

VENDÉGELŐADÁSOK

ULRICH H. J. KÖRTNER

Diakónia a minőség, keresztyén önértelmezés és gazdaságosság feszültségében Teológiai-etikai reflexiók¹

ZUSAMMENFASSUNG

Am Qualitätsbegriff und an der Diskussion über Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement lassen sich gleichermaßen der innere Zusammenhang wie auch die Spannungen und Widersprüche zwischen christlichem Profil und Ökonomisierung diakonischen Handelns ablesen. Kritischer Maßstab für den Qualitätsbegriff in der Diakonie ist nicht menschliche Güte, an der es nur zu oft mangelt, sondern die Güte Gottes, der sich dem Menschen und insbesondere den Hilfsbedürftigen, den Armen und Notleidenden vorbehaltlos zuwendet.

ABSTRACT

The concept of quality and the discussion about quality assurance and quality management in the diaconic practice show the inherent connection as well as tensions and contradictions between the Christian profile and the commodification tendency in diaconia institutions. Quality in diaconia should not be measured with regard to the incomplete human benevolence but rather to the benevolence of God. He turns himself unconditionally to all men especially the ones in need, the poor and the miserable.

1. Diakóniai cselekvés és diakóniai etika

A diakóniai cselekvés az egyház életének és lényegének megnyilvánulása. Benne igazolódik a keresztyén hit és a keresztyén ethosz. Amint azt felmérések mutatják, az egyház nyilvános elismerése nagymértékben függ a diakóniai, illetve karitatív elkötelezettségétől. Azok is, akik az egyházzal és a keresztyén hittartalommal szemben távolságtartó magatartást mutatnak, az egyházak előnyének tartják, hogy az egyházak kiállnak a szociális értelemben vett elesettekért, a gyengékért, a betegekért, a segítségre szorulókért, a modernizációs folyamatok peremcsoportjaiért és veszteseiért. Kétségtelenül felvetődik a kérdés a diakóniai munka különleges profilja iránt. Ez nem csupán a diakóniai vállalati politika és az akadémiai diakóniatudomány kérdése, hanem az etika kérdése is.

¹ Előadás Bielefeld/Betheli Bodelschwingh Intézet etikai bizottságában 2009. szeptember 17-én. Német nyelven megjelent: *Wege zum Menschen* 62 (2010), 155–167.

Jóllehet a diakóniai intézetek, vállalkozások és szervezetek továbbra is világos és a munkatársak által elfogadott keresztyén profilra törekednek, amelyben ennek megfelelő modellt formálnak meg.² A közvélemény-kutatások mindenesetre azt mutatják, hogy a munkatársak körében a keresztyén motiváció csak 19 és 56 százalék között mozog.³ A diakóniai paradigmák és modellek „szinte kizárólag csak vezetői szinten vagy az oktatás síkján kerülnek megfogalmazásra, s csak ritkán jutnak el a munkatársak, illetve a segítő szolgálat önértelmezésének bázisszintjére.”⁴ Ha a diakóniai gondolkodás elveszíti a kapcsolatot a diakóniai cselekvéssel, akkor a diakóniai etika legjobb esetben is csak krízistünet lesz, de nem megoldási stratégia.

Ez a diakóniai cselekvés címzettjeivel szemben is igaz. Egy diakóniai intézmény modellértékű ethosza és az intézményben gondozott emberek között is adódhatnak konfliktusok. Annak a diakóniai cselekvésnek, amely a sokat idézett keresztyén emberkép értelmében nemcsak az ember méltóságát, hanem szabadságát és önmeghatározási jogát is komolyan veszi, tiszteletteljesen kell megküzdenie az életstílusok és életsorsok individualitásával, valamint a különböző világnézeti és morális meggyőződésekkel. Maga a keresztyén ethosz sem tűnik fel mindig homogén egységként, hanem a felekezeti és individuális interpretáció történelmi sokrétűségében válik láthatóvá.⁵ Így a diakóniai etika alapvető feladata abban áll, hogy a keresztyén szolgálat gondolatát, amely ősképét és előképét Jézus cselekedetében és életében látja, a keresztyén szabadságfelfogás értelmében vett autonómiával állítsa összefüggésbe.⁶

A diakóniai etika feladata az, hogy konkrétan rákérdezzen az etika (*Klaus Tanner*) területére vagy helyére, amelynek topográfiáját gondosan kell analizálni. Ezért a diakóniai etikáról úgy is beszélhetünk, mint a helyi etika egyik formájáról.⁷ Ha komolyan vesszük a helyi etika alapgondolatát, akkor különbséget kell tennünk a diakóniai etika koncepcióján belül a diakóniai cselekvés különböző cselekvési területei és helyei között. A tagolás ennél nem a diakóniai munka klasszikus felosztása alapján tájékozódik, olyan személycsoportokon, amelyek segítségre szorulnak – vagyis az ifjúságnak, fogyatékosoknak, időseknek, betegeknek stb. történő segítségnyújtás területein –, hanem szisztematikusan vagy szervezetelméleti szinten, adott intézményi helyeken és struktúrákon, amelyek keretén belül segítséget nyújt és embereket integrál.⁸ A diakóniai etika helyi vagy területi értelmezése ezenkívül a tradicionális intézményi diakóniától a kooperatív segítségértelmezéshez való odafordulást hozza magával, amely az érintettek önértelmezését, valamint erőforrásait értékeli és aktivizálja.⁹

2 Például: Kirchenamt EKD (Hg.): Herz und Mut und Tat und Leben.

3 Vö. HAAS: Diakonie Profil, 234.

4 WEBER: Diakonie in Freiheit? 10.

5 Vö. KÖRTNER: Was ist das Evangelische an der evangelischen Ethik? 91–115.

6 Vö. WEBER: Diakonie, 92, a szabadságfogalmat Hannah Arendt kapcsán próbálja újra meghatározni.

7 Vö. KÖRTNER: Ethik im Krankenhaus. 14. k., 55. k., 72. kk. Lásd még: HAAS: Theologie und Ökonomie, 462. kk. (a svájci gazdaságetikushoz, Hans Ulrichhoz kapcsolódva)

