

GAKOVIC DÁNIEL

A tehetetlenség lehetséges okai a gyermekjóléti szolgáltatás területén*

„... a megértés megváltoztathat.
És mindnyájan félünk a változástól.”
(Carl Rogers)

A gyermekjóléti szolgálatok helyzetével, szakmai tevékenységük és az ezzel összefüggő dilemmák lényegi összefoglalásával foglalkozik e tanulmány. Tíz éve annak, hogy a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló, 1997. évi XXXI. törvény megalkotta az új, intézményesült, gyermekvédelmi ellátás feladatkörét és működésének kereteit. A törvény a szociális munkát tekinti az ellátás fő eszközének.

A tanulmány első része a szociális munka komplexitásának és interdiszciplináris természetének lényegét, és az ebből fakadó dilemmát próbálja felvázolni. Ezt követően bemutatja a szociális esetmunka keretét, tartalmát és határait. Kiemelten foglalkozik a szociális munka és a kontroll viszonyának kérdésével. Kiáll a szociális munka lélektani szempontjai, ezen belül a segítő kapcsolat minőségi feltételrendszerének a fontossága mellett, részletezve hatásának fontosságát a kliens változása szempontjából. A szerző többször is támaszkodik a konstruktív szociális munkának az elméletére, és az ezzel összefüggő külföldi szakirodalomra, valamint *David Howe* (1992; 1996) kutatásainak eredményeire.

A tanulmány második részében részletesen bemutatja a családgondozás lépéseit, mint a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésére irányuló feladatok rendszerét. Összeveti ezeket feltételeket a szociális munka belső természetével. Elemzése során kiemeli a szolgálat két az eltérő szerepéből fakadó, ellentmondásos működését, amely a segítő és hatósági szerep között húzódik meg. Ennek feloldására több lehetséges megoldási irányt is felvázol.

Sürgetőnek érzi a szolgálat tevékenységének, szerepeinek tisztázását az ellátást igénybevevők, de a területen dolgozók érdekében is. A szolgálat kapcsán pedig ugyanúgy elengedhetetlen a szociális munka szakmai identitásának a tisztázása, főként a segítő kapcsolat és a külső kontroll feloldhatatlannak tűnő, ellentmondásos kapcsolata vonatkozásában.

* Köszönetet szeretnék nyilvánítani kollegáimnak: dr. Halabuk Ágnesnek, Gáspár Józsefnek, Sapszon Istvánnak és Kiss Ferencnek

I. Bevezető

A gyermekjóléti szolgálatok helyzetéről elmondható a már igen köztudott problémák sora: a személyi és tárgyi feltételek hiánya, anyagi gondok, a szakmai elismerés hiánya, a kistéleplések nehéz helyzete. Jórészt a fővárosban, továbbá a nagyobb, vidéki városokban találunk arra példát, hogy a segítség ezen intézményei elfogadhatóbb, mondhatni jó feltételek között végzik munkájukat. Az igazi kérdés az, hogy ezen körülmények mellett milyen szakmai alapokra helyezve, miféle szerepeket vállalva tevékenykednek. *A gyermekjóléti szolgálatoknál a legtöbb energiát a családgondozásra fordítják, bár ez csak egyike a három alapeladatnak: szervez, szolgáltató, gondoz.*¹ *A családgondozásba fektetett energia, a ráfordított szakmai idő mennyisége tetemes. Mindezen túl, épp a családgondozáson belül található olyan ellentmondások, amelyek szinte ellehetetleníthetik a szociális munka szakmai lehetőségeit.*

A kérdésre talált válaszok dönthetik el, hogy a gyermekjóléti szolgálatoknál folytatott családgondozás milyen mértékben jelenthet igazán esélyt a szolgáltatásban részesülők számára. Természetesen a „tehetetlen” és „eredményes” kategóriáknál differenciáltabban is értékelhető a gondozási folyamat, de nagyon fontos megfogalmazni azokat a pontokat, amelyek egyik vagy a másik irányba képesek azt elmozdítani. Mivel a szolgálatok a családgondozással kapcsolatos feladatokra fordítják idejük legnagyobb részét, a családgondozás meghatározhatja a gyermekjóléti ellátás egész arculatát.

Az egész ellátás szakmai alapjainál jelentkeznek a lényegi problémák, amelyek megfogalmazása, elismerése és kezelése, esetleg megoldása jelent a szakmai és módszertani kérdések középpontját. Félő, hogy az alapok tisztázása nélkül a gondozási tevékenység, de az egész ellátás ellehetetlenül. Minden jel arra utal, hogy a gyermekjóléti szolgálatok családgondozói munkaidejük 40–60 százalékában adminisztrálnak, ügyintéznak, ventillálnak. A maradék idejüket töltik a kliensek² közelében. A családgondozást nagyfokú tehetetlenség jellemzi. Írásomban ezek okára keresem a választ.

II. A terepasztal...

Először vizsgáljuk meg azokat az alapvető kereteket, amelyek jelenleg meghatározzák a családok, és ezen belül a gyermekek segítségét. Sokféle érdek, szakmai kompetencia és szerep jelenik meg ebben a folyamatban. Erőtereket feltételezhetünk, amelyek egymásra hatva hol kioltják, hol erősítik egymást.

Ha megpróbáljuk konkrétan meghatározni a gyermekjóléti szolgálatoknál folytatott családgondozást, akkor érdemes meghatározni azokat

¹ 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (a továbbiakban: 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet)

² A „kliens” fogalmát C. Rogers vezette be a gyakorlatba, a „beteg” fogalmának használatára helyett.

a szakmai alapokat, amelyek a gyermekjóléti szolgálatban dolgozók szakmai identitásának forrásai. Ilyen alapot jelent a segítő kapcsolat, a szociális munka, a szociális esetszolgálat. Az identitást ugyanakkor a feladatok meghatározó jogi elvárások is befolyásolják, amelyek valamilyen célt fogalmazznak meg, meghatározva a megvalósulás kereteit, utalva a tartalomra is.

