamilton, David L. – Gifford, Robert K:** Illuzórikus korreláció a személyközi észlelésben: a sztereotip ítéletek kognitív alapja in: Hunyady György - Hamilton, David L. – Lan Anh, Nguyen Luu (szerk.): A csoportok percepciója Akadémiai Kiadó, Budapest, 1999.
27. **Havas Gábor:** Esélyegyenlőség, dezegráció in: Fazekas Mihály – Köllő János – Varga Julia (szerk.): Zöld könyv a közoktatás helyzetéről, Ecostat, Budapest, 2008.
28. **Havas Gábor:** Ami történt, az a gettó csinosítgatása Havas Gáborral Révész Sándor és Zolnay János beszélget in: Beszélő 2009/4.
29. **Hegyesi Gábor:** Az általános szociális munka szakmai koncepciója in: Kozma Judit (szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak 2. kiadás, Szociális Szakmai Szövetség 1998. Budapest

30. **Hunyady György:** A társadalmi csoportok értékelő megkülönböztetése: váltott kutatási perspektívák in: Sidanius, Jim – Pratto, Felicia: A társadalmi dominancia, Osiris, Budapest, 2005.
31. **Jost, John T.:** Önálvetés a társadalomban: a rendszerigazolás pszichológiája, Osiris, Budapest, 2003.
32. **Jost, John T. – Burgess, Diana:** Az attitűdök ambivalenciája, valamint a rendszerigazolás és a csoportigazolás konfliktusa az alacsony státusú csoportokban in: Önálvetés a társadalomban: a rendszerigazolás pszichológiája, Osiris, Budapest, 2003.
33. **Kertesi Gábor:** Roma foglalkoztatás az ezredfordulón in: Szociológiai Szemle, 2005/6. 57-87.
34. **Kozma Judit – Dögei Iлона – Kostyál L. Árpád – Mód Péter – Udvari Andrea – Vajda Norbert:** Nyomorgó családok és szociális szolgáltatások letöltve a [http://www.szmi.hu/images/dok//szocialpolitika/szoc\\_szolg/nyomorgo\\_nyomdai.pdf](http://www.szmi.hu/images/dok//szocialpolitika/szoc_szolg/nyomorgo_nyomdai.pdf) oldalról. a letöltés időpontja: 2011.02.04.
35. **Ladányi János:** A burkolt szelekciótól a nyílt diszkriminációig MTA Történettudományi Intézet – MTA Társadalomkutató Központ, Budapest, 2009.
36. **Lüssi, Peter:** A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve Híd Alapítvány, 1998.
37. **Mezey Barna (szerk.):** A magyarországi cigánykérdés dokumentumokban 1422 – 1985 Kossuth Könyvkiadó 1986.
38. **Morse, Gary:** A review of case – management for people who are homeless: Implications for practice, policy, and research letöltve a <http://aspe.hhs.gov/symposium/7-casemgmt.htm> , letöltés időpontja: 2009. november
39. **Neményi Mária:** Szegénység – etnicitás – egészség in: Neményi Mária – Szalai Júlia (szerk.): Kisebbségek kisebbsége. A magyarországi cigányok emberi és politikai jogai Új Mandátum, Budapest, 2005.
40. **Pálos Dóra:** Cigány identitások nehézségei in: Esély, 2010/2.41-63.
41. **Pálosi Éva – Sik Endre – Simonovits Bori:** Diszkrimináció a plázában in: Szociológiai Szemle, 200 Pataki Éva – Ágoston Magdolna – Jászberényi Ágnes – Hallgató Éva: A rendszeres szociális segélyezettekkel végzett szociális munka sajátossága, speciális módszerei, fókuszban a közösségi és a csoportmunka in: Csoba Judit (szerk.): Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerő – piaci integrációja Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2009. 7/3-4; 135-148.
42. **Piasere, Leonardo:** A ciganológusok szerelmei válogatott tanulmányok, ELTE BTK Kulturális Antropológia Szakcsoportja, Budapest, 1997.
43. **Proctor, Enola K. - Davis, Larry E.:** The challenge of racial difference: skills for clinical practice in: Social Work 1994.3.39.314- 323.pp
44. **Prónai Csaba:** Cigánykutatás és kulturális antropológia ELTE BTK Kulturális Antropológia Szakcsoportja – Csokonai Vitéz Mihály Tanítóképző Főiskola Társadalomtudományi és közművelődési Tanszék, Budapest - Kaposvár, 1995.
45. **Radó Péter:** Jelentés a magyarországi cigány tanulók oktatásáról. Szakértői tanulmány a Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Hivatal számára, 1997.
46. **Sidanius, Jim – Pratto, Felicia:** A társadalmi dominancia Osiris, Budapest, 2005.
47. **Sik Endre – Simonovits Bori:** Egyenlő bánásmód és diszkrimináció in: Kolosi Tamás – Tóth István György (szerk.): Társadalmi Riport 2008.TÁRKI, Budapest, 2008.
48. **Stewart, Michael Sinclair:** Daltestvérek Az oláh cigány identitás és közösség továbbélése a szocialista Magyarországon T- Twins Kiadó, MTA Szociológiai Intézet, Max Weber Alapítvány, 1994.
49. **Surányi Éva:** A Biztos kezdet program hatásvizsgálatának bemeneti mérése in: Kapocs, 2010. 2. 2 – 11.
50. **Szabó Ildikó – Horváth Ágnes:** Tanítóképző főiskolások elképzelései a kisebbségekkel létesíthető kapcsolatokról in: Andor Mihály (szerk.): Romák és oktatás, Iskolakultúra, Pécs, 2002.
51. **Szabó Lajos:** A szociális esetszolgálatok gyakorlata Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 2003.
52. **Szabóné Kármán Judit:** A roma/cigány népesség helyzete in: Kopp Mária (szerk.): A magyar lelkiállapot, Budapest, 2008.
53. **Szalai Júlia:** A jóléti fogda in: in: Neményi Mária – Szalai Júlia (szerk.): Kisebbségek kisebbsége. A magyarországi cigányok emberi és politikai jogai Új Mandátum, Budapest, 2005.
54. **Szalai Júlia:** Nincs két ország? Osiris Kiadó, Budapest, 2007.

