

Szilvási Léna

Családok a gyermekvédelem határán – integrációt erősítő és dezintegráló beavatkozások a szociális intézményekben *

A kutatás célja

Kutatásom fókuszában azok a gyerekeket nevelő családok állnak, akik helyzetük miatt segítségre szorulnak. Vagy gyermekeik felneveléséhez kell akár a szülőt helyettesítő segítség (a gyerekek bekerülnek a szakellátás rendszerébe), vagy maguk a szülők kerülnek valamilyen átmeneti otthonba lakhatási helyzetük megoldatlansága miatt. Olyan családok ezek, akik gyakorta kénytelenek mind az alap-, mind a szakellátást igénybe venni.

A gyermekvédelemben dolgozó szakemberként tudjuk, hogy az intézményrendszerek közti együttműködés – az 1997. gyermekvédelmi törvény ellenére – még messze nem zökkenőmentes. Azt szerettem volna a kutatás során megvizsgálni, hogy az ebben a folyamatban részt vevő és „kulcsszerepet” betöltő szülők hogyan élik meg ezt a segítséget, hogyan vélekednek az őket segítő szakemberek tevékenységéről.

A pályázat témaköre, melynek keretében a jelen kutatás megvalósult, az európai integrációs folyamatokkal együtt egyre gyakrabban elhangzó fogalom: „a társadalmi befogadás”.

A társadalmi befogadás fogalma a gyermekvédelemben

A bizonytalan lakáshelyzet vagy éveken keresztül tartó lakástalanság, a lakhatás és munkavállalás érdekében történő költözések, a szülő betegsége vagy rossz mentális állapota, a tartós vagy éppen munkanélküliség miatt bekövetkezett szegénység – ezek mind olyan helyzetek, amelyek próbára teszik a felnőttek teherbíró képességét, és jelentősen hatnak egy szülő gyereknevelési kapacitására. Egyetlen egészséges gyerek nevelése is nehéz akkor, amikor a család szociális körülményei bizonytalanok, és a gondok csak összetettebbek lesznek, ha több gyerekről van szó, ha a családban csecsemőkorú (tehát folyamatos figyelmet igénylő) gyerek is van, ha valamelyik gyerek tartósan beteg, netán különleges nevelési feladatot jelent.

A gyermekvédelem határán élő családok mind ilyen helyzetben vannak. Gyerekeik több éven keresztül bizonytalanságban élnek. Olyan bizonytalanságot is megélhetnek, ami hosszú távon is befolyásolhatja fejlődésüket, viselkedési mintáikat, érzelmi állapotukat. Éppen ezért nem mindegy, hogy a velük kapcsolatba kerülő szakemberek beavatkozása milyen irányú: segíti-e azt, hogy az érintett gyerekek nagyobb érzelmi biztonságot tapasztaljanak meg, vagy éppen ellenkezőleg: a beavatkozás még tovább ront a helyzeten.

A kutatás során a legfontosabb kérdés mindig az volt, hogy az adott beavatkozás bővíti-e a lehetőségeket az adott család, gyerek számára, vagy szűkíti azokat. Integrálónak nevezhetünk egy beavatkozást, ha az erősíti a családot, növeli erőforrásait, erősíti kapcsolatait.

Dezintegráló, ha feszültséget, bizonytalanságot kelt, vagy éppen passzívan szemléli a rossz helyzet fennmaradását. A beszámolóban példákkal illusztrálom az integráló, 'jó gyakorlatot' és a dezintegráló, 'rossz gyakorlatot'. Igyekszem ezeket nevesíteni, és érveket megfogalmazni állításaim mellett. Három esetet is bemutatok röviden. Ez azért fontos, mert a gyermekvédelmi beavatkozás, ahogy a szociális munka vagy bármilyen segítő tevékenység – folyamat, a folyamatot pedig egy-egy eseten keresztül jobban lehet érzékeltetni. Az esetvezetés menete soha nem egyértelmű, több alternatív lépés lehetséges a segítő szakmákban, a kérdés inkább az, amit a bekezdés elején is megfogalmaztam: bővíti vagy szűkíti az adott beavatkozás a család lehetőségeit, biztosítja a gyerek fejlődésének lehetőségét, vagy éppen gátolja azt?

Szociális vagy aszociális a szociális munka?

A kérdés nem csak itthon kérdés. A segítő beavatkozás hatékonysága más országokban is időről időre felmerül. Az alábbi idézet egy brit szakemberek által írt, a szakma elméleti és gyakorlati alapjait újrafogalmazó könyv bevezető fejezetéből származik:

„Egyre inkább gondoljuk azt, hogy a szociális munka az Egyesült Királyságban tévúton jár. Különösen aggasztó, hogy a szociális munka – mind a gyakorlatban, mind abban, ahogyan gondolkodunk a szakmáról – védekezővé, túlszabályozottá vált... Az eredmény az, hogy egyre kevesebb idő jut a kliensekre, arra, hogy meghallgassuk őket és beszélgessünk velük arról, mit lehetne tenni... A szociális munka szinte aszociálissá válik.”

Ennek a veszélye – véleményem szerint – itthon is fennáll, bár a társadalmi-gazdasági környezet és a szakma története eltérő.

Nagy-Britanniában a gyermekes családokkal végzett szociális munka hosszabb múltra tekint vissza. Legkomolyabb fejlődését a második világháború utáni jóléti rendszer kialakulása és megerősödése során érte el. Ekkor fogalmazódtak meg a gyermekjóléti és gyermekvédelmi munka elméleti keretei (Ainsworth, Bowlby, Erikson, Fraiberg, Garbarino, Rutter, Winnicott, stb.), ekkor alakult ki egy kiterjedt családtámogató intézményrendszer, és folyamatosan gyűlt a szakmai tapasztalat a beavatkozási lehetőségekkel kapcsolatban, szaporodtak az alkalmazott módszerek, technikák, stb.

A hetvenes években két, a szakmát erősen meghatározó folyamat indult el. Egyrészt komoly – elsősorban a szülők és a civil szféra oldaláról érkező – kritika keresztüzébe került a szakma: szülők tiltakoztak a túlzott beavatkozások ellen, a civil közvélemény pedig számon kérte a szociális munkásokon, hogy a halálesettel végződő beavatkozások során nem végeztek megfelelő munkát. Ezzel egy időben megkérdőjeleződtek a jóléti állam alapelvei, annak létjogosultsága, és a szociális szolgálatok nagyon hamar komoly költségvetési megszorításokkal és ellenőrzési procedúrákkal kellett, hogy szembenézzenek. A szociális munka (is) védekezővé és túlszabályozottá vált.

Viszont megmaradt egy erős szakmai hang, összegyűlt sok tapasztalat, és a szakemberek továbbra is keresik a kiutat, az új technikákat, új szemléletet, az olyan megközelítéseket, melyek a megváltozott társadalmi-gazdasági-politikai helyzetben irányt tudnak mutatni a szakemberek számára.

A hazai helyzet az eredmény tekintetében nagyon hasonlít a nagy-britanniaiakra: a szociális munka itt is egyre védekezőbb és egyre több jel utal a túlszabályozottságra, sok tekintetben azonban nagyon más.

Magyarországon a gyermekjóléti szociális munka új szakma. Vannak történeti gyökerei mind az elméletben, mind a gyakorlatban, de ezek gyengék, nem elegendőek ahhoz, hogy szakmai tudással vétezzék fel azt a nagy mennyiségben munkába álló gyermekjóléti szolgálatnál alkalmazott munkatársat, amit a törvényi előírások kötelezővé tesznek.

Nálunk a szakmai szertendek és a szakmai tapasztalat hiánya, az egyre növekvő szociális feszültségek, az állam közönye, a civil társadalom gyengesége, a jog látszólagos dominanciája teszi védekezővé és gyakran aszociálissá a szociális munkát.

Az alábbiakban ismertetett vélemények is ezt támasztják alá. A megkérdezett szakemberek egyöntetűen úgy látják, hogy az 1997. évi gyermekvédelmi törvényünk egy jó törvény. A szakmai tevékenységükben magabiztos szakemberek jól tudják használni, erre építik munkájukat. Ugyanakkor a törvény által felvázolt intézményrendszer és az, hogy a törvényi előírások következtében többszereplőssé vált a gyermekvédelem rendszere, egy bonyolult szervezetet alakított ki. Kialakultak országszerte a gyermekjóléti szolgálatok, melyekben rengeteg szakszerű képzésben részt nem vett munkatárs jelent meg, és ez az átalakulás sok új zavart keltett a rendszerben.

