

## TAKÁCS IMRE

### A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSOK ÁTALAKÍTÁSÁNAK TAPASZTALATAI

(A Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete szakmai konferenciáján /2016.10.19/ elhangzott előadás)

#### Az átalakítás szakmai indokoltsága

Talán még többen emlékeznek a Gyvt-t megelőző „gyermekvédelemre”, amely alapszinten hatósági beavatkozást jelentett. A településeken jelen levő többnyire középfokú végzettségű gyámügyi ügyintéző beidézte a problémásnak ítélt családot, jegyzőkönyvet vett fel, és előírta számukra a kívánt változásokat. Egy év elteltével újra elővette az aktát, tájékoztatást kért az óvodától, iskolától, esetleg a pártfogótól, és amennyiben a változás bekövetkezett, lezárta az esetet, vagy szakellátásába vette a gyermekeket. (Röviden a történet)

Ehhez képest a Gyvt. megjelenése óriási változást hozott: a hatósági intézkedések mellett olyan kötelezően biztosítandó szolgáltatásokat írt elő, amelyek tényleges segítséget jelentettek a problémákkal küzdő családoknak. Persze nem feledkezhetünk meg arról sem, hogy a családsegítő szolgálatok ezeket a szolgáltatásokat – vagy legalább egy részüket- már ezt megelőzően is biztosították. (Arról a szakmai vitáról több helyen lehet olvasni, hogy miért nem a családsegítés keretében került bevezetésre a gyermekjóléti szolgáltatás. A rendszerben való gondolkodás ezt kívánta volna meg, de voltak más szempontok is...)

Kezdetben óriási bizalom volt az intézmény iránt, többnyire önként keresték fel a szolgálatokat segítségért, szolgáltatásokért.

Az évek során viszont fokozatosan erősödött az a tendencia, amely szerint a gyermekjóléti szolgáltatás az **eredeti céljához képest** eltorzult, kezdett visszalopakodni a Gyvt előtti helyzet: tényleges szolgáltatás helyett a kontroll előtérbe kerülése. Rendkívül alacsonnyá vált a szolgáltatást **önként** igénybe vevők száma, és a kliensek egy része fél, sőt ellenségnek tekint a gyermekjóléti szolgálatokat. Ezt számtalan példa igazolja. (Pl. minap **egyik TV csatornán** történt egy bejátszás, ahol az anya elmondta, hogy a GYEJO megfenyegette, hogy ha...nem teljesíti....

Ezt a helyzetet több tényező idézte elő: Pl. a védelembé vétel és az alapellátás egy intézmény keretében történő megvalósulása, az eszközrendszer csökkenése, a nehéz élethelyzetek növekedésével nem tartott lépést a szakmai létszámok fejlesztése, a speciális szükségletek kielégítéséhez nincs megfelelő képzettségű szakember, stb.

**Egyrészt az szeretttük volna**, ha visszaáll a Gyvt eredeti célja szerinti helyzet, a gyermekjóléti szolgálat olyan szolgáltatásokat biztosít, amelyek segítségével a nehéz helyzetben levő családok képessé válnak megküzdni problémáikkal. Újra szerethető intézménnyé válik, amely tényleges segítséget jelent a családok számára.

**Másrészt** a segítő munkát és a kontroll funkciót szeretttük volna eltávolítani egymástól, jó messzire.

**A változtatások nem érintik a törvény alapját:**

39.§ A gyermekjóléti szolgáltatás 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**.

Vagyis a gyermekjóléti szolgáltatásnak a prevenció mindhárom szintjét biztosítani kell a **szociális munka** módszereinek felhasználásával.

**Mint tudjuk, a szociális munkának nincs olyan módszere, amely az ellenőrzést, számonkérést, fenyegetést helyezi előtérbe.** Ez is indokolta a két funkció rendszerbeli szétválasztását.

