

RÁCZ ANDREA: GYERMEKVÉDELMI SZAKEMBEREK KLIENSEKRŐL ÉS SZAKMÁRÓL ALKOTOTT KÉPÉNEK VIZSGÁLATA EGY CSALÁDBÓL VALÓ KIEMELÉS TÖRTÉNETE MENTÉN

Bevezetés

A *Gyermekvédelmi orientációk a gyermekek jól-létének támogatásában* c. MTA Bolyai János Kutatási ösztöndíj (2017-2020) keretében megvalósuló kutatás célja annak vizsgálata, hogy a gyermekvédelemben dolgozók (gyermekjóléti szolgálat és a szakellátás intézményeinek munkatársai és nevelőcsaládok) hogyan vélekednek a gyermekvédelem elsődleges és másodlagos célcsoportjáról. A családokkal való együttműködések, a róluk kialakított vélemények milyen szakmai mentalitásokat mutatnak, milyen a segítői tevékenység minősége, a professzionalizáció szintje. Másrészt a vizsgálat célja, hogy maguk a gyermekek, fiatalok és szüleik hogyan látják a gyermekek jól-létét, valamint védelmére irányuló gyermekvédelmi beavatkozásokat, a rendszer működési mechanizmusait, azt, hogy a szakemberek hogyan vesznek részt a segítői folyamatban, a rendszer hogyan segíti a szülői szerepek megerősítését, hogyan támogatja a gyermekek és fiatalok jól-létét. Ezt a kutatást egészíti ki a Bolyai+ *A szakmai integritás állomásai és a 'gyermek legjobb érdeke' elvének érvényesítése* c. kutatás¹, mely arra irányul, hogy mit jelent a gyermekvédelem praxisa felé vezető úton, valamint a képzést követően a gyermekvédelmi területi munkában a szakmai integritás fogalma, és a gyermek legjobb érdekének elve. Azaz a szociális munkás képzésben érintett diákok, valamint a képzésből már kikerült, a gyermekvédelem területén rövidebb (kevesebb mint 5 éve) és hosszabb (több mint 10 éve) ideje dolgozó szakemberek hogyan látják a magyar gyermekvédelmi rendszer működését, a segítség mechanizmusait, valamint saját szerepüket, és ehhez a képzés, a napi gyakorlati munka és a különböző szakmai háttértámogatási lehetőségek hogyan járulnak hozzá.²

¹ Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP-18-4 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának támogatásával megvalósult kutatás. Mindezeket kiegészíti a szerző *'Jóléti pluralizmus, szubszidiaritás, komplementaritás: a gyermekvédelem szolgáltatási funkcióinak és az önkéntes munka lehetőségeinek vizsgálata'* c. kutatása, mely az Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP-19-4 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának támogatásával valósul meg.

² A tematikusan szervesen kapcsolódó *'Mobilitás és immobilitás a magyar társadalomban'* keretében a szerző a szociális munka társadalmi mobilitásra gyakorolt hatását vizsgálja. A kutatás az MTA Kiválósági Együttműködési Program Mobilitás Kutatási Centrum elnevezésű projektjének keretében valósul meg, melynek középpontjában a gyermekvédelmi rendszerről alkotott klienskép és a kliens és szakember közötti együttműködés minősége áll. A *Szolidaritás a késő modernitásban* c. OTKA kutatásban pedig az állami gyermekvédelem rendszerében a különböző szolidaritási formák megjelenését vizsgálom (Sik Domonkos OTKA Fialat Kutatói pályázata - FK 129138, 2018-2020).

A tematikusan összekapcsolódó kutatások hozzájárulnak, hogy a *szociális munka képzésről, a gyermekvédelem praxisáról, működési mechanizmusairól releváns információkkal rendelkezünk*, megismerjük, hogy milyen szolgáltatási funkciók hiányoznak a gyermekvédelemből, milyen fejlesztési irányok azonosíthatók a képzés és a praxis terén, hogyan tudja a kliensek jól-létét és mobilitási esélyeit növelni a szociális munka.

A *kutatás tudományos jelentősége*, hogy új, gyermekvédelmi témájú kutatások születnek, mélyebb képet adva a rendszer működéséről és a továbblépési irányokról, ezzel hozzájárulva a szakmafejlesztéshez.

A kutatás során kapott *eredmények a szociális képzések különböző szintjeire* becsatornázhatók és a *szakemberré válás folyamatát is elősegíthetik*.

Társadalmi szempontú jelentősége, hogy a gyermeket támogató családot és a gyermeki jogok védelme és érvényesítése terén megjelenítendő szakmai mentalitások fejlesztésre kerülhetnek, illetve új utak nyílhatnak az ún. szolgáltatás-fókuszú gyermekvédelem.

Családi egységet célzó, integratív szemléletű gyermekvédelem

A gyermekvédelem sokszereplős folyamat, így annak minden szegmense és szereplője szintjén nélkülözhetetlen, hogy az érintett szakemberek mindent megtegyenek annak érdekében, hogy megosszák a releváns információkat egymással, és bevonják a szülőket is az együttműködésbe.

A családi egységet célzó, integratív szemléletű szolgáltatásokat gyermekvédelmi szempontjából három fő csoportra sorolhatjuk, ezek a növekvő gyermeki szükségletekhez igazítottak: 1) alap szociális szolgáltatások; 2) családtámogató szolgáltatások; 3) családmegtartó szolgáltatások. Számos tanulmány hívja fel a figyelmet arra, hogy az intenzív családmegtartó támogatások vagy a családterápia elérhetősége korlátozott a gyermekvédelemmel érintett sokproblémás, abuzív és elhanyagoló családok számára. Kritikaként merül fel az is, hogy sokszor a családok gyengeségeire fókuszálnak, nem pedig az erősségekre és ezek a szolgáltatásnyújtási problémák megnövelik annak a valószínűségét, hogy a gyermeket az otthonán kívül helyezik el (McCroskey-Meezan 1998). A családtámogató szolgáltatások alapvetően olyan családokat céloznak meg, melyben megelőzhető a gyermekbántalmazás vagy az elhanyagolás, illetve ahol a gyermeknevelés szakmai segítség mellett korrigálható. Jellemzően a szolgáltatásnyújtás során azon szociális kompetenciákat és magatartásformákat kell megerősíteni a szülőben vagy akár a gyermekben, amelyek hozzájárulnak a szülő, a gyermek és a család egészséges működéséhez. A szakembereknek abból kell kiindulniuk, hogy minden család tapasztalhat időszakosan, átmeneti jelleggel

stresszes életkörülményeket, melyekre a változó társadalmi körülmények is nagy hatással vannak, de egyéni vagy családi új szociális problémák, kihívások is megjelenhet, mint pl. munkanélküliség, illetve lakóhelyváltás stb. A programok hatékonysága azonban nem egyértelmű, bár van sok pozitív példa. Ilyen például egy magyarországi modellprogram is, mely megerősíti azt, hogy ahol a program közvetlen élményt, elfoglaltságot nyújt a gyermeknek és a szülőnek is, akár együtt, akár külön, ott a szülőknél bekövetkezett rövidtávú gyermeknevelési attitűdváltozás nagyon pozitív. Az eredmények felhívják a figyelmet arra, hogy a szülő jobban megismeri a gyermek fejlődésének folyamatát, érzelmileg képes lesz jobban odafordulni, a gondozáshoz való hozzáállásban és a pozitív fegyverkezési technikák alkalmazásában is pozitív irányú, megerősítő jellegű a változás. Alapvetően fejlődik a szülők problémamegoldó készsége, önbecsülése és a szülőségbe vetett hite (McCroskey-Meezan 1998; Czinderi et al. 2018).

