

Írta: Zsámbéki Eszter

A GYÁMI TANÁCSADÓ KOMPETENCIÁI

A gyámi-gondozói tanácsadás, mint a szakszolgálatok egyik kötelezően ellátandó feladata, a gyermekvédelmi törvény hatályba lépése óta – tehát immár négy és fél éve – létezik, a gyakorlatban azonban csak jelentős késéssel indulhatott meg az érdemi munka, aminek okai – gondolom – mindenki előtt ismertek.

A gyámi tanácsadó új szereplő a gyermekvédelem területén. A szakmai köztudatba való „bevonulás” még mindig nem ért véget, aminek elsősorban objektív, de kétségtelenül szubjektív okai is vannak.

Az objektív okok között elsőként a fenntartó által biztosítandó státuszok hiánya, a szakmai létszám, illetve az esetszámok megállapításának késedelmes volta, valamint az egész gyermekvédelemre jellemző presztízshiány szerepel. Sajnos a törvényben, illetve az NM rendeletben sem került a feladat a súlyának megfelelő helyre, s így fordulhatott elő, hogy nagyon sokáig többen megkérdőjelezték munkánk létjogosultságát. A törvény hatálybalépése után számos fórum szerveződött az új jogszabályok megismertetése érdekében, de a szakszolgálatok megváltozott feladatait említve a gyámi tanácsadásról ezeken sem igen esett szó. Nehézkessé tette a feladat ellátását az a tény is, hogy semmilyen módszertani útmutató nem állt rendelkezésre, sőt, ez sajnos mind a mai napig várat magára. Ilyen körülmények között kellett tehát elkezdni a munkát úgy, hogy a magunk számára is meg kellett fogalmaznunk azokat a válaszokat, amelyeket a nekünk feltett kérdésekre adhattunk: mit csinál a gyámi tanácsadó?, mi a szerepe?, mihez van joga és mihez nincs?, vagyis mik a gyámi tanácsadó kompetenciái? Mindaddig ugyanis, amíg nem tudunk ezekre a kérdésekre válaszolni, nem alakulhat ki szakmai identitásunk. Módszertani kérdésekről pedig csak akkor gondolkozhatunk, hogyha már túl vagyunk az önmeghatározás fázisán.

Ugyanakkor az is igaz, hogy addig, amíg a szakmai köztudatban a gyámi tanácsadással kapcsolatban nagy a bizonytalanság, addig a „mit csinál a gyámi tanácsadó?” típusú kérdésekre célszerű röviden és tömören válaszolni, ez pedig mégiscsak módszertani feladat. Ha jól tudunk válaszolni az ilyen és ehhez hasonló kérdésekre, akkor ezzel egyben már ki is jelöltük azokat a határokat – legtöbbször gyám és gyámi tanácsadó között -, amelyek nélkül nehéz elképzelni a további munkakapcsolat sikeres voltát. A jó válasznak ezért a feladat célját, lényegét kell megragadnia, és nem a napi munka gyakorlati elemeire kell a hangsúlyt fektetnie. Nem szerencsés például azzal kezdeni, hogy a gyámi tanácsadónak az a dolga, hogy havonta meglátogassa a gyámokat és a gyermekeket, aztán pedig félévente írjon tapasztalatairól a gyámhivatalnak, mert ebből a válaszból nem derül ki, hogy mindezt miért teszi, s így a kérdező joggal hiheti azt, hogy a szakszolgálat egy értelmetlen, felesleges feladatot lát el. Ezzel szemben érdemes arra kitérni, hogy a szakellátásba utalt gyermekek gyámságának ellátása állami szerepvállalás, s mint ilyet, az államnak ellenőriznie kell. Az ellenőrzés pedig a gyámhivatalok dolga, de gyámi tanácsadók nélkül – a feladat jellege miatt – ezt a feladatukat nem tudnák ellátni. A gyámi tanácsadó tehát egyfelől a gyámhivataloknak nyújt szolgáltatást, s ennek érdekében látogatja a gyermekeket és a gyámokat egyaránt, másfelől azonban a gyámoknak is szolgáltat, amennyiben tanácsadással, együttgondolkodással arra törekszik, hogy a gyermekek jogai lehetőség szerint ne sérülhessenek. Ilyen értelemben a gyámi tanácsadás preventív tevékenységként is értelmezhető. Fontos kitérni arra, hogy a gyámi tanácsadás szolgáltatás, s mint ilyen, nincs szankcionálási joga, de tehet javaslatot arra a hatóság, jelen esetben a gyámhivatal számára,

