

Gyermek- és ifjúságvédelmi Tanulmányok
Studies in Child and Youth Protection

INDIKÁTOROK ÉS EVALUÁCIÓS
MODELLEK A GYERMEKVÉDELMI
SZAKELLÁTÁSBAN



2016

Rubeus Egyesület • Rubeus Association

**INDIKÁTOROK ÉS EVALUÁCIÓS MODELLEK A GYERMEKVÉDELMI
SZAKELLÁTÁSBAN**

© *Bogács Ernő, Demcsik Mónika, Kuslits Gábor, Nagy Loránd, Miklósi Balázs, Rác Andrea,
Riegler Mária, Szikulai István, Szombathelyi Szilvia*
2016

Sorozatszerkesztő:
Rác Andrea

Szerkesztő:
Rác Andrea

Lektor:
Czibere Ibolya

Szöveget gondozta:
Freisinger Balázs

Idegen nyelvű szöveget gondozta:
Hoffer Dorottya

Borítókép:
Oláh Regina (Igazgyöngy Alapítvány)
(forrás: www.rubeus.hu)

ISBN 978-615-80264-1-3
ISSN 2063-6970

Rubeus Egyesület „Szederessző”
1122, Budapest Krisztina kert. 2-4.

Felelős kiadó:
Rubeus Egyesület elnöke
Budapest, 2016

Készült az Emberi Erőforrások Minisztériuma támogatásával. (29412-2/2015)
A tanulmánykötetben közöltek nem tekinthetők az Emberi Erőforrások Minisztériuma
hivatalos álláspontjának.

Gyermek- és ifjúságvédelmi Tanulmányok (Rubeus Egyesület)
Studies in Child and Youth Protection (Rubeus Association)

2016

Tartalom

Előszó	4
Szombathelyi Szilvia: Bizonyítékalapú policy és gyakorlat kihívásai a gyermekvédelemben	8
Evaluációs modellek és indikátorok a gyermekvédelmi szakellátásban	40
Rácz Andrea – Szikulai István: Lakásotthoni és gyermekotthoni ellátás általános modellje	40
Demcsik Mónika – Miklósi Balázs – Riegler Mária: Evaluációs modellek szükségletalapú megközelítése.....	75
Bogács Ernő: Nevelőszülői ellátás és annak segítő háttere	128
Kuslits Gábor – Nagy Loránd: Gyermekvédelmi gyámság és egyéb szakszolgáltatások.....	161
Nagy Lóránd – Rácz Andrea: Evaluációs modellek a gyakorlatban	183
Melléklet	264
Riegler Mária: A pedagógusminősítés szempontjainak figyelembe vétele a gyermek- és lakásotthoni evaluációs munka során.....	264
Nemzetközi kitekintő.....	281

ELŐSZÓ

A Rubeus Egyesület *Átfogó hatékonyságvizsgálat – evaluációs modellek a gyermekvédelmi szakellátásban* c. projektje keretében felkért kutatók és gyermekvédelmi szakemberek a gyermekvédelmi szakellátás vonatkozásában foglalkoznak a hatékonyság kérdésével két úton: 1) indikátorok fejlesztése és 2) evaluációs modellek kidolgozása, hatékonyságmérések megtervezése.

Az evaluációs kutatások módszertanának kiterjedt nemzetközi szakirodalma van. Az evaluáció fő feladata az ellátás eredményeinek okaira való rávilágítás, az ellátás kialakításakor megfogalmazott célok és elvárások összevetése a tényleges eredményekkel. Végiggondolásra érdemes a hazai gyakorlatban is 1) a process evaluáció folyamata, mely a szolgáltatás folyamatát elemzi, azaz: hogyan épül fel, hogyan valósítja meg a szolgáltatás fő célkitűzéseit; 2) az output evaluáció, mely a szolgáltatás „termékeire” koncentrálnak, például kimutatja a kliensek számát, a rájuk fordított időt, a dolgozók képzettségét és 3) az outcome evaluáció, mely a szolgáltatás tényleges eredményeire, hatásaira koncentrálnak, az igénybevevőkre és tágabb értelemben a társadalomra gyakorolt hatásokat elemzi rövid és hosszú távon.

Jelen projekt keretében elsősorban a process és outcome evaluáció megközelítései a dominánsak, hiszen az indikátorok fejlesztése által célunk olyan, elsősorban számszerűsíthető mérőeszközök meghatározása, melyekkel a gyermekvédelmi rendszerben nyújtott szolgáltatások folyamata elemezhető, és cél lehet a gyermekvédelem célkitűzéseinek nyomon követése az egyes tevékenységekhez kapcsolva. Az indikátorok a működés hatékonyságát hivatottak mérni a gyermek útját követve a gyermekvédelmi rendszerben. Jelen projekt keretében nem általános, hanem szolgáltatásterületi indikátorok meghatározására és specifikálására kerül sor egy hármas felosztásban, meghatározva az adott tevékenységet (mit mérünk?), rögzítve az indikátort (hogyan mérünk?), és ehhez hozzárendelve a forrást (miből származik az adat?). A mennyiségi és minőségi elemeket tartalmazó indikátorképzést követően evaluációs modellek kerültek kidolgozásra, melyek a gyermekvédelmi szakellátás szintjén a nyújtott szolgáltatások mentén rögzítik az elvárásokat és az elvárások teljesülése következtében az eredményeket a rendszer egyes szereplőinek, valamint a vizsgált ellátás és legtágabb értelemben a szakellátás és annak más társadalmi rendszerekkel való kapcsolata vonatkozásában. A hatékonysági dimenziók meghatározása után a társadalmi integráció, a nagykorúvá válás támogatása szempontjából kerül a hatékonyság kérdése átgondolásra, az ebben a témakörben – mind az intézményes ellátások, mind a nevelőszülői ellátás vonatkozásában – kidolgozott modellek mintául szolgálhatnak ahhoz, hogy más tématerületek, pl. iskoláztatás támogatása, hazagondozás stb.

esetében is kidolgozható és mérhető legyen mindez. Az evaluációs modellek több szinten értelmezhetőek a hatékonyság szempontjából, mint mikroszint (gyermek, családja), mezoszint (környezet, adott szolgáltatás) és makroszint (gyermekvédelem, tágabb értelemben annak társadalmi beágyazottsága).

A vizsgálati tématerületek az indikátorfejlesztésnél és a hatékonysági modellek megalkotásánál is a következők: gyermekvédelmi szakellátás intézményes ellátásai (hagyományos gyermekotthon és lakásotthon, speciális ellátás, különleges ellátás, utógondozói ellátás) és nevelőszülői ellátás, valamint annak segítő háttere. Horizontális dimenziója az ellátásoknak a gyermekvédelmi gyámság, így a gyámi feladatok ellátása és az egyéb területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások vonatkozásában is végiggondolásra kerültek az indikátorok és a hatékonysági dimenziók. A kifejlesztett modellek pilot tesztje is megtörtént egy intézményes ellátásban és négy nevelőszülői ellátásban részesülő gyermek vonatkozásában.

Fontos megjegyezni, hogy mind az indikátorfejlesztés, mind az evaluációs modellek a jelenlegi jogszabályi környezetet veszik alapul, de a nyújtott szolgáltatások fejlesztési irányait is érintik, ahol ez releváns. A munka során figyelembe vettük azt is, hogy a pedagógus életpálya alá tartozó pedagógusok számára is készültek indikátorok, így ezek hatékonyságmérésekhez való illeszkedési lehetőségeit is megvizsgáltuk. A TÁMOP forrásokból megvalósított szakmafejlesztési projektek során készült anyagok vonatkozásában szintén sor került indikátorfejlesztésre, amelyet messzemenően figyelembe vettünk a munkánk során, mivel ezek az indikátorok is elsősorban a különböző szakmaterületek folyamatait elemzik, azt, hogy hogyan valósítják meg a célkitűzéseket, de bizonyos mértékig a hatékonyság azon dimenzióit is érintik, amelyek a szolgáltatás eredményeire kérdeznak rá. Alapvetően az ebben a projektben megvalósuló indikátorfejlesztés tapasztalatait vettük át abban is, hogy az indikátoroknak tartalmazniuk kell a mérés célját, módját és a mérés forrását. Ezt egy nagyon fontos alapelvnek tartjuk, mivel pl. a pedagógus minősítési rendszerhez készített indikátorok megfogalmazzák a mérés célját, azonban nem írják le a mérés módját és az adatállományt sem, amiből a mérőszám kinyerhető. Véleményünk szerint azonban az indikátorfejlesztés során inkább azt az utat célszerű követni, amelyet megfogalmaztunk munkánk tapasztalatai alapján. Legalább ilyen fontos megemlíteni, hogy a TÁMOP projektek során elkészült szakmai protokollok szemlélete, amely az egységes színvonalú és hatékony feladatellátást célozza meg, nem működhet valamiféle szakmai értékelőrendszer nélkül, amely akár az önreflexióra épülhet, akár folyamatba épített ellenőrzésként jelenik meg, de külső értékelés is lehet, mivel csak így lehetséges a hatékony és egyenletesen magas színvonalú működést biztosítani. Ennek egyik eszköze lehet az evaluáció, amelyhez az indikátorokat és a modelleket fejlesztettük munkánk során. Munkánk során tehát a TÁMOP projektek keretében elkészült szakmai anyagokat és az ott alkalmazott indikátorfejlesztési logikát vettük alapul, ezekre építve gondoltuk végig az egyes szakellátási területek lehetséges szolgáltatási

indikátorainak körét, melyekre építve valósulhatott meg az evaluációs modellek kidolgozása.

Tanulmánykötetünkben az elsőként közölt tanulmány az evidencialapú policy és gyakorlat kérdésével foglalkozik, tematikus áttekintést nyújt a legfrissebb angolszász irodalmakból néhány jó gyakorlatot bemutatva, egyúttal felhívva a figyelmet az evaluáció kritikai megközelítéseire is. Az evidencialapú policy-ben és gyakorlatban a tevékenységekre és eredményességre összpontosító megközelítések a dominánsak, alapvető fontosságú az okok és hatások vizsgálata, valamint a gyermekvédelem más társadalmi alrendszerekkel való kapcsolatának az elemzése.

Ezt követően kerül bemutatásra a lakásotthoni és gyermekotthoni ellátás általános modellje, mely szellemiségében magába inkorporálja a vizsgált nemzetközi példákat és megközelítési módokat. Majd az evaluációs modellek szükségletalapú megközelítéseit ismertetjük, valamint a nevelőszülői ellátás és annak segítő háttére vonatkozásában kifejlesztett indikátorokat és modelleket. Bemutatjuk továbbá a gyermekvédelmi gyámság és az egyéb szakszolgáltatások hatékonyságával kapcsolatos dimenziókat és kérdéseket is.

A kifejlesztett modellek pilot kutatás keretében való tesztje öt esettanulmány formájában valósult meg, öt gyermek rendszerben való útjának elemzése által. Az egyes esetek, kliens-utak végiggondolása után ezek tanulságait elemezzük, egyben visszacsatolást adva a rendszer hatékony működéséről, megmutatva a diszfunkcionalitás elemeit és részterületeit.

Hangsúlyozni szükséges, hogy az egyes tématerületek kidolgozottsága nem azonos mértékű, melyet az is nagyban meghatároz, hogy a gyermekotthonok működését kijelölő szakmai anyag megújításra szorul, a speciális és különleges szükségletű gyermekek ellátása terén a szakmai módszertan megalapozása, mely megadná azt az általános keretet, amelyben a hatékonyság evidencialapú megközelítése értelmezhető, nagyon hiányzik. Ugyanakkor az utógondozói ellátás protokollja – területi munkába való beépítésének hiánya ellenére – jól meghatározza azokat a tevékenységi területeket, melyeket a szolgáltatás nyújtása során érinteni szükséges. Mint ahogy a nevelőszülői ellátás elmúlt években való fejlesztése és a kidolgozott képzési anyagok is a hatékonyság értelmezésének mélyebb végiggondolását tették lehetővé jelen projekt keretében. A gyermekvédelmi gyámság kapcsán nagyon fontos lenne az elmúlt időszak szakmai tapasztalatainak kritikai visszacsatolása, melyre részben a pilot teszt eredményei is lehetőséget biztosítanak.

Tanulmánykötetünk mellékletében néhány nemzetközi irodalmat tekintünk át röviden, amelyek nagymértékben segítettek az evaluációs modellek végiggondolását, rámutatva többek között arra, hogy a gyermekek esetében fontos a helyi közösségben rejlő kapacitásokat, szolgáltatásokat kihasználni. A nemzetközi irodalmi áttekintések iránymutatásként alkalmazható példákat nyújtanak például a szülőkkel való kapcsolattartás erősítésére és a szakemberek kompetenciáinak fejlesztésére, melyeknek jól dokumentálható indikátorai vannak, így a minőségi feladatellátás érdekében hatékonyan felhasználhatók.

Bízunk abban, hogy tanulmányainkkal hozzájárulhatunk a gyermekvédelemben folyó módszertani munka megalapozásához, a gyermekvédelmi tárgyú képzések tudásanyagának bővítéséhez és a szakmafejlesztési tevékenység gazdagításához a gyermekvédelmi rendszerben dolgozó szakemberek szemléletformálása által.

Rácz Andrea
szerkesztő

Szombathelyi Szilvia: Bizonyítékalapú policy és gyakorlat kihívásai a gyermekvédelemben

Bevezetés

A bizonyítékalapú policy megalkotásának és gyakorlati alkalmazásának szükségességét a kilencvenes évektől ismerték fel széleskörűen, elsőként az egészségügyben, majd a közpolitika különböző ágaiban, így a szociálpolitika területén is. Bár az evaluáció mint megközelítés jelen volt a közpolitikai elemzésekben és kutatásokban a '70-es évektől, innentől kezdve egyre komolyabb igény lépett fel, először a költség-haszon elemzések különböző változataira, majd egyre inkább a programok hatásosságára, az elérhető változásokra és az elért eredményekre koncentráló elemzésekre. Az evaluációs gondolkodásmód megjelent először a szolgáltatások monitoringjában, majd később a szolgáltatások tervezésében is. Ezzel párhuzamosan egyre határozottabb információs igény fogalmazódott meg a politikai döntéshozatal részéről is, minél pontosabb – számokban kifejezett – visszajelzéseket várva az eredményességről.

A bizonyítékalapú gyakorlat másik fontos elemének széleskörű elterjedése is a kilencvenes évek második feléhez köthető. Ez a szakmai gyakorlatok közötti kommunikáció, a legjobb gyakorlatok bemutatása és terjesztése, ezzel segítve a módszertani munkának mintegy demokratikus alapokon nyugvó megújítását.

A két módszer önmagában is rengeteg információval szolgál a közpolitika és a szociálpolitika logikájáról, működéséről, sok új problémakörre felhívva a figyelmet, lehetővé téve a gyakorlat szisztematikus átgondolását, egységesítését. A kétezres évekre a bizonyítékalapú megközelítések egyre precízebbek és tudományosan megalapozottabbá váltak. Az evaluációs technikák beépültek a napi munkavégzés, de általában a mindennapok gyakorlatába (az ön-evaluáció), de emellett alapvetően átalakultak az alkalmazott társadalomkutatással, sőt, az akadémiai társadalomkutatással kapcsolatos elvárások is, megkövetelve hozzájárulásukat a bizonyítékalapú közpolitika megvalósulásához.

Jelen tanulmány azt a célt tűzte ki, hogy bemutassa a bizonyítékalapú gyermekvédelem kialakításának alapját és néhány aktuális kérdését a nemzetközi tapasztalatok mentén. Az első rész a bizonyítékalapú megközelítés fogalmi kereteit veszi végig, majd ezt követi a leggyakrabban használt logikai modellek elméletéhez kapcsolódó reflexió. Az evaluációs megközelítéssel kapcsolatosan a kezdetektől fogva megfogalmazódtak kritikai észrevételek, de 15 évvel az elterjedése után egyre határozottabban láthatók

ezek határai. Ebben a tanulmányban két problémára térünk ki részletesebben: az egyik az ún. attribútumprobléma: vagyis az okok–eredmények–hatás kérdéskörre, másik pedig az evaluációs modellek és protokollok túlterjedéséből fakadó tapasztalat, a szakmai munkára való reflexió elvesztése. Ez utóbbit a gyermekvédelem területén vizsgáljuk meg. Ezt követően kitérünk a bizonyítékalapú kutatások és tudás-menedzsment, valamint a jó gyakorlatok strukturált rendszerére, amelyek, mint egy rendszerszintű, szisztematikusan kialakított struktúra, megteremtik a bizonyítékalapú gyermekvédelem alapjait. A tanulmány utolsó részében néhány jó gyakorlat kerül bemutatásra, amelyek reflektálnak az előzőekben felvetett problémakörökre.

Bizonyítékalapú szociálpolitikai elméleti alapjai – röviden a logikai modell elméleti háttéréről

A logikai modell általában egyfajta térképet vagy egy egyszerű illusztrációt jelent, amit alkalmazhatunk program-, szolgáltatás- vagy policyszintű intézkedések vizsgálatára. Legáltalánosabban megfogalmazva a lényege, hogy megmutatja, hogy az adott tevékenység, intézkedés milyen változást eredményez a kiinduló helyzethez képest. Ennek megfelelően a következő séma szerint épül fel:

- honnan indulunk és milyen irányba
- hogyan érünk oda
- honnan tudjuk, hogy a beavatkozás elérte a céljait.

A logikai modellek jól felhasználhatóak a tervezésnél, a programok kivitelezésénél, a monitoring és az evaluációs fázisban is, de ezek kiegészítő alkalmazások, nem fedik le teljesen sem a tervezést, sem az evaluációs design-t. A logikai modellek általánosságban három nagy csoportba oszthatók:

- *Elméletre összpontosító:* általában ezzel a megközelítéssel válik láthatóvá a „big picture” (nagykép), ezek a logikai modellek arra szolgálnak, hogy bemutathatóvá váljanak a program vagy a policy kialakítóinak szándékai, elképzelései arról, hogy milyen esetekben és miért éppen így hatásos a beavatkozás. A program- vagy policykommunikáció használja elsősorban ezeket a modelleket.
- *Tevékenységre összpontosító:* a programmal vagy a policyvel összefüggő speciális stratégiákat és tevékenységeket kihangsúlyozó megközelítés, amely külön megvizsgálja a tevékenység, az intézkedések összefüggéseit, illeszkedését, a bevezetéssel és kivitelezéssel kapcsolatos körülményeket, és az intézkedések eredményekhez való kapcsolódását. Ez a fajta megközelítés elsősorban a programok bevezetésénél, illetve a monitoring résznél érdekes.

- *Eredményekre összpontosító:* itt a fókusz a rövid, közép és hosszabb távon észlelt, az intézkedés(ek)hez társított eredményekre és hatásokra irányul. Ez a harmadik modell jelenti az evaluációs elemzések gyakori kiindulási pontját. (Shakman–Rodriguez 2015)

Input – activity – output – outcome – impact

A logikai modellek kialakításában a legnagyobb kihívás az inputok és az eredmények, hatások közötti különbségtétel, ezek pontos definiálása. A logikai modellek (és az evaluáció) terminológiájában az input jelenti a bemeneti egységet: azt, amit a programba beinvestáltak. Az output azt mutatja, hogy mi történt ezekkel az inputokkal, az outcome mutatja az eredményeket, és az impact a policy vagy a program hatását a közösségre, társadalomra nézve. (Shakman–Rodriguez 2015)

Amikor felállítjuk a logikai modellt, akkor a probléma definiálása után történik a célok meghatározása. Ez gyakorlatilag az elvárt változások, vagyis az eredmények beazonosítása. Az eredményeket felosztjuk rövid, azonnal érzékelhető változásokra és közép, illetve hosszabb távon érzékelhető változásokra – ez utóbbi jelenti a kormányzati munka sikerességének egyik legfontosabb mutatóját. A hosszú távú eredmények egy speciális fajtája az intézkedés és a program által kifejtett hatás (impact), amely visszautal az elméletorientált megközelítésre, és a konkrét eredményeken túli dimenziókat írja le (nagykép), az időintervalluma pedig általában 7-10 év.

A logikai modellekben fontos pontosan elkülöníteni az output és az outcome fogalmát: az output a tevékenység paramétereire, statisztikáira vonatkozik, amelyek megvilágítják a program vagy intézkedés megvalósítását (mi történt, milyen gyakorisággal, hányan vettek részt), az outcome pedig a megvalósítás útján létrejött eredményt írja le. Az outcome meghatározásához segít a következő szempontsor Shakman–Rodriguez (2015) alapján:

- Ki a stratégia célcsoportja?
- Mi az elvárt változás? Érdemes változást kifejező igéssel leírni a kívánt hatást: pl. növekedik, csökken, fejlődik, elköteleződik.
- Miben? – Milyen tevékenységen, stratégián keresztül éri el a célcsoport a kívánt változást? Melyik az a tevékenység, intézkedés, amely a célcsoportnál változást generál?
- Mikorra? – Az eredmények rövid vagy hosszabb távon jelentkeznek-e?

