

a csoportból, de a világból is „kilógnak”, kiszolgáltatottság érzéssel küzdenek, nem érzik, hogy kontrollt tudnának gyakorolni saját életük felett.

Vonásszorongás terén tendenciát találtunk a családban élőkhöz képest a gyermekotthonban felnövő fiatalok hátrányára: a szorongás látható tüneteit (sírás, visszahúzódság) magunk is gyakran tapasztaljuk; gyakori az ehhez társuló koncentrációs, döntési képtelenség is. Az átlagosnál gyakrabban jelentkeznek szociális szorongások, alvászavarok, étkezési zavarok (anorexia nervosa, bulimia nervosa). A szakirodalommal összhangban és konzisztensen, a lányok a fiúknál nagyobb valószínűséggel mutatják a szorongás jeleit.

Az érzelmi intelligencia, a megküzdés és szorongás vizsgálata olyan jelenségekre világított rá, amelyek alapjaiban befolyásolják az állami nevelt fiatalok személyiségét. Azok, akik kénytelenek nélkülözni a család szeretetteljes jelenlétét, a szülő, szülőkhöz hiányát, egyúttal a szociális világban való eligazodás alapvető kellékárával sem rendelkeznek. Ha ez a vizsgálat csak egy csepp segítséget nyújt problémáik jobb megértéséhez, már nem volt hiábavaló a munkálkodásunk.

*Szótsné Karkus Zsuzsanna, Pap Éva, Pál Kornélia,
Jankovics Csaba, Dr. Mirnics Zsuzsanna*

IRODALOMJEGYZÉK

1. Bagdy E. (1986): *Családi szocializáció és személyiségzavarok*, Tankönyvkiadó, Budapest.
2. Bettelheim B. (1994): *Az elég jó szülő*, Gondolat, Budapest
3. Berczik K. (1998): *Nevelőotthonba került gyerekek viszonya családjukhoz*, Gyermekvédelem, 2
4. Dawada D., Hart S. D. (2000): *Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I) in university students*, *Personality and Individual Differences*, 28: 797-812
5. Dornes M. (2002): *Kompetens csecsemő*, Pont Kiadó, Budapest
6. Goleman (2002): *Érzelmi intelligencia a munkahelyen*, SHL, Budapest
7. Kálmánchei M. (1993): *Az intézetbe kerülés pszichológiai szempontú elemzése*, *Gyermekvédelem - nevelőközösségek*. 1. 1993. 2. 20-23. , Budapest : [FICE Mo. Egyes.
8. Sipos K., Sipos M., Spielberger C.D. (1992): *A STAI magyar változata*, In: Mérei F., Szakács F. (szerk.): *Pszichodiagnosztikai Vademecum I.*, Tankönyvkiadó, Budapest, 123-133.
9. Lazarus, R.S. (1993): *From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks*, *Annual Review of Psychology* 44: 1-21.
10. Mayer J. D., Salovey P., 1993, *The intelligence of emotional* 17: 433-442
11. Oláh A. (2004): *Megküzdés és pszichológiai immunitás* In: Pléh Cs., Boros O. (szerk.) *Bevezetés a pszichológiába*, Osiris, Budapest, 631-664.
12. Palmer B., Donaldson C., Stough C. (2002): *Emotional intelligence and life satisfaction*, *Personality and Individual Differences* 33: 1091-1100
13. Ranschburg J. (1998): *Az érzelem és a jellem lélektanából*, *Fejlődéslelektani Tanulmányok*, Okker Kiadó, 80-98, 112-122
14. Scheier M.F. and Carver C.S. (1985): *Optimism, coping and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies*, *Health Psychology* 4: 219-247.

Irányelvek, standardok, protokollok

A Szociális- és Munkaügyi Minisztérium megbízásából és a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet¹ közreműködésével 2006 júniusában „Szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások standardjainak és protokolljainak kidolgozása” elnevezésű projekt vette kezdetét. A projekt azzal a céllal jött létre, hogy kezdeményezze, előmozdítsa a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások megvalósítását szabályozó dokumentumok kidolgozását a gyakorlatban tevékenykedő szakemberek minél szélesebb körének bevonásával.

Magam a projekt egyik gyermekvédelmi területet képviselő munkacsoportjának tagjaként veszek részt e nagy-szabású szakmai és szakmaközi vállalkozásban. Jelen írásomban a projekt rendeltetéséről, kitűzött céljairól és feladatairól alkotott személyes nézeteimet és reményeimet fejttem ki. Részben abból a megfontolásból teszem, hogy a figyelem előtérbe állítsam, egyben a szélesebb nyilvánosság elé tárjam a projekt kapcsán felvetődő izgalmas és feszítő kérdéseket. A felvetett téziseket ugyanakkor vitaindító gondolatoknak is számom.

A PROJEKT KONCEPCIÓJA TÖMÖREN ÖSSZEGEZVE²

A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások standardjainak és protokolljainak kidolgozására szerveződött projekt azért jött létre, hogy kezdeményezze és segítse a szolgáltatás-együttes szakmai tartalmának minimumkritériumait rögzítő szabályozó dokumentumok megalkotását. Abból a feltevésből indultak ki a

projekt kitalálói, hogy a szociális- és a gyermekvédelmi szakterületek immár eljutottak arra a szakmai-módszertani fejlettségi szintre, amikor a továbblépést az jelentheti, ha a szolgáltatások kivitelezésére vonatkozólag megfogalmazódnak és a napi tevékenységbe beágyazódnak az egységes szakmai minőségi kritériumok, alapkövetelmények. E szabályozók a szociális és gyermekvédelmi szükségleteket és problémákat szakmai szempontú megközelítésbe helyezik, egyben a megoldás módzatait, módszereit szakmai modelleként értelmezik. A szabályozók meghatározásával lehetővé válik a feladatellátás színvonalának mérhetősége és összehasonlíthatósága.

A szakmai szabályozók kimunkálása mellett a szervezők azt az érvet is felhozták, hogy a szociális- és gyermekvédelmi ágazatot jelenleg a jogi túlszabályozás jellemzi, ami a jogi és szakmai szabályozás tudatos szétválasztásával szüntethető meg: „A je-

1 2007. január 1-jétől Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI).

2 Lásd bővebben: *Segédlet a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások standardjainak és protokolljainak kidolgozásához*. Összeállította: Dr. Hajnal Miklós Pál, Póti Viktória. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, 2006. augusztus. Dr. Hajnal Miklós Pál: *Minőségügy: irányelvek, standardok, protokollok* (előadási anyag – 2006. június). Dr. Hajnal Miklós Pál: *A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatási irányelvek, standardok, protokollok*. Kidolgozás: *Segédlet* (előadási anyag – 2006. június). Letölthető: www.ncsszi.hu/szoc_min_muhely.html A projektről további ismertető, dokumentumok is olvashatók, illetve letölthetők az SZMI (NCSSZI) honlapján.

lenleg érvényes normatív dokumentumokban keveredik a jogi és szakmai szabályozás. A jogszabályok olyan részletkérdéseket is kötelező módon előírnak, amelyek szorosan vett szakmai feladatok. Ez példátlanul gúzsba köti a szolgáltatókat és akadályozza a fejlődést. Míg a szakmai szabályozókat a szakma feljogosított képviselői – konszenzussal – bármikor módosíthatják, de azoktól indokolt esetben el is lehet térni, addig a jogszabályokat – jelesül a törvényeket – csak a parlament módosíthatja, az eltérés: törvényszegés és büntetőjogi következményei vannak.”³

A szabályozó dokumentumok összeállításával járó munka további várható pozitív hozadékként számolhatunk azzal is, hogy kiterjedtebb és intenzívebb szakmai együttgondolkodást és kommunikációt hoz létre. Erőteljesebben kibontakoztatja az elméleti és gyakorlati tapasztalatokat, tanulságokat összegző és feldolgozó tevékenységet, egyben hangsúlyosabban megjeleníti az eredményes és a kudarcos feladat-végrehajtást befolyásoló tényezőket.

A szabályozókat kijelölő projekt leírásában fontos ismérvként szerepel az a feltétel, hogy a dokumentumok elfogadása, majd bevezetése széleskörű szakmai egyeztetést és konszenzust igényel. Az is megfogalmazódik előfeltételként, hogy nem maradhat el az érintett intézmények, szakemberek képzése, felkészítése sem arra, hogy eleget tudjanak tenni a deklarált módszertani normáknak.

A projekt irányítói úgy gondolják, hogy a szociális- és gyermekvédelmi szakma eljutott arra a fejlődési szintre, amikor már képes meghatározni munkája mennyiségi és minőségi kritériumait, a nyújtott teljesítmény ellenőrzési és értékelési szempontjait. Nyilván az is közre játszott a projekt létrehozásában, hogy e köztevékenységek döntéshozói és finanszírozói világosabban láthassák, mi valósul meg a szakpolitikai célokból, ugyanakkor pontosabban felmérhessék, hogy voltaképpen mire fordítódik, s mivé „válík” a befektetett pénzmennyiség. A kommunikációban kiemelt fontosságú főhatósági törekvésként jelenik meg a területen folyó munka eredményességének megítélése, értékelése. Érthető, hiszen a teljesítmény, eredményesség, hatékonyság kimutatása számottevően növelheti a szakma (szakmacsoport) és a szakpolitika érdekérvényesítő erejét pl. a források megszerzéséért folytatott vitákban. Ezért is szükséges – és a költségvetési kényszerek miatt nem halogatható – a teljesítménymutatók, indikátorok, mérőszámok meghatározása.

Ennek első lépéseként a projektben közreműködő szociális és gyermekvédelmi szakemberek azt a feladatot kapták, hogy a szabályozó dokumentumok rendszerét az irányelvek, standardok és protokollok fogalmi kategóriáiban gondolkodva építsék fel. Csupán a megemlítés szintjén kitérek e fogalmak magyarázatára:

- Az irányelvek azokon az ellátási területeken, ahol a gyakorlati eljárásokra, megoldásokra vonatkozóan még nem alakíthatóak ki standardok, protokollok, elvi ajánlásokat, iránymutatásokat, döntési lehetőségeket fogalmaznak meg.

- A standardok a szolgáltatások alapvető, általános, minimumnorma-jellegű szakmai követelményeit írják elő.
- A protokollok az adott szabályozást igénylő tevékenység végrehajtásának konkrét módját, a művelet egzakt leírását mutatják be.

A továbbiakban a projekt munka gyermekvédelmi szakterületet érintő vonatkozásait elemzem, valamint röviden vázolom a nevelőszülői és a gyermekotthoni ellátási területet képviselő munkacsoport feladattervét.

■ A SZABÁLYOZÓ ELVEK ÉS A SZAKMA VISZONYA

A szakmai szabályok, standardok, protokollok meghatározásának gondolata eddig sem volt ismeretlen a hazai gyermekvédelemben, bár jelentésük, jelentőségük és főképpen kialakításuk módja tisztázatlan maradt.

Ahhoz, hogy megérthessük a szabályozó elvek helyét, szerepét a gyermekvédelmi szakemberek munkájában, előjáróban arról kell szólnunk, hogy mi teszi a gyermekvédelmi ügyekben eljáró személyeket szakemberré, mit jelent a szakma, szakmaiság fogalma?