Sziszik Erika kutatási beszámolójában az újjáalakult szerepkörrel rendelkező szervezetek és az újonnan alakult intézmények közötti együttműködés összehangolásának szükségességét

fogalmazza meg: „A jelenlegi gyermekvédelmi rendszer lényegében 5 szereplős, amelyből két szereplő szolgáltat és gondozó munkát végez - gyermekjóléti szolgálatok és gyermekotthonok (de eltérő fókusszal - szülők ill. gyermekek/fiatalok), a TEGYESZ részben szolgáltat, részben pedig döntés-előkészítő, koordináló szervezet, a másik két szereplő pedig döntés-előkészítő és határozathozó funkciókat lát el (jegyzői gyámhatóság, gyámhivatal). A különböző szereplők munkájának harmonizálása, hatásköreinek, feladatköreik pontosítása, feladatmegosztásuk szükségességének újragondolása ajánlásokkal, adott esetben törvény-módosító javaslatokkal indokoltnak tűnik.”

Gondot jelent a közvélemény tájékoztatatlansága. Ahogy egy gyermekjóléti szolgálat munkatársa fogalmaz: „A lakosok semmit nem tudnak a gyermekjóléti szolgálatról, és nemcsak a lakosok, senki nem tud róla, ez egy komoly akadálya a hatékony munkának. A szakmán kívül szinte senki nem ismeri...Fogalmuk nincs, mert akárkivel beszélgetek arról, hogy hol dolgozom, gőzük nincs, hogy miről beszélek. Azonosítja, hogy gyámügyi hivatal? Akkor közlöm velük, hogy egyáltalán nem. És a legnagyobb gond, hogy mi a segítő beszélgetésen kívül sokszor semmiben nem tudunk segíteni...”

A gyermekjóléti hálózat gyors növekedése kívánatos folyamat. De ez a növekedés egyelőre inkább mennyiségi növekedést, expanziót jelent. A szakma és a gyermekes családok sorsa iránt elkötelezett szakemberek azonban nem lehetnek elégedettek: túl sok jel mutat arra, hogy ez a terület nem tud elég hatékony segítséget nyújtani a támogatást igénylőknek. Azzal pedig nem lehetünk elégedettek, hogy egy kiépülő rendszer és a rendszerben foglalkoztatott munkatársak szemtanúi a családok és gyerekek fokozatos dezintegrálódásának.

A jó gyakorlat alapelvei általában gyermekes családok esetében

A gyermekes családokkal végzett munka Európában a második világháború után indult fejlődésnek, részben a háborúban szüleiket elvesztő gyerekekről való gondoskodás szükségessége, részben a jóléti társadalom kialakulása és az állami szociális programok széleskörű terjedése által.

A következő alapelvek fogalmazódtak meg:

1. Az idő jelentősége

A gyermek időélménye nagyon más, mint a felnőtté. És minél kisebb korú a gyerek, annál intenzívebb az időegység alatt megtörténő fejlődés (ill. a fejlődési lehetőség megvonásának annál komolyabb a visszafordíthatatlan következménye). Néhány példa arra, hogy ebből fakadóan milyen gyakorlati alapelvek fogalmazódtak meg különböző országokban:

A gyerekek ideiglenességet, átmenetiséget csak nagyon rövid ideig viselnek el. Éppen ezért pl. az amerikai gyakorlatban két évben határozzák meg azt az időt, amelyen belül vissza kell helyezni a gyerekeket a vér szerinti szülőkhöz. A segítők dolga, hogy minden elérhető eszközzel lehetővé tegyék ez alatt az időszak alatt a visszahelyezést. Csecsemőkorúaknál két évnél sokkal rövidebb idő is nagy veszteséget jelent a fejlődésben. Ezért fontos, hogy a veszélyeztetett terhes nőkkel minél hamarabb felvegyük a kapcsolatot, hogy ne csak a gyerek születése után kezdődjék el a gyerek sorsáról való gondolkodás. A családjukból kiemelt csecsemőket minél rövidebb idő alatt kell olyan – lehetőleg családi környezetbe – helyezni, ami kötődési szükségleteiket kielégíti.

A holland gyakorlat szerint a családból való kikerülés utáni három hónap alatt kell a családi nehézségeket rendezni.

Az intenzív családtámogató programok is erre az alapelvre épülnek: a gyakori (akár napi) támogatás hathatósabb segítséget nyújt gyermekes családok esetében

Ugyancsak az idő jelentőségét veszik figyelembe azok a megelőző programok, amelyek a gyerek életkorán belül való mielőbbi beavatkozást hangsúlyozzák (korai fejlesztés, szocializációból fakadó hátrányok megelőzése a gyerekek 2-4 éves korában, Biztos Kezdet program stb.).

2. A szülők támogatása, bevonása

„Úgyanúgy, ahogy a gyerekek életben maradása teljes mértékben függ szüleiktől, ... éppúgy a szülők ... az őket körülvevő gazdasági környezettől függenek. Amennyiben egy közösség, társadalom értékeli gyermekeit, gondoskodnia kell szüleikről is” – fogalmazza meg 1951-ben (!) gyermekkori kötődéelmélet egyik legelismertebb szakértője, Bowlby.

Nagyobb hangsúlyt kell fektetni a szülőket támogató programokra, ha a gyerekeknek segíteni akarunk.

A szülők aktív bevonása a gyermekvédelmi programok során az egyik legfontosabb kritériuma a beavatkozás sikerességének.

Ugyancsak egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek a szakemberek a különböző szülői készségeket fejlesztő programokra.

3. Előrelátó koncepciózus beavatkozás

A gyermekes családokkal való munka nemcsak interdiszciplináris, de be kell hogy vonja a gyerekintézmények és családsegítő programok minden formáját. Ahhoz, hogy jól szolgálják a gyerek érdekét, a programoknak érzékenynek kell lenniük a szülőkre, a család egészére és a család közvetlen környezetére.

A szociális munkások kulcsszerepet töltenek be abban, hogy hozzásegítsék a családokat a gyermekjóléti és oktatási szolgáltatások széles köréhez. Ennek jelentőségét nem lehet eléggé hangsúlyozni: a kora gyerekkorban nyújtott egészségügyi, nevelési és oktatási szolgáltatások jelentik a zálogát annak, hogy a ma deprivált környezetben élő gyerekek is egészséges felnőttekké, a társadalom aktív tagjaivá váljanak.

A továbbiakban három eset mentén elemezzük, mennyire valósulnak meg ezek az elvek a hazai gyakorlatban.

Első eset

A fiatal házaspárral az egyik otthonban találkoztam. A koruk miatt nagyon meglepődtem, hogy már öt gyerekük van. A legidősebb kislány hétéves, a legfiatalabbak ikrek, ők kétévesek. Hamar kiderült az is, hogy mindegyik gyerekük gyermekotthonban volt, a nagyobbak két évig, a kisebbek születésüktől fél éves korukig.

Mindkét szülő a fővárosban, családban nőtt fel, bár az anyát, Sárát, a nagymamája nevelte. A szülők fiatalon ismerkedtek meg, és épphogy nagykorúak lettek, amikor első gyerekük megszületett. Szakmunkás iskolát végeztek mind a ketten, de Sára otthon maradt a gyerekekkel (egy év múlva már jött a következő), András pedig dolgozott. Szüleikkel laktak egy ideig, de a második gyerek megszületése után elköltöztek. Szerencsájük is volt, családi örökség révén jutottak annyi pénzhez, hogy vidéken, egy kisvárosi lakótelepen lakást vegyenek. András itt is könnyen talált munkát.

Időközben problémák lettek Sára fiatalabb testvérével, csavarogni kezdett, nem járt iskolába. Sára és András befogadták őt, ha nem ezt teszik, gyermekotthonba került volna. Sárát nevezték ki ugyanis testvére gyámjául. Ekkortájt Sára nagymamája is megbetegedett, ápolásra szorult, és mivel ő nevelte fel Sárát, a fiatal pár természetesnek találta, hogy magukhoz veszik a beteg nagymamát. A lakás ekkor már kicsinek bizonyult. Úgy döntöttek, hogy elcserélik a városi lakótelepi lakást egy falusi házra, amit felújítanak majd. A nagymama közben meghalt, Sára testvére két év együttélés után visszament szüleihez.