A magyar gyermekvédelmi rendszerben prevenciós szempontból a legmeghatározóbb szerepe a *gyermekjóléti szolgáltatásnak* van, hiszen a szolgáltatást biztosítók kötelesek a gyermekvédelmi jelzőrendszert működtetni, így minden, a gyermekek veszélyeztetettségére utaló információ itt összpontosul. A KSH adatai alapján 2017-ben kb. 180 jelzés érkezett, ami 123 ezer gyermekről szólt. A legtöbb jelzés a köznevelési intézményekből és a védőnőktől érkezett. Tárgyévben 103 ezer kiskorút gondoztak együttműködési megállapodás alapján: 60 százalék elhanyagolás, illetve a szülők életviteli és gyermeknevelési problémái, vagy családi és kapcsolati konfliktus miatt szorult gyermekjóléti szolgáltatásra, 16 százalékuk magatartászavar, teljesítményzavar miatt, további 10 százalékuk pedig anyagi problémák (megélhetési és/vagy lakhatási gondok) miatt szorult segítségre. Az adott évben közel 45 ezer volt az új kliensnek száma, ebből 20% önkéntes alapon kért segítséget. Az összes kliens 70%-a együttműködési megállapodással rendelkező, a többiek prevenciós programokon vettek részt vagy gondozásuk az első interjú kapcsán lezárható volt.

2017-ben 20 948 gyermek szorult *gyermekvédelmi szakellátásra*, ez az előző évhez képest 400 fős növekedést jelent. A szakellátott gyermekek 12 százaléka 3 év alatti, amely csaknem 100 fővel több, mint a tavalyi évben. A gyermekek valamivel több, mint fele a 11-17 éves korcsoportból kerül ki. A gyermekek 67 százaléka volt kihelyezve nevelőszülőkhöz, a többi gyermek valamilyen típusú gyermekotthonban élt. A 2017. december 31-én szakellátásban nyilvántartott gyermekek 37 százaléka, összesen 7 793 fő számított különleges szükségletűnek, ebből 2 442 fő kizárólag életkora miatt tartozott ebbe a csoportba. Speciális szükségletűnek a gondozottak valamivel több, mint 2 százaléka, 449 fő számított, közülük majdnem mindenki gyermekotthonban él, a gyermekek mindösszesen 3,6 százalékát helyezték el nevelőszülőnél.

A kettős szükségletű gyermekeknek (255 fő) szintén nagyon kis hányada, kb. 7 százaléka él nevelőszülőnél (KSH 2017; Balogh et al. 2018).

A hazai gyermekvédelemben Gilbert et al. (2011) tipológiája szerint az ún. *gyermekvédelmi megközelítés* kapja a főszerepet, ahol az állam a bántalmazás és elhanyagolás esetén a gyermek védelmében szankcionál, az állam egyfajta megfigyelőként működik a gyermek biztonságának garantálása érdekében. A beavatkozás célja a védelem biztosítása és a gyermek körüli ártalmak csökkentése. A szülővel való viszony jellemzően hierarchikus, a jogok garantálása jogi eszközökkel történik. Elvi szinten az 1997-es törvényben megjelenik az ún. *családoknak nyújtott szolgáltatásokra épülő* modell is, ahol a beavatkozás célja a család egységének a megőrzése. Az állam arra törekszik, hogy a szülőket segítse a család egyben maradásában, a beavatkozás célja így a megelőzés és a korai problémakezelés. Ebből az elvi és gyakorlati szinten tetten érhető megközelítésből kiindulva azonban érdemes ránézni a gyermekvédelem valós működésére (Rác 2016).

A nemzetközi gyermekvédelmi diskurzusban egyre inkább megjelenő kritika, hogy sok a gyermekvédelmi misztikum, mely egyértelműen a diszfunkcionalitás irányába hat. A klienseknek meg kell küzdeniük a stigmákkal. A segítő szakember jelenléte a család életében sokszor önmagában azt üzeni a közösség felé, hogy nagy a baj és rossz szülőiséget jelent. Ha nem tudják a szülők és a gyermekek, hogy mi, miért történik velük, könnyen ellenállnak, ez pedig egy fenyegető helyzet számukra, mert azt sem tudják, hogy következményekkel jár a gyermekvédelmi beavatkozásra és a problémamegoldásra nézve az együttműködés megtagadása vagy nehezítése. A korábbi negatív segítői tapasztalatok sem keltenek bizalmat. A szolgáltatások fragmentáltságából következik, hogy a komplex problémák esetén a szülők nem tudják, hogy kihez forduljanak, ki, miért is felelős. Minden esetben szükséges egy esetgazda, aki átlátja a folyamatokat és akinél összefutnak az információk. Fontos az is, hogy a beavatkozás időben történjen és ne csak akkor kapjanak segítséget a családok, amikor már krízishelyzet áll fenn. Az empatikus, kulturálisan érzékeny segítői attitűd alapvető fontosságú (Newcastle City Council 2002; Szilvási 2005, Rác 2016; Webb et al. 2014; Ross et al. 2017). Fontos kitérni a helyettesítő védelem esetén arra, hogy önmagában a szülővel való kapcsolattartás különböző formáinak biztosítása nem elegendő, a szülő-gyermek kapcsolat erősítése sokkal fontosabb feladat. Kutatások szerint a szülők a találkozásokot – joggal és helyesen – úgy élik meg, hogy folytathatják szülői szerepüket, még ha törvényesen a szülői felügyeleti jog szünetel is, de sokszor megélésük szerint terhet jelentenek a rendszernek és a szakemberek, különösen a nevelőszülők nem támogatják ebben őket, gyakran kontrollálják is

ezeket a találkozásokat (Rácz 2016; Ross et al. 2017). A szülők joggal sérelmezik azt, hogy sokszor a találkozások felügyeltek, még ha erre nincs is szükség, nem elég intímek és nem adnak módot arra, hogy a család érdemben együtt legyen, a gyermek bevonódjon. A kiemelés után a szülők tehetetlennek érzik magukat, a szülői szerepük erősen megkérdőjeleződik, a gyermek életét érintő döntésekből kiszorulnak és küzdelemnek élik meg, hogy egyáltalán informálódjanak a gyermekükről. A szülők a távolságok miatt is ritkán találkoznak a gyermekük nevelőjével, kérdéses az is, hogy a gyám mennyire vonja be a gyermek életével kapcsolatos döntésekbe.

Fontos megjegyezni azt is, hogy a gyermekvédelem más rendszerekhez is kapcsolódik, mint oktatás, egészségügy, kultúra, így feladatellátásának értékeléséhez – participáció biztosítása, gyermek fejlődésének és identitásának erősítése, ártalmaktól való megvédése családon belül és azon kívül – társadalmi beágyazottságát is figyelembe kell venni (Rácz 2016).

1. számú ábra: A gyermekvédelem kapcsolódásai és céljai az állami szerepvállalás jegyében



Forrás: saját szerkesztés, 2019.