55. **Törzsök Judit:** Kik az „igazi cigányok?” in: in: Kovalcsik Katalin (szerk.): Tanulmányok a cigányság társadalmi helyzete és kultúrája köréből ELTE-IFA - OM, Budapest, 2001.
56. **Zsigó Jenő:** „Feltárni és megnevezni az elnyomások direkt rendszerét” in: Neményi Mária – Szalai Júlia (szerk.): Kisebbségek kisebbsége A magyarországi cigányok emberi és politikai jogai Új Mandátum Kiadó Budapest, 2005.

#### A szerző saját publikációi a témában

##### Előadások

1. **Berta Edina:** „Is there any chance of anti discriminatory practice in Hungary?” Intensive course on Anti- discriminatory Practice, Linköping University, Norrköping, Svédország 2000. június
2. **Berta Edina:** “Special skills with ethnic minority clients”, Intensive course on Anti- discriminatory Practice Hertfordshire University, Hatfield, Nagy-Britannia 2001. április
3. **Héderné Berta Edina:** Segítők attitűdjei roma kliensekkel végzett szociális munkában beszámoló a Soros Alapítvány által támogatott Csongrád megyei szociális szakemberek körében végzett kutatás részeredményeiről, Tudományos Ülések Bizottsága és a SZAB Orvostudományi Szakbizottság ülése 2003. április
4. **Héderné Berta Edina:** Az etnikai másság megjelenése a szociális munka nemzetközi irodalmában, Szegedi Tudományegyetem Főiskolai Kar Tudományos Napja, 2005. április
5. **Héderné Berta Edina:** A kulturális érzékenység gyakorlata a roma kliensekkel folytatott esetmunkában előadás a „Módszertani sokszínűség a szociális szolgáltatásokban” című szekcióban, „A szociális szolgáltatások fejlesztésének mérföldkövei I. Minőség szakmai konferencia” Szegedi Tudományegyetem Egészségügyi Főiskolai Kar Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék, Szeged, 2005. november
6. **Héderné Berta Edina:** A sztereotípiá fogalom változása - egy új tartalommodell, Tudományos Ülések Bizottsága Szeged, SZTE ETSZK 2006. május
7. **Héderné Berta Edina:** A szociális esetmunka változása - Változó értékek SZTE ETSZK Tudomány Napja, 2009. november
8. **Héderné Berta Edina:** Egy szemlélet implicit megjelenése a gyakorlatban – gondoskodás a szociális esetmunkában, kutatási tapasztalatok SZTE ETSZK Tudomány Napja, 2010. nov.

##### Tanulmányok

1. **Berta Edina:** Az esélyegyenlőtlenség megjelenése a szeged-kiskundorozsmai cigány gyermekek életében, szakdolgozat, SZOTE Egészségügyi Főiskolai Kar Általános Szociális Munkás Szak Szeged, 1995.
2. **Berta Edina:** A roma - magyar segítőkapsolat speciális vonatkozásai szakdolgozat, ELTE Szociálpolitika és Szociális Munka Tanszék Budapest, 2001.
3. **Berta Edina:** Az etnikai másság megjelenése a szociális munka nemzetközi gyakorlatában Tudományos Közlemények I. Szegedi Tudományegyetem, 2001. szeptember
4. **Héderné Berta Edina:** Hogyan alkalmazzuk a problémamegoldó - modellt a roma kliensekkel való munkában? Kézirat-oktatási segédanyag az „Interkulturális szociális munka” c. kurzus tanításához, SZTE Egészségügyi Főiskolai Kar Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék 2004.

##### Fordítások

1. **Jim Sidanius - Felicia Pratto:** Az elnyomás ördögi köre: az intézményes diszkrimináció ezernyi megnyilvánulása in: Jim Sidanius - Felicia Pratto: A társadalmi dominancia Osiris 2005.
2. **Susan T. Fiske- Amy C. Cuddy- Peter Glick - Jun Xu:** A (gyakran kevert) sztereotípiá tartalom modellje:A kompetencia az észlelt státusból, a melegszívűség pedig a versengésből ered in.:David L. Hamilton- Susan T.Fiske-John A. Bargh: A társak és a társadalom megismerése Osiris, 2006.
3. **Peter Glick – Susan T. Fiske:** Ambivalens szövetség Az ellenséges és a jóindulatú szexizmus mint a nemi egyenlőtlenség egymást kiegészítő igazolása in.:David L. Hamilton- Susan T.Fiske- John A. Bargh: A társak és a társadalom megismerése Osiris, 2006.

## Special aspects of the Gypsy - Hungarian helping relationship

(PhD dissertation)

**Edina Berta Héder**

Eötvös Loránd University Faculty of Education and Psychology

Doctoral Programme in Psychology

Socialization and Social Processes

e-mail: berta@etszk.u-szeged.hu

### I. Research Objective and Hypothesis

The starting point of the research is my supposition based on personal experience that the content and the form of the connection between the Roma client in welfare institutional care and the expert who supports them along the protocol of social case work with adequate tools is influenced by their different social group membership. My suggestion is that the cooperation between the Roma client and the non-Roma expert trying to help is not only a professional, contract based connection between two individuals. I believe that the psychological field created by the direct personal encounter is affected by the personal and common past, history and self-defining efforts of the two groups and the sore conflicts of their cohabitation.

My research has been based on the supposition that in the practice of direct social work the helping experts offer a different quality of support for the Roma clients. According to my hypothesis the *non-Roma helpers, because of the known social distance, will make less effort to establish connections that requires more intensive involvement when working with Roma clients*. In consequence, the social distance and the stereotypes that conserve it will remain fixed and so they can enhance the client's responsible participation to a lesser degree. Because, according to my concept on the procedures of case work, the client's responsible participation can mainly be assured effectively by *consultative forms of work, I presume that these will be used less when working with Gypsy clients*.