8 Vö. NASSEHI: Ethik der Diakonie aus organisationssoziologischer Sicht, 177–186.

9 Vö. BARTMANN: Diakonie, 371. k.

A diakóniai etika ezenkívül reflektál a társadalmi keretfeltételek alapvető változásaira, amelyek között diakóniai cselekvése végbemegy. Ehhez nemcsak a szociális állam és a biztosítási rendszer finanszírozásának a problémája, valamint a szociális állam szociális piaccá változása tartozik, amely arra kényszeríti a diakóniát, hogy a nyilvános egészség- és szociális ügyet újrapozicionálja és új finanszírozási modelleket fejlesszen ki, hanem a civil társadalmi elemek erősítése is. Itt a diakóniában nem csupán az önkéntes tevékenységeknek újra megerősödő szerepéről van szó. Az egyház és az állam bipolaritását az egyház, állam és (civil) társadalom triádája váltja fel.¹⁰ Ahogyan a nagy diakóniai vállalkozások növekvő emancipációját rendszerelméletileg egyházi differenciálódási folyamatként értelmezik, úgy kell az egyháznak és a diakóniának egyenként és közösen az államhoz és a civil társadalomhoz való viszonyukat tisztázni. Ez is a diakóniai etika egyik feladata.

Reiner Anselm nézete szerint minden teológiai etikának létezik egy diakónia-funkciója, mindenesetre akkor, amikor tanácsadó tevékenységként értelmezik. Így az nem más, mint „a diakónia teológiai szolgáltatása a társadalomban.”¹¹ A diakónia önértelmezésében tehát változás következett be a szolgálat és a szolgáltató közösség gondolata felől a szolgáltatás és a szolgáltatásvállalkozás modelljének irányába.¹² Ez számításba veszi a diakóniai munka professzionalizálódását és specializálódását, amelyek az elmúlt évtizedekben végbementek. A lelkipozíció is, mely egyébként a gondozás mellett a diakónia alapfeladatai közé tartozik,¹³ manapság a diakónia kontextusában olyan szolgáltatásként értelmezi önmagát, amelynek nem csak az a feladata, hogy az egyének lelki-szellemi segítséget nyújtson, hanem hogy „egy vallásilag és etikailag meghatározott viszonykultúrát”¹⁴ fejlesszen ki egy olyan diakóniai intézetben vagy kórházban, amelynek esetleg nincs diakóniai fenntartója.

A diakóniai szolgálatértelmezés modernizálódása következtében a szolgáltatás-nyújtás fogalmában időközben vállalatgazdasági jellemzők köszönnek vissza. Az ökonómiai tárgyyszerűség diakóniában való minden értelmezésénél – éppen úgy, mint az állami egészségügyben – nem szabad a diakóniai gyakorlat kialakításának veszélyei felett elsiklani. A szolgáltatásorientáció „tagadhatatlanul költségviselő (finanszírozó) orientációhoz” vezet.¹⁵ Problematikus a vevő fogalma is, aki egyre jobban érdekelt az egészségügyben éppen úgy, mint a diakóniában, egyrészt azért, mert a segítségre szorulóknak a szociális szférában gyakran egyszerűen tévesen vagy elkendőzve vevőként szerepelnek, másrészt azért, mert a pénz a diakónia területén gyakran nem „közvetlenül a vevőtől jön, hanem sokkal inkább az állami költségvi-

10 Vö. HUBER: Kirche in der Zeitwende, 267. kk. Lásd még: KÖRTNER: Kirche, Demokratie und Zivilgesellschaft, 79–103.

11 ANSELM: Ethik als theologische Dienstleistung der Diakonie in der Gesellschaft, 169–176.

12 DEGEN: Diakonie als soziale Dienstleistung. A diakóniában és az egyházban való jogviszonyt illető diskusszió konzekvenciájáról lásd: ANSELM – HERMELINK (Hg.): Der Dritte Weg auf dem Prüfstand, 2006.

13 SCHIBILSKY: Diakonie VI., 799.

14 ALLWINN – SCHNEIDER-HARPRECHT: Einleitung, 13. Vö. részletesen SCHNEIDER-HARPRECHT: Das Profil der Seelsorge im Unternehmen Krankenhaus, 150–174.

15 WEBER: Diakonie, 37. Különösen kritikus FLESSA: Arme habt ihr allezeit! 132kk, kifogásolja, hogy sok országban a diakóniai intézmények szolgáltatásaik nagy részét elsősorban a középosztálynak nyújtják, s nem inkább a gyengéknek és szegényeknek.

selőtől.¹⁶ Ez természetesen olyan mértékben változik, amilyen mértékben az érintettektől vagy hozzátartozóiktól egyre nagyobb anyagi hozzájárulást követelnek.

Az etika feladatát szolgáltatásként meghatározni éppen emiatt kétséges, legyen ez akár diakóniai intézményeken belüli szolgáltatás, akár diakóniai szolgáltatás a társadalomban. Az alapvetően helyeselhető, hogy a teológiai etikát a társadalmi diakónia formájaként értelmezzük.

A következőkben a mai diakónia sajátosságát és megbízatását kell megvizsgálni a minőség, a keresztyén önértelmezés és a gazdaságosság feszültségében. Mindközben kulcsfogalmakként a diakóniai cselekvés minőségére, annak mértékére és felülvizsgálatára kívánok rákérdezni csakúgy, mint a keresztyén önértelmezésre és a diakóniai cselekvés gazdaságosságára. Ugyanis a minőség fogalmáról, valamint a minőségbiztosításról és minőségmenedzselésről szóló diskuszióból éppúgy kiolvasható a belső összefüggés, mint a diakóniai cselekvés keresztyén profilja és ökonomizálódása közötti feszültség és ellentmondás.