A házfelújítás azonban túl nagy vállalás volt. Sára ismét terhes lett, és a két pici (akkor 2 és 3 éves) gyerek mellett nehéz volt megfelelő ütemben haladni az építkezéssel. A harmadik gyerek születése télre volt várható, és a védőnő nem találta biztonságosnak a félig romos házat a csecsemő és a kisgyerekek számára. Sára és András is belátták ezt, próbáltak a rokonságon belül segítséget kapni, de ilyen kisgyerekeket senki vállalt hosszabb időre (amíg befejezik az

építkezést). Bár ők vállalták volna a gyerekeket ilyen körülmények között is, a védőnő, a gyermekjóléti szolgálat munkatársa és a jegyző ezt túl kockázatos helyzetnek ítélték meg, és beutalták a gyerekeket gyermekotthonba. Külön a csecsemőt és külön a két nagyobbbat. Harminc nap múlva a gyerekek átmeneti neveltek lettek, a szakemberek és a szülők nem találtak olyan megoldást, ami szülővel közös elhelyezés lett volna. (Mindez 2000-ben történt.)

A szülők kiborultak, megpróbálták a házat befejezni, de nem volt erejük. A gyerekeket sűrűn látogatták. András elvesztette munkahelyét, inni kezdett. Helyzetük egyre rosszabb lett, pénzük fogyott, a ház nem épült. Senki nem dolgozott a szülőkkel azon, hogy a gyerekeket visszakapják. A szülők sem keresték a kapcsolatot a szakemberekkel.

Egy év után döntöttek a szülők úgy, hogy a házat eladják. Az árából vettek egy autót, abban laktak, és feljöttek a fővárosba. Itt hajléktalanként éltek, és egy darabig az autóból, majd utcáról jártak dolgozni mind a ketten. Sára ismét terhes lett és – a sors iróniája – ikerterhessége volt. Ha nem lettek volna ikrek, elvetették volna a gyereket. A pár továbbra is együtt maradt, látogatták a gyermekotthonban lévő gyerekeiket, és várták az ikreket – továbbra is elébe mentek a nehézségeknek. Az ikrek megszületésekor a szülők még az utcán éltek. Az ikrek egy harmadik gyermekotthonba kerültek.

Ekkor történt a fordulat: Sára egy alapítvány otthonába került, ahol végre olyan szakemberrel találkozott, aki bizalmat ébresztett benne, és aki szintén bízott Sárában, amikor az kijelentette, hogy vissza akarja kapni gyerekeit. Ez a segítő a család mellé állt. Nem volt nagyon nehéz dolga: a szülők a csecsemőket naponta látogatták, és gyakran utaztak a vidéki gyermekotthonban lévő nagyobb gyerekekhez is. Ahogy a szakember érdeklődésére kiderült, a nagyobb gyerekek nagyon ragaszkodtak a szülőkhöz, a szülők feltűnően gyakran látogatták a gyerekeket, és kapcsolatuk igen szeretetteljes volt. A kicsikről nagyon jól gondoskodtak. Semmi probléma nem volt a szülő-gyerek kapcsolattal. András egy rövid időszakot leszámítva folyamatosan dolgozott, Sára szintén, amíg állapota engedte. A segítő szakembernek tulajdonképpen csak az volt a dolga, hogy a gyermekotthonokkal és hivatalokkal felvegye a kapcsolatot és kiharcolja a gyerekek átmeneti nevelésének megszüntetését.

A család már két éve együtt van, és néhány hónapja András munkahelyének anyagi támogatása mellett sikeresen pályáztak lakásra. Tehát ma már önálló lakásban laknak. Két év szünet után most már öt gyereket nevelnek. Sára eleinte egy kicsit aggódott, hogy fog bírni egyszerre öt gyerekkel. Mást ez a kérdés nem érdekelt. Azóta is nevelik a gyerekeket.

Gyermekjóléti szolgálat munkatársával csak az utóbbi egy évben találkoztak, kapcsolatuk felszínes.

Kérdések és észrevételek

- Utólag nem lehet eldönteni, hogy a gyerekek kiemelésekor a család körülményei valóban komoly kockázatot jelentettek-e a gyerekek egészsége, életben maradása szempontjából.
- Azt biztosan lehet tudni, hogy két év távollét a szülőktől 0-3 éves korú gyerekek esetében nehezen visszafordítható változásokat okoz. Minimum nagyon nehéz dolga lesz a szülőknek a gyerekek nevelésével, iskoláztatásával.
- András elmondása szerint Sára összeroppant a történetektől, sokkal idegesebb, türelmetlenebb, mint amilyen korábban volt.
- Lakásukat elvesztették, pénzüket felélték.
- Gyerekeikkel a kapcsolat nagyon jó volt, a környezetükben mindenki nagyon jó, szerető szülőknek tartja őket.
- Lehet, hogy a beavatkozás szükségszerű volt. Az is lehet, hogy vidéken nem volt a szakembereknek információja olyan elhelyezési formákról, ahova a gyerekek anyjukkal együtt mehettek volna.
- Az biztos, hogy a beavatkozás sok kárt okozott. Szerencse, és a szülők erejét bizonyítja, hogy a legnehezebb időszakot is átvészelték.

- Azt is bizonyítja az eset, hogy igenis szükség van segítőre, olyan segítőre, aki észreveszi a szülők erejét. Nélküle lehet, hogy a gyerekek még néhány évet gyermekotthonban lettek volna.
- Számon kérhető-e a szakemberek felelőssége? Az, hogy egy évig senki nem kereste a családdal a kapcsolatot?

Nézzük a főbb alapelvek megvalósulását.

Az idő jelentősége

A beavatkozás kezdetekor a gyerek érdekében fontos volt a sürgős döntés, de a későbbiek során az idő csak a szülőknek volt fontos. A szakemberek – leszámítva az alapítvány szociális munkását – semmit nem tettek érdemben azért, hogy a gyerekek minél rövidebb ideig legyenek távol szüleiktől.

Koncepciózus beavatkozás

Semmilyen koncepció nem létezett arra vonatkozóan, hogy mi történjen a családdal és a gyerekekkel a kiemelés után. A szülők a gyerekeket rendszeresen látogatták – könnyen lehetett velük találkozni – , mégsem történt erre kísérlet a szakemberek részéről.

Az esetnek nem volt gazdája. A beutalást kezdeményező gyermekjóléti szolgálatnak nem volt koncepciója, a fővárosba költözést követően a gyermekjóléti szolgálat csak nagy késéssel, papíron követte az eseményeket, miközben öt gyerek három helyen volt elhelyezve. Véletlen szerencse, hogy az alapítvány családgondozója kézbe vette az esetet.

A szülők támogatása, bevonása

E helyett egyenlőtlen hatalmi pozíció jellemzi a szülő-szakember viszonyt. Míg a szülőktől elvárjuk, hogy nehéz helyzetük ellenére is legyenek jobb szülők (Miért nem haladtak elég jól az építkezéssel? Miért van mindig bekapcsolva a TV? Miért hozza pizzafutár a vacsorát? – ezek a kérdések merültek fel a szülőkkel szemben annak idején), ugyanezen szülők gyerekeiért szakembertársainktól nem várjuk el a felelősséget (nincs a környéken anyaotthon,

nem tudunk ilyen szolgáltatásokról – de fel sem merül, hogy utána lehetne nézni, meg lehet próbálni, stb.).

A második eset arra példa, hogy az elvileg jól működő alapellátás és szakellátás esetén is előfordulhatnak súlyos szakmai hibák. Ezúttal olyan egyedülálló anyát mutatunk be, aki lakástalanná vált, kisegítő iskolát végzett, környezete szerint „éretlen személyiségű”, egyik gyereke pedig súlyos magatartási problémákkal küzdött.

