

**RÁCZ ANDREA**

## **Gyermekotthonokban dolgozók véleménye a szakmai munka tartalmáról**

### **1. Bevezetés**

A Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet Kutatási Igazgatósága és Gyermekvédelmi Főosztálya kutatást készített „Gyermekotthonokban dolgozók véleménye a szakmai tartalomról” címmel.

A kutatás célja megvizsgálni, hogy a nevelők, gyermekvédelmi asszisztensek, gyermekfelügyelők, utógondozók, családgondozók, gyermekvédelmi ügyintézők hogyan vélekednek a munka szakmai tartalmáról és tartalmasságáról, illetve milyen elvárások fogalmazódnak meg bennük az egyes munkakörök szakmai tartalommal való megtöltésével szemben.

A kutatás 5 csoportos beszélgetésből állt, minden fókuszcsoport 3-6 fős volt. Az intézmények kiválasztása az NCSZI gyermekotthoni címlistája alapján történt, a kiválasztott 10 intézményt telefonon kerestük meg, hogy részt kívánnak-e venni a kutatásban. Hat intézmény vezetője jelzett vissza, hogy a vizsgált munkakörökben megszervezésre kerülő csoportos beszélgetésekre munkakörönként 1-2 főt delegálnak. A szakemberek Budapestről (2 intézmény), Somogy, Zala, Komárom-Esztergom és Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből érkeztek.

A beszélgetésekhez néhány főbb témakört meghatároztunk a szakemberek számára, hangsúlyozva, hogy nem az egyes kérdések elmélyült megvitatása a cél, hanem az általuk fontosnak vélt témákról, kérdésekről való diskurzus folytatása, egymás közötti tapasztalatcsere, melynek során szakmai, személyes tapasztalataikra fókuszálunk. A beszélgetések 2 órák voltak, ezt követően adatalapot töltöttek ki a meghívottak, név nélkül.

Jelen tanulmányban a meghívott szakemberek szocioökonómiai státuszának és szakmai hátterének rövid bemutatása után a csoportos beszélgetések tapasztalatait ismertetjük, a beszélgetések időrendjében. A gyermekotthonokban dolgozók véleményének bemutatása a

szakmai tartalomról az egyes munkakörök mentén történik. Ezt követően *Fejlesztési irányok* címszó alatt bemutatjuk azokat a főbb területeket, melyeken a felvetődő problémák a szakemberek számára a hétköznapi gyakorlatban nehézséget okoznak.

Fontos hangsúlyozni, hogy kvalitatív kutatásról lévén szó, eredményeink érvényességi köre korlátozott, csak a 22 megkérdezett szakember szakmai tapasztalatait foglalja magában, és nem az egyes gyermekotthonok és lakásotthonok szakmai programját, koncepcióját elemzi. Ebből kifolyólag az egyes intézmények működésének a megismerése nem lehet teljes körű, a gyermekotthonok működési rendjének, jelenlegi rendszerének a feltérképezésére a kérdezettek szemszögéből nyílik lehetőség. Mint ahogyan a gyermekvédelmi szakma céljai és feladatai, a különböző nevelési szemléletek, a segítő szolgáltatások köre és a fejlesztési lehetőségek a megkérdezett nevelők, gyermekvédelmi asszisztensek, gyermekvédelmi ügyintézők, gyermekfelügyelők, valamint család- és utógondozók egymás közötti párbeszédéből rajzolódnak ki. Azonban úgy véljük, hogy a szakemberek tapasztalatcseréje, valamint az NCSZI szakmai főosztálya és a szakterület direkt formában történő információcseréje egy kutatás keretein belül is fontos eredményekkel járul hozzá a döntéshozatali folyamatokhoz, valamint a szakterület fejlesztési irányainak kijelöléséhez.

## **2. A gyermekotthoni gondozás, nevelés célja**

Az egyes gyermekotthoni munkakörökben dolgozók munkájukról, annak szakmai tartalmáról alkotott véleményének megismerése előtt fontos bemutatni, hogy a jogszabályok hogyan határozzák meg a gyermekotthoni nevelés és gondozás célját. Ezáltal árnyaltabb képet kapunk arról, hogy a jogszabályokban rögzített és a gyermekotthonokban dolgozók által megfogalmazott szakmai célok mennyiben felelnek meg egymásnak.

*A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény értelmében a gyermekotthon otthont nyújtó ellátást biztosít az ideiglenes hatállyal elhelyezett, az átmeneti és a tartós nevelésbe vett gyermek számára, utógondozói ellátást biztosít a fiatal felnőtt számára, szükség esetén külső férőhelyeket működtet. A gyermekotthoni elhelyezés célja, hogy a gondozott gyermek és a fiatal felnőtt számára otthont nyújtó ellátást biztosítson, ennek része a teljes körű ellátás, családgondozás és az utógondozás.*

A gyermekotthon a családi nevelés kiegészítésén kívül a gondozott gyermekek és fiatalok támogató közösségét biztosítja, szükség esetén teljesíti az egyéni korrekciós nevelésük feltételeit. Céljai elérése érdekében a gyermekotthon esetkezelő, gondozási, nevelési, rekreációs, egészségügyi és étkeztetési szolgáltatásokat nyújt, kialakítva a napi gyakorlatot. Kiterjedt kapcsolathálót működtet a gyermekjóléti és gyermekvédelmi hálózatban dolgozó szakemberekkel, együttműködik oktatási intézményekkel, munkahelyekkel, a gondozásba bevont egyéb szervezetekkel. A gyermekotthon a gyermek és a fiatal szocializációját a vér szerinti család értékeinek figyelembevételével tudja segíteni, alkalmazkodva a gyermek és a fiatal szükségleteihez. A gyermekotthon széles korhatárú és heterogén nemi összetételű a különböző korú és nemű gyermekek és fiatalok harmonikus együttélése érdekében. A gyermekotthon a helyi lakókörnyezetbe illeszkedik, kis létszámú és családias nevelésre, közösségre épül, felkészítve a fiatalt az önálló életre, társadalomba való beilleszkedésre.

A gyermekotthonokban alapvető gyermekvédelmi célként fogalmazódik meg, hogy a gyermekek minél előbb térjenek vissza saját családjukba. Amennyiben ez nem valósul meg, fontos, hogy a gyermekek családias, természetes közegben éljenek, a családias életből tapasztalatokat szerezve felkészüljenek az önálló életre, képessé váljanak jövőbeli családi életük megszervezésére.

*A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjólét, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet értelmében a gondozás, nevelés célja, hogy a gondozott gyermek testileg, értelmileg, érzelmileg, erkölcsileg korának és képességeinek megfelelően fejlődjék, személyisége a lehető legteljesebb módon kibontakozzék, és képessé váljon a vér szerinti családjába való visszailleszkedésre, vagy nevelőszülői, illetve örökbefogadó családba történő beilleszkedésre, vagy az önálló életvitelre. E cél érdekében a gondozását, nevelését, ellátását végző személyek kötelesek együttműködni egymással, valamint mindazon intézményekkel, amelyek a gondozott gyermekkel foglalkoznak.*

Az ellátást nyújtó/gyám gondoskodik arról, hogy a gondozott gyermek hozzájusson megelőző és gyógyító egészségügyi ellátáshoz, terápiához, esetleges gyógypedagógiai ellátáshoz, korának és képességeinek megfelelő oktatáshoz, szakképzéshez, tájékoztatáshoz, hasznos

szabadidő-eltöltéshez, kulturális tevékenységekhez. Az ellátást nyújtó/gyám, részt vesz a fogadóórákon, szülői értekezleteken, érdeklődik a munkahelyen a beilleszkedésről, munkavégzésről, rendszeresen tájékozódik a munkaügyi központban a munka- és átképzési lehetőségekről.

Az önálló életre, családi háztartás vezetésére történő felkészítés érdekében a gyermeket, fiatalot korának megfelelően bevonja a háztartási teendőkbe, a családi gazdálkodás tervezésébe, a pénzkezelésbe.

### **3. A kérdőzött szakemberek szocioökonómiai státusza**

A kérdőzött 22 szakember közül 6 fő képesítése pedagógus, 3 fő szociális munkás, 1 fő szociálpolitikus, ketten gyermekvédelmi asszisztensek, 10-en pedig egyéb képesítéssel rendelkeznek, mint pl. kereskedelmi eladó, gépelő, könyvelő. Beosztásukat tekintve 5 fő beosztása nevelő, 6 fő gyermekfelügyelő, 3 fő gyermekvédelmi asszisztens, 5 fő családgondozó, 1 kérdőzött lakásotthon-vezető. 2 fő nem válaszolt a beosztására vonatkozó kérdésre. Munkakörök szerint vizsgálva 6 fő nevelői munkakörben dolgozik, 5-en családgondozók, 3 fő gyermekvédelmi ügyintéző, 2 fő munkaköre gyermekvédelmi asszisztens és 6-an gyermekfelügyelői munkakörben dolgoznak.

A 15/1998. (IV.30.)NM rendelet alapján az általunk vizsgált gyermekotthoni munkakörökben 8 esetben találunk képesítési előírástól eltérő képesítésű munkavállalót. Ez a gyermekfelügyelőket és a gyermekvédelmi ügyintézőket érinti; a 4 gyermekfelügyelőből 3 fő nem rendelkezik a rendelet szerinti gyermek-és ifjúsági felügyelő (OKJ) vagy dajka képesítéssel. Képesítésük a következő: laboráns, kereskedelmi eladó, könyvelő. A gyermekvédelmi ügyintézők képesítése a rendelet szerint lehet szociális gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző (OKJ) vagy szociális asszisztens (OKJ). A 3 gyermekvédelmi ügyintéző a mintánkban nem rendelkezik az előírt képesítéssel, kettőnek gépírói, egy főnek pedig könyvelői képesítése van.