### II. Theoretical backgrounds

Professional help has always been arranged around two aims, basically: one is making the suffering of the deprived invisible for the more fortunate members of the society; the other is eliminating the social differences and changing the power structures (cf. Hegyesi, 1998). Cultural otherness is also interpreted in this relation system: On the one hand, it serves the exclusiveness of the norms of the majority group of the society with the *manifestation of assimilation efforts, e. g. the ideology of colour blindness* (Proctor – Davis, 1994, p. 316), or on the ideology of *the equality of oppressions* (Graham – Schiele, 2010, p. 238). On the other hand, it appears as the theme of the power issue: along the principles of *anti-racist social work which developed from the civil rights movements* (Graham – Schiele, 2010 p. 232) and later the *anti – oppressive practice*. (Dominelli, 2010).

Thus the literature that reflects cultural diversity discusses either certain special tools on psychosocial basis within the themes of clinical social work, such as the *competence approach* which can be connected to the *theory of multicultural social work*, whose relevant statement in my approach is the *requirement of cultural sensibility* (NASW, 2007); or social and political issues arranges along the theme of *discrimination – oppression*.

In my thesis, I wish to integrate these different approaches. As for the central systematic principle I use the pervasive oppression, but at the same time I analyse interpersonal cooperation as well, in which I, myself find the requirement of cultural sensitivity effective.

### III. The description of the research carried out among experts doing social case work in child welfare institutions and family help centres in Csongrád County

#### III. 1. Data Recording

In my research I wanted to explore the procedures of social case work and methods considering whether there is a difference in the personal help provided to Roma clients and if yes, what constitutes it. The research was aimed at personal help provided in Family Help Centres and Child Welfare Services in seven

small regions in the whole territory of Csongrád County. All the institutions that I visited work according to the Law no. 3 of 1993 on social administration and social care and the Law no. 31 of 1997 on child protection and guardianship administration. Their documentation is regulated by the Ministry of Social and Family Affairs decree of 1/2000 (I.7.) and the Government decree of 235/1997 (XII. 17.), and I analysed the data and documentation (hereinafter: case reports) that I gained access to considering these. I visited altogether the above mentioned institutions in 60 towns, and 138 colleagues in 59 towns took part in data collecting. The colleagues made me available 209 case reports for analyses. I used the following methods in data collecting in the period of October 2009 to November 2010:

1. Self-completed questionnaire for experts giving personal care;
2. Semi-structured interview with experts;
3. Analysing data sheets and case reports documenting the steps of personal help, according to preliminary considerations
4. Focus group interviews with experts and heads of institutions
5. Semi-structured interview with the recipients of care. This latter method was successfully used in only two small regions so I rely on it in my analyses to a lesser degree.

So altogether I obtained for the analyses 138 assessable questionnaires filled in by experts; 46 semi-structured interviews with experts; 209 case reports; 4 focus groups with the staff of five small regions; and 22 semi-structured interview with the clients.

### **III. 2. Conceptualization, operationalization**

I considered one of the difficulties or rather challenges of the research that in Hungary there is no consensus in the examined activities that is the direct practice of social case work. Thus, so that I could arrive at my research objective I needed to differentiate each single activity and procedure the most meticulously possible, which were used by the experts in social case work process.

To facilitate later data recording and analyses, I prepared a relatively long list: based on my own experiences in practice and the literature (mainly Szabó, 2003; Lüssi, 1998; Morse, 1997): I differentiated altogether 36 activities which later changed into 34<sup>1</sup>. I divided the activities into six groups: consultation, crisis intervention, assertive, case management, group of activities focusing on natural support system, and the group of activities focusing on the helpers.<sup>2</sup> During the analyses, the assertive element and the group of activities focusing on natural support system were fused with case management activities, so I separated four greater procedure types. I recorded the definition written by the helper in case of the procedures and also the way I interpreted the activity. I marked the procedures as items in each document so the frequency was easy to calculate.

During the **interviews** and in the **questionnaires** I asked the colleagues to provide not only the general informative questions (age, gender, qualifications, number of years in the profession) but also to recall a difficult, complicated, remarkable case. I had two presumptions connected to this: on the one hand I expected that the buzzword "difficult client" will make the colleagues think of cases with Roma people. My other expectation was that the so called difficult cases made the expert use a greater variety of methods.

I analysed the **case reports** that were made available to me with single criteria. I placed the analysis criteria into two greater groups: the groups of the so-called formal and the content issues of case work. The formal issues included the socioeconomic situation of the client, the length of time of the association, the type of the given problem defined by the helper. I examined the client's likely ethnic background as part of the socioeconomic features. I observed the used procedures and activities in the circle of content issues.

In the **focus groups** I asked for reflections on the success of the procedures and here I included my questions on the specificity of the work with the Roma, putting them into the category of the client groups that require special knowledge.

In the **interviews with the recipients** of the service I asked them to identify the main stages of their cooperation with the service.

---

<sup>1</sup> Kozma and his colleagues differentiated in the service repertoire 7 activities, which include those required by the law. While they understood the content of personal help in a broad sense, I differentiated each activity step by step: the personal meeting with the client, or the consultations with expert colleagues, based on their content. I used this systematic data collection that seems a bit rigid so that my subjective opinion could be excluded as much as possible.

<sup>2</sup> In the chapter that describes social work procedures (IV.2), I separated the so called auxiliary activities as well.



### III. 3. Results

The majority of the experts in the survey were women (88.4%), almost half of them were between the age of 26-35 and usually they had been working in the social sector for at least six years. Their highest qualification is college (BA) but 10% of them had a university degree (MA).

I managed to complete one of the main objectives of the survey, namely the systematic exploration of the procedures employed in the direct practice of social case work. The table below contains the activities documented in the case reports, according to the organization that I developed.