Szóllósi Gábor a következőképpen definiálja a szakma és a szakmaiság jelentését: „A szakma olyan foglalkozás, amelynek megkezdéséhez igazolni kell meghatározott (a szakmára jellemző) ismeretek és készségek elsajátítását, és amelynek művelése során be kell tartani a tevékenység folytatására vonatkozó sajátos szabályokat. A szakmaiság általánosan elfogadott értelme a valamiféle szakszerűséget tartalmazó cselekvésekre vonatkozik.”⁴ Domszky András nézete szerint „A szűkebben értelmezett gyermekvédelmi szakmához azok tartoznak, akik ezt a tevékenységet foglalkozásszerűen végzik, a műveléséhez szükséges ismereteket szervezett formában sajátították el, rendelkeznek a szakma művelőitől elvárható készségekkel, és munkájukat a szakmai, illetve etikai szabályok betartásával végzik.”⁵

Látható, hogy a szakmai tevékenységnek, vagyis a szakszerűséget követő cselekvésnek két meghatározó kritériuma mindenképpen van:

1. a szakembernek igazolhatóan rendelkeznie kell a szakmára jellemző ismeretekkel, készségekkel,
2. a szakembernek be kell tartania a szakmára jellemző sajátos szakmai, illetve etikai szabályokat.

Ezek után felvetődhet a kérdés, hogy tulajdonképpen miért is jó a gyermekjóléti alapellátásban és gyermekvédelmi szakellátásban gondozott gyermekeknek, családoknak, ha szakszerűen avatkoznak be az életükbe. Ha olyan személytől kérnek segítséget, aki megfelel a fenti kritériumoknak. A professzionális segítő tevékenységet – lényegét nézve – talán az teheti kívánatosá az igénybevevő gyermekek és családjaik számára, ha az által olyan *minőségű* támogatáshoz jutnak, ami a szükségleteik jobb színvonalú kielégítéséhez és problémahelyzeteik megoldásához

³ Dr. Hajnal Miklós Pál: *Minőségügy: irányelvek, standardok, protokollok (előadási anyag – 2006. június).*

⁴ Szóllósi Gábor: *Szakmai modellek a gyermekjóléti szolgálatoknál végzett segítő munkában. Család, Gyermek, Ifjúság – 2001/1. 16. o. (16-20. o.)*

⁵ Domszky András: *Gyermek- és ifjúságvédelem. Főiskolai jegyzet. Államigazgatási Főiskola, Budapest, 1999. 37. o.*

a lehető leggyorsabb idő alatt, a legkisebb veszteségek árán, a jelen és a jövő kihívásaira s nehézségeire nézve legtöbbet profitálva vezeti el őket.

■ A SZAKMAI SZABÁLY FOGALOM-MAGYARÁZATA

A szakmai szabály fogalmának megértéséhez a hazai szakirodalomban Domszky András nyújt átfogó és körültekintő magyarázatot: „A szakmai szabályok az egyes gyermekvédelmi intézmények/ellátási formák céljának és feladatának megfelelően csoportosítják, rendszerezik, foglalják 'kódexbe' az intézmény/ellátási forma működésének személyi és tárgyi feltételeit, az ott felhasznált ismereteket és az alkalmazott módszereket. Ezen keresztül koncentrálnak az intézménybe/ellátási formába a gyermekvédelmi ismeretek széles skálájából az éppen ott szükségeseket. Pontosan meghatározzák továbbá azt is, hogy mit kell tudniuk az alkalmazottnak, és mit nyújt az intézmény az ellátottnak. A szakmai szabályok a bennük foglalt lépések és eljárás folyamat tartalmát tekintve a szükségletek kielégítésének olyan feltétel, ismeret-, módszer- és követelményrendszerként állnak elő, amelyet a munkatársak önmagukkal szemben támasztanak.”⁶²

Egyszerűen szólva azt is mondhatjuk, hogy a szakmai szabályok az elérhető legjobb minőségű beavatkozás, feladatellátás érdekében befolyásolják szakmai tartalmú cselekvéseinket. Tulajdonképpen az elméleti megismerő tevékenység során a kutatási tapasztalatok általános következtetéseiből nyert ismereteink gyakorlati alkalmazásához járulnak hozzá a szabályozó elvek.

A szakmai szabályok jelentéstartalmának fejtegetésénél fontosnak tartom hangsúlyozni, hogy a fogalom leírható az elméleti konstrukciók gyakorlatba ültetésének módszertani tevékenységeként is. Az elméletekben kirajzolódó törvényszerűségek, gondolatmenetek, összefüggésrendszerek ugyanis közvetlenül kevésbé hasznosíthatóak a mindennapok gyakorlati munkájában. Ezért az elméleti állásfoglalások nem maradhatnak magyarázat nélkül. Az ismeretek feldolgozásának eredményeit, a problémák felismerését és értelmezését, a megoldási irányok kiválasztását és bemutatását olyan kommunikációs formában célszerű megjeleníteni, amely megkönnyíti az elméleti alapok elsajátítását, s a szaktudás napi gyakorlatban történő alkalmazását. A szakmai szabályok gyakorlat-közeli szerkezetű elvi-elméleti támpontokat adnak a terepen dolgozók feladatellátásának véghezviteléhez. Ilyen „felhasználóbarát” tartalmi-alaki jellegű szabályozó elveknek látom az irányelveket, standardokat, protokollokat.

■ A SZAKMAI SZABÁLYOZÓK SZINTJEI

A gyermekvédelem intézményrendszerében végzett – vagyis a szűkebb értelemben vett – gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenység szembeötlő sajátossága, hogy nem köthető csupán egyetlen szaktudományhoz vagy szakmához. Az e körben biztosított szolgáltatások lényegi vonása, hogy szerteágazó

ismeretanyag, többféle eredetű szakmai tudásalap együttes alkalmazásával, valamint egyidejűleg a szakterületre és az adott szolgáltatás típusára irányadó ismeretek csoportjára támaszkodva valósíthatók meg. Ebből fakadóan az eljáró szakembernek mélyrehatóan ismernie kell a saját szakmájához illeszkedő ismeretek széles skáláját, ezen felül pedig rendelkeznie kell a gyakorlati területre (gyermekvédelemre) sajátosan jellemző elméleti tudáshalmazzal, aminek ki kell egészülnie a konkrét szolgáltatás gyakorlati teendőit, cselekvéseit irányító specifikus ismeretek körével. Ezért nem beszélhetünk egységes gyermekvédelmi szakmáról, de többé-kevésbé önálló szakmák szorosan összefonódó gyermekvédelmi tevékenységéről igen.

Elvi sikon különbséget tehetünk a szakmai szabályok szintjei között. Maguk az egyes szakmák is tudásbázisuknak megfelelő szakmai alapszabályokat képeznek, valamint a szakterület konkrét szolgáltatásához is társíthatóak specifikus szakmai szabályok. Az irányelvek, standardok, protokollok körvonalazásánál ez utóbbi szintű szabályozók kidolgozásáról (pl. a gyermekotthoni ellátás szabályozó elemeinek kinyilvánítására) van szó. Ezek a szabályozók többféle tudományág ismeretanyagból merítenek, és különféle segítő szakmákat kapcsolnak össze.

Az egyes szakmai szabályozási szintek mereven és markánsan nem különíthetőek el, mert szorosan egymásra rétegződnek, ismereteik rendszerébe kölcsönösen beépítik a más szinteken kialakított gondolati konstrukciókat, magyarázó modelleket, problémakezelési módszereket. De különösen az általánosabb ismereteket magukba foglaló szakmák (mint például a szociális munka, pedagógia, pszichológia) ismerettartományából „táplálkoznak” a gyermekvédelem adott intézmény-típusához, szolgáltatásához kötődő specifikusan jellemző ismerettartalmak.

(Megjegyzendő, hogy amikor a tanulmány további részében – az egyszerűbb fogalmazás érdekében – gyermekvédelmi szakmáról szólok, akkor voltaképpen szakmacsoportra gondolok, és a szakmai szabály vagy szabályozó – ide sorolva az irányelveket, standardokat, protokollokat is – kifejezések használatakor a konkrét gyermekvédelmi szolgáltatás specifikus szabályozó elveire, követelményeire utalok.)

■ KÉTELYEK ÉS KÉRDÉSEK

A szabályozó dokumentumok kidolgozásának szükségességével – a fentebb már említett és alábbiakban tovább részletezett okokból – messzemenőig egyetértek. De magam is belátom azt, hogy az alapvetően ennek jegyében indított standardalkotási projekt számos lényegi kérdésben nem nyújt eligazítást. Ugyanis olyan kérdéseket, dilemmákat és problémákat vett fel és hagyott megválaszolatlanul, ami a projekt-feladat teljesítésében érintett szakembereket is megosztotta. Emiatt többen elbizonytalanodtak a tervezett munka szakmai értékét és értelmét illetően. A kételyek elsősorban a gyermekvédelmi területet képviselő szakemberek szűk körében fogalmazódtak meg. (Ennek okainak feltárása önmagában is kutató, elemző munkát érdemelne.)

Az alábbiakban részben kitérek arra, hogy a projektben dolgozó gyermekvédelmi szakemberek csoportján belül milyen főbb kérdések merültek fel az irányelvek, standardok, protokollok

⁶² Domszky András (szerk.): *Gyermekvédelmi szakellátás. Segédanyag a szociális szakvizsgálóhoz. Budapest, 2004. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, 282 o., 49. o.*



lok értelmezése, kidolgozása, s a dokumentum-javaslatok elfogadása és tervezett bevezetése kapcsán. Természetesen töreksem a saját válaszaim tömör kifejtésére is, de fontos hangsúlyoznom, hogy az ismertetett érvek személyes véleményemet és meggyőződésemet tükrözik. Egységes állásfoglalás deklarálásáról – akár csak a projektben közvetlenül közreműködő szakemberek teamje részéről – nem beszélhetünk. Valódi párbeszéd és egyeztetés mindezedig – sajnálatosan – még nem bontakozott ki. Legalább a sarkalatos kérdések végiggondolását illetően, s az alapvető válaszok tekintetében konszenzusra kellene jutni. Nem tekinthetünk el attól, hogy valamilyen módon értelmezzük az esetleges jogi túlszabályozottság problematikáját, a szakmai szabályozók kialakításának, legitimitásának és számon kérhetőségének kérdéskörét, a szabályozók bevezetésével összefüggő finanszírozási, forrásteremtési, valamint kutatási és továbbképzési vonatkozásokat stb.

■ TÚLSZABÁLYOZOTT-E A GYERMEKVÉDELMI JOGI RENDSZERE?

A kezdeti visszajelzések alapján a leghevesebb reakciót a projekt szervezőinek azon kijelentése váltotta ki, hogy a gyermekvédelmi jogi szempontból jelentősen túlszabályozott. Ezzel szemben érvek hangzanak el emellett, hogy mindazok a megállapítások, amit jelenleg a jogszabályok előírnak, feltétlen jogi formulát és megerősítést igényelnek.