A 22 megkérdezett szakember közül 4 férfi. Az életkorokat tekintve a legfiatalabb meghívott szakember 21 éves, a legidősebb 55 éves. Átlagéletkoruk 38,5 év. Jelenlegi munkahelyükön átlagosan 9 éve dolgoznak, és átlagosan 9 éve dolgoznak a gyermekvédelmi szakellátásban is.

A kérdezettek foglalkoztatási viszonyát tekintve 4 fő határozott, a többiek határozatlan idejű szerződéssel rendelkeznek. 1 fő kivételével mindannyian heti 40 órás munkarendben dolgoznak. 5 fő esetében túlóra sosem fordul elő a munkahelyen, 11 fő esetében a túlóra csak elvétve fordul elő, 1 fő heti, 4 fő pedig havi rendszerességgel túlórázik, 1 fő nem válaszolt.

A kérdezett szakemberek közül csak 1 fő dolgozott ezt megelőzően más szociális területen, ő mozgássérültekkel foglalkozott. 11-en a szociális ágazaton kívül dolgoztak korábban; 2-en az oktatás területén, 2-en egészségügyben, 4-en szolgáltatásban, 1 fő az ipari szektorban, 2 fő pedig egyéb területen.

A kérdezettek iskolai végzettségét tekintve elmondható, hogy 10 fő főiskolai diplomával rendelkezik, egy fő végzett egyetemet. 3-an gimnáziumi érettségivel rendelkeznek, 6-an szakközépiskolában folytattak tanulmányokat, 2 fő pedig szakmunkásképzőt végzett. Szakképzettségüket tekintve 9 fő felsőfokú pedagógiai vagy szociális szakképzettséggel rendelkezik, 2-en tanfolyami továbbképzésen vettek részt, 2 fő egy a munkakörre felkészítő tanfolyamot végzett, 5-en középszintű szakképesítéssel rendelkeznek, 1 fő rendelkezik szakvizsgával, 2-en iskolarendszerű felsőfokú végzettséget szereztek, 1 fő nem válaszolt a szakképzettségére vonatkozó kérdésre. A csoportos beszélgetések időpontjában 4 fő vett részt valamilyen szakmai képzésben, 3 fő pedig szociális végzettséget adó iskolarendszerű képzésben vagy szakképzésben. Nem szociális végzettséget adó iskolarendszerű képzésben vagy szakképzésben 1 fő vett részt.

A kérdezettek családi állapotát tekintve 14-en házasságban élnek, 5 fő élettárral él, 1 fő egyedülálló, 2-en özvegyek. A kérdezettek háztartásában átlagosan 2,8 fő él. A jövedelmet tekintve átlagosan 82 900 forintot keresnek havonta, a legmagasabb jövedelem 105 000 forint volt (2 fő esetében), a legalacsonyabb 64 000 forint. 4 fő ítélte jövedelmét elegendőnek, viszont mindössze egy fő vélte úgy, hogy a szakmai munkával a jövedelem arányos, ő 70 000 forintos havi jövedelemmel rendelkezik. A kérdezettek tehát egy kivétellel úgy vélik, hogy a területi munka és a jövedelem nem arányos egymással, kb. 130 000 forint nettó jövedelmet tartanak megfelelőnek (100-170 ezer forint közé estek a válaszok).

A kérdezettek közül hét fő 2 típusú juttatásban részesül a munkabéren felül, hárman 3 vagy több juttatást kapnak munkahelyüktől, négy fő pedig semmilyen támogatásban nem részesül. Nyolc kérdezett egyféle juttatást kap a munkabéren kívül. Tizenegyen étkezési támogatást kapnak, hét főnek az útiköltségét támogatja munkahelye, ketten plusz szabadnapot kapnak,

három fő munkaruhát kap, és hét szakember a képzés finanszírozásában kap támogatást a gyermekotthontól.

A területen plusz jövedelem szerzésére három főnek van lehetősége pályázatírás, publikáció és helyettesítés útján. A többi szakember úgy véli, a plusz munka vállalása munkaidejébe se férne bele, de többségük nem is tud ilyen lehetőségről. Egy fő látja úgy, hogy nincsenek megfelelő adottságai, hogy a területen más munkát is vállaljon.

A kérdezetteknek többféle hobbijuk is van: tizenöten említették az olvasást, 16-an szeretnek kirándulni, 7-en sportolnak, 7 fő kedveli a barkácsolást és a kézműves tevékenységet, 6-an jelölték meg hobbiként a mozit, 4-en a tévénezést, és szintén 4-en a kártya- és társasjátékokat.

#### **4. Gyermekotthonban dolgozók a szakmai munkáról**

##### ***4.1. Nevelők véleménye a szakmai tartalomról***

A nevelői fókuszcsoport 6 fős volt. Ketten Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből, szintén ketten Komárom-Esztergom megyéből, egy-egy fő Zala és Somogy megyéből vett részt a beszélgetésben. Hat nagyobb témakört érintettek a beszélgetés során a nevelők.

##### ***4.1.1. Munkaszervezés***

A gyermekotthoni nevelés célja intenzív egyéni foglalkoztatás biztosítása a gyermekek számára, ez azonban az alacsony szakmai létszám miatt sok esetben problémát okoz. A 15/1998. NM rendelet 40 férőhelyes gyermekotthon, maximum 12 fős gyermekcsoport esetében gyermekcsoportonként 1 fő nevelő, 1 fő gyermekvédelmi asszisztens és 3 fő gyermekfelügyelő alkalmazását írja elő, illetve heti 10 órában családgondozóét. A létszámproblémák miatt egyikük elmondása szerint a szabadságolást csak úgy tudják megoldani, hogy a gyermekotthonban van egy ún. „fregoli ember”-nek nevezett személy, akit a gyermekotthon is, és a szervezetileg hozzá tartozó 3 lakásotthon is igénybe vehet.

Jelentős anyagi problémákkal küzdenek az intézmények, az elmúlt évek gazdálkodásához képest visszalépést tapasztalnak. A nehézségek ellensúlyozására saját termeléssel igyekeznek pótolni az élelmezést. Fejlesztésre szinte egyáltalán nem jut anyagi forrás. Biztosított fejlesztő

pedagógus, azonban hiányzik a logopédus, pszichológus. Problémát jelent a külső intézményekkel való kapcsolat, tapasztalataik szerint az otthonbeli gyermekeket sokszor megkülönböztetik a családban nevelkedő gyermekektől, pl. anyák napján külön mondanak verset, külön ültetik őket az iskolában.

A Komárom-Esztergom megyei 90 fős gyermekotthon belső iskolával rendelkező otthonként működik, a többi intézményből külső iskolába járnak a gyermekek. A belső iskolával rendelkező gyermekotthonba nagyon sok kamaszkorú, és általában deviáns viselkedésű gyermek kerül. Megpróbálnak a problémákkal megküzdeni, de a szakemberek több segítséget szeretnének kapni ezeknek a gyerekeknek a nevelésében.

A kérdezett szakemberek úgy vélik, hogy ahol önálló gazdálkodást folytatnak a lakóegységek, ott az önálló életre való felkészítést nagymértékben elő tudják segíteni. A közös vásárlást is pozitívként említették, véleményük szerint családiasabb jellegű, de az elszámoláshoz szinte könyvelői gyakorlat szükséges, sok időt vesz igénybe, amit a gyerekektől vesznek el, éppen ezért úgy vélik, nem éri el a célját.

#### *4.1.2. Szakmai identitás*

A kérdezett nevelők szakmai identitásválságról beszélnek. A szakemberekben felmerült a kérdés: pedagógusok ők, vagy szociális munkások? Nem tudják, hol foglalnak helyet a gyermekvédelmi ellátórendszerben, nem érzik, hogy a gyermekvédelemmel és a gyermekvédelemben élőkkel megfelelő módon foglalkoznának a döntéshozók, illetve maga a társadalom.

#### *4.1.3. Szakmai fejlődés*

A kérdezett nevelők szakmai fejlődése többnyire biztosított. Egyikük elmondása szerint havi szinten közös vezetői megbeszélések folynak, ahol megvitatják az aktuális feladatokat. Ilyenkor a szakmai vezető segítségével minden lakásotthonban esetmegbeszéléseket tartanak. Az esetmegbeszélések gyakoriságát az dönti el, hogy milyen sűrűn van rájuk szükség. Ezeken rendszeresen részt vesz a szakmai vezető, a gyámi tanácsadó, a családgondozó, és egyre gyakrabban az iskolai pedagógusok. A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei gyermekotthonban például a csoporton belül kéthetente tartanak csoportmegbeszélést, ritkán a szakmai vezető, és a családgondozó szokott beszámolni, hogy mit látott a családoknál. A szakmai vezetés a

csoportokat érintő kérdésekről írásban ad tájékoztatást, ún. igazgatói utasításban, hogy pl. hogyan kell a zsebpénzzel gazdálkodni.

A nevelők szerint azonban fontos lenne egy olyan tanfolyam, ami a különböző munkakörökben dolgozók számára bővebb ismereteket nyújtana. A meglévő konferenciák, beszélgetések fontosak, de ezek nem egyszerre gyakorlati és szakmai kérdéseket is magukban foglaló képzések. A nevelők és a gyermekfelügyelők képzését ellaposodottnak látják. Tapasztalatcsere nagyon jó lenne olyan intézményekkel, amelyek már önálló gazdálkodást folytatnak.

A kérdezett szakemberek fontosnak tartanák azokat a belső akkreditált továbbképzéseket, amik bentlakásos jelleggel működnének az adott gyermekotthonban, például mediáció, pszichológiai esetmegbeszélő, illetve a deviáns viselkedéssel kapcsolatos magatartásproblémák témakörében. Az egyik legfontosabb az esetmegbeszélés és a szupervízió lenne, a gyermekotthonon belüli tapasztalatcsere szervezett keretek között való biztosítása a gyakorlati kérdésekre vonatkozóan.