Types of procedures	All occurrences (no.)
Consultation procedures	3837
Case management type of procedures	2996
Procedures of crisis intervention	92
Procedures aimed at the professional	90
All procedures in the case work documented in the 209 case reports	7015

**Table 1: Procedures employed in the process of the casework as documented in the case reports**

During the analyses I examined the nature of each procedure group. I found that the activities in the consultation group often have aims and purposes that exclude each other. For example, the family visit or the living conditions report in this group is often used as a tool of inspection and control<sup>3</sup>, and the non – directive consultation is used by the colleagues to explore the client’s inner capacity and to support them.

It has also become clear during the analyses that the activities put in the group of *case management* should be *divided at least into two subgroups*: the activities of *minimal involvement, so-called bureaucratic social work* (cf. Dunér – Nordström, 2006 p. 427);<sup>4</sup> and the *activities that help to carry on with the daily routine* (cf. Szabó, 2003 p. 116) or the *educative, supportive activities*.

The following table shows the connections among some procedures in case management.

	Factor	
	1	2
Administration	-,015	,872
Information	,111	,628
Indirect representation	,056	,628
Negotiating between client and institution in case of discrimination	,999	,000
Helping informative support system with the tools of case management	,706	-,032

**Table 2: Independent occurrences of bureaucratic social work in social case work practice**

The three procedures in the second column having a relatively higher factor require greater attention in the view of my further analyses: administration (this equals with filling out request forms for benefits), information (brief time spent with providing information) and indirect representation (usually a letter written to utility companies). The reason for the appearance of these activities in one factor is the short period of time needed, and both the client’s and the expert’s slight involvement. On this basis, I consider

<sup>3</sup> I have found slight correlation between the client’s Gypsy origin and the frequency of using living conditions report.

<sup>4</sup> Szabó writes about the technician’s level (Szabó, 2003 p. 115)

these activities *the manifestation of bureaucratic social work*. I believe, the procedures explored in this study systematically and the factors shown above serve as an evidence for the fact that bureaucratic social work is an existing phenomenon in the practice of case work.

Following the analysis of the procedures, I also examined what might convey the decisions made by the experts in the view of the used procedures. I believed that not only the perceived social problem but also the experts' opinion about the recipients might have an effect: whether the experts judge them as deserving for the active participation in – as they called it – “a higher level” procedure.

Among the social problems recorded in the case reports by the experts, there were an extremely high number of problems<sup>5</sup> with the Roma clients which would have required, on the basis of professional consideration, activities of the consultation group, namely proper consultation and helping discussion.

However, the correlation analysis of the client's ethnic background and the applied procedures showed a positive connection only in the case of activities classified as case management. In my record, I marked the probably Roma recipient with a number 1 and a non-Roma client with number 2. I indicated the procedures consistently with the whole quantity applied in the process of the given case work.

	Gypsy	Administration	Information	Indirect representation
<b>Gypsy Pearson Correlation</b>	1	-,143*	-,138*	-,143*
Sig. (2-tailed)		,040	,048	,039
N	209	208	207	209
<b>Administration Pearson Correlation</b>	-,143*	1	,546**	,548**
Sig. (2-tailed)	,040		,000	,000
N	208	208	206	208
<b>Information Pearson Correlation</b>	-,138*	,546**	1	,397**
Sig. (2-tailed)	,048	,000		,000
N	207	206	207	207
<b>Indirect representation Pearson Correlation</b>	-,143*	,548**	,397**	1
Sig. (2-tailed)	,039	,000	,000	
N	209	208	207	209

**Table 3: The correlation between the factor of the bureaucratic social work and the client's ethnic background**

**My hypothesis has been confirmed.** In the examined types of services, in the area of Csongrád County, a qualitatively *different support is provided on the basis of the clients' / recipients' ethnic background* in the frame of social case work: the non-Roma clients received support that required significant methodological preparedness, the experts believed, in a greater frequency, while *the Roma clients received services with reduced content and shorter time*.

**III. 4. Discussion**

In the past decade there have been several attempts to explore systematically the possibilities of the social care system in the reduction of disaffiliation or, as another research group formulated it, in helping the destitute families.<sup>6</sup> These surveys usually aim at small regions with multiple disadvantages (see e. g.

<sup>5</sup> „Problems with the child's education” and „Violence in the family” should be mentioned here. Their frequency was recorded as 47.4% and 26.6% respectively among the Roma families surveyed by the experts who dealt with the cases. (The occurrence of these types of problems among the non-Roma was 36.2% and 16.4% respectively.)

<sup>6</sup> I would not refer to the several surveys on the role of cash allowances here. In general, the research of the system of aid could also be mentioned, (just a few examples: Ferge, 1995; 1996; Szalai, 2007), and analysis of the effects of the so-called complex programs has also been published already ( e. g. on the “Sure Start” program for the correction of social disadvantages deriving from child poverty; see Surányi, 2010). My research focuses on the content of the personal support given in the frame of case work, and regulated by the law.

Baráth et al., 2004; or Kozma et al., 2004; 2010). Sometimes we can see the listing of the used activities (e. g. the description of the Service repertoire, Kozma et al., 2010 pp. 90-99),<sup>7</sup> while others (Baráth et al., 2004, pp. 63-64) differentiate approaches<sup>8</sup> and philosophies. Our survey covered all the areas within a definite administrative boundary and all the towns that belong to them. However, I examined neither the allowances in kind nor cash allowances, although those who are recipients at a family support agency will naturally receive some kind of cash allowance. I focused on the procedures of social case work in the scope of personal care, and I tried to collect and methodize them. I made an effort to give the possibly most comprehensive picture of the practise of the practice of social case work.

On the basis of the correlation explored here, the helping experts tend to provide help in a short time frame and with reduced content when dealing with Roma clients, even in case of the perceived interpersonal social problems. I raise four issues as possible explanations.