hogy súlyos mulasztás esetén szankcionáljon. S végezetül fontos hangsúlyozni, hogy a gyámi tanácsadás alapvetően nem a gyámokért, hanem a gyermekekért van. Azért segítjük a gyámok munkáját, hogy a gyermekeket ne érje jogsérelem. A feladat tehát nem öncélú, hanem a gyermekvédelemben beépített kontrollként működik.

Nem tartozik a szoros értelemben vett módszertani kérdések közé a gyámi tanácsadótól elvárható szakmai követelményrendszer meghatározása, mégis – úgy gondolom – legalább olyan fontos és megkerülhetetlen fázis, mint az előbb részletezett önmeghatározás követelménye. A feladat-meghatározás után óhatatlanul el kell gondolkozni azon, hogy milyen szakemberekkel lehet elláttatni a feladatot.

A rendeletben szereplő képesítési előírásokat valamennyien ismerjük, és azt is tudjuk, hogy részben azokkal a szakemberekkel kell dolgoznunk, akik már a szakszolgálatok kötelékében dolgoznak, részben pedig – státusz bővítés, vagy fluktuáció esetén – fel kell vegyünk új embereket. A csapatépítés szempontjából nem elég a képesítési előírások figyelembe vétele, hiszen egy felsőfokú pedagógiai diplomával rendelkező jelentkező még nem biztos, hogy alkalmas a gyámi tanácsadói munkakör betöltésére. Sőt, a második helyen szerepeltetett pedagógiai diploma magában hordozza annak a veszélyét, hogy a gyámi tanácsadás pedagógiai szemléletűvé váljon. S e veszély azért nem lebecsülendő, mert a gyermekvédelem egészében még mindig ez a szemlélet a meghatározó. A gyámi tanácsadásnak ezért arra kell törekednie, hogy a gyámokkal és a gyámhivatalokkal való kapcsolatában olyan értékek közvetítőjévé váljon, amely a szakellátásba utalt gyermekek problémáját nem szűkíti le oktatási kérdéssé, hanem pszichés, szociális és jogi helyzetük megértéséből indul ki.

A csapatépítés során tehát a végzettségi előírásokon túl fel kell tenni magunknak a kérdést, hogy milyennek kell lennie a gyámi tanácsadónak? Milyen szakmai tudással és milyen személyiségjegyekkel rendelkezzen? A teljesség igénye nélkül a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- ismerje a gyermekvédelmi törvényt és a vonatkozó rendeleteket, különös tekintettel a gyermekek jogaira,
- ismerje a gyermekvédelem bonyolult rendszerét, intézménystruktúráját,
- korszerű gyermekvédelmi szemlélettel rendelkezzen,
- legyen empatikus, értse és érezze át a szakellátásba utalt gyermekek kiszolgáltatott helyzetét és problémáit,
- legyen konstruktív,
- legyen kompromisszumkész, de soha ne legyen megalkuvó,
- legyen elkötelezett és kitartó,
- merje felvállalni a konfrontatív helyzeteket, de értelmetlenül ne konfrontálódjon,
- árásszon magából határozottságot, de ugyanakkor segítőkészséget is,
- összességében keltse azt a hatást, hogy tanácsadói munkája során ő a vezető, és nem ő a vezetett.