#### *4.1.4. Képességek, készségek*

A szakembereknek olyan emberi tulajdonságokkal kell rendelkezniük, mint elhivatottság, gyermekszeretet, önismeret, önfegyelem, alkalmazkodó képesség, jó kommunikációs készség. Továbbá olyan szakmai készségekkel, mint empátia, az előtörténet feltárásának és értékelésének készsége, a segítő kapcsolat megteremtésének és fenntartásának készsége, a viselkedés megfigyelésének készsége, a gyermekek és családjuk bevonása a saját problémáik megoldásába, érzelmi támasznyújtás, kreativitás, szakmai tudatosság, hatékony konfliktuskezelés, együttműködés, a szükségletek megértésének és megfogalmazásának készsége. (Domszky 2004.)<sup>1</sup>

A nevelői munkához szükséges készségeket, képességeket az általunk kérdezett nevelők nem tudták megnevezni, véleményük szerint ennek az oka, hogy nincsenek igazából tisztában azzal, mit is jelen nevelőnek lenni. A pedagógusi képzettséget fontosnak tartják, de úgy vélik, ez önmagában nem készíti fel a nevelőket a gyermekvédelmi rendszerben való munkára, véleményük szerint a gyermekvédelem rendszerét, célját nem ismerik a szakemberek. Kötelezővé tennének egy egyéves célirányos tanfolyamot a jogszabályi háttérrel, a



gyermekvédelmi rendszerről, a speciális ellátásokról. Hiányoznak számukra a könyvelési és számítógépes, valamint a pszichológiai, logopédiai ismereteket nyújtó képzések.

A nevelők úgy vélik, a munkájuk során változik a funkciójuk: tanár, szociális munkás, pszichológus, takarítónő, családterapeuta.

#### *4.1.5. Családdal való kapcsolattartás*

A nevelők munkájának egyik fontos aspektusa, hogy nagy gondot kell fordítani a családdal való rendszeres kapcsolattartásra, mert nehéz a családba való visszagondozás. *„Nagyon könnyű bekerülni, de nagyon nehéz kikerülni. Nem akarom az alapellátást bántani, de kéne arra törekedni, hogy a gyerek előbb vagy utóbb visszakerüljön a családjába, főleg olyan családba, ahol megvan mindenki, csak egy kicsit gondozni kéne a családot, hogy alkalmassá tegyék a visszakerüléshez.”*

A családba visszakerüléssel kapcsolatban a nevelőknek az a tapasztalata, hogy ha bekerül egy gyerek, akkor az elején sűrűn látogatja a szülő, és utána egyre ritkábban. A gyakorlat szerint minimális a családba helyezés, a *„gyermek beleöregszik a gyermekvédelembe”*.

#### *4.1.6. Társadalmi integráció*

A nevelési szemlélet középpontjában az önálló életre való felkészítés áll. Az önálló gazdálkodás keretében együtt vásárolnak, közösen határozzák el, hogy a következő hónapban mit szeretnének, és akkor erre spórolnak. A háztartásvezetésben a női és férfi feladatok megismerése, az ünnepek meghittebbé tétele, ajándékozás, a szabadidő hasznos eltöltésének megszervezése is a nevelés szerves részét képezi. A kérdezettek szerint ez kitartó, aprólékos munkát igényel.

A sikeres társadalmi beilleszkedésnek része az is, hogy a gyermekek versenyképes szakmát tanuljanak. Van olyan gyermekotthon, ahol már 5.-6.-os kortól foglalkoznak a továbbtanulással, megpróbálják úgy orientálni a gyermekeket, hogy olyan szakmát válasszanak, amivel a későbbiekben majd el tudnak helyezkedni. Igyekeznek felmérni a helyi, illetve megyei munkaerő-piaci helyzetet is.

### **4.2. Gyermekvédelmi asszisztensek véleménye a szakmai tartalomról**

A gyermekvédelmi asszisztensek fókuszcsoportha 4 fős volt. Ketten érkeztek Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből, egy fő Budapestről és egy fő Komárom-Esztergom megyéből. A beszélgetés során négy főbb témát vitattak meg a gyermekvédelmi asszisztensek.

#### 4.2.1. Szakmai munka

A kérdezett gyermekvédelmi asszisztensek úgy vélik, az intézmények szakmai programja megfelelő, azonban ahhoz, hogy szakmai céljaikat el tudják érni, illetve, hogy tovább tudjanak lépni szakmailag, fontos lenne a dolgozóknak kimunkálni azt a nevelési attitűdöt, hogy ne munkaként tekintsék a gyermekekkel való foglalkozást. *„Vannak, akik csak bemennek, és ott vannak, és így csak eltelik a nap. Ha nincs meg az emberben a belső szeretet, és belső indíttatás erre, akkor ez nehéz ügy.”* Véleményük szerint ki kellene szűrni azokat az embereket, akik a gyermekvédelmet munkának, és nem hivatásnak tekintik, olyan szakemberek kellene, *„akik elfogadják a másságot, tolerálni tudják, el tudják fogadni magát a gyereket, elfogadják az ő kultúrájukat. Van, akinek lealacsonyító az, hogy le kell ereszkednie a gyerekhez, hogy kontaktust tudjon vele kialakítani.”*

#### 4.2.2. Szakmai fejlődés

Általában kéthetente tartanak team-megbeszéléseket, pszichológus, igazgató, igazgatóhelyettes, családgondozó is néha jelen vannak, de inkább csak a lakóegységben dolgozó szakemberek. A mindennapi gyermekotthoni életüket beszélik meg, koncentráltan a gyermekekkel történeteket. Egyikük elmondása szerint a megbeszélések alkalmával regisztrálják azt is, hogy miről beszélgettek, mi volt a célkitűzés, mi a terv, határidőt szabnak ki, meghatározzák, hogy az egyes feladatok teljesüléséért ki a felelős. A következő alkalommal megnézik, hogy ez sikeres volt-e, ha esetleg nem, újabb határidőt, újabb felelőst jelölnek ki. Megpróbálják személyekre redukálni az egyes feladatokat, hogy könnyebb legyen a számonkérés, illetve a feladatok sikerességének nyomon követése. Esetükben korábban működött a gyermekek bevonásával csoportmegbeszélés, most inkább egyéni beszélgetések vannak, a gyermekek tudják, hogy kivel lehet beszélgetni, akihez ragaszkodnak, ahhoz fordulnak segítségért, tanácsért. Csak egy gyermekvédelmi asszisztens számolt be arról, hogy működik a gyerekekkel együtt team-megbeszélés, általában hónap elején, mikor megbeszélik a havi programjukat. Nem jellemző náluk sem, hogy heti rendszerességgel összeülne a csoport, vacsoránál beszélgetnek a leginkább. Az étkezés ideje alatt kötetlen beszélgetéseket folytatnak, ez napi rendszerességet jelent. A kérdezett gyermekvédelmi asszisztensek úgy látják, ez a legmegfelelőbb idő a beszélgetésre, hiszen a családban is így szokott történni.

A kérdezett szakemberek véleménye szerint a gyermekotthonban nevelkedő gyermekek szocializációjuk révén és jelen helyzetükből kifolyólag egy saját(os) kultúrával rendelkeznek: *„Ők bekerülnek a gyermekvédelembe, nekik van egy kultúrájuk, ezt nem szabad megszüntetni teljesen, mert ők ilyenek. Nem kell megfosztani, lehet formálni, el kell velük fogadtatni a másfajta kultúrát, szocializációt, és lehet, hogy így fog megváltozni.”*

A gyermekvédelmi asszisztensek igen fontosnak tartanak a továbbképzéseket, úgy vélik, ezt támogatni kellene anyagilag és erkölcsileg is az intézmények részéről. Személyiségfejlesztő tréningre, iskolarendszerű képzésre, nemzetközi tapasztalatcserékre is nagy szükségük lenne a szakmai fejlődés biztosításához. Mivel középsúlyosan értelmi fogyatékos gyermekek is vannak a gyermekotthonokban, szükség volna gyógypedagógusra, a magatartásproblémás gyerekek mellé pedig pszichológusra. Egyikük elmondása szerint például nevelési tanácsadót akkor vesznek csak igénybe, amikor az iskolaérettséget kell megállapítani, az is 85 km-re van a gyermekotthontól. Szükség lenne korai fejlesztésre is, de csak a megyeszékhelyre tudják elvinni a gyerekeket.

#### *4.2.3. Együttműködés*

A kérdezett szakemberek úgy vélik, több együttlétre, több kulturális programra lenne igényük. Egyértelműen szükség lenne arra, hogy a felnőttekkel is foglalkozzanak, úgy érzik, szükségük lenne olyan humánpolitikusra, aki odafigyelne rájuk, észrevenné, ha probléma van, és összetartaná az együtt dolgozó kollégákat. Ez megvalósulhatna egy közös kirándulás vagy közös program, színház keretében.

Szakmai értelemben vett magukra maradásukat az asszisztensek szerint az is jelzi, hogy a szakmai program elkészül, de ennek a megalkotásába a gyermekvédelmi asszisztenseket nem vonják be.

A külső szakemberekkel való együttműködés felszínesnek mondható, és tulajdonképpen az együttműködés azon alapul, hogy vannak-e a szakembernek ismerősei, barátai, tehát gyakorlatilag személyfüggő ezeknek a kapcsolatoknak a rendszere. Nem abból fakad, hogy a gyermeknek az érdekében működnek együtt, informális úton szerveződik a kapcsolattartás, és ezen keresztül az együttműködés. Tapasztalatuk szerint a hivatalos személyek nem is tartanak

kapcsolatot a gyermekvédelmi asszisztensekkel, csak a nevelőkkel, csoportvezetővel, igazgatóval. „Olyan, mintha féltékenyen ragaszkodna a nevelő ehhez a jogához”.