A policyszintű evaluáció egyik leggyakrabban használt alapmodellje az „ok és hatások” modell, amely különböző változatokban használatos a közpolitikában, attól függően, hogy milyen irányból keresik az összefüggéseket, és milyen típusú összefüggést keresnek az elemzők. Az okok és hatások általános modelljének a leggyakrabban használt változatai a közpolitikában a következők:

1. egyszerű logikai modellek, logikai keretek
2. programelmélet
3. stratégiai, koncepcionális térképek
4. változáselmélet
5. outcome- / eredmény-alapú elszámolás. (Blackman 2012)

Az outcome, vagyis a hosszan tartó hatások vizsgálata a '90-es évektől egyre határozottabban megjelent az angolszász (Egyesült Királyság, USA, Ausztrália, Új-Zéland) közpolitikai elemzésekben és a közpolitika-menedzsment alakításában. A közpolitika legtöbb irányában megjelentek az eredményességet mutató indikátorok, azzal az ambícióval, hogy minél pontosabban körülírhatóvá váljon az adott intézkedés sikeressége és hatása. Ez két területen bizonyult különösen jól alkalmazhatónak: az egészségi állapot változása és az életminőség alakulása terén. Ugyanakkor a 2000-es évek második felére az is kiderült, hogy az indikátor-szettek kialakításának és alkalmazásának is erős korlátai vannak, amelyek szakterületenként változnak. Az alkalmazás egyik problémáját az indikátorok egyik legfontosabb előnye jelenti: mivel egyszerű az alkalmazásuk és relatíve gyors értékeléseket tesznek lehetővé, könnyen rutinná válnak és kiüresednek, az alkalmazóik elveszítik az indikátorokkal szembeni reflexió képességét. A másik nehézséget az okozza, hogy nehéz megtalálni az intézkedés–indikátor–eredmény valódi összekapcsolódását: vagyis azt, hogy ténylegesen az indikátorokon keresztül bemutatott intézkedés eredményezi-e a változást, és, hogy az indikátorok mennyiben egyszerűsítik le a valóság komplexitását. A szociálpolitika területén alkalmazott policyk, intézkedések hatásvizsgálatára külön érvényesek a komplexitásból eredő módszertani problémák. A kvantitatív vizsgálatok esetében nehéz előállítani egy valódi összefüggés leírásában használható független változót, mivel a szociális rendszerek nyitottak, ahol többszörös összefüggések, feltételek határozzák meg a bekövetkezett változásokat. Továbbá a statisztikai és matematikai értelmezések nem minden esetben fordíthatók le a szociálpolitika érvrendszerére („működhet” vs. „működik”). A szociálpolitikára vonatkozó közpolitikai elemzések nagyobb becsben tartják ezért a kvalitatív kutatásokat, de még a leggazdagabb esettanulmányok értelmezési lehetőségei is korlátozottak a komplex okozati összefüggések feltárásához. (Blackman 2012) A társadalmi jelenségek komplexitásának elmélete rendszeresen megjelenik a szociális rendszerek leírásakor. Amikor policyszintű elemzéseket vizsgálunk, egyre gyakrabban felmerül, hogy nehezen választható szét az, hogy milyen hatás és mekkora mértékben felelős a bekövetkezett változásokért, valamint nem jósolhatók meg a különböző változók befolyásolásának következményei. Erre jelenthet egy megoldást a változáselméletek alkalmazása, amely sokáig az egyszerű logikai modelleken alapuló elemzések legelterjedtebb alternatívája

volt. A fő különbség, hogy az egyszerű logikai modellek elég egyértelmű sémából indulnak ki, azzal számolva, hogy ismertek az inputok, ismertek a beavatkozás elemei, és egyértelműen meghatározhatóak a beavatkozás rövid, közép és hosszú távú céljai. A változáselméletek kevésbé sztenderdizált elemzési módot jelentenek, ami következik a logikájukból is, hiszen az egyszerű logikai modellekkel szemben visszafelé indulnak az elemzések. Erről az evaluációs elméletekről szóló alapművében Carol Weiss (1998) ír, mint a kormányzati szociális modellek evaluációjánál használt kvalitatív módszerről, amely a hosszú távú céloktól indul visszafelé feltérképezni, hogy milyen előfeltételek között születhettek meg, milyen mechanizmusok hozták létre a vizsgált állapotot – tehát általában egy többszintű okozati modellről van szó. A változáselmélet abból a kritikából született, hogy az egyszerű logikai modellek leegyszerűsítik az intervenciók hatásmechanizmusát, figyelmen kívül hagyják a külső befolyásoló tényezőket.

Az attribúciókérdés (attribution-problem)

Tony Bovaird a *Szociálpolitikai Intervenció eredményeihez attribútum társítása – „Aranysztenderd” vagy „Bolondok aranya” a közpolitikában?* (Attributing Outcomes to Social Policy Interventions – ‘Gold Standard’ or ‘Fool’s Gold’ in Public Policy and Management?) című 2014-es tanulmánya azt vizsgálja, hogy a logikai modellek közül a cause-and-effects modell mennyiben tudja feloldani az attribútumproblémát.

A hatásvizsgálatok legelterjedtebb alkalmazási területe az egészségügy, ahol az esetek nagyobb részében jól beazonosíthatóak a változást előidéző okok. A hatásvizsgálatok és a logikai modellek alkalmazása kevésbé egyértelmű a szociálpolitika területén: a programszintű evaluáció is küzd időnként ezzel a problémával, de minél tágabb rendszerre próbáljuk alkalmazni a logikai modelleket, annál nehezebb egyértelműen meghatározni a bekövetkezett, hosszabban tartó változásokat és ezek okait. Ezt nevezzük az ún. attribútumproblémának.

Az outcome-orientált szociálpolitika és management akkor működik, ha sikerült megoldást találni az attribútumproblémára: vagyis megválaszolni, hogy mennyiben határozza meg az intervenció az elért eredményeket szemben az eredményhez kapcsolható faktorokkal. A hatások megértése előtt azonban érdemes megvizsgálni, hogy milyen és mennyire szoros viszonyrendszer van a kormányzat által felállított, priorizált rövid és hosszú távú célok, valamint a kialakított intervenció között.

Bovaird felidézi, hogy a szociálpolitikában használt cause-and-effect modell elméleti alapját Ansoff írta le 1965-ben, mégpedig a vállalati célhierarchiákat elemezve, a különböző szintekhez rendelt alcélok és ezek megvalósítását mutató eredmények meghatározásán keresztül. Azonban ez a modell csak abban az esetben alkalmazható,

ha le tudjuk írni a célok közötti viszonyrendszert. A közpolitika esetében ez a viszonyrendszer kevésbé átlátható (kormányzati prioritások és szakmapolitikai prioritások ütközése, illetve egyéni ambíciók, hatalmi harcok jelensége), mint egy vállalati közegben, így ez a modell – bár képes megragadni egy fontos aspektust: a célhierarchiát és a hozzájuk rendelt eredményeket – erősen kritizálható.

A cause-and-effects modell akkor működhet ezzel a logikával, ha valóban feltárássra kerülnek az egyes aktorok érdekei és szándékai, ehhez jelent segítséget a „strategy map”: amely az egyes aktorok szemszögéből írja le a vizsgálandó problémát, célokat, odavezető utat és az eredményeket, majd elemzi, hogy ezek hol állnak egymással átfedésben. Ugyanakkor itt is fontos kiemelni, hogy az aktorok értékelése, felvázolt stratégiája változik / változhat időben vagy bizonyos események bekövetkezésekor.

Az Egyesült Királyság szociálpolitikai elemzéseiben nagymértékben előtérbe került a cause-and-effects típusú megközelítés, elhanyagolva a logikai modellek elemzésének határait. Bovaird a tanulmány második részében 6 szociálpolitikai elemzés ismertetésén keresztül bemutatja a cause-and-effects modellt és ezek alapján kialakított indikátor-szett hibás alkalmazását. Az esettanulmányok összegzéseként látható, hogy a logikai modellek sikeres alkalmazásához következő tényezőkre érdemes koncentrálni:

1. a logikai modell felállításánál végig kell gondolni a kitűzött célok szintjeit, a közöttük lévő kapcsolatokat (egyenrangú vagy alá-fölé rendelt célok, esetleg nincs köztük kapcsolat);
2. az output és az outcome pontos elkülönítése, tehát külön kell választani az eredmények szintjeit a megvalósítás instrumentális módjaitól (pl. megfelelő minőségű gondozás nem lehet önmagában eredmény);
3. meg kell vizsgálni a bevezetendő szakpolitika / szakpolitikák és az elérni kívánt eredmények viszonyát, interakcióját és interdependenciáját;
4. interdependencia feltérképezése és annak végiggondolása, hogy melyik tényező, intézkedés milyen súlyú változást eredményezhet: változik-e a hatás egyes intézkedéselemek változása esetén;
5. az egyes aktoroknak milyen érdekeik fűződhetnek az elvárt eredményekhez, a szakma mennyire egységes az okozati összefüggés fennállásában.

Realista evaluáció – a bizonyítékalapú szociálpolitika megközelítése

A logikai modellek kibővítéséhez és kihívásainak megoldásához utat jelenthet a realista evaluáció felfogása. A realista evaluáció elmélete Ray Pawson nevéhez fűződik¹, de hasonló irányzat mutatkozott a kilencvenes években a filozófiában, a szociológiában, a közgazdaságtanban. A megközelítést sokan átvették, többek között Eileen Munro is ezen elmélet alapján készítette el elemzéseit és határozta meg az angol gyermekvédelmi rendszer reformjának szükséges irányait. (Munro 2011) Módszertanában nem tér el a többi evaluációtól, általában a kvalitatív és a kvantitatív módszerek együttes alkalmazását preferálja, a különbség a filozófiai megközelítésben, az elemzés határainak kiterjesztésében mutatkozik meg. A realista evaluáció a programokat, intézkedéseket nem önmagukban elemzi, nem egyszerűen arra kérdez rá, hogy „mi működik?”, hanem a fenti kérdést kibővítve közelíti meg: „mi működik, kiknek, milyen feltételek mellett és hogyan?” Az okok–hatások kibővülnek a környezeti tényezők megjelenésével és az intervencióban vagy a programban érintett összes résztvevő szempontjaival. A realista evaluáció legfontosabb ismérvei a következők:

- Erősen politikaorientált abban az értelemben, hogy az elemzésbe beleépíti az intézkedések, programok mögött álló filozófiai döntéseket – többes számban, hiszen egy intézkedés sokszor nem egy meghatározott döntés eredménye vagy egy meghatározott elképzelés megvalósítása, hanem általában tárgyalásokon keresztül kialakított kompromisszumok végterméke.
- A realista evaluáció másik fontos része annak elfogadása, hogy a programok egy már létező társadalmi realitásba érkeznek, azok megvalósulása erősen függ attól, hogy „milyen közegbe landol” vagyis a kivitelezésben érintett résztvevők helyzetétől, egymással való interakcióiktól, a beavatkozás okainak és céljainak egyéni interpretációjától stb.
- A társadalmi programok nagyobb része egyfajta aktív részvételt követel meg, és a pozitív eredmények feltételezik, hogy a programok végrehajtói megértik a program céljait, ugyanazon a módon interpretálják benne szerepüket.
- A társadalmi és a szociálpolitikai programok nyitott rendszerek, rengeteg külső hatás éri őket, ennek megfelelően változnak, alakulnak.

¹ Ray Pawson és Nick Tilley hivatkozásai például: Ackroyd, S. – Fleetwood, S. (2000) *Realist Perspectives on Management and Organisations*. London: Routledge. Archer, M. (1995) *Realist Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press. Collier, A. (1994) *Critical Realism*. London: Verso. Greenwood, J. (1994) *Realism, Identity and Emotion*. London: Sage. Lawson, T. (1997) *Economics and Reality*. London: Routledge.

- A realista evaluáció nem eredményekkel, hanem eredménymintázatokkal számol, abból kiindulva, hogy a közpolitikai intervenciók hatásai és eredményei sokfelé irányulnak, vannak szándékolt és nem szándékolt hatásai. Az outputok, mint a program bevezetésével közvetlenül elért célkitűzések, és a bekövetkezett változások elkülönítése szintén óvatos vizsgálatot követel meg.
- Ez a megközelítés az elméleti kereteket teszteli, finomítja, azt vizsgálja, hogy a program aktív részei milyen feltételek mellett és kik esetében működnek, milyen változást ér el a viselkedésben, vagy az eddigi protokollokban, szabályozásokban. Ahogy az elnevezése utal rá (Context-mechanism-outcome pattern configurations – CMOCs), az intervenciókat, a programot különböző feltételek mellett, különböző kontextusban megvizsgálja, hogy minél pontosabban láthatóvá váljanak az elért eredmények (pozitív és / vagy negatív, illetve szándékolt / nem szándékolt hatások) bekövetkezésének magyarázatai. (Pawson–Tilley 2004)

Logikai modell kihívásai – módszerek a komplexitás és a bizonytalanság kezelésére a gyermekvédelemben

A szociálpolitika alakításában az 1990-es évek második felétől több országban jellemzővé vált a bizonyítékalapú döntéshozatal és gyakorlat. Ez feltételezi egyfelől a bizonyítékok, vagyis az eredmények meglétét és igazolását, másrészt feltételez egy hatékony tudás- és tapasztalatszerzést. A gyermekvédelem területén egyre nagyobb hangsúlyt kapott az esetgondozás folyamatában a döntéshozatal átgondolása. Mind az Egyesült Államokban, mind az Egyesült Királyságban a statisztikai adatok azt mutatják, hogy magas arányban kerülnek újra gyermekvédelmi gondozásba a gyermekek, vagyis esetükben a gyermekvédelem nem tudta megfelelő minőségben ellátni a feladatát (természetesen vannak kivételes esetek, helyzetek)². A gyermekvédelmi rendszerek működésének két legfontosabb indikátora a sikeres családgyejesítés / visszahelyezés, mint a sikeres gyermekvédelmi esetgondozás és a rendszerbe való visszakerülés, mint a sikertelen esetgondozás. Terry V. Shaw és Daniel Webster hívta fel a figyelmet arra, hogy ezek az indikátorok önmagukban nem elegendőek, érdemes utánkövetéssel megfigyelni, hogy mi történik a családba visszahelyezett gyermekekkel. Mivel a családba való visszahelyezés egy végleges megoldást takar, fontos látni, hogy milyen tényezők járultak hozzá, amennyiben nem volt tartós a családgyejesítés,

² Erről nagyon részletes szakirodalom áttekintés található: Shaw, T. W. – Webster, D. (2011) A matter of time: The importance of tracking reentry into foster care beyond one year after reunification. *Journal of Public Child Welfare*, 2011/5. 501-520.

mennyiben köthető ez a gyermekvédelmi rendszer vagy gyakorlat sajátosságaihoz. (Shaw–Webster 2011)

2010-ben a sokat idézett Munro-riport³ megállapította, hogy annak ellenére, hogy protokollok, segédletek kidolgozásával komoly módszertani fejlesztések történtek a gyermekvédelem területén, nem sikerült érdemben javítani a szociális munkások elemzői és döntéshozói képességeit. Ezért tovább kell lépni az esetgondozási protokolloktól a szakmai döntéshozatal minőségi javítása felé. Ez magába foglalja a rendelkezésre álló információk megfelelő elemzését, értelmezését, és a gyermek, valamint a családjának életkörülményeivel szembeni objektivitást. Az angliai kutatások (SAAF study) azt mutatják, hogy a szociális munkások ugyan jól összegyűjtik az információkat, de nehezen tudják azokat komplex módon elemezni és megállapítani azt, hogy a gyermek testi-lelki-szellemi fejlődése, ellátása milyen mértékben veszélyeztetett.

A gyermekvédelmi beavatkozások sikerességének legfontosabb indikátorai közé tartozik a gyermekvédelmi gondoskodásban töltött idő, és a rendszerbe való visszakerülés. Ebből a szempontból kulcsfontosságú kérdés, hogy a szociális munkás hogyan dolgozza fel a rendelkezésre álló információkat:

- figyelembe vett-e minden szempontot, begyűjtött-e minden lehetséges és elérhető információt;
- helyesen állapította-e meg a gyermek és a család érdekeit, és helyesen priorizált-e közöttük;
- helyesen mérte-e fel a család lehetőségeit, erőforrásait, működését;
- helyesen mérte-e fel a gyermekre leselkedő veszélyeket;
- helyesen mérte-e fel az egyes intézkedések várható következményeit a család és a gyermek szempontjából.

Döntéshozatali megoldások: strukturált döntéshozatal, multidisziplináris team, teamalapú döntéshozatal

A komplexitás kezelésére és így a jobb minőségű esetgondozás kialakítására az egyik megoldás a *strukturált döntéshozatal*, amely egy olyan gyakorlatot jelent, amely olyan módon segít a kockázatok helyes felmérésében, hogy lehetőség legyen belekalkulálni az individuális kontextust. A strukturált döntéshozatal elterjedése a gyermekvédelemben összekapcsolódik a New Public Management elterjedésével, mely a biztosítási logika szerinti kockázatfelmérés alapján közelíti meg a gyermekvédelmi

³ Prof. Eileen Munro vezetésével készült egy átfogó riport az angliai gyermekvédelmi rendszerről.

eseteket: összességében értékeli a családok működését, erőforrásait, szükségleteket. Ez a módszer kutatások alapján eredményesebb a magas kockázatú gyermekvédelmi esetek megítélésében (bántalmazás, illetve elhanyagolás). Ennél a módszernél általában kevésbé kerülnek bevonásra más területről szakemberek és a család sem vesz részt aktívan a döntéshozatalban. Ezzel ellentétben az általában a legjobb gyakorlatnak tartott *multidiszciplináris döntéshozatal*, amely a holisztikus szemléletmódot képviseli és a gyermekvédelemben érintett szakmák közös tudásanyagában látja a megfelelő minőségű döntéshozatal zálogát. Itt azonban a megközelítés előnye válhat hátránnyá is, amennyiben nem megfelelő a szakmai együttműködés és hiányzik a közös „nyelv”. A módszer nem használja a kockázatelemzést sem, és ebbe a döntéshozatali folyamatba sem épül be szisztematikusan a család. A harmadik módszer a *teamalapú döntéshozatal* (Team decision making (TDM)), ahol már részt vesz a gyermek és a család is a döntéshozatalban. Ennél a módszernél általában szintén nem jellemző a szisztematikus kockázatelemzés, viszont a döntéshozatalba a gyermek életében szereplő fontos egyének is bekerülnek, ezért itt a gyermek és a család könnyebben azonosul a döntéssel, a folyamat maga is szolgálja a gyermek vagy a család megerősítését. A három irányzat a kockázat felmérése / vállalás és a megerősítés / erőforrások között egyensúlyoz – alkalmazásuk is más esetekre érvényes, és az általuk elérhető eredmények, perspektívák is alapvetően mások. (Crea 2011)

Reszponzív szabályozás elmélete

Az előző gondolatmenetet folytatva: a strukturált döntéshozattal szembeni alternatíva, a teamalapú döntéshozatalokban érvényesített, rezponzív szabályozás elmélete felőli kritikákat szeretnénk bemutatni a következőkben.

A rezponzív szabályozás elméletének kifejtése Braithwaite (2011) nevéhez fűződik, a 2000-es évek elején terjedt el, és hasonlóan a resztoratív technikákhoz, egy alternatív, rugalmas, erős kooperáción alapuló szemléletmódot kínál – többek között – a gyermekvédelem területén is, amely célja a minden résztvevő oldaláról történő kapacitásépítés a megerősítéseken és amennyiben szükséges, a szankciókon keresztül. Mind a megerősítés, mind a szankciók több szinten épülnek fel, és a cél az aktív kooperáció elérése. Az angolszász gyermekvédelmi rendszer kritikája (túl bürokratizált, túl szabályozott és formalizált) mellett párhuzamosan került egyre inkább előtérbe a rezponzív szabályozás elmélete, mint a korábban felvetett esetkezelési nehézségek, szakmai blokkok feloldásának lehetősége. Ez a módszer nem teszi lehetővé a sztenderdizálást és kiemelten fontos szerephez jut benne a kommunikáció. Ebből a megközelítésből nézve az angolszász gyermekvédelmi kutatások alapján a jelenleg központi alkalmazott rendszer legnagyobb hibái a következők:

- a gyermekvédelmi döntések nem jól előkészítettek: az esetfeltárások merev indikátorrendszerek mentén történnek és inkább a negatív aspektusokat emelik ki;
- gyakori a szakmai bizonytalanság azzal kapcsolatosan, hogy melyik ponton és meddig kell a családot támogatni, és hol kell kiemelni a gyermeket;
- az adminisztrációs kötelezettségek elveszik az időt a szakmai munkától;
- a szakmai gyakorlat központi eszköze a szóbeliség, a személyes kommunikáció eltűnik;
- a kliensek bizalmatlanokká válnak, nem együttműködők, mert nehezen átlátható számukra, hogy milyen gyakorlati segítséget kapnak. (Harris 2011)

A rezponzív szabályozás elmélete alternatívát jelent azzal a szabályozással szemben, amely előre rögzített protokoll mentén vizsgálja az eseteket és hoz döntéseket, mivel már az információgyűjtési fázisba erőteljesen bevonja a gyermeket és a szülőket. Ugyanakkor ez a módszer is erőteljes határokkal bír, mivel ezt a fajta rugalmasságot csak egy olyan szervezet képes működtetni, amely közös tudás alapjáról indul, és több alternatív megoldás közül választhat.