Második eset

Az anya, Juli, sokgyermekes családban született, Budapest külvárosában. Ahogy testvéreinek egy része, ő is kisegítő iskolát végzett. Korán férjhez ment egy nála jóval idősebb férfihoz, akiről utólag derült ki, hogy hosszú éveket töltött börtönben. Juli több éven át lakott férjével és az első gyerekkel együtt anyósánál, aki utóbb elküldte őket a lakásból. Ettől fogva önkényesként laktak egy alagsori lakásban. Időközben megszülte második gyermekét is. Férje erőszakos volt, de Juli nem nagyon tudta, mit tehetne. Családja nem nézte jó szemmel a házasságát, de anyagilag támogatni nem tudta. Erőszakos férjével, gyerekeivel és gondjaival egyedül maradt. Hároméves volt a legnagyobb (később problémás) gyerek, Karcsi, amikor az apa durván bántalmazta, aminek következtében a gyerek kórházba került, és az apa börtönbüntetést is kapott. Amint kiszabadult, első dolga volt dühét feleségén levezetni. A férfi ezúttal csak Julit bántotta, aki akkor nem fordult segítségért.

Az asszony elhatározta, hogy elválik férjétől, beadta a válópert, és próbált rokonoknál, ismerősöknél meghúzódní. Így történt az, hogy Karcsi iskolába kerüléséig 11 intézménybe járt óvodába, az ország különböző részein. A sűrű környezetváltás nyilvánvalóan nem tett jót a gyerekeknek, különösen az egyébként is nyugtalan természetű Karcsinak. Az anya ismerősökön és rokonokon kívül megfordult anyaothonokban is, illetve gyerekei voltak átmeneti gyermekotthonban is egy vidéki településen, ahol Juli megszülte harmadik gyermekét.

Lakhatást Juli nem talált; visszajött a fővárosba, abba a kerületbe, ahol maga is nevelkedett.

Anyja egy időre befogadta, és innen kezdte Karcsi az iskolát. Ekkor derültek ki a magatartási problémák. Az iskola azonnal pszichológus és pszichiáter segítségét kérte, Karcsi kis létszámú osztályba kezdett járni. Juliék a nagymama lakásában nem maradhattak sokáig. A gyermekjóléti szolgálat munkatársa hamarosan anyaoththoni elhelyezést javasolt, és ezt segített is elintézni.

Az anyaoththoni elhelyezés 'biztonsága' ellenére Juliék helyzete továbbra is nehéz volt. Juli már több évet vándorolt az országban, nevelt egy pár hónapos csecsemőt, egy óvodás korú kislányt és egy nagyon problémás magaviseletű iskolás fiút. Az iskola és az óvoda más, messzi kerületekben voltak az anyaoththonhoz képest. Az otthoni feszültségek nem csökkentek, különösen Karcsi kezelése tűnt túl nehéz feladatnak. Állandósultak a konfliktusok Karcsi és Juli között, Karcsi gyújtogatott, lopott, irányította anyját. Juli pedig tehetetlennek érezte magát.

Ekkor a szakemberek – Juli utólagos egyetértésével – úgy döntöttek, hogy a nagyobb gyerekeket nevelőszülőkhöz helyezik, hogy az édesanya a kicsire tudjon figyelni, kipihenje magát, és próbálja rendezni életét. Juli így látja a történeteket:

„A megbeszélésre nem hívtak be. Nagyon hosszú volt a megbeszélés, rosszat sejtettem. A családgondozóm mondta meg a döntést, hogy elveszik tőlem a nagyokat... Rá két óra múlva beletörődtem, mert végül is rájöttem, hogy a gyerekeimnek jobb lenne, hogy nem vándoréletet élnek, meg talán jobb lesz a sorsuk, mint az enyém... Így utólag visszagondolva, örülök, hogy így alakult... Azt nem mondhatnám, hogy elvesztettem őket, de papíron igen. Örülök, hogy nekik egy kicsikét jobb lett. Nem olyan idegsokkosok, nem mondják, hogy anyu már megint hova megyünk... Nem aggódom most állandóan azon, mit mondjak nekik, hogy a hónap vége felé üres már a kassza, igaz, hogy tudok még nekik főzni, de kenyérre már nem telik. Be kellett látni, ez kell.”

Az anyaoththoni családgondozójáról Juli ezt mondja:

„Ő nem tehetett róla, hogy neki kellett megmondani. Én szinte féltem attól, hogy így döntenek, de nem gondoltam, hogy őrá vár az a feladat. Sajnos őneki mondtam dühömben összevissza mindent, végül is megértette az én viselkedésemet. Meg az a tehetetlenségem, ami végül is

áradozott belőlem, csak a jó nem, tehát ő ezt megértette, és aznap ő nem is törődött velem, de végül is úgy érzem, hogy segített.”

A két nagyobb gyerek az átmeneti elhelyezés után nevelőszülőkhöz került. A nevelőszülők azonban már pár nap múlva jelezték, hogy komoly problémák vannak Karcsival. Kezelhetetlen, nem bírnak vele. Családgondozók és tanácsadók segítségével Karcsi már két hét múlva a pszichiátrián volt. A nevelőszülők nem vállalták a nevelését. Mint kiderült, őket nem tájékoztatták arról, hogy Karcsi „nehéz gyerek”. Miközben a családot évek óta ismerő gyermekjóléti szolgálat több évre visszamenőleg rendelkezett információval Karcsiról, az információ nem jutott el a megfelelő helyre.

A gyerekek új nevelőszülőhöz kerültek, aki képes volt Karcsi nevelésére is. Juli rendszeresen látogatja a gyerekeket, ő is elégedett a nevelőszülővel és a gyerekek helyzetével. Julinak azonban új anyaatthonba kellett költöznie (lejárt a megengedett tartózkodási idő). Munkát talált, kisgyereke bölcsődébe jár. Lakáspályázatot adott be.

„Hát eleget szenvedtem, szerintem jobban oda kéne rám figyelni.”

„Nem több segítségre lenne szükségem, hanem adjanak egy olyan lehetőséget, hogy igenis megmutassam azt, hogy egy szoba-konyhás lakásban képes vagyok gondozni, ápolni a gyerekeket és dolgozni tudok, képes vagyok.”

„Álmodok arról, hogy van egy szoba-konyhás lakásom és a gyerekeim, a kicsik velem vannak. A nagynak pedig egy galériája van. Ha jön látogatni, ott alszik. Már mindent elképzeltem, le is rajzoltam a lakást. Kívülről nem tudom megmondani, hogy néz ki, de belülről biztos, hogy rendezett, igényes, tiszta... Biztos, hogy lesz kutya is, mert az házőrző nekem... Tehát én biztos, hogy arra fogok törekedni, hogyha már megszereztem azt, amiért idáig harcoltam, hát akkor vigyázok rá.”

Azóta Juli nyert a lakáspályázaton egy szoba-konyhás lakást. Rendbe hozta a lakást, szerzett bútort, beíratta gyerekeit új bölcsődébe, új munkát talált, új szomszédaival jóban van. Nagyobb gyerekei nevelőszülőnél vannak, akit „anyunak” szólítanak. Juli már két hónapja lakik új

lakásában, és többször járt a gyermekjóléti szolgálatnál is. De családgondozója még nem járt Juli új otthonában.

Kérdések és észrevételek

- Talán szükség volt a gyerekek kiemelésére. Az anya szerint is tehetetlen volt velük. De a beavatkozás messze nem volt tökéletes. Azt a gyereket, akit az anya több éve lakás nélkül nevelt, az állami gyermekvédelmet megtestesítő nevelőszülők két hét múlva visszaadtak. Nem káros az ilyen beavatkozás? Ki a felelős?
- Az elmúlt egy évben Juli és az esetgazda nem találkoztak személyesen, és telefonon sem beszéltek. Az otthon családgondozója és a gyermekjóléti szolgálat családgondozója nem ismerik egymás nevét, nem történt információcsere közöttük.
- Nincs megbeszélte, egyeztetett koncepció a család sorsával kapcsolatban. Az elvárás az volt, hogy az anya dolgozzon, legyen önálló lakhatása. Ez megvan. De vajon képes lesz-e anyaként nevelni az egy éve nevelőszülőknél élő gyerekeit? Egyáltalán: mire számítson Juli, hogyan képzeljék el jövőjüket a gyerekek? Erről nincs semmi információ.
- Miért lenne fontos, hogy a gyermekjóléti szolgálat felvállalja az esetgazdaságot? Juli csak az utóbbi másfél évben a főváros két – egymástól nagyon távol levő – anyaoththonában élt. Az anyaoththoni családgondozók foglalkoztak vele addig, amíg ott tartózkodott. De ki az, aki egyben látja ennek a családnak a sorsát? Ki köti össze a történet különböző szakaszait? Ki tudja, mennyit tett meg ez a szülő, és hogyan alakulnak a kapcsolatok a családtagok között? Az esetgazda „illetékessége” egy fiktív bejelentett lakcím. Formális vagy lényeges ez a kapcsolat?