#### *4.2.4. Társadalmi integráció*

A fókuszcsoport tagjainak véleménye megoszlik arról, hogy a sikeres integrációt a bekerüléstől számítva a szakemberek hogyan és miként tudják elősegíteni. Van, aki úgy véli, jobb, ha a gyermek kisebb korától kerül be: „*így folyamatában látja azokat a dolgokat, amiket csinálunk, ezzel tanítjuk, tőlünk tanulja meg*”. A másik álláspont szerint minél később, és minél kevesebb időt van bent egy gyerek, annál könnyebben tud visszakerülni a társadalomba. Azonban egyetértettek abban, hogy maga az intézményrendszer nem tudja, hogy fel fogja-e tudni készíteni a gyermekeket a sikeres integrációra. Az, hogy hogyan nevelik a gyermekeket, minden gyermek esetében mást-mást igényel, apró tevékenységelemekből áll, és ehhez személyes példaadás szükséges. Úgy vélik, a gyermekek azokat a hátrányokat, amivel bekerülnek, nem tudják leküzdeni, mert nem tudják azt a szeretetet adni nekik, amire szükségük van. A megoldás kulcsa szerintük nem a gyermekotthon, hanem magának a családnak a kezelése, támogatása. A gyermeknek szüksége van a családjára, a családot kell megtanítani arra, hogy hogyan szeresse és gondozza őt.

### **4.3. Gyermekfelügyelők véleménye a szakmai tartalomról**

A gyermekfelügyelői fókuszcsoport 4 fős volt. Egy fő Somogy megyéből, egy fő Budapestről, és 2 fő Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből vett részt a beszélgetésen. A gyermekfelügyelők is négy témakör mentén beszélgettek munkájukról.

#### *4.3.1. Szakmai elhivatottság*

A kérdezettek egybehangzó véleménye szerint a gyermekvédelmi szakmában csak szakmai elhivatottsággal lehet dolgozni. E nélkül ugyanis nem lehet a gyermekek között élni, ahhoz teljes ember kell. Egyikük szerint sok esetben az egyéni, családi problémákat is háttérbe kell szorítani. Fontos tudni, hogy a gyermek mit vár(hat) el a nevelőktől, illetve az ott dolgozóktól. Véleményük szerint ez másfajta felelősség, mint a saját gyermek felnevelése. Megoszlának a kérdezettek között a vélemények arról, hogy a gyermekfelügyelők a családi történeteket, otthoni

tapasztalatokat, szokásokat mennyire vihetik be, illetve mennyire jó, ha beviszik a gyermekek közé. Egyikük tapasztalata az, hogy a gyermekek érdeklődnek a szakemberek családjáról,

otthoni eseményekről. Van viszont, aki azt mondja, a családot és a munkát – saját maga és a gyermekek érdekében is – külön kell választani, esetében a gyermekek szóltak, hogy a gyermekotthonban a benti, és ne a kinti tapasztalatokról beszéljen.

A gyermek biztonságot vár a szakemberektől. Megfelelő támogatás mellett az érzelmileg instabil gyermekek meg tudnak erősödni, ha nem éri őket trauma. A gyerekek számára fontos a bizalom. Személyesen kötődnek a szakemberekhez, ki az egyik, ki a másik felnőtthez van több bizalommal, tehát spontán módon alakulnak a személyes kapcsolatok. Nekik azt kell nyújtani, amit a gyermek keres, illetve garantálni kell, hogy ez a biztonság mindig elérhető legyen.

A gyermekfelügyelők tapasztalata szerint azok a gyermekek, akik kistélepülésen lévő gyermekotthonban nevelkednek, könnyebb helyzetben vannak, mivel nem elszigetelt a szakemberek családi élete, óhatatlanul is belefolyik a gyermekek nevelésében, gondozásában részt vevők családja a gyermekek életébe, így modellként is szolgál/hat. Szükség van a személyes példaadásra, akár úgy is, hogy a családtagjaik is részt vesznek a gyermekotthon életében, és ez egyfajta modellt vagy értékközvetítést jelent a gyerekek számára. Erősen kérdéses ugyanakkor, hogy mindebből pozitív következtetést vonnak-e le a gyermekek.

#### *4.3.2. Munkaszervezés*

A gyermekfelügyelők feladata széles körű; a takarítástól kezdve a tanulásig mindenben részt vesznek. Munkabeosztásuk változó, van, aki napi vagy heti bontásban délelőtti, délutáni vagy éjszakai.

A kérdezettek szerint a gyermekfelügyelői munkakör nem „tisztá”, véleményük alapján nincs számottevő különbség a pedagógus és az ő munkájuk között, mivel a nevelők munkáját is ki tudják segíteni. A szakmai programokat ismerik, munkaköri leírásukban rögzítve van, hogy milyen feladatokat látnak el; ebben természetesen ún. tiszta munkakörök szerepelnek.

Csoportnaplót mindenhol vezetnek. A kapcsolattartásról is vezetnek nyilvántartást, az regisztrálja, aki a látogatás időpontjában szolgálatban van. Ha a szülő látogat, maga írja be, hogy ott járt, s ezt az előbb említett munkatárs is aláírja. Vezetnek egészségügyi nyilvántartó könyvet, ahova a háziorvosi, szakorvosi, kórházi ellátást jegyzik be.

A kérdezettek az intézmények működését, a szakemberekkel való ellátottságot, munkafeltételeket és a rendelkezésre álló munkaeszközök körét megfelelőnek tartják. Egyikük szerint a szakmai létszám okoz problémát a napi munka megszervezésében, mivel a bevásárlás, főzés, kertrendezés, állattartás, a gyerekek gondozása, nevelése, tanulásban való segítségnyújtás egyaránt a gyermekfelügyelők feladata. A létszámhiány miatt a szabadságolás is problémát okoz. Pszichológus, logopédus elérhető, biztosított számukra saját szoba, mellékhelyiség nincs külön. A többi kérdezett semmilyen anyagi, tárgyi vagy létszámbeli problémát nem tapasztal a munkahelyén, külső szakemberek segítségét is megkapják a szakmai munkához.

A gyermekfelügyelők pályázatírásban nem vesznek részt, a pályázatokat a szakmai vezetők, intézményvezetők készítik. Igyekeznek szponzorokat is bevonni kiránduláshoz, táborozáshoz. A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei gyermekotthonból évente két alkalommal mennek Hollandiába a gyermekek, nyáron 2 hónapra, télen pedig 3 hétre. Az intézményekben biztosított a számítógép-használat, internet-elérhetőséggel. Idegen nyelvet az iskolában tanulnak a gyermekek. Járnak különböző szabadidős foglalkozásokra is, mint tánc, futball. A nyelvtanulás a külföldi nyaralások ellenére sem motiválja a gyermekeket, a gyermekfelügyelők úgy vélik, „a kötöttség őket nem vonzza”.

#### 4.3.3. Szakmai fejlődés

Rendszeres fórumot, aminek keretében megbeszélik a problémákat, a csoportmegbeszélések és esetmegbeszélések biztosítanak. *„Ez fontos, amikor együtt beszélük meg a nevelők stb. a dolgokat, mert akkor együtt találják ki a követendő utat, hogy merre menjenek, és ne ötfelé húzzák a gyereket.”* A megbeszéléseken mindenkinek ott kell lennie, tudniuk kell, hogy mi történt a gyermekekkel, egyikük elmondása szerint még a szabadságról is be kell menniük. A kérdezettek esetében kéthetente vagy havonta vannak team-megbeszélések. A gyermekek bevonásával is folynak csoportmegbeszélések, de ezek nem rendszeresek, inkább spontán, egy adott esemény kapcsán történnek.

Szakmai támogatásra a kérdezett gyermekfelügyelőknek lenne igényük, fontosnak vélik a tapasztalatcserét az egyes intézmények között, mert ennek révén új ötleteket tudnának hasznosítani saját munkájukban. Úgy érzik, fenyegeti őket a kiégés veszélye, szeretnének munkájuk során több visszajelzést kapni, ami intézményi szinten pl. tanévzáró értekezleteken megtörténik, egyébként eseti a visszacsatolás. Fontos lenne azonban az állandó visszajelzés,

ezt elsősorban a szakmai vezető, illetve a csoportvezető részéről várnák, mely állandó szakmai támogatást is jelentene.

A kiégést megelőző tréning, szupervízió létezik, „*de ez olyan dolog, hogy választható, hogy el szeretnék-e menni, vagy sem, de nem választhatom meg, természetesen anyagi vonzata van ennek, hogy milyen tréningek vagy továbbképzések vannak, amire ugye az intézmény jelentkezett esetleg, és most pont engem fognak oda elküldeni, vagy már van olyan dolgozó, aki régebben volt ilyen, és most inkább menjen ő*”. A gyermekfelügyelők úgy gondolják, hogy a szakmai fejlődés terén korlátozottak a lehetőségek. Belső továbbképzést alkalmanként szerveznek a számukra. Egyikük elmondta, hogy pl. amikor megjelent a kábítószer a településen, egynapos továbbképzésben részesültek. Az új típusú társadalmi problémára az intézményvezetés egyből reagált, hogy a szakembereket felkészítse a probléma felismerésére és helyes kezelésére. A rendőrségtől kapott kiadványokat a szakemberek a gyermekekkel együtt vitatják meg. Könyvtár és szakirodalom a rendelkezésükre áll. Az egyik gyermekfelügyelő pozitívnak tartja, hogy egyfajta önképzést is szerveznek, különböző témakörök mentén az intézményben dolgozók rövid prezentációt tartanak, a kérdezett gyermekfelügyelő közösségépítésről készített beszámolót. A képzések után az együtt dolgozó kollégáknak átadják az újonnan szerzett ismereteket, úgy érzik, a képzések segítik őket, hogy tudatosabban, ne csak ösztönösen dolgozzanak.