Mindebből az következik, hogy integrált és koordinált ellátásra van szükség, amelyben fontos az együttműködés erősítése. Szükséges egy esetgazda, aki átlátja a folyamatokat és akinél összeérnek az információk. Ezt a magasfokú fluktuáció sajnos nem könnyíti meg. Az integratív beavatkozások egyértelmű szereplője a megbízható és empátikus segítő, aki hozzáértéséről ad számot az együttműködés során, és értő figyelemmel van jelen az intervencióban. Ha ezek

hiányoznak, nehezen várható el, hogy a szülők nyissanak a segítők felé, bizalommal teliek legyenek és együttműködjenek – egy számukra sok esetben ismeretlen – cél érdekében. (Szilvási 2005; Webb et al. 2014)

1. számú tábla: Partneri együttműködések attribútumai a szakemberek és kliensek perspektívájából

<i>Szakemberek perspektívája</i>	<i>Kliensek perspektívája</i>
<ul style="list-style-type: none"> - holisztikus szemlélet - szolgáltatási fókusz - családi egység megőrzése és gyermekközpontúság - együttműködő, szolgáltatási folyamatba bevont partnerek közötti egyenlőség, elfogadás - új utak, alternatívák keresése - rugalmasság, kreativitás - egyértelmű kommunikáció - eredmények visszacsatolása, megvitatása minden szereplő bevonásával - egyéni- és rendszerszintű felelősségvállalás a kompetenciahatárok figyelembe vétele mentén - költséghatékony - közösségi erőforrások becsatornázása - szakmai tisztesség, etikus szakmai magatartás - családi jólét támogatása, mobilitási esélyek ösztönzése 	<ul style="list-style-type: none"> - központi szerep megélése, participatórikus részvétel - őszinte problémamegosztás és nyílt kommunikáció, bizalmi kapcsolat a segítővel - családtagok közötti kommunikáció javulása - családi szerepek megerősödése - szülőség pozitív módon való megélése - kliensek életminősége javul - önrendelkezés erősödése - saját problémamegoldó repertoár szélesedik és színesedik - közösség tagjaivá válnak, a valahová tartozás érzése erősödik - a társadalmi mobilitási lehetőségeik nőnek

Forrás: saját szerkesztés 2019, Rác 2016; 2017 és Budai 2019: 328-329 alapján.

A kutatások módszertani keretezése

A Bolyai kutatás kvalitatív részében egyéni interjúk készültek a gyermekjólét és gyermekvédelem különböző szegmenseiben dolgozó szakemberekkel, döntéshozókkal, valamint fókusz-csoportos interjúk témaspecifikusan 8 szereplői körben:

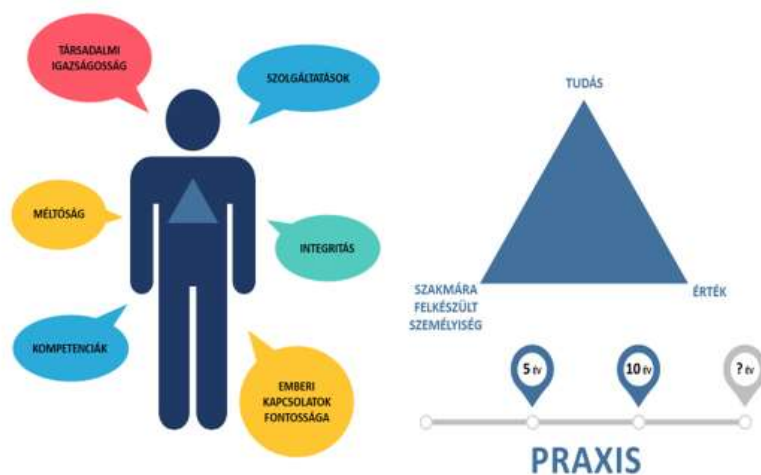
- Gyermekjóléti alapellátásban dolgozók

- Gyermekvédelmi szakellátásban dolgozók
- Gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben dolgozók (két rendszer együttműködésére épülve)
- Gyermekjóléti alapellátásban részesülő gyermekek (14-18 évesek)
- Gyermekvédelemben élő gyermekek (14-18 évesek)
- Gyermekvédelemben élő fiatal felnőttek (18-25 évesek)
- Gyermekvédelem határán élő családok (olyan szülők, ahol a gyermek a családban él)
- Gyermeküktől külön élő családok (olyan szülők, ahol a gyermek a gyermekvédelem rendszerében él)

A szakembercsoportok minden esetben egy gyermekvédelmi esetet feldolgozó rövidfilmet vagy annak részletét tekintették meg. A megtekintett film (Vincze Artúr Máté: Elválasztva) alapvetően dokumentarista igénnyel mutat be egy családból való kiemelés, elsősorban a vér szerinti szülő és a nevelőszülő szempontjait, szerepét helyezve előtérbe. A film nem szakmai anyagként készült, elsődleges célja az ismeretterjesztés, társadalmi érzékenyítés, így a kutatás keretében az interjúalanyok számára csupán gondolatébresztő témafelvetésként, problémafókuszaként és egy közös értelmezendő intervencióként szolgált.

A Bolyai+ kutatás keretében pedig 2 egyéni interjú készült a szociális munka képzésének fejlesztésében járatos szakértőkkel, a fókusz-csoportos interjúkra épülő szakaszban pedig nyolc csoportos interjú készült szintén a gyermekvédelmi esetet feldolgozó rövidfilm elemzése mentén. A csoportokat szociális munkás BA szakok kezdő és végzős hallgatói, valamint mesterképzésben tanulók (szociális munka és szociálpolitika), illetve különböző gyermekvédelmi területen dolgozó pályakezdő, illetve régóta (több mint 10 éve) a szakmában dolgozó szakemberek alkották. A csoportos interjúkra mindkét kutatás esetében a fővárosban és egy vidéki egyetemi városban került sor.

2. számú ábra: A kutatás módszertani keretrendszere: az értékek inkorporálásának útja és időbelisége



Forrás: saját szerkesztés, 2019.

A következőkben egységben kezelve az összekapcsolódó kutatásokat a gyermekvédelmi szakemberek, szülők és gyermekek véleményét emelem ki az interjúk alapján, majd a képzés és a praxis közötti szakadék és az áthidalás lehetőségeinek feltérképezésére a szakértői és csoportos interjúkban megszólaló diákok és szakemberek álláspontját ismertetem röviden³.

Kliens- és szakmakép vizsgálata a különböző gyermekvédelmi szereplők perspektívájából

Gyermekvédelmi szakértők, döntéshozók véleménye

A szakemberek egybehangzó véleménye szerint a Gyermekvédelmi Törvény két évtizeddel ezelőtti megalkotásával megvalósuló strukturális átalakulás, azaz a nagy intézmények kiváltása, és a családi ellátási formák előtérbe helyezése összességében kedvező hatású volt. A gyermekvédelmi rendszer mai működésének egyik legégetőbb problémája, hogy az

³ Az interjúk elemzésében Freisinger Balázssal dolgoztam együtt.

elfogadhatónál messze nagyobb volumenben fordul elő olyan helyzet, amikor a rendszer nem tud a gyermek egyéni szükségleteinek megfelelő szolgáltatást nyújtani.