Harris (2011) is elismeri a kockázatfelmérés kiemelt fontosságát, és a protokollok meglétének szükségességét. A döntéshozatal megelőző fázis, az információk begyűjtése és értékelés, akár szisztematikus, akár kevésbé formalizált módon történik, alapvetően meghatározó a gyermekvédelmi esetkezelés sikerességének szempontjából. A formalizált értékelések használata különösen elterjedt a veszélyeztetettség megállapításánál, ahol az idő kulcsfaktor. Az előnye egy ilyen eszköznek, hogy így egy sztenderdizált eszköz kerül a szociális munkás kezébe, amely segít sürgősségi sorrendet felállítani, nagyobb átláthatóságot kínál és a munka tekintetében nagyobb számonkérhetőséget biztosít. A kockázatfelmérés több módon történik (interjúk, megfigyelések, szakember részvételével vagy a nélkül), és sokfajta információval szolgál a gyermekekről, illetve a szülőkről, valamint a családi dinamikáról. A szülőség megítélése, a szülői kompetenciák, valamint az együttműködés és a változtatásra való hajlam kulcselemek jelentenek. A kockázatok feltárására szolgáló formalizált értékelőlapok használatának hátránya, hogy blokkolja a szociális munkásokat, akik egyre nagyobb mértékben hagyatkoznak a formalizált megoldásokra, az adminisztratív eszközökre az elszámoltathatóságnak való megfelelés érdekében. Továbbá a másik hátránya, hogy jellegéből adódóan nem a családok erősségeire, hanem a hibáira koncentrálnak, ennyiben torzítva a valóságot. Ide tartozik az a negatív tapasztalat is, hogy a szülők a döntéstől való félelmükben működnek együtt. (Harris 2011)

A gyenge minőségű döntéshozatal hátterében több ok állhat:

- a szociális munkások nem tudják jól megítélni a gyermek és a család helyzetét a begyűjtött információk alapján;
- megfigyelői torzítás: az előzetes információk vagy előítéletek alapján értékelik a gyermeket és a családot;
- kulturális relativizmus;
- az első megfigyelés dominanciája: az első információ fényében értékelik a gyermeket és a családot;
- a kliens helyzetének vagy problémáinak leegyszerűsítése. (Macdonald et al. 2011)

A kockázatfelmérés esetében két irányba lehet tévedni és mindkettő végzetes lehet: a gyermekkel foglalkozó szakértői team vagy alulértékeli a gyermekre leselkedő veszélyt, vagy éppen túlértékeli azt, kiszakítva a gyermeket a családjából. Mindkét hibától való félelem nagymértékben nyomasztja a szociális munkásokat, és elbizonytalanítja őket szakmai hozzáértésükben, ítéletükben – előtérbe kerülnek a minél formalizáltabb megoldások, protokollok. A kockázatok alulértékeléséből fakadó tragédiák a közvélemény és a média homlokterébe tolják a szociális munkásokat, míg a kockázatok túlbecsülése azt eredményezi, hogy a családok elbizonytalanodnak és a kiemelésről való félelmükben nem kérnek segítséget. Ehhez kapcsolódik a bizonytalanság kezelése a gyermekvédelemben. Ennek két nagy területe van, az egyik a család privát szférájához kötött, amely gyakran elrejt a bántalmazást és az elhanyagolást. A másik bizonytalanság a gyermek jövőjére vonatkozik: mi alapján határozhatjuk meg, hogy mi és milyen mértékben fogja veszélyeztetni a gyermeket a családgondozás után, visszakerül-e újra a gyermek a gyermekvédelmi rendszerbe.

Itt elérkezünk a szociális munkások teljesítményének értékelésével kapcsolatos problémákhoz. A gyermekvédelmi ellátásban dolgozó munkatársak nagyon komplex esetekkel dolgoznak, amelyek feltárásához és értékeléséhez speciális kompetenciákkal kell rendelkezni. A szakmai tárgyi tudáson túl mozgósítani kell tudni néhány olyan tényezőt, amely a természetes gondolkodással, viselkedéssel szembe megy (pl. értéksemlegesség, komplexitás megőrzése, érzelmi elfogultság).

A szakmai minőség javítására és fenntartására kialakított módszertani segédletek, teljesítményindikátorok és audit eszközök elterjedésével követhetővé vált az esetgondozás, könnyebb lett a hibák feltárása. Ugyanakkor a másik oldalon ez – a már említett szakmai elbizonytalanodáson túl - azt eredményezte, hogy háttérbe szorult a klienskapcsolatban kulcsfontosságú emberi tényező, eltolódtak a szakmai prioritások, amelyek komoly szakmai válságot okoztak pl. az Egyesült Királyságban. (Munro 2011)

Gyermekvédelmi gyakorlat elemzése a bizonyítékalapú gyakorlat szempontjai alapján

Ez a fejezet a bizonyítékalapú gyermekvédelem kialakításának néhány elemét mutatja be. Ahhoz, hogy működjön egy ilyen elveken működő rendszer, át kell értelmezni az sztenderdizálás, az alkalmazott kutatás és a program-evaluáció feladatát.

Bizonyítékalapú gyermekvédelem és a kutatások kapcsolata: tudásmenedzsment

A bizonyítékalapú gyakorlat kialakításához az alkalmazott társadalomtudomány hozzájárulása alapvető fontosságú. Ebben a logikában az ellátások hatékonyságáról akkor mondhatunk valamit, ha igazolni tudjuk, hogy a gyakorlat valóban megoldást kínál arra a problémára, amelyre létrehozták (vagyis meg tudjuk mutatni a fejlődést azokhoz képest, akik nem jutottak hozzá a szolgáltatáshoz) és ha meg tudjuk határozni más szolgáltatásokhoz képest az előnyeit (vagyis összevetjük más, erre a problémára létrehozott szolgáltatásokkal).

Általában elmondható, hogy ezek a kutatások komoly módszertani háttérrel rendelkeznek, megtalálhatók bennük egyaránt a kvalitatív és a kvantitatív megközelítések. Ugyanakkor a legnagyobb presztízsű és az angolszász világban legelterjedtebb kutatások a randomizált kontrollált vizsgálat módszerét alkalmazzák, egyre inkább felismerve annak határait. (Blackman 2013) A kutatások szakmai elbírálása a tudományos sztenderdeknek megfelelő, de gyakran még hiányzik a kutatási eredmények valódi összekötése a gyakorlattal és a döntéshozatallal, ezért esszenciális a tudástranszfer kialakítása. Ez azt jelenti, hogy az alkalmazott társadalomtudományok területén is érdemes érvényesíteni egy kritériumrendszert a kutatás disszeminációjára és implementációjára, amely biztosítja, hogy a tudományos közösségen kívül a gyakorlatban dolgozó szakemberek is felhasználják a kutatás eredményeit. (Buchanan 2013)

Nutley–Walter–Davis (2013) alapján a kutatások politikára és gyakorlatra kifejtett hatását a következőképpen lehet csoportosítani:

Instrumentális hatás: amikor a kutatás közvetlenül befolyásolja a politika alakítását vagy a gyakorlat alakítását, ez magába foglalja nemcsak a szabályozásra gyakorolt hatást, hanem az attitűdben, látásmódban bekövetkező változásokat is.

Konceptuális hatás: amikor a kutatás olyan módon járul hozzá egy probléma értelmezéséhez, vagy feltár olyan új összefüggéseket vagy jelenségeket, amelyek befolyásolják a szakma és a gyakorlat elméleti felvetéseit vagy az ezzel kapcsolatos vitákat.

Kapacitásépítő: amikor a kutatás hozzájárul a szakmai munka gyakorlati oldalához, az érintett szakmaibeli kapacitásfejlesztéséhez.

A tudásmenedzsment fejlődése erősen összefügg azzal a ténnyel, hogy a szociális és gyermekvédelmi intervenciók komplexitása egyre egyértelműbbé vált, egyre inkább elterjedt a módszerek értelmezése, részletes leírása és hatásaiknak a mérése. Láthatóvá vált az is – a realizmus jegyében – hogy a szociális szolgáltatások, a bevált gyakorlatok sem működnek minden környezetben, minden kontextusban – így az optimális eredmény elérése feltételezi a gyakorlatok egymáshoz simítását, a választható eszközök számának növelését és elérhetőségét. Kormányzati szinten érdemes kiépíteni egy stratégiát, amely biztosítja a kutatások és a döntéshozatal, valamint a kutatások és a gyakorlat kommunikációját, összekapcsolódását és együttműködését. Ez amiatt is fontos, mert az intervenciók és programok számos eleme ismétlődik, adott esetben a róluk szóló kutatások is ismétlődnek, ami költséges az államnak (és az állampolgároknak) és idővesztés is egyben. (Pawson–Tilley 2004)

Bizonyítékalapú gyermekvédelem és a gyakorlat elemzése

A bizonyítékalapú közpolitika leglényegesebb jellemzője a reflexivitás képessége: mind rendszerszinten, mind az egyes programok szintjén. Ehhez nyújtanak háttérrel az evaluációs megközelítések, a logikai modellek, vagy a legközvetlenebb alkalmazás, az outcome-menedzsment.

Ahhoz, hogy megvalósulhasson a rendszerszintű elemzés, fontos lépés a gyakorlat feltérképezése, a meglévő szolgáltatások osztályozása, vagyis egy olyan többszintű struktúra kialakítása, ahol mindenki számára jól értelmezhető kritériumok alapján besorolhatók a szolgáltatások, ezzel megalapozva a jó gyakorlatok kiválasztását. Az első lépcső ehhez azonban az adott szolgáltatások rendszerének az átgondolása, a különböző profilú szolgáltatások és gyakorlatok leírása és egymáshoz való kapcsolódása, egymással szembeni előnyei és / vagy hátrányai. Például a nevelőszülői ellátásban élő tinédzserek esetében a National Resource Center on Permanency Planning a következőkben határozta meg azokat a területeket, ahol a tinédzserek fejlődését figyelemmel kell kísérni:

- biztonság,
- szállás, ellátás,
- oktatás,
- önállóságra, felnőtt életre való nevelés,
- egészség,
- személyiségfejlődés,

- vér szerinti családdal való kapcsolat,
- hosszú távon működő emberi kapcsolatok kialakítása,
- társadalmi tőke. (Barth et al. 2011)

A szolgáltatások, gyakorlatok első csoportosítása és megvizsgálása annak alapján lehetséges, hogy megnézzük a kiválasztott célcsoporton belül (itt: nevelőszülői ellátás / tinédzserek), hogy az adott szolgáltatás / gyakorlat a fenti felsorolásból milyen problémákra reagál. Ezt követően kell kialakítani egy osztályozási rendszert, amely meghatározza, hogy melyik gyakorlati megközelítés minősül jó gyakorlatnak, melyik megközelítést érdemes átvenni. A jó gyakorlatok osztályozási kritériumainak áttekinthetőnek, és tudományosan, valamint szakmailag alátámasztottnak kell lennie ahhoz, hogy a szakmai közönség elfogadja.

A besorolást az dönti el, hogy:

- a kezelni kívánt probléma esetében eredményes-e a gyakorlat / ezt igazolták-e a tudományos kutatások módszertani kritériumainak megfelelő elemzések;
- a gyakorlat jobb-e, mint az eddig használt megoldások / ezt igazolták-e a tudományos kutatások módszertani kritériumainak megfelelő elemzések;
- a gyakorlatnak milyen dokumentációja, leírása létezik;
- a gyakorlat mennyire elfogadott és elterjedt?

A rangsoroláshoz használható az olyan orvosi protokollok osztályozási logikájának az adaptálása, mint például a California Evidence-Based Clearing house for Child Welfare's Scientific Rating Scale, amelyet R. P. Barth és munkatársai írnak le tanulmányukban (2011). Ez a rendszer 6 kategóriát épít fel az orvosi protokollok mintájára:

1. szint: erősen támogatott – hatékony gyakorlat
2. szint: támogatott – hatékony gyakorlat
3. szint: ígéretes gyakorlat
4. szint: elfogadott – terjedő gyakorlat
5. szint: hiányzik a gyakorlat más gyakorlatokhoz mérhető eredményességének bizonyítása
6. szint: aggodalomra okot adó gyakorlat. (Barth et al. 2011)

Richard P. Barth és munkatársai a fenti logika alapján következő javaslatot tették a tinédzserek számára kialakított nevelőszülői ellátások és gyakorlatok osztályozására:

- a. a program rendelkezik-e klinikai és / vagy empirikus megtámogatottsággal, tehát készült-e a hatékonyságáról vagy a hatásosságáról kutatás?

- b. rendelkezik-e kézikönyvvel vagy valamilyen leírással, amely tartalmazza a szolgáltatás elemeit és a megfelelő kivitelezéshez szükséges működtetési szabályokat?
- c. milyen a gyermekvédelmi gyakorlaton belüli támogatottság és elfogadás?
- d. milyen a gyermekvédelmi klienskör számára való alkalmazhatóság?
- e. használnak-e gyermekvédelmi eredményindikátorokat a szolgáltatás evaluációjában?
- f. melyek a potenciális negatív hatások a kliensekre nézve? (Barth et al. 2011)

A vizsgálati keret viszonylag egyszerű és tartalmazza azokat a faktorokat, amelyek a legfontosabbak a gyermekvédelmi szolgáltatásokkal szemben felállított minőségi követelmények között. A modell erőssége továbbá, hogy elfogadja azt a tényt, miszerint egyes gyermekvédelmi szolgáltatások akár negatívan is hathatnak a gyermek életére, esélyeire. (Barth et al. 2011)

Audit – teljesítménymenedzsment

A bizonyítékalapú gyermekvédelem egyik fontos eszköze az auditálás – amely elsősorban a hatóságok és a döntéshozók számára jelent információt. Az audit egy alapvető eszköz a tevékenységek minőségének mérésére, egy komplex keret, amely tartalmazza az intervenció céljait, a tevékenység indikátorokat és a jó gyakorlathoz szükséges sztenderdeket. A sztenderdek kialakítása feltételezi, hogy megegyezés születik arról, hogy mi jelenti a jó gyakorlatot, és a minősítést milyen kritériumok alapján végezzük el.

A gyermekvédelmi gyakorlat auditálására egy példát jelent a sokat kritizált Common Assessment Framework (CAF) auditálási eszközrendszer, amelyet az Egyesült Királyságban vezettek be. Az Every Child Matters (2003) programmal került bevezetésre, holisztikus szemléletű sztenderdizált eszközként, azzal a feladattal, hogy a szociális munkások viszonylag egyszerűen fel tudják mérni a gyermek szükségleteit, erőforrásait, családi körülményeit és a környezetét, a további fejlődéséhez szükséges feltételek meglétét. Az adatlapok kitöltése elektronikusan történik, egy előre meghatározott sablonba, és a gyermek gondozásában érdekelt szakemberek mind megkapják, illetve együtt töltik ki. Kialakításakor az egyik fő szempont volt, hogy megteremtsenek egy olyan eszközt, amely hatékonyan segíti a különböző területről érkező szakemberek együttműködését a jobb minőségű gyermekvédelmi gyakorlat kialakításának érdekében. Ez nem pusztán az azonos nyelv megteremtését jelentette, hanem egy olyan információmenedzsment kialakítását is, amely lehetővé teszi, hogy minden, az esetgondozásban érintett szakember hozzáférjen az ő szempontjából fontos információhoz. Ehhez szükségessé vált a sztenderdizálás. A kialakított

rendszert sok kritika érte, elsősorban azért, mert az indikátor-szett nem képes lefedni a szakmai valóságot, a szociális munka kereteit, működési mechanizmusait. Ezek a következők:

- az egyes szakterületek sajátos szempontjai miatt a sztenderdizálás túlzott leegyszerűsítéssel jár és blokkolja a szakmai tudás mobilizálását;
- a tevékenységre vonatkozó mérőszámokkal szembeni legfontosabb kritika, hogy azok alapvetően az outputra helyezik a hangsúlyt (milyen intézkedések történtek) és nem az eredményekre;
- hiányoznak az auditálási folyamatból a kvalitatív / narratív részek, amelyek feltárják egy-egy döntés vagy intézkedés mögötti okokat, szempontokat;
- nem lehet érzékeltetni a kronológiai sorrendet;
- nem lehet benne megjeleníteni pl. a gyermek vagy a szülők személyiségét vagy egyéb háttér-információt;
- hiányoznak a kliensek észrevételei, véleményei: a gyermekek és a szülők tapasztalata az esetgondozásról;
- az audittal kapcsolatosan jellemzőek a negatív tapasztalatok és vélemények is a szociális munkások körében: úgy érzik, hogy a mérőeszközök kialakítása egy külső logika alapján történik, amely nem tükrözi vissza a szociális munka humánközpontúságát. Továbbá, a munka karakteréből adódóan számtalan olyan aspektussal rendelkezik, amely nem jelenik meg az audit során – vagyis az audit készítője számára nem létezik. (White et al. 2009; Munro 2011)

Outcome-menedzsment

Az előzőekben az evaluáción alapuló kutatások és döntéshozatal problémáiról és hatáiról volt szó, a következőkben egy másik, az eredmények elemzésével foglalkozó terület kerül röviden említésre, ez az outcome-menedzsment. Az outcome-menedzsment azt jelenti, hogy az esetszinten begyűjtött információk közvetlenül felhasználásra kerülnek a gyakorlatban (pl. az esetgondozási tervek módosításában, különböző terápiák összeállításában). Linda L. Toche-Manley – Laura Dietzen – Jesse Nankin – Astrid Beigel 2013-as *Revolutionizing Child Welfare with Outcomes Management* c. cikkükben mutatják be az outcome-menedzsment lehetőségeit a gyermekvédelem területén, azon belül is a bántalmazott vagy elhanyagolt gyermekek esetgondozásával kapcsolatosan. A módszer először az orvostudományban terjedt el, és a cikkben bemutatott alkalmazás is a pszichiátriai alkalmazástól indul el, azt kapcsolja össze a gyermekvédelmi rendszerrel. A kivitelezése feltételezi egyfelől makroszinten a hatásmechanizmusok nagyon pontos végiggondolását, másfelől egy megfelelő technológiai háttérrel. A hatásmechanizmusok végiggondolása az egyénhez

igazított terápiák lehetőségét is magában hordozza, de csak akkor, ha lehetséges a több szolgáltatás és terápiás lehetőségek közötti választás. A cikkben bemutatott perspektívák az Egyesült Államok rendszerében felhalmozott tapasztalatokra építenek, ahol különböző formában már megvalósul az outcome-menedzsment. A cikkben bemutatott gyermekvédelmi felhasználás abból indult ki, hogy a nevelőszülőnél élő fiatalok esetében sokkal gyakoribb a pszichiátriai problémák megléte, (depresszió, figyelemzavar, viselkedési problémák, szerhasználat), amelyek eredete az elhanyagolás, bántalmazás, a szülői kötődés kialakulásának problémái vagy azok hiánya. Amennyiben megvalósult volna egy szisztematikus outcome-menedzsment, vagyis a gyermekvédelmi gondoskodásba bekerült gyermekek fejlődésének menete és alakulása kezdettől fogva szisztematikus rendszerbe foglalva, rögzítve történik, akkor számos esetben a kimenet befolyásolható lenne. Ez a rendszer az előbbiekkal ellentétesen, inkább az indikátorok minél szélesebb körű kialakítására épít, azokban érvényesítve a legjobb gyakorlatok tapasztalatait, melyeket hozzáférhetővé kell tenni egy szakmai team számára, akik az indikátorok alakulásának fényében módosíthatják a saját területükre vonatkozó gondozási tervet. A rendszerrel szembeni szakmai ellenállás kritikái kivédhetők az indikátor-szettek kiterjesztésével, a kliensek felé történő aktív visszajelzéssel, a szoros szakmai együttműködéssel és kommunikációval. A rendszerbe beleépíthetők a kliensek által kitöltött ön-evaluációs elemek, amelyek segíthetik a kliensek aktív bekapcsolódását a gondozási folyamatba, továbbá lehetőséget biztosítanak arra, hogy felfedjék a gondozási folyamat negatívumait, vagy olyan területeket, problémákat (például szégyenérzet, önbántalmazás), amelyek nem feltétlenül derülnek ki az esetgazda számára. Ennél a rendszernél fontos a technológiai háttér, amely biztosítja a megfelelő titkosítást és a megfelelő hozzáférést. (Toche et al. 2013)

Bizonyítékalapú gyermekvédelmi eszközök – néhány jó gyakorlat

Célunk néhány jó gyakorlat bemutatása a gyermekvédelem és a gyermekjólét területéről. Az első példa az Egyesült Királyság Safeguarding Assessment and Analysis Framework (SAAF) felépítésének ismertetése. Ez az értékelő adatlap a strukturált döntéshozatalt szemlélteti. A SAAF kialakításában nagy szerepet játszottak az angol gyermekvédelmi rendszer átalakításához készült Munro-riport megállapításai, amely a gyermekvédelmi rendszer egyik legnagyobb hibájának nevezte meg a szakemberek helyzet- és kockázatértékelési képességeinek gyengeségét.

A kiválasztott jó gyakorlatok közül az egyesült államokbeli és az új-zélandi megoldás bizonyos szempontból egymás ellentétei. Az első példa a logikai modellek szisztematikus alkalmazása a gyermekvédelmi gyakorlatban, a második egy sokkal rugalmasabb, a környezethez és a kliensekhez igazodó ön-evaluációs rendszer.

Az amerikai példa alapja a bizonyítékalapú gyakorlat, ahol egy nagyon sokszínűen kibontott, a szolgáltatások részére jól variálható, de sztenderdizált rendszert építettek

fel, amely egységesítheti a gyakorlatot. Az új-zélandi ön-evaluációs rendszert – mely az indikátorrendszerekkel szembeni kritikák alapján is született – John Braithwaite-től ismert rezponzivitás-elmélet és Chris Trotter Pro-Social modelling elmélete inspirálta.