1. A szociális munka a makro, és mikro szintű erőterek vonzásában

A szociális munka már a kezdetek óta küzd azzal a ténnyel, hogy saját önálló „elméleti háttere nagyon csekély, az eljárásait megalapozó elméleti konstrukciókat mindig más tudományoktól kölcsönözte. Amit a szociális munka elméletének nevezünk, az mind valamely társadalomtudomány eredményeinek a szociális segítség gyakorlatára való alkalmazásából származik.”³ Fő célja, hogy megelőzze, enyhítse és lehetőleg akadályozza meg az egyének, családok, csoportok, közösségek nélkülözését és szenvedését. Ez történhet közvetlenül a klienssel való kapcsolat keretében, de közvetett módon is. Fő elemként mindenképpen a segítő és támogató funkció jelölhető meg. A szociális támogató és segítő feladatok mikro, mezo és makro szinten strukturáltak (Szabó 2003: 7).

Minden beavatkozási szint sajátos szemléletet, szakmai háttérrel, célokat és eszközöket jelent. A megfelelő szinten csak akkor tudunk eredményesen, a célnak megfelelően hatni, ha ismerjük az adott beavatkozási szint saját törvényszerűségeit. Ugyanakkor megállapítható, hogy a makro és mezo szintű beavatkozás során elengedhetetlen a mikro folyamatok, törvényszerűségek ismerete, tiszteltetésben tartása. Ilyen módon kell a mikro szintű beavatkozás során ismerni és alkalmazni a lélektannak a problémák kezelésére, az emberi viselkedés változására és a segítő kapcsolatra kiterjedő módszereit és szemléletét.

A szociális munka alkalmazza a pszichológia mint elméleti és gyakorlati tudomány eredményeit. Ugyanakkor elengedhetetlenek a megfelelő jogi, szociológiai, szociálpolitikai, PR ismeretek a makro szintű folyamatok megismeréséhez és befolyásolásához. Ezek a különböző szintek csak egymásra épülve képesek megfelelő eredményeket elérni. Önmagában csak makro szintű beavatkozásokról nem lehet érdemi eredményeket várni, ha közben nem veszik figyelembe a mikro folyamatok törvényszerűségeit, s ha ennek nyomán az emberek szemlélete, életminősége nem változik meg. Mert mit ér a segítség, ha az, aki megkapja, pl. nem tud bánni a pénzzel?

A szociális szakmának elsősorban nem önálló elméletek megalkotásával, hanem a tevékenységének tartalmát és keretét meghatározó tudományok (pszichológia, pedagógia, szociológia stb.) eredményeinek követésével, ezeket integrálva kell elősegítenie az emberek jó létét lehetővé tevő makro, mezo és mikro szintű folyamatokat. A jogtudományt szándékosan hagytam ki a fenti felsorolásból. A szociális segítség terén a jog mindig csak másodrendű szerepet

³ Kozma Judit, 2002: Kompetencia a szociális munkában, In: Kozma Judit (szerk.), Kézikönyv szociális munkásoknak, Budapest, Szociális Szakmai Szövetség, 52. o.

tölthet be. A jogi szabályozás ugyanis a keretét határozhatja meg a munkának, de tartalmi többletet nem adhat. Akkor tekinthetjük helyesnek a jogi szabályozást, ha életszerű, és nincs ellentmondásban a szakmai célokkal, keretekkel, csupán ezek érvényesülését szolgálja.

Ennek értelmében kihívást jelent a szociális munkának e tudományközi állapota, melynek következtében szakmai kompetenciáját csak több tudomány talajára támaszkodva, ezekből építve képes meghatározni. Egy-egy tudományon belül eltérő mélységű gyakorlati és elméleti ismeretet feltételez. *A gyakorlati kérdés megoldásakor a fent felsorolt tudományterületek valamelyikét hívja segítségül, miközben egyfajta integratív folyamatot visz végbe. Ilyen értelemben felmerül az integráció és kiválasztás folyamatában a tudományok és elméletek versengése, továbbá akár az ütközésük kérdése is.* A felmerülő konkrét helyzet egészen eltérően értelmezhető a szociológia vagy a pszichológia talaján. Ebből fakadóan az eltérő nézőpont és szemlélet feloldása is komoly feladatot jelent. Mi a teendő akkor, ha ugyanannak a kérdésnek a megítélésében a szociológia „A”-t, a pszichológia „B”-t mond? S vajon ekkor a szociális munkában mihez érdemes igazodni? *Ez a helyzet könnyen okozhat kompetencia-dilemmát, aminek egyfajta identitászavar lehet a következménye.* Ebben az esetben olyan elvárásokat is teljesítenek, amelyek nem férnek össze a szakmai célokkal.

A „makro” – „mikro” szintek között felmerülő feszültség a „mit” és „hogyan” problematikával is jellemezhető. A „mit” területét könnyű meghatározni makro szinten, a szociológia, szociálpolitika szemszögéből, de a valódi lehetséges mozgásteret a mikro szintű törvényszerűségek talajára támaszkodva a „hogyan”-ra adott válasz tudja megadni, és nem fordítva. A mikro szintű segítő beavatkozás nem kerülhet a makro szintű célok, érdekek fogságába. A szociális munka mikro szinten nem érvényesíthet olyan, mezo vagy makro szintű elvárásokat, amelyek nem segítik, sőt, inkább ellehetetlenítik a gyakorlati munkát. A szociális munka mikro szintjén a gyakorlatban kipróbált és bevált, azt segítő elméleteknek van létjogosultsága. Elképzelhető, hogy ami működőképes szempont makro szinten, az mikro szinten csak akadályt jelent. Ehhez viszont fontos lenne gyakorlati kutatások, empirikus vizsgálatok és elemzések során a gyakorlati szakemberek tapasztalataira támaszkodni.

A szociális beavatkozás mikro szintjén a *személyes kapcsolat* a fő hatótényező.

2. A szociális munka mikro szinten

A szociális segítés mikro szintjét a szociális esetmunka jelenti, amely nemcsak a segítséget önként kérő, vagy küldött kliensre irányul, hanem a problémahelyzetben érintett, valamennyi résztvevőre. Az esetmunka komplex pszichoszociális segítséget jelent, amely természetesen nem tekinthető pszichoterápiának, de a nehézségek pszichológiai oldalát is figyelembe veszi. *Változáskezelést jelent, amelyben a kliens elköteleződése, aktív részvétele elengedhetetlen* (Szabó 2003: 31).

