

Írta: Herczog Mária

PROBLÉMAMEGOLDÁS, KONFLIKTUSKEZELÉS A GYERMEKVÉDELEMBEN

A gyermekvédelmi törvény életbelépése óta eltelt időszak sokféle változást indított el, amelyek többsége nagyon ígéretes. Már érzékelhető sok területen a törvény szellemének hatása, sokan örömmel láttak a rendszer elemeinek megújításához, a szakmai továbbképzések többnyire nagyon eredményesek voltak, a bizonytalanságok és sokszor kedvezőtlen anyagi feltételek és a nem mindig barátságos tágabb környezet ellenére érezteti hatását a megújuló struktúra, szakmai szemlélet. Ugyanakkor sokféle aggasztó jelenségnek is tanúi vagyunk. Néhány megyében „másképpen” olvassák a törvényt, a kitűzött célokkal szemben, nem a gyerekek családból való kiemelésének megelőzése, a minél jobb színvonalú ellátása, a rendszerből való mielőbbi visszakerülés a saját környezetbe, családba a cél, hanem mindenekelőtt a gyerekeknek és családjaiknak járó pénzek sajátos „átcsoportosítása”, decentralizálás helyett centralizálás, sajátosan értelmezett feladat-meghatározás a gyermekjóléti szolgálatok, családgondozás területén, a felülvizsgálatok sablonos menete. Az ombudsmani vizsgálatok – szakellátás, gyermeki jogok érvényesülése, néhány egyedi ügy esetében tragikus, de nem ismeretlen állapotokat tártak fel. Ez nem érte váratlanul a törvényalkotót és a szakembereket sem, tulajdonképpen természetes velejárója a változásnak, még ha nem is dicséretes, hogy mindez több ezer gyerek életének jelentős minőségromlását jelenti is. Olyan gyermekbetegségek ezek, amelyek érthetően megfertőzik a legyengült és szakmai, pénzügyi támogatásra szoruló gyermek- és ifjúságvédelmet, de amelyeknek súlyossága jelentősen enyhíthető, ideje lerövidíthető, ha megfelelő kezelési módot választunk. Idei első számunkban ezért nagy teret szentelünk egy olyan módszernek, eszköznek, amely a gyakorlatban bizonyítottan segít e gondok mérséklésében, könnyíti a munkát, s nem csak a családoknak és a gyerekeknek, de a szakembereknek is segítséget nyújt.

A gyermekvédelmi törvény szerint a felálló gyermekjóléti szolgálatok egyik alapvető feladata a családok és valamennyi érintett szakember bevonása az adott probléma megoldásába. Ehhez az szükséges, hogy az érdekeltek megnyerhetőek legyenek az együttműködésre, szót tudjanak érteni, a vitás kérdéseket meg tudják beszélni, betartható megállapodásokat kössenek és ezek végrehajtása során folyamatos párbeszédet folytassanak. Ez nem könnyű feladat, és számos ponton könnyen zátonyra futhat, különösen, hogy ez a fajta együttgondolkodás, partneri viszony nem mondható általánosnak a mai Magyarországon. Rendkívül nehéz ezt olyan helyzetekben érvényesíteni, amikor nagyon eltérő élethelyzetű, felfogású, képzettségű és kultúrájú embereknek kell lehetőség szerint mellérendelt szerepet vállalniuk egy krízishelyzetű család, gyerek támogatására. A családok többnyire félnek a különféle szakemberekkel, hivatallal való találkozástól, a gyermekvédelemben, oktatásban, egészségügyben dolgozók nem mindig képesek ezt a szorongást oldani, olyan párbeszédet folytatni, amiben a bajban lévő nem a kiszolgáltatottságot, alárendeltséget éli át. Kevesen ismerik azokat a technikákat, és sajnálatosan vannak, akik nem is akarják azt érzékeltetni klienseikkel, hogy az ő feladatuk nem az ítékezés és a helyes út kijelölése, hanem a segítségre, támogatásra szoruló igényeinek és lehetőségeinek mind jobb megismerése, a szükséges és elégséges támogatás adása. A szakemberek egymás közötti illetve egymással folytatandó munkája sem mentes a problémáktól. A kijelöletlen szakmai, felelősséghatárok, a ki-kit győz le, kinek van joga a

másikat instruálni típusú viták rengeteg energiát és időt vesznek el a tényleges tevékenységtől és rendkívüli módon megterhelik a benne résztvevőket. Két olyan lehetőséget is kínálunk e számunkban, amely segít enyhíteni és sokszor megszüntetni ezeket a kínos és idegörlő helyzeteket, és elegáns, hatékony megoldást nyújt. Az egyiket mediációnak, a másikat facilitálásnak nevezik. Sok hasonlóság van közöttük, mégis különböznek.