Arra a kérdésre, hogy túlszabályozott-e a gyermekvédelmi jogi rendszere, addig nem adható érdemi válasz, amíg nem tisztázott, hogy tulajdonképpen mit értünk a „túlszabályozottság” kifejezés jelentésén. Megítélésem szerint akkor túlszabályozott a jogi környezet, ha olyan kérdésekre vonatkozólag is tartalmaz előírásokat, amik nem igényelnek jogi szintű szabályozást. Annak, hogy az adott rendelkezés (elv, eljárás, intézkedés stb.) nem igényel jogi szabályozást, oka lehet az, hogy jogi megerősítés nélkül, az alacsonyabb szabályozói szinteken (pl. a szakmai szabályok szintjén) is megbízhatóan teljesül. Az ilyen természetű túlzóan részletező jogi szabályozottság elsősorban akkor következik be, ha az érintett szakmaközösség által használt szakmai ismeretek, szabályok keretei bizonytalanok, alapvető, lényegi kérdésekben is kiforratlan a szakmai konszenzus, elégtelenek a gyakorlatban eligazodást nyújtó módszertani útmutatások. Ezen túl bizonyos értelemben túlszabályozás állhat elő akkor is, ha a jogi rendelkezésnek nincs társadalmi relevanciája, ezt illusztrálja az a helyzet, ha lehetővé teszi a jogszabály a jogalkalmazó részére a végrehajtás szükségességének mérlegelését, s a gyakorlat azt igazolja, hogy a megvalósítás iránt nem mutatkozik társadalmi szükséglet.

Nem tartozik viszont a túlszabályozás problémakörébe, ha a preferált jogalkotói cél ellentétes a társadalmi szükséglettel, vagy ha ugyan létező társadalmi érdekre reflektál, de a célhoz vezető jogszabályi eljárási lépések tévesen megválasztottak, azaz nem járulnak hozzá a célteljesüléshez, például mert irreálisak, irracionálisak az érdekeltek (végrehajtók, felhasználók) szemszögéből. Ezek a problémák a hibás jogi útmutatás „kategóriájába” sorolhatók. Más megközelítésben azonban a túlzó jogi

szabályozás is a rosszul megválasztott jogi szabályok között említhető. Ez a kijelentés persze akkor lehet helytálló, ha a túlszabályozás fogalmának jelentését mennyiségi aspektusból közelítjük meg, tehát azt mondjuk, hogy a jogszabály akkor túlszabályozott, ha olyan szabályozási elemeket is tartalmaz, amely más szabályozási szintet igényel. Amennyiben az adott jogszabályt minőségi szempontból értékeljük, akkor tulajdonképpen a túlszabályozás problémája is a „nem megfelelő szabályozás” kategóriájába helyezendő, mivel nehezíti, vagy éppenséggel akadályozza a deklarált szakmapolitikai és/vagy szakmai értékek, célok, módszerek érvényesülését.

A jogi túlszabályozás megítélése tehát viszonylagos: a gyermekvédelmi jogi szabályozása bizonyos nézőpontból túlszabályozott, de más látószögben vizsgálva kijelenthető, hogy nem az. Túlszabályozott, ha azokra a passzusokra gondolok, amelyeknek a szorosan vett szakmai tudás és gyakorlat szabályozó dokumentumaiban van (lenne) a helyük. Ugyanakkor nem mondható túlszabályozottnak, ha abból indulunk ki, hogy indokolt egyes szakmai jellegű kérdések jogszabályba foglalása, mivel a megvalósulás/megvalósítás gyermekvédelmi szakmán/szakterületen belüli garanciái még igazán nem épültek ki, illetve nem szilárdultak meg, tehát szükség van a szabályozás jog erejére (a jobb esélyű megkövetelhetőségre, számonkérhetőségre és adott esetben a kikényszeríthetőségre).

Összegezve: a kialakult helyzet nagyvonalakban úgy jellemezhető, hogy a gyermekvédelmi joganyag olyan elvárásokat, követelményeket, intézkedéseket is megfogalmaz, aminek a szakmai szabályok gyűjteményében lenne a helye. Sejtethető, hogy a jogalkotásban résztvevőket az motiválhatta a rendkívül részletező jogi útmutatások kimunkálásakor, hogy megjelenítésük és követelményként kinyilvánításuk – ezáltal pótolják – mindazokat az elemi szakmai tartalmakat, megállapításokat, amelyeket hiányoltak a szakmai köztudatból és gyakorlatból. Ebből kifolyólag azt is észre kell vennünk, hogy a jogi és a szakmai szabályok közötti aránytalanság elsősorban a szakmai tartalmak fejlesztésével oldható fel.

■ TARTALMAZ-E MINDEN SZÜKSÉGES ÚTUTATÁST A JOGI SZABÁLYOZÁS?

A gyermekvédelmi törvény és a hozzá kapcsolódó végrehajtási rendeletek koherens rendszerbe foglalják a különféle, de egyben összefüggő, együvé tartozó gyermekvédelmi természetű érdekeket, célokat, intézkedéseket, eljárásokat. Látható, hogy – hol többé, hol kevésbé – eltérő mélységben fejtik ki az egyes témákhoz, területekhez tartozó célokat és feladatokat. Ugyanakkor, olvasva a jogszabályokat, összességében az a benyomásunk támad, hogy rendkívül részletesen és aprólékosan fogalmazzák meg az előírásokat. A terepen munkához látva viszont már egyértelműen kitűnik az, hogy a bőséges jogi eligazítás ellenére is nyitva maradtak kérdések. Úgy is fogalmazhatunk, hogy a jogszabályok ismerete – nyilvánvalóan – még egyáltalán nem elegendő ahhoz, hogy azokat meg is tudjuk valósítani. A jogszabályok komplex cél-együtteseket és feladatcsoportokat nevesítenek, de nem térnek ki az azokat felépítő folyamat-célokra és fel-

adategységekre, rész-komponensekre, összefüggésekre, mivel mindez nem is feladatuk. Itt lép be a szakmaiság, a szakmai tudatosság, a szakmai szabályok szerepe.

A jogszabályok zömét a szakmai szabályok léte és betartása teszi végrehajthatóvá. Könnyen belátható, hogy a szakmai ismeretek, készségek, módszerek és jártasságok alkalmazása nélkül a jogszabályok javarészt frázisok maradnak. Ezzel nem azt akarom mondani, hogy a szakmai szabályok helyettesíthetik a jogszabályokat, s azt sem, hogy a jogszabályok között a helyük.

A gyermekvédelmi szaktudás organikus fejlődésének részben feltétele az is, hogy az elmúlt tíz év tendenciájával szakítva bizonyos szempontból függetlenedjen a jogi szabályozás fejlődéséről. Természetesen a szakmafejlődés és jogfejlődés számára is elemi fontosságú, hogy e két fejlődési pálya iránya összetartson. De mindenekelőtt az szolgálja a kliensek érdekeit, ha a ma-inál sokkal inkább a szakma fejlődése generálná a jogfejlődést, szemben azzal az utóbbi évtizedben jellemző helyzettel, amikor a szakma próbálja értelmezni, hogy tulajdonképpen mit is jelenthet az adott jogi paragrafus, s hogy miként is lehet/lehetne azt végrehajtani. Ekkor javarészt a jogszabályok készítenek változásra és nem egyszer csupán alkalmazkodásra a szakmai tevékenységet. Szerencsésebb körülmények között a jogi és szakmai szabályok komplementer viszonyban állnak, egyik a másiknak feltétele, s egyben következménye.

Mindezek mellett azt a nézetet képviselem, hogy a standardok bevezetéséhez napjainkban automatikusan nem társulhat a jogi szabályozás korlátozása, hatáskörének redukálása. Ez idő szerint, amikor a szakmai szabályok igencsak diffúz állapotban vannak, nem célravezető a jogszabályok „megnyirbálása”, még azzal a szándékkal sem, hogy kikerüljenek belőle az egyértelműen szakmai tartalmú szabáylelemek. Az irányelvek, standardok, protokollok – mint sajátos logika szerint rendszerezett szakmai szabályok – egyik funkciója éppen az lehet, hogy a jogérvénysítést erősítse, annak megvalósításához, valamint a jogfejlődéshez elengedhetetlen támpontokat szolgáltatson.

Több prominens gyermekvédelmi szakember informális úton aggodalmát fejezte ki amiatt, hogy a jogi szabályozás „megnyirbálásának” egyértelmű szándékát véli felfedezni a projekt hátterében. Én úgy érzekelem – a tévedés lehetőségét fenntartva –, hogy a nyílt kommunikáció nem a jogszabályok „megcsonkításának” tervezett szándékáról szól. A projekt nem jogszabály-módosítási cézzel indult, bár lehetnek ilyen jellegű vonatkozásai is, ha ez igényként megfogalmazódik. Megvilágíthat és egyértelművé, igazoltá tehet ugyanis olyan szakmai állásfoglalásokat, ami esetleg ellentétes egy-egy jogi előírással. Egyes szakember-csoportok képviselői (konkrétan a hajléktalan ellátásban és a gyermekek és családok átmeneti gondozásában érdekelt személyek) egy hivatalos fórumbeszélgetés alkalmával már előzetesen jelezték is, hogy a szakmai követelmények bizonyos ponton ütköznek a jogszabályi elvárásokkal.

A projektvezető (Dr. Hajnal Miklós Pál) által elmondottak viszont azt támasztják alá, hogy a közös munka létrehozását a szakmai szabályok megalkotásának igénye hívta életre. Azon a véleményen van, döntse el a gyermekvédelmi szakma, hogy mi tartozzon a jogszabályi rendelkezésekbe, s mi a szakmai szabá-

lyok rendszerébe. De a projekt lényege abban áll, hogy történjen végre határozott elmozdulás a szakmai tudatosság és felelősségvállalás fejlesztésének irányába.

■ SZAKMAI SZABÁLY-E A MINISZTERI RENDELET?

Ahogy szélesebb szakmai körökben is gyakran hallható, úgy a projekten dolgozó gyermekvédelmi szakemberek között is elhangzott az az álláspont, hogy a gyermekvédelem szakmai szabálygyűjteményét a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet képezi. Magam amellet érvelek, hogy a miniszteri rendelet előírásainak szakmai szabályként való felfogása téves értelmezésen alapul. A jogi megközelítés ugyanis csupán egy a lehetséges probléma-felismerési, értelmezési és megoldási modellek közül. A szakmai megközelítés nem merülhet ki a jogi megközelítés egyedüli figyelembe vételével. Úgy is fogalmazhatunk, hogy a jogszabályokból meríthető információk köre nem tölti ki a megoldandó problémák feldolgozásához szükséges ismeretek halmazát. A feladatok végrehajtásához nem nyújtanak elegendő módszertani alapokat a jogi normák. A jogszabályok alkalmazási módjára a szakmai modellek adják meg az adekvát választ. Az összetett gyermekvédelmi problémák kezelése, a sokféle szükséglet kielégítése mindenképpen olyan megoldások kiválasztását és kivitelezését kívánja meg, amelyek csak többféle diszciplína és szakma ismerettartalmából vezethetők le. A jogi előírások csak utalhatnak ezekre a szakmai tapasztalatokra, törvényszerűségekre, módszerekre, de azok elméleti hátterének ismeretét nem helyettesíthetik és nem is pótolhatják. Az irányelveket, standardokat, protokollokat felállító projekt éppen a szakmai perspektíva ki- szélesítését, a szakmai orientációjú célkitűzések és módszerek megerősítését eredményezheti.

■ MIKOR JOGSZERŰ ÉS MIKOR SZAKSZERŰ A GYERMEKVÉDELMI MUNKA?

