

Írta: Pataky Zsuzsanna

GONDOLATOK ÉS TAPASZTALATOK A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOKON BELÜL LÉTREHOZOTT GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATOKRÓL

1997. november 1-jével az önkormányzatoknak gyermekjóléti szolgálatokat kellett létrehozni a gyermekvédelmi törvény értelmében. Azokon a településeken, ahol már működött családsegítő szolgálat, többnyire olyan döntés született – a törvény szellemével összhangban –, hogy ezen intézmények keretében hozzák létre a gyermekjóléti szolgálatot és működtetik a gyermekjóléti szolgáltatást.

A családsegítő szolgálatok többsége örömmel pályázott a feladatra, hiszen főleg rendszerszemléletben dolgoztak, vagyis a kliens problémáján keresztül eljutottak a családhoz, s a velük folytatott munka során „találkoztak” a gyermekekkel, sőt, nagy valószínűséggel egyéb nehézségeikkel is. Amennyiben azt tapasztalták, hogy a gyermeknek problémája van, melynek megoldásához szakemberek bevonására lenne szükség, csak a szülő beleegyezésével vehették fel a kapcsolatot az iskolával, nevelési tanácsadóval, orvossal, pszichológussal stb. Természetesen súlyosabb esetekben volt ez alól kivétel, de kisebb (?) probléma esetén csupán a meggyőzés módszeréhez nyúlhattak eszközként. Némely családsegítő szolgálatnak és több fenntartó önkormányzatnak már-már az volt a feltételezése, hogy az új feladat valamelyest más tartalommal, némileg más formában, kissé más eszközökkel, szinte megegyező klientúrával nagyban lefedi azt, mint amit eddig végeztek. A „cégtábla” átfestésével járó feladatkör és hatáskörbővülés a megemelkedett létszámmal kvázi egy kibővített családsegítőt jelent. A gyermekjóléti szolgálatok megalkulásával és működtetésével kapcsolatban azonban számtalan olyan kérdés vetődik fel, amire nap mint nap válaszolni kell, s amire sok esetben nincs – nem is lehet – kész megoldási javaslat. A látogatásokon, szakmai tanácskozásokon megfogalmazott vélemények, a sajtóban megjelenő írások is ezt bizonyítják.

A LÁTOGATÁSOK TAPASZTALATAI

Az Országos Család- és Gyermekvédelmi Intézet munkatársaként kollégáimmal az utóbbi félévben tizenegy megye harmincegy olyan családsegítő szolgálatát látogattuk meg, ahol gyermekjóléti szolgálat is működik. E látogatások tapasztalatairól készítettem összesítést.

JOGI FELTÉTELEK

Alapító okirattal, valamint szervezési és működési szabályzattal a meglátogatott intézmények mindenütt rendelkeznek, viszont egynémely helyen még hiányzik a működési engedély.

A munkáltatói jogokat a gyermekjóléti szolgálat állományába vett munkatársak fölött – még ha azok önálló csoportként működnek is – a családsegítő szolgálat vezetője gyakorolja, ami sok esetben kétségessé teszi a felelősség vállalását is mind szakmai, mind erkölcsi, mind emberi oldalról. Az ott dolgozók jogállásuk szerint közalkalmazottak, de van, ahol köztisztviselőként látják el feladatukat, ami adott esetben a törvényesség kérdését is felveti.

MŰKÖDÉSI FELTÉTELEK

A személyi és tárgyi feltételek tekintetében nagyon eltérő a helyzet.

A 15/1998. NM rendeletben javasolt létszámmal – akár lélekszám/fő, akár esetszám/fő tekintetében – a meglátogatott intézmények közül csupán egy rendelkezik.

Van olyan szolgálat, mely az önkormányzat épületében található, és olyan is, amely különálló épületben működik. De van arra is példa, hogy más intézménnyel közösen kapott elhelyezést. A megismert intézmények többségében egy munkaszobában ketten dolgoznak, bár van, ahol öten használnak egy helyiséget.

Interjúszobát mindenütt biztosítanak.

A technikai felszereltségről elmondható, hogy telefonnal valamennyi intézmény rendelkezik. Számítógéppel, fénymásolási lehetőséggel azonban nem, pedig az adatrögzítéshez, és feldolgozáshoz ez elengedhetetlen lenne.

Az intézményekben dolgozó munkatársak végzettsége sokféle, bár többségük pedagógus alapképesítéssel rendelkezik. A jelenleg továbbtanulók közül legtöbben a szociális munkás szakon szereznek diplomát.

TARTALMI MUNKA

Szinte nincs két hasonló módon működő intézmény, ami természetesen nem baj, hiszen egy adott probléma megoldásának sokféle módja lehetséges. Ez a sokszínűség azonban nem mehet a tartalmi munka és a hatékonyság rovására. Az alapfeladatnak való megfelelés azt jelenti, hogy a törvényi előírásokat betartva, és a törvény szellemével megegyező módon a gyermek mindenképp felett álló érdekét kell szem előtt tartani, s a családban történő nevelkedést kell elősegíteni. Míg a lehető leghatékonyabb módszerek és eszközök felkutatása és elterjesztése az Országos Család- és Gyermekvédelmi Intézet feladata, az utóbbi megítélése és ellenőrzése a törvény által meghatározottan a megyei gyámhivatalok hatásköre.