Egyesült Királyság: Safeguarding Assessment and Analysis Framework (SAAF)

A strukturált döntéshozatal egyik alkalmazása a gyermekvédelemben az angol Safeguarding Assessment and Analysis Framework (SAAF) adatlap / indikátor-szett, amelyet azokban az esetekben alkalmaznak, amikor a védelembé vétel megállapításra kerül, és ezen belül alkalmazandó az angol gyermekvédelmi törvény 47. bekezdése, amely vizsgálatot ír elő minden olyan esetben, ahol nagy az esély a gyermek biztonságának veszélyeztetésére.

A SAAF kockázatelemzési protokoll a következő tényezőkre fókuszál:

- a gyermek vagy a fiatal veszélyeztetettségének típusa és szintjei;
- a gyermek, a család helyzetének részletes feltárása, az egyes családtagok helyzetének bemutatása;
- a sérülés ismétlődésének vagy jövőbeni sérülés megjelenésének a kockázata;
- mi történik akkor a gyermekkel, ha semmi nem változik;
- a sikeres gyermekvédelmi beavatkozás lehetőségei, a szülő-gyermek kapcsolat változásának a lehetőségei, a szülői kompetenciák erősítése.

Amiben a SAAF előrébb lépett a többi hasonló módszertani eszközhöz képest, az két plusz dimenzió: az egyik a szülők képessége a változásra, a másik pedig a változások mérése.

Ez egy hétlépcsős modell, amely magában foglalja az információk feltérképezését, az információk elemzését és a beavatkozást.

1. a veszélyeztetettség és a védelembé vétel okának beazonosítása;
2. a gyermek szükségleteinek, a szülő kompetenciáinak, a család teherbíró képességének, a környezeti tényezőknek a teljes feltárásával egy értelmezett, kronológiai leírás;
3. a veszélyeztetettség szintjének és természetének, valamint a káros hatásoknak a megállapítása, ezzel megalkotva a veszélyeztetettség profilját;
4. egy védelembé vételi elemzés (safeguarding analysis) melynek feladata, hogy felmérje az ismételt vagy jövőbeli bántalmazás lehetőségét, ezáltal feltárva a sikeres intervenció lehetőségeit;
5. egy terápiás munkát is önmagába foglaló intervenciók terv készítése;

6. ha a gyermek kiemelése szükségessé válik, akkor család-újraegyesítési program kialakítása;
7. amennyiben nem lehetséges a családi élet helyreállítása, akkor a gyermek kiemelése.

Maga a kockázatelemző-szett két részből áll:

- 33 item a gyermek fejlődési szükségleteiről, a szülői képességekről, a család és a környezeti tényezőkről, ahol minden egyes item esetében a szociális munkásnak egy, az 5 fokozatú Likert-skálához hasonló skálán kell megítélnie, hogy *mennyire érzi az adott faktort kezelendőnek*, tehát nem pontoznia kell az adott tételek minőségét. A skála egyik szélső értéke: „kevésbé kell figyelembe venni” (low level of concern) a másik vége: „nagy mértékben kell figyelembe venni” (high level of concern).
- 22 item az intervenció perspektíváiról alkotott vélemény, amely lefedi a szülői kompetenciákat, a családi és környezeti faktorokat és a család fejlődési szükségleteit. Itt a fentihez hasonlóan a szociális munkásnak azt kell meghatároznia, hogy az *intervenció hatására lehetségesnek ítéli-e meg a javulást*. A skála egyik végpontja: „valószínűsíthető a beavatkozás sikere” (reasonable prospects of success) a másik végpontja: „kevés esély a beavatkozás sikerére” (poor prospect).

A szociális munkásnak három összegző értékelést kell meghoznia, amely az alapját képezi majd az irányított döntéshozatalnak:

- a sérülés / veszélyeztetettség szintje (alacsony, közepes, magas);
- az ismételt bántalmazás és a jövőbeni bántalmazás valószínűsíthetősége (alacsony, közepes, magas kockázat);
- a sikeres beavatkozás perspektívái (kevés, közepes, jobb).

Amerikai Egyesült Államok: Logic Model Builders

A Child Welfare Information Gateway kidolgozott egy ingyenes, online programot a U.S. Health and Social Department támogatásával, amely a logikai modellek alapján lehetővé teszi a programok, szolgáltatások kialakítását, monitoringját és a programok eredményeinek mérését. Az egyik a gyermekbántalmazással és elhanyagolással, a családok erősítésével összefüggő szolgáltatásokra készült, a másik az adoptálás utáni családtámogató szolgáltatásokra. Ez a két logikai modell definiálja a szolgáltatások céljait és eredményeit, beazonosítja a sikerhez szükséges indikátorokat, kiválaszt

evaluációs módszereket, amelyek alkalmasak lehetnek a hatások mérésére. Az alkalmazás azt szolgálja, hogy a megadott sémán belül a szolgáltatások maguk építsék fel a saját modelljüket, illetve mérjék azok sikerességét.

A Logic Model Builders programja 5 lépésből áll és a következő részeket tartalmazza:

1. program általános céljainak a megfogalmazása, a célközönség beazonosítása, a célközönség szükségleteinek feltárása;
2. a kialakítani kívánt szolgáltatások felsorolása, a szolgáltatások szükségleteinek a felsorolása;
3. rövid és hosszú távú célok / elvárt eredmények felsorolása (előre megfogalmazott, kategóriánként részletesen lebontott eredmények);
4. indikátorok kiválasztása (előre megfogalmazott, kategóriánként részletesen kibontott indikátorok);
5. indikátorokhoz mérési eszközök kiválasztása (előre megfogalmazott, kategóriánként részletesen kibontott eszközök).

A végén az így felépített logikai modell letölthető Microsoft Word programba, és amennyiben szükséges tovább alakítható.

A Logic Model Buildershez hozzátartozik egy evaluációs eszközkészlet rendelkezésre bocsátása. Az evaluációs eszköztár két különböző elv szerint rendezett (leggyakrabban keresett témák / szakterületek és védelmező faktorok), letölthető indikátor-szettből áll. A megjelölt területek alatt alterületeket határoztak meg, azokon belül megjelölték a rövid és közép, illetve hosszú távú elvárt eredményeket, és azok alatt is megjelölik az egyes indikátorokat. A kialakított rendszer természetesen magán hordozza a kidolgozó szervezet speciális céljait, illetve kiemelten kezel néhány kulturális / közösségi értéket vagy problémát, így hangsúlyosan megjelenik a közösségben vállalt szerep, egymás támogatásában vállalt szerep, vagy éppen a tinédzser terhesség. A következő tábla a témafelosztásokat hivatott bemutatni, vagyis, hogy milyen területen tartják fontosnak a célok kijelölését.

Terület	Védelmező faktorok
<i>Gyermek és család egészségügyi indikátorai</i> Terhesség, szülés (terhesség, hazaérkezés, depresszió) Szoptatás, táplálás, gondozás	<i>Szülői reziliencia</i> Formális és informális támogatórendszer Családi menedzsment / önellátás Egészség és biztonság Családon belüli erőszak Stressz- és indulatkezelés Biztonságos otthon és környezet Szerhasználat és függőség Szülői részvétel és aktivitás a közösség életében Speciális szükségletű gyermekek ellátása Viselkedészavarral küzdő gyermekek ellátása Tinédzser gyermekvállalás Apaság Egészséges, jól működő házasság Várandósság
<i>Szülői kompetenciák</i> Nevelés (milyen elvek szerint neveli a szülő a gyermeket) Nevelés (ismeri-e a gyermek fejlődési szakaszait) Speciális szükségletű gyermekekkel kapcsolatos szülői kompetenciák Viselkedészavarral küzdő gyermekek ellátása Tinédzser terhesség (prevenció, egészségügyi kockázatok) Tinédzser terhesség (tinédzser anyák segítése)	<i>Konkrét támogatás a szülőknek</i> Formális és informális támogatórendszer Családi menedzsment / önellátás Szülők kiegyensúlyozottsága, érzelmi jólléte Egészség, biztonság és táplálkozás Biztonságos otthon és környezet Stressz- és indulatkezelés Szerhasználat és függőség Várandósság Közösségi kapcsolatok és egymásra figyelés a prevencióban Szülői részvétel és aktivitás a közösségi életben, prevencióban Családon belüli erőszak Speciális szükségletű gyermekek ellátása Viselkedészavarral küzdő gyermekek ellátása
<i>Gyermekfejlődés</i> Gyermekfejlődés (korai szakasz) Gyermekfejlődés (általános)	<i>Társas kapcsolatok</i> Informális támogató kapcsolatok Stressz- és indulatkezelés Szerhasználat és függőség

	Szülők érzelmi stabilitása és jól-léte Családon belüli erőszak Családi tradíciók és hétköznapiak Egészséges házasság Közösségi kapcsolatok és egymásra figyelés a prevencióban Szülői aktivitás és részvétel a közösségi életben, prevencióban
Családi kapcsolatok Kötődés (szülő-gyermek) Kötődés (kulturális, közösségi) Apaság Egészséges házasság	Gondozás és kötődés Gyermekfejlődés (korai szakasz) Gyermekfejlődés (általános) Szülés utáni depresszió Nevelés Apaság Biztonságos otthon és környezet
Formális és nem-formális támoga- tások és közösségi életben való részvétel Informális támogatórendszer Formális támogatórendszer Családi menedzsment / önellátás Közösségi kapcsolatok és egymásra figyelés a prevencióban Szülői aktivitás és részvétel a közösségi életben, prevencióban	Gyermekekkel, szülősséggel, fiatalok fejlődésével kapcsolatos tudás Nevelés és fegyelmezés (milyen elvek szerint neveli a szülő a gyermeket) Nevelés és fegyelmezés (ismeri-e a gyermek fejlődési szakaszait) Speciális szükségletű gyermekekkel kap- csolatos szülői kompetenciák Viselkedészavarral küzdő gyermekekkel kapcsolatos szülői kompetenciák Gyermek fejlődésével kapcsolatos tudás Terhesség alatti gondozás Táplálkozás Biztonságos otthon és környezet Apaság Egészséges házasság
	Gyermekek szociális és érzelmi kompetenciái Viselkedészavarral küzdő gyermekhez kapcsolódó szülői kompetenciák Viselkedésmenedzsment és fegyelem Speciális szükségletű gyermekek ellátása Csecsemőfejlődés Kisgyermek- és gyermekfejlődés Szülés utáni depresszió Apaság Biztonságos otthon és környezet

Az altémák különböztetésre kerültek rövid távon elvárt és közép, illetve hosszú távon elvárt célokra, a célokat pedig indikátorokkal magyarázzák el. Az egyes témák közötti átfedésekhez igazodva ugyanazok a célok és az indikátor-szettek több helyen is megtalálhatók. A programhoz hozzátartozik, hogy a honlap több lehetőséget biztosít a jó gyakorlatok megjelenítésére és a tapasztalatok megosztására, tartozik hozzá több különböző webinár, és szakirodalmakat, kutatásokat tartalmazó információs központ.

Új-Zéland: Konceptuális térképek

Marie Conolly tanulmányában, amely *Gyakorlati keretek: gyermekjóléti intervenciók irányításához konceptuális térképek* (Practice Frameworks: Conceptual Maps to Guide Interventions in Child Welfare) címmel jelent meg 2007-ben, bemutatja, hogy az új-zélandi gyermekjóléti rendszerek módszertani keretei hogyan kerültek átgondolásra és átalakításra. A módszertani kereteket tartalmazó eszközkészlet a gyermekjóléti esetgondozás három szakaszához ad egy-egy konceptuális térképet: az információk összegyűjtéséhez, a megalapozott döntéshozatalhoz, és a döntés utáni időszak kialakításához. A cél az volt, hogy a munkatársakat reflexióra készítse a saját munkájukkal kapcsolatosan, mindig felidézve három elméleti-módszertani filozófiát: a gyermekközpontúságot, a családközpontúságot és kulturális érzékenységet, továbbá a megerősítésre és a gyakorlati tapasztalatokra építő esetgondozást.

A konceptuális térképek három filozófiai perspektívát integrálnak:

1. *A gyermek érdekeit előtérbe helyező perspektíva*, amely a gyermekvédelem és a gyermeki jogok érvényesítését jelenti, tehát a gyermek érdekeinek az előtérbe helyezését és a gyermek, mint aktív szereplő elismerését. A gyermekvédelmi gyakorlat alapját jelenti a gyermeki jogok védelme, de ez gyakran egy felnőtt perspektívájából történik, ahol a gyermek inkább passzív szereplőnek minősül, nem kap elegendő lehetőséget az őt érintő döntésekbe való beleszólásba, figyelmen kívül maradnak speciális, a gyermekek életkorából adódó kulturális tényezők. Továbbá idetartozik a stabilitás és a kötődés szempontjainak előtérbe helyezése.
2. *A családi és a kulturális környezetet figyelembe vevő perspektíva*: ez a filozófia a család szerepének kiemelésére épít, és elismeri a családot, mint a gyermek elsődleges gondozó közegének jelentőségét. Kihangsúlyozza a család bevonását a gyermekről szóló döntések kialakítása során, nem feledve, hogy a szociális munkás egyik legkomplexebb és legkonfliktusosabb feladata a gyermek érdekeinek a képviselése a családdal szemben, amikor ez szükséges. Idekapcsolódik a gyermek és a család származásával, életmódjával, értékeivel kapcsolatos kulturális érzékenység, valamint a gyermeket és a családot körülvevő egyéb támogató rendszerek szerepének felismerése.

3. *Az erősségekre és a bevált gyakorlatra koncentráló perspektíva:* arra vonatkozik, hogy a gyermekvédelmi gyakorlat jó színvonalú működése feltételezi az egész rendszerre vonatkozó információáramlást és reflexív gondolkodást arról, hogy mi az, ami működik. Ennek az első fontos eleme a család működésének a megértése, a családon belüli hatalmi viszonyok, dinamikák, viselkedési módok feltárása. (Az új-zélandi tapasztalatok azt mutatják, hogy különösen a bántalmazás területén fontos a szociális munkások kompetenciáinak erősítése és segítése azért, hogy pontosabban fel tudják mérni a bántalmazás formáit és hatásait a család egészére nézve.) Itt akkor lehet áttörést elérni, ha a szociális munkás tisztában van saját szerepével, a családsegítésében résztvevő többi kolléga szerepével, és ezeket az információkat koherens módon képes átadni a kliensnek, képes modellezni és ösztönözni a társadalmilag elvárt viselkedést.

Az esetkezelés első szakasza az *információk begyűjtése és értékelése*, amely a következőképpen néz ki a fenti hármas perspektíván keresztül:

Gyermekközpontúság	Érvényesítettük-e a holisztikus szemléletmódot a gyermekkel kapcsolatban: biztonságos fejlődés, biztonságos élet és jólét? Megfelelő mértékben figyelembe vettük-e a kisgyermek sérülékenységet? Sikerült-e kialakítani egy bizalmas kapcsolatot a gyermekkel? Ha a gyermeket kiemeltük az otthonából, akkor ez a döntés teljes mértékben alátámasztható-e? A gyermekkel konzultáltunk-e az őt érintő döntésekben? A gyermek meg tudta-e osztani valakivel a félelmeit?
Családcentrikusság és kulturális reszponzivitás (érzékenység, reagálás)	Egy olyan megoldást kerestünk-e, amely erősíti a család stabilitását? Az első találkozás során a család megkapta-e a megfelelő tiszteletet, a találkozás teljes mértékben informatív volt-e és megalapozta a jövőbeni közös munkát? Tovább tudtunk-e haladni akkor is a családdal, ha a család ellenállása egyértelmű? Bátorítottuk-e a családot a közös munkára és a megoldások közös keresésére? Figyeltünk-e a család kulturális kötődéseire?
Erősségek és bizonyítékalapú gyakorlat	Tisztáztuk-e a családdal a saját szerepünket és jogosítványainkat? Az esetkezelés során modelleztük-e a társadalmilag elvárt viselkedést és a bántalmazó dinamikákat beazonosítottuk-e? A család támogatása és a gyermek érdekeinek képviselete közötti feszültséget kezeltük-e? Időben elkezdjük-e a családot bevonni a döntési

	folyamatokba? A családot úgy értelmeztük-e, mint a gyermeket gondozó és védő struktúrát? Együttműködünk-e a család életében résztvevő egyéb szakmaibeliakkal?
--	--

A következő kérdéssor a *megoldások kiválasztását vizsgálja*: ez általában a tágabb család bevonásával történik.

Gyermekek központúság	A gyermek aktívan részt vett-e az őt érintő döntések meghozatalában? A döntésekben és a tervekben érvényesült-e a holisztikus szemléletmód a gyermekkel kapcsolatban: biztonságos fejlődés, biztonságos élet és jólét? A szisztematikus kötődések megmaradtak-e (család, kultúra, oktatás)? A döntések illeszkedtek-e a gyermek időbeosztásához / napirendjéhez? A gyermek meg tudta-e osztani valakivel félelmeit, aki tud neki tanácsot adni, vagy aki meghallgatja őt? A gyermek szükségleteinek megfelelő szolgáltatásokat kapott-e?
Családcentrikusság és kulturális reszponzivitás (érzékenység, reagálás)	A család teljes mértékben bevonódott-e a döntéshozatalba? Minden családtag megkapta-e a lehetőséget, hogy ebben részt vegyen? A döntések figyelembe vették-e a család érdekeit? Sikerült-e mobilizálni a család körüli kulturális és tágabban értelmezhető támogató rendszert? Megértette-e mindenki (családtagok és a szociális munkások), hogy milyen feladat hárul rájuk azért, hogy a kialakított megoldások működjenek?
Erősségek és bizonyítékalapú gyakorlat	A család rendelkezik-e az összes információval ahhoz, hogy egyértelmű döntéseket hozzon? A döntések kapcsolódnak-e a család erősségeihez és erőforrásaihoz? Megbeszéltük / átalakítottuk-e a családon belül működő erőszakos dinamikákat? A szakma képviselői együttműködnek-e azért, hogy támogassák a családot és mindenkinek egyértelmű-e a feladata? Olyan kapcsolata van-e a szociális munkásnak a családdal, ami elősegíti a változást? A fejlődést áttekintettük-e és a pozitív változásokat megerősítettük-e?

A harmadik szakasz: *a döntések alapján kialakított terv kivitelezése*, a gyermek biztonságos életkörülményeinek biztosítására vonatkozik, amely azt hivatott feltárni, hogy a gyermek és a család megkapja-e a végrehajtáshoz szükséges fizikai és lelki támogatást, valamint, hogy sikerült-e megvalósítani azt az interdiszciplináris és szektorközi együttműködést, amely megkönnyíti a gyermek életének rendezését.

Gyermekközpontúság	Érzi-e a gyermek, hogy ő tartozik valahová? A cselekvési terv biztosítja-e a biztonságos fejlődést, biztonságos életet és jól-létet? A gondozáshoz kapcsolható egészségügyi és oktatási tényezőket leellenőriztük-e? A gyermek megértette-e a gondozásával kapcsolatos döntéseket és, hogy mi történik vele? A gyermeknek vannak-e fényképei, emlékei a családjáról? Sikerült egy hosszútávra szóló megoldást találni, biztosított-e a stabilitás monitorozása? A gondozásba vétel jól megtervezett és támogatott volt-e?
Családcentrikusság és kulturális responzivitás (érzékenység, reagálás)	A család újraegyesítése szakmai prioritás-e az eset-gondozásban? A családtagoknak rendszeres kapcsolata lesz a gyermekkel? Tovább tudtunk-e haladni akkor is a családdal, ha a család ellenállása egyértelmű? Figyelembe vettük-e a család szempontjait a gondozási tervre vonatkozó döntésnél? Segítettük-e a családot a gondozási terv végrehajtásával kapcsolatos feszültség kezelésében? A családot támogató kulturális / közösségi erőforrásokat mobilizáltuk-e? A gondozási terv érzékeny-e a család kulturális kötődéseire?
Erősségek bizonyítékalapú gyakorlat és	Biztosított-e az állandóság a gondozási terv végrehajtásában? A szakmai együttműködés megvalósult-e a gyermek érdekeinek képviselésében? A közösségi és a szektorközi szolgáltatásokat sikerült-e mobilizálni? A szolgáltatások jól koordináltan működnek-e és együtt dolgoznak azért, hogy támogassák és felügyelik a gondozási tervet és az átmenetet? A tervet és a végrehajtást annak megfelelően átnéztük-e, ahogy megbeszéltük?

A fenti kérdéssorokat több módon lehet használni. Megalkotása mögött az a szándék áll, hogy egy olyan eszközt adjon a szociális munkás kezébe, ami lehetővé teszi az esetkezelés reflexíven történő átgondolását. A kérdések kellően nyitottak ahhoz, hogy lehetőség legyen mélyebben átgondolni az alkalmazott elméleti kereteket, és egyben majd segítséget is nyújt a szupervízióhoz.

Összefoglalás

A humán területek közül az egészségügy vette át először a nagy kockázatú iparágak (repülés, nukleáris energia) rendszerszintű megközelítéseit, amelyek arra irányultak, hogy minél nagyobb biztonsággal kiküszöböljék az emberi tévesztésből, tévedésből eredő hibákat. Az elemzések azt mutatják, hogy az emberi hibák jobban kiküszöbölhetők, ha tágabb szervezeti kontextust is elemzés alá vonunk, megfigyelve, hogy milyen faktorok felelősek a munkatársak teljesítményéért. A kockázat- és biztonságmenedzsment tapasztalatai a gyermekvédelem területén is jól alkalmazhatóak:

- itt is jellemző, hogy a munkatársak nagy nyomás alatt dolgoznak;
- a tevékenységük, munkavégzésük minősége, helyzetértékelésük és döntéseik nagyon nagymértékben meghatározhatják klienseik életét;
- közös az a múltbéli megközelítés is, amely gyakran az egyént tette felelőssé a bekövetkezett hibákért és a protokollok szigorításával, minél nagyobb kontrollal igyekezett kivédeni az emberi mulasztást.