Lényegét tekintve akkor jogszerű a gyermekvédelmi praxis, ha a jogszabályokban elrendelt követelményeknek az előírt módon eleget tesz a jogalkalmazásra kötelezett. A szakszerűség elvárásának pedig akkor tesz eleget az eljáró szervezet, szakember, ha a szakma művelőinek közössége által kinyilvánított problémaértelmezési, döntéshozatali és intézkedési szabályok tekintetbe vételével végzi tevékenységét. Érdekes kérdés, hogy összefügg-e, s ha igen, mennyiben a jogszerűség és a szakszerűség. Lehet-e a gyakorlat jogszerű, miközben szakszerűtlen és fordítva: elképzelhető-e szakszerű, de egyben jogellenes praxis. Azon a véleményen vagyok, hogy „optimális viszonyok” mellett a jogszerűség és a szakszerűség egymást kölcsönösen előfeltételezi. A jogi szabályozástól elvárható, hogy minden elemében a gyermek mindenképp felett álló érdekét szolgálja. Ebből következőleg a jogi rendelkezés kifejezi, hogy a kliens (gyermek, szülő, család) a szükségleteihez és problémáihoz leginkább igazodó gondoskodásban, bánásmódban, támogatásban részesüljön, a lehetséges legjobb minőségű szakmai segítségnyújtást vehesse igénybe. Ezzel a jogszabály tulajdonképpen megköveteli az érintett intézményektől, szakemberektől, teamektől a rendelkezésre álló szakmai tudás és jártasság magas szintű alkalmazását.

Ezáltal közvetetten, vagy akár azt is mondhatjuk, hogy szemléletében a jogi szabályozás rendelkezik a szakszerűség követelményéről is. Nyilvánvalóan arra is van példa, hogy explicit módon utal a jogi rendelkezés a szakszerűség betartásának elvárására, példának okáért a gyermekvédelmi joganyagunk előírja a Gyermekünk védelmében adatlaprendszer használatát.

Azt is fel kell ismerni viszont, hogy a tapasztalatokat, tanulságokat, eredményeket rendszerező szakmai tudatosság – azaz a szakszerűség – eszközt adja a jogszabályi hiányosságok, anomáliák, ellentmondások feltárásának, s ennél fogva nélkülözhetetlen faktora a megalapozott jogszabályi felülvizsgálatnak és korrekciónak. Ilyen értelemben a szakszerű és a jogszerű működés elválaszthatatlan egységet alkot. Kevésbé kedvező körülmények esetén ez nem valósul meg: elválják, s egyre eltávolodik egymástól a gyermekvédelmi tevékenység e kétféle minősége. Így elképzelhető, hogy a jogalkalmazók esetenként a szakszerűtlennek ítélt előírásokat többnyire figyelmen kívül hagyják, vagy tudatosan és nyíltan végre sem hajtják vállalva a jogellenes magatartást, annak következményeit, a meggyőződésüknek megfelelő megoldásokat választják. Persze arra is lehet példát találni, amikor a konkrét intézmény minden expliciten meghatározott jogi szabálynak eleget tesz, miközben szakmai tartalmú munkát alig folytat. Ez is azt támasztja alá, hogy a jogi rendelkezések nem helyettesíthetik a szakmai szabályokat. Am még ennél is komplexebb a jogszerűség-szakszerűség tárgyköre, mert harmadik esettel is találkozhatunk, amikor a valamilyen szempontból (pl. szakmai létszámfeltételeket, képesítési előírásokat, lakóhelyméretet stb. tekintve) jogsértést elkövető/elszenvedő intézmény minden jel szerint szakmailag színvonalasabb munkát végez, mint esetenként a szerencsésebb feltételrendszerrel bíró elvileg azonos funkciót betöltő intézmény.

■ MILYEN MÓDON ALAKÍTHATÓK KI A SZAKMA SZABÁLYAI?

A szakmaművelés szabályainak meghatározásához kiindulópontot az elméleti alapok és a gyakorlati tapasztalatok jelentik. A szakmai normák megfogalmazásához elvileg eljuthatunk a dedukció logikai modelljének alkalmazásával: az elméleti keretből, általános alapelvekből egyre egzaktabb feltételezéseket vezetünk le. Ebből viszont az következik, hogy a fogalmak specifikációjával megalkotott „hipotetikus” szabályok hasznosíthatóságát ellenőriznünk kell: a gyakorlati alkalmazás tapasztalatait felmérve és feldolgozva tudnunk kell, hogy hozzájárulnak-e a sikeres esetkezeléshez vagy sem; ha nem, el kell vetnünk, ha igen, igazoltnak tekinthetjük az elképzelésünket, ami maga után vonja a szabályozó elv (és így nyert megoldási-eljárési mód) széles körű bevezetésének, terjesztésének lehetőségét.

A szabályok meghatározásának másik iránya, ha összegyűjtjük, összegezzük és feldolgozzuk a beavatkozási-megoldási próbálkozásaink során nyert tapasztalatainkat. Ilyenkor az indukció logikai menetét követve a megfigyelések alapján szerzett ismereteink általánosításával fogalmazzuk meg a szabályozó elveket. Arról van szó, hogy a gyermekvédelmi problémákat eredményesen kezelő eljárások, bevált gyakorlatok felismerését követően azonosítjuk a feladatmegoldások közös jegyeit, s általá-

nosított tudássá formáljuk. A szakma/szakterület fejlődése során a gyakorlati tapasztalatokból „kiforrnak” azok a módszertani levelek, segédanyagok, kézikönyvek, amelyek kiemelik és összegzik a sikeres megoldás jól látható jellemzőit.

Úgy gondolom, az irányelvek, standardok, protokollok kidolgozására szerveződött projekt kiváló lehetőséget ad a „szakmai leltár” elkészítéséhez. A szabályozó elvek megfogalmazása érdekében tett lépések elvezethetik szakmánkat eddigi tapasztalataink teljesebb körű összegzéséhez, az általánosítható érvényű felismerések rendszerbe foglalásához, másfelől megkönnyíthetik az elméleti ismeretek praxisba helyezésének, gyakorlatban való hasznosításának folyamatát. Ugyanakkor ahhoz, hogy a projekt eredményeként felmutathassuk szakmaiságunk gyermekvédelem-specifikus alapjait, mindenekelőtt a jelenleg rendelkezésre álló közös szakmai-módszertani ismeretbázisunkat kell megvilágítanunk: felkutatnunk, összegyűjtenünk, rendszerezniünk a már kimunkált irányelveket, standard-ajánlásokat, protokollokat.

A szabályozók megfogalmazásának legfőbb forrását a már létező módszertani segédletek képezik. Ezek birtokában és ismeretében már érzékelhetőbbé válnak a hiányos területek, a megoldatlan csomóponti problémák, az, hogy hol, miben, mennyire szükséges újabb szabályozó elveket meghatározni. E projekttel nagyszerű lehetőség nyílt ahhoz, hogy végre áttekintsük, mi az, amit már elértünk, s kijelöljük, hogy mit kell még megtennünk, milyen irányba haladjunk.

■ MI A KÜLÖNBSÉG A MÓDSZERTANI SEGÉDLET ÉS A SZAKMAI STANDARD KÖZÖTT?

Fontos látnunk, hogy lényeges megkülönböztetni az elméleti-módszertani munkát segítő szakmai anyagokat (szöveggyűjteményeket, kézikönyveket, útmutatókat, más, gyakorlati végrehajtást segítő kiadványokat) a standard-leírásoktól. Végső soron természetesen mindkét típusú dokumentáció abból a célból jön létre, hogy hozzásegítse a terepen folyó munkát a szakmai szempontok minél teljesebb érvényesítéséhez. Lényeges különbség viszont, hogy a szakmai segédletekben tett megállapítások nem feltétlen alapulnak széleskörű szakmai konszenzuson. A módszertani segédanyagban leírtakra vonatkozólag a közzétételnek nem feltétele az, hogy az intézmények, szakemberek képviselői csoportosulásai elfogadják, és valamennyi tagjuk saját munkájára nézve irányadónak tekintsék. Más a helyzet a standardok esetében, ahol nélkülözhetetlen, hogy annak alkalmazását az érintett szakmai körben foglalkoztatottak közössége önmaga tevékenységére vonatkoztatva követendőnek, sőt kötelezőnek nyilvánítsa. Döntő jelentőségű, hogy a gyakorló szakemberek képviselője legitimálja a standardgyűjteményt, egyetértsen a benne foglaltakkal, alkalmazza és terjeszse azokat.

Arra a kérdésre, hogy követelmény vagy ajánlás-e a szakmai standardleírás, azt a választ kell adnunk, hogy mindkettő. Követelmény, mert a szakma művelőinek tábora követendő, megvalósítandó, elvárható szempontrendszerként tekint rá, megvalósításánál nem a politika akaratának tesz eleget, hanem saját belső motivációja és meggyőződése vezérli. A standardok központi sajátossága, hogy nem az állam, nem a kormányzat, nem a

fenntartó írja elő, hanem azok határozzák meg, akiknek a napi tevékenységeik során azt alkalmazniuk is kell. Abban az értelemben viszont ajánlás, hogy annak létrehozása és realizálása – a jelen helyzetben – élvezze a szakpolitika támogatását, más oldalról pedig azért „csak” ajánlás, mert az ágazati irányítás nem lehet illetékes a standardok betartásának kötelezővé tételében.

Más megközelítésben összevetve a szabályozó dokumentumok és a módszertani segédanyagok sajátosságait, azt is megállapíthatjuk, hogy az előbbiek képezik az utóbbiak eszenciáját. A módszertani segédletek egyének vagy kisebb szakmai csoportok személyes feltételezésein, megfigyelésein, tapasztalatain, elemzésein alapulnak. Tárgyuk többnyire egy-egy szolgáltatási elemre, részterületre korlátozódik. Fellelhetőségük gyakran esetleges, mondanivalójuk sokakhoz nem jut el. Ebből adódóan csak kevésbé nyújthat útmutatást a szakemberek összességének az eljárásmodok kiválasztásában és fejlesztésében. Ezzel szemben a szabályozó elvek kollektív kifejtése integrálja a tények és összefüggések feltárására irányuló egyéni és csoportos erőfeszítéseket, egységes rendszerbe foglalja a már kimunkált és igazolt elméleti téziseket, egyben újabbak kidolgozására inspirál. Azt is mondhatjuk, hogy a szakmai szabályokban összegződnek az egyéni felismerések és közkincsé válnak.

■ MITŐL LEGITIM A SZAKMAI STANDARD?

Vitathatatlan, hogy a szakmai szabályok meghatározására a szakma művelőinek közössége hivatott. A standardok legitimitása a szakmai konszenzusban rejlik, vagyis abban, hogy a szakmát képviselő személyek meghatározó csoportja saját tevékenységére nézve irányadónak tekinti a kijelölt standardokat. Valójában addig nem is beszélhetünk standardokról, amíg ezen elhatározás nem deklarálódik. A szakmai szabály ugyanis akkor válik standarddá, ha a szakmát képviselők kinyilvánítják ebbéli szándékukat, azt, hogy az abban rögzített „vállalások” betartását személyes munkájukra vonatkozólag kötelező érvényűnek tekintik. Pragmatikus okokból ennek a közös deklarációnak a megfogalmazása természetesen csak oly módon valósítható meg, ha a gyermekvédelemben foglalkoztatott szakemberek „társadalma” szövetségbe (szakmai kamarába) tömörül. E képviseleti önszerveződés már rendelkezhet azzal a legitimitással és kompetenciával, amivel végrehajtható a munkaterület sajátos szabályozó elveinek kinyilvánítása, terjesztése és monitorozása. A szakmai standardokat tehát kizárólag a szakma művelői és szervezetei által legitimnek tekintett választott képviseleti testület írhatja elő.