2. Minőség a diakóniában

A keresztyén identitás és a keresztyén profil a diakóniai vállalkozások és intézmények modellfolyamatában központi szerepet játszanak. Példaként említem a „von Bodelschwingh Intézetek életére és munkájára vonatkozó alapelveket” 1988-ból, vagy a „minőségi alapelveket a fogyatékkal élő emberekkel való munkában a von Bodelschwing Intézetekben” 1997-ből. 1999 elején került megalapításra a Minőségmenedzselés Diakóniai Intézetet, amelyet 2004-ben Minőségfejlesztő Diakóniai Intézetnek neveztek át, és betagolták az EKD diakóniai szervezetébe. A diakóniai partnerekkel közösen fejlesztettek ki például egy diakóniahitelesítési rendszert, amely az ISO és TQM ismert modelljeire támaszkodik.¹⁷ További szakspecifikus minőségmenedzselés-rendszerek és -modellek állnak kidolgozás alatt más szakterületek számára. Mindeközben a minőségmenedzselés, az önértékelés és a külső partnerek értékelése a diakóniai vállalati kultúra állandó eszközeihez tartoznak. De eközben a lelkigondozásban is, legalábbis a kórházi lelkigondozásban, meghonosodott a minőségfejlesztés és a minőségről szóló szakkönyvek láttak napvilágot.¹⁸

Alapvetően üdvözlendő, hogy a diakóniai munka minőségkontroll alá kerül, amelyhez az a vizsgálat is hozzátartozik, amely az anyagi és más erőforrásokkal való felelősségteljes gazdálkodást nézi. A jó sáfárság az újszövetségi bizonyágtétel szerint az evangélium és az emberek iránti szolgálathoz, valamint a kompetens gyülekezetvezetéshez tartozik.¹⁹ És helyesnek bizonyul azt is megvizsgálni, hogy meny-

16 WEBER: Diakonie, 36.

17 Vö. *Diakonisches Institut für Qualitätsmanagement und Forschung* (Hg.), *Bundesrahmenhandbuch Diakonische Segel: Pflege. Leitfaden für die Altenhilfe und ambulante Dienste*, Version 1, Berlin 2003.

18 Vö. KÖRTNER: *Ethik und Seelsorge im Krankenhaus*, 103–118.

19 Vö: 1Kor 4,1k, Tit 1,7; 1Pét 4,10.

nyiben felel meg a szociális munka különböző munkaterületein végzett diakóniai cselekvés nem csupán a mindenkori szükséghelyzethez és segítségnyújtás igényeinek, hanem az Isten minden ember iránti feltétlen szeretetét hangsúlyozó evangélium alapelveinek és a keresztyén emberképnek is. A minőségmanagement a szociális és egészségpiac növekvő versenyének is a következménye. Ez a szociális törvényalkotás előnye, amelynek fejlesztésében egyébként a diakóniai szervezetek és intézmények aktívan vettek részt.

A minőségmanagement és minőségfejlesztés céljait a diakóniában általánosan klienscentrikusan definiálják. Mértékül – ahol csak lehet – a segítségre szorulóknak „életminőségének jobbítása, megtartása és biztosítása” szolgál.²⁰ Mindenesetre felvetődik a kérdés, hogy milyen konkrétak azok a követelmények, amelyeknek meg kell felelni a diakóniai cselekvéseknek és ki definiálja azokat.²¹ És miben áll pontosan a keresztyén minőség a diakóniai cselekvésben? Az életminőség és az emberi méltóság tisztelete már elegendő meghatározása a keresztyén ethosznak, illetve megfelelő fordítása lehet-e a bibliai tartalomnak a szekuláris társadalom nyelvén?

Herbert Haslinger kifogásolja az alkalmazott minőségmanagement koncepció tartalomnélküliségét, amikor arról van szó, hogy „a diakóniai praxis specifikus keresztyén minőségét etikai, antropológiai és teológiai kritériumok alapján kell ismertté tenni”.²² Valójában nem elegendő egyfajta általános utalás a „keresztyén értékekre” vagy a „keresztyén emberképre”, amikor arról van szó, hogy a diakóniai cselekvés keresztyén jellegének hangsúlyozásán túl olyan mércét fogalmazzunk meg, melynek alapján az egyéni cselekedetet kritikailag lehessen vizsgálni és korrigálni.

Ahogy az egyház ki van téve az „ecclesia semper reformanda” alapján az evangélium és törvény, illetve Isten ígéje által az állandó kritikának, úgy a diakóniai cselekvés is, mint eme egyház lényegének megnyilvánulása, amely a reformatori értelmezés szerint Isten ígéje által teremtett és tartatik meg.²³ Ezzel megfogalmazódik a döntő kérdés: milyen szerepet játszik az evangéliumról való bibliai bizonyosságtétel, mint alap és kritikai korrektívum a diakóniai modellfolyamatokban? Mennyiben mérhető le mindez a mindennapokban, hogy ne csupán a diakóniai vállalatok modelljeinek preambulumaiban idézzék? Ezzel együtt fel kell tenni azt a kérdést is, hogy milyen szerepet játszik a teológia a diakóniai cselekvés különböző munkaterületein az alkalmazott tudományok ismeretei és a diakóniai intézmények kibernetikai folyamatainak ökonómiája mellett?²⁴ Rendelkezik még önálló funkcióval a gazdasági szempontok mellett, vagy időközben az ökonómusok lettek a jelen teológusai, mint azt a francia szociológus, *Pierre Bourdieu* állítja?²⁵

Még akkor is, ha a diakónia a szociális törvényhozásban a minőségbiztosítás alapelveinek végrehajtásáért száll síkra, a minőségmanagement ötletei és eszközei

20 DEGEN: Die Qualitätsfrage, 256.

21 Vö. SCHWARZER: Qualitätsentwicklung, 317–331; HANSELMANN, Qualitätsentwicklung in der Diakonie; Diakonie und Qualität. Diakonie Jahrbuch, 2001.

22 HASLINGER: Diakonie, 304.

23 Az egyház „creatura verbi” ill. „creatura Evangelii”.

24 Vö. HAAS: Theologie und Ökonomie; SIGRIST (Hg.): Diakonie und Ökonomie.

25 Vö. GOHDE: Gemeinsam auf dem Weg zur Qualität.

nem az egyházi munkából, hanem a modern közgazdaságból származnak. Innen kerül át ma a szociális szférába éppen úgy, mint a képzés területére, az iskolákba és az egyetemekre. A gazdaságban a minőségmanagement azt a célt szolgálja, hogy a vevők elégedettségének növelése által egy vállalat piaci pozícióját biztosítsa, és hozamát javítsa. Józanul szemlélve: a diakónia területén elinduló fejlesztés kezdetén nem az a kívánság állt, hogy javuljon a gondozott emberek, betegek vagy otthonokban lakók életminősége, hanem az az ökonómiai nyomás, amely a szociális állam átalakulása és az önköltségi fedezet elvének kiváltása által indult el. Kritikussá ez legkésőbb ott vált, ahol az ökonómiai szempontok már nem csak a diakóniai gyakorlati koncepciók fejlődésének eszközeiként szolgáltak, hanem annak normatív mértékéül is.²⁶