#### *III. 4. 1. Peripatetic strategy*

The peripatetic strategy that appears in the Roma culture does not favour helping relationships that require more intensive involvement. I presume the Roma families view the welfare services provided by the non-Roma society as a potential environmental resource. Had they involved the Gadge (non-Roma) environment in their intimate family conflicts, they would harm their Roma identity and community rules.

#### *III. 4. 2. The omnipotence of stereotypes*

The contents of the well established, legitimated myths that pervade every field of our social life will influence the judgement of the professionals just like anybody else in the society. The content of the easily recallable schematic descriptions of the Roma has a lot of association with the content of the well-integrated scheme also known in the helping professions, namely the picture of the “client with lifestyle difficulties”. The judgement that develops this way empowers the helper to neglect the client’s competency, so that the professional with their expertise can gain an exclusive right to decide in the issues of the client’s life. This cognitive structure that develops in this dual stereotyping process will become stronger and stronger because of the cumulative failures. Based on the research results, it can be stated about the most frequently used activities with the Roma clients that they hardly include those possibilities that would create a professional relationship between the expert and the client which would result in time and motivation to get to know each other and to override the stereotypes.<sup>9</sup>

#### *III. 4. 3. Power as the agent that arranges helping relationships*

The compulsory cooperation that characterises most cases<sup>10</sup> ensures the control over the outcome of the relationship for the expert who provides service. Possessing control might satisfy the expert’s need to feel safe. “However, helpfulness is to an extent related to the individual differences in dominance, self-effectiveness, confidence and competency. The motive for giving help in these cases is connected to the social basic motive of control and not to altruism and trust.” (Fiske, 2006, p. 449). The results explored by the survey suggest that the expert’s comfort and their pursuit to be safe are served by the asymmetric interpersonal situations but these situations do not provide opportunities for the client to work out long term solutions for their social problems.

#### *III. 4. 4. Soft racism*

The experts’ choices of values are defined by two basically antagonistic cultures: the oppressive culture of the majority and the social workers’ idea of the pursuit of social equality. In order to solve the cognitive dissonance that arises here, some helpers seem to choose soft racism.

<sup>7</sup> Kozma and his colleagues write about helping philosophies but they rather link these to an area. Work cited pp. 99-100

<sup>8</sup> An international comparative survey may be mentioned in the range of philosophies – among others – a research on child protection, in which Williams and his colleagues assessed the attitudes towards clients (Williams et al., 2002).

<sup>9</sup> About the role of time and motivation, see Fiske et al. 2006

<sup>10</sup> The two thirds of both Roma and non-Roma clients are connected to the examined institutions on the basis of legal obligation.

Here, on the level of personal helping relationship, mutually reinforcing processes appear: *the experts giving in to the schematic stereotyped judgements are afraid of using practices that make it possible to get to know each other personally, and the distanced, relatively impersonal forms of cooperation and the controlled outcomes, when facing individual experiences, reinforce the oppressive ideologies.* The procedures explored here “enhance” the maintenance of the power position; probably strengthen the mutually negative stereotypes and exclude the realization of the aims of social work when the client is deprived of personal attention.

#### **IV. The description of the integrative model that I developed**

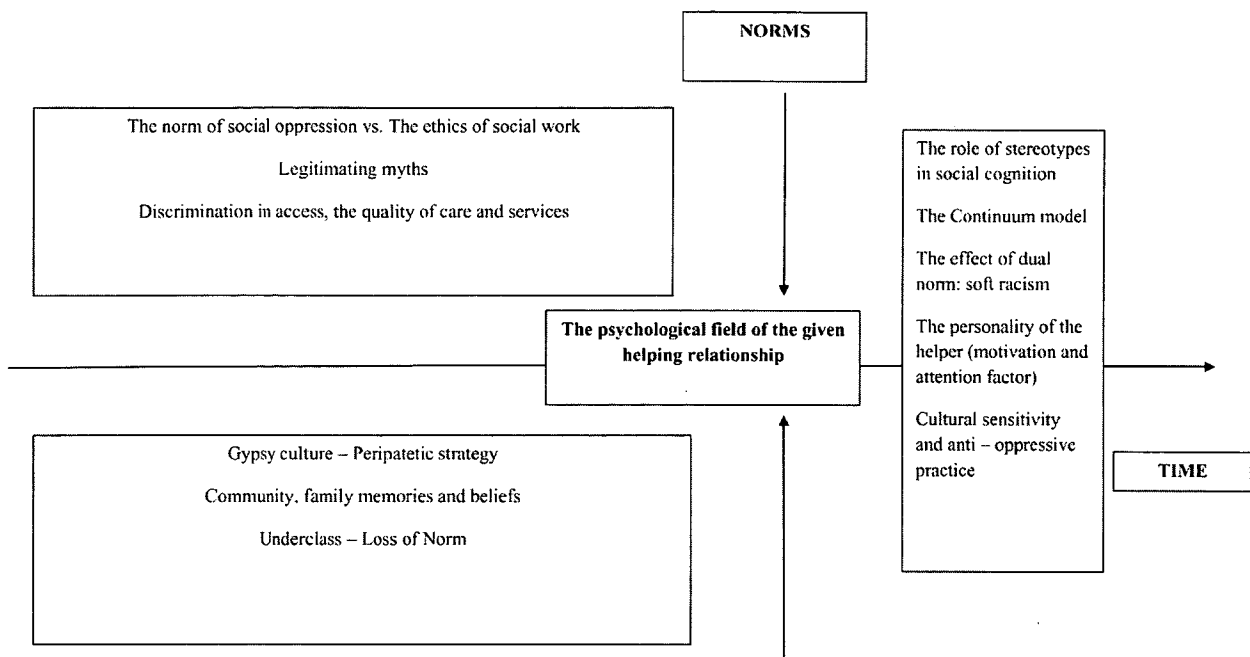
The theoretical-practical model depicts in a graphic way the psychological field in which the Gypsy client and the Hungarian professional meet and which is influenced by many social-historical factors. The psychological field is situated in the intersection of two axes: the vertical axis represents culture, norms and expectations; the horizontal axis represents time. The method of the graphic depiction conveys a basic philosophy: the majority-minority interests that conflict along the vertical axis demonstrate the collision of the group interests having opposite directions. (Hunyady, 2005. p.7).