Az esetmunka a kliens és a segítő személyes kapcsolatára épül. A fő eszköz – és sok esetben az egyedüli – a segítő személyisége, a klienssel

kialakított segítő kapcsolat. Ilyen módon elválaszthatatlanul épül a lélektanra, annak gyakorlati eredményeire. Ezen belül is kiemelt szerepe van a rogersi személyközpontú megközelítésnek, amely megfogalmazza a segítő személyiségével, továbbá az általa kialakított feltételrendszerrel szemben támasztott elvárásokat. Fentiek jelentik az esetmunka mélyebb szintű fundamentumát.

Az egyén változása tanulási folyamat, amely keretében a kliens képessé válhat önmaga és környezete jobb megismerésére, megértésére, ezen keresztül gondolkodásának és magatartásának megváltoztatására, amellyel párhuzamosan a környezetével való kapcsolata is megváltozhat. Az egyén és környezetének változása összefüggő folyamat, feltételezi egyik a másikat. Ettől válik fontossá a mikro (egyéni, csoportos), mezo és makro szintek összhangja, egymásra épülése, egyúttal sajátos függetlensége is.

Amikor azt mondjuk: képessé válás, akkor ez nem jelent, és nem is jelenthet mást, mint tanulást. Kinek a számára jelenthet ez tanulást? Természetesen elsősorban a kliens, de a segítő számára is. A rogersi, személyközpontú megközelítés hatótényezői a tanulási folyamatnak egyik lényeges célját segítik elő, és pedig az önismeret fejlődését. Ez a szemléletmód sokat tett annak érdekében, hogy a „kliens szubjektivitása az objektív rangjára emelkedett” (Tringer 1992: 16). Az igazi változás csakis az önismeret fejlődésével együtt értelmezhető. Ilyen értelemben a jó segítő kapcsolat terápiás⁴ hatású. A kapcsolati zavarok, életviteli zavarok enyhítésére irányuló, segítő folyamatok mindig feltételeznek egy mélyebb változást, a nem megfelelő viselkedés, magatartás megváltozását a fejlődés irányába. Ha csak kívül keressük a problémák gyökerét, azok igazi okait, a célt téveszthetjük el. *Ilyen értelemben bármiféle olyan próbálkozás, amely az emberi változás ezen alapirányaival ellentétesen hat, eredménytelen erőlködéssé válhat.* Csak olyan esetben van reális esélye a változásnak, amelyben a kliens motivált, a változás iránt elköteleződött. Az esetkezelés egyik első lényeges feladata e szempontnak az érvényesítése. Ami azt is jelenti, hogy a szociális munkás felelős azért, hogy mindent megtegyen a motiváció és elköteleződés érdekében. Ezt nem szabad összetéveszteni a meggyőzés, ráerőltetés és manipuláció folyamatával. Ezek ugyanis hosszú távon hiteltelenné és eredménytelenné teszik a kapcsolatot is. Ilyen értelemben „az is nyilvánvaló, hogy a hozzánk érkezőt akkor tekinthetjük kliensünknek, ha elköteleződése a közös munka iránt már kialakult” (Szabó 2003: 31). Az egyén változása pedig csak autonóm, önkéntes, motiváción alapuló belső munkán keresztül valósulhat meg. A

⁴ Itt nagyon fontos szétválasztani fogalmilag a terápiás hatást, a terápiát és a pszichoterápiát. A pszichoterápia egészségügyi tevékenység, amelyet pszichiáter vagy szakvizsgázott pszichológus folytathat. Személyiségzavarok, pszichiátriai betegségek gyógyítása, kezelése e tevékenység keretében zajlik. A terápia is alapvetően gyógyítás fogalmát jelenti, bár ma már e fogalmat az egészségügytől eltérő szakterületek gyakorlatának megjelölésére is alkalmazzák. A társas kapcsolatoknál jelentkező enyhébb zavarok önismereti szintű kezelése, korrekciója terápiás hatású. Ilyenkor a cél az inadekvát viselkedés, magatartás pozitív irányba történő megváltozása, korrekciója.

változás tekintetében a „nem önkéntes kliens fogalma összeegyeztethetetlen a szociális kezelés kapcsolatrendszerével”⁵ (Whittaker 1994).

A szakmának fő eleme a jó kapcsolat. A kapcsolat minősége sokkal inkább a személyiség minőségén múlik. Inkább a szemlélet a meghatározóbb, a segítség filozófiája, a hozzáállása, s kevésbé valamilyen módszer vagy eljárás ismeretének kérdése. A minőség csak az önismeretre irányuló reflexió útján javítható, és nem az ismeretek, elméletek puszta sokaságával. Az önismereti munka ugyanis bevonja személyiségünk minden aspektusát, rálátást adva önmagunkra, személyiségünkre és belső dinamikánkra.

Ezt a fejlődési irányt jelzi Nigel Parton – Patrick O’Byrne (2006) a konstruktív szociális munkával összefüggő tanulmányában. David Howe (1993) e következtetéseihez a kliensek véleményének lényegi összegzésével jutott el munkája során, amelyben az elmúlt hatvan év kutatásait összegezte, összefoglalva azt, amit a kliensek legfontosabbnak tartottak a szociális munkással való kapcsolatukban. Ebben a tanulmányban a szerzők ugyanazokhoz az alapokhoz jutnak vissza, amelyet a rogersi személyközpontú megközelítés megfogalmazott a segítség feltételeként – nem véletlenül. A tanulmány kiemeli, hogy a jó szociális munka elsősorban a jó kapcsolat létrehozását jelenti, középpontba helyezve mindazt a folyamatot, ami a szociális munkás és kliense között létrejön. Ennek a kapcsolatnak az alapja az elfogadás, a megértés, a kommunikáció.