### **Helyzetértékelés**

A szociális munkából kiindulva nézzük meg, hogyan néz ki a helyzet. Néhány hete a Kutatók éjszakáján az egyik szociális munkás képző iskolában arról beszélgettünk, hogyan változott a helyzet a gyermekvédelemben. A szolgálatoknál dolgozó kollégák (Bp-i peremkerületekben dolgozók) elmondták, hogy 60-80 család gondozását végzik. (Az okok: szakemberhiány, de erről később még szólok)

**Felmerül a kérdés:** lehet-e ennyi családot segíteni úgy, hogy azok életében képes legyek tényleges változásokat generálni, amihez a havi 3 X-i találkozó sem elég? Nyilván nem lehet. Vagy nem is ez a célkitűzés?

**A szociális munka fő tartalmi elemei változatlanok:** képessé tevés, eszközökkel, képességekkel, hatalommal, tudással való felruházás, ami hosszú folyamatot feltételez. Különösen most, amikor egyre több család válik a szegénykultúra részesévé, ahonnan a kiút **generációkon át vezet.**

És akkor még nem beszéltem az **alkalmi** esetekről, a gyermek családban történő nevelését szolgáló programokról, tanácsadásokról, a csoportokról, a gyermeki jogokról való tájékoztatásokról, a bántalmazások megelőzését szolgáló felvilágosító munkáról, az esetkonferenciákról, a jelzőhálózati munkáról, az adminisztrációról, az egyre növekvő számú környezettanulmányokról, a bíróságokra járásról, stb. Még felsorolni is hosszú...

### **Az eszközenszer, amely a szociális munka alapját képezi**

1. Humán erőforrások: van-e elegendő szakképzett szociális munkás? (Nincs)
2. Szaktudás: speciális tudások hiánya. Ez nem a szakembereken múlik: hiányoznak a speciális továbbképzések, vagy nem megfizethetőek.
3. Ellátási hiányok: nincs bölcsőde, házi gyermekfelügyelet, CSAO, GYAO, bérlakás, segély, hiányos pszichiátriai, pszichológiai ellátás (Pszichiáter nyilatkozat: a gyermekek 25-30 %-a küzd valamilyen zavarral, és van 60 gyermekpszichiáter) Vagy olyan **alapproblémák** pl. GYEJO nem tudja eljuttatni a családot a CSAO-ba, nem tud segíteni a gyermekláthatás helyszínére történő utazáshoz, stb.
4. A szolgáltatók „ellenállása”. Pl. iskola magántanuló, óvoda elutasító hozzáállás, „befogadás” hiánya stb.
5. Nincs elegendő idő a változások generálásához

**Ezekből látjuk, hogy a szolgáltatóktól való elvárások túlzóak, nincs összhangban a rendelkezésre álló eszközökkel.**

Mi következik ebből?

1. **Prioritás** sorrend felállítása: Mi a fontosabb, mi a súlyosabb eset?
2. Eltekintünk a családok életében történő **tényleges változások** generalásától
3. Védekező alapállás: nehogy nekem problémám kerekedjen belőle. (Abból nem lesz bajom, ha kevesebb felvilágosító munkát végzek, hanyagolom a primer prevenciót)
4. **A prevenció** háttérbe szorulása
5. A segítő személyes **felelősségének** növekedése
6. A segítő pszichés, érzelmi, és fizikai terhelésének növekedése

### **Mi a következmény? ( Modellezve)**

1. A szociális munkás szeretne segíteni, de nincs megfelelő eszköze, ezért mit tesz:
2. Előírja a kliensnek a kívánt változást, de ahhoz nem tud segítséget adni
3. A kliens nem képes elérni a kívánt változást
4. A segítő számon kéri az eredményt
5. Mivel nincs változás, a segítő tehetetlenségében indulatos lesz, segítés helyett küzdelemmé válik a helyzet

**Ez a modell az esetekben is működhet, ha nem eszközhiány áll fenn, hanem a segítő kiégett,** személyiségbeli problémái vannak, alkalmatlanság, Helfer szindróma, stb Ez a ritkább eset.