Ma már egyre elterjedtebb az a felismerés, miszerint az egyéni teljesítményt csak az őt körülvevő rendszerben érdemes értékelni, és ennek megfelelően a reformfolyamatokat is érdemes több szinten és globálisan megvizsgálni, figyelembe véve a szinergiát és a nem szándékolt hatásokat. (Munro 2005; Seddon 2008)

Nem szándékolt következményként, de a szociális munkások szakmai kompetenciái és szakmai autonómiái erőteljesen leépültek az erősen instrumentálissá vált gyakorlati munkában, megváltozott a kliensekhez való hozzáállásuk, miközben az elszámoltathatóság és a kockázatmenedzsment minőségi javításának érdekében egyre komolyabban kidolgozott eszközök kerültek bevezetésre.

A realista világszemlélet értelmében a szociálpolitikai valóság egy nyitott rendszert alkotó részegységek halmaza, amely kívülről is kap inputokat, és ez jelenti az evaluáció használhatóságának határait: ezek a tényezők befolyásolják a szociálpolitikai intézkedések megvalósulását. Az összefüggések a rendszeren belül sem lineárisak, ezért az eredmények feltárása, illetve a hatások megjósolása csak korlátozottan lehetséges. Maga az evaluációs folyamat is intenzíven befolyásolja a kivitelezést, amely

tovább nehezíti a valós eredmények kiszűrését. Az intervenciók, reformprogramok ráadásul menet közben is eredményeznek változásokat, köztük olyanokat is, amelyek nem merültek fel korábban.

A gyermekvédelem legnagyobb kihívása annak eldöntése, hogy a gyermekre leselkedő veszélyek, nehézségek nagyobbak-e annál, mint amivel akkor néz szembe, ha kiemelik a családjából. A veszélyek sem egyformák: van, amire kicsi az esély, hogy bekövetkezzon, de ha bekövetkezik, akkor az végzetes lehet és vannak olyan kockázatok, amelyek bekövetkezésére nagy az esély, de a következményeik hosszabb távon keletkeznek (elhanyagolás).

Nem feledhető el, hogy a gyermekvédelmi problémák jelentős része külső faktoroktól függ, például a szülők anyagi helyzetétől, amire a gyermekvédelemnek nincs ráhatása. Ezért átgondolandók a gyermekvédelem eszközeinek a határai, illetve a gyermekvédelem / családsegítés szülőkre vonatkozó feladatai és elvárásai.

A szociális munkások kezébe olyan eszközrendszert szükséges adni, amely egyszerre biztosítja a gyermek érdekeinek és lehetőségeinek a feltárását, ugyanakkor lehetővé teszi a szakmai mozgástér rugalmas kezelését és a gyermek, valamint a család érdekeihez való igazítást. Nem hagyható figyelmen kívül az a szakmai elvárás sem, amely olyan szakmai keretek megalkotását követeli, amelyek kellő biztonságot nyújtanak a szakmai döntéshozatalban, és amelyek lehetővé teszik a szakmai gyakorlatok összemérését, a jó gyakorlatok szakmai elvek alapján történő meghatározását, a gyermekvédelemben érintett szakmák számára egy egységes nyelvezet megteremtését.

A társadalom szempontjából azonban a legfontosabb követelmény az átláthatóság, a számonkérhetőség és nyilvánosság, valamint arra vonatkozó garanciák kiépítése, hogy a szakmai munka során mindig megvalósul a gyermek érdekeinek és jogainak figyelembe vétele.

Felhasznált irodalom

Barth, R. P. – Greeson, J. K. P. – Zlotnik, S. R. – Chintapalli, L. K. (2011) Evidence-Based Practice for Youth in Supervised Out-of-Home Care: A Framework for Development, Definition, and Evaluation. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 8: 501–528.

- Blase, K. A. – Akin, B. A. – Bryson, S. – McDonald, T. – Walker, S. (2014) Selecting an EBP to Reduce Long-Term Foster Care: Lessons from a University-Child Welfare Agency Partnership. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 11: 208–221.
- Bovaird, T. (2014) Attributing Outcomes to Social Policy Interventions –‘Gold Standard’ or ‘Fool’s Gold’ in Public Policy and Management? *Social Policy & Administration*, 1: 1–23.
- Broadhurst, K. – Hall, C. – Wastell, D. – White, S. – Pithouse, A. (2010) Risk, Instrumentalism and the Humane Project in Social Work: Identifying the Informal Logics of Risk Management in Children’s Statutory Services. *British Journal of Social Work*, 4: 1046–1064.
- Buchanan, A. (2013) Impact and knowledge mobilisation: what I have learnt as Chair of the Economic and Social Research Council Evaluation Committee. *Contemporary Social Science*, 3: 176–190.
- Conolly, M. (2007) Practice Frameworks: Conceptual Maps to Guide Interventions in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 5: 825–837.
- Crea, T. M. (2010) Balanced Decision Making in Child Welfare: Structured Processes Informed by Multiple Perspectives. *Administration in Social Work*, 2: 196–212.
- Davis, S. – Gervin, D. – White, G. – Williams, A. – Taylor, A. – McGriff, E. (2013) Bridging the Gap Between Research, Evaluation, and Evidence-Based Practice. *Journal of Social Work Education*, 49: 16-29.
- Kelton, R. E. – Talan, T. N. – Bloom, P. J. (2013) Alternative Pathways in Family Child Care Quality Rating and Improvement Systems. *Early Childhood Research & Practice*, 2: 1–10.
- Logic models for program design, implementation, and evaluation: Workshop toolkit.*
<https://www.childwelfare.gov/topics/management/effectiveness/logic-model/>
<http://friendsnrc.org/evaluation-toolkit> utolsó elérés: 2015.08.29.
- Macdonald, G. – Lewis, J. – Macdonald, K. – Gardner, E. – Murphy, L. – Adams, C. – Ghate D. – Cotmore, R. – Green, J. (2014) THE SAAF STUDY: *evaluation of the Safeguarding Children Assessment and Analysis Framework (SAAF), compared with management as usual, for improving outcomes for children and young people who have experienced, or are at risk of, maltreatment: study protocol for a randomised controlled trial*
<http://www.trialsjournal.com/content/15/1/453> utolsó elérés: 2015.08.29.

- Munro, E. (2011) *The Munro Review of Child Protection: Final Report. A child-centred system.* Presented to Parliament by the Secretary of State for Education by Command of Her Majesty May 2011.
https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/175391/Munro-Review.pdf utolsó elérés: 2015.08.29.
- Munro, E. – Hubbard, A. (2011) A Systems Approach to Evaluating Organisational Change in Children's Social Care. *British Journal of Social Work*, 4: 726–743.
- Nutley, S. M. – Davies, H. T. O. (2000) Making a reality of evidence-based practice: some lessons from the diffusion of innovations, *Public Money and Management*, 4: 35–42.
- Nutley, S. – Walter, I. – Davies, H. (2009) Promoting evidence-based practice: Models and mechanisms from cross-sector review, *Research on Social Work Practice*, 19: 552–559.
- Pawson, R. – Tilley N. (2004) *Realist Evaluation 2004.* (The preparation of this paper was funded by the British Cabinet Office.)
http://www.communitymatters.com.au/RE_chapter.pdf utolsó elérés: 2015.08.29.
- Parton, N. (2011) Child Protection and Safeguarding in England: Changing and Competing Conceptions of Risk and their Implications for Social Work. *British Journal of Social Work* 5: 854–875.
- Shakman, K. – Rodriguez, S.M. (2015) *Logic models for program design, implementation, and evaluation: Workshop toolkit.* Education Development Center, Inc.
<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED556231.pdf> utolsó elérés: 2015.08.29.
- Shaw, T. V. – Webster, D. (2011) A Matter of Time: The Importance of Tracking Reentry Into Foster Care Beyond One Year After Reunification. *Journal of Public Child Welfare*, 5: 501–520.
- Stanley, N. – Austerberry, H. – Bilson, A. – Farrelly, N. – Hargreaves, K. – Hussein, S. – Ingold, A. – Manthorpe J. – Ridley, J. – Strange, V. (2014) Establishing Social Work Practices in England: The Early Evidence. *British Journal of Social Work*, 2: 367–383.
- Toche-Manley, L.L. – Dietzen, L. – Nankin, J. – Beigel, A. (2013) Revolutionizing Child Welfare with Outcomes Management. *Journal of Behavioral Health Services & Research*, 3: 317–329.
- Trotter, C. (2009) Pro-Social Modelling. *Social Work Now*, 2: 142–152.

Trotter, C. (2002) Worker Skill and Client Outcome in Child Protection. *Child Abuse Review*, 11: 38–50.

Weiss, C. (1998) *Evaluation*. Upper Sadde River, NJ: Pentice–Hall.

White, S. – Hall, C. – Peckover S. (2009) The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare, *British Journal of Social Work*, 39: 1197–1219.

Yardley, E (2014) The Value of Audit Tools in Children’s Services: Reflections upon a Common. Assessment Framework Audit. *British Journal of Social Work*, 44: 937–954.

A folyóiratokból származó szakirodalom mind ingyenesen elérhető a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár honlapján (www.fszek.hu) található EBSCO adatbázison keresztül.

EVALUÁCIÓS MODELLEK ÉS INDIKÁTOROK A GYERMEK- VÉDELMI SZAKELLÁTÁSBAN

**Rácz Andrea – Szikulai István: Lakásotthoni és gyermekotthoni ellátás
általános modellje**

Módszertani alapvetés

A gyermekvédelem mint családot helyettesítő társadalmi intézmény a családtól veszi át a mintafenntartó funkciót, így egyben integratív és mintafenntartó szerepet tölt be a társadalomban. A rendszer megfelelőségét, azaz, hogy működik-e a rendszer, vizsgálhatjuk abból a szempontból, hogy eléri-e a célját. A kapcsolat a rendszer elemei és azok adekvátsága között a célokhoz viszonyítva szintén köthető a (pozitív irányú) változás kérdéséhez. A rendszer működése szempontjából több tényezőt is figyelembe kell venni, ezek közül az *elszámoltathatóság* háromféle értelemben használatos: a pénzügyi elszámoltathatóság utal az elosztás, kifizetés és felhasználás módjára; a teljesítmény elszámoltathatósága arra, hogy az elvárt teljesítményt produkálták-e, míg a politikai / demokratikus elszámoltathatóság azt jelenti, hogy a kormány teljesíti-e a választási ígéreteit, képviseli-e az állampolgárok érdekeit és válaszol-e a társadalmi igényekre. A sikeres működés számonkérése arra irányul, hogy a rendszer a gyermeket a jogaikkal összeegyeztethető módon védi-e meg, és ha nem, hogyan lehetne a rendszer diszfunkcióit kiküszöbölni.

A gyermekvédelmi rendszer működtetésében az állam felelőssége, hogy biztosítja a jogszabályi kereteket, meghatározza az intézményrendszer feladatait, finanszírozza a rendszer zavartalan működését, ellátja a szakmai felügyeletet. Szabályozási feladatköréből következően garantálja és folyamatosan ellenőrzi a gyermekvédelem, mint közszolgáltatás színvonalát. Feladata továbbá, hogy biztosítsa a szakemberek többirányú és többlépcsős tehermentesítését, a folyamatos szakmai megújulás lehetőségét.

A nemzetközi gyermekvédelemben nagy hangsúly helyeződik a nyújtott ellátások hatásainak végiggondolására, elvárás, hogy átlátható legyen, hogy milyen feladatokat terveztek és ezek közül melyeket tudták megvalósítani, milyen lépéseket tettek a gyermek jól-létének biztosítása, a család egyben tartása, valamint ennek sikertelensége esetén, újraegyesítése érdekében. Értékelni kell azt is, hogy a beavatkozásnak milyen

sikertelen és eredményre vezető pontjai voltak és ebben a szakemberek hogyan vettek részt. Az evaluáció egyik fontos célja, hogy megvédje a klienseket az egyes beavatkozások nem kívánt hatásaitól, számot adjon, hogy adekvát volt-e az adott eszköz, módszer alkalmazása. Ennek speciális esete az ún. ön-evaluáció, amikor a szakember önmagát ellenőrzi, a saját munkájára reflektál, megtanulja összefüggéseiben látni az eseteit, minőségi és mennyiségi értékelést végez. A hatékonyságmérés, kockázatelemzés számos veszélyt is magában rejt, pl. előfordulhat, hogy az esetvitel teljes időtartama során alkalmazott kockázatelemzési modell helytelen, vagy az elemzés túlságosan dogmatikus módon történik. Az összetett esetekhez multidiszciplináris értékelő team szükséges, miközben a szakember ebben a folyamatban is magára marad és inkompetensnek érzi magát, a módszert pedig a bürokrácia eszközének tekinti.⁴

A gyermekvédelemben kifejlesztett indikátoroknak az alábbi kritériumoknak kell megfelelniük: közvetlenül mérjenek; specifikus adatgyűjtésre legyenek alkalmasak; hasznosnak kell lenniük, azaz hozzá kell járulniuk annak megértéséhez, amit mérni kívánunk; mérlegelni kell a ráfordított idő és anyagi erőforrás hasznosulását; kulturális kontextusban relevánsnak kell lenniük; adekvátnak kell lenniük annak függvényében, hogy mit mérünk és milyen források állnak rendelkezésre.

A gyermekvédelmi szolgáltatásokról szóló szakirodalomban nemzetközi szinten az elmúlt évtizedekben alapvető szemléletváltozás következett be: új kérdéseket vetettek fel a döntéshozók, a szakemberek és a kutatók. Olyan fogalmak jelentek meg a gyermekvédelmi ellátások kapcsán, mint a hatásosság, hatékonyság, teljesítmény, költséghatékonyság, eredményesség. Megjelentek továbbá a szervezést, a döntéshozatalt befolyásoló olyan kritériumok, mint a tervezhetőség vagy a kiszámíthatóság. Ez a megközelítés nem szűkül le a gyermekvédelmi szolgáltatások pénzügyi hátterére, de kialakulásában kétségtelenül közrejátszott az a tendencia is, hogy a szolgáltatók rákényszerültek a szakmai kérdések mellett a gazdasági kérdések figyelembevételére.

A megjelenő policytípusú elemzések és az evaluációs kutatások fejlődéséhez hozzájárult a kormányzati munkában annak felismerése, hogy a megalapozott döntéshozatal feltételezi objektív, mindenki által elfogadható indikátorok meglétét, amelyek képesek információt szolgáltatni az egyes koncepciók megvalósulásáról, megvalósításáról. A gyermekvédelmi szolgáltatások fejlődése tartalmaz számos véletlen (a döntéshozó által nem szándékolt) és számos irányított elemet, ezért a döntéshozók és a gyakorlat számára is fontossá vált a szándékolt és a nem szándékolt elemek szétválasztása, ezek eredményre gyakorolt hatásainak kimutatása. Az objektív mérőszámok kialakításának igénye ugyanakkor nem értékmentességet takar, és feltételezi szakmai standardok meglétét, a gyermekvédelemben képviselt értékek konszenzusát. Ugyanakkor az

⁴Lásd bővebben a sztenderdizált gyakorlatokról: Rác A. (2014) Jó szülő-e az állam? – fejlesztési igények a gyermekvédelmi szakellátás professzionalizációjért. In. (szerk. Rác A.) *Jó szülő-e az állam? – A corporate parenting terminus gyakorlatban való megjelenése*. Budapest: Rubeus Egyesület. 215-245. http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2014/05/CPnemzetkozi_2014_final.pdf

indikátorok, mutatószámok kialakítását megnehezíti a gyermekvédelmi szolgáltatások rendkívül széles köre, egymásra épülése, összefonódása. Ennek ellenére egyre nagyobb szükség mutatkozik indikátorok fejlesztésére, alkalmazására.

A fejlődés több különböző területre hatott:

- Megjelentek evaluációs technikák, továbbá az ezt kiegészítő, de önmagukban is alkalmazott egyéb módszerek, mint például monitoringrendszerek alkalmazása.
- A kutatási eredmények és a már bevált módszerek elemzése segítette a jó gyakorlatok felismerését és elindított egy ezzel kapcsolatos szakmai párbeszédet.
- A szolgáltatások egyre pontosabb elemzése vált fontossá, a vizsgálatok középpontjában a szolgáltatások, a célcsoport, a felhasznált erőforrások összevetése került, különböző tényezők (pl. idő) bevonásával.
- A kutatások eredményei alkalmassá váltak arra, hogy információt szolgáltatassanak a szakmapolitikai koncepciók elkészítéséhez.
- Felhívták a szakma, a döntéshozók és a társadalom figyelmét, hogy az eredményesség és a siker fogalma állandóan változik.
- Megerősítette a szakmák presztízsét, javította a társadalom felé irányuló kommunikációt, amire különösen szükség volt, hiszen a gyermekvédelem társadalmi presztízse is időben és térben igen eltérő képet mutatott világszerte, ami összefüggött nemcsak az adott ország kultúrájával, hagyományaival és társadalmi berendezkedésével, hanem például a média szakterülethez való hozzáállásával.

Magyarországon az elmúlt években érett meg a helyzet, hogy hasonló fejlődésen menjen keresztül a szakma, ennek több oka is azonosítható: alapvetően a megismert külföldi szakirodalom inspiratív hatása mellett két elvárás fogalmazódott meg egyidejűleg. Egyrészt a fenntartó, a szakmapolitika szintjén jelent meg az elvárás, hogy a gyermekvédelem rendszere is legyen képes arra, hogy a közpénz megfelelő felhasználását legyen képes objektív mérőszámok alkalmazásával megmutatni, és ehhez kapcsolódóan azt is, hogy a meghatározott célok elérését is teljesítette a rendszer. Ehhez szükséges az is, hogy tisztázzuk az eredmény, a célok megvalósulásának fogalmát a gyermekvédelemben is, mert csak az eredményesség, a hatékonyság mérésével lehetséges a közpénz hatékony felhasználását és a célok elérését bizonyítani.

Másrészt a szakma szintjén is megfogalmazódott az az elvárás, hogy a gyermekvédelem legyen képes ugyanazt a minőséget biztosítani a működése során területi, fenntartói, és szolgáltatásnagyságbeli eltérésektől függetlenül. Ez azt jelentené, hogy bármely gyermek az ország bármely pontján ugyanolyan minőségű szolgáltatást vehetne igénybe, ami a gyermekvédelmi rendszer egyik fő célja kell legyen. Ezt a szükséges feltételek biztosítása mellett akkor érheti el a hazai gyermekvédelem rendszere, ha valamilyen minőségbiztosítási tevékenységet végez, aminek a végcélja egy komplex minőségbiztosítási rendszer működtetése.

A szakmafejlesztési kihívás kapcsán végig kell gondolni, hogy mi kell egy minőségbiztosítási rendszerhez, melyek azok az alkotóelemek, amelyek megvalósítása célravezető.

Elsőként leszögezhető, hogy a szakmai fejlődés útja azzal kezdődik, ha a gyermekvédelem szereplői körében fontossá válik az önreflexivitás. Ezen szemléletváltozás nélkül nem lehetséges eljutni a minőségbiztosításhoz, minden eszköz, amelyet kifejlesztünk a cél elérése érdekében, erre a bázisra épülhet.

Másrészt a minőségbiztosítás esetében a gyermekvédelem területén nem elégséges a folyamatszabályozás. Természetesen szükséges, hogy a folyamatszabályozás is megvalósuljon, hogy elkészüljenek az ehhez szükséges sztemderdek, protokollok és irányelvek, vagyis a szakmai szabályozó dokumentumok, ez azonban nem elégséges. Ahhoz, hogy tudjuk, a szabályozott folyamatok jó minőségű szolgáltatást hoznak létre, szükséges a teljesítményértékelés is, mivel ez fogja megmutatni, hogy a szabályozott folyamatok tartalma jó színvonalú-e.

Szükséges a teljesítményértékelés módszereit kialakítani, mivel első lépésként a szabályozási dokumentumok kialakítása mellett ez vezethet el a minőség garantálásának lehetőségéhez. Ezzel lehetséges megvalósítani a gyermekvédelmi szolgáltatások értékelési kultúráját. Ennek keretében érinteni kell a következő kérdéseket:

- A kialakult rendszer milyen elméleti megalapozottsággal rendelkezik, milyen paradigmák hatottak rá.
- A gyermekvédelmi rendszer, a gyermekvédelmi szolgáltatások erősségeinek, gyengeségeinek, kockázatainak, jövőbeli várható fejlődési irányainak meghatározása.
- A gyermekvédelmi szolgáltatók milyen általános célokkal bírnak, azokat milyen általános kritériumok határozhatják meg.
- Milyen szinteken értékelhető a gyermekvédelmi rendszer működése.
- Milyen kritikus pontok döntik el az adott szolgáltatások működését.
- Mit tekinthetünk az eredményességnek és milyen módon lehet az egyes szolgáltatások eredményeit megjeleníteni.

- Milyen indikátorok képesek döntéshozói szinten és a szakma szintjén információt szolgáltatni a teljesítményről.

