

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 gyermekvédelmi törvényt 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.

Ehhez képest az 1997. évi XXXI. törvény (A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról) 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 a gyermekjóléti szolgálat iránt, többnyire önként keresték fel őket segítségért, szolgáltatásokért.

Az évek során viszont fokozatosan erősödött az a tendencia, amely szerint a gyermekjóléti szolgáltatás az **eredeti céljához képest** eltorzult, kezdett visszalopakodni a gyermekvédelmi törvény 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 tekinti a gyermekjóléti szolgálatokat.

Ezt a helyzetet több tényező idézte elő: Ilyen pl. a védelembe vétel – mint hatósági intézkedés – és az alapellátás – mint önkéntes együttműködésen alapuló szolgáltatás – egy intézmény keretében történő megvalósulása, valamint a szociális munkások rendelkezésére álló eszközrendszer csökkenése. A nehéz élethelyzetek növekedésével nem tartott lépést a szakmai létszámok fejlesztése, a speciális szükségletek kielégítéséhez nincs megfelelő képzettségű szakember. A jogszabályok időközbeni változásai (pl. a családi pótlék iskoláztatási támogatássá változtatása következtében előálló szankcionálási kötelezettség) is a kontroll növekedését jelentették. Ezen a tendencián változtatni kellett.

Egyrészt azt szerettük volna elérni, ha visszaáll a gyermekvédelmi törvény eredeti célja szerinti helyzet, a gyermekjóléti szolgálat olyan szolgáltatásokat biztosít, amelyek segítségével a nehéz helyzetben levő családok képessé válnak megküzdeni problémáikkal. Újra szerethető intézménnyé válik, amely tényleges segítséget jelent a családok számára.

Másrészt a segítő munkát és a kontrollfunkciót szerettük volna eltávolítani egymástól, jó messzire.

A változtatások nem érintik a törvény alapját:

Az 1997. évi XXXI. törvény 39. § (1) bekezdése szerint 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 a helyzetet. Néhány hete a Kutatók Éjszakáján az egyik szociálistudós-képző iskolában arról beszélgettünk, hogyan változott a helyzet a gyermekvédelemben. A gyermekjóléti szolgálatoknál dolgozó kollégák elmondták, hogy 60–80 család gondozását végzik [a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet szerint maximum 25 családot lehetne gondozni], mivel kevés a szakember, és egyre több a problémás élethelyzet.

Felmerül a kérdés: lehet-e ennyi családot segíteni úgy, hogy azok életében képesek legyenek tényleges változásokat generálni, amihez a havi 3 találkozó (az említett rendelet havi 3 találkozást tesz kötelezővé a családokkal) sem elég? Nyilván nem lehet. Vagy nem is ez a célkitűzés? Nem cél a változás előidézése, elégedjünk meg azzal, hogy addig nincs veszélyeztetve a gyermek, míg gondozzuk a családot, utána meg majd lesz valami?

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 eszközrendszer, 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, CSÁO, GYÁO, bérlakás, segély, hiányos pszichiátriai, pszichológiai ellátás. (Pszichiáter főorvos minapi nyilatkozata: a gyermekek 25–30%-a küzd valamilyen zavarral, és van 60 gyermekpszichiáter.) Vagy olyan **alapproblémák** pl.: a Gyejo nem tudja eljuttatni a családot a CSÁO-ba, nem tud segíteni a gyermekláthatás helyszínére történő utazáshoz stb.
4. A szolgáltatók „ellenállása”. Pl. iskola: a problémás gyermekek legyenek magántanulók, az óvoda elutasító hozzáállása, a „befogadás” hiánya stb. Nem tekintik

magukat a gyermekvédelem részének, a nevelés a „szülők és a gyermekjóléti szolgálat feladata” – mondják.

5. Nincs elegendő idő a változások generálásához.

Ezekből látjuk, hogy a gyermekjóléti szolgálatoktól való elvárások túlzóak, nincsenek összhangban a rendelkezésre álló eszközökkel.

Mi következik ebből?

1. **A prioritási** sorrend felállítása: Mi a fontosabb, mi a súlyosabb eset?
2. Eltekintünk a családok életében történő **tényleges változások** generálásától.
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, segítség 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 részesítsem 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 [15/1998. (IV. 30.) NM] 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 „gyermekjóléti” 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 igénybevételét írja elő a család számára, pl. pszichológiai, addiktológiai, pszichiátriai ellátás, korai fejlesztés, speciális oktatást, bölcsődei ellátást, nevelési tanácsadást stb. A 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 emiatt pl. a családi pótlékot. Rosszabb esetben a gyermek családból történő kiemelésére is javaslat szülehet, 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 sértett 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 teendők

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
3. Speciális szolgáltatások bővülése

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 eszközhiany, 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, és azok a gyermekjóléti szolgálatnál dolgozók, akik nem akartak esetenedzserek lenni, távoztak a szakmából.) Sok esetben a szolgálatok „tanítgatják” a pályakezdő esetenedzsereket az adminisztrációra, a szakmai munka fortélyaira. A legnagyobb problémát abban látom, hogy nem vált külön kívánatos mértékben a segítő (szociális) munka és a kontrollfeladatkör, illetve az átalakítással párhuzamosan nem jelent meg olyan eszkörendszer, 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 eszkörendszer viszont a régi, ami nagyon kevés. Az esetenedzszer 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” (tájékoztatja 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.