Nézzük a főbb alapelvek megvalósulását.

Az idő jelentősége

Karcsi bántalmazása hároméves korában történt (ez 1996-ban volt). Senki sem foglalkozott vele. Már óvodás korában volt pszichológusnál, aki jelezte, hogy az anyának szüksége lenne segítségre (pszichológiai vélemény 2000-ben: „A család folyamatos támogatása szükséges, nehezen irányítható gyerek!”). Semmi nem történt. Utána két évig keresett lakhatási lehetőséget az anya gyerekeivel. Ettől Karcsi helyzete nem lett jobb. Az iskolába kerülésnél ismét azonnal kiderült, hogy Karcsi magatartási problémái rendkívüliek, segítségre lenne szükség. Az idő múltával mind Karcsi, mind az anya helyzete egyre romlott. Karcsi kiemelése a családból 2003-ban történt.

A szülő támogatása, bevonása

Négy éve kiderült, hogy Juli segítségre szorul a gyerek irányítása terén. Szülőként ebben segítséget nem kapott. (Ilyen segítség még mindig csak véletlenszerűen elérhető az országban!) Lakhatása megoldatlan volt. Ez olyan stressz-tényező, ami tovább rontja az egyébként is gyenge szülői képességeket. Az eltelt 4 évben az anyának nem volt hol laknia, és amikor lett, akkor sem kapott segítséget a gyereknevelésben.

Előrelátó koncepciózus beavatkozás

Juli egyrészt lakástalan volt, másrészt szülői képességeivel voltak problémák („éretlen anya” – állt a jellemzésében). Bár ma már, Karcsi 11 éves korára Juli kapott lakást, de szülői képességeivel még senki nem foglalkozott. Az világos, hogy Juli gyerekei jogilag „átmeneti neveltek”, de hogy ez az átmenetiség időben mit jelent, senki számára nem világos. Nincs tervezés, nincs koncepció.

Alapellátás és szakellátás kapcsolata – ahogy a szakemberek látják

A fent említett esetek azt is mutatják, hogy messze nem tökéletes a kapcsolat az alap- és szakellátás között. Ennek eredményeképpen a gyerekek érdekei sérülhetnek: feleslegesen hosszú időt töltenek a szakellátásban, a szükségesnél több a gondozóváltás, gyakran koncepció nélküli beavatkozások történnek. Mindezek – az állami beavatkozás révén –

komoly kockázatokat jelentenek az érintett gyerekek társadalmi beilleszkedése, társadalmi befogadása, fejlődése tekintetében.

Az 1997. évi gyermekvédelmi törvény választja szét a gyermekek jólétével kapcsolatos szolgáltatásokat alap- és szakellátásra. Más a fenntartó is: az alapellátásnál a helyi, a szakellátást nyújtó intézmények esetében a megyei önkormányzat. A szakemberek is hajlamosak elkülönülten elemezni ezt a két rendszert. A család számára ez a megkülönböztetés érthetetlen.

Mivel két külön finanszírozású, külön fenntartású rendszerről van szó, ezért a két rendszer közötti kapcsolat, átjárhatóság, információáramlás alapvetően meghatározza az ellátott családok sorsát. A fent ismertetett esetek is azt bizonyítják, hogy sok a lehetőség arra, hogy a családok vagy az információ elvesszen a rendszer elemei között. Az egyébként is épphogy működő családok egy bonyolult, saját magát átlátni nem képes rendszerrel találják magukat szembe.

A két rendszer összehangolása nem megoldhatatlan feladat. A törvényi szabályozás sok ponton teremti meg a kapcsolatot a két rendszer között, azonban ennek gyakorlati megvalósulása még akadozó.

Az alap- és szakellátás jó együttműködését illusztrálja a harmadik eset.

Harmadik eset

Zsuzsa háromgyerekes anya, fiai hét-, öt- és egyévesek. Zsuzsa édesanyjával él egy szoba-konyhás lakásban. Legnagyobb fiát, Andrást, még fiatal korúként szülte. András apjával nincs kapcsolata, két kisebb gyerekének apjával tartja a kapcsolatot, de nem élnek együtt.

A kerületi gyermekjóléti szolgálattal évek óta kapcsolatban áll a család, szegénysége és a gyakori konfliktusok miatt. Ezek jórészt Zsuzsa és az édesanyja között feszülnek, de konfliktusos a kapcsolat Zsuzsa és két kisebb fiának apja, Zoltán közt is. Zsuzsa a

gyermekeihez nem egyformán ragaszkodik; nagyon erős a kötődés második gyerekével, de legidősebb fia számára a legfontosabb személy a nagymama, aki őt valójában nevelte.

A gyakori családi konfliktusok miatt sor került a védelembe vételre, a gyermekjóléti szolgálat azonban nem látta indokoltnak a gyerekek kiemelését. A legidősebb fiút végül mégis kiemelték a családból, amikor az óvoda fojtogatás nyomait fedezte fel rajta. Valószínű, hogy az indulatok túlpörgésének az áldozata lett a gyerek. A gyermekjóléti szolgálat munkatársa vitte be Andrist a TEGYESZ átmeneti otthonába, ahonnan egy lakásotthonba került. A nagymama és Zsuzsa is rendszeresen látogatták Andrist, de a megoldásra váró problémák inkább mélyültek. Zsuzsa elköltözött édesanyjától. Saját életet szeretet volna élni. A gyerekek apjával olcsó albérletbe mentek, nagyon rossz környékre. Zsuzsa igyekezett otthonossá varázsolni a vezetékes víz nélküli házban bérelt szobát, de Zoltánra nem tudott támaszkodni. Hamarosan beköltöztek a szobába Zoltán rokonai, és jelentős átmenő forgalom alakult ki, ahol az akkor két-három éves Bálintra nem jutott figyelem. A gyermekjóléti szolgálat próbált a családnak segíteni, de a szülőpár körül egyre nagyobb lett a rendezetlenség. Közben Zsuzsa ismét terhes lett, de el is vesztette a kontrollt a helyzet felett. A gyermekjóléti szolgálat munkatársa nem látta biztonságosnak a gyerek helyzetét. Sor került Bálint kiemelésére is, ő rögtön testvéréhez került a lakásotthonba.

A családgondozó szorosan dolgozott a családdal ebben az időszakban, úgy ítélte meg, hogy a gyerekek hazahozhatóak, amint a felnőttek egy élhetőbb, kevésbé konfliktusos rendszert alakítanak maguk körül. Zsuzsa és a nagymama folyamatosan és hetente több alkalommal látogatták a gyerekeket. Az alatt az idő alatt, míg a gyerekek gyermekotthonban voltak (András esetében ez két év), nyolc alkalommal szervezett a családgondozó felülvizsgálati tárgyalást, esetkonferenciát. Világos képe volt a családon belüli kapcsolatokról, és ezek további feltárásán dolgozott elsősorban Zsuzsával, de bevonva a nagymamát és az apát is.

Az eredmény: Bálint bekerülése után másfél évvel a gyerekek ismét hazakerülhettek; jól ismerik és szeretik kistestvérüket, családtagjaikkal nagyon szoros a kapcsolatuk. A hazakerülést mindenki nagyon várta. A családi konfliktusok lényegesen enyhültek, a családtagok képesek lettek olyan kompromisszumokat kötni, ami a szűkös lakás és a szűkös anyagiak miatt szükséges a gyerekek érdekében.

Észrevételek és kérdések

- András két és fél, Bálint egy évet volt gyermekotthonban. A testvérek együtt voltak, nyáron és karácsonykor hosszabb időt töltöttek otthon. Az anya és a nagymama sűrűn látogatták őket, és jó volt a kapcsolatuk a lakásotthon nevelőjével és családgondozójával.
- Nyilván nem múlik el nyomtalanul a gyerekek és a szülők életében ez a beavatkozás, de a szakemberek mindent elkövettek annak érdekében, hogy minimalizálják a káros következményeket.
- Ehhez intenzív családgondozói munkára volt szükség a gyermekjóléti szolgálat részéről.
- Az eset dokumentációja pontosan követi a fejleményeket, érthetőek és célorientáltak a feljegyzések. Az első pillanattól kezdve világos elvárások fogalmazódtak meg a szülőkkel és a gyermekjóléti szolgálattal szemben.
- Szerencséje a családnak, hogy rendelkeznek egy kis lakással, ami lehetővé teszi számukra, hogy a szociális munkás segítsége folyamatosan elérhető legyen.
- A szociális munkás segítsége messze nem csak az ügyintézésre szorítkozott, a teljes rendszerrel dolgozott: minden családdal, a családtagok közötti kapcsolattal, a felnőttek és gyerekek közötti kapcsolattal és a család tágabb környezetével való kapcsolatával is (nevelők, önkormányzat, óvónők, stb.)