**Az elkötelezettségi dilemma** tovább árnyalja a képet: Kihez legyek lojális, kinek az elvárását részesítem előnyben: Fenntartó, vezető, kliens, saját normám, etikai kódex, társadalmi, politikai elvárások?

### **AZ ÁTALAKÍTÁS EDDIGI TAPASZTALATAI**

Nagyon rövid az átalakítás óta eltelt idő, a pontos válaszok valószínűleg később jelennek meg. **Tendenciák azonban már láthatók.**

1. A szolgálatoknál csökkentek a jogszabályilag előírt szakmai létszámok. Ez levezethető a rendelet szakmai létszám előírásaiból. Ezek a létszámok nem veszték el, csak átkerültek a központokhoz, mondván – a védelembe vétel kezelése ott történik-
2. Azt tapasztaljuk, hogy a korábbi „családsegítésre” fordított kapacitások csökkentek, előtérbe kerültek a „gyermekjólétis” esetek.
3. Nem csökkent az adminisztráció, inkább növekedett.
4. A központ és a szolgálat közötti viszonyrendszer ellentmondásos, van ahol hierarchia alakult ki, tapasztalunk bizalmatlanságot, eltérő feladatmegosztásokat, de jól működő rendszereket is. (Főleg a járási székhelyeken)
5. A szolgálat és a gyámhivatal „távolabb” került egymástól, a tárgyalásokra sok esetben nem hívják meg a családsegítőt, aki gondozta a családokat. A központ közbeiktatása miatt a folyamat lelassult.
6. Lelassult a hatósági intézkedések folyamata.(Védelembe vétel, ideiglenes elhelyezés , mivel a gyámhivatal a központ véleményét is kéri a szolgálat mellett)
7. Rövidek a határidők a különböző feladatok ellátására
8. A hatósági intézkedéseknél kevésbé érvényesül a szolgálat álláspontja
9. A jelzőhálózat szerepe, felelőssége felerősödött
10. Kevesebb szociális munka, több hivatalos intézkedés, adminisztráció
11. Nagyobb figyelem a súlyosabb esetekre, kevesebb erőforrás a megelőzésre.
12. Krónikus szakemberhiány, óriási fluktuáció
13. Magas esetszámok lettek meghatározva