A kislétszámú elhelyezés legfontosabb problémája a szolgáltatások elérhetőségében mutatkozik. Míg a nagy intézményekben akár többszáz gyermek és fiatal szükségletinek megfelelő szolgáltatásokat kellett biztosítani a fenntartónak egy helyszínen, így az egyes szakterületekhez tartozó szakemberek, mint például a pszichológiai, pszichiátriai ellátás kapacitáskihasználtsága mellett egyúttal a rendelkezésreállás volumene is magas volt, addig jelenleg az egyes ellátási körzetekben feladatot ellátó szakemberek nem lehetnek jelen egyszerre az összes hozzájuk tartozó ellátási helyen. A szakemberek kapacitása sok, egymástól sokszor távol eső intézmény között oszlik meg, nem ritka, hogy csak eseti, krízishelyzetben aktiválható jelenlétről lehet beszélni, állandó, vagy akár preventív céllal működtethető szolgáltatás nem elérhető. „[...] a jelenlegi lakásotthoni keretek között, ahol nincsen gyermekfelügyelő, nincsenek ott azok a szakemberek és olyan minőségben kiképzett szakemberek, látszik, hogy valójában jelenleg tényleg csak egy hotelszolgáltatásként, egy őrző-védő funkcióként működik a lakásotthon, mert plusz szolgáltatásokat ott nem igazából tud igénybe venni a gyermek. Tehát maga a családi közeg tényleg elveszik ebben a rendszerben a lakásotthonokban. Tehát mind a szakembergárdát, mind pedig a szakmai tartalmat kellene növelni, és akkor nyilván jobban tudná védeni a lakásotthoni, gyermekotthoni ellátó közeg is azt, hogy rájuk szükség van [...] Tehát nem tudjuk, csak leszűkíteni nyilván nevelőszülő, lakásotthonra ezt a kérdést, hanem látni kell azt, hogy sok olyan plusz intézményes elhelyezési forma hiányzik, amire viszont szükség lenne.” (szakértői bizottság vezetője, vidék)

Az ellátási struktúra problémája azonban a szakemberek szerint jóval árnyaltabb ennél. A kevesebb férőhellyel dolgozó ellátási formák, ahogy a nevelőszülői elhelyezés is vitán felül alkalmasabb körülményeket jelent a kliensek többségének esetében, ám itt sem, mint akár a nevelés terén alkalmazható módszertan, akár az alapellátásban a családsegítés irányelvének tekintetében nem lehet egyedül üdvözítő megoldásról beszélni. A legfontosabb kívánalom az lenne, hogy a gyermek szükségleteinek és érdekeinek leginkább megfelelő ellátási forma legyen választható minden esetben, ugyanígy a szolgáltatások és a módszertan megválasztásában is az egyes esetet fókuszba emelve lenne célszerű és hatékony döntéseket hozni, ehhez azonban sem az ellátórendszer intézményi, infrastrukturális adottságai, lehetőségei, sem a szakmai döntéshozatali módszertani támogatottsága nem adott. „[...] az biztos, hogy a nagy gyermekotthonoknak a lebontása egy nagyon nagy pozitív dolog volt. Pozitív dolog volt a nevelőszülőiségnek is az erősítése [...] ezek mind-mind fontos mérföldkövek voltak, ami arrafele irányult, hogy a gyerekekre több figyelem és több törődés jusson. [...] Mindaddig, amíg egyes gyerekek vannak, tehát nem típusok vannak, hanem minden gyerek más és más, én azt hiszem, hogy akkor jó, ha van egy differenciált rendszer, amelyikben lehet válogatni a gondozási helyek között.” (országos szintű módszertani fejlesztésért felelős szakértő, Budapest)

A rugalmasabb szabályértelmezés nem csupán a gyermekek, családok szükségleteihez jobban illeszkedő szolgáltatásnyújtást eredményezhetne, de igen hatékony kapcsolatépítési környezetet és ezzel hatékony nevelési helyzetet is teremthetne. *„Tehát valamilyen keretrendszer szükséges, szabályozottság szükséges, de nem ez a mostani jogszabályi rendszer fogja megoldani azt, ami az intézményekben történik, hanem az, hogy ha az ott dolgozók valahogy lehetőséget kapnának arra, hogy egy mind a növendékeken, mind rajtuk kívülálló, kívülről nézve mindkettőjük magatartását szigorúan szabályozó rendszer keretei között, ők mégis attól eltérhessenek. [...] szimbolizálná ez a szigorú keretrendszer az életnek a kemény kihívásait, és a benne, az ott dolgozóknak a személyes kedvessége, és kapcsolatkézsége, az emberi kapcsolatoknak a fontosságát, és az ebbe vetett hitet is visszaadhatná a gyerekekben [...]”* (országos szintű gyermekvédelmi szakértő, teoretikus, Budapest)

Több gyermekvédelmi szakember is alapproblémaként fogalmazta meg, hogy igen fontos szemléletbeli kérdésben sincs egyértelmű állásfoglalás, illetve nincs arra protokoll, hogy az egyes esetekben mi legyen az alapiránya az ellátásnak, milyen kimeneti cél felé haladjon a szolgáltatások felépítésével a segítségnyújtás: a kliens jól-léte, személyes boldogulása legyen a fókusz, vagy a gyermek sikeres reintegrációja, társadalmi értelemben vett hasznos felnőttkorra való felkészítése legyen a vezérelv. A konkrét esetet vizsgálva jellemzően egyértelműen eldönthető, hogy milyen odafordulással érdemes felépíteni a segítő szolgáltatásokat az eredményes munka érdekében, addig a döntés meghozatalához a szakemberek nem érzik magukat felhatalmazva, illetve felsejlik egyfajta tartózkodás is a felelősség felvállalásától, ami a munkatársak szűkre szabott mozgásterével, fenyegetettségérzésével is magyarázható. *„De ez a mismásolás, ami most van, hogy beszélünk, hát nagyon szemérmesen, meg nem tudom hogyan arról, hogy hát a gyerek érdeke, meg a nem tudom akármilyen, közben a fejünkben az van, hogy a bűdös gyerek nem tud megváltozni, és produktív lenni, és olyannak lenni, akivel nincsen a későbbiekben baj, csak újratermeli a problémát. Ez az álszentség semmire nem vezet[...]”* (országos szintű módszertani fejlesztésért felelős szakértő, Budapest)

Területen dolgozó szakemberek véleménye

A megkérdezett gyermekvédelmi szakemberek véleménye, hogy az esetek dokumentálása, az adminisztráció szakszerű és teljes elvégzése aránytalanul nagy hányadát foglalja le munkaidejüknek és energiájuknak. A jelentős adminisztrációs teher mellett tovább súlyosbítja a helyzetet, hogy változatlan személyi feltételekkel kell ellátni a folyamatosan emelkedő számú esetet, így nem ritka, hogy a tényleges munkavégzés, a kliensekkel való foglalkozás háttérbe szorul, a szakemberek irodai teendőiket látják el terepmunka helyett. *„[...] tényleg ellep minket a munka. A baromi sok adminisztráció és az, hogy egyszerűen most már két hete küzdök, hogy nem tudok kijárni a családjaimhoz, mert egyszerűen nincs időm.”* (gyermekjóléti területen dolgozók, Budapest)

A munkatársak leterheltsége önmagában is rendkívül problémás, az pedig, hogy az adminisztrációs terhek miatt a tényleges segítői munkájukkal nem tudnak saját maguk számára megnyugtató volumenben foglalkozni, tovább növeli a kiégés kockázatát. Néhány idősebb kolléga rámutatott, hogy a csapatmunka, a teamben való gondolkodás, a kollégák egymás közötti támogató viszonya, illetve a szupervízió segíthet megelőzni a kiégést, valamint annak is nagy megtartó ereje van, ha a kollektívában mindig vannak fiatal, lelkes kollégák, ám a kiégés, a fásultság, érzéketlenné válás veszélye így is komoly rizikót jelent.