Ebben az esetben az esetgazda munkája során minden alapelv figyelembe volt véve.

Az idő jelentősége

Az egy-két év távollét a családtól a gyermekek szempontjából nem kedvező. Kérdés, hogy lehetett volna-e ezt az időt rövidíteni. A családtagok közötti konfliktusok rendeződését sajnos

nehezítette rossz lakáshelyzetük: mindössze egy egyszobás lakása van a nagymamának, ez a legfontosabb stabil pont az életükben. Zsuzsának be kellett látnia, hogy ehhez neki komolyan alkalmazkodnia kell. Egy fiatal nő számára ez egyáltalában nem könnyű feladat.

A szülők támogatása, bevonása

Minden döntés a szülők bevonásával történt, az anya meg is fogalmazta, mekkora támaszt jelentett neki a szociális munkás folyamatos támogatása. Az anya és a nagymama a gyerekek gyakori látogatása révén a lakásotthon nevelőivel is nagyon jó kapcsolatot alakítottak ki, ami a gyerekek számára is biztonságos érzelmi helyzetet teremtett.

Előrelátó koncepciózus beavatkozás

Az esetgazda végig egy határozott koncepció mentén dolgozott, aminek célja az volt, hogy a családi kapcsolatokat a gyerekek nevelése szempontjából biztonságosabbá tegye, hogy a gyerekek érdekei prioritást kapjanak a családban csak lassan rendezhető és valószínűleg a jövőben is fennmaradó feszültségekkel szemben.

Dokumentáció és információáramlás

Az említett szempontokon túl további fontos kérdés a gyermekvédelmi munkában a dokumentálás. Szinte kivétel nélkül mindenki problémákat fogalmaz meg a gyermekjóléti munkát kísérő kötelező adminisztrációval – az ún. macis lapokkal kapcsolatban. A dokumentáció leterheltséget jelent, úgy tűnik, több időt vesz igénybe, mint a kliensekkel való munka. A kliensek azt érzékelik, hogy sok nyomtatványt töltenek ki róluk, nem is marad idő másra.

Ugyanakkor a dokumentáció elengedhetetlenül fontos. A jó dokumentáció nélkülözhetetlen eszköze a koncepciózus beavatkozásnak. A dokumentáció teremti meg a folyamatosságot akkor, amikor munkatársak törvényszerűen cserélődnek.

Dokumentumelemzéseink során is találkoztunk jól vezetett, informatív, koncepciózusan kitöltött macis lapokkal. És ez többnyire jó esetvezetéssel is párosult. Tehát lehetséges.

Ami fontos: amennyiben van egy jó koncepciónk a gyermekvédelmi beavatkozásról (és ezt az 1997. évi gyermekvédelmi törvény nyújtja), egy ehhez a koncepcióhoz illeszkedő dokumentáció hasznos segítője lehet a gyermekvédelmi munkának. Ugyanakkor nem helyettesíti a segítő szakember tudatos, koncepciózus segítő munkáját.

A jelenlegi gyakorlat azonban a dokumentációvezetés terén nem a törvény szemléletét tükrözi, hanem leképezi azt a zavarodottságot, ami az átalakuló rendszer elemei közötti félreértésekből, tisztázatlanságokból fakadnak. A gyermekvédelmi rendszer átalakulása több éves folyamat, nem várható el, hogy minden, így akár a dokumentáció, azonnal jól működjön.

A következő két példa a működési zavarok jellegére utal. Az első az esetgazdátlan dokumentációt mutatja be, a második az információáramlás nehézségeire és annak következményeire mutat rá.

Az első ismertetett eset dokumentációja

Az esetgazda fogalmának tisztázatlansága azt eredményezi, hogy nem egyértelmű a teljes dokumentáció lelőhelye. Minden résztvevő fél részdokumentációval rendelkezik, nem látható át a teljes kép az érintett családról. Szerencsés esetben az esetgazda a vér szerinti szülő lakóhelye szerint illetékes gyámhivatal és gyermekjóléti szolgálat. Azonban a gyermekvédelem határán élő családok közt sok olyan akad, akiknek nincs lakcímük, vagy csak fiktív lakcímmel rendelkeznek. Az ő esetükben az esetgazdaság működésképtelen, a dokumentáció darabjaira hullik.

Az első, ötgyermekes család esetében a két legkisebb gyerekről a dokumentáció a fővárosban volt, de mivel ők ideiglenes elhelyezettek voltak hat hónapig (!), ezért nem születtek tervek a családdal kapcsolatban, és nem volt elrendelt utógondozás sem. A fiktív lakcím szerint illetékes gyermekjóléti szolgálat nem ismerte a családot. Az első három gyerek vidéken élt gyermekotthonban, a dokumentáció a gyámhivatalnál volt vezetve, a gyámhivatal munkatársa egyszer, a gyerekek kiemelésénél találkozott a családdal. Nincs olyan személy vagy intézmény, akinek a történetről teljes képe lenne. A három nagyobb gyerek utógondozás elrendelése nélkül került vissza szüleihez.

Sokat kell még tanulnunk a rendszerek működéséről. Ne gondoljuk azt, hogy ha valami dokumentálva van, azzal az információ el is jut mindenkihez. A dokumentáció vezetése fontos, de nem pótolja a személyes kapcsolatfelvételt, és különösen a beavatkozások intenzív, információbegyűjtő szakaszában nem bízhatjuk a bürokrácia működésére az információ áramlását. A telefonszámlán nem szabad spórolni. Gyerekre vonatkozó fontos információt csakis személyesen, az interaktivitás lehetőségét biztosítva lehet továbbadni.

Információáramlás a második ismertetett esetben

Az alábbiakban egy hosszabb részlet mutatja be az információ elakadását a második esetben. Az anya: Juli, a problémás gyerek: Karcsi, akiről a gyermekjóléti szolgálat ekkor már négy éve kapcsolatban volt, és több pszichológiai és pedagógiai vélemény is született a gyerekről.

Az eset egyik családgondozója meséli:

„Ez nagyon érdekes helyzet volt, a macis lapokat elküldtem a gyámhivatalba a javaslatommal együtt, igyekeztem, hogy az egy hónapos határidőbe (ideiglenes elhelyezés határideje) minden belefért. Összehívták a helyezési tanácskozást és én ott megdöbbenve tapasztaltam, hogy ez a két jóindulatú ember, a nevelőszülők, egy férj és egy feleség, akik elhozták a saját felnőtt lányukat és az unokájukat, hogy mint a családot bemutassák, azoknak halvány fogalmuk sem volt arról, hogy milyen gyereket fognak hazavinni. Abszolúte semmit nem tudtak az előzményekről. A tanácskozáson nem volt alkalom ezekről beszélni (!), a tanácskozás az adminisztratív dologból állt. Ki kell tölteni a millió-egy adatlapot, az adatokat be kell írni, egy-egy dolgot hatszor, aztán jön a következő típusú adat, az egy adminisztratív ledarált valami. Ez is így történt, én ezt megdöbbenve tapasztaltam. Ráadásul az első ilyen esetem volt, amikor tényleg a gyerekeket határozott céllal emeltük ki, nagyon jól illett a folyamatba, segítette az anyát. Mint családgondozó, először voltam akkor ilyen tanácskozáson. Korábban is voltam, de akkor mint gyámügyes. És akkor ott megdöbbenve tapasztaltam azt, hogy a nevelőszülők semmit nem tudnak. Lehet, hogy a tanfolyamon az elméletet megtanulták, de hogy gyakorlatban ez mit jelent? Na most, én, amikor megszólítottak, mint családgondozó, én azt gondoltam, hogy én ott nem mondhatom el a gyerekről azokat, mert ezek felpattannak és elrohannak. Én leírtam azt a hivatalos jelzésembe, aki ezt, mint szakember, a kezébe veszi,