The model wishes to emphasize cooperation even with the integration of opposite approaches but I believe the recognition and understanding of the existing, severe social problems are very important. The negative-charged movement of the two diverging cultures and the two conflicting groups represent the oppressive force of the majority and the Gypsy's wish to separate. (Cf. Piasere, 1997; Prónai, 1995; Stewart, 1993; Törzsök, 2002). The vertical axis is the axis of the socially accepted culture. Regarding from the horizontal axis, the upper region correspond to the expectations and norms of the majority culture, while the lower region symbolize the minority culture. My conviction appears in this graphic design, namely that the culture of the Hungarian Gypsy is not an recognized culture (Szalai, 2005; Zsigó 2005), the attitude towards it is defined basically by a uni-linear, civilizing approach. (Dupcsik, 2005) In this model, the relation of the majority-minority is defined by the oppressive will of the majority and the associated arbitrary group forming. Social oppression is realized on several levels: social, institutional, and interpersonal (Dominelli, 2010) and by several agents. The situation of the oppressed groups is defined by the continuously regenerating legitimating myths, the institutional restriction of access to equal opportunities, or some social interplays, for example the “welfare lockup”. (Szalai, 2005).

On the one hand, I accept and use the systematic approach (Jost, 2003), I know the self-debilitating behaviour of the oppressed groups (Ferge, 2005; Jost, 2003; Kozma et al., 2010; Ladányi – Szelényi, 2009; Sidanius – Pratto, 2005), still, I wish to emphasize the responsibility of those who have the power. And I accept that there is a definite political - moral conviction behind it.

The movement on the horizontal axis projects the possibility of change. But change – opposite to the progress of time – is not inevitable. The model, as it progresses unavoidably on the time axis, shows the expert's possibilities to build relationships and to intervene; relying heavily on the rules of cognitive processes, which is known from the literature of social cognition. (Bargh, 2006; Brewer, 1999; Devine, 1999; Fiske, S. - Neuberg, 1999; 2006; Hamilton – Gifford, 1999.). I describe that the process becomes predictable along which factors, in which the diverging, socially and culturally embedded, often recalled stereotypes and conflicting schemes might break. The model relying on the double model of impression-formation process (Fiske – Neuberg, 1999) emphasizes the factors of time and motivation. In both aspects, it raises expectations of the helper, which is adequate to concerning thesis of social work and psychotherapy. I believe, with due time spent on it, with motivation to effective help and professional results, adequate professional cooperation can be reached even in social environment that is laden with severe conflicts.

**IV.1. The integrative model**



**IV. 2. The social and cultural level of oppression**

The non-Roma helper has to know and I believe acknowledge the mechanism of the discrimination and oppression against the Roma communities and individuals that they receive on social, institutional and interpersonal levels. The oppression on the social level is conveyed by the following agents:

**Labor-market:** If the Roma may have the chance to share the goods offered by the world of work, they can usually do it only temporarily,<sup>11</sup> in blue collar jobs (see: Babusik, 2008 p. 69), or only by getting into the secondary labor market, making their vulnerability from the ruling social group increase.

**Education:** We must mention, besides the classic threefold segregation (regional, town and in the education system), the simplest form of institutional segregation: removing them from the institution, which can trigger quite different rules. The natural consequence of this act is negating the norms of the school system. The systematic oppression in the education system is supported by the interpersonal discrimination. The negative attitude from the teachers, which has been proven<sup>12</sup> several times, is so massive (Havas, 2009 p. 4) that it makes the students’ successful school career impossible from the beginning.

**Housing:** “While the social groups of high status can practically be concentrated in any way and in any parts of the city they wish, the groups of low status get segregated in a way and to a place where it is allowed to them.” (Ladányi – Szelényi, 209, p. 66)

**Health care:** Several surveys verified the negative attitude towards the Gypsy population, who have a significantly worse health status<sup>13</sup> than the majority population (Statement of the Ministry of Health 2001, quoted by Szabóné, 2008 p. 423; Babusik, 2004 p. 68; Gyukits 2000 p. 477; Neményi 2005 p. 166).

**Justice:** The disproportion of imprisonment is characteristic of several cultures and countries.... the oppressed groups are extremely overrepresented in the criminal system.” (Sidanius – Pratto, 2005 p. 305). The Hungarian literature<sup>14</sup> which deals with it mainly mentions offending behavior and negligence committed by the police.

11 Kertesi (2005, p.67) also emphasizes the temporality of employment.

12 See e.g. Radó 1997 1998; ECRI, 2000. p. 13; Szabó – Horváth, 2002. p.95; p.96; vagy Forray – Hegedűs, 1998 p. 119.

13 E. g. Fónai et al. 2006 p. 100, p. 133

14 See e. g. Loss 1998, pp. 117-118

**Politics:** The political power before 1990 tried to make the life of Gypsy cultural organizations<sup>15</sup> impossible in different forms, and today we can note the systematic attacks against the politically competent initiatives. Zsigó (2005 p. 15, 18) or Romano Rácz (2008 pp. 96-97; 109) mention several examples of making the life of civilian Gypsy organizations impossible or of the divisive activity of the power. It seems the social majority is not interested in the acknowledgement of competent Gypsy elite.

Oppression is reinforced at the **cultural level**, too, in the content of the social conscience – justifying the decisions of the economic – political elite and the oppressive mechanisms.

The attitudes towards the Roma seem to show no complexity at all, that is the associated contents of consciousness are linked to each other intensively and in multiple ways. In Hungary, the stereotyped contents concerning the Gypsy are deeply embedded and less complex and it is likely that they are connected in several dimensions to the stereotypes towards the unemployed, those living from benefits, and the recipients of the welfare system.