Nagyon fontos az a felismerés, hogy amennyiben a gyermekotthonok és lakásotthonok evaluációját szeretnénk – mint a teljesítményértékelés egyik alkalmas módszerét – megalapozni, úgy ebben a gyermekotthonok és lakásotthonok mellett más, horizontális szereplők is megjelennek. A jogszabály módosításnak köszönhetően a gyermekvédelem rendszerében megjelentek a gyermekvédelmi gyámok, akik tevékenységének értékelése nélkül nem lehetséges a gyermek- és lakásotthonok evaluációját, értékelését elvégezni. Másrészt a gyermekotthonok és lakásotthonok értékelése során beleütközünk abba a problémába, hogy olyan folyamatok zajlanak le ezekben az intézményekben, amelyek eredője máshol keresendő, ilyen pl. a gyermek befogadása a szakellátás rendszerébe és gondozási helyének kijelölése. Ezért meglátásunk szerint szükséges a befogadó otthon, a gyermekvédelmi szakértői bizottság és az elhelyezési tevékenység bevonása az értékelésbe.

Az evaluáció – mint a teljesítményértékelés általunk használni kívánt módszere – fő feladata az adott ellátás kialakításakor megfogalmazott célok és elvárások összevetése a tényleges, gyakorlati működés során kapott eredményekkel. Az evaluáció kiterjedhet arra is, hogy a szakember a szolgáltatási folyamatban a saját munkájának a minőségéről is számot adjon. Alapvetően nemzeti, helyi vagy szervezeti szintű adatgyűjtésekre, a szakemberek és a szolgáltatást igénybevevők véleményére, közvetlen gyakorlati tapasztalatokra és megfigyelésekre, valamint a döntéshozattal és a kockázatkezeléssel kapcsolatos dokumentációk elemzésére épül.

Ennek keretében a teljesítményértékelés feladata kialakítani olyan indikátorokat, mutatókat, amelyek alkalmasak arra, hogy értékeljük az egyes szolgáltatások teljesítményét. Cél továbbá, hogy a mutatószámok által kifejezett eredmények az igénybevevők, a szakma, a szakmapolitika, valamint a társadalom számára megismerhetőek legyenek. A teljesítménymérés kapcsán fontos kérdés az objektivitás – szubjektivitás viszonya. Olyan mérőszámokra van szükség, amelyek:

- biztosítani tudják a vizsgáló számára az objektivitást
- minden vizsgálandó intézményben mérhetőek
- minden intézményben ugyanazt tartalmazzák
- minden vizsgálandó intézményben hozzáférhetőek
- egyszerűen begyűjthetőek
- nem jelentenek jelentős többletkiadást
- ismételhetőek és ezáltal képesek a működésről folyamatában információt szolgáltatni

- értelmezhetőek és hasznosíthatóak a szakma, az igénybevevők, a fenntartó, a szakmapolitika és a társadalom oldaláról.

Az indikátorok kialakítása mellett a másik fontos feladat az, hogy kialakítsunk olyan evaluációs modelleket, amelyek alkalmazásával képesek vagyunk a kialakított indikátorok használatával a teljesítmény értékelésére.

Indikátorok

A gyermekvédelmi rendszer működését különböző indikátorok segítségével tudjuk mérhetőnek, értékelhetőnek tekinteni. Az indikátorok részben a gyermekvédelmi rendszer egészének a társadalmi ellátórendszerek közé beágyazottságának⁵, részben a gyermekvédelmi rendszer működési hatékonyságának mérésére, részben a gyermekek / fiatal felnőttek útjának követésére szolgál.

A gyermekvédelem rendszere⁶

◆ *Gyermekvédelmi szakellátások*

➤ **Területi gyermekvédelmi szakszolgálat**

- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai a szakellátásba kerülő ideiglenesen elhelyezettek számáról az elmúlt évben,
- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai a szakellátásba kerülő nevelésbe vettek számáról az elmúlt évben
- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai a szakellátásból hazakerülő gyermekek számáról az elmúlt évben
- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai az utógondozottak és az utógondozói ellátottak számáról az elmúlt évben
- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai a speciális szükségletű és a különleges ellátást igénylő gyermekek számáról az elmúlt évben
- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai az örökbefogadásról az elmúlt évben

⁵ A gyermekvédelem társadalmi ellátórendszerekbe való beágyazottsága témakör nem kerül kifejtésre.

⁶ Ez esetben a gyermekvédelem fogalma csak a gyermekvédelmi szakellátásokat fedi le, mivel elsősorban a gyermekotthoni és lakásotthoni evaluációra fókuszálunk.

- ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai az otthonteremtési támogatásról az elmúlt évben
 - ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai a gyermekek elhelyezéséről az elmúlt évben
 - ❖ A testvérpárok, testvérsorok elhelyezésének adatai
 - ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálat adatai a kiskorúak gyermekvédelmi gyámságáról, vagyonkezeléséről az elmúlt évben
 - ❖ A területi gyermekvédelmi szakszolgálatnál pedagógus munkakörben foglalkoztatottak adatai, és a nem pedagógus munkakörben foglalkoztatottak adatai az elmúlt évben
- **A befogadó otthon**
- ❖ A befogadó otthon adatai a bekerülő gyermekekről az elmúlt évben
 - ❖ A befogadó otthon adatai a kikerülő gyermekekről az elmúlt évben
 - ❖ A befogadó otthon adatai a speciális szükségletű és a különleges ellátást igénylő gyermekek számáról az elmúlt évben
- **A nevelőszülői hálózat**
- ❖ A nevelőszülői hálózatban ellátott gyermekek számának alakulása az összes ellátott számához viszonyítva, az elmúlt évben, az alábbi bontásban:
 - összes ellátott száma, ebből kiskorú
 - a speciális szükségletű és a különleges ellátást igénylő nevelőszülőnél élő gyermekek száma
 - nevelőszülők száma és az általuk ellátott gyermekek száma
 - ❖ A nevelőszülők életkor szerinti megoszlása az elmúlt évben, a következő bontásban
 - -30,
 - 31-40,
 - 41-50,
 - 51-60,
 - 60-
 - ❖ Adatok a kiskorúak gyámságáról az elmúlt évben

- ❖ A nevelőszülői tanácsadók száma az ellátottak száma szerint az elmúlt évben

➤ **A gyermekotthonok**

- ❖ A gyermekotthonokban nevelkedők száma és az összes ellátotthoz viszonyított aránya az elmúlt évben a következő bontásban:
 - állami fenntartású gyermekotthonban
 - civilek által fenntartott gyermekotthonban
 - egyház által fenntartott gyermekotthonban
- ❖ Gyermekotthonok, lakásotthonok jellemző adatai (gyermekotthonok száma, forgalmi adatok, a gondozottak státusa a gyermekvédelmi gondoskodás rendszerében, a gondozott gyermekek és fiatal felnőttek kormegoszlása (0-3 év, 4-6 év, 7-10 év, 11-14 év, 15-18 év, 18-24 (25) év), a gyermekek előző tartózkodási helye, a kikerülő gyermekek távozási helye) az elmúlt évben
- ❖ A 0-3 éves korcsoportot ellátó különleges gyermekotthonok jellemző adatai (gyermekotthonok száma, forgalmi adatok, a gondozottak státusa a gyermekvédelmi gondoskodás rendszerében, a gondozott gyermekek kormegoszlása (0-5 hó, 6-11 hó, 12-23 hó, 2 év, 3 év, 4 év feletti), a gyermekek előző tartózkodási helye, a kikerülő gyermekek távozási helye) az elmúlt évben
- ❖ A fogyatékos és tartós beteg gyermekek számára különleges ellátást, gondozást biztosító különleges gyermekotthonok jellemző adatai (gyermekotthonok száma, forgalmi adatok, a gondozottak státusa a gyermekvédelmi gondoskodás rendszerében, a gondozott gyermekek és fiatal felnőttek kormegoszlása (0-3 év, 4-6 év, 7-10 év, 11-14 év, 15-18 év, 18-24(25) év), a gyermekek előző tartózkodási helye, a kikerülő gyermekek távozási helye) az elmúlt évben
- ❖ A speciális gyermekotthonok jellemző adatai (gyermekotthonok száma, forgalmi adatok, a gondozottak státusa a gyermekvédelmi gondoskodás rendszerében, a gondozott gyermekek kormegoszlása (10-14 év, 15-18 év), a gyermekek előző tartózkodási helye, a kikerülő gyermekek távozási helye) az elmúlt évben
- ❖ Az utógondozó otthonok és a külső férőhelyek jellemző adatai (utógondozó otthonok száma, külső férőhelyek száma, forgalmi adatok, a gondozottak státusa a gyermekvédelmi gondoskodás rendszerében, a gondozott fiatal felnőttek kormegoszlása, a gyermekek előző tartózkodási helye, a kikerülő fiatal felnőttek távozási helye) az elmúlt évben

- ❖ A gyermekotthonokban pedagógus munkakörben foglalkoztatottak adatai, és a nem pedagógus munkakörben foglalkoztatottak adatai az elmúlt évben
- ❖ A gyermekotthonok alapterületének nagysága, infrastruktúrája, a szobák elosztása, a szakemberek létszáma és munkaköre.
- ❖ A gyermekotthonok megközelíthetősége.
- ❖ A gyermekotthonok környezetének gyermekintézményei, igénybe vehető külső szakmai kapacitások.
- ❖ A gyermekotthonok férőhelyszáma.
- ❖ A szakmai egység (egységek) szervezete, szakemberellátottsága.
- ❖ A gyermekotthonok illeszkedése a területi szakellátás rendszerébe.
- AZ Szt. hatálya alá tartozó intézményekben (fogyatékosokat ápoló-gondozó bentlakásos intézmény, fogyatékosok vagy pszichiátriai betegek otthona, lakóotthona) ellátott gyermekek összlétszáma az elmúlt évben
- A civil szervezetek nevelőszülőinél és intézményeiben élő gyermekek száma és megoszlása az elmúlt évben
- Egyházi szervezetek nevelőszülőinél és intézményeiben élő gyermekek száma és megoszlása az elmúlt évben
- A gyermekvédelmi gondoskodásban lévők továbbtanulási adatai intézményenként az elmúlt évben
- A családba visszakerültek száma intézményenkénti bontásban az elmúlt évben
- A tizenéves terhesek száma, a volt gondozottak gyermekei a rendszerben az elmúlt évben
- A gyermekvédelmi szakellátási feladatok megoldásában résztvevő állami, önkormányzati, egyházi és civil szervezetek, intézmények jellemző adatai
- A családdal való kapcsolattartás adatai

A gyermek útjának követése a gyermekvédelem rendszerében

Fontos megjegyezni, hogy a TÁMOP-forrásokból megvalósított szakmafejlesztési projekteken is sor került indikátorfejlesztésre, amelynek eredményeit figyelembe vettünk munkánk során, mivel ezek az indikátorok is elsősorban a különböző szakmaterületek folyamatait elemzik. Azt, hogy hogyan valósítják meg a célkitűzéseket, de bizonyos mértékig a hatékonyság azon dimenzióit is érintik, amelyek a szolgáltatás eredményeire kérdeznak rá. Alapvetően az ebben a projektben megvalósuló indikátorfejlesztés tapasztalatait vettük át abban is, hogy az indikátoroknak tartalmazniuk kell a mérés célját, módját és a mérés forrását. Munkánk során tehát a TÁMOP-projektek keretében elkészült szakmai anyagokat és az ott alkalmazott indikátorfejlesztési logikát vettük alapul, ezekre építve gondoltuk végig az egyes szakellátási területek lehetséges szolgáltatási indikátorainak körét, melyekre építve valósulhatott meg a későbbiekben bemutatott evaluációs modellek kidolgozása.

Az indikátorok két nagy csoportra oszlanak, általános és szolgáltatásterületi indikátorokra.

Általános indikátorok⁷

1. A gyermeket és családját érintő döntések a gyermek legjobb érdekében történnek.
2. A gyermek számára biztosított, hogy elsősorban saját családjában éljen és kapja meg a szükséges támogatást.
3. A gyermek és hozzátartozója a gondozás során nem részesülnek hátrányos megkülönböztetésben.
4. A gyermek részt vesz a személyét érintő döntésekben.
5. A gyermek és hozzátartozója megismerheti a nekik nyújtott szolgáltatásokat.
6. A gyermek identitása kialakításához, megerősítéséhez megfelelő támogatást kap.
7. A gyermek ésszerű időn belül kapja meg a szükségleteinek megfelelő segítséget, támogatást, gondozást.
8. A gyermek kapcsolatot tart a kapcsolattartásra jogosult személyekkel, mindenek előtt a szüleivel.
9. A gyermek személyes szabadságában nincsen korlátozva (kivéve, ha annak törvényes feltétele fennáll).

⁷ Az általános indikátorok a TÁMOP 5.4.1.-08/1-2009-0002 projektazonosító számú „A szociális szolgáltatások modernizációja, központi és stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása – Szabályozási pillér (I.)” projekt keretében készültek a területi szakértői csoport (Révész Magda, Molnár László, Szikulai István) által a protokollokhoz írt *Bevezetés* részeként.

10. A gyermek életkorának megfelelő információkhoz juthat (média, internet, írott sajtó)
11. A gyermek szabad véleménynyilvánításának és önkifejezésének lehetősége biztosított.

Szakellátásba kerülés – A Befogadó Otthon

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. A gyermek befogadása	ideiglenesen elhelyezett gyermekek száma/év rendőrség által beszállított szökött gyermekek száma/év ideiglenes gondozásra befogadott gyermekek száma/év	TEGYESZ nyilvántartás, gyámhatósági határozatok, rendőrségi, bíróági végzések
2. Egészségügyi kivizsgálás	orvosi vizsgálatok száma/összes gyermek száma évente	TEGYESZ nyilvántartása
3. A befogadó otthon krízisintervenció, krízisfeldolgozó munkájának megfelelő személyi, tárgyi feltételek	pszichológusok óraszám/hét fejlesztőpedagógusok óraszám/hét terapeuták óraszám/hét	TEGYESZ nyilvántartása, csoportnapló
4. Konfliktuskezelés egyéni és csoportszinten	konfliktuskezelő foglalkozások száma/hét	csoportnapló
5. Egyénre szabott program elkészül, terápia megkezdődik	terápiás foglalkozások száma/hét	csoportnapló
6. Az oktatási tevékenység formájának egyénre szabott kiválasztása	iskolába járó gyermekek száma/összes gyermek magántanuló gyermekek száma/összes gyermek	csoportnapló
7. A gyermek sorsának rendezésében résztvevő szakemberek együttműködnek, információáramlás biztosított	esetmegbeszélések, esetkonferenciák száma évente gyermekjóléti szolgálattal kapcsolatfelvétel évente	TEGYESZ nyilvántartás, csoportnapló

⁸ A szolgáltatásterületi indikátorok a TÁMOP 5.4.1.-08/1-2009-0002 projektazonosító számú „A szociális szolgáltatások modernizációja, központi és stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása – Szabályozási pillér (I.)” projekt keretében készült protokollok felhasználásával készültek, azok logikáját követik, aktualizálják és új tartalmakkal töltik meg azokat, előkészítve az evaluációs modelleket, kijelölve a mérések hatékonysági dimenziót.

Szakellátásba kerülés – A megyei, fővárosi, országos gyermekvédelmi szakértői bizottság szakvéleményének elkészítése

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. A szakvéleményben a gyermek szükségleteinek feltárását („diagnózis”) követi javaslat a szükséges beavatkozások tekintetében („terápia”).	elkészült szakvélemények száma/javaslatok száma évente	TEGYESZ nyilvántartás, szakvélemények
2. A szakvélemény tartalmazza a javaslatok indoklását.	összes szakvélemény száma/indoklások száma	TEGYESZ nyilvántartás, szakvélemények
3. A szakvélemény kellő segítséget biztosít a gondozási hely kereséséhez, az elhelyezési javaslat és egyéni elhelyezési terv készítéséhez, a gyámhivatal döntéshozatalhoz és az egyéni gondozási, nevelési terv elkészítéséhez	szakvélemények száma/elhelyezési értekezletek száma szakvélemények száma/egyéni elhelyezési javaslatok és tervek száma szakvélemények száma/gyámhivatali határozatok száma szakvélemények száma/egyéni gondozási-nevelési tervek száma	TEGYESZ nyilvántartás, szakvélemények, egyéni elhelyezési javaslat és terv, gyámhivatali határozat, egyéni gondozási-nevelési terv

Szakellátásba kerülés – A gondozási hely meghatározása

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. Elhelyezés előkészítése	elhelyezések száma/ezzel foglalkozó szakember	TEGYESZ nyilvántartás
2. A gyermek elhelyezése a Szakértői bizottság szakvéleményében javasolt elhelyezési formában történt	nevelőszülői elhelyezések száma/12 éven aluli gyermekek száma évente gyermekotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente lakásotthoni elhelyezések	Gyermekvédelmi Szakértői bizottság szakvéleménye, egyéni elhelyezési javaslat és terv

	száma/javaslatok száma évente különleges gyermekotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente speciális gyermekotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente	
3. A javasolt gondozási hely képes kielégíteni a gyermek szükségleteit, különös tekintettel az esetleges különleges, vagy speciális ellátási igényére	nevelőszülői elhelyezések száma/12 éven aluli gyermekek száma évente gyermekotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente lakásotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente különleges gyermekotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente speciális gyermekotthoni elhelyezések száma/javaslatok száma évente	Gyermekvédelmi Szakértői bizottság szakvéleménye, Egyéni elhelyezési javaslat és terv
4. Elhelyezési értekezlet	elhelyezési értekezletek száma/év	TEGYESZ nyilvántartása
5. Elhelyezési folyamat zárása	elkészült egyéni elhelyezési javaslatok és tervek száma/elküldött egyéni elhelyezési javaslatok és tervek száma	TEGYESZ nyilvántartása

Gyermekevédelmi gyámság / családgyórázás

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. A gyám dokumentáltan részt vett az elhelyezési terv és az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésében és felülvizsgálatában	elkészült egyéni elhelyezési tervek száma/gyámolt gyermek száma elkészült egyéni gondozási-nevelési tervek száma/összes gyermek	egyéni elhelyezési terv, egyéni gondozási-nevelési terv
2. A gyám rendszeresen találkozik a gyermekkel, a gyermek ismeri az elérhetőségeit, számára biztosított, hogy igény szerint fordulhat a gyámhoz	a gyám és a gyermek kapcsolata megfelelő	elégedettségvizsgálat
3. Kapcsolattartás a hozzátartozókkal (családgyórázás)	kapcsolattartás száma/gyerek/hó	csoportnapló, gyámi iratanyag
4. Informálódik a vér szerinti családról, életvitelükről, életkörülményeikről, a kapcsolattartás alakulásáról, a gyám nyomon követi és dokumentálja a gyermek-szülő kapcsolat jellemzőinek változásait.	a gyám és a vér szerinti család dokumentált megbeszéléseinek száma évente	gyámi iratanyag
5. Az egyéni gondozási-nevelési tervben megfogalmazott feladatok megvalósulását elősegítette	a megvalósult egyéni gondozási terv/gyermekek aránya	egyéni gondozási-nevelési terv, felülvizsgálati jegyzőkönyv
6. A gyám megtette a szükséges jognyilatkozatokat, eljárta a konkrét törvényes képviselőt igénylő ügyekben, a pontos határidőket betartotta	jognyilatkozatok száma/gyámolt gyermekek száma évente	gyámi iratanyag

7. Tanulás, iskoláztatás (A gyermeket a képességeinek megfelelő oktatási, nevelési intézménybe beíratta, tartja a kapcsolatot az iskolával, az óvodával, a pedagógusokkal, a fejlesztő-pedagógusokkal)	iskolába beíratott gyermekek száma/gyámolt gyermekek száma évente magántanulók száma/gyámolt gyermekek száma évente iskolai hiányzások száma/gyámolt gyermekek száma évente	gyámi iratanyag
8. Engedély nélküli eltávozás (szökés)	engedély nélkül eltávozott gyermekek aránya/százalék elkészült jegyzőkönyvek száma/engedély nélkül eltávozott gyermekek száma évente	gyámi iratanyag
9. Gondoskodott a gyám a gyermek vagyonának hasznosításáról, erről rendszeres időközönként számadást, vég számadást készített	rendes számadások száma/gyámolt gyermekek száma évente végszámadások száma/gyámolt gyermekek száma évente	gyámi iratanyag
10. A gyám elkészítette és megküldte a gyámhivatalnak a jelentését, a helyzetértékelő adatlapot az előírt időben	helyzetértékelések száma/gyámolt gyermekek száma évente	gyámi iratanyag
11. A gyám kérvényezte a gyermek gondozási helyének felülvizsgálatát, amennyiben úgy ítélte meg, hogy jelenlegi gondozási helyén a gyermek szükségletei már nem elégíthetők ki	gondozásihely-váltásra vonatkozó javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma	gyámi iratanyag
12. A gyám az illetékes gyámhivatal felé javaslatot tett a gyermek gondozásának	megszüntető javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma	gyámi iratanyag

megszüntetésére, vér szerinti családba történő visszahelyezésére, ha beutalásra okot adó veszélyeztető körülmények már nem állnak fenn		
--	--	--