Ez teljesen egybecseng a rogersi követelményrendszerrel: a feltétel nélküli elfogadással, az empátiával, a verbalizációval, a hitelességgel. Igaz, ezek az alapelvek nem érvényesíthetők maradéktalanul a sokszínű esetkezelés gyakorlatában. Ugyanakkor állandó szakmai igazodási pontot kell jelenteniük, melynek fényében újra meg újra felül kell vizsgálni szakmai tevékenységünket, mert enélkül letérhetünk arról a szakmai ösvényről, amelynek helyességét már nagyon sok kutatás és tapasztalat alátámasztotta. Ez a szakmai önértékelésünk és önvizsgálatunk egyik vezérfonala.

A szociális esetmunka építőköve a szociális munkás személyisége, a segítő kapcsolat, az esetmenedzselés, a kliens és környezete perspektívájának szemlélete és erőforrásai. A szociális esetmunka ezen elemei nincsenek ellentétben egymással, hanem kiegészítik egymást, egymásra épülnek.

Ha a szociális esetmunkában a lélektan súlyát és prioritását megkérdőjelezzünk, munkánk lényegét a jogi eljárások pontos betartása fogja kimeríteni. Semmivel sem leszünk többek, mint egy hivatalnok, vagy egy adminisztratív szakember.

„Úgy tűnik, mintha a szociális munkásokat arra alkalmaznák, hogy a szükségleteket teljességgel bürokratikus módon kezeljék, és az emberi szenvedést a kockázat és veszélyeztetettség kategóriába sorolják. Ahogy David Howe (1992; 1996) megjegyzi: a szociális munka olyasfajta, törvényeken alapuló eljárássá vált, amit kézikönyvek, vezérfonalak és a felelőségeket felsoroló előírások funkcionálisan szabályoznak, viszont csaknem teljesen kizárják a kre-

5 James K. Whittaker, 1994: Interperszonális segítségnyújtás a szociális munkában, In: Tanczos Éva (szerk.) Szociális munka egyénekkal és családokkal – esetmunka, Budapest, Semmelweis Kiadó, 20. o.

atívitást vagy az emberi kapcsolatok kezelésének készségeit” (Parton – O’Byrne 2006).

3. A szociális munka és a kontroll kérdése

A szociális munka történeti kitekintése során rendszeresen találkozunk a kettős mandátum tényéből fakadó dilemmával (Pataki 2006). Ennek lényege abban áll, hogy a szociális segítő szakemberek megbízatásukat döntően a jóléti államtól kapják, miközben a szolgáltatás igénybevevői jelentik a második megbízói kört, akikért a szolgáltatásokat létrehozták. Az állam célja, hogy ezeken a szolgáltatásokon keresztül segítse állampolgárait a nehézségeik, problémáik megoldásában, ezzel hozzájárulva jólétük, és – reméljük – a jól-létük előmozdításához is. Természetesen nem ismerhetjük e célkitűzés pontos motivációs alapját, de feltehető, hogy az állam nem érdek nélkül teszi mindezt. Érdekét feltehetően az szolgálhatja, hogy ezeken a szolgáltatásokon keresztül a nehézségek csökkennek, az igénybevevő állampolgárok jobb helyzetbe vagy állapotba kerülnek. Ennek a befektetésnek ára van. Az állam e befektetés nyomán szeretné kontrollálni e szociális beavatkozásokat, a beavatkozás szereplőit: a szolgáltatást nyújtó személyeket és az igénybevevőket is (Hegyesi 1998: 21).

Az állami kontroll lehet kemény és lehet puha (Pataki 2006). A kemény kontroll során csak azt mérlegelik, hogy ki alkalmas az ellátásra és ki nem – főként a segélyezésben merül ki az állami szerepvállalás. Ami ennél többet is támogat, az már a puha kontrollba tartozik.

Az állami mandátum nyomán a szociális munka egyfajta közvetítő szerepet is jelenthet az állami és társadalmi normák, értékek és a szolgáltatásokat igénybevevő állampolgárok között, akik valamilyen oknál fogva erre rászorulnak. A fennálló sztereotípiák és hiedelmek alapján valószínűleg azért szorulnak rá az ellátásra, mert éppen ezeknek a normáknak és értékeknek a hiányában szenvednek, s mert eltérnek az átlagtól (Swann 1988). Az eltérés lehet akut, ideiglenes, átmeneti vagy tartós. Ilyen értelemben a szociális munkás az, aki a gondozásra szoruló (vagy néha erre ítélt) számára nemcsak közvetíti ezeket az elvárásokat, hanem megpróbálja ennek a folyamatnak megnyerni őket. Felmerül egy ún. „szociális rendőrség” szerep is (Pataki 2006). Amennyiben nem tudja őket megnyerni, egyre többször köteles valamilyen szankciót gyakorolni, vagy legalábbis figyelmeztetni őket erre. Ilyen értelemben az ellátott ha akarja, ha nem, az ellátást megkapja, és ennek az árát meg is fizeti, némi megértéssel fűszerezett kontroll eltűrése árán. A jelenlegi gyakorlatban alkalmazott gondozási tervek legtöbbje jó példája ennek a törekvésnek. Érdemes is jobban szemügyre venni őket. Ha másért nem, akkor a fenti folyamat alátámasztására vagy megcáfolására.

A szociális szakmával szemben támasztott kontroll-követelmény igényét illetően a szakma valamilyen állásfoglalásra kényszerül. A szakmának színt kell vallania annak ügyében, hogy kinek a megbízását tartja fontosabbnak, kinek az oldalán áll. Hogy vállalja-e a kontroll szerepet és megfelel az állami, pénzügyi, adminisztratív elvárásoknak, vagy inkább

elköteleződik az ellátott, jobbik esetben a kliens oldalán.⁶ Krémer Balázs⁷ (2006) szerint el kell dönteni, hogy a szakma önmagát, a császárt vagy a népet szolgálja. Úgy tűnik, minden mindennel összefügg, de a kérdésre adott válasz sorsdöntő, mert a szociális munka hitelessége és egyben jövője múlhat rajta.