annak éreznie kell, hogy rá akar-e kérdezni bizonyos pontokra. Leírtam, hogy magatartászavaros, hogy nem jól halad a tanulmányaival, hogy 11 intézményt váltott, hogy gyújtogatott... Szóval én, amikor ott szóhoz jutottam, akkor én nagyon nagy problémába voltam, hogy mit mondjak el, és én úgy gondoltam, hogy nekem itt nem feladatom a-tól z-ig elmondani a dolgokat. De amit éreztem, hogy ez valahogy itt egy nagyon fals szituáció, hogy ennek valahogy nem így kellene lennie. És akkor ráadásul meg is lett beszélve, hogy akkor majd bejönnek a nevelőszülők, amikor a gyerekek már hazajöttek az iskolából, hogy meg tudnak velük ismerkedni, legközelebb pedig hazaviszik magukhoz. És akkor én rögtön megkérdeztem, hogy erre az ismerkedésre mennyi időt szánnak? S akkor csak úgy néztek rám, mert az én elképzelésem, konkrétan megkérdeztem, hogy egy hetet, egy hónapot, fél évet.... Azt hiszem, azt mondták, hogy ennek 30 nap az ügyintézési ideje. S akkor én ismét megdöbbsentem, hogy két vadidegen ember, ők sem tudják, hogy mit vállalnak, a gyerekek csak annyit tudnak, hogy ilyeneket már átéltek, és hogy most mi jön, és akkor erre ők hogy fognak reagálni. És akkor ők ezt 30 nap alatt akarják, akkor már nem is volt 30 nap, ugye, mert lehet, hogy egy hét már eltelt. Hogy ők ezt meg akarják... ez volt a második döbbenetem, én azt hittem, hogy ez hát minimum 3 hónap. Én ott megismerkedtem még a tárgyalás előtt ezzel a két emberrel, mert szerettem volna tudni, hogy kik ezek. Sokat megtudtam róluk. Akkor úgy gondoltam, hogy az anya, Juli, megfogta az Isten lábát... A nevelőszülők nagyon szimpatikusak voltak. És én még azt is megpedzettem ennek a férfinak, hogy lehetne arról szó, esetleg, hogy tudná az anyát segíteni abban, hogy valahol ott le tudna telepedni a környéken, mert az érzelmi kapcsolat nagyon erős az anya és a gyerekek között. De azt már az anya is belátja lassan, hogy egyedül azért őneki ez a feladat túl sok, de ugyanakkor egy értékes ember tudna lenni, ha egy kis támogatást, segítséget kapna. Így protezsáltam, vagy menedzseltem ott az anyát, kaptam mobilszámot, minden, nem zárkózott el a férfi ez elől, nem, jó, azt mondta, majd meglátjuk, hogy alakul ez az egész.

És akkor egyszer csak jön, bombaként robban, hogy a gyerek a gyermekpszichiátrián van, és a nevelőszülők adták be, és akkor én még mindig nem fogtam fel az egészet, úgy gondoltam, hogy jó, hát kiborult a gyerek szegény. És akkor aztán jött az hogy nem volt a nevelőszülőknek információja. És utána mindenki másra mutogatott. Én elkezdtem azon gondolkodni, illetve én azt a részét föl vállalom, hogy én ott nem teregettem ki a szennyest, mert én úgy gondoltam, hogyha ott, ha csak négy szemközt találkozunk, és mivel én tudok legtöbbet a családról, akkor

talán elmesélek mindent. Bár egyet nem értek: ... ott volt minden papír, ha neki valami nem volt világos, hogy itt nagy a probléma, vagy mekkora a probléma, akkor egy telefon és megkérdezi, hogy jól értjük, hogy ennek a gyereknek esetleg pszichiáter kellene, és akkor én azt mondom, nem vagyok benne biztos, de nagyon sok konkrét problémát meg tudtam volna jelölni.”

Sajnos még nem ritkák az ilyen információátadások. És az sem ritka, hogy a szakemberek egy-egy tárgyalás során tapasztalják meg azt a helyzetet, amibe a gyerekek belekerülnek. Minden környezetváltás egy gyerek számára traumatikus. És a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek naponta tapasztalnak ilyet. De nem lenne szabad ezt megszokni.

Szülők véleménye a segítőkéről

A fentebb bemutatott első két eset – azt gondolom – bőven adna munkát akár több segítőknek is. De mint azt láttuk, csak ritka, nem rendszeres, távoli kapcsolat alakult ki a gyermekjóléti szolgálat és a szülők között.

Már a kutatás első időszakában kiderült, hogy a szülőknek az esetek túlnyomó részében csak felszínes a kapcsolata a segítőkkel. Éppen ezért, bár fontosnak tartották a kérdést, és többnyire szívesen ültek le beszélgetni erről, kiderült, hogy kapcsolatuk nem eléggé gyakori és intenzív, és nem volt sok mondanivalójuk a segítőkkel kapcsolatban. Ennek több oka lehet.

Azok a családok, akikkel beszéltem, éppen életük nehéz szakaszát élték meg. Vagy a gyerekeik sorsa volt bizonytalan, és/vagy a család lakáshelyzete is megoldatlan vagy épphogy megoldódó volt. Ilyen életszakaszban érthető, ha saját gondjaik a beszélgetés során előtérbe kerülnek.

Az ezeket a családokat szolgáló ellátórendszer átalakulóban van, még újak az intézmények, frissek a szakemberek, nem eléggé ismertek, a szülők is most ismerkednek velük.

Vannak szülők, akik nagyon bizalmatlanok. Tőlük igazán nehéz megalapozott véleményt kapni a segítőkéről. Gyakran kerülik a segítőt, ragaszkodnak ahhoz, hogy mindent saját

maguk oldjanak meg. Pont a gyermekvédelmi munkában azonban éppen az ilyen családokkal való megfelelő kapcsolat kialakításának képessége lehet az ismérve a jó segítőnek.

Az átmenti otthonokban élő családok elsősorban az intézmény családgondozójával voltak kapcsolatba.

Ennek ellenére minden szülővel készült interjúban kitértünk erre a kérdésre, és két fókuszcsoporton is ez volt a téma, amit szülőkkel körbejártunk. Tapasztalataik az általuk ismert segítőkkal, intézményekkel kapcsolatosak. Néhány idézettel illusztrálom is véleményüket. Talán tanulságos röviden összefoglalni a szülők véleményét a jó segítőről és arról, mikor nem érzik a segítőkézséget.

Milyen a jó segítő?

„Bele tudja magát élni a helyzetembe, őszinte. Amikor az ember a béka feneke alatt van, nem rugdos még egyet bele, nem rögtön várja el, hogy teljesítsek...”

„...ha jó kedvem volt, mindig megérezte, tehát ott volt mindig, ... egész nap, ha kellett ott volt, és segített mindenben, a jó kérdésekben, a rossz kérdésekben. Mindig megkérdeztem tőle, hogy jól csinálom-e... „

„Az volt az első, hogy hozott egy tál lencsét. Az egész család egy tálból evett. Éhesek voltunk. Ez jól esett. Azt nézte, hogy miben tud segíteni, mindenre odafigyelt. És a gyerekekre is tekintettel voltak.”

„önbizalmat és reményt adtak...”

„Nekünk reményt adtak a bekerülésnél azzal, hogy esélyt adtak. Meg azzal, hogy őszintén elmondhattam, hogy a fiam problémás. És ennek ellenére bekerülhettünk.”

„...ne nézzen minket le, egyenrangúként viselkedjen, annak ellenére, hogy mi vagyunk rossz helyzetben...”

„Amit a gondozómnak elmondtam, nem hallottam vissza senki mástól, a vezetőtől sem.”

„Ez az első hely, ahol úgy elfogadnak minket, ahogy vagyunk. Máshol nem foglalkoztak velem, mert nincs állandó lakcímem, kölcsönt sem tudunk így felvenni. Mindent kezdetünk teljesen előlről. Mikor idejöttünk, emberként kezeltek minket, és mondták, hogy segítenek abban az időben, amíg itt vagyunk. Máshol azt éreztették, hogy meg akarnak szabadulni tőlünk, négy gyerekes család létünkre.”