Mindenkinek vannak olyan élményei feltehetően a családban, ismeretségi körben, hogy bizonyos emberek körül harmonikusabb, rendezettebb az élet, a konfliktushelyzetek jó szájízzel oldódnak meg, nem szítják, hanem tompítják az ellentéteket, vitákat, több oldalról képesek egy adott helyzetet értékelni, és erre a vitázó feleket is rávezetni, míg mások kifejezetten abban lelik örömüket, ha vadítják a vitatkozó feleket, tippet adnak a másik kismimmizéséhez, megalázásához, fülöncsípéséhez. Meggyőződésünk szerint az előbbi típusba a konstruktív szellemiségű emberek tartoznak, akik jó érzékkel tudják, hogy semmi sem fekete-fehér, hogy ahány olvasat, annyiféle értelmezése, vélemény, valamint, hogy az eltérő érdekek és pozíció okán más megvilágításba helyezhetők a különféle szituációk. Az is könnyen belátható, hogy ha a cél az, hogy mindenki a lehető legrövidebb idő alatt a legjobb eredményt érje el, akkor érdemes és szükséges is kompromisszumokat kötni.

A gyermekjóléti szolgálatok napi munkájában rendkívül gyakori, hogy olyan feleket kell összehozniuk egy-egy eset, illetve esetmegbeszélés esetén, akik addig nem ismerték egymást, nem dolgoztak együtt, vagy éppen évek óta egymás mellett, de az is előfordulhat, hogy egymás ellenére tevékenykedtek. A kliensek – a gyerekek és családjaik – korábban ritkán kaptak lehetőséget arra, hogy képviseljék magukat és őket is képviseljék, a szakemberek pedig, hogy együtt oldjanak meg feladatokat. Az elmúlt évtől kezdődően sok ezren megtapasztalták ennek az együttműködésnek a nehézségeit és örömeit is. A felülvizsgálatok alkalmával – legalábbis a jogszabály szelleme és betűje szerint – minden érdekeltnek közösen kell(ene) megvizsgálni, hogy a korábbi intézkedés a gyermek családból való kiemeléséről, gondozási helyéről és az elhelyezés típusáról jó döntés volt-e, indokolt-e a továbbiakban ennek a helyzetnek a fenntartása, és milyen perspektíva bontakozik ki a továbbiakra. Ennek során a szülők, más családtagok, – kora és érettsége szerint – a gyerek és valamennyi érintett szakember és intézmény képviselője együtt gondolkodik. Ahhoz, hogy ez eredményes és viszonylag rövid idő alatt lebonyolítható legyen, olyan segítőre, facilitátorra van szükség, aki segíti a megszólalókat, vitázókat a lehetőség szerinti legkiegyensúlyozottabb megállapodás kidolgozásához, olyan módon irányítja a beszélgetést, hogy ez ne korlátozza a csoport tagjait az aktív részvételben, de ne is engedje, hogy elmérgesedjen, parttalanná váljon a vita, belé fojtsák a szót a kevésbé hevesekbe stb. Az a dolga, hogy a megbeszélés céljának megfelelően minden szükséges adat, tény, szempont megvitatásra kerüljön, valamennyi résztvevő kifejttesse álláspontját, és a gyerek érdekeinek megfelelő legjobb és megvalósítható terv szülessen, amelynek lépéseit is meg kell tervezni. Az erről szóló írásokból jól kitűnnek az eredmények és az aggályok is, mi pedig szeretnénk minél több olyan írást, hozzászólást kapni, mely segíti ennek a tevékenységnek a meghonosodását és elfogadottá válását.

A mediáció sokban hasonlít a facilitálásra, de vannak alapvető különbségek a kettő között. Míg az előbbi esetben a résztvevők gyakran azonosan vagy hasonlóan ítélik meg a helyzetet, legfeljebb a megoldás ütemezését, mozzanatait vagy felelőseit ítélik meg különbözően, addig a mediációra vállalkozók olyan konfliktus megoldásához kérik a segítséget, amelynek feloldására megegyezés híján többnyire csak bírósági úton látnak lehetőséget.

A mediáció, közvetítés, békéltetés, amely a törzsi társadalmakban szokásos és elfogadott konfliktuskezelési technika volt, az utóbbi két évtizedben vált igazán sikeres lehetőséggé különféle viták esetén. A leggyakoribb a elkövető-áldozat közötti mediáció, az üzleti mediáció, a válási, gyermek-elhelyezési mediáció. A gyermekvédelem számára felbecsülhetetlen előnyt és segítséget jelentene ennek a módszernek, eszköznek az elterjedése, mert az esetek nagy százalékában a korábnál sokkal hatékonyabban, gyorsabban és fájdalommentesebben oldódnának meg családi, helyi, intézményi konfliktusok. Ezen túlmenően abban is segítene, hogy a mindennapi kommunikációba belekerüljön a „minél jobb, annál jobb” elve, melyet Heller Ágnes írt le szellemesen egy néhány nappal ezelőtti cikkében. Ez azt jelenti, hogy arra kell törekedni, hogy mindenki annyit engedjen egy adott helyzetben az álláspontjából, amennyi az általa is elfogadhatónak tartott megegyezéshez kell, és ne legyőzni akarja a másikat, hanem meg akarjon oldani egy adott helyzetet, a lehető leghatékonyabban, de nem támasztva irreális elvárásokat a résztvevőkkel és a lehetőségekkel szemben.

Egy ilyen kommunikációs forma elterjedése felbecsülhetetlen előnyökkel járna a mindennapi érintkezésben is, sokkal kevesebb értelmetlen és felesleges sérelem érné az embereket, a gyerekek olyan természetességgel tanulnák meg ezeket a konfliktuskezelési lehetőségeket, hogy jelentősen csökkennének a feszültségek, az agresszió, és a hosszú, drága és fáradtságos bírósági eljárások száma is.