A gyermekfelügyelők nagy szükségét látnák a szervezett formában megvalósuló és rendszeres szupervíziónak. Egyikük elmondta, hogy kollégáival bármikor mehetnek a pszichológushoz saját és a gyermekekkel kapcsolatos problémákkal is. Van, ahol hetente egyszer jön pszichológus, de be van táblázva, így a szakemberek nem tudnak hozzá fordulni. A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei gyermekotthonban nincsen pszichológus.

#### *4.3.4. Társadalmi integráció*

Az önálló életre való felkészítéssel kapcsolatban a gyermekfelügyelők elmondták, hogy a legfontosabb, hogy a koruknak megfelelően segítsék a gyermekeket. Ennek szerves része az ünnepekre való készülődés, sütés, főzés, bevásárlás, a pénz értékének a megismertetése: pl. megbeszéljük a gyermekekkel az alapanyagok árát, melyik ételhez mi szükséges, mi mennyibe kerül. Mindenki részt vesz a saját ruhájának vásárlásában. Próbálják tudatosítani a gyerekekben, hogy önállóvá kell válniuk, ezért egyedül mennek orvoshoz, a hivatalos ügyeket egyedül intézik, de a gyermekfelügyelők tapasztalatai szerint nem szeretik, ha nincs társ

mellettük, ilyenkor bizonytalanok. Minden házimunkát végeznek a gyermekek, ez fejleszti az önállóságukat.

A továbbtanulás terén a gyermekeknek teljes szabadságuk van, az egyetlen szabott feltétel, hogy elérhető távolságban legyen az iskola. A gyermek dönti el, hogy mi szeretne lenni, előfordul azonban, hogy 1-2-3 iskolaváltás is történik. A gyermekfelügyelők egyikének tapasztalata szerint a gyermekeknek vannak elképzeléseik a továbbtanulással kapcsolatban, de ezek nagyon eltérnek a lehetőségeiktől és a képességeiktől. Ilyenkor jönnek az iskolaváltások, amit kudarcként élnek meg.

Egy gyermekfelügyelő mondta azt, hogy a gyermekek önállóan kezelik a zsebpénzt, szerinte a gyermektől függ, hogy mennyire folyik ki a kezei közül a pénz. *„Ezt is tanulni kell nekik, ismerik az árakat, tudják, hogy mennyibe kerül a kenyér, tudják, hogy mennyibe kerül a ruha, amit fölvesznek”*. A zsebpénzükkel szabadon rendelkeznek ugyan a gyermekek, de kéri őket, hogy jelöljenek ki egy célt, hogy mire gyűjtenek. Egyikük elmondása szerint a gyermekek zsebpénzének bizonyos hányadát kötelezően félreteszik, hogy tudatosan gyűjtsenek tartós fogyasztási cikkekre, pl. számítógépre, kerékpárra. Két intézményben van a gyermekeknek takarékbetétkönyvük.

A társadalmi integráció sikerességéről megoszlanak a gyermekfelügyelők tapasztalatai, de úgy vélik, sok esetben irreálisak a fiatalok jövőbeli elképzelései. *„Náluk van 20 éves nagylány, kilátástalannak látja, hogy mi lesz vele, fél attól, hogy 24 éves lesz, honnét lesz lakása, hogy fog megélni. Roma, és ő maga látja, hogy nem lesz munkája.”*, *„Egy fiú került ki tőlünk, a pénz kifolyt a kezéből, alkalmi munkákból élt, a bűnözés felé fordult, most úgy néz ki, hogy börtönbe fog kerülni.”*. Vannak azonban pozitív példák is: *„Három lány került ki, házat vásároltak, családjuk van, csodálatosan élnek, egymást bíztatták, pedagógus is van, aki kikerült a csoportból.”*

A sikeres integráció kulcsa a versenyképes szakma a gyermekfelügyelők megítélése szerint, azonban úgy látják, hogy a gyermekek nem fektetnek hangsúlyt a tanulásra, de ebben a rendszernek is segítenie kellene. Nincs motivációjuk a gyermekeknek, nincs perspektívájuk, csak ki akarnak kerülni a rendszerből, 18 éves kor után a legfontosabb a szabadság. A fiatal felnőttek, ha bent maradnak az utógondozói ellátásban, akkor lázadnak a szabályok ellen, ha kikerülnek, nem tudnak élni a szabadságukkal, (látszólagos) önállóságukkal. A



motiválatlanság nem csak a gyermekotthonból kikerülő gyermekek jellemzője, vélik a gyermekfelügyelők, ez egy szélesebb társadalmi probléma, mivel a lakhatáshoz, munkához való hozzáférés teljesen bizonytalan, és ez a bizonytalanság gyermekvédelmi gondoskodás alól kikerültek esetében más problémákkal, hátrányokkal párosul.

#### ***4.4. Gyermekvédelmi ügyintézők véleménye a szakmai tartalomról***

A gyermekvédelmi ügyintézők fókuszcsoportha 3 fős volt. A kérdezettek Budapestről, Borsod-Abaúj-Zemplén és Somogy megyéből érkeztek. Négy fő témakör mentén folyt a beszélgetés.

##### ***4.4.1. Munkaszervezés***

A megkérdezett gyermekvédelmi ügyintézők úgy vélik, szakmai munkájuk célja, hogy azok a gyermekek, akik nehéz körülmények közül kerülnek be, sikeresen beilleszkedjenek a többségi társadalomba szakmai segítség révén.

A gyermekvédelmi ügyintézők úgy működnek közre a gyermekotthon életében, hogy a gyermekek anyagával kapcsolatos teendőket, az összes ügyintézői feladatot elvégzik a gyám mellett, a titkárnői feladatoktól kezdve az igazolványok, vagyonkezelés, zsebpénz stb. intézésén át. Feladatuk az iskolákkal való kapcsolattartás is. A kérdezett gyermekvédelmi ügyintézők egyikéhez 36, a másikhoz 56, a harmadikhoz pedig 70 gyermek tartozik. Az egy főre jutó esetszámokat 8 órás munkarendjükhöz képest magasnak ítélik. Legnehezebb feladatnak a szakmai munkában a vagyonkezelést tartják, a legterhesebbnek pedig a titkárnői feladatokat. Egyikük maximálisan elégedett munkájával, munkarendjével és a leterheltség mértékével.

A budapesti kérdezett ügyintéző részt vesz szakmai megbeszéléseken. Elsősorban jegyzőkönyvvezetés miatt van jelen, de részt vehet a beszélgetésben is. Arra vonatkozóan a gyermekvédelmi ügyintézők nem rendelkeznek információval, hogy a szakmai programban megjelenik-e az ő feladatuk. Munkaköri leírásuk van, mely az SZMSZ-ben is rögzített, de azt nem tudják, hogy kimondottan az ő munkakörük hogyan szerepel benne.

Egyikük maximálisan elégedett a munkafeltételekkel és a rendelkezésre álló eszközökkel, saját irodával rendelkezik, korlátlan az internet-hozzáférése. A másikuk elmondása szerint

több számítógépre lenne szükség, neki meg kell osztania az irodáját. A harmadik szakember szerint fax, telefon biztosított a munkavégzéshez, de minden hívás az ő irodájába érkezik, így neki kell kapcsolni a telefonokat. Ez sok esetben zavarja az elmélyült munkavégzésben. Két ügyintéző vezeti a gondozási naplókat, az utógondozottaké is náluk van. A harmadik ügyintéző elmondása szerint náluk az előbbi a szakmai vezető feladata, az utógondozottak gondozási naplóját pedig az utógondozó vezeti, az ügyintéző csak besegít.

#### *4.4.2. Szakmai fejlődés*

Szakmai problémáik, kérdéseik esetén az ügyintézők bármikor fordulhatnak az intézményvezetőhöz és a kollégákhoz, Budapesten még a pszichológushoz is.

Kötelező továbbképzésük nincs. Szívesen részt vennének kötelező továbbképzésen is, például ECDL tanfolyamon. Az egyik megkérdezett ügyintéző irodán belül is el tudná képzelni a team-megbeszéléseket, a gyám és a szakmai vezető mellett dolgozók részvételével egy-egy témakör alaposabb körüljárása érdekében. A Somogy megyei intézményben dolgozó szakembernek ilyen jellegű szakmai segítségre nincsen szüksége, a budapesti kérdezettnek, mivel részt vesz a megbeszéléseken, szintén nincs igénye erre.

A kollégákkal való együttműködés (nevelő, családgondozó, pszichológus stb.) rendszeres és nagyon jó, szakmai és személyes problémákat is meg tudnak vitatni. A kollégák a gyermekvédelmi ügyintézői munkát egyértelműen szakmai munkának tekintik.

#### *4.4.3. Igénybevétel, leterheltség*

Összességében megterhelő a munkájuk az esetszám miatt, és megjelenik a bizonytalanság is a munkájuk szervezésében, pl. ha egy gyermek megszökik, valamint változó a leterheltség. Egyértelműen kihatnak rájuk a gyermekotthoni történések, elmondásuk szerint sokat gondolkodnak munka után is egy-egy gyerek esetéről. A gyermekek szökését elmondásuk szerint kudarcként élik meg: „*Úgy válunk el, hogy minden rendben, és előfordul, hogy aranyos, kedves gyerek másnap reggelre elmegy. Ez megvisel. Egy kicsit belehal az ember, hogy nem akarja róla elhinni, olyan aranyos, jó, tisztelettudó volt, és mindent megígért, és másnap reggel meg azzal fogadják, hogy ez van*”. Ezeknek az eseteknek a feldolgozásában az intézményvezető és a szakmai vezető nyújt segítséget a kérdezetteknek.