FELVÉTEL, ESETGAZDA

A beérkező eseteket mindenhol ügyeleti rendszerben fogadják. Általában egy kolléga az ügyeletes, de találkoztunk olyan intézménnyel, ahol egy családgondozó és egy gyermekjóléti kolléga egy időben fogadja a klienseket.

A kialakult gyakorlat szerint az lesz az esetfelelős, aki elsőként találkozik a klienssel, de az is előfordul, hogy valamilyen elv szerint kerül a családgondozóhoz. (Szakképesítése, mentalitása alapján közelebb áll hozzá, kevesebb az esetszáma, vezető eseteirés alapján neki osztja.)

NÉHÁNY GONDOLAT A SZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSÉRŐL

Bár a törvény szakmai önállóságot ír elő a gyermekjóléti szolgálatok részére (15/1998 NM rendelet, 30 §), mégis sok esetben vetődik fel az a kérdés, hogy a családsegítő szolgálatnak és a gyermekjóléti szolgálatnak egy szervezeti egységben, vagy önállóan kell-e dolgoznia. Mindkettőre szépszámmal van példa, de az is tapasztalható, hogy bár az alapító okiratban önálló szervezeti egységként van feltüntetve a gyermekjóléti szolgálat, ez csupán papíron létezik, hiszen miután megkapták a létszámbővítést, szakmailag nem elkülönített módon, a munkatársak mindkét feladatot ellátják. Az egyik esetenél családgondozóként, a másikonál gyermekjólétisként végzik munkájukat, illetve egy időben mindkét feladatot ellátják.

HA A SZOLGÁLAT ÖNÁLLÓ SZAKMAI EGYSÉGGÉNT MŰKÖDIK

A gyermekjóléti kollégához az eset akkor kerül, ha eleve olyan problémával keresik fel a szolgálatot, mely védelemben vételt feltételez, vagy a már gondozásba vett családnál a védelemben vétel lehetősége fennáll, illetve ha az eset védelemben vételi eljárást beindító jegyzői határozattal érkezik. Így ők szinte kivétel nélkül csak a védelemben vett gyermekekkel, családokkal foglalkoznak. Úgy tűnik tehát, hogy ebben az esetben a két szolgálat a védelemben vétel pillanatában válik el egymástól, mivel a védelemben vétellel, a családsegítő szolgálatról kikerülve a gyermek és családja a gyermekjóléti szolgálathoz kerül.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy ekkor a kapcsolat a családgondozóval meg is szakad, ami a kliens számára a folyamatosság megszűnését jelenti. Ekkor esetátadásra kerül sor, amelyen részt vesz a családgondozó, a gyermekjóléti kolléga, valamint a család (bár sajnálatos módon az is előfordul, hogy a család csak utólagos tájékoztatást kap). Ettől kezdve a gyermekjóléti munkatárs felelőssége, hogy irányítsa azokat a lépéseket, amelyeket a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében kell megtenni. Félő, hogy amennyiben ez a szerepleosztás működik, a szolgáltatón belül a gyermekjóléti kolléga egyfajta „mumussá” válhat. Márpedig ez a szemlélet nagyon távol áll a törvény szellemétől, sőt nagy valószínűséggel meg is nehezíti annak végrehajtását, és nem szolgálja a családok, gyermekek érdekét.

HA A SZOLGÁLAT NEM VÁLIK SZÉT

Ebben az esetben a bejövő eset az ügyeletes családgondozóhoz kerül, és elkezdődik a klasszikus értelemben vett családgondozói munka. Az ilyen szervezeti formában dolgozó intézményekben azt tapasztaltuk, hogy a törvény életbe lépése óta, még abban az esetben is, ha nincs veszélyeztető tényező, de gyermek van a családban, a gondozási folyamatban jobban odafigyelnek rá, nagyobb hangsúlyt kap testi és lelki állapotának a feltérképezése, igényeinek figyelembe vétele.

Ebben a struktúrában védelemben vétel esetén az esetfelelős családgondozást végez, ezzel egy időben ugyanabban a családban gyermekjólétisként határokat szab, elvárásokat közvetít, követelményeket támaszt és tartat be, szervez, irányít, eljuttat, dolgozik a veszélyeztetettség okainak megelőzésén, megszüntetésén.

Szerencsés, hogy a folyamatosság nem szűnik meg, mivel esetátadás nem történik. Feltételezhető viszont, hogy nehézséget okoz mind a szakembereknek, mind a családoknak az a szerepváltás, hogy a megengedőbb, elfogadóbb családsegítőből számonkérő gyermekjóléti válik egyazon gondozási folyamatban.