A rendszer működésének egyik legfontosabb problémájaként azonosították a szakemberek, hogy a prevenció jóformán teljesen hiányzik a működésből. A szakemberek a leginkább kritikus esetekkel foglalkoznak, amint azt sikerült valamelyest stabilizálni, a következő legsúlyosabb felé fordulnak és így tovább, vagyis mindig csak a legkritikusabb problémákra jut figyelem és erőforrás, ami pedig ahhoz vezet, hogy az egyébként egy korábbi szakaszában könnyebben és gyorsabban kezelhető probléma is eszkalálódik, mire látótérbe kerül. Nem melleleg megfelelő megelőzéssel elkerülhető lenne számos családnál, hogy egyáltalán gyermekvédelmi munkát igényeljen, vagyis esetként jelenjen meg a folyamatban egy-egy konfliktusos helyzet. *„[...] küzdelem van abban, hogy legyen prevenció, és pont egy olyan kollégát tudnék idézni, aki frissen végzett, és odakerült hozzám, és ő az elején gondolta, hogy na majd megváltja a világot, szerintem mindenki így gondolja. És akkor ő is folyamatosan ezt hangoztatta hónapokig, hogy prevenció, prevenció, és aztán rájött arra, hogy tűzoltás, keményen.”* (gyermekjóléti területen dolgozók, Budapest)

A részrendszerek együttműködésében több anomáliára is rámutattak a megkérdezett szakemberek. Ezek egyik része a munkatársak közötti kommunikációs nehézségekből, illetve az egymás feladatellátásáról rendelkezésre álló tudás csekély voltából fakad, ám mégsem tekinthető pusztán a munkakörülményeket érintő problémaként, hiszen végső soron esetkezelési, sok esetben etikai dilemmákhoz vezet, és így a kliens érdekei is sérülnek. Az alapellátás és szakellátás közötti információáramlás nehézségeire is több szakember mutatott rá. Elmondásuk szerint a javarészt írásos formában történő kommunikáció rendkívül nehézkes, de ami ennél sokkal fontosabb, hogy a szinte kizárólag akták formájában kezelt esetek személytelenek, az adminisztratív adatok, a meghatározott formátumú dokumentumokba szerkesztett eseteírások rengeteg információ elvesztéséhez vezetnek, pontosabban: azoknak az információknak jelentős része, melyek a klienssel való személyes találkozás során, vagy egy kollégák közötti személyes megbeszélés során elérhetőek, nem is kerülnek, nem is kerülhetnek rögzítésre az aktákban. *„Nekünk nagyon-nagyon hiányzik az elhelyezési értekezletek, mint fórum, nagyon-nagyon sok információ elvész így, illetve az, hogy ha láthatnánk mi is a gyerekeket, a szülőket, egy kicsit arca lenne ennek a dolognak, nem pedig csak a papirokból kellene. [...] Úgyhogy én szeretném, ha lenne egy ilyen fórum, ahol jobban tudnának a szakemberek egyeztetni, [...] ő is [a gyermek] elmondhatja egyébként a véleményét,*

de teljesen más közeget adna egy elhelyezésnek, ez most sajnos nincs, elvették tőlünk, amit mi továbbra is nagyon-nagyon sérelmezünk.” (gyermekjóléti és gyermekvédelmi területen dolgozók vegyes csoportja, vidék)

Szülők véleménye

A gyermekvédelmi rendszerben nevelkedő, illetve a rendszer látóterébe került, már védelemben vett gyermekek vér szerinti szüleivel készített interjúk tapasztalatai szerint a szülők kapcsolata a rendszerrel, azon belül elsősorban a velük közvetlenül érintkező szakemberekkel inkább jónak mondható. Általánosságban elmondható, hogy a kliensek többnyire tisztában vannak azzal, hogy az egyes szakterületek képviselőitől, illetve az egyes szolgáltatásoktól milyen segítséget várhatnak, milyen elvárásokat támaszthatnak velük és családjukkal szemben. *„A gyermekjóléti szolgálat mondjuk azért jó, mert, hogy ha egy anyukának rossz az élettársa, vagy bántalmazza, vagy az anyukának a férje, drogprobléma vagy alkoholprobléma vagy agresszív, bántalmazza az édesanyját, vagy a kisgyereket, akkor ilyen esetben 100%-osan lehet kérni a segítségüket. És a gyerekeket is ilyen szinten nagyon védi a törvény, és ők is nagyon odateszik magukat.”* (gyermekvédelem határán élő szülők csoportja, vidék)

A gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő családok a szakemberekkel való együttműködésről, a segítő munkatárssal kialakított kapcsolatról jellemzően pozitív kontextusban beszéltek. *„Én hetibe egyszer biztosan beszélek vele, vagy kétszer. [...] Nem tudok rosszat mondani erről. Nem tudok, mert csak jó tapasztalataim voltak hál Istennek. Volt, hogy az Éva látta, hogy sírtam, hogy elsírtam magam, mert nem volt jó nekem a férjemmel, és segített tényleg akkor abban a helyzetben.”* (gyermekvédelem határán élő szülők csoportja, vidék) A jó szakember-kliens együttműködésről beszámoló interjúalanyok közül sokan azonban hozzátézik, hogy tudomásuk szerint nem minden esetben működik ilyen zökkenőmentesen a közös munka, ehhez szerintük bizonyos mértékű szerencse is kell, hogy ki viszi az esetet. A konfliktusos együttműködésekben kirajzolódik, hogy a rendszer működése a végpontokon, azaz közvetlen szakember-kliens kapcsolódásoknál jelentős mértékben függ a szakember attitűdjén, konfliktustűrő és -kezelő képességén, személyiségének vonásain. *„Hát a munkájukat végzik így hát nem is tudom. [Segítőkések?] Igen. [Kedvesek?] Hát, nem mindig. [...] Hát, a családsegítő az igen, az mindenben keresi a rosszat [...]”* (gyermekvédelem határán élő szülők csoportja, vidék)

Szembetűnő, hogy a gyermekvédelem működésének legfontosabb alapelve, a gyermek legjobb érdekének prioritásban tartása a vér szerinti szülők értékrendjében is kiemelt fontosságú. *„Hát szerintem ugye nyilván az elvárás, hogy a gyerekeknek jobb legyen, ők is azon vannak, meg ugye mi is azon vagyunk, hogy jobb.”* (gyermekvédelem határán élő szülők csoportja, vidék)

Jellemző ugyanakkor, hogy egyes szolgáltatások tartalmát nem ismerik, nem értik, és így nem is tartják fontosnak a szülők. Ilyen például a pszichológus bevonása, ami a kliensek körében legtöbbször kötelezően teljesítendő feladatként, egyfajta szükséges rosszként értelmeződik.