#### *4.4.4. Részvétel a gyermekotthon életében*

Szakmai feladataikon túl az ügyintézők a gyermekotthon életébe a műsorok, ünnepségek, rendezvények révén kapcsolódnak be, ismerik a gyermekeket, elmennek a csoportokba is.

A gyerekek jogainak érvényesítésében vannak garanciális elemek; a gyerekek bármikor közvetlenül fordulhatnak a gyámjaikhoz, és a kérdezettek tapasztalatai szerint élnek is ezzel a lehetőséggel. Ez kölcsönösen is működik, mert probléma esetén a gyám behívja a gyermeket. Érdekképviselő, gyermekönkormányzat is működik mindhárom kérdezett munkahelyén. Egyikük elmondta, hogy gyermekjogi képviselő jár hozzájuk havi rendszerességgel, illetve gyámi tanácsadó. A másik két kérdezett erre vonatkozó információval nem rendelkezik.

#### ***4.5. Család- és utógondozók véleménye a szakmai tartalomról***

A család- és utógondozói, összevont fókuszcsoporthoz 5 fő vett részt. A fókuszcsoporthoz tagjai Budapestről, Borsod-Abaúj-Zemplén, Somogy, Zala és Komárom-Esztergom megyéből érkeztek. A család- és utógondozók hat nagyobb témát érintettek a szakmai beszélgetés során.

##### ***4.5.1. Munkaszervezés***

A családgondozók eltérő esetszámmal dolgoznak. Egyikükhöz 40 fő gondozása tartozik, ebben vannak 5-6 fős családok is, amiből adódóan kevesebb a család-, mint a gyermeklétszám. Az említett családgondozó az intézményen belül dolgozik, kijár a családokhoz, gyermekjóléti szolgálatokhoz, szakszolgálatokhoz. A felülvizsgálatoknál, kapcsolattartásoknál van feladata, és a gyermekek napi problémáinak megoldásában segít. A budapesti családgondozó néhány növendék utógondozója is. Jelenleg hivatalosan egy húszéves lány tartozik hozzá, akinek az utógondozója, viszont 3 olyan növendék van, akinek már megszűnt az utógondozása, viszont rendszeresen kapcsolatot tartanak. Elsősorban a családokkal való kapcsolattartás a feladata, így a gyermekek hazajárását koordinálja, ellenőrzi. Környezettanulmányt azoknál a családoknál készít, ahová hazamehetnek a gyerekek.

Egyik családgondozó elmondta, hogy mivel a gyermekotthon mellett 3 lakásotthonuk is van, 76 gyermek tartozik hozzájuk. A kiskorú gyerekek esetében a gyerekek 20%-ának nincs kapcsolata, 43%, akinek rendszeres a kapcsolata. Elhelyezési tárgyalásokon részt vesz, a családokkal való rendszeres kapcsolattartás a feladata, valamint a gyermekjóléti szolgálatokkal való együttműködés és tapasztalatcsere.

A Komárom-Esztergom megyei családgondozó 80 gyerek családgondozását látja el, az egész gyermekotthonét lényegében, de ez most már csak átmeneti, mert 2005. szeptemberében átalakulnak két 40 fős gyermekotthonná, és egy másik családgondozót is alkalmazni fognak. Feladata elsőként a kapcsolattartás, és a gyermekek ügyeinek az intézése. A Zala megyei család- és utógondozóhoz 15 család tartozik, akikhez rendszeresen ki szokott menni, előzetesen egyeztetve a gyermekjóléti szolgálattal. Utógondozott 5 van, ebből 2 dolgozik. A családgondozó bekapcsolódik a nevelői munkába is. Átlagosan évente 4-szer jut el a családokhoz.

#### *4.5.2. Családdal való kapcsolattartás*

A kapcsolattartás formája és rendszeressége mind az öt kérdezett esetében eltérő. Egyikük tapasztalata szerint általában személyes kapcsolattartás formájában szabályozza a gyámhivatal a kapcsolattartásokat, az elhelyezési értekezleten megbeszélik a szülőkkel, hogy mennyit tudnak vállalni. A kapcsolattartás 50% esetében rendszeresen működik, a szülők járnak a gyermekekhez, betartják az időpontokat. A gyerekek 10%-ával a szülők semmilyen formában nem tartanak kapcsolatot (szinte minden esetben „eltűntek” a szülők). Ilyen esetekben szokták javasolni az örökbefogadást. Ahol ritkább a szülő-gyerek kapcsolattartás, ott a családgondozó megpróbálja a szülővel tartani a kapcsolatot, hogy annak legyen a gyermekhez kötődése. A családokhoz kijáró gondozó tudja, hogy melyik szülő az, aki szeretné visszakapni a gyermekét, vagy szeretne vele rendszeres kapcsolatot tartani, ehhez igyekszik megadni a támogatást. Személyes kapcsolata van a szülőkkel, találkozik velük, amikor jönnek, segíti a szülőket. Munkája nem keveredik a nevelői munkakörrel, csak ritkán kell besegítenie a tanulásba, esetleg egy-egy foglalkozást vesz át, ezt is időszakosan. Szívesen segít ebben is, mert így a gyerekekkel jobban tud kapcsolatot teremteni.

Budapesten a családgondozóhoz két félárva gyerek tartozik, akiknek a másik szülőjéről sem tudnak semmit. Van továbbá két testvérpár, akiknek szintén semmi kapcsolata nincs a szülőkkel. A szülők hajléktalanok, és nem keresik a gyermekeket. A többieknek a rendszertelentől a heti rendszerességig változik a kapcsolata. Érdekes, hogy inkább az apák tartják a kapcsolatot. Változatos a szülőkkel való együttműködés, van, akivel nagyon jó, van, akivel nehézkesen alakul. Mobiltelefonon a legtöbb szülőt sikerül elérni, az a baj, hogy a telefonszámok elég gyakran változnak. Csak a tanulási idő alatt nem jöhetnek látogatni, egyébként bármikor. A családgondozó szomorúnak tartja, hogy bekerülés után a szülők nem

tartják be azt, amit a gyermeknek megígérnek, és ritkán jelentkeznek, van, akire rá kell telefonálni.

Az egyik családgondozó tapasztalata szerint a gyerekek kb. 10%-ának nincs kapcsolata, általában azoknak, akik a 1997-es törvény előtt kerültek be a gyermekotthonba, amikor a családgondozás kevésbé volt hangsúlyos. Nagyon sok esetben a gyerek nem is igényli, sokszor meg a szülő nem elérhető. 34%-nak rendszeres kapcsolata van a szüleivel. A fennmaradóknak is van valamilyen kapcsolata, de az ritka és rendszertelen. Akadnak szülők, akik szinte napi kapcsolatban állnak a gyerekekkel, sűrűn telefonálnak, hétvégenként látogatják, a gyermek a szüneteket otthon tölti.

A kérdezett családgondozók egyike 3 csoportra bontaná a kapcsolatok rendszerét. Az egyik a telefonos és a levélben történő megkeresés. Elég ritka, hogy csak ez a forma működik. A második csoportba azok tartoznak, akiket személyesen látogatnak. A gyerekek hazalátogatása folyamatosan ritkul, jellemző a szüneti hazautazás, nagyobb ünnepek alkalmával várják a gyermekeket, viszont egyre kevesebb az olyan gyermek, aki a nyári szünetet otthon tölti. A harmadik csoportba tartozó gyerekeknek egyáltalán nincs kapcsolata (kb.10%).

A Zala megyei családgondozó tapasztalata szerint nincs igazán kapcsolat a bekerült gyermekek és szüleik között. Nem keresik a szülők a gyermekeket, nincs igényük arra, hogy egyáltalán kapcsolatot teremtsenek velük. *„Bekerült 1-2-3-4 gyerek, utána otthon született még 4, azzal a négygyel semmi probléma nincs otthon, viszont akik bent vannak, azokra nem kíváncsiak. Hiába mondjuk nekik, hogy az önkormányzat havonta 1-2-szer adna támogatást az utazáshoz, ennek ellenére nem. Nem látogatják a gyerekeket, nyáron elviszem őket 1 napra a szülőkhöz, de nem nagyon akarják a gyerekek sem a kapcsolatot, talán 2 szülő van, akik 2-szer egy évben elmennek, de azon kívül se levél, se telefon.”*

A kapcsolattartást több tényező is befolyásolja. A családgondozók beszámolója szerint a kisebb gyermekek esetében inkább jellemző a rendszeres kapcsolattartás. A távolság is szerepet játszik a látogatások sűrűségében. Véleményük szerint ezt a gyermekelhelyezésnél figyelembe kellene venni, illetve a TEGYESZ is segíthetne abban, hogy elviszi a szülőt a gyermekotthonba. Az életkorral változik a gyermekek részéről is az igény, a kisebb gyerekek jobban ragaszkodnak a szülőkhöz, majd amint egyre inkább megélik az otthon és a gyermekotthon közötti különbségeket, úgy ritkábban szeretnék hazamenni. Testvérek

között is van különbség, a serdülők gyakran mondják, hogy ki szeretnének hagyni egy hazautazást, míg a kisebbek minden egyes alkalommal szeretnének hazamenni. Ez természetesen mindenkinél egyéni, de próbálnak mindent megtenni, hogy a családi kapcsolat élő maradjon, *„mert ha kikerül a gyermekotthonból, nem ők, hanem a család marad meg nekik, az, hogy milyen szinten, az mindig változó, de az egy biztos pont az életükben”*.