The so-called legitimating myths may involve the following themes:

The **myth of dirtiness** plays a central part in the social constructions that describe the Roma and usually convey only negative contents. I presume this idea might be situated in the center of the attitude towards the Roma – defining every motion of the attitudes towards them.

The issue of morality is closely connected to cleanliness. The presumption of moral laxity can be marked in the areas of stealing, “**Gypsy crime**”, the moral laxity of women, and cheating (cf. Stewart 1993 p. 57). Bernáth – Messing reported negative, one-dimensional appearance of the Gypsy in the electronic and printed media, according to their research summary the biased programs of the commercial channels are not accidental (same authors, 2000 p. 25). The Green Book that describes how the Roma appear in the media emphasizes the motive of stigmatization, too, that the Roma are associated to crime, that they appear in conflicts or that they are presented as passive sufferers of an event. (Green Book, 2007 p. 35)

Similar to the issue of dirtiness/cleanliness, the **issue of laziness** vs. diligence has a central place. However, cleanliness (=honesty) seems to be universal, or at least it is used to describe the differences between groups in several cultures, the attitude to work certainly shows significant differences.<sup>16</sup> In this dimension, two closely connected themes appear: “the Gypsies don’t work, they are lazy people”<sup>17</sup>; “the Gypsy live on benefits” and “the state supports them” and also “the Gypsy give birth to children so that they can live on them”.

**Political competence, impotence:** Several themes can comprise in this dimension. I believe the following can be included here: political impotence, the picture of lacking a common culture, the lack of literacy, and as an explanation to all this: the myth of special state benefits.<sup>18</sup> We know it from Fiske (Fiske et al. b 2006) that the presumption of political competence is closely connected to whether the ruling elite considers an oppressed group competitive. In fact, it seems that if we examined it, we could find positive stereotypes only here: because the presumed political impotence is favorable for the leaders of the existing order because incompetent people cannot threaten their position. **The role of system justification in the reproduction of oppression**

The culture of the Gypsy raises the appearance of system justification by itself or its tactile lack. As it is known, the motive of system justification in the case of the oppressed groups was demonstrated by Jost. He defines the attempt or need to system justification as a collaborative ideological and psychological process “*where the existing structures of inequality is accepted, justified and rationalized by almost all the members of the society, even those who are affected in the least favorable way.*” (Jost, 2003 p.419).

---

15 See e. g.: .... the question of the Gypsy folklore is very complicated; its use can only bring positive results after a careful assessment and criticism.” (Mezey, 1986 p. 290) Further: “We cannot support the efforts of some Gypsy intellectuals and experts to establish a Gypsy Association, to start a Gypsy newspaper, or to open a Gypsy theatre in Budapest (same place p.261). The Cultural Association of the Gypsy was quickly dissolved, according to the official justification because they did not find it suitable to “take a significant part in the reeducation of the Gypsy population” (Decision of the Political Committee of the Hungarian Social Workers Party, 20 June 1961 in: Mezey 1986 p 204). The real cause of the dissolution might have been that they published data on the discrimination against the Gypsy (Stewart, 1993 p.6). Oral information from Ágnes Daróczy revealed that Roma were not allowed to join the later established association.

16 It is worth mentioning Csoba’s paper, in which he states – referring to European communication – that (sometimes obligatory) access to social benefits during which the unemployed has to prove continuously that they are willing to work and their inability to find a job is the manifestation of new paternalism (2009 p.9) and mainly serves the interest of the political elite rather than the equal access to work (p. 16).

17 The vision of lazy Gypsy children can be mentioned here. The legitimating myth “the Gypsies are not interested in schools” is disproved by - among others - Kende, based on the literature (Kende 2001 p. 69)

18 I add that the “special state benefits” and the “strategic child” are connected to each other in a multiple way. Just like in the cluster of the myths I described here, the system can only be suspected because no research supports it. But one thing is sure: unanimous rejection.

In this issue, the conveyer may not be only the known low social status which is generally true for most of the Roma but also **the peripatetic feature** that defines the relation of the Roma to the outside world. This feature demonstrates not only the strength of the minority group identity (cf. Jost - Burgess 2003 p. 142) but also the isolation behavior connected to this strategy itself may be determinative. And in this, the nature of the dynamically changing adaptive reactions will become dominant. (Cf. Pálos 2010).

#### **IV. 3. Cooperation in the frame of the social case work - The possibilities of dissolving the oppressive ideologies in the integrative model**

I explain my suggestions on the changing of social case work in the mirror of the problem solving model created by Compton – Galaway. The model<sup>19</sup> describes social work as a series of three overlapping phases built on each other spirally. Each phase has its special “duty”, the completion of which is the prerequisite of stepping on the next phase. In my integrative model here, I explain the duties described by Compton – Galaway and then I associate procedures to each phase marking the special aspects in connection with the Roma clients. On the basis of the values of anti-oppression practice, I reflect on the political messages of each activity.

Among the three phases of the cooperation – establishing relationship, making contract, and phase of action - I believe the **first phase** has an outstanding significance. In this phase after establishing the relationship, our further task is the preliminary definition of the problem, the preliminary definition of the aim and the assessment.

The completion of all these tasks depends greatly on the deviance that made the procedure necessary, especially in the case of obligatory clients.

The **deviance-oriented description** made by the authority defines fundamentally the opinion of the actors of the process of each other. Obeying the principle of first impression (cf. Hamilton – Sherman, 1999 p. 103), the expert will base their judgment on the picture of a person who breaks the norms of a community, while the clients will look at them as representative of a person having control and authority over them.