A standardalkotási folyamat egyik meghatározó kérdésének tartom, hogy ki/mi fogja kötelezően követendővé s egyben legitimmé tenni a szabályozókat. A szakma képviselői önmaguk munkájának minőségére irányadóan vagy a szakpolitika a szakma művelésére vonatkozóan terjeszti elő a megfogalmazott szabályozó elveket? A projekt kapcsán eddig elhangzottakból kitűnik, hogy a projekt megrendelői (a főhatóságok) bíznak abban, hogy a szakmát gyakorlók kollektívája képes arra, hogy kidolgozzon, megvitasson és elfogadjon egy átfogó és egységes szabályozó dokumentum-csomagot.

Érdeemes viszont kiemelni: amennyiben nem biztosítható a szabályozók legitimitációja a szakmai önszerveződés viszonylag

alacsony foka miatt, akkor sem felesleges standard (és protokoll) elképzeléseket, tervezeteket készíteni, hiszen azok – e nélkül is – mindenki számára jól hasznosíthatóak fontos módszertani segédanyagként.

■ HOGYAN ÉRHEŐ EL A STANDARDOK (ÉS A PROTOKOLLOK) SZÁMONKÉRÉSE?

A fentiekben említett érvekből talán meggyőzően kiolvasható, hogy a standardok kimunkálása és betartása a szakmai kollektíva „belügye” abban az értelemben, hogy saját foglalkozási tevékenységére nézve határozza meg a minőségi munkavégzés kritériumait. Ezzel viszont együtt jár, hogy választ kell adnunk arra a kérdésre, miként valósítható meg a végrehajtás számonkérése, illetve kikényszeríthetősége. Egyszerű válasznak tűnik, hogy az értékelést bízzuk a standardok alkalmazási lehetőségeinek és módjainak ismeretére felkészített, magasan képzett szakértőkre. De vajon kinek a megbízásából dolgozzanak e szakértők? Ha például az intézmények működési engedélyének kiadásához vagy a működés felülvizsgálatához hatósági felkérésre kerül sor a szakértői véleményezésre, szembe kell néznünk azzal, hogy a szakember-kollektíva elveszíti a standardok alkalmazása feletti szuverén önrendelkezési jogát. Ugyanis ekkor a standardok hatósági jelleget öltenek, kötelezővé válnak, azaz már nem teljesül azon elv, hogy a standardleírás a szakma művelőinek közössége által önmaguk tevékenységére vetített követelményrendszere. Más szituáció áll elő, ha a szakértők véleményezési, javaslattevési és ellenőrzési munkájukat a szakmai kamara megbízásával látják el, s elég legitim és kompetens e testület ahhoz, hogy a standardok betartását kikényszerítse.

A standardok elfogadtatásának és felülvizsgálatának, alkalmazásuk ellenőrzésének és számonkérésének garanciáját az biztosíthatná, ha megalakulhatna a gyermekvédelemben dolgozók szakmai kamarája⁷. Nyilvánvaló, hogy egy szakmai önszerveződés nem dönthet munkaviszonyok létesítése vagy megszüntetése felett, erre nincs és nem is lehet hatásköre, mindez munkáltatói jogkörbe tartozó jogosultság. Egy lehetséges koncepció szerint talán arról lehetne szó, hogy bizonyos szak-munkakörök betöltésének előfeltételét jelenthetné a kamarai tagság. Annak – végső esetben történő – felfüggesztése viszont azt a következményt vonhatná maga után, hogy megfelelő kompetencia hiányában – annak megszerzéséig, pótlásáig – az érintett személy nem hivatott az adott szakmai tevékenység végzésére. A kamarai döntést követhetné a munkáltatói fellépés. A munkaviszony létesítése vagy megszüntetése ennek figyelembe vételével történhetne. Ahhoz, hogy a kamarai tagság felfüggesztése, leg súlyosabb szankcióként annak megszüntetése automatikusan maga után vonhassa a munkáltató által foganatosított munkajogi következményeket, természetesen mindezt előíró jogi rendelkezés szükséges.

⁷ A gyermekvédelmi kamara a képviseleti demokrácia elvei szerint szerveződő, tagjainak szakmai, erkölcsi, jogi, gazdasági, szociális érdekvédelmet nyújtó köztestületként működhetne, mely tagjairól naprakész nyilvántartást vezetne, és kibocsátaná, valamint gondozná az etikai és szakmai szabályozó dokumentumokat.

■ AZ IRÁNYELVEK, STANDARDOK, PROTOKOLLOK HOGYAN EGYEZTETHETŐEK ÖSSZE AZ EGYES SZOLGÁLTATÓK BELSŐ SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMAIVAL?

Nem lehet kétséges, hogy az egyes intézmények konkrét működési programjának elkészítését nem válthatják ki, nem helyettesíthetik az irányelveket, standardokat, protokollokat rögzítő dokumentumok. Ezen utóbbi szabályozó elemek rendszere azonban nélkülözhetetlen tájékoztató, viszonyítási, eligazodási támpontokat szolgáltathatnak az intézmények szakmai programjainak és egyéb belső használatú szabályzatainak kimunkálásához. A tapasztalatok ugyanis arról számolnak be, hogy az ismert és igazolt elméleti modellek, tartalmi, módszertani megállapítások sok helyen nagyon nehezen vagy egyáltalán nem épülnek be az intézmények működésbe. Ahhoz, hogy a korszerű elméleti állásfoglalásokat az ellátóhelyek szakmai programjukba, a gyakorló szakemberek pedig saját praxisukba „átültethessék”, nem maradhat el a gyermekvédelmi szaktudás ismeret-tartalmainak gyakorlatorientált rendszerezése.

Itt említem meg a gyermekvédelmi intézmények, szakemberek szakmai autonómiáját féltő nézetet. E szerint a standardok, protokollok bevezetése korlátozza a kreatív, az alternatív és az innovatív megoldások keresését és alkalmazását. Ez a probléma – úgy vélem – megnyugtatóan feloldható, ha jelentőségét kiemelve kellő hangsúlyt kap, s nem marad el a szabályozók hatásmechanizmusának, megvalósulásának folyamatos ét-

ékelése, kritikája és rendszeres szervezett felülvizsgálata. Nem lehet vitás, hogy a szakszerű munkát kifejező normák kizárólag akkor tölthetik be eredeti funkciójukat, ha folyamatosan igazodnak a változó igénybevevői szükségletekhez és gyermekvédelmi problémákhoz. Ezért az alapdokumentumoknak nyitottnak kell maradnia a kísérleti megoldások, modellprogramok, új bevált módszerek eredményeinek hasznosítására, azok sajátosságainak közös szaktudássá formálására.

Más szemszögből vizsgálva a kérdést az is leszögezhető, hogy az egyes intézmények, szakemberek szakmai autonómiáját elsősorban nem azoktól a követelményektől és elvárásoktól kell óvni, amelyeket a szakma gyakorlóinak közössége támaszt tagjainak tevékenységével szemben. Sokkal nagyobb a szakmai önállóság elvesztésének veszélye akkor, ha ezek a követelményrendszerek nincsenek egyértelműen megfogalmazva és a nyilvánosság előtt prezentálva. Ilyenkor ugyanis a szakma/szakterület kiteszi magát annak a kockázatnak, hogy hatáskörét, kompetenciáját, munkamódszereit, eredmény-mutatóit mások, a körin kívül álló szereplők, érdekcsoportok kizárólag saját szemléletük és érdekeik alapján határozzák meg.

■ MIRE SZOLGÁLHATNAK A SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK FORRÁSHIÁNYOS HELYZETBEN?

A megindult standard kidolgozási projekt által keltett – igencsak halk – szakmai visszhang korántsem egyértelműen pozitív fogadtatásról árulkodik. Sokan úgy vélik, hogy ellenál-



lást, ellenérzéseket, esetleg indulatokat keltő olyan körülmények közepette standardokról, követelményekről, elvárásokról beszélni, amikor általánosan elmondható, hogy a szolgáltatók működését, s a teljes gyermekvédelmi intézménystruktúrát forrás- és feltételhiányos helyzet jellemmez. Kétségkívül előre tudható, hogy a teljesítményelvárások standardokba foglalt explicit kinyilvánítása rávilágít az elméletekben, elvekben kifejtett megkívánt működésmód és a ténylegesen megvalósuló gyakorlat között feszülő – néhol feloldhatatlannak tűnő – ellentmondásokra. A szakmai minimumkövetelményként⁸ megfogalmazódó standardok realizálása is meghaladhatja a helyi viszonyokból adódó lehetőségeket. Felmerül tehát az a kérdés, lehet-e, szabad-e elvárásokat támasztani a szakmai tevékenység minőségét illetően akkor, amikor még sok esetben és többféle módon (hiányos felkészültség, elégtelen kapacitás, ellenérdeklenség stb. okán) gátolt a kitűzött célok, feladatok teljesítése? Erre a kérdésre attól tehető függővé a válasz, hogy milyen perspektívából vizsgálódunk. Nem mellékes ugyanis az a körülmény, hogy a gyermekvédelmi rendszer mely szintjén fogalmazódik meg a válasz.

Az intézményeket, szolgáltatókat fenntartó állam, települési és megyei önkormányzatok felelősek a jó színvonalú alap- és szakellátás szakmai keretfeltételeinek létrehozásáért. Nem elfogadható, ha a gyermekvédelem ezen szereplői olyan kritériumoknak való megfelelést kérnek számon, amit a szakmai tevékenység művelői nyilván energiájukat, kompetenciájukat, munkaidejüket meghaladóan nem képesek teljesíteni. A standardokat, protokollokat kidolgozó projekt kapcsán felmerülő félelmek és bizonytalanságok valószínűleg abból is erednek, hogy az így létrejövő szabályrendszer előreláthatóan sok helyen kivitelezhetetlen követelmények elé állítja az intézményeket, s azok teljesítésének elmaradásáért a fenntartó, szakmai ellenőrző szervek felelőssé tehetik az ott dolgozó szakembereket. Ezzel az állítással talán mégis összhangba hozható az a vélemény, hogy a szakmai „oldalnak” valójában (lét)érdeke, hogy felismerje és meghatározza az általa elfogadható minőségű szolgáltatás módszertani követelmény- és feltételrendszerét. Ezzel ugyanis nemcsak hogy feltárhatók azok a tényezők, amelyek ellehetetlenítik az eredményes munkavégzést, de érvekkel alátámasztható és igazolható módon nyilatkozhat a szakmai gárda a hiányosságok mibenlétéről. A standardok kijelölésével a szakma képviselői egyrészt egyértelműen fel tudják mutatni a jogalkotók, fenntartók felé azt, hogy a kívánatos színvonalú szolgáltatás milyen

⁸ Azt gondolom, magyarázatra szorul a minimumkövetelmény fogalmának értelmezése is. A normák minimumkövetelményként történő meghatározása valójában arra utal, hogy az adott feltétel (feltételrendszer) megteremtése szükséges és egyben elégséges körülményt biztosít a kitűzött szolgáltatói célok eléréséhez. Szükséges, hiszen e nélkül a deklarált cél nem teljesíthető, ugyanakkor elégséges is, mert ennek biztosításával már bizonyosan elérhető a tervezett célkitűzés. Látható tehát, hogy a viszonyítás alapját az jelenti, hogy mi az a körülmény, ami elengedhetetlenül szükséges a célteljesüléshez. Így voltaképpen nem az képezi a vonatkoztatási támpontot, hogy melyek azok a feltételek, amelyek bármely körülmények között minden intézményben előteremthetők. Cinikus és elfogadhatatlan az az álláspont, amely különösebben nincs arra tekintettel, hogy az előírt követelmény egyáltalán elvezethet-e a tervezett szakpolitikai, szakmai célok érvényesüléséhez. Itt lép be a gyermekvédelmi kollektíva felelőssége: képessé kell válnia kutatási konklúziókkal és érvekkel alátámasztható módon meghatározni az alapvető szakmai normákat, szabályokat, elvárásokat.

szempontok (célok, módszerek, feladatok) szerint jellemezhető. Másrészt nyíltan szembe nézhetnek a hiányjelenségek okával és következményeivel. Nem „kényszerülnek” a problémákat tagadó, hátrító, elfedő védekező mechanizmusok fenntartására. Felismerhetővé és számon kérhetővé válnak a megfelelő munkaviszonyok és gondozási körülmények garanciális elemei.