Már évekkel ezelőtt figyelmeztetett *Johannes Degen*, hogy a vevők iránti szívéllyesség és életminőség pátosza csak az ökonómiai célok elkendőzését szolgálta, amelyeknél elsősorban a fenntartó intézmények érdekében végzett költségcsökkentés és költségkímélés volt a cél. Ez nem utolsósorban érinti a diakóniai intézetek munkatársainak bérezését, a díjszabás politikáját és az egyházi szolgálat jogrendjének („harmadik út”) fejlesztését is. A diakóniai munka hitelessége attól is függ, hogy az emberi méltóság és értékelés alapelveit nemcsak a diakóniai segítségnyújtás címzettjeivel szemben tartják be, hanem a munkatársakkal szemben is. Ha meggondoljuk, hogy Németországban az egyház és a diakónia az egyik legnagyobb munkaadó, akkor ebből a szempontból szerepük példaképpül szolgál és egyben gazdaságpolitikai feladatuk is van.

3. Diakóniai vállalatok mint értékközösségek?

Ebben az összefüggésben az etika szerepét is kritikusan kell megvizsgálni. Nyilvánvaló, hogy az etika segítségül hívásának célja, hogy az egyházban és a diakóniában lévő életterületek ökonomizálódásának tendenciái ellensúlyozásra kerüljenek. A minőségbiztosítási koncepciókkal összefüggésben vannak kísérletek arra nézve, hogy a diakóniai etikát alkalmazott értéketikaként értelmezzék, és a diakóniai vállalkozásokat keresztyén értékközösségként definiálják.²⁷ Köztudottan egy ilyen kezdeményezés állt 2003-ban Németországban a diakónia „értékekkel cselekedni” elnevezésű éves témájának háttérében.²⁸ Az általános értékdiskusszió kontextusában akartak annak a kérdésnek utánajárni, hogy mely értékek határozzák meg az egyházi-diakóniai cselekvést, hogyan alapozzák meg azokat és hol fognak azok életre kelni. Az etikai és politikai diskusszióban a morális értékek magas árfolyamon állnak. Magukat az egyházakat, a diakóniát és a „caritas”-t szívesen értékelik az állam és a társadalom részéről úgy, mint az értékközvetítés ágenseit.

26 Vö. WERTGEN: Zur Qualität von Qualitätsmanagementkonzepten, 39.

27 A jelenlegi ökonomia értékközösségének koncepciójához lásd: SCHANZ: Unternehmen als Wertegemeinschaften, 129–142.

28 Vö. GOHDE: Handeln mit Werten.

A kérdés, hogy miben áll a diakóniai cselekvés értékközpontúsága, általános megközelítésben is kényesnek tűnik, mivel maga az „érték” fogalma egy sor súlyos etikai és teológiai természetű kérdést vet fel.

A diakónia morális és vallásos értékprofilja iránti kérdés annak az aggodalomnak is hangot ad, hogy egy féktelen ökonómiai szellem elnyomhatja a felebarát iránti szeretetet. A diakónia tehát az ökonómiai és a morális-vallásos értékorientáció feszültségében áll. Ezt persze eleve nem lehet kiiktatni, amennyiben a gazdasági értékekkel való működések az alapja egy vallásos-morális értékháztartásban van, vagy ezzel ellentmondásban áll.

Ilyen kérdések ma egy-egy diakóniai vállalati etika keretei között kerülhetnek megvitatásra, amelyek megfelelő vállalati vezéreszméhez kell vezetniük. Minden vállalati etika alapkérdését két irányban lehet megfogalmazni. Egyrészt így hangzik: „mennyire erkölcsös a gazdaság?”, másrészt viszont: „mennyire ökonomikus a morál?” Megmarad-e az ökonomikus tárgyszerűség az emberi és természet iránti igazságosság termékeny feszültségében, vagy csak egyoldalúan dominál a gazdaság logikája a saját vélt öntörvényűségével?

Szociológiai szempontból *Niklas Luhmann* ítélete némiképp kijózanítóan hat. A differenciált modern társadalom részrendszerei – amelyhez a diakóniai is tartozik – továbbra sem nélkülözhetik a morált, hiszen kölcsönösen egymás *bizalmára* vannak utalva, s ezt a bizalmat sem jogilag, sem pénzért biztosítani nem lehet. Ezért továbbra sem zárható ki, hogy az egyes különálló funkcionális rendszerek önmagukat vagy akár a társadalmat, mint egészet az erkölcsre vagy a közös értékekre alapozzák. „Nem megalapozatlan a felismerés, hogy a morál képlékeny médiuma ott kristályosodik ki, ahol a funkcionális rendszerek számára funkciót biztosítanak.”²⁹ Konkrétan ez például azt jelenti, hogy a vállalati etikát egy gazdasági vállalkozásban mindaddig megkövetelik, ameddig ezt a vállalati klíma igényli és egyszerre javítja a cég elfogadását és piaci termékeit. Így mindenképpen számolni kell egy ún. „etikai” többlettel vagy egy a gazdaságossághoz és fenntarthatósághoz igazított „vállalati filozófiával”. Így a globalizációellenes új szociális mozgalmakban hangoztatott fundamentális társadalom- és kapitalizmuskritikától függetlenül az etika vállalkozások számára érdekessé és elfogadottá kezd válni.