A családgondozók tapasztalatai szerint kevés a hazagondozás, ezt azonban nem élhetik meg kudarcként, a sikerélményt máshol kell munkájukban keresni. Már azt is sikernek tekintik, ha családiasabb körülmények közé tudják juttatni ezeket a gyermekeket, hisz nagyon súlyos okok miatt kerültek be. Egyikük véleménye szerint ki kell jelenteni, hogy van olyan szülő, aki nem alkalmas a gyerekeknevelésre.

Létezik olyan eset, ahol sokkal többet lehetett volna tenni a családért. Nehéz meghatározni, hogy az alapellátás feladatának az elmulasztása miatt került-e be a gyermek, bár úgy vélik, hogy az alapellátási funkciók átszervezésére is szükség lenne. Nem tartják szerencsésnek, hogy a bekerülés után ugyanazok a családgondozók foglalkoznak az alapellátásban a gyermekek családjával, akik a bekerülés előtt. Fontosnak tartják hangsúlyozni, hogy csak akkor tud hatékonyan működni az alapellátás, ha a szülő is együttműködik, főleg, ha a családoknál életvezetési, vagy anyagi problémák állnak fenn. *„Ha őbenne nincs arra indíttatás, hogy igenis, én meg szeretnék felelni a gyermekem felé, és be akarom bizonyítani, hogy igenis jól nevelem, nem bántom ezt a gyereket, ahhoz kell egy saját elhatározásnak lenni, amiben segíteni tud a gyermekjóléti szolgálat szakembere.”*. Tapasztalataik szerint szociális ok miatt nem kerül be a gyermek, megvárják, amíg a problémák halmozottan jelentkeznek. A TEGYESZ-ek 100 feletti esetszámmal dolgoznak: *„Ha rangsorolni kellene, hogy most melyiket részesítem előnyben, személy szerint azokat, akik még otthon vannak, azért próbálnék mindent megtenni, hogy azok maradjanak otthon. Ez nekünk innentől kezdve viszont nehézséget okoz.”*. Javaslatuk szerint esetgazdát kellene váltaniuk ezeknek a gyerekeknek, és bizonyos családgondozóknak csak azokkal a családokkal kellene foglalkozni, akik már szakellátásban vannak. Ezt azzal indokolják, hogy a szülők 70-80%-a ellenséges azzal a személlyel szemben, aki kiemelte a gyermekét a családból. Tehát más személy kellene, hogy foglalkozzon a családdal a gyermek bekerülése után, mint előtte, jobban elfogadottá válna a családnál, ehhez azonban először a szakmai kompetenciahatárokon kellene közösen változtatni az alap- és szakellátásban dolgozóknak. A megkérdezett család- és utógondozók szerint a szülők hajléktalanságára kellene elsősorban megoldást találni, illetve

fontos lenne az elfogadás hangsúlyozása a társadalom, a helyi mikroközösség, a település és a szakemberek részéről is.

#### 4.5.3. Megbecsültség

A szakmai és a társadalmi elfogadottságukat a kérdezettek nem tartják megfelelőnek. Úgy látják, hogy a társadalom elítéli a szülőket, ezáltal megbélyegzi a gyermekvédelmi gondoskodás alatt álló gyermekeket, a hátrányos helyzetű gyermekekkel és családokkal foglalkozó szakemberekkel pedig egyáltalán nem foglalkoznak. A társszakmák, iskolák, óvodák szinte megvetik őket, bár a kapcsolat a társterületekkel az elmúlt időszakban érzékelhetően pozitív irányba változott. Egyikük véleménye szerint a negatív társadalmi és szakmai képről a gyermekvédelemben dolgozók is tehetnek: *„Szerintem annyira fontos a munkánk, amennyire mi azzá tudjuk tenni. Ha meg tudom értetni, hogy mit csinálók, és kellően mögé tudok állni, akkor nincs vele probléma.”*

#### 4.5.4. Szakmai fejlődés

A kérdezettek konferencián részt szoktak venni, team-megbeszélések is vannak, azonban nem biztosított szupervízió, ez pedig nagyon hiányzik számukra. Más családgondozókkal is találkoznak tapasztalatcsere céljából. Az egyik családgondozó kollégáival együtt 2003-ban szervezett egy kerekasztalt, rendszeresen, havi egy alkalommal összejártak. Utóbb ez a fórum megszakadt, pedig szélesebb körben a tapasztalatcserét fontosnak és hasznosnak tartották. A kérdezettek nemzetközi tapasztalatokkal is rendelkeznek. Voltak, akik például erdélyi tapasztalatcserén vettek részt lakásotthoni működés tanulmányozására, többen pedig látogatást tettek dán, holland, német intézményeknél. A családgondozók úgy vélik, számukra kevés a célzott képzés, és megfelelő szakirodalom sem áll rendelkezésre.

#### 4.5.5. Dokumentáció

A Gyermekeink védelmében elnevezésű nyilvántartási rendszer használatát a kormány a Gyvt.-hez kapcsolódó 235/1997. (XII.17.) Korm. rendeletben<sup>2</sup> írta elő. A Gyermekeink védelmében nyilvántartási rendszer olyan koherens adatlap-rendszer, amely végigkíséri a gyermeket az egész gondozási folyamaton, attól kezdve, hogy veszélyeztetettsége miatt a gyermekjóléti alapellátás keretében családgondozásban részesül, mindaddig, amíg más szolgáltatásokat igénybe nem vesz, vagy kikerül a gondozásból. (Dettre, 2004.)<sup>3</sup>

A család- és utógondozók által vezetett dokumentáció széleskörű. A kérdezett szakemberek szerint problémás az alapellátásból bekerülő gyerekek esetében az 1-2-3-as adatlapoknak a mozgása. Egyikük például az utóbbi öt évben két alkalommal kapott ilyen adatlapot. A 7-es lapot a családgondozó tölti ki, és a gyám ellenőrzi. A családgondozók véleménye szerint fontos lenne, hogy a korcsoportos lapokat a családgondozó ellenőrizze és felügyelje. A családgondozók a kapcsolattartásról, családlátogatásról munkanaplót vezetnek. Családlátogatásnál kötelező formanyomtatványt használnak. Van olyan családgondozó, aki napi vagy heti bontásban készít munkatervet, többségük negyedéves terv alapján dolgozik.

#### *4.5.6. Társadalmi integráció*

A fókuszcsoportos beszélgetésen egy utógondozó vett részt. Elmondása szerint a nehézséget az jelenti, hogy a fiatal felnőttek igényei nagyobbak, mint a lehetőségeik. Akik már dolgoznak, nem tudják beosztani jövedelmüket, nincsenek tisztában jövedelmük reális értékével. Akik kikerültek a rendszerből, s a lakhatásuk megoldódott valamilyen formában, akkor vannak nehéz helyzetben, ha nincs semmi támogató kapcsolatuk. A fiatal felnőttek leginkább hivatalos ügyek intézésében, illetve munkakeresésben kérik az utógondozó segítségét.

A kérdezettek szerint a gyermekvédelemben dolgozóknak fel kellene készülni az olyan társadalmi kihívásokra, mint a munkanélküliség, de igazából nincsenek felkészülve, és ehhez szakmai támogatást nem kapnak. Próbálnak a fiatal felnőtteknek munkát találni, illetve a továbbtanulásra, pályaválasztásra nagyobb hangsúlyt fektetni. *„Ezek a gyerekek egy burokból nevelkednek, ezt igazából senki nem tudja megfejtetni, hogy mit kellene ahhoz tenni, hogy tényleg az életre neveljük őket, ez egy nagyon bonyolult dolog, néha már azt érezzük, hogy átesünk a ló túloldalára, mert az életben maguknak a benti körülményeket nem fogják tudni megteremteni. Szerintem a családoknak a 70%-a nem él olyan körülmények között, mint a gyerekek a lakásotthonban.”*

### **5. Kutatói reflexiók**

A gyermekotthonokban dolgozók véleményének a megismerése alapján elmondható, hogy a vizsgált munkakörök nem minden esetben ún. tiszta munkakörök, az egyes munkakörökhöz tartozó szakmai feladatok összemosódnak. Ez a nevelők és a gyermekfelügyelők munkáját érinti leginkább, ami számos esetben konfliktusokhoz vezet. Az egyes munkakörök



hierarchikus viszonyt feltételeznek, a csapatmunka nehezen tud megvalósulni. A szakmai programok és a munkaköri leírások elkészülnek az intézményekben, de ezek kidolgozásában a kérdezett szakemberek nem vesznek részt, a szakmai programot többnyire nem ismerik. A megkérdezett szakemberek olvasatában ennek következménye szakmai identitásválságuk is, ugyanis elmondásuk szerint a gyermekvédelmi rendszerben nem tudják elhelyezni magukat.

Munkájukban az elhivatottságot és a személyes példamutatást tartják a legfontosabbnak, de egységes nevelési szemléletről, koherens gondozási célokról nem tudtak beszámolni. A munkájukhoz szükséges készségeket, képességeket nem tudják megnevezni. Szakmai fejlődési lehetőségeiket tekintve elmondható, hogy úgy érzik, a képzések, szakmai fórumok köre korlátozott, munkájukhoz nem biztosított szakirodalom. Tehermentesítésük nem megoldott, szupervízióra, intézménylátogatásra, szakmai tapasztalatcserére nincs lehetőségük.

A jogszabályok által megfogalmazott legfontosabb szakmai cél, azaz, hogy a gyermekek minél előbb térjenek vissza saját családjukba, negatív tapasztalataik miatt (a családdal való kapcsolattartás nehézsége, kevés visszagondozás) a szakmai célok között háttérbe szorul. Legfontosabb célnak az önálló életre való felkészítést tartják, azt azonban nem tudják meghatározni, hogy a napi munkában az önállóság készségeinek a kialakítása hogyan zajlik, illetve milyen stratégiát követnek a sikeres társadalmi integráció érdekében.

