

nyi időt igényel, és hogyan lehet megfelelni a kihívásnak. („Végre sikeres szülő lehetek, ezt eddig nem hittem volna!” – kiált fel egy tinédzser.)

A brit Sure Start nem elég, noha vannak kezdeményezések, ahol a szülő-központhoz hasonló szolgáltatásokat is beindítanak – a felmérések szerint a program első 18 hónapja alatt nem történt észrevehető változás sem a nyelvi, sem a viselkedésbeli mintákban (Birkbeck College vizsgálat). Mivel a Sure Start a gyermekszegénység csökkentését célozza meg és nem a gyermekellenes abúzus csökkentését, nem is várható változás e téren. Az Egyesült Királyság Parlamentje megszavazta azt a törvényt, amely engedélyezi az „ésszerű büntetést”, miáltal a gyermekverés folytatódik, csak vigyáznak, hogy ne hagyjon látható nyomot.²⁴ A Sure Start Gyermekközpontok közül húszban a Gyermek Ellenlenség Megelőzésének Nemzeti Társasága FULL STOP kampányt kezdett, hogy a gyer-

²⁴ Norman Glass: *Surely Some Mistake*, *The Guardian*, 2005. január 5. p.1.

mek születése előtt megtanítsák az újdonsült szülőket a verésmentes csecsemőgondozásra.²⁵

A börtönvizsgálatokban a legerőszakosabb elítéltekről mindig kiderül, hogy kiskorukban már áldozatokká váltak, kisgyerekkorukban verték, fojtogatták, kínozták, szerekek kábították, éhezették, ablakon kidobták, tűzre vetették, megerőszkolták, prostituálták őket.²⁶

Brett Kahr szerint a skizofrénként diagnosztizált betegek gyakran életveszélyes fenyegetéseket éltek át gyerekkorukban, később hadonászó anyáktól, akik azt kiabálták: „Megölöm, megölöm!”

Angliának követnie kéne a Svédországban 1979-ben beindított felvilágosító programot, amelynek következtében a szülői testi fenyegetés ritkasággá vált. Ne akarjuk, hogy gyerekeink időzített bombák legyenek!

²⁵ NSPCC: *Cruelty to Children Must Stop. FULL STOP*. [Wwww.npscc.org.uk](http://www.npscc.org.uk)

²⁶ James Gilligan, *Violence: reflections on a National Epidemic* New York, Vintage Books, 1996 p. 45.

Egy új segítség a segítőknél: Szakember – Szakember Vonal

„Súlyos bántalmazás történik rendszeresen egy szakközépiskolai osztályban, valószínűleg már 1-1,5 éve. Az áldozat 1-2 gyerek, amit az iskolán belül nyilvános megszégyenítés követ. Az utóbbi időben életveszélyesen is fenyegetik a fiút (pillangókéssel).”

„Kistelepház családkezelője telefonált. A családban 5-en élnek (apa, anya és 3 felnőtt gyerek) Az apa messzire jár el dolgozni, ezért az anya van otthon fogorvos gyermekeivel. A legnagyobb 30 éves, de 4 éves szellemi szinten van. A két másik gyerek között (fiú-lány) szexuális kapcsolat van.”

„Az anya félig magyar, félig cigány az apa pedig oláh cigány, akinek a családjánál laknak két gyermekükkel. Az apa lemondott a szülői felügyeleti jogáról, börtönbe került. Az apa családja az anyát nem fogadta be szívesen sőt hűtlenséggel is megvádolta. Ebből komoly verekedés lett, ahol az anyát olyan súlyosan megsebesítették késsel, hogy mentővel kórházba szállították. Miután az anya kijött a kórházból elment a gyerekeiért, mert a saját szüleihez akarta vinni őket vidékre, de az anyósának nem adták oda neki őket.”

Bizonytalanság, kétségek, aggály, tétováság, hitetlenség, fenntartás, mind-mind olyan érzések, amelyek a segítő szakmákban dolgozó szakemberekben sokszor felmerülnek. Többen dolgozva egy intézményben, a kollégák egymással megtudják beszélni szakmai aggályukat, az aggodalmat okozó eseteket, s megértéssel, tanáccsal támogathatják egymást. Szerencsés helyzetben érezhetik magukat azok a munkatársak, akik szupervízió során oldhatják fel magukban a feszültségeket, kétségeket, erősíthetik meg szakmai erejüket.