A diakóniai etika kényes témáihoz tartozik a kérdés, hogy Luhmann analízise a diakóniára mennyiben érvényes. Konkrétan arról van szó, hogy milyen szerepet tölthet be a teológia és a lelkigondozás a modern diakóniai vállalkozásokban. Ez már annál a kérdésnél kezdődik, hogy milyen büdzből finanszírozzák a lelkigondozást, s hogy az a vállalkozás mely szintjére legyen telepítve, továbbá, hogy pl. van-e egy állandó lelkigondozói állás, vagy csak egy alkalmazott lelkigondozó az egyes részlegekben vagy részintézményekben? Ha a vállalati etika és lelkigondozás mai szerepe a diakóniai intézményekben megvitatásra kerül, az a „soft-management”-hez tartozik. A gazdasági értékekért a „hard-management” az illetékes; viszont a lelkigondozás az üzem „lelkéért”, a vallásos és erkölcsi értékekért, a klímaápolásért végzett szolgálat, olyan ügy, amelyre az embereknek

29 LUHMANN: Ethik als Reflexionstheorie der Moral, 358–447.

szükségük van, hogy előmozdítsa a bizalmat a munkatársak között és a vevők részéről.³⁰ De vajon meddig értelmezhetők egy ilyen munkavezetés mellett a keresztyén értékek és normák nem csupán a diakóniai üzem stabilizáló és optimalizáló faktoraiként, hanem a lehetséges kritika és önkritika forrásaiként is?

Éppen a diakóniának kellene megőriznie önazonosságát „az értékek zsarnokságának” veszélye kapcsán,³¹ mert az felelősséget érez minden ember iránt, akiket a társadalmunkban leértékelnek és kirekesztenek. A történelem és a jelenkor elegendő példát ismer arra nézve, hogy emberi életek miként váltak a gazdasági mérlegelés tárgyává és hogyan ítélték meg azokat a használhatóságuk és hasznosságuk alapján. Az emberi életek értéke és értéktelensége közötti különbségtétel embert megvető logikájától nem csak úgy lehet megszabadulni, hogy ellenértékeket állítunk szembe és az értékek átértékelését propagáljuk. Az Isten emberek iránti barátságáról szóló evangéliuma, amely Jézus Krisztusban vált láthatóvá, sokkal inkább gyógyító módon szakítja félbe az értékelés és átértékelés logikáját. „Nem piaci értékek vezérik a keresztyének tetteit, hanem az egyedül igazságból származó szeretet, amely éppúgy, mint az igazság, kevés piaci értéket ábrázol és tudhat magáénak. Az igazság és a szeretet picilag értéktelenek, és az ilyen értékek bármilyen zsarnokságnak az ellenségei” – írja *Eberhard Jüngel*.³²

A diakónia és az egyház hozzájárulása a jelenkori értékvitában éppen abban állhatna, hogy az érték fogalmát kritikusan az evangélium felől világítsa meg és határolja be használatát az etika területén belül. A diakónia vezéreszméje éppen arról szól, hogy minden embert képességeitől, testi-lelki állapotától, szociális származásától és helyzetétől függetlenül szemléljen, mint aki méltóságát egyedül Istentől kapja. Az ember méltósága azonban nem szokásos értelemben véve érték, és éppen azért érinthetetlen, mert nem hagyja magát értékesíteni. És ahogyan az ember méltóságát, úgy kell más javakat, célokat és ideálokat is megóvni attól, hogy piacformájú, konvertálható és értékesíthető értékke váljon.

Értékek helyett ezért lenne jobb etikai célokról és javakról beszélni. Mindenesetre egy bizonyos értelemben lehet végtelen vagy pótolhatatlan értékekről beszélni. De valójában minden érték pótolható vagy kicserélhető. Az értékek harcában azonban azokat a javakat kockáztatják, amelyek számunkra gyakorlatilag valóban pótolhatatlanok.

4. Isten jósága mint a diakóniai cselekvés alapja és mértéke

A minőséggel és a minőségmanagementtel összefüggésben a diakóniában természetesen nem csak javakról, hanem *jóságról* is szó van. Az idegen származású „kvalitás” [minőség] szó tudvalevően a latin „qualitas”-ból vezethető le, amely egy dolog minőségét jelzi. A diakóniai cselekvéssel összefüggésben természetesen nem csak egy dolog – tudniillik a szolgáltatás – minőségéről van szó, hanem

30 Vö. JÄGER: Seelsorge als Funktion diakonischer Unternehmenspolitik, 136–138.

31 Vö. JÜNGEL: Wertlose Wahrheit, 90–119. (Carl Schmitthez kapcsolódva)

32 JÜNGEL: Wertlose Wahrheit, 105.

személyek minőségéről is, jóságos viszonyaikról, jóakarásukról és empátiájukról. A diakóniában a minőség fogalmának kritikai mértéke természetszerűen nem a mi emberi jóságunk, amely gyakran hiányzik, hanem az Isten jósága, amely hozzánk, emberekhez, különösképpen is a segítségre szorulókhöz, szegényekhez és szükségét szenvedőkhöz fenntartás nélkül odafordul.³³ Amennyiben Isten jóságáról beszélünk, olyan fogalmat nyerünk a minőségről, amely nem mond ellent a gazdasági tárgyyszerűségnek, mégsem csak ökonómiai szempontból számol önmagával, hanem olyan többlettel rendelkezik, amelynek segítségével a diakóniai munka meg tudja tartani magát a mai szociálpolitikai és gazdasági keretfeltételek között is, amennyiben nem akarja a profilját és ezzel együtt létjogosultságát elveszíteni. Ez önkéntelenül is Isten jóságára irányítja figyelmünket – ahogyan a Biblia a mi számunkra bizonyosságot tesz róla – és az életnek azokra a javaira, amelyek nem piacképesek és nem eladhatóak, de amelyek nélkül az ember nem tud élni, és amelyek nélkül kevesebb lesz. Segítőkézség, szeretet és megbocsátás – ezeket nem tudjuk magunknak sem megadni, sem megvásárolni.