14. A központ és a szolgálat elkülönítése nem olyan mértékű, hogy azt a kliensek „észrevegyék”.

### **A megfelelő szakmai működést nehezítő egyéb tényezők**

- 1. A gyámhivatalok működésének problémái.** Lassú, nehézkes, szakmailag nem kellően megalapozott. A döntések nagymértékben szubjektívek, amelyre sokszor jelentősebb befolyást gyakorol az illető szakember személyes tapasztalata, élethelyzete, mint a gyermekvédelmi szempontok. Hasonló helyzeteket két hivatal sokszor ellentétesen értelmez. (Pl. A minap azért nem vette védelembe a gyámhivatal a gyermeket, hogy ne romoljon a statisztika, mivel már elérte a tavalyi számot)
- 2. A védelembe vétel során előírt változások, kívánatos eljárások.** A gyámhivatal sokszor nehezen elérhető szolgáltatások igénybe vételét írja elő a család számára. Pl. pszichológiai, addiktológiai, pszichiátriai ellátás, korai fejlesztés, speciális oktatást, bölcsődei ellátást, nevelési tanácsadás, stb. Legtöbb család számára elérhetetlenek ezek a szolgáltatások, sokszor magukra vannak utalva, nem kapnak megfelelő segítséget az igénybevételhez. Az esetmenedzserek próbálnak szervezni szolgáltatást, de az vagy nincs, vagy nagyon messze van, vagy csak a távoli jövőben lesz elérhető. Az utóbbi időben több család vesztette el e miatt pl. a családi pótlékot. Rosszabb esetben a gyermek családból történő kiemelésére is javaslat születhet, holott a szülők ebben nem tehetők felelőssé. Az volna a kívánatos, ha a gyámhivatal a kötelezően előírt szolgáltatásokat konkrétan (Hely, időpont) megjelölné, és biztosítaná az oda történő eljutást is. Azért nem vonható felelősségre a kliens, ha nem talál szolgáltatást, vagy több hónapra kap időpontot. Az anyagi vonzatú előírások (Pl. lakás kifestése, fürdőszoba építése, stb.) teljesítéséhez szinte semmilyen segítség nem áll rendelkezésre. Lehetne pl. védelembe vételi támogatás, amely tényleges segítséget, valódi védelmet jelentene.
- 3. Szakmai standardok hiánya.** Itt három dolgot emelek ki:
  - **A veszélyeztetettségi helyzet** megítélésében jelen levő rendkívül nagy eltérések. Találkoztam olyan kiemelési javaslattal, amely máshol még veszélyeztetettséget sem jelentett. A veszélyeztetettségi nyilvántartási rendszer sem működőképes.
  - A másik ilyen tényező a **családból való kiemelés** szükségességének megalapozottsága.
  - A harmadik a **család együttműködésének** értékelésében jelen levő különbségek. (Mikor tekinthető együttműködőnek a család)
- 4. A kliensek érdekvédelmére** történő fokozottabb odafigyelés. Azt tapasztalom, hogy sok család gyámhatóságnak tekinti a szolgálatot, vagy a központot. Azt sem tudják, milyen intézménnyel állnak kapcsolatban. A napokban is kaptam egy elképesztő jegyzőkönyvet védelembe vételi tárgyalásról. Nem volt olyan része, amely ne sértette volna meg valamely jogszabályt, vagy protokollt. A véletlenül múlik, hogy kapnak-e valakitől hiteles tájékoztatást, vagy teljes a kiszolgáltatottságuk.
- 5. Az elavult adminisztráció** nagyon időigényes. A mai kor lehetőségeinek megfelelően szükséges egy olyan elektronikus nyilvántartás, amely egyszeri adatbevitellel képes a nyilvántartást komplexen produkálni.

### **A fentiekből adódnak teendőink**

1. Szakmai normák kialakítása
2. Kliensi érdekvédelem fejlesztése
3. Szolgáltatási funkció erősítése

4. Az eszközrendszer fejlesztése, vagy a jogszabályok összhangba hozása az eszközökkel
5. **A védelmi és szolgáltatási funkciók újragondolása.** Ha igaz az a tendencia, hogy a szolgálat egyre inkább a súlyosabb, nagyobb kockázatot jelentő esetekkel foglalkozik, akkor ezt lehetne formalizálni.

### **Az átalakítás előnyei**

1. Nagyobb figyelem a súlyos esetekre
2. Jelzőhálózat szerepének felértékelődése

### **A szociális munkások helyzete**

Közismert tény, hogy egyre kevesebb szociális munkásnak kell egyre több feladatot ellátni. A szolgálatoknál kevesebb a szakember, állandósult a létszámhiány, óriási mértékű a fluktuáció. Több, korábban a családsegítőnél dolgozó munkatárs távozott a szakmából, mivel nem akartak a gyermekvédelemben dolgozni. Sajnos nem történt meg a családsegítőben dolgozók átképzése az új rendszerre.

Folyamatos küzdelmet vívunk a klienseink érdekében a különböző intézményeknél, amelyek jelentős része kudarcos. Ez a küzdelem már magában is kimerítő.

A gyermekvédelemben dolgozók **felelőssége** jelentősen megnövekedett. Ez a felelősség eszközhianyral, érzelmi és fizikai leterheltséggel párosulva önpusztító. Ilyen körülmények között érthető, ha a segítő munka **védekezővé** válik, növekedik az adminisztráció súlya. Ráadásul egyre többen vállalnak a szakmában másodállást, van akinek 2 helyen van főállása.