Gyermekotthon

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. Befogadás	írásos és szóbeli tájékoztatók száma/év	tájékoztató kiadványok, csoportnapló
2. Gondozás, nevelés	a megvalósult egyéni gondozási-nevelési terv/gyermekek aránya	egyéni gondozási-nevelési terv, felülvizsgálati jegyzőkönyv
3. Kapcsolattartás a hozzátartozókkal	kapcsolattartás száma/gyermek/hó	csoportnapló
4. Otthonos lakhatás, személyes tér biztosítása	a gyermek otthonosan érzi magát	elégedettség vizsgálat
5. Tanulás, iskoláztatás	- igazolatlan órák száma/gyermek/tanév - fejlesztőpedagógiai foglalkozásban részesülők aránya	- iskola jelzése (bizonyítvány) - haladási napló, munkabeszámoló
6. Tehetséggondozás	különórák, szakkörbe, sportkörbe járó gyermekek aránya/százalék	csoportnapló
7. Szabadidő	szabadidős programok száma/év sportprogramok száma/év táborok száma/év Külső szervezetek programjai/résztvevő gyermekek száma	csoportnapló
8. Identitás, élettörténet	élettörténet könyvvel rendelkező gyermekek aránya	élettörténet könyv

9. Vallásgyakorlás	hittanóra, istentiszteletre járó gyermek száma	egyéni elhelyezési terv, egyéni gondozási- nevelési terv, csoportnapló
10. Önálló életre felkészítés	házimunkában, bevásárlásban részt vevő gyermekek száma/év	csoportnapló
11. Érdekképviselés	gyermekönkormányzat üléseinek száma/év érdekképviselési fórum üléseinek száma/év	gyermekönkormányzat jegyzőkönyvei, érdekképviselési fórum jegyzőkönyvei
12. Engedély nélküli eltávozás (szökés)	engedély nélkül eltávozott gyermek aránya/százalék kiadott körözések száma engedély nélkül eltávozott gyermek száma/visszakerülés utáni meghallgatás jegyzőkönyveinek száma	csoportnapló gyermekotthon nyilvántartásai
13. Intézményen belüli agresszió megelőzése és kezelése	képzésben résztvevő szakemberek és gyermekek száma/összes szakember és gyermek konfliktuskezelő módszerek alkalmazásának száma/év	gyermekotthon nyilvántartása, csoportnapló
14. Az átmeneti nevelésbe vétel felülvizsgálatának előkészítése és lebonyolítása	helyzetértékelő adatlapok száma/év felülvizsgálati tárgyalások száma/összes gyermek száma/év	gyermekotthon nyilvántartása, csoportnapló, gyámhivatali határozat
15. Gyermekotthonból speciális otthonba történő áthelyezés	gondozásihely-váltási javaslatok száma/év gondozási hely módosítások száma/év	gyermekotthon nyilvántartása, egyéni elhelyezési terv, gyámhivatali határozat
16. Nevelési felügyelet a speciális gyermekotthonban	szabadságkorlátozások száma/összes gyermek száma nevelési felügyelet elrendelések száma/összes gyermek száma biztonsági elkülönítő használata/év	csoportnapló, gyermekotthoni nyilvántartás, gyámhivatali határozat
17. A gyám és a gyermekotthon együttműködése	gyám látogatásainak száma/hó	csoportnapló, gyermekotthoni nyilvántartás

18. A vér szerinti családba visszahelyezés folyamata	javaslatok száma/év megszüntető határozatok száma/év	gyermekotthoni nyilvántartás, gyámhivatali határozat
19. Intézmények közötti, külső együttműködés	gyermekszám/konzultációk, esetkonferenciák, szakmai megbeszélések száma gyermekjóléti szolgálat és a gyermekotthon kapcsolatfelvételeinek száma/év	emlékeztető, jegyzőkönyv, gyermekotthoni nyilvántartás
20. Munkatársak mentálhigiénéje	szupervízióban, esetmegbeszélésen, tréningen, továbbképzésen, konferencián, szakmai tapasztalatcserén résztvevők aránya (összes munkatárhoz képest)	éves beszámoló

Hazagondozás

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. A folyamat tervezése	javaslatok száma (a kapcsolattartás szabályozására)/egyéni elhelyezési tervek száma	egyéni elhelyezési terv, nevelésbe vételi határozat egyéni gondozási-nevelési terv
2. Együttműködés a szakemberek között	kapcsolatfelvételek száma/év	családgondozási adatlap
3. Együttműködés a szakemberek között	gyermekszám/konzultációk, esetkonferenciák, szakmai megbeszélések száma	emlékeztető, jegyzőkönyv
4. Kapcsolattartás a gyermek és a családja között (Családgondozás)	kapcsolattartás száma/gyermek/hó	családgondozási adatlap csoportnapló
5. Tájékoztatás a gyámhivatal számára	tájékoztatók száma/gyermek száma	tájékoztatók a gyermek iratanyagában
6. Felülvizsgálat	megszüntetési javaslatok száma/felülvizsgálatok száma	felülvizsgálati jegyzőkönyv
7. Felülvizsgálat	módosított kapcsolattartások száma/felülvizsgálatok száma	felülvizsgálati jegyzőkönyv egyéni elhelyezési terv
8. Nevelésbe vétel megszüntetése	megszüntető határozatok száma/gyermek száma	megszüntető határozat

9. Utógondozás	utógondozói tájékoztatók száma/gyermek vagy fiatal felnőttek száma	utógondozást elrendelő határozat utógondozói tájékoztató
10. Otthonteremtési támogatás	otthonteremtési támogatások száma/fiatall felnőttek száma	gyámhivatali határozat

Utógondozói ellátás

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. jelentkezés	a jelentkező teljes körű aláírt tájékoztatásának száma/összes jelentkező érvényes jogcímgazolás/összes jelentkező	házi rend felvételi adatlap jogcím igazolás
2. első interjú	az írásos összefoglaló tartalmában tükrözi-e a megadott szempontsort	fiatal felnőtt önéletrajza első interjú írásos összefoglalója
3. felvételi tárgyalás	a döntés a jelentkezéshez képest a lehető legrövidebb időn belül született-e hiánytalan információ (felvételi dosszié) birtokában született-e szavazóképes team hozta-e a döntést a fiatal felnőtt esetleges panaszjogának érvényesítése	felvételi dosszié teamjegyzőkönyv a döntésről való írásos tájékoztatás a fiatal felnőttnek elutasítás esetében: érdekképviselői fórum véleménye
4. befogadás	• az ellátás kezdő időpontja valójában illeszkedik-e a gyámhivatal által rögzített ügyintézési határidőhöz • az ellátás iránti kérelem késedelem nélkül eljutott-e az illetékes gyámhivatalhoz	- gyámhivatali elrendeléshez szükséges dokumentáció, a részfolyamat végén: - gyámhivatali elrendelő határozat, jogerő értesítés

5. intézményi, egyéni együttműködési megállapodások megkötésének előkészítése	• esetdosszié • esetnapló • terepnapló megnyitása megtörtént-e • tárolásuk az adatvédelmi feltételeknek megfelelő-e • a team érdemben tárgyalta-e a megállapodások tervezetét	- ellátott jövedelem igazolása - térítési díj szabályzat - teamjegyzőkönyv - esetdosszié
6. intézményi, egyéni együttműködési megállapodások megkötésese	• az intézményi megállapodás megkötése jogszabályban rögzített határidőn belül megtörtént-e, • tartalmában megfelel-e a jogszabályi kritériumoknak, - ezen belül a szükség szerinti ellátás mértékét tételesen rögzíti-e • a térítési díj megállapítása a jogszabályban rögzített határidőn belül megtörtént-e • az egyéni együttműködési megállapodás: - reális-e - teljesíthető-e - valóban kétoldalú-e, azaz a kliens és utógondozó vállalásait azonos módon tartalmazza-e	- térítési díj szabályzat - értesítés térítési díj megállapításáról - intézményi megállapodás/ellátási szerződés - egyéni együttműködési megállapodás

	• az értesítés és megállapodások átvételét az ellátott aláírásával igazolta-e	
7. egyéni esetvitel	• az ellátott maradéktalanul hozzájut-e a szerződésben rögzített ellátáshoz, akár pénzbeli, akár természetbeni ellátás átvételét aláírásával igazolja-e • az esetnapló tartalmából az egyéni esetvitel folyamata nyomon követhető-e • a terepnapló bejegyzései a külső ügyintézésre fordítható óraszámot maradéktalanul lefedik-e • az együttműködési megállapodás, esetnapló, terepnapló tartalmi összhangja megvalósul-e, ugyanazon folyamat lépéseit tükrözik-e • az egyéni együttműködési megállapodásban rögzített határidők megvalósulnak-e, az esetleges határidő módosítások nyomon követhetők-e • a megállapodás módosítások, illetve ezek kezdeményezése – írásos formában – nyomon követhető-e	• ellátással összefüggő: - ellátmányigénylés - zsebpénznyilvántartás - ruházati nyilvántartás - térítésidő-nyilvántartás • esetvitellel összefüggő: - esetdosszié - esetnapló - terepnapló • teamjegyzőkönyvek • gyámhivatali jelentések, felülvizsgálat dokumentumai • élethelyzeteket, ezek változásait tükröző dokumentumok • a vállalt előtakarékosság teljesítésének, nyomon követésének dokumentumai • a szakmai/szakmaközi együttműködés dokumentumai • esetleges házirendszértésekből adódó szankciók dokumentumai • az otthonteremtés, további lakhatás megoldása érdekében keletkező dokumentumok: - otthonteremtési támogatás igénylésének, felhasználásának dokumentációja - pályázati dokumentációk • az esetleges továbbgondozás dokumentációi

	• az éppen érvényben levő megállapodás a fiatal felnőtt aktuális élethelyzetét maradéktalanul tükrözi-e • a részteljesítések értékelése a team bevonásával megtörténik-e • a folyamatértékelés rendszeresen a kliens bevonásával (aláírásával igazolt formában) történik-e • a házirendsértések írásos dokumentációja megvalósul-e • az egyéni esetvitel alapelveit – különösen a cselekvési kötelezettség elvét – az egyéni esetvitel dokumentációja tükrözi-e • az önálló életvitel megteremtésére tett lépések, és a fiatal képességei, készségei, erőforrásai, lehetőségei közötti reális összhang megvalósul-e, az összhangot tükrözi-e az egyéni esetvitel dokumentációja	
8. elbocsátás, értékelés, lezárás	• a teamjegyzőkönyv a megszüntetés körülményeit, indoklását releváns módon tartalmazza-e • az utógondozói végbeszámoló az együttműködés	• az ellátás megszüntetésének írásos kezdeményezése (fiatal felnőtt vagy utógondozó) • teamjegyzőkönyv • befogadó nyilatkozat visszavonása • értesítés a befogadó nyilatkozat visszavonásáról, a férőhely

	folyamatát tükrözi-e, az ellátás eredményességére, a megfelelő indoklással kitér-e • az értesítést a megszüntetés kezdeményezéséről a fiatal felnőtt aláírásával igazoltan átvette-e • a folyamat / ellátás értékelése a fiatal felnőttel (aláírásával igazolt módon) együtt történt-e • az érdekképviselői fórum javaslatának figyelembe vétele megtörtént-e • a megszüntető határozatot és jogerő értesítést a fiatal felnőtt aláírásával átvette-e	átadásának rendjéről, a jogorvoslat lehetőségéről • utógondozói végbeszámoló • az együttműködés, és eredményeinek értékelése • házi rendsértés miatti kezdeményezés esetében: érdekképviselői fórum javaslata • a folyamat végén gyámhivatali megszüntető határozat, jogerő értesítés
9. utógondozás	utógondozói tájékoztatók száma/gyermek vagy fiatal felnőttek száma	utógondozást elrendelő határozat utógondozói tájékoztató
10. otthonteremtési támogatás	otthonteremtési támogatások száma/fiatal felnőttek száma	gyámhivatali határozat

Evaluációs Modellek⁹

Hatékonysági dimenziók

	Elvárások / Feltételek	Várható eredmények / Hatékony működés
Fenntartó	⇒ anyagi, tárgyi, személyi feltételek biztosítása a működéshez ⇒ családi munkahelyi légkör kialakítása ⇒ a munkatársak szakképzésének, továbbképzésének biztosítása ⇒ munkatársak tehermentesítése, szupervízió biztosítása ⇒ képesítési előírások maradéktalan betartása ⇒ a munkatársak támogatása személyiségük karbantartásában, a minőségbiztosítás elemeinek finanszírozása	⇒ szakemberek hatékony munkavégzése ⇒ családi légkör, megfelelő munkakörülmények, a fiatalok számára megfelelő életkörülmények biztosítása a gyermekotthonokban és a lakásotthonokban ⇒ a gyermekotthonok és lakásotthonok zavartalan működése
Szakemberek	• hatékony munkavégzés, családi munkahelyi légkör, kollégákkal való együttműködés, munkakörnyezet védelme • szakmai felkészültség, szakmai ismeretek bővítése	⇒ szakmai segítség mellett a fiatal alkalmassá válik önálló életének megkezdéséhez ⇒ hatékony családgondozással külső, személyes kapcsolatai erősödnek ⇒ hivatalos ügyeit képessé válik önállóan rendezni

⁹ Az itt bemutatott modellek Rácz Andrea *Gyermekotthonokban élő, nagykorúságuk előtt álló fiatalok társadalmi integrációs esélyei* és Gyermekotthonokban dolgozók munkakörülményeinek és szakmai munkájáról alkotott véleményének vizsgálata (Budapest, Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, 2005) témájú kutatásainak keretében kerültek kifejlesztésre, melyeket jelen kutatás keretében továbbgondoljuk, specifikáljuk.

	• családi minta átadása • nagykorúságuk előtt álló fiatalok maximális segítése, önálló életre való felkészülés: - hivatalos ügyek intézésében - személyes kapcsolattartásban - pénz beosztásban - gyermeknevelésben, családalapításban - életvezetésben - személyiség fejlődésében - tanulmányaikban - munkahelykeresésben - lakhatás megoldásában • igény kialakítása a minőségi, önálló életre • a fiatal felnőtt partnerként való kezelése önálló életre való felkészülésében • segélyezési formák elérésében való segítségnyújtás • gyermeki / emberi jogok érvényesítésének elősegítése • utánkövetés • családi kapcsolatok erősítésének elősegítése • társadalmi integráció elősegítése	⇒ önálló döntések meghozatalára, helyzetének reális értékelésére alkalmassá válik ⇒ felelősségteljessé válik személyes dolgai és jövője iránt ⇒ önálló életre alkalmassá válik ⇒ élete, problémái rendeződnek ⇒ társadalomba való bevonódás ⇒ lakáshoz jutás ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése ⇒ harmonikus partnerkapcsolat kialakítása
Gyermekotthonban és lakásotthonban élő nagykorúság előtt álló	• külső kapcsolatok ápolása • önálló életre való felkészülés (iskola, munka, lakás) szakmai segítség mellett	⇒ családi kapcsolatok rendeződnek ⇒ képessé válik önmaga ellátására ⇒ részt vesz a gyermekotthon és lakásotthon

gyermekek	• családdal való jó kapcsolat kialakítása • dolgozókkal való hatékony együttműködés	mindennapi élete, gazdálkodása tervezésében ⇒ képessé válik önálló élete megkezdésére ⇒ gyermekotthonból és lakásotthonból való kikerülése után önálló életének megkezdése, társadalomba történő integrációja sikeres ⇒ lakáshoz jutás ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése ⇒ harmonikus partnerkapcsolat kialakítása
Gyermekvédelmi rendszer	• folyamatos kapcsolattartás • minőségi információáramlás biztosítása • hatékony szakmai segítségnyújtás • hatékony együttműködés és kommunikáció • utánkövetés • törvényesség követelményének elve érvényesülés • integráció elvének érvényesülése • a rehabilitáció elvének érvényesülése • a szubszidiaritás elvének érvényesülése • a gyermek jogainak tiszteletben tartása • a gyermek mindenekfelett álló érdekének figyelembevétele • jogszabályok, szakmai és etikai szabályok betartása • a teljes körű ellátás biztosítása	⇒ önálló életvitelének megkezdése után felmerülő problémák hatékony megoldása szakmai segítség mellett ⇒ a fiatal felnőtt sorsában a folytonosság biztosítása

Ellátási forma / gyermekotthon és lakásotthon	• az ellátási forma keretei jogilag, gazdaságilag rendezve legyenek • az ellátás szakmai célja megvalósulhasson • a fiatal megfelelő felkészítése az önálló élet megkezdésére • társadalmi integrációjának előkészítése és szakmai segítése • önálló élet megkezdésében való segítségnyújtás • társadalmi integráció érdekében az ellátás sikerességét meghatározó garanciális elemek biztosítása	⇒ a fiatal képessé válik az önálló életre ⇒ sikeres társadalmi integráció ⇒ önálló életének megkezdése a megfelelő szakmai segítség mellett sikeres, kudarcok a fiatalt nem éri
--	--	--

Evaluációs modell I.

Gyermekotthonban és lakásotthonban élő nagykorúsága előtt álló gyermekek

I. Önállóság	II. Döntés-stratégiák a jövőre	III. Kapcsolatrendszer
1. Szocioökonómiai státusz • saját tulajdon • képzettség • munkahely, munka jellege • jövedelem • kiadások / bevételek • támogatottság mértéke	1. Anyagi helyzet • Hogyan osztja be a pénzét havonta? • Önállóan dönt-e a pénz beosztásáról, vagy valaki segít ebben? • Milyen szempontokat mérlegelve keres, illetve választ munkát? • Mennyi pénzre lenne szüksége havonta? • Milyen feltételek mellett tudná megkezdni önálló életét? • Ehhez mennyi időre és milyen feltételekre lenne szüksége? • Hogyan készül az intézményen kívüli életre (pl. rendelkezik megtakarítással)?	1. Személyes kapcsolatok • szülők / rokonok • barátok / ismerősök

2. Gyermekotthoni, lakásotthoni élet • intézményi napirend / nevelési program	2. Önellátás • Élete folyamán mi határozta meg döntéseit? Elképzelése szerint a döntések meghozatalában, problémák megoldásában milyen technika vált be? • Milyen életvezetési elveket vall? • Képesnek érzi-e magát az intézeten kívüli életre? Ehhez milyen feltételek szükségesek? Milyen típusú segítségre van szüksége, kitől vár / kap segítséget? • Hogyan osztaná be az idejét? • Döntései meghozatalakor kitől kér, ill. kap segítséget? • A jövőre nézve milyen tervei vannak? Hogyan képzei el önálló életét? Kitől vár és kaphat majd ebben segítséget?	2. Hivatalos személyekkel való kapcsolattartás • Gyjsz, Gyámhivatal • munkahely / iskola • Intézmény dolgozói (vezető, nevelő, szociális munkás, pszichológus) • Intézmény lakói (fiatalok, illetve volt lakók) • Hatóság • Önkormányzat
---	--	---

Evaluációs modell II.

Nevelők / fiatalok nevelésében részt vevő szakemberek

I. Önállóság - egyéni felelősség értékelése	II. Kapcsolatrendszer
1. Anyagi helyzet - Hogyan ítéli meg a fiatal anyagi helyzetét? - Milyen esélyt lát a fiatal anyagi függetlenedésére? - Az anyagi függetlenség eléréséhez milyen feltételek szükségesek? - Ehhez mennyi időre van szüksége? - Anyagi problémái megoldásához ki tud segíteni a fiataloknak? - Mennyire ítéli súlyosnak a fiatalok kikerüléshez szükséges jelen anyagi helyzetét, esetleges anyagi problémáit?	- Hogyan értékelné a fiatal nevelőkkel való kapcsolatát? - Hogyan értékelné a fiatal társaival való kapcsolatát? - Hogyan értékelné a fiatal külső (család, barátok...) kapcsolatát? - Feladatuknak érzik-e a fiatal kapcsolatainak segítségét, ápolását? A kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást hogyan segíti? - Mennyire érzi hatékonnak a fiatal együttműködését az intézettel, ill. a nevelőkkel, segítő szakemberekkel? - Vannak-e éles konfliktushelyzetek a fiatalokkal? Ezek miből fakadnak (személyes problémák...)? - A fiatalok kiléptetésének sikerességével kapcsolatban milyen tapasztalataik vannak?
2. Önellátás - Milyen szempontok alapján alakítják ki a fiatal egyéni nevelési-gondozási tervét? - Mennyi időre készül? Ezért ki vállalja a felelősséget? Történik-e felülvizsgálat, értékelés? - Mennyiben érzik feladatuknak, hogy segítsék, ill. felkészítsék a fiatalokat az önálló életre? (oktatás, munkavállalás, szabadidő stb.) - Ennek érdekében milyen lépéseket tesznek? Egyes tématerületek kifejtése!	

• Milyen szakmai elveket vall a kérdezett, illetve maga az intézmény? • Az intézményen belül mennyire autonóm a fiatal? • Véleménye szerint mikor válik képessé a fiatal az önálló életre (időben, készségek tekintetében egyaránt?)	
--	--

Evaluációs modell III.