Az Isten jóságáról való beszéd végigvonul az egész bibliai bizonyágtételen. Az Újszövetség ezen kívül még Jézus jóságáról is beszél,³⁴ illetve arról a jóságról, amelyet Isten nekünk Jézus Krisztusban mutatott meg.³⁵ Isten jóságát Jézus a szőlőmunkások példázatában (Mt 20,1–16) szemlélteti, amely minden gazdasági logikának, és a teljesítményt, valamint a bérezés igazságosságát illető szokásos felfogásnak ellentmond.³⁶ Magát Isten szavát is lehet jóságosként vagy jóként megjelölni.³⁷ Jóságos az Isten emberek iránti szeretetéről szóló evangéliuma. Ahogyan Isten a jóságát tettekben bizonyítja, úgy lesznek a keresztyének felszólítva az Újszövetségben Isten, illetve Krisztus jóságának megfelelő magatartásra.³⁸ A jóság, ahogyan Pál a Gal 5,22-ben magyarázza, a lélek gyümölcse. Hasonlóan beszél az Efézusi levél a jóságról, mint a világosság gyümölcseről (Ef 5,9).³⁹

A szociális államot a jóság és segítség exkluzív keresztyén megalapozottságú ethoszára alapozni napjaink pluralista társadalmában szinte lehetetlen, a törekvést túl szűknek és elégtelennek tartanánk. Ez a segítő foglalkozások ethoszára is érvényes. Sok ember nem keresztyén az ilyen foglalkozást végzők közül. Néhányan más országból és más földrésről származnak, más valláshoz tartoznak, vagy kifejezetten távolságtartóak a keresztyénséggel és az egyházzal szemben. A diakóniában vagy a szeretetszolgálatban, tehát a keresztyén fenntartású vállalkozásokban az elkötelezett keresztyének mellett olyanok is dolgoznak, akik nem keresztyén motiváció által kaptak elhívást.

33 GOHDE: Gemeinsam, 13. kk.

34 2Kor 10,1.

35 Ef 2,7. A görög szavak a jóságra *χρηστότης* és *επιείκεια*. Utóbbi szó szerint elnézést és lágyaságot is jelent.

36 A „jóságos” szóval fordítja a Lutherbibel, a Züricher Bibel és az Einheitsübersetzung a 15. versben lévő görög *ἀγαθός*.

37 Zsid 6,5.

38 Fil 4,5.

39 A görög szó a Gal 5,22-ben és Ef 5,9-ben: *ἀγαθωσύνη*.

Ragyogó példa viszont a keresztyénség segítő ethosza számára Jézusnak az irgalmas samaritánusról mondott példázata a Lk 10,25–37-ben. Ez a samaritánus sem volt keresztyén. Erkölcsi intuíciója nem a könyörület keresztyén kultúrájából táplálkozott, hanem Jézus korának nem keresztyén samaritánus ethoszából, amely a vendégszeretnek és a segítőkészségnek pozitív értéket tulajdonított.⁴⁰ A segítség vallásos motivációja, amely Jézus elbeszélésének középpontjában áll, tulajdonképpen az Isten és felebarátai iránti szeretet kettős parancsolata, amely éppen nem egy speciálisan keresztyén norma, hanem egy ószövetségi alaporientáció, amely egyesíti a zsidókat és a keresztyéneket. Az alkalomadtán találó magyarázat, amely szerint a samaritánust allegorikusan Krisztusként és a rablók által megtámadott embert a bűn által foglyul ejtett emberi lélekként magyarázza, helytelennek bizonyul.⁴¹ Az Isten részéről elvárt és a samaritánus példáján keresztül megvilágított felebaráti szeretet a maga egyszerű emberségében kerül ábrázolásra anélkül, hogy feltétlenül vallásos vonásokat lehetne benne felfedezni. A keresztyének ethosza példát vehet, és példát kell vennie egy nem keresztyén emberségéből, mert abban a Názáreti Jézusban emberré lett Isten embersége mutatkozik meg.

A segítség univerzális ethosza, amely diakóniai cselekvésre motivál, semmi esetre sem exkluzívan keresztyén indíttatású, de nagyon jól és igen határozottan egybeesik az Újszövetség mondanivalójával. Ez azt jelentené, hogy a segítség ethoszának határozottan keresztyén megalapozásáról le lehetne ma mondani? A vallásos partikularitása által ez a keresztyén megalapozás a segítségnyújtás etikájának univerzális érvényességigényét korlátozza? Aki így argumentál, gondoljon arra, hogy mindeközben egy szekuláris-humanista etikát sem akceptál mindenki minden kétség nélkül; sőt erodálódását annak is köszönheti, hogy kultúránkat eddig is nagymértékben a keresztyénség határozta meg. A morál és az etikák pluralizmusában megjelenik az európai felvilágosodás öröksége is, mint az ethosz és kultúra egy partikuláris formája. Az élet növekvő ökonomizálódása ezt világossá teszi, a szociális állam kínálatait is beleértve. Az érdekek utilitarista etikája a felvilágosodás humanista tradícióját is megtámadja. Egyre szorongatóbb a kérdés, hogy mely forrásból kerüljön a segítségnyújtás kultúrája megújításra és fejlesztésre, ha ezektől a vallásos gyökereitől végleg megfosztják – miközben keresztyén alapjai szekuláris gondolatvilág köntöse alatt sem titkolhatóak. Miként az alkotmányjogász *Ernst-Wolfgang Böckenförde* sokat idézet diktuma szerint a liberális, szekuláris állam olyan feltételekből él, amelyeket önmaga számára nem tud garantálni,⁴² úgy a mi gazdasági rendszerünk is azoktól a keretfeltételektől függ, amelyek felette állnak a „csak” ökonomiai költség-haszon kalkulációknak. A segítségnyújtás kultúrája, amely ezt a nevet megérdemli, mindig az irgalmasság kultúrája is egyben.⁴³ Itt az idő, hogy ennek a történelem során gyakran megvetett szónak új megbecsülést adjanak.

40 Vö. ehhez THEISSEN: *Universales Hilfsethos im Neuen Testament?* 33.

41 Vö. THEISSEN: *Universales Hilfsethos*, 35.

42 Vö. BÖCKENFÖRDE: *Recht, Staat, Freiheit*, 112.

43 Vö. ehhez WELKER: *Erbarmen und soziale Identität*. 39–42. ders: *Routinisiertes Erbarmen und paradigmatische Öffentlichkeiten*, 143–160.

Az „irgalmasság” [német: Barmherzigkeit] a latin „misericordia” tükörfordítása, s az összetett szó pontos jelentése ez: a szíve a szegényeknél van. Isten kegyelmeként és irgalmasként (2Móz 34,6) való önkijelentése a bibliai istenértelmezés számára alapvető jelentőséggel bír. Semmi esetre sem kétséges, hogy az irgalmasság és a könyörület fogalmának a modern diakóniában is meg kell tartania szilárd helyét. Az orvosi ellátására, gyógyszerekre és ápolásra való jog ma az alapvető emberi jogok közé tartozik. A szociális szükségekben való segítség elvárása is a modern szociális államban bírósági úton érvényesíthető jog. A gyógyítást és ápolást éppúgy, mint a szociális segítségnyújtás különböző formáit megtérítendő szolgáltatásként értik a diakóniai intézményekben is, s nem az irgalmasság aktusaként. Ha az irgalmasság kultúrájáról van szó, sokan a modern szociális állam vívmányait látják veszélyben, ami által a diakóniai cselekvés címzettjei jogalanyokból gondozottakká degradálódhatnak.