De adott ez mindenhol? Vagy ezzel együtt is, nem merülnek mégis fel bennünk kérdések és kétségek? Hiszen ezekben az intézményekben is kevés prevenció programmal, magas esetszámmal és hiányos szakmai segítő hálózattal dolgoznak a családgondozók.

Sok helyen nem elérhető pszichológus, pszichiáter, fejlesztő pedagógus, gyógypedagógus, családterapeuta, szupervízior, stb.

„Gyermekjóléti Szolgálat családkezelője hívta a vonalat.

Egy 14 éves általános iskolás fiú édesapja pár hónapja meghalt. Az apa halála óta nagyon megváltozott. Drogozik, hajléktalanokat bántalmazott, egyszer az anyját is. Az anya nagyon nehéz helyzetben van, fenti problémákon túl még egy leukémiás unokája is van.”

A Kék Vonal Gyermek és Ifjúsági Telefonszolgálatot immár 13 éves tapasztalata ösztönözte és segítette, hogy elindítson egy szakembereknek nyújtott konzultációs lehetőséget.

A Kék Vonalhoz rengeteg bajba jutott, gondokkal küszködő, veszélyben lévő gyerek és fiatal telefonál. Az ingyenes számot hívják gyerekek, fiatalok és az értük aggódó, velük kapcsolatba kerülő felnőttek (szülő, családtag, pedagógus, stb.) egyaránt. Sok esetben a gyermektelefon munkatársai – konkrét segítséget szervezve a hívó számára – megkeresik a helyi gyermekjóléti szolgálatot, vagy más szakembert.

Ezen esetek megbeszélésekor kialakult telefonos kapcsolat során tapasztalták a telefon szolgálat munkatársai azt az igényt, hogy a gyermekekkel foglalkozó családgondozók, gyermekvédelmi felelősök, pedagógusok, rendőrök, védőnők, ápolók és egyéb segítők a megterhelő eseteikről konzultálhassanak független szakemberekkel.

A szakmában ismert tény és a telefonos konzultációk során is felszínre került a segítők magukra utaltsága.

„Önálló családgondozó telefonált. Egy apa fizikailag bántalmazza az anyát, aki kisgyermekével menekülni szeretne valahová messzire, ahol az apa nem találja meg. Az egész falu tehetetlen az agresszonnal szemben.”

Jellemző, hogy a hátrányos helyzetű településeken legnagyobb számú az egy személyes (önálló családgondozó), vagy más szakmai tevékenység mellett dolgozó családgondozó.

Kisebb településeken, vagy a kisebb városokban és azok vonzáskörzetében a segítő szakemberek gyakran egyedül végzik munkájukat. A gyermekekkel hivatásszerűen foglalkozó kollégák érzik a gyermekek iránti felelősséget magukban, de nap, mint nap megtapasztalják szakmai korlátjaikat azt, hogy a sokszor halmozott problémákkal küzdő családok segítése csak több szakember együttműködésével érhető el.

A gyermekjóléti szolgáltatás biztosításában hangsúlyos feladat, a tevékenység alapja a településen élő gyermekek segítésére megszervezett „gyermekvédelmi – háló” kialakítása, az érintett szakemberek, segítők együttműködésének szervezése. Sajnos ez ma esetleges, sokszor egy-egy családgondozó, pedagógus vagy védőnő egyedül, leterhelten végzi feladatát. Meg kell küzdenie a területi, települési beágyazottsággal, a már megrögzött kapcsolati rendszerekkel, kapcsolati hálókkal, a település hátrányainak berögzöttségével. Szembe kell néznie családok hátrányainak átörökítésével, a szocializáció zavaraiival, a különböző szenvedélybetegségek, munkanélküliség, szegénység, fogyatékoság, iskoláztatási problémák, bűnözés, családon belüli erőszak halmozott előfordulásával. Ilyen helyzetben nehéz megőrizni a szakmai és belső magabiztosságot, a bevonódást elkerülni, meglátni a családok belső erőforrásait, külső támaszait, nehéz meglátni a kivezető utat, lehetőségeket.

Gyermekjóléti Szolgálat családgondozója telefonált egy család ügyében, ahol a szülők elváltak, a gyereket az anyának ítélték, de a vagyonmegosztás miatt az apa a házban maradt. Az anya lakrészébe vezető ajtót rugdalja, be is rúgta már, részegen randalírozik, megfélemlíti az anyát, és a 4 éves gyermeket. Az anya bíróságra beadta a keresetet, hogy a ház kizárólagos használati jogát megszerezhesse, de ingyenes jogi képviselőt szeretne, mert nincs pénze ügyvédre. Kérdés: ingyenes jogi képviselőt útja, a rendőrök ilyenkor bevezethetik-e az apát?

