

# A szociális ellátások igénybevételével kapcsolatos tapasztalatok: Megfigyelések Észtországból, Magyarországról, Norvégiából, Spanyolországból és az Egyesült Királyságból

Trude Sundberg, Santiago Levya del Rio, Laura Robertson, valamint a Welfare Experiences csapata

## Vezetői összefoglaló

A Welfare Experiences – Jóléti Tapasztalatok kutatás célja annak megértése, hogy mit jelentenek a különböző szociális juttatások igénybevételéhez kapcsolódó tapasztalatok és hogy a tapasztalatok mely aspektusai fontosak különböző emberek számára a kutatásban résztvevő öt országban. Ez a jelentés 28, 2024-ben lezajlott fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetés eredményeit ismerteti, amelyek a [Welfare Experiences](#) projekt első szakaszában valósultak meg.

A fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetéseken olyan személyek vettek részt, akik Észtországban, Magyarországon, Norvégiában, Spanyolországban és az Egyesült Királyságban rokkantsági és/vagy munkanélküli vagy minimumjövedelmi ellátásban részesülnek. A fókuszcsoporthoz tartozókat minden országban a kutatásban résztvevő, helyi civil szervezetek tervezték meg és vezették, szükség esetén a helyi kutatócsoportok támogatásával.

A jelentés áttekintést nyújt a Welfare Experiences projekt első szakaszának eredményeiről, amely szociális juttatásokban részesülő személyekkel folytatott csoportos beszélgetéseken alapul. Ez az áttekintés – egy tudományos szakirodalmi elemzéssel együtt – megalapozza azt az elméleti keretet, amelyet a projekt kvantitatív és kvalitatív kutatásai során alkalmaznak majd.

Az öt országban lefolytatott 28 csoportos beszélgetés legfontosabb megállapításai a következők:

### **A szociális ellátások igénybevételének tapasztalatai**

- Az intézmények gyakran nem tudják betölteni alapvető feladatukat: nem biztosítanak megfelelő támogatást és méltóságot a leginkább rászorulóknak számára. Amikor a résztvevők megosztották tapasztalataikat a szociális rendszerekben való eligazodásról és az ellátások igénybevételéről, egyértelművé vált, hogy élményeik nagyrészt negatívak: a szociális rendszereket bonyolultnak, nehezen hozzáférhetőnek és következtelennek írták le.
- A szociális ellátórendszereket túlságosan megterhelőnek, kiszámíthatatlannak és lassúnak jellemezték, amik gyakran olyan technikai tudást igényelnek, amely meghaladja a krízishelyzetben lévők lehetőségeit. A rendelkezésre álló információkat hiányosnak, nehezen elérhetőnek, zavarosnak ítélték és ez – a

sok ügyintézőnél fennálló tudáshiánnyal együtt – gyakran arra kényszeríti az igénylőket, hogy informális támogató hálózatokra és civil szervezetekre támaszkodjanak. Fontos, hogy nemcsak a nyelvezet és az információ nehezen hozzáférhető, hanem bizonyos esetekben az épületek fizikai megközelítése is nehézséget okoz.

- Az adminisztratív terhek messze túlmutatnak a papírmunkán: ismétlődő megaláztatások formájában jelennek meg, amikor az egyéneknek folyamatosan igazolniuk kell szükségleteiket a vizsgálatok és ellenőrzések során. Emellett a kifizetési problémák, a gyakran változó szabályok és a csekély mértékű támogatás tovább növelik a pénzügyi nehézségeket és a bizonytalanságot.
- A hosszú várakozási idő – legyen szó információról, vizsgálatokról vagy döntésekről – olyan környezetet teremtenek, amelyet bizonytalanság, kiszámíthatatlanság és kiszolgáltatottság jellemez és amely félelemmel és aggodalommal társul.
- A földrajzi és intézményi egyenlőtlenségek tovább súlyosbítják ezeket a problémákat, egyfajta „jóléti lottót” eredményezve, ahol a kimenetek attól függenek, hogy az adott ügyet melyik ügyintéző vagy regionális iroda kezeli.
- A rehabilitációhoz és fogyatékosághoz kapcsolódó vizsgálatokat különösen negatívan élték meg a résztvevők, az ügyintézőket pedig gyakran felkészületlennek és következetlennek találták. Például eltérő tanácsokat kaptak attól függően, hogy kihez fordult az ügyfél. Ez tovább erősíti a kiszolgáltatottság érzését, növeli az adminisztratív terheket és a kiszámíthatatlanságot. Ugyanakkor néhány pozitív fejleményt is kiemeltek, különösen Spanyolországban, ahol az otthoni környezetben végzett gondozási (dependencia) felmérések bevezetését tiszteletteljesebb és emberségesebb megközelítésként értékelték. Empatikusabb hozzáállás erősödését említették Skóciában is, ahol az ellátásban részesülők szemléletváltást tapasztaltak, valamint Észtországban is kiemelték, hogy a tiszteletteljes és empatikus ügyintézők pozitívan befolyásolták a tapasztalatokat. Ezek az eredmények jó gyakorlatul szolgálhatnak más országok számára is.
- A digitalizációt pozitívan értékelték azok, akik rendelkeznek megfelelő digitális készségekkel, eszközökkel és internet-hozzáféréssel. Néhány résztvevő szerint azonban ez újfajta kirekesztést is létrehozott azok számára, akiknél hiányoznak ezek a feltételek. Így a bürokratikus akadályok mellé digitális akadályok is társulnak.

## Érzelmi hatások

- A rendszerszintű kudarcok érzelmi hatásai a jelentés egyik legfontosabb megállapításai közé tartoznak. A résztvevők olyan interakciókról számoltak be a szociális rendszerrel kapcsolatban, amelyek strukturális szinten aláássák a méltóságot, a biztonságérzetet és az igazságosságot. Erre példa a fogyatékosági vizsgálatok gyakorlata, amelyek sokszor fizikai kiszolgáltatottsággal járnak. Emellett az ügyintézők gyakran inkább gyanúval fordulnak az igénylők felé, nem pedig segítségre szoruló személyként tekintenek rájuk.
- A beszélgetések során azonosított érzelmi hatások közé tartozik a szégyen, a szorongás és a tehetetlenség érzése. Sokan a szociális ellátásokkal kapcsolatos tapasztalataikat inkább traumaforrásként, mintsem támogatásként írták le. A szégyen, megalázottság, dehumanizáció és magány gyakori érzések voltak az ellátásban részesülők körében. A folyamatos ellenőrzés, a bizonyítási kényszer, valamint a bonyolult és hosszan elnyúló eljárások labirintusa fokozza ezeket az érzéseket. Ezek az élmények tehetetlenségérzést, frusztrációt, kontrollvesztést és azt az érzést is kiváltják, hogy az ember nem számít.
- A bizonytalanság, a folyamatos ellenőrzöttség és a kiszámíthatatlanság együttesen olyan környezetet teremt, amelyben az ellátásokat igénylők tartós aggodalmat, félelmet és szorongást élnek meg.
- Különösen aggasztóak azok a beszámolók, amelyek szerint az ellátások igénybevételével járó folyamatok súlyosbítják a már meglévő fizikai és/vagy mentális egészségi problémákat, így egy kegyetlen paradoxon alakul ki: a biztonságot nyújtani hivatott rendszerek éppen további sérülékenységet és nehézségeket idéznek elő.

WELFARE ✨ EXPERIENCES