„Hát én szerintem [...] ennek a pszichológusnak, amin most a kislányunk átment, [...] szerintem ennek nem sok értelme van, játszani otthon is tud a gyerek szerintem, most csak ott az van, amit a gyerek akar, ott nincsenek elvárások.” (gyermekvédelem határán élő szülők csoportja, vidék)

A vér szerinti szülők önmagukról, saját szülői kompetenciájukról alkotott képe ambivalensnek mondható. A saját életvezetési nehézségei okán is klienssé váló szülők jellemzően nem tulajdonítanak nagy jelentőséget a saját szülői működésükben azonosítható diszfunkcióknak. Szülőségüket általában valamely általuk ismert vagy elképzelt még rosszabb szülői minta tükrében értékelik, a szakellátás különböző lehetőségei is ebben a kontextusban realizálódnak, ahol a nevelőszülői ellátás a családiassága és a szabályok szigorúbb számonkérése miatt inkább pozitív az intézményekhez képest. *„Hát én úgy gondolom, hogy jó szülő vagyok, nem dobtam el a gyerekeimet, mint más eldobja, meg megöli a gyerekét, de én nem, inkább nevelőszülőhöz kerültek. Én úgy látom, hogy jó szülő vagyok, meg hát szeretem őket.” (gyermekvédelemben élő gyermekek szüleinek csoportja, vidék)*

Fontos megjegyezni azt is, hogy a szülők a strukturális problémákat is érzékelik, melyek túlmutatnak, de mégis determinálják gyermekvédelmi helyzetüket, hiszen itt az anyagi okból való kiemelésre láthatunk egy példát: *„Azt már sokszor átrágtuk, csak hát sajnos pénz kell ahhoz is (gyermek hazagondozásához), és ez nem megy olyan könnyen.” (gyermekvédelemben élő gyermekek szüleinek csoportja, vidék)*

Az interjúk tanulsága szerint a gyermekjólététől a gyermekvédelem felé haladva a kompetenciák, információk egyre halványabbak, mindezt egyértelműen a problémák súlyossága és a rendszerben való elveszettségük, mindezzel párhuzamosan a szakmai segítség hiánya vagy kevésbé professzionális jellege és általában a szakmai segítségnyújtás csekély mértéke erősíti fel.

Gyermekek és fiatalok véleménye

A gyermekvédelmi gondoskodásban nevelkedők véleménye a velük foglalkozó szakemberekről két alapvető megközelítésben fogalmazódik meg. Egyrészt egy sematikus, rendszerszintű aspektusból tekintve, mintegy személytelenül, messziről közelítve inkább pozitív képet rajzolnak fel. Azt fogalmazzák meg, hogy akár a gyermekotthonban nevelkedés, akár a nevelőszülői elhelyezés a gyermekek felfogásában egy családhelyettesítő megoldás. A megkérdezett gyermekek és fiatalok többsége vér szerinti családjukhoz képest rendezettebbnek tekinti a körülményét a gyermekvédelmi rendszerben. Igaz ugyan, hogy a szakemberektől érkező szabályozást sokszor túlzónak érzik. A rendszerszintű megközelítésben kritikaként fogalmazzák meg, hogy az ellátás keretében biztosított támogatás, leginkább a mindennapi élethez szükséges idő- és energiabefektetések intézményesített megoldása számukra végső

oron hátrányt okoz, mert ugyan kényelmes és biztonságos környezetben nevelkedhetnek, de az ebben megtapasztalt paternalista szemléletre épülő gondozás, kiszolgálás káros következménye, hogy az önálló életre való felkészítésük nem, vagy nem olyan mértékben valósul meg, mint a vér szerinti családjukban felnövő kortársaik esetében. *„A pénzt, meg ilyenek. Mert egy otthoni gyerek, aki otthon nő fel családban, látja a számlát, tudja, mert ott azért csak szigorúbb [...] most, hogy kérünk valamit, és akkor kapunk [...]. Mert itt meg sokan kikerülnek, és csak elszórják a pénzüket.”* (szakellátásban élő 14-18 évesek csoportja, vidék)

[...] én igazából nem az, hogy segítségnyújtás, csak megtanulni, hogy a rendes életben, mert itt most mindent élénk tesznek, a kaját, az ételt, minden [...]” (szakellátásban élő 14-18 évesek csoportja, vidék)

A rendszerről való gondolkodásukban egy nagyon érdekes kettősség figyelhető meg: személyes aspektusból gyakran, azonosítanak olyan szituációtípusokat, amelyek negatív színben mutatják a rendszer mindennapi működését, miközben az egyes rendszerfunkciókat ellátó szakemberrel kapcsolatban többnyire inkább pozitív tapasztalataik vannak. Azt fogalmazták meg kritikaként, hogy a közvetlenül velük fogalmazó szakembereken kívül minden más segítő, vagy akár a támogató szolgáltatások képviselői elérhetősége rendkívül alacsony, így például a gyámmal, a nevelőszülői tanácsadóval kifejezetten ritkán találkoznak, lényegében nincs élő kapcsolatuk ezekkel a szakemberekkel.

A gyermekek és fiatalok véleménye, hogy a szakemberek elsőszámú érzelme a gondozottak irányába a sajnálat. Úgy gondolják, hogy a velük foglalkozó segítő a saját életéhez, saját családjához hasonlítva helyezi el gondolkodásrendjében a gyermekvédelemben élő gyermekeket, fiatalokat, amiből az következik, hogy a rendszerben nevelkedőket vesztes pozícióba helyezik, ami a segítség alapja lesz. *„[...] az első gondolatuk az, hogy sajnálnak minket valamilyen szinten, hogy odakerültünk, mert, hogyha az ő gyerekük került volna nevelőszülőhöz, vagy lakásotthonba, akkor azokat is sajnálnák, őket még jobban, ezért minket is sajnálnak szerintem.”* (utógondozói ellátásban részesülők, vidék)

A fiatal felnőttek a rendszer éles kritikáját adják, amikor a rendszerhez/be való illesztésre és nem az egyéni igényeikre reflektáló rendszerről nyilvánítanak véleményt:

„Milyen negatívumok jöhetnek elő egy nevelőszülő háztartásban? Nekem úgy eszembe jutott, hogy vagy az én esetemben volt ez, hogy én ugyebár családból kerültem be, meg voltak a saját szokásaim, a saját temperamentumom, minden, és ezeket figyelembe se vették... volt, hogy alkalmazkodjál, és ez kellemetlen tud lenni...” (utógondozói ellátásban részesülők, vidék)

Illetve, amikor a szakember hozzáállásának (ez esetben nem hozzáértésének) dilemmáját járják körbe: érzelmileg vagy inkább racionálisan közelítsen a problémamegoldáshoz, felnőtté válás támogatásához elsősorban: *„Nálam ez olyan érdekes, mert én 2 éve vagyok náluk, már nagyobb korban*

kerültem oda, úgyhogy inkább ilyen munkakapcsolat, nincs nálam nagyon nagy kötődés.”(utógondozói ellátásban részesülők, vidék)

A képzés és a praxis közötti szakadék

A humán erőforrás problematikájához tartozóan a társadalmi környezet sajátosságait elemezve a szakemberek rámutatnak arra, hogy az alacsony társadalmi presztízs olyan anomáliákhoz vezet, amelyek kedvezőtlenül hatnak a gyakorlati munkavégzés effektivitására és a szakmafejlődésre egyaránt. A szakember és a kliens szocioökonómiai státuszának hasonlósága sok esetben olyan pszicho-szociális folyamatokat generál, melyek torzító hatásukkal komoly gátjai lehetnek a sikeres esetkezelésnek (Papp-Rác 2015; Rác 2016). *„Tehát amikor nagyon közel kerül a szociális munkás és a kliens így társadalmi helyzetét tekintve. [...] Tehát egyik oldalon lerohasztjuk ugye a szociális munkát, mint szakmát, mármint nem mi, hanem a presztízsét tekintve ugye ott van a béka fenéke alatt. Másik oldalon meg egy olyan hatalmat adunk, vagy egy olyan szerepbe hozzuk, ahol hatalomhoz jut végül is egy csoport felett, amin le is veri a saját hatalmát, már bocsánat, rossz esetben, igen.”* (képzésért felelős szakértő, gyermekvédelmi kutató, Budapest)