Különösen nehéz helyzetben van az a családgondozó, aki gyermekjóléti szolgáltatás biztosításakor, családgondozó tevékenység végzésekor több települést is ellát. Gyakran a társulások 3-4 fővel, 20-30 települést vállalnak fel.

Évről évre nő azoknak a száma, akik más szakmai tevékenységük mellett látják el ezt a feladatot. Országos viszonylatban a szolgáltatások több mint fele „egyszemélyes szolgáltatás”, olyan segítő, aki egyedül látja el feladatát. Azt is tudjuk, hogy a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók között vannak, akik csatolt munkakörben, főállásuk mellett is több települést látogat el és végzik azt a feladatot, amely a törvény által meghatározott működési módból és a tevékenység jellegéből adódóan, team munkát kívánnának meg. Az ilyen módon ellátott településeken sajnos legtöbbször hiányoznak a szolgáltatás eredményesebb működéséhez szükséges, azt segítő szakmai segítséget nyújtó partnerek, szakemberek, társ intézmények. Ugyanaz a szakember a védőnő, családgondozó végző és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó személy! Ilyenkor feltehetjük a kérdést: – Ki kinek segít? Mikor milyen feladatot lát el? Melyik szerepében, milyen attitűddel, szakmai eszközzel dolgozik?

Kistelepülés egyszemélyes Gyermekjóléti szolgálatának családgondozójától érkezett a hívás. A családgondozó védőnő is egyben, és az okozott problémát neki, hogy van egy roma családja, ahol a szülők nem engedik beadatni a védőoltásokat négy gyermeküknek. A gyerekek életkora: 15 hónap, 27 hónap, 4 év, 6 év. Az anya a védőnő többszöri kérésére sem hajlandó elvinni a kicsiket az orvoshoz. Az a kérdés, milyen módon gyakorolhat nyomást a szülőkre, hogy megtegyék kötelességüket.

Egyedül van és nincs pszichológus, fejlesztő pedagógus, kevés a kulturális, és sportlétesítmény. Tehát hiányoznak a szolgáltatások, vagy nehezen elérhetőek, így a szolgálat maga vállalja fel a gyermekek fejlesztését, korrepetálását, szabadidejének szervezését. A családgondozók számára, a munka eredményes végzése érdekében elengedhetetlen volna a rendszeres esetmegbeszélések biztosítása, szükséges lenne a szupervízió. Sajnos

legtöbb esetben sem ezek, sem a szakszerű helyettesítés nem megoldott.

A magas esetszám, a konzultáció, szupervízió hiánya könnyen a szakember fásultságához, kiegészéshez vezethet. Ki segít a szakembernek a szakemberek segítésére a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány 2004 végén hozta létre a Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének közreműködésével újabb segítő telefon-szolgáltatását, a Szakember-Szakember Vonalat, amely egy anonim konzultációs lehetőség mindazok számára, akik gyermekekkel, családokkal foglalkoznak.

Az anonimitás olyan lehetőséget teremt, amely lehetővé teszi a kétségek, elakadások, szakmai dilemmák könnyebb vállalását. A telefonokat fogadó szakemberek tudásukkal, a gyerekvédelem területén szerzett több éves tapasztalataikkal, de nem utolsósorban megértésükkel, a segítségben való elkötelezettségükkel igyekeznek támogatni a hozzájuk forduló kollégákat, megerősíteni őket szakmai munkájukban. Az ügyeltesek munkacsoportként, az egymás iránti felelősség vállalással hitelesen képviselik az együttműködés hatékonyságába, értékebe vetett hitet, szakmai elvet. Ezt a munkamódszert közvetítik a konzultáció során a hívó felé, hogy napi munkájában saját környezetében válassza és alkalmazza munkaeszközként a szakmai és szakmaközi együttműködés módszerét.

„Gyejosz családgondozója a segítségünket kérte a településen történt kettős gyermekgyilkossággal kapcsolatosan. A meggyilkolt gyermekek osztálytársainak lenne szükségük egy nagyon jó pszichológusra.”