A kontroll-funkció alapvetően makro szintű elvárás terméke. Amikor nem közlőről, hanem távolról szemlélve közelítik meg ezeket az élethelyzeteket, a távolsággal erősödik a kontroll igénye is. Aki távolról közelít, könnyen hiheti, hogy jobban látja a megoldást, főként a jó megoldást. A távolsággal a bizalmatlanság is növekszik, ami a kontroll igényét is növeli. Főként az intézmények vezetői hajlamosak (vagy kénytelenek) a külső vagy hivatali kontroll-elvárásának megfelelni.

Némely vélemények szerint a kontroll és a gondozás, segítség egymást kiegészítő, egyensúlyt megeremtő feltétel, a szülői, tanári szerepekhez hasonlóan. Ennek nyomán a szociális esetmunkában elképzelhető egy aszimmetrikus kapcsolat létjogosultsága. Megítélésem szerint a szociális munkás klienssel való kapcsolata, ebben vállalt szerepe nem hasonlítható a szülő-gyermek, vagy akár a tanár-diák kapcsolathoz.

A szociális esetmunka lényegével nem fér össze a kliensre kényszerített külső kontroll lehetősége. *A szociális munkás és kliense kapcsolatában elfogadható a kontroll, de csak abban az esetben, ha a megbízó maga a kliens. Ezt nevezhetjük belső vagy kapcsolati kontrollnak is, aminek inkább a megerősítésben, a biztonság megeremtésében van szerepe.* A kliens döntése alapján keletkező mandátum nem rontja a kapcsolatot, hanem erősíti. Az önkéntesség ezzel a kontroll-funkcióval nincs ellentmondásban. *A kontroll természetesen addig terjed, ameddig a kliens igényli és vállalja.* Ilyen összefüggésben a klienskapcsolat, a segítségkérés és a segítő kapcsolat is egyfajta kontroll-helyzetet jelent. Ugyanakkor egészen más a természetete, mint a korábban kifejtett külső kontroll-elvárásnak. Ez a fajta bizalomra épülő kapcsolat alapja lehet a változásnak, az új megoldási, magatartási minták beépülésének. Ettől a kapcsolattól a kliens képessé válik a megnyílásra, a megértésre, helyzetének elfogadására, lehetőségeinek felismerésére, és mindarra, ami segítheti őt a nehézségeinek kezelésében, az önmaga feletti kontroll és hatalom visszaszerzésében. Ez a kapcsolati kontroll nem elvonja a felelősséget és hatalmat a klientsztől, hanem a kezébe adja. Nem segíti elő a kliens kiskorúsításának folyamatát (Szalai 2005: 20), hanem erősíti a kliens kompetenciáját. Ez a fajta kontroll nem akarja megtenni azt, amit a kliensnek kellene. A szakember bízik a kliens képességeiben, és ha a kliens úgy dönt, hogy nem veszi igénybe a segítséget, elfogadja azt. Az emberi méltóság tiszteletének megnyilvánulását jelenti ennek az aprónak tűnő alapelvnek a megtartása. A szociális munkás tiszteletben⁸

⁶ Az ellátott fogalmába beletartozhat a kötelezően vagy valamilyen külső kényszerből „együttműködő” személy fogalma és a kliens fogalma is. Nem minden ellátottat tekintethetjük kliensnek. A kliens az aki saját belátása és elköteleződése folytán motivált a közös munkára. A küldött, és a szakembert nem önszántából felkereső személy is klienssé válhat (lásd a tanulmány korábbi részét).

⁷ Krémer Balázs (2006) A családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok működése szociálpolitikai szemszögből. MACSGYOE XV. Konferenciáján elhangzott előadása.

⁸ Szociális Munka Etikai Kódexének 8. pontja (2005-ben elfogadott változata)

tartja a kliense döntését, még akkor is, ha nem ért vele egyet, vagy ha saját helyzetében másként cselekedne. A kliens „megszelídülése”, elköteleződése, önkéntessége nem a szociális munkás kategorizálása, vagy szelekciós kényszere miatt fontos – szétválasztva az érdeemeseket az érdemtelenektől –, hanem a klienssel szembeni tisztelet és bizalom oldaláról való közelítés, egyben a jövőbeni együttműködés szempontjából. Komolyan merjük-e venni klienseink döntését, vagy sem?

A szociális munkának etikai aspektusból is a kliens belső, autonóm, szabad döntését kell elősegítenie és nem a külső kényszerből fakadó heteronómiaságot. A változás esélye feltételezi az emberi szabadságot, egyben a szabad döntés melletti elköteleződésünket (Heller 1994: 71).

A szociális munkának újra meg újra meg kell újulnia, és ezzel együtt meg kell tisztulnia minden olyan elvárástól, amely a szakma identitásával nem összeegyeztethető.

4. A szociális munka keretei a gyermekjóléti szolgáltatáson belül

A törvény⁹ az egész ellátás fő eszközéül és módszeréül a szociális munkát jelöli meg. A gyermekjóléti szolgálatok családgondozói folyamatát mégis diffúz és ellentétes erőviszonyok, elvárások, feladatok és szerepek nehezítik egymás gyengítésével.

A családgondozás tekinthető a fő (meghatározó) tevékenységnek, annak ellenére, hogy a jogi szabályozás által felsorolt négy fő feladaton belül (1. családban való nevelkedés elősegítése, 2. veszélyeztetettség megelőzése, 3. veszélyeztetettség megszüntetése, 4. családba való visszahelyezés)¹⁰ csak az utolsó két feladatnál említi a családgondozást, mint a családokkal folytatott szociális munkát.¹¹ Ez szakmailag nem zárja ki az első két fő feladat megvalósításából a szociális esetmunka lehetőségét. A veszélyeztetettség a törvény értelmező rendelkezése szerint minden olyan magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését akadályozza vagy gátolja¹².

Az első két feladatot illetően nemcsak a veszélyeztetett gyermek és családja, hanem az illetékességi területen élő minden gyermek és családja potenciális kliens, mert a szolgálatnak kiemelt feladata a prevenció. Ebből fakadó feladatai – a teljesség igénye nélkül – a tájékoztatás, a tanácsadás, a szabadidős programok szervezése, ügyintézés, a település szintű veszélyeztető okok feltárása, javaslat készítése ezek megszüntetésére.