Mindannyian tudjuk, hogy mindezen kritériumoknak megfelelő szakembert nehéz találni, mégis azt gondolom, hogy törekedni kell rá, még akkor is, ha az anyagi és erkölcsi megbecsültség hiánya miatt ez szinte reménytelennek látszó vállalkozásnak tűnik. Valószínűleg nagyobb reménnyel kecsegtet az a megoldás, hogy a szakszolgálatok saját maguk próbáljanak kinevelni olyan szakembereket, amely képes hatékonyan ellátni ezt a feladatot. Nagyon fontos, hogy a gyámi tanácsadók szervezeti egysége egy szakmailag egységes csoport benyomását keltse, mert ez a hitelüket növeli. Egy azonos értékrend mentén dolgozó egység ugyanis erőt sugároz, ami megkönnyíti az egyes gyámi tanácsadók munkáját akkor, amikor a területen egyedül dolgoznak. Ha ők is érzik maguk mögött az erős

kohéziójú támogató csoport jelenlétét, könnyebben felvállalják a nehéz, konfrontatív helyzeteket, amire a gyermekek érdekében néha bizony szükség van. Tapasztalataink ugyanis arról szólnak, hogy előfordulnak, előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor a gyermekeket súlyos jogsérelem éri, s ezekből a gyámi tanácsadónak nem illik kifarolnia. Még akkor sem, ha ezek pszichésen igen megterhelő szituációk. Ha egy gyermekkel ugyanis valami történik, akkor azért a gyámi tanácsadó is felelős. Felelős akkor, ha nem vette észre, de felelőssége nagyobb, ha észrevette, és nem tette meg a szükséges lépéseket, mert nem merte felvállalni a gyámmal való konfrontációt. Ha azonban nem áll mögötte egy erős, támogató kollektíva és munkahelyi vezetés, akkor nem is várható el tőle, hogy egyedül szemlalomharcot vívjon.

Mit tehet, és mit nem tehet a gyámi tanácsadó?

- Minden gyámi tanácsadónak abból kell kiindulnia, hogy a gyámok alapvetően azzal a céllal végzik gyámi tevékenységüket, hogy a gondjaikra bízott gyerekek a lehető legjobb bánásmódban részesüljenek. Nem azzal az előfeltételezéssel látogatjuk meg tehát őket, hogy biztos találunk valami hibát, amire le lehet csapni. Meggyőződésünk, hogy nagyon rosszul indul egy munkakapcsolat akkor, ha bármelyik fél eleve gyanakvással fogadja a másikat. A gyanakvás, az előítéletesség megmérgezi az emberi kapcsolatokat, és gátjává válhat a tanácsadói szerep elfogadásának és elfogadtatásának.

- Minden esetben úgy kell megérkezni a gyámhoz, hogy a gyerekről, akinek az ügyében ott járunk, mindent tudjunk. Ismerni kell a beutalás körülményeit, a határozat tartalmát és az egyéni elhelyezési tervben foglaltakat. Nem lehetünk felkészületlenek! Feltétlenül el kell kerülni az olyan hitelrontó látogatásokat, amelyekben a gyám azt érezheti, hogy a gyámi tanácsadónak ő adja a fontos információkat, szinte mesedélutánt tart.

A beszélgetést nekünk kell irányítani, a feltett kérdéseknek a határozatban és az egyéni elhelyezési tervben megjelölt gyámi feladatokra kell koncentrálniuk. Az idővel is illik gazdálkodni, nehogy a gyám úgy érezze, hogy az idejét fölöslegesen raboljuk. Ha ezeket a szempontokat szem előtt tartjuk, egyúttal meghúzzuk azokat a határokat is, amelyeken belül megőrizhetjük a tanácsadás és az ellenőrzés kényes egyensúlyát.

- A látogatások során először mindig a gyámmal célszerű beszélgetni, s csak ezután a gyermekkel. A visszajelzés érdekében minden alkalommal vissza kell menni a gyámhoz, hogy a gyerekkel történt beszélgetésünk tapasztalatairól tájékoztassuk, és ha szükséges, a tennivalókra is figyelmeztessük őt. Látogatásunk a segítő és együttműködő szándékunkról szóljon, és el kell kerülni annak még a látszatát is, hogy a gyám háta mögött intézkedünk. Ennek érdekében a visszajelzés soha nem maradhat el.