**A szociális életpálya** hosszú idő óta történő lebegtetése bizonytalanságot kelt.

**A megbecsültséget, illetve ennek hiányát mi szociális dolgozók érezzük, átéljük, de ez mit fejez ki?**

- Azt, hogy a társadalom nem tartja fontosnak azt a munkát, amit végzünk?
- A társadalom számára nem fontosak azok az emberek, akik sorsának jobbításán dolgozunk? Mert értelmetlenek? (Van ilyen politikai nézet, egyik újság meg is írta: le kell mondani néhány millió ember sorsának jobbá tételéről, hogy a többiek magasabbra jussanak)?
- Nagyon rosszul, vagy nem az elvárásoknak megfelelően dolgozunk?
- Azt várják tőlünk, hogy regulázzuk meg a renitenseket, mi meg segítjük őket?
- Vagy csak egyszerűen velünk ezt meg lehet tenni, mert hagyjuk magunkat?

### **Összegzés**

Az átalakításról végleges következtetést még nem lehet levonni, mivel a rendszerek (szolgálat, központ, gyámhivatal, jelzőhálózat) összehangolódása még folyamatban van. Az átalakítással csak részben összefüggő kérdés a szakképzett, és gyakorlati tapasztalattal rendelkező munkaerő hiánya. (Annyi az összefüggés, hogy a korábbi „családsegítő” kollégák közül, és azok a gyermekjóléti szolgálatnál dolgozók, akik nem akartak menedzserek lenni, távoztak a szakmából.) Sok esetben a szolgálatok „tanítgatják” a pályakezdő esetmenedzsereket az adminisztrációra, a szakmai munka fortélyaira. A legnagyobb problémát abban látom, hogy nem vált külön kívánatos mértékben a segítő (szociális) munka és a kontroll feladatkör, illetve az átalakítással párhuzamosan nem jelent meg olyan eszközrendszer, amely a szolgálatoknál segítette volna az esetmunkát. A

szolgálat nem tud többet segíteni mint eddig tette, a munkája, adminisztrációja nem lett kevesebb, a szakmai létszámai viszont csökkentek. 1997 óta az a társadalmi csoport, amely az ügyfélkörünket jelenti alapvetően megváltozott (problémái, szükségletei, szociológiai jellemzői), az eszközrendszer viszont a régi, ami nagyon kevés. Az esettanulmány nem tud megfelelő szolgáltatásokat a problémához rendelni, mert kevés a szolgáltatás, és nincs hozzá megfelelő jogosítványa sem. Szankcionálni sem tud, legfeljebb a családból történő kiemeléssel „fenyegetheti” (tájékoztatni a következményekről) a családokat. A rendszerből kilopakodott a prevenció, szinte kizárólag a súlyosabb esetek maradtak, mivel azok számának növekedése leköti a teljes kapacitást. Ugyanakkor az új rendszer hozadéka lehet reményeink szerint az, hogy a súlyosabb –védelembe vett- gyermekekre nagyobb figyelem jut, ezzel csökken a tragikus esetek száma. A jelzőrendszerre is több erőforrás jut, – koordinátor- aminek következtében fejlődés várható. A járási központokban elérhetővé vált szolgáltatások is előrelépést jelenthetnek, ha azok megfelelő mértékben és módon állnak rendelkezésre. Ennek viszont diszfunkcionális hatását is látjuk: több helyen (szolgálatoknál) megszüntették a korábbi speciális ellátásokat. Az átalakítás értelme akkor tud megmutatkozni, ha a fenti problémákra lesz válasz, és újra szerethető intézménnyé válik. Ennek az lesz a jelzése, ha a kliensek önként, egyre intenzívebben fogják igénybe venni, és a szolgáltatás igénybevétele után jobb helyzetbe kerülnek, mint előtte voltak.