A szakemberek munkájukat hivatásnak, nem pedig álláslehetőségnek tartják, ugyanakkor mégsem tudnak a gyermekotthoni munkáról mint szakmáról gondolkodni. A professzionalitás ismérvei, mint pl. tudatos nevelés, reflektálás a munkára, elméleti tudás gyakorlatba való adaptálása, saját munka világos megfogalmazása, szükséges készségek, képességek megnevezése, önmaguk szakemberként való identifikálása hiányzik a gyermekotthonokban dolgozók körében.

## **6. Fejlesztési irányok és problémás területek a szakemberek véleményei alapján**

Az intézmények tárgyi, szakmai feltételei többnyire kielégítők, mint ahogyan a szakemberek képzettsége is megfelelő. A gyermekek nevelésében a példamutatás, következetesség érvényesül. Ugyanakkor a külső segítő szakemberek hiányoznak, a gyermekotthonok és lakásotthonok sok esetben a település kevésbé frekvenciált részén helyezkednek el, az

egészségügyi és egyéb ellátások, szolgáltatások elérése nehézkes, hiányzik a gyógyapedagógus, logopédus, pszichológus szakember, sok esetben még a körzeti gyermekgyógyász is csak 60-70 km távolságban érhető el.

A gyermekotthonokban és lakásotthonokban a különböző munkakörben dolgozók a területi munkában az elhivatottságot tartják a legfontosabbnak, szükségesnek vélik a területre jelentkezők esetében az alkalmassági vizsga bevezetését a szakmai presztízs növelése és leginkább a koncepciózus szakmai munka biztosítása érdekében.

A szakemberek számára nehézséget okoz a szakmai munka tartalmának a megfogalmazása. A gyermekvédelmi szakellátás vizsgált öt munkakörében dolgozók szakmai értelemben vett krízisének eklatáns példája, hogy a szakemberek nem tudják meghatározni, hogy pedagógiai vagy szociális munkát végeznek. Ennek megválaszolása, s ezáltal szakmai identitásuk körülrajzolása érdekében olyan komplex, elméleti és gyakorlati ismereteket tartalmazó képzésekre tartanak igényt, amelyek a gyermekvédelmi rendszercéloktól a törvényi szabályozáson át szakmai kérdésekkel foglalkoznak. Szakmai identitásuk kikristályosodásig nehezen várható el, hogy a gyermekvédelem célját, valamint a hétköznapi munkájuk során alkalmazott nevelési célokat, elveket teoretikusan megfogalmazzák, reflexíven gondolkozzanak munkájukról. A szakemberek elmondása szerint egészségügyi ismereteik és pszichológiai alaptudásuk hiányos, és erre vonatkozó képzéseket nem ismernek. A családgondozók vélik leginkább úgy, hogy számukra a képzések, szakmai fórumok köre korlátozott, munkájukhoz nem biztosított szakirodalom. A gyermekvédelmi ügyintézők számára nincsen kötelező képzés, bár szívesen fejlesztenék magukat. A szakemberek tehermentesítése nem megoldott, szupervízióra nincsen lehetőségük, többen érzik, hogy a kiégés fenyegeti őket, és egyértelműen megfogalmazták mentális és lelki gondozásuk utáni igényüket. Szakmai elismerésben nem részesülnek, ezt leginkább az intézményvezetőtől várják. A szakmai és társadalmi megbecsülésüket alacsonynak értékelik, s problémásnak érzik az együttműködést a társterületekkel, az oktatás- és egészségüggyel.

Az intézmények rendelkeznek szakmai programmal, de ezt a vizsgált munkakörökben dolgozók többnyire nem ismerik, a megalkotásban nem vettek részt. Sok esetben – főként a gyermekfelügyelők – a munkaköri leírásuktól eltérően más, többnyire nevelői munkát is ellátnak. A nevelők azonban úgy vélik, pedagógiai munkájukba más munkakörökben dolgozóknak nem kellene belefolynia. A gyermekvédelmi ügyintézőket a titkárnői feladatok

sok esetben leterhelik. A családgondozók eseti jelleggel bevonódnak a nevelői munkába, ezt azonban pozitívumként említették a gyermekekkel való intenzívebb együttműködés erősítése érdekében.

A szakemberek számára nehézséget okoz a szülőkkel való kapcsolatfelvétel, illetve a rendszeres kapcsolattartás szorgalmazása és a szülők motiválása, de ennek ellenére nagy hangsúlyt fektetnek a szülőkkel való kapcsolattartásra.

A jogszabályok által megfogalmazott gondozási és nevelési célok egyértelműen megjelennek munkájukról való gondolkodásuk során, de elsősorban a családba való visszahelyezéssel kapcsolatos negatív tapasztalataik miatt az önálló életre való felkészítést hangsúlyozzák.

A gyermekek sorsának negatív irányba való elmozdulását (pl. szökés, bűncselekménybe való keveredés) személyes kudarcként élik meg mindegyik munkakörben dolgozók, egyedül a családgondozók vélik úgy, hogy munkájukban reálisan kell megfogalmazni, mit jelent a szakmai siker és kudarc.

A család- és utógondozók szerint fontos lenne, hogy más családgondozó foglalkozzon a családdal a gyermek bekerülése után, mint előtte.

A külső szakemberekkel való együttműködés felszínesnek mondható, többnyire informális úton (barát, ismerős stb.) szerveződik a kapcsolattartás, és ezen keresztül történik az együttműködés.

A kérdezett szakemberek szerint a gyermekvédelemnek fel kellene készülni az új típusú társadalmi kihívásokra, és ehhez szakmai iránymutatást várnak. Az önálló életre való felkészítésben is segítségre szorulnak a szakemberek, véleményük szerint ehhez egy egységes koncepcióra lenne szükség, ami feloldja az ellentmondást a gyermekotthoni és a kikerülés után biztosítható körülmények között a gyermekben. Az éles különbség a védett rendszer (gyermekotthon) és az önálló élet között bizonytalansággal tölti el a gyermekeket, és az értékrendszerüket a rendszer akaratan kívül eltolja azáltal, hogy a családjából kiemelt gyermek jobb körülmények közé kerül. Utóbb, nagykorúvá válása után a rendszer kiengedi bizonytalan körülmények közé, vagy éppen olyan környezetbe, ahonnan évekkorábban a

gyermek bekerült. Segítő rendszer hiányában az önállóság megteremtésében a fokozatosság nem tud érvényesülni, ami a korábbi nevelési munka alapját képezte.

A szakmai szabályok az egyes gyermekvédelmi intézmények/ellátási formák céljainak és feladatainak megfelelően csoportosítják, rendezik, foglalják „kódexbe” a működés személyi és tárgyi feltételeit, az ott használt ismereteket és alkalmazott módszereket. Ezen keresztül koncentrálnak az intézménybe a gyermekvédelmi ismeretek széles skálájából a szükségeseket. A szakmai szabályok a szükségletek kielégítésének olyan feltétel-, ismeret-, módszer- és követelményrendszereként állnak elő, amelyet a munkatársak önmagukkal szemben támasztanak (Domszky, 2004)<sup>4</sup>. A szakemberek véleménye alapján azonban azt lehet mondani, hogy a gyermekotthoni szakmai munka értékhatára több ponton sérül. Ugyanis a szakmai szabályok megalkotásában a szakemberek nem vesznek részt, nem tudják intézményi, illetve szakember szinten meghatározni, hogy milyen módszereket alkalmaznak a gondozási és nevelési munkában, az ellátási formával és leginkább önmagukkal szemben támasztott elvárásaik nem tisztáztak. A szakmai munkához szükséges készségeket és képességeket nem tudják meghatározni, így munkájuk szakmai tartalmáról és céljairól koherens rendszerben nem tudnak gondolkodni. Azt azonban világosan látják, hogy elsődleges munkaeszközük a személyiségük.

A burn out szindróma megelőzéséhez, a személyiség megóvásához több módszer is kínálkozik. Egyik leghatékonyabb módszer a szupervízió, erre azonban a kérdezett szakembereknek egyáltalán nincs lehetőségük. A probléma megoldását az intézményvezetéstől várják, mint ahogyan a szervezeti/intézményi szinten történő vezetési tehermentesítést is. Ehhez a munkamegosztás, munkaterhelés időnkénti átgondolására lenne szükség, és a kollégák döntésekbe való bevonására. Ez nemcsak a munkatársak közérzetét, a munkahelyi légkört javíthatná – csökkentve a stresszt –, hanem új típusú feladatok és kihívások elé állítaná a munkatársakat, növelve ezzel a munkahelyi hatékonyságot. A pályaszocializáció, mint a személyiség megóvásának egyik fontos eszköze, (Csókay, 2004)<sup>5</sup> a hivatásszemélyiség fejlődését jelenti. Ennek szerves része a hivatás gyakorlásával kapcsolatos attitűd formálása. Ebben a kérdezett szakemberek – bár a legfontosabb szerintük a területi munkában az elhivatottság – szakmai segítséget várnak nemcsak az intézményvezetés oldaláról, hanem az NCcSzi-től és az ICsSzEM Gyermekvédelmi Főosztályától is.

---

## Jegyzetek

<sup>1</sup> Domszky András: A gyermekvédelmi szakellátás értékháttere. In.: Gyermekvédelmi szakellátás – Segédanyag a szociális szakvizsgához, Budapest, NCsSzI, 2004.

<sup>2</sup> 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.

<sup>3</sup> Dettre Erzsébet: A Gyermekeink védelmében elnevezésű nyilvántartási rendszer. in.: Id. mű

<sup>4</sup> Domszky András: A gyermekvédelmi szakellátás értékháttere. in.: Id. mű

<sup>5</sup> Csókay László: A segítő kapcsolat. in.: Id. mű