Véleményem szerint nem helyes az a szakmai körökben elterjedt ér-

⁹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 39. §-ának (1) bekezdése kimondja: A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a *szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával* szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

¹⁰ Gyvt. 39. §-ának (1) bekezdése.

¹¹ Gyvt. 39. §-a (4) bekezdésének a) pontja.

¹² Gyvt. 5. §-ának n) pontja.

telmezés, amely szerint a gyermekjóléti szolgálatok kliense csak a gyermek lenne. A szociális esetmunka elméletére és gyakorlatára, továbbá a családterápiás ismeretekre támaszkodva megállapítható, hogy a gyerekek érdekében folytatott szociális munka csak a család egészével folytatott segítő kapcsolaton belül értelmezhető. Ez igaz a veszélyeztetett gyerekekkel és családjaikkal folytatott munkára is. A gyermek sokszor csupán a tünetek hordozója. A munka oroszlánrészét a családdal, pontosabban a szülőkkel folytatott munka jelenti – legalábbis ennek kéne jelentenie –, amennyiben a szülők el tudnának jutni a változás iránti, belső elköteleződésig.

Nézzük meg közelebbről, milyen lépésekből tevődik össze a család-gondozás folyamata a gyermekjóléti szolgálatoknál.

a) *A veszélyeztetett gyermek ügyében jeleznek a gyermekjóléti szolgálatnak. A családgondozó felkeresi a családot. Tájékoztatja a szolgáltatás lényegéről az érintetteket, majd ennek megtörténtéről írásos igazolást kér.*¹³ Amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, készít egy gondozási-nevelési tervet. Itt fel kell tüntetni a veszélyeztető tényezőket, továbbá a célokat és feladatokat, határidők megjelölésével.¹⁴ Ekkor jelentkezik az első probléma. A gondot az okozza, hogy a jogszabály által meghatározott működési keret és elvárásrendszer nem alkalmas a segítő kapcsolat kiépítésére. A veszélyeztetettség már önmagában is eléggé szubjektív fogalom. Nagyon tágan, és nagyon szűken is értelmezhető. Ahhoz, hogy szociális munkáról beszélhessünk, el kellene jutni a klienssel egy olyan kapcsolathoz, amelyben mindenki közösen egyetért a veszélyeztetettség mint probléma megjelölésében, és elköteleződik a közös munkára. Ezért képes erőfeszítéseket tenni, azaz dolgozni. Ám mindennek feltétele lenne a kapcsolat, lehetőleg jó kapcsolat létrejötte, a kliens nyitottsága a folytatásra.

A veszélyeztető okok egy részét a szülők nem ismerik el. Az is kérdéses, hogy jónak tekinthető-e a veszélyeztetettség mint kategória. Vajon nem jelenthet-e ez egyfajta megbélyegzést a szülők vagy a gyerekek számára? További problémát jelent, hogy sokszor nem is értik, miért kellene nekik együttműködniük, amikor ők nem is kértek segítséget, vagy ha mégis, akkor nem ebben, és nem így. Az esetek többségében már ettől kezdve nem lenne szabad segítő kapcsolatról, de igazából szociális munkáról sem beszélni. A segítő folyamatot csak ott lehet elkezdni, ahol a család vagy az egyén tart. Eredménytelen erőfeszítést és tehetetlenséget könyvelhetnek el a családgondozók akkor, amikor ezt az alapelvet megsértik.

b) *Fél év elteltével helyzetértékelést kell készíteni a gondozás folyamatáról. Vizsgálni kell az eredményeket. Az eredményektől függ, hogy miként folytatódik a családgondozás, illetve hogy milyen további lépéseket kell megtenni. Esetleg a védelembe vételre kell javaslatot tenni.*¹⁵ Az így kitűzött célok és feladatok a legtöbb esetben nem valósulnak meg. Ha nem sikerült eredményt elérni, a gondozás tovább folytatódik, vagy hatósági intézkedés szükségessége merül fel.

13 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. §-ának (5) bekezdése.

14 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 16. §-a.

15 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 16. §-ának (5) bekezdése.

c) Ha a szülők nem kérnek a folytatásból, vagy látszólag kérnek, de valójában nem, akkor nem együttműködők. Ha a veszélyeztetettség fennáll, és az alapellátás a szülők együttműködésének hiánya miatt nem vezet eredményre, védelembe vételre vagy a gyermekvédelmi gondoskodás más formájára kell javaslatot tenni. A jogi szabályozás egyik bekezdése szerint a gondozás elején a gyermekvédelem fenntartja a mérlegelés lehetőségét, a gondozás folyamatának értékelését követően már nem. A gyermekjóléti szolgálat az eset összes körülményeinek a feltárása után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztetettség megszüntethető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal, vagy a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó, illetve egyéb hatósági intézkedés kezdeményezésére van-e szükség.¹⁶ A gyermekjóléti szolgálat javaslatot tesz a gyermek védelembe vételére, ha előzetesen megkísérelte a veszélyeztetett gyermeknek segítségét az alapellátás keretében, de az a gyermek vagy a szülő (törvényes képviselő) megfelelő együttműködésének hiányában nem vezetett eredményre.¹⁷ Így nem lehetőségként, hanem az eljárás következő lépéseként határozza meg a védelembe vétel megtételét. A védelembe vételek döntő többsége nem szokott eredményre vezetni, s a családgondozók nem is kedvelik ezt a lehetőséget. Több kutatás is alátámasztja, hogy a védelembe vétel nem jelent hatékony eszközt a veszélyeztetettség leküzdésében, a problémák megoldásában. A kapcsolat kényszer hatására már nem tekinthető segítő kapcsolatnak, mert éppen azért nevezzük kényszernek, mert nem találkozik a „kliens” (itt inkább az ellátott fogalmát használnám) belső igényével és elköteleződésével.

d) „Ha a védelembe vétel nem vezet eredményre, a gyermekvédelmi gondoskodás más formáját kell választani”.¹⁸ Nehéz helyzet elé kerül a gyámügyi ügyintéző, de a családgondozó is, ha a veszélyeztetettség mértéke nem indokolja a kiemelést. A gyámhatóság két dolgot tehet: továbbra is fenntartja a védelembe vételt, vagy megszünteti azt. A gyakorlatban láttam példát arra, hogy a megszüntető határozatában a gyámhatóság felhívja a gyermekjóléti szolgálatot az alapellátás keretében való gondozásra, amellyel rendkívül ellentmondásos helyzetet teremt. Az „eredménytelen” folyamat újraindul. Már nincs igazán miért szociális munkáról beszélni, miközben a hatósági felügyelet is megszűnik. Itt helye lenne egy hatósági felügyeleti jogkörnek, de természetesen nem a szociális munka keretén belül.