A fentiek alapján konzekvenciaként megállapítható, hogy a standardoknak a szakmai szempontból elfogadható minőségi kritériumokhoz kell igazodniuk. Észre kell venni azt, hogy a feltételrendszerben meglévő hiányosságok konzerválásához járul hozzá a szakma, ha olyan standard-leírást hagy jóvá, ami az elégtelen körülményekhez méri a preferált célokat és az elvárt teljesítményt. Meg kell tehát világotítani a minőségi gyermekvédelmi tevékenység követelményrendszerét.

A kimunkálásra kerülő szabályozók iránymutató, eligazító, referenciát jelentő funkciójuk mellett döntő érveket szolgáltatnak a szervezetrendszer belső környezetének, alakítható tényezőinek szakmai oldalról történő befolyásolásához. A határozott érveléshez és érdekérvényesítéshez mindenekelőtt a szakma művelőinek kell tárgyilagosan megvizsgálnia és meghatározni az elfogadható színvonalú feladatteljesítés jellemzőit, mutatóit, indikátorait.

■ FINANSZÍROZVA LESZNEK-E A SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK?

A szakmai standardok bevezetésének egyik neuralgikus pontját a finanszírozás problematikája jelenti. A hazai tapasztalatok ez idő szerint arról tanúskodnak, hogy a fenntartók többsége a törvényi minimumkövetelmények előteremtésére, biztosítására (vagy még arra sem) tesznek erőfeszítéseket. A szakmai standardokban azonban megfogalmazódhatnak a jogszabályokban rögzített minimumfeltételeket meghaladó költségigényű változtatási, fejlesztési követelmények is. Ebben a helyzetben az történik, hogy a szakma művelői kinyilvánítják, milyen feltételek és körülmények biztosítása mellett tudnak eredményesen dolgozni. Az ehhez való fenntartói viszonyulás az értékek, érdekek, nézetek és a gazdálkodási-költségvetési kondíciók függvényében négyféle irányt is vehet:

1. nem változtat a mulasztásos törvénysértés állapotán;
2. csupán a minimumkövetelményeknek eleget tevő jogszervi működés megteremtésére, fenntartására törekszik, s ha bizonyossá válik is, hogy mindez nem elegendő, elzárkózik a magasabb szintű követelményteljesítés támogatása elől, azaz lemond az eredményességről;
3. elismeri a szakmai tevékenység kimutatott feltétel- és forrásigényét, de a költségvetési korlátok miatt kizárólag a jogi meghatározottságú alapkövetelmények teljesítésére szorítkozhat;
4. távlatokban gondolkodik és belátja, hogy a relatíve magasabb költségek hosszabb időtávban megtérülnek, így a rendelkezésre álló forrásokból kialakítja a jó minőségű gyermekvédelmi ellátás keretfeltételeit.

Azt hiszem, a gyermekvédelmi szakmaközösség sokat tehet azért, hogy ez utóbbi felfogás érvényesüljön. Tényfeltáró kutatásokkal, hatástanulmányokkal, hatékonyságszámításokkal, eredményesség-vizsgálatokkal súlyos érveket lehet sorakoztatni a standardok alkalmazása mellett.



Itt kell megemlíteni azt is, hogy az irányelvek, standardok, protokollok dokumentumaiból a fenntartók kulcsfontosságú információkat nyerhetnek annak eldöntéséhez, hogy mire érdemes és mire nem beruházni, milyen fejlesztésekre van szükség az eredményesség növelése érdekében. Ezen túlmenően a szakemberek olyan igazolható, alátámasztható szakmai érvekkel „vértéződnek fel”, ami minden bizonnyal javítja pozíciójukat a költségvetésekről szóló vitákban. (S ez nemcsak lokálisan járhat előnyökkel, hanem ágazati szintű, országos viszonylatban is.)

Amennyiben mégis az a helyzet áll elő, hogy az intézmény nem jut hozzá azokhoz a forrásokhoz, amelyek a standardok végrehajtásához szükségesek, még mindig könnyebben elviselhető pszichés pozícióba kerülnek az ott foglalkoztatott szakemberek, hiszen nyilvánvaló lesz a számukra, hogy melyek azok a követelmények, amelyeknek ily módon nem tudnak eleget tenni. Ezzel pedig sokkal inkább érthetőbbé, feldolgozhatóbbá, megmagyarázhatóbbá válik a tapasztalt kudarc és eredménytelenség háttere.

■ MILYEN EGYÉB ELŐNYÖKKEL JÁRHAT A SZAKMAI SZABÁLYOZÓK MEGFOGALMAZÁSA?

Talán már az eddigiekben is sikerült néhány igazán releváns érvre rávilágítanom annak igazolására, hogy a szabályozó elvek (mint pl. az irányelvek, standardok, protokollok) megfogalmazása és elsajátítása minden bizonnyal hozzásegítheti a gyakorló szakembereket ahhoz, hogy elégedettebben és eredményesebben végezzék segítő tevékenységüket. (Ami persze hozzájárul – a jelzett összefüggések okán – a jogkövető, jogalkalmazó magatartás erősödéséhez is.)

A tapasztalatok általánosításával, rendszerezésével (a jó gyakorlatok, módszerek összegyűjtésével, az eredményre vezető feladatmegoldások közös vonásainak elemzésével) nyert tudás fontos szabályozó elveket szolgáltat a segítő munka minőségének javításához. Ugyanis olyan viszonyítási alapokat jelentenek a szakmai szabályok, amik kiindulópontját adják a minőség megítélésének. A teljesítmény értékelésének egy lehetséges és igen hasznos megközelítése érhető el az által, ha megvizsgáljuk, hogy egy konkrét intézmény vagy intézményhálózat mennyiben képes eleget tenni bizonyos – előre rögzített – követelmények teljesítésének. Így már árnyaltabb kép rajzolható fel arról is, hogy mik az akadályozó, illetve előremozdító tényezők.

Mindezekon túl előreláthatóan más előnyös vonzata is van annak, ha a szakma képviselői kimunkálják az önmagukkal szemben támasztott kritériumokat. A standardok elfogadásával és bevezetésével kiváltható kedvező szakmai externáliák illusztrálására csokorba szedtem az előrevetíthető legjelentősebb vonzó következményeket.

- Előmozdítja az egységesebb szakterületi és szakmaközi fogalomhasználat kialakulását és elterjedését. A felmerülő fogalmak jelentésének, értelmezésének egységesítése minden kétséget kizáróan javítja a szakemberek párbeszédének, egymást értő együttműködésének hatékonyságát.

- Hatásos eszköze a bizonyítottan fontos és kívánatos értékek, szemléletmód, attitűdök közvetítésének, terjesztésének.

- Kiváló lehetőséget nyújt a disszeminációra. Közös szaktu-

dásunkat tömör, lényegre törő, relatíve könnyen, egyszerűen és gyorsan átadható formába önti.

- A szakmai identitás fejlődésének katalizátorává válhat. A standardok, protokollok megfogalmazása egyértelműen elősegíti a szakmai tartalom kikristályosodását, a kompetenciahatárok tisztázását, a szakmai önkép és hovatartozás megerősödését.

- Elvezethet a szakember-csoport számottevőbb autonómiájához. Az egyes szakemberek kevésbé kiszolgáltatottak a külső társadalmi-gazdasági erők nyomásának, befolyásának, ha segítségül hívhatják önállóságuk védelmében a szakma közössége által elfogadott és meghirdetett szabályozó elveket. (A gyermekvédelem szakemberei képviselhetik azt, kiállhatnak amellett, hogy milyen funkciók, feladatok megoldására hivatottak, és mire nem, mi az, ami munkájuk kapcsán tőlük elvárható, számon kérhető, és mi az, ami kompetenciájukon mindenképpen túlmutat.)

- Növeli a gyermekvédelmi tevékenységet végzők társadalmi presztízsét. Világos képet fest a „kívülállók” számára a gyermekvédelmi tevékenység értékeiről, céljairól, normáiról, jellemzőiről, és mindenekelőtt társadalmi küldetéséről, hasznosságáról.

- Hozzájárul a gyermekvédelem módszertani megújulásának és fejlődőképességének kibontakozásához. A szakmai szabályok kijelölése körül kibontakozó diskurzus jó esélyt ad a meglévő, de elszigetelve fellelhető, rejtve maradó tapasztalatok összegyűjtésének, feldolgozásának, a közös tudás megosztásának. Ezen kívül a standardok frissítésének, karbantartásának követelménye szakmai garanciát jelenthet a beavatkozási módszerek fejlődéséhez.

- A laikus nyilvánosság és a nem hivatásos segítők részére a standard-leírások (közérthető nyelvezetet használva) kitűnően felhasználhatók a gyermekvédelmi feladatellátás általános tartalmának bemutatásához.

Összefoglalóan szólva a módszertani szabályokat, minőségi kritériumokat, általános követelményeket, feladatteljesítési módokat leíró munka számottevően közrejátszhat a szakmai tervezettség, tudatosság és következetesség erősödésében, új lendületet adhat a szakmafejlődésnek. „Az elmélet fejlődése és a gyakorlati tapasztalatok (amelyek igazolják vagy cáfolják az elmélet megfelelő voltát) feldolgozása teszi lehetővé a szakmai szabályok változását, így tulajdonképpen a szakma fejlődését.”⁹ Ennek következményeként pedig javul a szolgáltatások minősége a felhasználók jobb megelégedettségét, hosszú távon pedig az ágazat megerősödését, elismertségének növekedését eredményezve.

■ MILYEN PROBLÉMÁK ADÓDhatnak ABBÓL, HA NEM TESSZÜK EGYÉRTÉLMŰVÉ A SZAKMAI SZABÁLYOKAT?