Ami kifogásolható a segítőben

„Mindig megkérdezték, hogy mibe tudnának segíteni, de amikor elmondtam, miben, mégsem segítettek.”

„Van olyan gondozó, akiben nem bízok, nem érzem úgy, hogy rábízhatnám a dolgokat. „

„Van olyan segítő, akinek még semmilyen bizalmas információt nem mondtam el.”

„Nem jó, ha a gondozó túl sűrűn keres meg, fontos, hogy hagyják nyugodtan is a családot”.

„Van egy sérült gyermekem. Mi eredetileg Budapest távoli kerületében laktunk, oda kezdtük el hordani a gyereket, vele nem könnyű intézményt változtatni. A másik intézményben érzelmileg zsaroltak minket a határidős kiköltözéssel. Nehéz volt elfogadni, hogy elköltözzünk onnan, mivel innen több órát kell a gyerekekkel utazni. Itt jók a tapasztalataim, tekintettel voltak a helyzetemre, nem akarták a gyerekeket elvenni.”

„Nem kaptunk elegendő tájékoztatást a lehetőségekről, se a munkához jutást, se a lakáshoz jutást nem segítették információval. Nem éreztük azt, hogy fontosak lennénk.”

„Azért az itt lét valamennyire olyan, mint egy börtön. Ki lehet menni, de 9 órákor takarodó van.”

„Az önkormányzat által küldött levélben, amikor a másik otthonból kiköltöztünk, az állt: ha nem jövünk át egy másik otthonba, elviszi a gyámügy a gyerekeket. Ilyen intézményből (családok átmeneti otthonából) már nem lehet gyereket kivinni utcára. Azon vannak, hogy szétszakítsák a családokat, pedig törvény van rá, hogy mindenképpen meg kellene őrizni a család egységét.”

„Ha már valami nem úgy történik, ahogy a segítők akarják, akkor azzal fenyegetnek, hogy szerződést bontanak. Ez visszaélés a kiszolgáltatott helyzetünkkel.”

„Mi hivatalosan nem lakunk itt, nem vagyunk ide bejelentve, egy fiktív lakcímen vagyunk. De úgy lakásra pályázni nem lehet.”

„Van itt esti takarítás, amit ellenőriznek, amit mindenképpen meg kell csinálni időre. Ha valami nem stimmel, kaphatunk figyelmeztetőt, háromért már kirakhatnak minket. Azért kell 9 óráig megcsinálni, mert akkor jár le a gondozónő munkaideje. Nem kezelnek felnőttként. Nem illeszkednek a szabályok hozzánk. Én negyed 8-ra érek haza a gyerekekkel, akkor vacsora, fürdés, esti mese. De nem lehet befejezni, mert a takarítás fontosabb. Pedig utána is befejezhetnénk, ha már a gyerekek alszanak.”

„Fontos, hogy az embernek itt is megmaradjon a magánélete. Nem kell rólunk mindent tudni. Tiszteljék a határainkat.”

„Legyenek a segítők tájékozottabbak, ne ígérjenek olyat, amit nem tudnak teljesíteni.”

„Amikor a polgármesterhez bementem meghallgatásra, végighallgatta a mondanivalómat, de egyáltalán nem figyelt rám. Jól láttam, hogy rajzolgatott a füzetébe.”

„Vannak olyan segítők, akik csak kérdeznek, de vannak olyanok is, akiket valóban érdekel, hogy mi van velem.”

Sok panasz és fájdalom fogalmazódott meg különösen az anyaothonban élő szülők részéről a kapcsolattartás kérdésében. Nyilván nehezen egyeztethető egy intézmény házirendjével a

teljes nyitottság. A hétfégi kapcsolattartás pedig amiatt korlátozott, hogy olyankor csak ügyelet van. A család élete és az intézmény rendje nehezen egyeztethető. Érdekes ezen gondolkodni. Így fordulhat elő, hogy egy feleség a hajléktalan férjének az intézmény előtt az utcán adja oda hétfégén az ebédet, az anya felnőtt fiát egy ünnepi alkalommal nem fogadhatja az otthonon belül testvérei körében – be kell csomagolnia és egyedül elfogyasztani az ünnepi vacsorát annak, aki nem lakik az otthonban.

A szülőkkel beszélgetve és élethelyzetüket megismerve, úgy tűnik, hogy a gyermekjóléti szolgálat munkatársai – bár felveszik velük a kapcsolatot – érdemben nem tudnak segíteni.

Az egyik sokgyermekes anya a következőképpen mesélte el találkozását a gyermekjóléti szolgálat munkatársával: *„Kijött velem megismerkedni, kitöltött egy csomó adatlapot és elment. Ennyi volt a kapcsolat. Nem éreztem, hogy bármiben tudna segíteni.”*

Egy másik anyát is megkeresett a szolgálat. Megismerkedtek, de itt sem találták meg, miben lehetne együttműködni. Pedig az anya fiatal, első gyereke édesanyjával (a nagymamával) van elhelyezve, akivel nagyon rossz a kapcsolata. Helyzete nehezen megoldhatónak tűnik, jelenleg néhány hónapos gyermekével nagyon feszült, ingerült. Saját maga is látja, hogy rengeteg gondja van, nemcsak a lakáshelyzetével, hanem gyerekeivel is. A gyermekjóléti szolgálat mégsem látott semmi feladatot. Ennek az anyának semmilyen bizalma nincs a szakemberekben, ezt meg is fogalmazza. Ugyanakkor nyilvánvaló feladatok vannak a gyerekek elhelyezésével, jövőjével és az anya szülői szerepével kapcsolatban, és rengeteg a rendezni való saját családjával. Ebben sok segítségre lenne szüksége. De nem sikerült olyan kapcsolatot kialakítani, amiben ez a folyamat elindulhatna.

Egy harmadik család találkozása a gyermekjóléti szolgálattal, az anya elmondása szerint: *„Fiktív lakcímen vagyunk bejelentve Budapest egyik kerületében. Ahhoz a gyermekjóléti szolgálathoz tartozunk. Amikor bekerültünk az átmeneti otthonban, a gyermekjóléti szolgálat munkatársa megnyugodott, hogy akkor minden rendben van, velünk már nincsen dolga”.*

Közben a család alig egy éve költözött vidékről a fővárosba, az anya azonnal elhelyezkedett és napi két órát utazik a munkahelyére, férje komoly beteg, 16 éves lánya elvégezte a 8 általánost

és nem talált magának iskolát, 19 éves fia munkanélküli. Egy évvel később az akkor már 17 éves lány szülni készült. A családdal kapcsolatban lévő szakemberek nem tudták elérni, hogy egy közepes képességű fiatal lány iskolába járjon!

Fontos azonban azt is meghallanunk, hogy többen jegyezték meg a gyermekjóléti munkatárs különlegességét: *„A gyámhivatal szörnyű volt, de a gyermekjóléti szolgálatnál nagyon segítőkészek voltak”*. Többen érezték úgy, hogy a gyermekjóléti szolgálat mellettük állt. De könnyebben veszik ezt észre azok a szülők (kliensek), akik egyébként is kiegyensúlyozott felnőttek. A „problémásabb” szülőkkel lényegesen ritkább a jó kapcsolat.

Röviden összefoglalva a szülők véleményét:

- A családoknak többnyire felszínes a kapcsolata a gyermekjóléti szolgálattal, leggyakrabban a közvetítést érzik a kliensek segítségnek (pedig a családok helyzete eléggé összetett).
- Gyakran tapasztalják a szülők azt, hogy a gyermekjóléti szolgálat mellettük áll. Ha pl. lakás kérdésben nem is tudnak segíteni, a támogatottságnak ez az érzése fontos, a szülők gyakran megfogalmazzák.
- A szülők azt tartják jó segítőnek, akivel „biztonságban” érzik magukat (hamar megérik, kiben bízhatnak, kiben nem).
- Pontosan meg tudják fogalmazni az emberi méltóságukat, autonómiájukat sértő viselkedéseket, szabályokat.
- A szülők benyomásait a felszínes kapcsolatról a szakemberek is alátámasztják.
- Az állandó lakhellyel nem rendelkező családok elvesznek a gyermekjóléti rendszer számára.

* A cikk részlet az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium 2003-ban, a társadalmi befogadás kérdéskörében kiírt pályázatára készült, Családok a gyermekvédelem határán c. kutatási beszámolóból.