- Az előzőekből egyenesen következik, hogy a gyámi tanácsadó gyámhivataloknak küldött tájékoztatásaiban soha nem szerepelhet olyan információ, javaslat, amiről a gyám nem tud. A gyám kérésére illik neki megmutatni, hogy mit írtunk a gyámhivatalnak, de automatikusan a gyámnak is elküldeni ezeket a dokumentumokat felesleges, hiszen ez a szakszolgálat postaköltségeit szükségtelenül megterhelné, ugyanakkor jogszabályi kötelezettségünk ezzel kapcsolatban nincs.

- Minden látogatás alkalmával ragaszkodnunk kell ahhoz, hogy a gyermekkel kettesben lehessünk, mert csak így tudunk a gyermek számára olyan légkört teremteni, hogy megnyíljon, és félelem nélkül beszélhessen esetleges sérelmeiről. A vele való beszélgetésnél ugyanarra vagyunk kíváncsiak, mint amikor a gyámmal beszélgetünk, de a gyermek számára indirekt és életkorának, személyiségállapotának megfelelő kérdéseket kell megfogalmazni.

- Nem célszerű bejelentés nélkül érkezni. A telefonon történő időpont egyeztetés az udvariassági szabályoknak is megfelel, és magunkat sem tesszük ki annak, hogy felesleges utakat tegyünk olyan gondozási helyekre, ahol éppen nincs ott a gyám, vagy akár a gyerek.

- Soha nem szabad szem elől téveszteni, hogy a gyámhivataloknak is szolgálhatunk. A félévenkénti tájékoztatási kötelezettségünket és a felülvizsgálati tárgyalásokon való részvételünket nagyon komolyan kell venni. Csak így érhető el az a szakmailag kívánatos cél, hogy a gyámhivatalok kellő súllyal vegyék figyelembe a gyámi tanácsadók véleményét egy-egy döntés meghozatala során.

- Ha a gyám munkájával kapcsolatban valamilyen hiányosságot tapasztalunk, mindig hagyjunk neki időt és lehetőséget azok korrigálására, de tudatosítsuk, hogy rövidesen újra meglátogatjuk /esetleg ennek időpontját is előre megmondjuk/, és addig a gyámhivatalt nem tájékoztatjuk kedvezőtlen tapasztalatainkról. Ha azonban a gyám elzárkózik a felmerült hiányosságok korrigálásától, akkor a gyámhivatal tájékoztatása nem tűrhet halasztást.

- És végezetül hadd tegyek említést egy mások által sokat vitatott fellépésünkről, amely akkor vált szükségessé, amikor két gyermekotthonban is súlyos, több gyermek alapvető jogait sértő bánásmódot tapasztaltunk. Úgy ítéltük meg, hogy már nem nagyon válogathatunk a rendelkezésünkre álló lehetőségek és eszközök között, hiszen korábban a gyámi tanácsadók egyéni látogatása nem hozott eredményt, a gyámnak adott tanácsaink süket fülekre találtak. Ezért az ott élő gyermekek valamennyi gyámi tanácsadója a munkahelyi vezetővel együtt csoportosan tett látogatást, mert ebben az esetben már szükségessé vált annak az erőnek a demonstrálása, amiről már korábban beszéltem. Bár ez az eljárás kétségtelenül nagy port vert fel, nem volt hatástalan. A gyám végre kivizsgálta a jogsértéseket, és felelősségre vonta kollégáit, mi pedig eltekintettünk attól, hogy a gyámhivataloknál kérjük a gyám elmozdítását. A gyámi tanácsadás hirtelen a figyelem középpontjába került, s miután a hírek gyorsan terjednek, a gyámi tanácsadás jelentősége, súlya nyilvánvalóbbá vált.

Négy és fél éves pályafutásunk során nagyon sok – itt nem említett – tapasztalatot szereztünk, miközben minden bizonnyal hibáztunk is. Nagy utat tettünk meg, bár igen sok kérdésre még nem találtuk meg a választ. Kíváncsiak lennénk mások tapasztalataira is, hiszen a gyermekek érdekében mindig fontos kérdés marad, hogy a gyámi tanácsadást – a gyermekvédelem e nagyon fontos feladatát – hogyan lehetne még jobban ellátni.