Az útkeresés, a továbblépés tekintetében a szakemberek rámutatnak, hogy a hazai szociális munka esetében mutatkozó problémák nem példa nélkül valók, nemzetközi összehasonlításban található több hasonló megtorpanás, még ha értelemszerűen a helyi sajátosságok és az időbeli eltérés okán teljes párhuzam nem is rajzolható föl. *„[...] Én azt hiszem különben, hogy más országok is átéltek ilyenfajta időszakokat. [...] ha kinyitom a nemzetközi folyóiratokat, hát mindegyik ezzel foglalkozik, úgyhogy ez nem egy hungarikum, [...] csak mi hajlamosak vagyunk azt hinni, hogy sehol máshol ilyen elő nem fordul, pedig hát igen, néha hatványozottan előfordul.”* (képzésért felelős szakértő, gyermekvédelmi kutató, Budapest)

A képzés és a praxis közötti szakadék áthidalására irányuló lépések ügyében a megkérdezett képzési szakértők egyértelműen a szakmán belüli kezdeményezések, az alulról jövő megoldási kísérletek eredményességében hisznek, mint a külső, akár adoptálható működési gyakorlat, akár állami beavatkozás, kész akcióterv formájában érkező megoldásokban.

A csoportos interjúkban megszólalt szakemberek és képzésben részt vevők véleménye szerint a szakemberek leterheltsége nem pusztán a konkrét esetkezelésre nézve generál problémákat, de abban is jelentkezik, hogy a magas esetszámmal dolgozó kollégáknak nincs erőforrásuk a mindennapi tennivalók intézésén, adott esetben a kríziskezelésen túl egyéb feladatok ellátására, így például egyedi igényekhez rendelt, problémafókuszú kiegészítő szolgáltatások felkutatására és bekapcsolására, ahogyan értelemszerűen prevenciók tevékenységre is minimális idő és kapacitás jut. A dolgozók és diákok véleménye és gyakorlati tapasztalata szerint a valódi

gyermekvédelmi célok rejtve maradnak, illetve nem teljesülnek, a működés sokszor esetleges, vagyis nem mondható professzionálisnak. *„Ha csak a mi gyakorlatunkból indulok ki, mint családsegítő, hogy nekem is baromi kevés időm van ezekkel az emberekkel foglalkozni, és hogy mekkora veszteség egyébként, mert ezek szerint az anyának kellett volna valami pszichés megsegítése, ahhoz meg megerősítés kellett volna számára, hogy ezt a pszichés segítséget igénybe vegye.”* (tapasztalt szakemberek, MA szociális munka, Budapest)

További rendszerkritikus megközelítés a szociális szakmák munkaerőhiánya és az ebből fakadó kontraszelekció kényszere a munkaerő-toborzásban és -alkalmazásban. A szakma ilyen értelemben vett felhígulása az esetkezelés minőségében és hatékonyságában, azaz a gyermekvédelmi rendszer működésében okoz komoly zavarokat. *„[...] rengeteg alkalmatlan szakembert fölvesznek [...], mindenféle végzettséggel beleültetik, odanyomják a kezébe, hogy akkor kezdted, akkor ez a 30 család a tied, és ennyi [...] kezdetne először, aki bejön, és még nincs is szociális munkás végzettsége, de akinek van is, hogy először [...] ügyfelezés, egyszeri esetkezelés, és közben a kollégákkal kijárna. Tehát azért ne úgy kezdjünk, hogy odaadok neki 30 db nevelésbe vett, meg védelembe vett aktát, és akkor oldd meg, tehát ez így nem működik.”* (tapasztalt szakemberek, MA szociális munka, Budapest)

A diákok, de a frissdiplomás szakemberek is hozzáteszik, hogy a felkészülés is hiátusos: részletesen szabályozni kellene a gyakorlati oktatás menetét, így különös figyelni kellene a tereptanár felkészültségére, illetve arra, hogy az intézményekben plusz erőforrást lenne szükséges biztosítani a gyakorlatok menedzseléséhez, hiszen a leterhelt kollégák kapacitásának terhére valósul meg a hallgatók oktatása, így nehezen várható minőségi javulás sem az emberi, sem a szakmai hozzáállásban. *„Én azt gondolom, hogy nem tanítják meg, hogy hogyan kell bizonyos szituációkban, bizonyos emberekkel viselkedni. [...] hogy hogyan kell hajléktalan emberrel beszélni, vagy hogyan kell egy fogyatékos gyerekkel beszélni. [...] vagy, mit kell mondani egy olyan szülőnek, aki évek óta átmeneti otthonban lakik.”* (MA szociálpolitika szakos diákok, Debrecen)

Összegzés

A kutatásban a gyermekvédelmi rendszer működését és ezáltal a gyermeki jogok érvényesülését vizsgáltam a szakértők és területen dolgozó szakemberek véleménye mentén. A szülők és a gyermekek oldaláról pedig azt, hogy ők hogyan érzékelik a szakmai segítségnyújtás formáit és tartalmát, hogyan reflektálnak a segítő rendszer működési mechanizmusaira. Hogyan élik meg a szociális munka azon célját, hogy az elősegítse a társadalmi szolidaritást és mobilitást, valamint a kliensek képessé tevését és jobb életminőségét. A kutatás keretében a szociális munkás képzés különböző szintjein tanulmányokat folytatók és különböző időintervallum óta a területen dolgozók véleménye alapján azt is vizsgáltam, hogy a szociális munka alapértékei, mint az emberi kapcsolatok támogatása, a minőségi szolgáltatásokhoz való hozzáférés vagy a

társadalmi igazságosság hogyan jelenik meg a praxisban. A szakemberek hogyan tudják a családok önrendelkezését segíteni, hogyan építenek az erősségekre, illetve hogyan képviselik a családok és különösen a gyermekek jogait.

A tematikusan összeérő kutatások eredményei azt mutatják, hogy:

- a képzésben előre haladva megerősödnek és beépülnek a szakmai értékek;
- a területi munkában azonban ezek halványodnak, az értékek sokszor a napi munkában kiüresednek;
- mindez sokszor azt eredményezi, hogy az esetvitel töredezett és esetleges (Rácz 2016);
- a gyermekeknek sokszor nincs információjuk a családi történésekről és így a gyermekvédelmi folyamatokra se látnak rá, a kapott gyermekvédelmi támogatásokkal kapcsolatban is ambivalenciákat fogalmazznak meg;
- a kliensek képesek reflektálni a strukturális problémákra is és alapvetően sokkal pozitívabban, bizalomtelibben közelítenek a segítőhöz, mint ahogy a segítők reflektálnak a családok élethelyzetére;
- a munkatársak leterheltsége nagyon nagy, az adminisztrációs terhek miatt a tényleges segítői munkájukkal nem igen tudnak foglalkozni;
- a teamben való gondolkodás, a kollégák egymás közötti támogató viszonya, illetve a szupervízió segíthet megelőzni a kiégést, a képzések, továbbképzések is nagy szerepet kapnak ebben.