A Szakember-Szakember Vonal elindításában olyan gyermekvédelmi szakemberek, vállaltak szerepet, akik a gyermekek nehéz helyzetével, napi gondjaikkal és családjaik problémáival munkájuk közben napról napra szembesülnek. Tevékenységük során megtapasztalták, hogy a segítség hatékonysága nagymértékben függ attól, hogy a segítő szakember milyen szakmai támogató háttérrel – szakmai-teamben – tevékenykedik és a megoldási folyamatba, a gyerekek és családjaik segítésébe be tudja-e vonni a társszakembereket és más személyeket. Létre tud-e hozni az eset kapcsán egy szakmai együttműködést, vagy sem.

A konzultációs vonal elindításakor alapfeltevéseink volt, hogy vannak olyan települések, helységek, ahol a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakember/ek és a más szakterületen dolgozó, a gyermekek gondját, veszélyeztetettségét érzékelő szakemberek segítséget, megerősítést, tanácsot, támogatást várnak magányos, sokszor „Don Quijote-i harcnak” tűnő tevékenységük során.

Az anonim konzultációs telefon szolgálat 2004 végén kezdte meg működését. A mai napig 200 hívás érkezett a Vonalra, ennyi esetben jött létre konzultáció.

Kezdetben elsősorban a vidéken egyedül, szakmai közösgé nélkül dolgozó segítőket céloztuk meg, akiknek kevés konzultációs lehetőségük van. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a telefonon történő esetmegbeszélés hatékony, elérhető segít-

séget tud nyújtani számukra a gyerekekkel, családokkal kapcsolatban.

Jelenleg a Vonal az egész ország területéről elérhető, ugyanúgy kínáljuk szolgáltatásunkat a nagyvárosokban élő szakembereknek, egyszemélyes családgondozóknak, illetve gyerekekkel foglalkozó szakembereknek (pedagógus, rendőr, óvodapedagógus, védőnő, gyermekorvos, stb.).

A hívások egyre gyakoribb és egyre szaporodóbb száma azt bizonyítja, hogy valóban szükségesnek érzik a területen dolgozó kollégák, s képesek élni ezen szakmai segítséggel.

A hívások nagyobb részben kis településekről érkeznek, olyan gyermekjóléti tevékenységet végző kollégától, aki egyedül látja el feladatát. Elsősorban nem a probléma megoldására kérnek tanácsot, hanem leginkább megerősítést várnak és esetleges plusz információt, más „ötletet” kérnek a Szakember-Szakember Vonal konzulensétől. Sokat segít a hívó számára a lehetséges alternatívák közös átgondolása, a konzulens más irányú tapasztalata, „kívülről történő rálátása” és az ennek során behozott szempontok megbeszélése. Az ilyen módon való kívül kerülés következtében képes a konzultációt kérő másként közelíteni az esethez, feltárni az elmozdulást nehezítő tényezőket.

Igen magas arányban telefonálnak védőnők, az iskolákból érkező hívások is gyakoriak (iskolai gyermekvédelmi felelős, osztályfőnök, iskolaigazgató), de érkezik telefon családgondozó szolgálatról, háziornostól, gyámhatósági ügyintézőtől is.

A felvetődő problémák nagy számban jogi ismereteket igénylő esetek. Sokszor a konzultáció vonala, az esetkezelésébe bevonható személy, szakember megjelölése, megnevezése, s a kapcsolatfelvétel módjának megbeszélése. De minden hívásban fontos a hívó számára a felé irányuló megértés, elfogadás, ítékezés nélküli meghallgatás, emberi és szakmai identitásának megerősítése.

Középiszkolában dolgozó igazgató férfi hívott fel bennünket. Négy éve működő kollégiumban nagytakarítás során üvegeket és cigaretta csikkeket találtak. Félt, hogy a cigaretta füves. Mit tegyen? Járjon-e utána? Legyen-e szigorú? Bizonytalan abban, hogy mit tegyen.

Célunk, hogy elősegítsük a szakmaközi együttműködést a hatékony esetkezelés, a több szempontú intézkedés, szélesebb körű rálátás, átfogó szakmai vélemény formálása érdekében.

A Szakember-Szakember Vonal munkáját egy szakértői team segíti. (Jogász, orvos, védőnő, gyámügyi szakember, rendőrségi szakértő)

A Vonal telefonszáma: (06-1) 302-09-44, kedden, csütörtökön, pénteken 10-14 óráig hívható. Vállaljuk a konzultációt e-mailben is: szakemberek@kek-vonal.hu

Amennyiben a tevékenységünkről részletesebben szeretnének olvasni, ezt megtekinthetik a www.kek-vonal.hu weboldalon.