Az összes ellátott gyermek megközelítően 10 százalékánál lehet esetleg a kiemelés okával vagy szükségességével számolni, a többi eset ezt általában nem indokolja. A kiemelés leggyakoribb oka a súlyos veszélyeztetettség. A fenti jogi szabályozás szinte minden eredménytelen gondozás esetében megköveteli, hogy megtegyék az említett lépéseket. Ennek értelmében azt is gondolhatjuk, hogy minden olyan eset, melynek során nem kerül a védelembe vételre, eredményes. Ám féltő, hogy ez a megállapítás a gondozási folyamatok áttekintése alapján nem állná meg a helyét. Ennek oka nagy valószínűséggel az, hogy a családgondozók

16 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 18. §-ának (4) bekezdése.

17 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 20. §-ának (2) bekezdése.

18 Gyvt. 68. §-ának (5) bekezdése.

nem látják értelmét a folyamat továbbvitelének. *Ahol az alapellátás keretében nem lehet változást elérni (önkéntesség, motiváció, elköteleződés alapján), ott a kényszer, de a hatósági kényszer is tehetetlen.* Itt csak az adminisztrációs tevékenység válhat termékennyé. Fontos szempont ebben a kérdésben annak a tapasztalata is, hogy minden egyes hatósági eljárás (külső kontroll igénye) visszaveti a kapcsolat minőségét, felerősítve a távolságot és bizalmatlanságot a családgondozóval szemben. A gyakorló szakemberek jól ismerik ennek a pozitívnak nem mondható folyamatnak hatását és kimenetelét.

5. A szociális munka tartalmi korlátjai a családgondozáson belül

A fenti eszmefuttatásból is jól látható, hogy a gyermekjóléti szolgálat munkája során két eltérő elvárásnak próbál megfelelni, azaz két eltérő és ellentétben álló szerepet próbál betölteni. *A gyermekjóléti szolgáltatás segítő identitású ellátás, amennyiben fő eszközét és módszerét a szociális munka határozza meg. Másrészt bizonyos elvárások teljesítésével már túllépi a szociális munka, ezen belül is a segítő kapcsolat feltételrendszerét.* Olyan problémákat kell megfogalmaznia, amelyeket a család nem lát problémának, vagy amelyekkel még nem tud szembesülni. A veszélyeztetettség fogalmi rendszere sem tekinthető túlzottan bizalomépítőnek. *Mindez annak veszélyét hordozza, hogy ellenőrző, a bizalmat aláásó, álságos, látszat-együtműködésre épülő szisztémába sodorja a családgondozó és kliense kapcsolatát, ami már nem egyeztethető össze a hiteles szociális munkával. A folyamat során a változás esélyét jelentő kapcsolat minősége megromlik, a kapcsolat leszűkül a külső kontroll jogi és adminisztratív formáira.*

A segítő folyamat partneri viszonya helyett az ellenőrző, irányító, koordináló és adminisztratív szerepek erősödnek fel aszimmetrikus és hierarchikus viszonyok közepette, ez pedig a tipikus hivatali működés jellemzője. A képet erősíti az információáramlást „segítő” adatlapok rendszere is, amelyekkel minden gondozott találkozhat, és amelyeket fél-évente, vagy akár gyakrabban, alá is írhat. *A hivatali jellegű, felülről vezérelt „segítési” folyamatok ellentétes hatást érnek el. A segítő és a segített egyaránt a segítő folyamat lényegétől fosztják meg.* Végeredményüket tekintve erőtlenné teszik a kapcsolatot és a folyamatot.

Gyakran már az elején sérül a kapcsolat. Ezt tovább erősítik a fenti-ekben összefoglalt eljárásjogi lépések. A megállapítás igaz a gyermekjóléti szolgálatokra is: *„Úgy tűnik, a gyakorló szakemberek növekvő mértékben ki vannak szolgáltatva egyre részletesebb szabályrendszereknek, célmeghatározásoknak és menedzseri ellenőrzéseknek, s ezek hatásaikban aláássák szakmai készségeiket és moráljukat”* (Parton–O’Byrne 2006). A területen dolgozó szakemberek egy része szakmája lényegének tekinti a jogi, eljárásjogi szabályok pontos végrehajtását, miközben teljesen elveszíti a kreativitást és az emberi kapcsolatok kezelésének szakmai készségeit és céljait. Ezt a tendenciát a szakirodalom menedzserizmusnak és bürokratizálódásnak nevezi (Parton–O’Byrne 2006). Ebben a folyamatban a „segítők” idejük nagy részét akták előkészítésével töltik, mintegy a hi-

vatal meghosszabbított kezeként. Ha őszinték vagyunk, ez így olcsóbbá és könnyebbé is teszi a közigazgatás működését.

Természetesen a fenti állításokkal nem szándékom megkérdőjelezni a gyermekek védelmét jelentő felügyeleti, ellenőrzési, adminisztratív és hivatali feladatokat. Hivatali jellegűnek, külső kontrollnak tekinthető az a viszony, melyben az a cél, hogy a jogok és kötelezettségek mentén érvényesítsék a jogi és egyben külső elvárásokat. Kötelező együttműködésen alapuló (azaz nem feltétlenül önkéntes) az a viszony, melynek keretében az ellátott komolyan tarthat attól, hogy magatartását szankciók követik, és erre őt előre figyelmeztetik is. Esetünkben szankciót jelent, ha megindították a védelembe vételi eljárást, a védelembe vételt, ill. a gyermek családból való kiemelését.