Valójában akkor is követünk valamilyen szabályozó elveket a mindennapos gyakorlati feladatmegoldásaink során, ha nem dolgozza ki a szakma művelőinek széles tábora az ered-

⁹ Szikulai István: A magyar gyermekvédelem fejlődésének kulcskérdései – egy lehetséges szakmai stratégia lépései. Kapocs, 14. szám, 59. o. (58-64. o.)

ményesnek tartott és kölcsönösen elfogadott szakmai szabályokat. Ebben a helyzetben viszont érdemes felvetnünk azt a kérdést, hogy milyen ismeretekből, tapasztalatokból, élményekből, következtetésekből építkezik tudásunk? Milyen eredetű és természetű értékeknek, normáknak próbálunk megfelelni? A tudatosított és strukturált tartalmi-módszertani szabályokat nélkülöző/mellőző gyakorlat mindenképpen az intuitív módszerek, megoldások érvényesülésének kedvez. Mit jelent ez munkák minőségére nézve? Milyen konkrét veszélyekkel jár? A válaszokon többféle megközelítésben is érdemes elgondolkodnunk:

- Nagy a kockázata annak, hogy a jelenségek, problémák tényei és összefüggéseinek szűk látókörű feldolgozására alapozzuk döntéseinket. Így az eredményes feladatmegoldásnak csekély az esélye, mert a gyermekvédelmi kérdések és problémák köztudottan komplex ismeretkör gyakorlati alkalmazásának tudását igénylik.

- A feladatok teljesítésénél csupán alapképzettségünkre szorítunk, ami viszont a szakterületi specifikumok elsajátítása nélkül nem biztosít megfelelő és elegendő felkészítést a gyermekvédelem speciális helyzeteinek és problémáinak kezelésére.

- Kizárólag a személyes tapasztalatainkból vonjuk le következtéseinket.

- Nélkülözni kényszerülünk praxisunkban a szilárd szakmai tudatosságot.

- A gyermekek és családjaik szükségleteire, igényeire régi hibás beidegződések, rögzült, felülvizsgálatra szoruló reflexek szerint reagálunk.

- Nagy teret engedünk a „háziagos kivitelezésnek”, a „civil életből” hozott laikus ismeretek, normák, viselkedésmintázatok alkalmazásának.

- A módszertani alapelvek és eljárásmodok „hiányában a szakmai megfontolásokat gyakran a pillanatnyi helyzet sajátosságaihoz igazodó rögtönzések – finoman fogalmazva – túlzott diszkrecionalitása helyettesíti.”¹⁰

- Nemcsak a téves feladatértelmezésektől és a próbálkozások elszigeteltségének káros hatásaitól kell tartanunk, hanem az elhibázott megoldások fennmaradásától, tehetetlen és kétségbeesett erőltetésétől is.

- Az intuitív gyakorlati eljárások, megoldásmódok „egyfelől nehezen általánosíthatók és vihetők át más nevelő (azonos munkakört betöltő szakember – J.V.) gyakorlatába, másfelől pedig kudarc esetén igen nehéz a helyzet elemzése és a megfelelő kezelési alternatíva megkeresése.”¹¹

■ MIBŐL TEVŐDNEK ÖSSZE A SZABÁLYOZÓK ÉRVÉNYESÜLÉSI FELTÉTELEI?

A standardok, protokollok megalkotására és rendeltetészerű érvényesítésére számos szakmai, szakpolitikai és társadalmi feltétel befolyást gyakorol. Nem hagyható figyelmen kívül, hogy

¹⁰ Domszky András: *A Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet és a módszertani intézmények együttműködése*. Kapocs, 13. szám, 34. o. (26-35. o.)

¹¹ Lighthart Leo E. E.: *Reform, szakmává fejlődés majd szakmai pangás*. In: *Blumenfeldné dr. Mikola Júlia – Volentics Anna (szerk.): Pszichopedagógia. Nevelőotthoni nevelés II. (Szöveggyűjtemény)*. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1994. 185. o. (177-188. o.)

ezek az előfeltételek azt is meghatározhatják, hogy milyen minőségű szabályok megfogalmazására képes a szakma együttese, vagyis mennyiben szolgálják a létrejövő szabályozók közvetlenül a szolgáltatások igénybevevőinek szükségleteit, érdekeit, illetve közvetten maguknak a szakembereknek a szakmaiság követelményeinek eleget tevő munkavégzéshez fűződő elvárásait, lehetőségeit, jogait. Megemlítek néhány faktort, amelyek fennállása vagy hiánya meghatározó erejű a szabályok kijelölésére és gyakorlatba ágyazására nézve:

1. Meg kell találni a módját, hogy a gyermekvédelemben érintett gyermekek és családok aktív közreműködői, véleményalkotói, formálói lehessenek a szakmai normáknak.
2. A hatályos jogszabályi környezet harmonizáljon a szakterület, szakmacsoport aspirációival, megoldási elképzeléseivel.
3. A mindenkori jogalkotói szándék engedjen kellő mozgásteret a szakmai elgondolások kibontakozásához.
4. Az elvi keretek, elméleti-fogalmi koncepciók bővítéséhez és tisztázásához szükség van a gyermekvédelem terén az eddigi tudományos kutatási aktivitás kiterjesztésére, elmélyítésére.
5. A standardok, protokollok széles körű elfogadtatásához nyílt társadalmi párbeszédet és egyeztetési mechanizmusokat kell lefolytatni a szabályozási, igazgatási, fenntartói, felhasználói szinteken és szintek között egyaránt.
6. A gyermekvédelmi tevékenységet végző állami, civil és egyházi szervezetek kapjanak betekintést a szabályozó dokumentumok tartalmi ismeretébe, indoklásába, értelmezésébe, ugyanakkor tevéleges szerepet vállalhassanak a megvalósítás és értékelés folyamatában is.
7. Az irányelvek, standardok, protokollok ismeretanyagát integrálni kell a képzési és továbbképzési egységek tematikájába immanens részét képezve a szaktudásnak.
8. A szakmai társadalom gyakoroljon nyomást és kontrollt a standardok követésére és betartására/betarttatására.
9. Egyes új standardok, protokollok horizontális alkalmazását megelőzően készüljenek előzetes hatásvizsgálatok.
10. Folyamatosan ellenőrizni és értékelni kell, hogy a bevezetett standardok szükségességét megerősítik-e a gyermekektől, családoktól érkező visszajelzések; ennek érdekében a véleményező csatornákat ki kell építeni.
11. A szabályozók megújításához, korszerűsítéséhez, aktualizálásához, változó körülményekhez igazításához rendszeresen mozgósítania kell forrásokat és erőfeszítéseket.
12. A felettesi, munkáltatói, működtetői, fenntartói érdekek és elképzelések nem gátolhatják az érvényesítés realizálását.
13. A személyes felkészültségbeli-etikai, illetve terhelhetőségi, kapacitásbeli feltételek mellett rendelkezésre kell állnia az irányelvek, standardok, protokollok betartásának finanszírozási, elhelyezési, infrastrukturális és tárgyi környezetének.
14. A szakmai szabályok alkalmazhatóságának talán legfontosabb tényezője a kivitelezői készség, amely kizárólag a gyakorlati tevékenykedés során szerezhető meg. A tudáson felüli szakmai jártasság, vagyis az ismeretek cselekvésen ke-

resztüli megjelenítésének készsége csakis a folyamatos tapasztalás útján gyakorolható be.

■ Mennyiben „alulról jövő” kezdeményezés a standardokat kidolgozó projekt?

Ennél a kérdésnél is többféle tartalmú válasz fejthető ki attól függően, hogy milyen megközelítést használunk. A projekt nem „alulról”, vagyis a szakma felől építkező kezdeményezés, ha úgy tekintünk rá, hogy a szakemberek kollektíváját a szakpolitika kérte fel, illetve bízta meg a feladat végrehajtásával. A szakmából gyökerezik viszont e munka elvégzésének igénye, ha arra gondolunk, hogy a szakmai szabályok, irányelvek, valamiféle standardok, protokollok meghatározásának szükségessége régóta jelen van már a szakmai diskurzusban (konferenciákon, publikációkban, műhelymunkákban). Az „alulról építkezés” álláspontját erősíti az a tény is, hogy a szakma elméleti és gyakorlati művelői lettek felkérve, s ők vállalták a projekt megvalósítását. Továbbá a szakma széles kollektívájára – annak szervezeteire – vár az egyes szakember-teamek által elkészítendő/elkészített javaslatok, tervezetek, munkanyagok megvitatása, korrekciója, kiegészítése, elfogadása vagy építéssel elvetése.

Nem lehet elége hangsúlyozni, hogy a standardok, protokollok kidolgozásában minden érdekelt szakembernek valamely módon (közvetlenül, vagy szervezeti tagságán keresztül), különféle formában (érveivel, véleményével, javaslataival, egyetértésével, jóváhagyásával) közre kell működnie. Ez a nagyívű szakmafejlesztő feladat nem valósulhat meg, ha csupán egy szűk szakmai kör vesz részt benne. Külön ki kell emelni és hangsúlyozni azt az információt, hogy az említett projekt keretében most elkészülő standard és protokoll anyagok csupán tervezetek, egy-egy szakmai műhely elképzeléseit magukba foglaló javaslatok. Rendkívül fontos tudnunk, hogy ezekre a dokumentumokra munkaanyagként kell tekinteni. De remélhetőleg olyan vitaindító szakmai munkákhoz jutunk általuk, amik a kiterjedt egyeztetések és módosítások során lefolytatását követően – közös megegyezésünkönkre – vállalható szakmai szabálygyűjteménnyé formálódnak.

■ Munka közben

A szociális- és gyermekvédelmi szolgáltatásokra irányadó szabályozó dokumentumok kimunkálására életre hívott projekt keretében számos (összesen 38) munkacsoport alakult, ezek egyike a „Nevelőszülői, gyermekotthoni ellátás” elnevezésű munkacsoport. E mindössze négy fős¹² team ténylegesen 2006. november végén kezdte meg működését.

A munkacsoport első ülésén megvitatta azt a kérdést, hogy milyen jellegű szabályozó dokumentum kidolgozására vállalkozik. Az a megállapodás született, hogy a nevelőszülői és a gyermekotthoni ellátás tárgyára vonatkozóan standard-javaslatokat

fogalmazunk meg. Továbbá megkíséreljük kijelölni azokat a szolgáltatási területeket, ahol kiemelten fontosnak mutatkozik irányelvek vagy protokollok kidolgozása. Az már előzetesen is sejthető, hogy bizonyos szolgáltatási elemek fejlesztéséhez irányelvek, míg más területeken protokollok kimunkálására van szükség.

E munkák előfeltételeként úgy gondoljuk, mindenekelőtt abban a kérdésben kell tisztán látnunk, hogy jelenleg milyen tárgyú és természetű szabályozó jellegű dokumentumokkal rendelkezik a szakterület. Bízunk abban, hogy nem kevés az a tapasztalatmennyiség, ami ugyan már írásos formát öltött, de helyi szinten maradván nem válhatott közös szaktudásunk részévé. Elengedhetetlen annak feltárása, hogy ezek a módszertani anyagok milyen célból, hol és mikor készültek, bevezetésre kerültek-e, mekkora terjedelemben és milyen körben került sor az alkalmazásukra, mik a helyi tapasztalatok, tanulságok, eredmények. A munkacsoport kijelölte feladatának, hogy tanulmányozza e kérdéseket: országos lefedettséggel vizsgálatot végez arról, hogy ez idő szerint mennyiben és milyen tartalommal készültek szakmai segédanyagok, amihez szisztematikusan felkutatja, összegyűjti a területen fellelhető szakmai segédleteket, módszertani leveleket, ajánlásokat, iránymutatásokat, protokoll-leírásokat, különös tekintettel a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvényt követő időszakból származó dokumentumokra.