Ezért e helyen említésre méltó XVI. Benedek pápa „Deus Caritas est” enciklikája. Amit a „caritas” lényegéről ír, ökumenikus felfogásban az evangélikus diakóniáról is elmondható: „Nincs olyan igazságos államrend, mely fölöslegessé tehetné a szeretet szolgálatát. Aki a szeretetet meg akarja szüntetni, arra törekszik, hogy az embert mint embert szüntesse meg. Vigasztalásra és segítségre szoruló szenvedés mindig lesz. Magányosság mindig lesz. Olyan anyagi szükséghelyzetek is mindig adódnak, melyekben a megélt felebaráti szeretet segítségére van szükség. A totális gondoskodó állam, mely mindent magához von, végezetül olyan bürokratikus intézménnyé válik, mely a lényegeset nem képes nyújtani, amire a szenvedő embernek – minden embernek – szüksége van: a szeretetteljes, személyes odafordulás. Nem mindent szabályozó és uraló államra van szükségünk, hanem olyan államra, mely a szubszidiaritás elvének megfelelően nagylelkűen elismeri és támogatja a különböző társadalmi erőkből született kezdeményezéseket, melyek összekapcsolják a spontaneitást a segítségre szoruló emberekhez való közelséggel. Az Egyház ilyen eleven erő: él benne a Krisztus Lelke által ébresztett szeretet, mely az embereknek nemcsak anyagi segítséget, hanem lelki erősítést és gyógyítást is nyújt, melyre gyakran nagyobb szükség van, mint az anyagi támogatásra. Az a fölfogás, mely szerint az igazságos struktúrák fölöslegessé tennék a szeretet gyakorlását, valójában materialista emberképet rejtenek: azt a babonát, hogy az ember „csak kenyérből” él (Mt 4,4; vö. 5Móz 8,3) – ez olyan meggyőződés, mely lealacsonyítja az embert, és éppen sajátosan emberi mivoltát tagadja.”⁴⁴

Az irgalom kultúrája természetesen nem szorítkozhat, ahogyan XIV. Benedek argumentál, a szubszidiaritás princípium alapján civil társadalmi karitatív vagy diakóniai kezdeményezések követelményére, amelyek összekapcsolják a spontaneitást a segítségre szoruló emberekhez való közelséggel.⁴⁵ Sokkal inkább azt követeli magától az államtól és a hatóságaitól, hogy törvényesen szabályozott

44 XVI. BENEDIKT: „Deus caritas est”. Enzyklika, Vatikánstadt, 2006, 53. k. [fordítás: http://www.vatican.va/holy_father/benedict_xvi/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20051225_deus-caritas-est_hu.html]

45 Uo. 53.

jogigények által konkrét esetekben, a menedéket keresőkkel, migránsokkal és szociálisan hátrányos helyzetűekkel szemben irgalmasságot mutasson, s a saját munkatársai között éppúgy mint a társadalomban követelje meg az emberségeséget. Ebben látom a diakónia különös társadalmi és szociálpolitikai felelősségét a minőségmanagement, keresztyén önértelmezés és gazdaságosság feszültségében.

(ford. Kovács Krisztián)

Felhasznált irodalom

- ALLWINN, SABINE – SCHNEIDER-HARPRECHT, CHRISTOPH: Einleitung, in: Dies.: *Psychosoziale Dienste und Seelsorge im Krankenhaus*. Eine neue Perspektive der Alltagsethik, Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht, 2005, 7–15.
- ANSELM, REINER – HERMELINK, JAN (Hg.): *Der Dritte Weg auf dem Prüfstand*. Theologische, rechtliche und ethische Perspektiven des Ideals der Dienstgemeinschaft in der Diakonie. 6. Kästorfer Management-Symposium, Göttingen, Universität Verlag, 2006.
- ANSELM, REINER: Ethik als theologische Dienstleistung der Diakonie in der Gesellschaft, in: Schibilsky, M. – Zitt, R. (Hg.): *Theologie und Diakonie*, Gütersloh, Gütersloher Verlagshaus, 2004, 169–176.
- BARTMANN, PETER: Diakonie, in: Heun, W. u.a. (Hg.): *Evangelisches Staatlexikon*, Stuttgart, Kohlhammer, 2006, 368–374.
- BENEDIKT DER XVI.: „*Deus caritas est*“ Enzyklika, Vatikanstadt, 2006.
- BÖCKENFÖRDE, ERNST-WOLFGANG: *Recht, Staat, Freiheit*. Studien zur Rechtsphilosophie, Staatstheorie und Verfassungsgeschichte (stw 914) Frankfurt a. M., Suhrkamp, 1991.
- DEGEN, JOHANNES: *Diakonie als soziale Dienstleistung*, Gütersloh, Kaiser, 1994.
- DEGEN, JOHANNES: Die Qualitätsfrage – Anfragen an die Konzeption kirchlich-sozialer Organisationen aus der Sicht der evangelischen Diakonie, in: Bopp, K. – Neuhauser, P. (Hg.): *Theologie der Qualität – Qualität der Theologie*. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i. Br./Basel/Wien, Lambertus, 2001, 255–271.
- *Diakonie und Qualität*. Diakonie Jahrbuch 2001. Stuttgart 2001.
- DIAKONISCHES INSTITUT FÜR QUALITÄTSMANAGEMENT UND FORSCHUNG (Hg.): *Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel: Pflege. Leitfaden für die Altenhilfe und ambulante Dienste*, Version 1, Berlin 2003.
- EKD (KIRCHENAMT) (Hg.): *Herz und Mut und Tat und Leben. Grundlagen und Zukunftsperspektiven der Diakonie*, Hannover, 1998.
- FLESSA, STEFFEN: *Arme habt ihr allezeit!* Ein Plädoyer für eine armutsorientierte Diakonie, Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht, 2003.
- GOHDE, JÜRGEN: *Gemeinsam auf dem Weg zur Qualität*. Vortrag auf der Diakonischen Konferenz 17.–19. 10. 2000 in Cottbus, 8. (A szöveg online elérhető: www.diakonie.de/DK-2000-09.pdf [7.9.2009])
- GOHDE, JÜRGEN: *Handeln mit Werten*, Stuttgart, 2003.
- HAAS, HANS-STEPHAN: *Diakonie Profil*. Zwischen Tradition und Innovation (LLG 15), Gütersloh, Gütersloher Verlagshaus, 2004.