CSOPORTMUNKA

A meglátogatott intézményekben a szakmai munkát konzultációval, esetmegbeszélésekkel segítik, melyet kevés kivétellel külső szakember vezet. Itt lehetősége van a kollégáknak szakmai eszmecserére, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák megbeszélésére, a további lépések közös kidolgozására. Egynémely szolgálatnál a szupervíziót is biztosítják. Sajnos ez nem általános, pedig mindezekre – főként külső szakemberek részvételével – óriási szükség lenne, hiszen ennek hiányában az esetfelelős magára marad, s egyedül kell a gondozási folyamatért és a döntésekért vállalnia a felelősséget.

Elvértve tartanak adott esettel kapcsolatosan olyan esetmegbeszélést, melyre az összes érintettet meghívják, általában a kolléga egyenként keresi fel őket, informálódik, és egyeztet velük. Egyetlen helyen fordult elő, hogy ilyen jellegű esetmegbeszéléseken az érintett család is részt vesz.

Mindenütt nagy hangsúlyt fektetnek a jelzőrendszer megszervezésére és működtetésére, de kevés esettől eltekintve inkább a jelzőrendszer működtetni a szolgálatot. Elérendő cél az lehet, hogy az adott

partner a jelzés mellett azt is el tudja mondani, hogy eddig már mit tett, és konkrétan miben kér segítséget, illetve miért érzi indokoltnak a szolgálat által nyújtott eszközök igénybevételét.

Sajnos a törvényben előírt, a külső jelzőrendszer bevonásával megtartandó eszmegbeszéléseket a legtöbb intézményben havi rendszerességgel nem hívják össze, pedig ez lehetne az a fórum, ami arra hivatott, hogy az információcserének, a jelzés-visszajelzésnek, a kölcsönös tájékoztatásnak, közös munkamódszerek kidolgozásának, a megbeszéléseknek a színtere legyen.

KÖRVONALAZÓDÓ FOLYAMATOK

A tapasztalatok alapján érzékelhető annak az eshetősége, hogy a szolgálatok túlságosan a gyermekekre és annak problémájára fókuszálnak, a család – mint rendszer- pedig kiesik a képből. Könnyen hasonló hibába eshetnek a gyermekjóléti szolgálatok, csak ellenkező módon, mint egykor a családsegítők. A családsegítőknél ugyanis előfordult, hogy olyan mértékben a kliens problémájával foglalkoztak, hogy a család és a gyermek sok esetben nem kapott megfelelő hangsúlyt. Itt most a gyermekjóléti szolgálatoknak kell ügyelni arra, hogy a gyermek olyan mértékben kerülhet a középpontba, hogy elveszhet mögüle a család. Pedig azt egy pillanatra sem szabad elfelejteni, hogy a gyermek problémáját csakis a családdal közösen, az ő megnyerésükkel, az ő erőfeszítésükkel, együttműködésükkel lehet megoldani, eredményt csak a család, mint rendszer, mint dinamikus csoport támogatásával lehetséges elérni.

Elgondolkoztató az a tendencia is, hogy – mint a beszélgetések alapján kitűnik – a gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó kollégákkal szemben ki nem mondott követelmény a határozottság. Ahol kettévált az intézmény, ott családsegítőknél a megengedőbb, elfogadóbb személyiségjegyekkel rendelkezők maradtak, míg a gyermekjóléti munkát többnyire a keményebb, határozottabb attitűddel rendelkező, határokat jobban tartani tudó munkatársak vállalták.

Végig kellene gondolni azt a folyamatot is, hogy abban az esetben, ha a gyermekjóléti kolléga lát el minden feladatot a család körül – adott esetben még a családgondozást is ő végzi – vajon marad-e energiája és ideje azokra a meghatározóan fontos feladatokra, hogy a szervezési és szolgáltatást nyújtó feladatokat is elvégezze, hogy összefogja a család körül a támaszt nyújtó személyeket és intézményeket, hogy információkat gyűjtsön és adjon át, hogy facilitáljon, a probléma megoldását elősegítő kedvező lépések megtételére biztasson és bírjon rá.

Egy újonnan létrehozott struktúrának legtöbb esetben meg kell küzdeni az elfogadottságért, még akkor is, ha a szándék és a cél is egyértelműen jelzi, hogy létrehozása szükségszerű. A gyermekjóléti szolgálat túl van az első tanulóéven. Belekóstolt és sok esetben szinte a szó szoros értelmében „kiizzadta” a megoldási variációk széles tárházát, legtöbb helyen a jobbítás szándékával, több alkalommal változtattak az eredetileg eltervezett struktúrában, munkamódszeren.

Az intézmények nagyon várják a módszertani segítséget, a szakmai továbbképzéseket, amely feladatokat az Országos Család- és Gyermekvédelmi Intézet és megalakulásukkal a módszertani központok felvállalnak. Ez utóbbiak a törvény alapján az ellenőrzési feladatok ellátása mellett az adott térségben a szakmai fejlődés és a csoportmunka bázisai lesznek. Ehhez azonban szükség van szakemberekre, forrásokra és megfelelő, a tapasztalatokat és új ismereteket is tartalmazó képzési anyagokra, klasszikus tréningekre, konfliktuskezelő technikák tanítására is.