Az egyre nagyobb mértékű adminisztráció és ellenőrzés is hivatali jellegű kontroll-sajátosságnak tekinthető. Erre a gyermekek védelmének érdekében van szükség. Legfőként a súlyosan veszélyeztetett gyerekek esetében, ahol a kiemelés lehetősége fennáll. *Ez a fajta felügyeleti, ellenőrzési funkció nem kérdőjelezhető meg, és ugyan nem fér össze a segítő kapcsolat feltételrendszerével, mégis szükséges.* Ugyanakkor nem tekinthető szerencsés dolognak, hogy e két funkciót és szerepet a jelenlegi jogi szabályozás a gyermekjóléti szolgálat családgondozóitól várja el. Szerencsésebb lenne, ha a segítő kapcsolattól idegen elvárások, feladatok és szerepek más szerv hatáskörébe kerülnének, jól elkülöníthető módon.

Úgy ítélem meg, hogy ezt a problémát a gyermekjóléti szolgálatok létszámának bővítése sem oldaná meg. Igaz, megfelelő létszám mellett lehetne a gyermekjóléti szolgálatnak egy olyan szakmai teamje, amelyik kifejezetten a prevencióért, továbbá a segítő típusú családgondozásért felelne, egy másik szakmai csoportja pedig a szociális munkát túllépő ügyekkel foglalkozna. Kérdés azonban, hogy milyenné válik a szolgálat megítélése egy-két negatív tapasztalat után. Fognak e segítséget kérni attól a „segítő” szolgálattól, amelytől mások már óva intenek? További lehetőséget jelenthetne a jegyzői gyámhatóságok feladatainak ilyen irányú bővítése is. A hatóság feladataiba jól illeszkednének az adminisztratív, jogi, koordinatív, ellenőrző szerepek. Az ügyintéző is felkészíthető kellő szakmai érzékenységgel, ismerettel.

A fenti gondolatmenettel ellentétes megoldás is elképzelhető, melynek értelmében a gyermekjóléti szolgálat a kontroll-funkcióit megőrzi. Ebben az esetben kikerülne feladatköréből a szociális munka követelményrendszere. A többletfeladataikat pedig a családgondozó szolgálatok látnák el. Végül is az eltérő jogi szabályozáson kívül, a szociális munka szempontjából nem lehet felmutatni semmilyen szakmai-módszertani különbséget a két szolgálat működése vonatkozásában. Ennek értelmében a kontroll-funkció a célját tekintve rövid, gyors és szakszerű információk begyűjtésért és döntés előkészítésért lenne felelős. A veszélyeztetett gyerekek azon körével foglalkozna, amelyek esetében a hatósági kontroll és védelem jelentheti már az egyedüli esélyt, és ahol várható a kiemelés szükségessége is. A gyermeki jogok fokozottabb védelmét is elláthatnák. Ez a különleges kontrollal ellátott szolgálat lényegesen gyorsabban és hatékonyabban tudna eljárni. Lehet, hogy ez hatékonyabb megoldást jelentene a gyermekbántalmazás visszaszorítására.

Akármilyen megoldás is felmerülhet ebben a kérdésben, a legfontosabb az lenne, hogy egy szakembernek ne kelljen „segítőnek” és „hivatalnoknak” lennie egyazon folyamatban.

III. Végezetül...

A jog szükségszerű, de csak a végső és elidegenedett próbálkozás az emberi problémák kezelése tekintetében. Ugyanúgy minden külső társadalmi, szociálpolitikai elvárás ilyennek tekinthető, ha nem találkozik mikro szinten a kliens belső elvárásával.

A segítő kapcsolatnak belső elvárásokból kell építkeznie. Ez az építkezés hiteles, konstruktív, dinamikus, folyamatszerű, tehát életszerű. Meggyőződésem, hogy a gyermekjóléti szolgáltatás az eredeti célját tekintve csak annyiban jelenthet esélyt, amennyiben a segítő kapcsolatra építve, a szociális esetmunka kereteit betartva képes tevékenységét végezni.

A családgondozás jelenlegi eredmény-centrikus, külső elvárásoktól vezérelt logikája tehetetlen helyzetet teremt. Nemcsak a segítő kapcsolatot veszélyezteti, de a családgondozók személyiségét is. A gyermekjóléti szolgálatokban folyó családgondozás ellentmondásai kitapintható módon igazolják a szakmai identitás bizonytalanságának tényét.

Vissza kellene találni az eredeti identitást meghatározó alapokhoz, és ragaszkodni ezekhez a klienseink, de a gyakorlatban dolgozók érdekében is.

Irodalom

- Hegyesi Gábor, (1998): Az általános szociális munka szakmai koncepciója, in: Kozma Judit (szerk.) Kézikönyv szociális munkásoknak, Budapest, Szociális Szakmai Szövetség, 9–27. o.
- Heller Ágnes, (1994): Általános etika, Budapest, Cserépfalvi
- Kozma Judit, (2002): Kompetencia a szociális munkában, In: Kozma Judit (szerk.) Kézikönyv szociális munkásoknak, Budapest, Szociális Szakmai Szövetség, 52. o.
- Parton, Nigel – O’Byrne, Patrick, (2006): Mi a konstruktív szociális munka? (Fordította: Kozma Judit), Esély, 1. szám 47–65. o.
- Pataki Józsefné, (2006): A kettős mandátum, a kontroll és a segítség problematikája a szociális képzésben c. előadása. Az Iskolaszövetség Tudományos Konferenciája 2006. október 12–13. <http://www.3sz.hu/bm/Tagszervezeteink/Iskolaszovetseg/konferencia/Pataki+%C3%89va.ppt>
- Szabó Lajos, (2003): A szociális esetmunka gyakorlata, Budapest, Wesley-könyvek
- Szalai Júlia, (2005): A jóléti fogda II. Esély, 1. szám, 3–32.o.
- Swann A., (1988): In Care of the State. New York, Polity Press/Oxford University Press
- Tringer László, (1992): A gyógyító beszélgetés. Budapest, SOTE KODK
- Whittaker, James K. (1994): Interperszonális segítségnyújtás a szociális munkában, in: Tánczos Éva (szerk.) Szociális munka egyénnel és családokkal – esetmunka, Budapest, Semmelweis Kiadó, 15–21. o.