The **category-based perception** (cf. Fiske – Neuberg 1999 p. 169) is reinforced by belonging to the Gypsy group, making it completely impossible to build up attention to the individual features of the client, that is, to understand the problem and the aim as unique. According to Fiske – Neuberg, the process of judgment will be influenced by the attention towards the individual, the interpretation, and the motivation that is created in the frame of the dependency relationship. All these are “defined basically by relevance of the target person” (Fiske et al. 2006b p. 185): the observer when developing an opinion on and attitude towards a person important for them will rather attempt to use individual features than putting them into categories. However we cannot presume that a cooperation that is obligatory for the expert as well would serve as a good basis for the helpers’ motivation to understand the client.

As for the **norms**, the helper faces a dual expectation: the expectation of the institutional setting of the majority and the local community and the professional norms. If the expert does not adapt to the norms of the community and supports the “idle” Roma who “live on the benefits” for example in a local conflict, they can easily lose their job. (Cf. Fiske et al. 2006b p. 208 on the local norms)

However, on the other hand, the helpers’ identity is defined to a certain extent by their professional socialization. During their theoretical training, they learn about social responsibility, understanding the underprivileged, which appears as valuable behavior worth following. In this frame, rejection or using negative stereotyping is not desirable. The professional who would like to be a good expert may turn to the use of the tools of soft racism (Fiske 2006), driven by the **motive of self-exaggeration**, thus they refrain from open stereotyping but their behavior is still defined by social categories and the associated contents based on consensus.

So the category-based judgment is supported by several factors of disposition as well, besides the given helpers’ characteristic qualities.

#### **Essential procedures in the process of casework**

**Non – directive consultation:** In my analyses, the non-direct tool is used so that the social and cultural oppression does not regenerate in our starting interpersonal relationship. Handing over the control over the conversation expresses my conviction that we definitely acknowledge the client’s

<sup>19</sup> See the description in Compton – Galway, 1984 pp. 323-324 or in Hegyesi Talyigás 1995, pp. 154-155

competence in their life, which is one of the most unambiguous tools of empowerment.<sup>20</sup> In this sense, the helping conversation does not correspond with the definition by Rogers. Because our aim is not to develop the clients' self-knowledge but it is more important that the client having relatively more control can feel safe in the relationship with us. So our major aim is to provide the Gypsy families an experience that makes them possible to feel that their interaction with a representative of the majority group of the society is based on cooperative partnership and not on the oppressive will of the majority. Discussing the concrete social problem and putting aside temporarily the deviance focused themes defined by the authority makes it possible that the client appears with their stories as a member of the society with full rights. So not only the traditional aim but also the content of the helping conversation changes. In the first meetings, the Roma client will probably or rather surely not deal with their intra-psychological events, and the conversation could not be turned to this direction in a direct way either. "The important thing is that we could be together and we are connected when they feel it is necessary." (Piasere, 1998 p. 38) This way, the helping expert enters the life of the Roma in their very important scene of togetherness, which is a feature of their lives as Gypsies that survives everything.

**Family visit** is also a possibility to negate the legitimating myths on an interpersonal level: as polite guests (cf. Berg 1995 p. 26) we have the opportunity to express that we do not share for example the myth of dirtiness.

**Purchase** can also play a significant role in the cooperation with the Roma families. *However we have to differentiate between two attitudes: giving out clothes and food packets in a routine way keeping the Roma families in a relief dependent state, or supporting them with items necessary to survive.* In my experience, these needs need to be answered in the first phase of the relationship, often when meeting for the first time, but at the same time the helper cannot reduce their helping activities to these procedures. *I believe, the relationship that is restricted to the asymmetric content of purchase serves as a reinforcement of the existing power relations.* Keeping the Roma in a one-sided recipient role is a function of the system but it is sharply opposite to the aims of social work. Those families that connect to the family welfare service of the town only in this way contribute wittingly or unwittingly to proving the negative stereotypes against them and legitimizing the myths that keep them in an inferior state.

## V. The features of the research concept and the integrative model that I developed

**My research would need some additions** and development at some points. Although I developed five methods of data collection, in fact I used the data gained with three methods when proving the hypothesis.

At the same time I believe **my research is innovative** in some methods and in exploring some connections. The purpose of my research was to explore the content of direct case work in the identified institutions. Rather than using the traditional ways of collecting data, e. g. making interviews with the helping experts, I mainly relied on the records found in the case reports compiled by the experts. I considered it an important aspect that I should not assess and judge the activities that really happen but rather I should explore the "objective" reality as well as it can be understood. *The explored procedures, the proportion they are used, the connections among them have, by themselves, brought new aspects into the examination of the practice of the profession.* It has become obvious that significant proportions of the clients who cooperate with family care centers are connected to the institution as a legal obligation. The procedures under case management have taken definite shape, and it has become apparent that bureaucratic social work is present in the practice of case work. It has been revealed that *the social experts usually help the Roma clients within bureaucratic limits.*

**A further possible research topic** may be the more exact exploration of the nature of consultation type procedures. Another field to examine, I consider, is the definition of the so-called care type of activities within the group of case management type of activities. It has become visible that these activities are not limited to meeting physical needs but a kind of emotional support is associated with it to a great extent. Also, within the great group of case management type of activities, the nature of coordinating procedures would be worth examining more closely.

---

20 About the significance of empowerment with obliged clients see e. g. Pataki et al. 2009 p. 255



In order to understand the obstacles of the cooperation with Roma clients, it would be necessary to explore the above described soft racism and the motivations associated to the helping profession. Although a lot of research results are known about the content of the stereotypes concerning the Roma (see: Fábíán – Sik 1996; Bernát 2010; about professionals: Babusik 2004), further research would be needed to assess its content among active social workers with special regard to the issue of attribution of responsibility.

I believe **the integrative model that I developed** has the main novelty in the practicability of professional values. By focusing on the intensive and reflective attention to the clients, you distance yourself from the deviance-oriented approach traditionally associated with the obligatory status and the Roma people, and human dignity and the respect to uniqueness will be emphasized.

The process of impression formation appears in my model as a frame of interpretation, making it possible for the helpers to attempt to override the embedded stereotypes and to establish an efficient cooperation.