De nemcsak összegyűjteni kívánjuk a már lokális szinten kidolgozott szabályozó anyagokat, szakmai kíváncsiságunk annak vizsgálatára is kiterjed, hogy információkat nyerjünk a gyakorlati megvalósítás helyi tapasztalatairól. A feltárt anyagokat rendszerezük és katalogizáljuk. Mindezt a céllal tesszük, hogy módszertani ismereti bázist hozunk létre a dokumentált közös szakmai tudás prezentálására. Törekszünk az így rendszerezett szakmai anyag-gyűjteményt, s az egyes dokumentumok kapcsán felmerülő összegzett intézményi tapasztalatokat megismerhetővé, elérhetővé tenni a kiterjedt szakmai közösség számára – természetesen a szerzői jogok maximális tiszteletben tartásával. Az összeállítandó módszertani dokumentum-csomag egyben nélkülözhetetlen „segédanyagot” képez a projekt alapfeladatának teljesítéséhez is: egyrészt szeretnénk hasznosítani a standardok kimunkálásánál, másrészt keressük az irányelvként, protokollként értelmezhető és kijelölhető tartalmi elemeket.

A munkacsoport a beérkező dokumentumokat elemzi-értékeli azt a nézőpontot követve, hogy tartalmazznak-e olyan megállapításokat, leírásokat, amelyek megfelelnek a megadott kategóriák jelentéstartalmának. Amennyiben a benne leírtakkal egyetért a team, a dokumentumot irányelv vagy protokoll javaslatként terjeszti elő. Ezzel a tevékenységgel a hiányosságok feltérképezésére is lehetőség nyílik. Ugyanis e munkával párhuzamosan a munkacsoport tanulmányozza azt a kérdést is, hogy a nevelőszülői és a gyermekotthoni ellátás terén milyen szolgáltatási műveletek igényelnek irányelv vagy protokoll szintű szabályozást. Mérlegeljük, hogy miben, milyen területeken mutatkoznak hiányok, milyen tárgyú irányelv, valamint protokoll leírások kidolgozása vált égetően szükségessé. A

¹² A Nevelőszülői, gyermekotthoni ellátás munkacsoport tagjai: Dr. Dobosné Vörös Eleonóra, Vida Zsuzsanna, Dr. Magyar Gyöngyvér, Józsa Viktor. Együttes elérhetőségünk: ngye@ncsszi.hu



munkacsoport kezdeményezni fogja ezen hiányzó dokumentumok megalkotását.

A fenti célkitűzések teljesítése érdekében munkacsoportunk 2006 decemberében levélben felkereste az országos és regionális hatáskörű módszertani intézményeket, az intézmény-hálózatokat, szakmai szerveződések, működtetőket, testületeket. Feltétlen arra törekszünk, hogy a módszertani anyagokat feltáró-gyűjtő munka a szakmai közösséget minél teljesebben elérve, országos lefedettséggel valósulhasson meg.¹³

Az elkezdődött közös munka már a kezdetek során egyértelművé tette, hogy a gyermekvédelmi szakellátás területén számos alapvető, koncepcionális tartalmi-módszertani kérdés jelenleg kielégítően, tárgyilagosan és szélesebb körben elfogadottan megválaszolatlan. Szembe kell néznünk azzal, hogy a fellelhető álláspontok túlnyomórészt csupán feltételezések, tudományos szemszögből vélekedéseken alapulnak, a megállapítások több vonatkozásban feloldatlan anomáliáktól terheltek. A jelen írás keretei nem teszik lehetővé, hogy ezekre a súlyponti problémákra kitérjek. Azonban szándékomban áll a műhelymunka tapasztalatairól, előrehaladásáról, buktatóiról,

tanulásairól, eredményeiről a későbbiekben részletesen beszámolni.

■ ZÁRSZÓ

A projektről összességében az a benyomásom, hogy kiváló lehetőséget nyújt mindarra, hogy szervezeten és széles körben elkezdődjön a tapasztalatok, információk, koncepciók, módszerek, eredmények rendszerezése. A gyermekvédelem irányelveinek, standardjainak, protokolljainak összegyűjtésével, rögzítésével, elfogadtatásával és terjesztésével a sokat emlegetett szakmai szabály kódex megírása immár valósággá válhat. Rajtunk múlik, hogy mi tévők leszünk: akarunk-e, tudunk-e összefogni, s élni ezzel a kínálkozó alkalommal. Képesek leszünk-e konszenzusra lelmi a legfontosabb kérdésekben? Meg tudunk-e felelni annak az elvárásnak, hogy a projekt megadott kereteit szakmai tartalommal töltsük ki?

Úgy vélem, a szakmai diskurzus kiszélesítése, a nyílt vita, a tágabb spektrumú és informáltabb együttgondolkodás, a konszenzuseresés olyan erőforrás, amit a hazai gyermekvédelmi szakmacsoport igazán még nem aknázott ki.

Tisztában vagyok azzal, hogy a közreadott felvetéseim esetenként több ponton eltérhetnek, akár ellent is mondhatnak annak, amit a projekt megbízói és lebonyolítói képviselnek. S ezzel szemlátomást nem vagyok egyedül. Az első visszajelzések ugyanis információhiányról, értelmezési problémákról, kérdőjelekről tanúskodnak. De azt is gondolom, hogy nem késő még az elmaradt egyeztetéseket lefolytatni. Ezt egyrészt a gyermekvé-

¹³ E mindenképpen szakmaépítő tevékenység eredményes véghezvitele érdekében ezúton is kérjük az intézményvezetőket, hogy a szervezetük, vagy egy-egy szakmai műhelyük, lelkes kollégájuk által elkészített szakmai-módszertani dokumentumokat a kapcsolódó információkkal kiegészítve juttassák el munkacsoportunk számára.



delem szakmai szervezeteinek egymást közt, másrészt – az összehangolt álláspont kialakítását követően – a szakmai szervezetek és az ágazati minisztérium kontaktusában és kooperációjában is véghez kell/kellene vinni.

Nem vitatom, hogy az irányelvek, standardok, protokollok kimunkálása összetett, sokrétű és számos akadály leküzdésével járó feladat. De abban is meggyőződéssel hiszek, hogy roppant időszerű és relevanciával bír, mert nem halogatható tovább a gyermekvédelemben tevékenykedők részéről (sem) a mainál szervezettebb összefogás, intenzívebb párbeszéd, vita, érdemi műhelymunka.

A szolgáltatások szakmai szabályozóinak egységes rendszerbe helyeztetés és átfogó dokumentumba foglalt megjelenítése hozzájárulhat az előkészíthető, tervezhető, kiszámítható, minősíthető, összehasonlítható, igazolható és védhető, azaz a felelősen vállalható professzionális munkához. Mindezek eredményeként javulhat az ellátások hatékonysága, megítélése, egyidejűleg a benne dolgozók szakemberként való elfogadottsága, társadalmi presztízse. A még sokszor kialakulatlan, tisztázatlan

szakmai viszonyok miatt a közvélemény, a média, a kapcsolódó intézmények és társszakmák képviselői, de maguk a szolgáltatásokat felhasználó gyermekek és családok is nem egyszer bizalmatlansággal, idegenkedéssel, előítéllettel, félelemmel, gyakran elutasítással, elhatárolódással viszonyulnak a gyermekvédelemben zajló segítő munkához.

A szakmai szabályok kijelölésével megvalósításra váró innováció hozadékának végső hasznélvezői azonban a gyermekjóléti és gyermekvédelmi támogatásokban részesülő gyermekek és családtagjaik. Az irányelvek, standardok, protokollok bevezetésével ugyanis a tág értelemben vett gyermekvédelem intézményrendszere közelebb kerülhet ahhoz a vágyott jövőképhez, ahol olyan szolgáltatásokat kínál fel, amik egyre inkább igazodnak a megsegítésre szoruló gyermekek és családjaik felmért szükségleteihez és megoldandó problémáihoz. Így az intézkedések, beavatkozások sikeres estgondozáshoz vezethetnek kiválta ezzel a kliensek, a partnerek, a munkatársak, a fenntartók és persze a helyi közösségek megalégedtségét, őszinte elismerését.

Józsa Viktor

Minőség a családgondozó szemével¹

A minőség, mint fogalom hallatán elsőként az jut eszembe, hogy a gyakorlatban milyen nehéz feladat meghatározni az általános jelentését. Ennek okát abban látom, hogy több olyan állandóan változó tényező van jelen egyszerre a szociális munkában, így a családgondozásban is, amelyek meglete nehezíti a mindenki számára egységesen elfogadható konkrét fogalmi meghatározását.

Egyrészt a kliensek eltérő igényeket támasztanak a családgondozóval szemben, és az általa biztosított segítséget is különböző okokból, és elvárásokkal veszik igénybe. Másrészt a segítséget nyújtók értékítéletei nem semlegesek, függenek a társadalmi hovatartozásuktól, származásuktól, végzettségüktől, nemüktől, koruktól és még megannyi tényezőtől. Végül: nincs két azonos eset.

Látható, hogy ezek a jelenségek mennyire sokfajta felfogást eredményezhetnek a minőség fogalmi meghatározása esetében. Éppen ezért, véleményem szerint nem lehet egy előre meghatározott, receptszerű megoldást megfogalmazni azzal kapcsolatban, hogy miként valósíthatjuk meg a minőségi gondozást. Egy dolgot tehetünk, mégpedig azt, hogy megkeressük azokat a tényezőket a gyakorlati munkában, amelyek minden esetben közősek, és amelyek meglete befolyásolja a minőségi szolgáltatást. Az előbb említett tényezők megkeresésében segítséget kértem a családok átmeneti otthonában dolgozó családgondozó kollégáktól. A nyáron egy kérdőívet küldtem szét a Menhely Alapítvány listájában található, postacímmel rendelkező családok átmeneti otthonaiba, amelyben arra kerestem a választ, hogy a kollégák szerint mik azok a személyi, szervezeti és rendszerbeli tényezők, amelyek leginkább hatással vannak a minőségi gondozásra.

Összesen 43 intézményből 73 db kérdőív érkezett vissza, amelyeket ezúton is köszönök.

Fontos, hogy bármely tényezőről is beszéljünk, egy dologban

mind megegyeznek, mégpedig, hogy a minőségnek mindig a kliens érdekét kell szolgálnia. Szintén lényeges, hogy a kollégák segítségével meghatározott minőséget befolyásoló tényezők közül az időkeret szűkössége miatt csak a legfontosabbakat választottam ki, tehát nem teljes a minőséget befolyásoló tényezők listája.

■ SZEMÉLYI TÉNYEZŐK

A kérdőívek feldolgozása alapján a személyi tényezők közül a legtöbb családgondozó az elkötelezettséget tartja a legfontosabb egyéni tulajdonságnak a minőség szempontjából. Véleményem szerint az elkötelezettség az a tényező, amely választ ad arra, hogy mi az, ami motiválja a szakembereket a minőségi munkavégzésre. A gyermekvédelmi intézményekkel szemben egy profitorientált cég esetében könnyű belátni, hogy a piacon a minőség biztosítása egyszerűen létszükséglet ahhoz, hogy versenyképes lehessen az adott cég. A gyermekvédelem területén, ezen belül az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatók esetében azonban egész más a helyzet. Ezen a szakterületen nincs a klasszikus értelemben vett verseny, az intézményeknek nem létszükséglete a mind jobb minőségű ellátás biztosítása, mert olyan szintű a kereslet, hogy még a kevésbé színvonalas intéz-

¹ A 2006 októberében Salgótarjánban elhangzott előadás alapján.