A gyermekjóléti alapellátás és a gyermekvédelmi szakellátás terén a megszólított csoportok alapján megfogalmazott jövőbeli fejlesztési irányok összhangban vannak azokkal a válaszokkal, amiket a családokkal való hatékonyabb együttműködés lehetősége kapcsán adtak a megkérdezettek. Ez egyben azt is jelzi, hogy a fejlesztéseket a rendszer hatékonyabb működése érdekében várják a gyermekvédelem szereplői, a hatékonyság azonban a fejlettséggel együtt mozog, mely egyben rendszerkritikát is jelöl.

2. számú tábla: Fejlesztési igények a kutatás eredményei alapján

A humán erőforrás fejlesztésével kapcsolatos várakozások
<ul style="list-style-type: none">- a munkatársak szakmai fejlesztése, szakmai továbbképzések- szakmai módszertani fejlesztések, a szakmai munkavégzés támogatása- csapatépítés, team munka támogatása- anyagi megbecsültség növelése

<ul style="list-style-type: none"> - erkölcsi-társadalmi megbecsültség növelése - bevont szakterületek körének bővítése (pl. pszichológia, gyermekpszichiátria, óvodai- iskolai szociális munka) - HR gazdálkodás fejlesztése, fluktuáció csökkentése - a munkatársak mentálhigiénés támogatása - önreflexió, reflexió - etikus szakmai magatartás - szakmai párbeszéd lehetőségei
A rendszer működését, az intézményi struktúra fejlesztését érintő várankozások
<ul style="list-style-type: none"> - a szakemberek esetszámának csökkentése - nagyobb szakember-létszám biztosítása - az intézményrendszer specializálása, differenciálása - a nevelőszülői rendszer hatékonyabb támogatása - több férőhely biztosítása szükségletekhez igazítottan - hatékonyabb jelzőrendszeri működés - kevesebb adminisztráció, több szakmai munka (segítés a kontroll helyett) - tervezhető finanszírozás, önállóbb intézményi szintű gazdálkodás - szorosabb együttműködés az alap- és a szakellátás között - alternatív gyermekvédelmi modellek kipróbálása, pl. kollégiumi rendszer, intenzív családgondozás, szülőség célzott támogatása az alapellátás keretében
A szolgáltatásokat érintő várankozások
<ul style="list-style-type: none"> - komplex szolgáltatórendszer kialakítása - új eszközök, módszerek bevezetése - intenzív családmegtartó támogatások biztosítása - prevenció erősítése, színesítése a különböző problématerületeken (bűnelkövetés, droghasználat, pszichés problémák stb.) - szükségletekhez és a problémák komplexitásához igazított ellátórendszer
A családokkal kapcsolatos várankozások a szakmai fejlesztések tükrében
<ul style="list-style-type: none"> - a családok érzékenyítése, szülőség támogatása, kompetenciafejlesztés - a családok motiváltságának növelése a problémák megoldásában és a szakemberekkel való együttműködés terén - megfelelő információnyújtás mellett a gyermek problémáinak mélyebb megértése, a szülő-gyermek kapcsolat erősödése

Forrás: saját szerkesztés, 2019.

A kutatás kvalitatív szakaszban született eredményei alapján elmondható, hogy a szakmai szocializáció nem érhet véget a képzéssel, a gyakorlati munka is annak szerves része kell, hogy legyen. Fejlesztési javaslatként megfogalmazódik, hogy rendszerszinten fontos lenne az

értékelés, a visszacsatolás, az önmaguk munkájáról való gondolkodás. Így megjelenhetnének a szociális munka valódi értékei és érvényesülhetnének a gyermeki jogok, hiszen a szakemberek képesek közel menni egy esetvitelhez, egy élettörténethez és azt professzionális szinten értelmezni.

A kutatás eredményei alapján elmondható, hogy a gyermekvédelmi rendszer fejlesztésére, vagyis a mai társadalmi viszonyokra reflektáló, hatékony működése érdekében az intézményi, jogi és humánerőforrást érintő körülmények problémáinak kezelése mellett markáns szemléletváltásra van szükség mind a kliensekkel dolgozó munkatársak esetében, mind a módszertani, ellátásfilozófiai kérdésekben. Ehhez döntéshozói elköteleződés is szükséges, hiszen állami szerep- és felelősségvállalásról van szó.

Felhasznált irodalom

Balogh K, Gregorits P., Rácz A. (2018): *The Situation of the Child Welfare System in Hungary*. MIRDEC-10th International Academic Conference, Global and Contemporary Trends in Social Science (Global Meeting of Social Science Community) Conference Proceedings, MIRDEC Publishing, Barcelona, 87-96. <https://www.mirdec.com/barca2018proceedings>

Budai I. (2019): *Szolgáltatás a szolgáltatásban*. Széchenyi István Egyetem, Győr.

Czinderi K., Homoki A., Rácz A. (2018): *Parental Quality and Child Resilience: Experience of a Hungarian Model Program*. MIRDEC-10th International Academic Conference, Global and Contemporary Trends in Social Science (Global Meeting of Social Science Community) Conference Proceedings, MIRDEC Publishing, Barcelona, 75-86. <https://www.mirdec.com/barca2018proceedings>

Gilbert, N., Parton, N., Skivenes, M. (2011): Changing Patterns of Response and Emerging Orientations. In: Gilbert, N., Parton, N., Skivenes, M. (eds.) *Child Protection Systems - International Trends and Orientations*. Oxford University Press, Oxford, 243-258.

KSH (2017): *OSAP adatgyűjtések 1208, 1209, 1210, 1696, 2023 sz.* KSH, Budapest (nem közzétett adatok)

McCroskey J., Meezan W. (1998): Family-Centered Services: Approaches and Effectiveness, *The Future of Children*, 1, 54-71.

Newcastle City Council (2002): *Parental substance misuse and the effects on children. Practice guidance for agencies in contact with children and young people*. October 2002. Newcastle City Council, Newcastle

Papp, E. – Rácz, A. (2015): VIGYÁZAT! EMBEREK! - Szociális és gyermekvédelmi szakemberek szakmaképének vizsgálata. *Metszetek*, 3, 45-61.

http://metszetek.unideb.hu/files/metszetek%202015_3%20racz%2045-61.pdf (utolsó elérés: 2019.07.28.)

Rácz A. (2016): Gyermekvédelem mint fragmentált társadalmi intézmény. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen

Rácz A. (2017): Közösségi megközelítések gyermekvédelmi gyakorlatban való érvényesítése – nemzetközi trendek *Metszetek*, 3: 70-86.
http://metszetek.unideb.hu/files/metszetek_201703_05.pdf (utolsó elérés: 2019.07.28.)

Ross N., Cocks J., Johnston L., Stoker L. (2017): *'No voice, no opinion, nothing': Parent experiences when children are removed and placed in care. - Research report.* University of Newcastle, Newcastle, NSW

Szilvási L. (2005): Családok a gyermekvédelem határán: Integrációt erősítő és dezintegráló beavatkozások a szociális intézményekben, *Kapocs*, 2, 1-30.
http://epa.oszk.hu/02900/02943/00017/pdf/EPA02943_kapocs_2005_2_03.pdf (utolsó elérés: 2019.07.28.)

Webb M. A., Bunting L., Shannon R., Kernaghan D., Cunningham C., Geraghty T. (2014): *Living with adversity: a qualitative study of families with multiple and complex needs.* Barnardo's Northern Ireland, Belfast
https://pure.qub.ac.uk/portal/files/13205535/Living_with_Adversity_Full_Report_282_29.pdf (utolsó elérés: 2019.07.28.)