- HAAS, HANNS-STEPHAN: *Theologie und Ökonomie*. Ein Beitrag zu einem diakonierelevanten Diskurs (LLG 19), Gütersloh, Gütersloher Verlagshaus, 2006.
- HANSELMANN, PAUL GERHARD: *Qualitätsentwicklung in der Diakonie*. Leitbild, System und Qualitätskultur, Stuttgart, Kohlhammer, 2007.
- HASLINGER, HERBERT: *Diakonie*. Grundlagen für die soziale Arbeit der Kirche (UTB 8397), Paderborn, Schöningh, 2009.
- HUBER, WOLFGANG: *Kirche in der Zeitwende*. Gesellschaftlicher Wandel und Erneuerung der Kirche, Gütersloh, Gütersloher Verlagshaus, 1998.
- JÄGER, ALFRED: Seelsorge als Funktion diakonischer Unternehmenspolitik, in: Schneider-Harprecht, Chr. (Hg.): *Zukunftsperspektiven für Seelsorge und Beratung*, Neukirchen-Vluyn, Neukirchener, 2000, 136–138.
- JÜNGEL, EBERHARD: Wertlose Wahrheit. Christliche Wahrheitserfahrung im Streit gegen die „Tyrannei der Werte“, in: Ders.: *Wertlose Wahrheit*. Zur Identität und Relevanz des christlichen Glaubens. Theologische Erörterungen III. (BEvTh 107), München, Kaiser, 1990, 90–119.
- KÖRTNER, ULRICH H. J.: *Ethik im Krankenhaus*. Diakonie – Seelsorge – Medizin, Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht, 2007.
- KÖRTNER, ULRICH H. J.: Was ist das Evangelische an der evangelischen Ethik? Begriff und Begründungsprobleme evangelischer Ethik im ökumenischen Kontext, in: Ders., (Hg.), *Christliche Ethik – evangelische Ethik? Das Ethische im Konflikt der Interpretationen*, Neukirchen-Vluyn, Neukirchener, 2004, 91–115.
- KÖRTNER, ULRICH H. J.: Kirche, Demokratie und Zivilgesellschaft. Zur politischen Ethik im modernen Pluralismus, in: Ders. (Hg.): *Kirche – Demokratie – Öffentlichkeit in der demokratischen Gesellschaft*, Innsbruck, Tyrolia Verlag, 2002, 79–103.
- LUHMANN, NIKLAS: Ethik als Reflexionstheorie der Moral, in: Ders.: *Gesellschaftsstruktur und Semantik*. Studien zur Wissenssoziologie Bd 3 (stw 1093), Frankfurt a. M., Suhrkamp, 1993, 358–447.
- NASSEHI, ARMIN: Ethik der Diakonie aus organisationssoziologischer Sicht, in: Schibilsky, M. – Zitt, R. (Hg.): *Theologie und Diakonie* (VWGTh 25), Gütersloh, Gütersloher Verlagshaus, 2004, 177–186.
- SCHANZ, GÜNTHER: Unternehmen als Wertegemeinschaften, in: Anselm, R. – Hermelink, J. (Hg.): *Der Dritte Weg auf dem Prüfstand*. Theologische, rechtliche und ethische Perspektiven des Ideals der Dienstgemeinschaft in der Diakonie. 6. Kästorfer Management-Symposium, Göttingen, Universität Verlag, 2006, 129–142.
- SCHIBILSKY, MICHAEL: *Diakonie VI*. Praktisch-theologisch., In: RGG⁴ II, Tübingen, Mohr Siebeck, 1999, 798–801.
- SCHNEIDER-HARPRECHT, CHRISTOPH: Das Profil der Seelsorge im Unternehmen Krankenhaus, in: Allwinn, S. – Schneider-Harprecht, Chr. (Hg.): *Psychosoziale Dienste und Seelsorge im Krankenhaus*. Eine neue Perspektive der Alltagsethik, Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht, 2005, 150–174.
- SCHWARZER, UWE: Qualitätsentwicklung, in: Ruddat, G. – Schäfer, G. K. (Hg.): *Diakonisches Kompendium*, Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht, 2005, 317–331.
- SGRIST, CHRISTOPH (Hg.): *Diakonie und Ökonomie*. Orientierung im Europa des Wandels, Zürich, TVZ, 2006.
- THEISSEN, GERD: *Universales Hilfsethos im Neuen Testament?* Mt 25,31–46 und Lk 10,25–37 und das christliche Verständnis des Helfens, Glaube und Lernen 15/2000, 22–37.

- WEBER, JOACHIM: *Diakonie in Freiheit? Eine Kritik diakonischen Selbstverständnisses*, Bochum, SWI-Verlag, 2001.
- WELKER, MICHAEL: *Erbarmen und soziale Identität. Zur Neuformulierung der Lehre von Gesetz und Evangelium II*. Evangelische Kommentare 19/1986, 39–42.
- WELKER, MICHAEL: Routinisiertes Erbarmen und paradigmatische Öffentlichkeit. „Generalisierung von Altruismus“ in alttestamentlichen Gesetzüberlieferungen, in: May, H. (Hg.): *Altruismus*. Aus der Sicht von Evolutionsbiologie, Philosophie und Theologie (Loccumer Protokolle 30/92), Loccum 1996, 143–160.
- WERTGEN, WERNER: Zur Qualität von Qualitätsmanagementkonzepten, in: Bopp, K. – Neuhauser, P. (Hg.): *Theologie der Qualität – Qualität der Theologie*. Theorie-Praxis-Dialog über die christliche Qualität moderner Diakonie, Freiburg i. Br./Basel/Wien, Lambertus, 2001, 39–42.