Gyermekotthonok és lakásotthonok vezetői

Elvárások	Eredményesség
1. Fenntartóval szemben • intézményi költségvetés • gyermekre jutó költségek/év • technikai felszereltség • szakember-ellátottság, képzésük biztosítása • minőségbiztosítás elemei • bevételek / kiadások	⇒ Az intézményi költségvetés mit tud fedezni? ⇒ Milyen hiányosságok vannak, ill. ezeket hogyan lehet kiküszöbölni?
2. Gyermekvédelmi rendszerrel és a gyermekvédelmen kívüli rendszerekkel kapcsolatos elvárások 2.1. Milyen feladatokat kellene teljesítenie a: • TEGYESZ-nek • a gyermekvédelmi gyámnak • Gyermekjóléti szolgálatnak • Gyámhivatalnak • Nevelőszülőknek • Más gyermekotthonoknak?	⇒ Ellátják-e a várt feladatokat a gyermekvédelmi rendszer tagjai, illetve a gyermekvédelmi rendszeren kívüli rendszerek? ⇒ A feladatok ellátásában a pozitívumok, ill. a negatívumok

2.2. Milyen az adott ágensek közötti együttműködés? 2.3. Milyen feladatokat kellene teljesítenie az: • Oktatási rendszernek • Egészségügynek • Közművelődésnek? 2.4. Milyen az adott ágensekkel való együttműködés?	
3. Intézményi dolgozókkal szemben Milyen feladatokat kell ellátnia a: • vezetőnek • nevelőknek • gyermekfelügyelőnek • gyermekvédelmi asszisztensnek • pszichológusnak • gyógypedagógusnak vagy fejlesztőpedagógusnak	⇒ Megfelelően végzik-e a szakemberek a munkájukat? Elegendő-e a szakmai felkészültségük, ill. a szakmai tapasztalatuk? ⇒ Megfelelő-e a szakemberek támogatása (minőségbiztosítás elemei működnek-e)?
4. Fiatalokkal szemben • Felkészülés az önálló életre • Partnerség az intézménnyel • Házi rend szabályainak betartása • Problémák közös megoldása • Társakkal való jó kapcsolat • Családi kapcsolatok és a hivatalos kontaktok ápolása	⇒ Milyen mértékben válik alkalmassá a fiatal az önálló életre? Ehhez elegendő-e a gyermekotthonban / lakásotthonban eltöltött idő? Milyen feltételek szükségesek? Mikor sikeres a kiléptetés? ⇒ Hány fiatal veszi igénybe az utógondozást és hány az utógondozói ellátást? ⇒ Véglegesen megoldódik-e a fiatal helyzete? Hogyan, milyen

• Sikeres társadalmi integráció • Iskolai helytállás • Munkába állás • Lakás-előtakarékosság	módon kapnak erről visszajelzést, van-e kapcsolat kikerülés után? ⇒ Mennyire kiépült a kapcsolati / társas network?
5. Ellátási formával szemben • Rendszer feladatai, célkitűzései • Rendszer eszmeisége, alapelvei • Ellátási forma előnyei, hátrányai, lehetőségek, veszélyek (SWOT) • Ideális esetben hogyan kellene működnie? Fejleszthető területek, fejlesztési irányok • Nemzetközi modellek adaptálhatósága, innovatív nevelési módszerek, ellátási modellek hazai gyakorlatba való integrációja? • Szakmai standardok, szabályok kialakítása	⇒ A kitűzött célokat, artikulált elveket mennyire tudja az ellátás megvalósítani, a társadalmi integrációt mennyire tudja elősegíteni, ill. mennyire tudja a gyermek önálló életét előkészíteni, biztos alapokra helyezni? ⇒ Felkészültek-e a szakemberek, ill. maga a gyermekvédelmi rendszer a fiatal társadalmi integrációjára? ⇒ A rendszer feladatait mennyiben tudják teljesíteni? ⇒ Az eszmeiséget mennyire tudják a valóságban reprodukálni? ⇒ Az esetleges negatívumokat hogyan tudják orvosolni? ⇒ Az ideáltípusnak mennyire felel meg a valóságban ezen ellátási forma?

Demcsik Mónika – Miklósi Balázs – Riegler Mária: Evaluációs modellek szükségletalapú megközelítése

Különleges ellátás

A különleges ellátás megvalósítása során a szakmai szabályozók nem lehetnek mások, mint az átlagos szükséglet esetében, ugyanakkor vannak szempontok, melyek sokkal hangsúlyosabban jelentkeznek.

A gyermekotthon és lakásotthon esetében az otthonos lakhatás és személyes tér biztosítása kapcsán kiemelten szükséges olyan szabályozók alkalmazása, mely az eltérő fejlődésű gyermek testi épségét, térben való eligazodását, valamint a nevelők által biztosított felügyelet megkönnyítését szolgálják.

A tanulás, beiskolázás, mint tevékenység plusz odafigyelést igényel, hiszen a Tanulási Képességet Vizsgáló és Rehabilitációs Szakértői Bizottság által kijelölt intézménytől, vagy intézménytípustól eltérni nem lehet.

A szakmai munkában az önálló életre felkészítés ebben az esetben az önellátás fejlesztését jelenti, mely különleges szükséglet esetén a leghangsúlyosabb. A szakmaközi együttműködés ebben az esetben szintén nagyon hangsúlyos, hiszen sérült gyermek esetében nem elegendő a gyermekvédelmi gondoskodás keretében nyújtott szolgáltatás, igénybe kell venni az egészségügy, valamint a gyógypedagógia eszközeit, lehetőségeit is.

A Szociális törvény hatálya alá tartozó intézményekben elhelyezett kiskorú szakellátott gyermekek esetében a szakmai szabályozók szinte semmilyen mértékben nem érvényesülnek, hiszen a mai napig nem valósult meg, hogy a Gyermekvédelmi törvény bizonyos részei beemelésre kerüljenek a Szociális törvénybe. A gyermek számára nem ugyanazok a téri és tárgyi feltételek, fejlesztésük a Köznevelési törvény változása óta, a Pedagógiai Szakszolgálatok leterheltsége miatt csak esetlegesen valósul meg, miközben, a családban nevelkedő gyermekek esetében az iskoláztatási támogatás elvonásával a szülő erős presszió alatt áll, hogy biztosítsa a gyermek tankötelezettségével járó teendőket, feladatokat.

Az egészségügyi ellátáshoz való joguk sérül, a kórházi tartózkodás során nincs, aki a gyermekkel bemenne a kórházba, mint családban élő gyermek esetében. (Fogyatékos gyermek esetében gyakran kéri a kórház segítő jelenlétét a fokozott szükségletek miatt.) A gyermekvédelmi gyámok szerepét, illetve tevékenységét ezekben az intézményekben sokkal hatékonyabban kellene nyomon követni, akár ellenőrizni. A megfelelő gyógyászati segédeszközhöz való hozzájutást is a gyámnak kell kezdeményeznie és intéznie, amennyiben azt tapasztalja, hogy a gyermek számára nem megfelelő vagy nem elégséges az eszközellátás.

A szakmai szempontok és szabályozók figyelembe vétele nélkül az ellátás biztonsága, illetve minősége nem biztosítható, különösen egy olyan kiszolgáltatott célcsoport esetében, mint az eltérő fejlődésű gyermekek.

Gyermekotthon

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. Befogadás	írásos és szóbeli tájékoztatók száma/év	tájékoztató kiadványok, csoportnapló
2. Gondozás, nevelés	a megvalósult egyéni gondozási-nevelési terv/gyermekek aránya a gyógypedagógiai fejlesztésen kívüli, nem köznevelési intézményben nyújtott, állapot függvényében előírt terápiák száma/év gyógyászati segédeszközök száma/előírt orvosi felülvizsgálatok száma tartós betegség esetén	egyéni gondozási-nevelési terv, felülvizsgálati jegyzőkönyv szakorvosi dokumentáció
3. Kapcsolattartás a hozzátartozókkal	kapcsolattartás száma/gyermek/hó	csoportnapló kapcsolattartási napló
4. Otthonos lakhatás, személyes tér biztosítása	a gyermek otthonosan érzi magát sérülés-specifikus lakótér, akadály és lépcsőmentes tér, létszám differenciált alvóhely	elégedettség vizsgálat
5. Tanulás, iskoláztatás	- igazolatlan órák száma/gyermek/tanév - fejlesztőpedagógiai foglalkozásban részesülők aránya - gyógypedagógiai ellátásban részesülők aránya	- iskola jelzése (bizonyítvány) - haladási napló, munkabeszámoló
6. Tehetséggondozás	különórák, szakkörbe, sportkörbe járó gyermekek aránya/százalék	csoportnapló

7. Szabadidő	szabadidős programok száma/év sportprogramok száma/év táborok száma/év Külső szervezetek programjai/résztvevő gyermekek száma	csoportnapló
8. Identitás, élettörténet	élettörténet könyvvel rendelkező gyermekek aránya	élettörténet könyv
9. Vallásgyakorlás	hittanóra, istentiszteletre járó gyermekek száma	egyéni elhelyezési terv, egyéni gondozási-nevelési terv, csoportnapló
10. Önálló életre felkészítés	házimunkában, bevásárlásban részt vevő gyermekek száma/év a gyógypedagógiai fejlesztési tervben megfogalmazott önellátás kialakulását elősegítő tevékenységek	csoportnapló
11. Érdekképviselés	gyermekönkormányzat üléseinek száma/év érdekképviselési fórum üléseinek száma/év	gyermekönkormányzat jegyzőkönyvei, érdekképviselési fórum jegyzőkönyvei
12. Engedély nélküli eltávozás (szökés)	engedély nélkül eltávozott gyermekek aránya/százalék kiadott körözések száma engedély nélkül eltávozott gyermekek száma/visszakerülés utáni meghallgatás jegyzőkönyveinek száma	csoportnapló gyermekotthon nyilvántartásai

13. Intézményen belüli agresszió megelőzése és kezelése	képzésben résztvevő szakemberek és gyermekek száma/összes szakember és gyermek konfliktuskezelő módszerek alkalmazásának száma/év pszichológiai illetve pszichiátriai segítségkérés, konzultáció száma	gyermekotthon nyilvántartása, csoportnapló
14. Az átmeneti nevelésbe vétel felülvizsgálatának előkészítése és lebonyolítása	helyzetértékelő adatlapok száma/év felülvizsgálati tárgyalások száma/összes gyermek száma/év	gyermekotthon nyilvántartása, csoportnapló, gyámhivatali határozat
15. A gyám és a gyermekotthon együttműködése	gyám látogatásainak száma/hó	csoportnapló, gyermekotthoni nyilvántartás
16. A vér szerinti családba visszahelyezés folyamata	javaslatok száma/év megszüntető határozatok száma/év	gyermekotthoni nyilvántartás, gyámhivatali határozat
17. Intézmények közötti, külső együttműködés	gyermekszám/konzultációk, esetkonferenciák, szakmai megbeszélések száma gyermekjóléti szolgálat és a gyermekotthon kapcsolatfelvételeinek száma/év az orvosi felülvizsgálatok száma/előírt terápiák száma/előírt	emlékeztető, jegyzőkönyv, gyermekotthoni nyilvántartás egészségügyi dokumentáció
18. Munkatársak mentálhigiénéje	szupervízióban, esetmegbeszélésen, tréningen, továbbképzésen, konferencián, szakmai tapasztalatcserén résztvevők aránya (összes munkatárshoz képest)	éves beszámoló

Hatékonyági dimenziók

	Elvárások / Feltételek	Várható eredmények / Hatékony működés
Fenntartó	⇒ anyagi, tárgyi, személyi feltételek biztosítása a működéshez ⇒ családi munkahelyi légkör kialakítása ⇒ a munkatársak szakképzésének, továbbképzésének biztosítása ⇒ munkatársak tehermentesítése, szupervízió biztosítása ⇒ képesítési előírások maradéktalan betartása ⇒ a munkatársak támogatása személyiségük karbantartásában, a minősbiztosítás elemeinek finanszírozása	⇒ szakemberek hatékony munkavégzése ⇒ családi légkör, megfelelő munkakörülmények, a fiatalok számára megfelelő életkörülmények biztosítása a gyermekotthonokban és a lakásotthonokban ⇒ a gyermekotthonok és lakásotthonok zavartalan működése ⇒ A szociális intézményben elhelyezett fogyatékos gyermekekre vonatkozólag ugyanez értendő!
Szakemberek	• hatékony munkavégzés, családi munkahelyi légkör, kollégákkal való együttműködés, munkakörnyezet védelme • szakmai felkészültség, szakmai ismeretek bővítése • családi minta átadása • nagykorúságuk előtt álló fiatalok maximális segítése, önálló életre való felkészülés, vagy a következő intézményre való felkészítés különleges szükséglet esetén	⇒ szakmai segítség mellett a fiatal alkalmassá válik önálló életének megkezdéséhez ⇒ hatékony segítséssel külső, személyes kapcsolatai erősödnek ⇒ hivatalos ügyeit képessé válik önállóan rendezni ⇒ önálló döntések meghozatalára, helyzetének reális értékelésére alkalmassá válik ⇒ felelősségteljessé válik személyes dolgai és jövője iránt ⇒ önálló életre alkalmassá válik

	- hivatalos ügyek intézésében - személyes kapcsolattartásban - pénz beosztásban - gyermeknevelésben, családalapításban - életvezetésben - személyiség fejlődésében - tanulmányaikban - munkahelykeresésben - lakhatás megoldásában • igény kialakítása a minőségi, önálló életre • különleges szükségletű gyermekek esetében a mind nagyobb önállóság elérése • a fiatal felnőtt partnerként való kezelése önálló életre való felkészülésében • segélyezési formák elérésében való segítségnyújtás • gyermeki / emberi jogok érvényesítésének elősegítése • utánpótlás • családi kapcsolatok erősítésének elősegítése • társadalmi integráció elősegítése	⇒ élete, problémái rendeződnek ⇒ társadalomba való bevonódás ⇒ lakáshoz jutás ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése ⇒ harmonikus partnerkapcsolat kialakítása
--	--	--

Gyermekotthonban és lakásotthonban és szociális intézményben élő nagykorúság előtt álló gyermekek	• külső kapcsolatok ápolása • önálló életre való felkészülés (iskola, munka, lakás) szakmai segítség mellett • családdal való jó kapcsolat kialakítása • dolgozókkal való hatékony együttműködés	⇒ családi kapcsolatok rendeződnek ⇒ képessé válik önmaga ellátására ⇒ részt vesz a gyermekotthon és lakásotthon mindennapi élete, gazdálkodása tervezésében ⇒ képessé válik önálló élete megkezdésére ⇒ gyermekotthonból és lakásotthonból való kikerülése után önálló életének megkezdése, társadalomba történő integrációja sikeres ⇒ lakáshoz jutás, illetve következő intézmény időben történő felkutatása különleges szükséglet esetén ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése ⇒ harmonikus partnerkapcsolat kialakítása
Gyermekvédelmi rendszer	• folyamatos kapcsolattartás • minőségi információáramlás biztosítása • hatékony szakmai segítségnyújtás • hatékony együttműködés és kommunikáció • utánkövetés • törvényesség követelményének elve érvényesülés • integráció elvének érvényesülése • a rehabilitáció elvének érvényesülése • a szubszidiaritás elvének érvényesülése • fejlesztéshez való jog érvényesülése	⇒ önálló életvitelének megkezdése után felmerülő problémák hatékony megoldása szakmai segítség mellett ⇒ a fiatal felnőtt sorsában a folytonosság biztosítása

	• a gyermek jogainak tiszteletben tartása • a gyermek mindenekfelett álló érdekének figyelembevétele • jogszabályok, szakmai és etikai szabályok betartása • a teljes körű ellátás biztosítása	
Ellátási forma / gyermekotthon és lakásotthon, szociális intézmény	• az ellátási forma keretei jogilag, gazdaságilag rendezve legyenek, szociális intézményben a gyermekvédelmi törvényben garantált jogok ugyanúgy biztosítva legyenek • az ellátás szakmai célja megvalósulhasson • a fiatal megfelelő felkészítése az önálló élet megkezdésére • társadalmi integrációjának előkészítése és szakmai segítése • önálló élet megkezdésében való segítségnyújtás • társadalmi integráció érdekében az ellátás sikerességét meghatározó garanciális elemek biztosítása	⇒ a fiatal képessé válik az önálló életre ⇒ sikeres társadalmi integráció ⇒ önálló életének megkezdése a megfelelő szakmai segítség mellett sikeres, kudarcok a fiatal nem érik

Evaluációs modell I.

Gyermekotthonban és lakásotthonban élő nagykorúsága előtt álló gyermekek

I. Önállóság	II. Döntés-stratégiák a jövőre	III. Kapcsolatrendszer
1. Szocioökonómiai státusz • saját tulajdon • képzettség • munkahely, munka jellege • jövedelem • kiadások / bevételek • támogatottság mértéke	1. Anyagi helyzet • Hogyan osztja be a pénzét havonta? • Önállóan dönt-e a pénz beosztásáról, vagy valaki segít ebben? • Milyen szempontokat mérlegelve keres, illetve választ munkát? • Mennyi pénzre lenne szüksége havonta? • Milyen feltételek mellett tudná megkezdeni önálló életét? • Ehhez mennyi időre és milyen feltételekre lenne szüksége? • Hogyan készül az intézményen kívüli életre (pl. rendelkezik megtakarítással)?	1. Személyes kapcsolatok • szülők / rokonok • barátok / ismerősök
2. Gyermekotthoni, lakásotthoni élet • intézményi napirend / nevelési program • szociális intézmény esetén a szakmai program a szakellátott kiskorúakra vonatkozó egysége	2. Önellátás • Élete folyamán mi határozta meg döntéseit? Elképzelése szerint a döntések meghozatalában, problémák megoldásában milyen technika vált be? • Milyen életvezetési elveket vall?	2. Hivatalos személyekkel való kapcsolattartás • Gyjsz, Gyámhivatal • munkahely / iskola • Intézmény dolgozói (vezető, nevelő, szociális munkás, pszichológus)

	• Képesnek érzi-e magát az intézeten kívüli életre? Ehhez milyen feltételek szükségesek? Milyen típusú segítségre van szüksége, kitől vár / kap segítséget? • Hogyan osztaná be az idejét? • Döntései meghozatalakor kitől kér, ill. kap segítséget? • A jövőre nézve milyen tervei vannak? Hogyan képzei el önálló életét? Kitől vár és kaphat majd ebben segítséget?	• egészségügyi, gyógypedagógiai intézmények különleges szükséglet esetén • Intézmény lakói (fiatalok, illetve volt lakók) • Hatóság • Önkormányzat
--	---	---

Evaluációs modell II.

Nevelők / fiatalok nevelésében részt vevő szakemberek

I. Önállóság - egyéni felelősség értékelése	II. Kapcsolatrendszer
1. Anyagi helyzet • Hogyan ítéli meg a fiatal anyagi helyzetét? • Milyen esélyt lát a fiatal anyagi függetlenedésére? • Az anyagi függetlenség eléréséhez milyen feltételek szükségesek? • Ehhez mennyi időre van szüksége? • Anyagi problémái megoldásához ki tud segíteni a fiataloknak? • Mennyire ítéli súlyosnak a fiatalok kikerüléshez szükséges jelen anyagi helyzetét, esetleges anyagi problémáit?	• Hogyan értékelné a fiatal nevelőkkel való kapcsolatát? • Hogyan értékelné a fiatal társaival való kapcsolatát? • Hogyan értékelné a fiatal külső (család, barátok...) kapcsolatát? • Feladatuknak érzik-e a fiatal kapcsolatainak segítségét, ápolását? A kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást hogyan segíti? • Mennyire érzi hatékonnak a fiatal együttműködését az intézettel, ill. a nevelőkkel, segítő szakemberekkel? • Vannak-e éles konfliktushelyzetek a fiatalokkal? Ezek miből fakadnak (személyes problémák...)? • A fiatalok kiléptetésének sikerességével kapcsolatban milyen tapasztalataik vannak?
2. Önellátás • Milyen szempontok alapján alakítják ki a fiatal egyéni nevelési-gondozási tervét? • Mennyi időre készül? Ezért ki vállalja a felelősséget? Történik-e felülvizsgálat, értékelés? • Mennyiben érzik feladatuknak, hogy segítsék, ill. felkészítsék a fiatalokat az önálló életre? • Ennek érdekében milyen lépéseket tesznek?	

• Milyen szakmai elveket vall a kérdezett, illetve maga az intézmény? • Az intézményen belül mennyire autonóm a fiatal? • Véleménye szerint mikor válik képessé a fiatal önálló életre (időben, készségek tekintetében egyaránt?)	
---	--

Evaluációs modell III.

Gyermekotthonok és lakásotthonok vezetői

Elvárások	Eredményesség
1. Fenntartóval szemben <i>Intézményi költségvetés</i> • Gyermekre jutó költségek/év • technikai felszereltség • szakember-ellátottság, képzésük biztosítása • Minőségbiztosítás elemei • bevételek / kiadások	⇒ Az intézményi költségvetés mit tud fedezni? ⇒ Milyen hiányosságok vannak, ill. ezeket hogyan lehet kiküszöbölni?
2. Gyermekvédelmi rendszerrel és a gyermekvédelmen kívüli rendszerekkel kapcsolatos elvárások <i>2.1. Milyen feladatokat kellene teljesítenie a:</i> • TEGYESZ-nek • a gyermekvédelmi gyámnak • Gyermekjóléti szolgálatnak • Gyámhivatalnak • Nevelőszülőknek • Más gyermekotthonoknak?	⇒ Ellátják-e a várt feladatokat a gyermekvédelmi rendszer tagjai, illetve a gyermekvédelmi rendszeren kívüli rendszerek? ⇒ A feladatok ellátásában a pozitívumok, ill. a negatívumok

2.2. Milyen az adott ágensek közötti együttműködés? 2.3. Milyen feladatokat kellene teljesítenie az: • Oktatási rendszernek • Egészségügynek • Közművelődésnek? 2.4. Milyen az adott ágensekkel való együttműködés?	
3. Intézményi dolgozókkal szemben Milyen feladatokat kell ellátnia a: • vezetőnek • nevelőknek • gyermekfelügyelőnek • gyermekvédelmi asszisztensnek • pszichológusnak • gyógypedagógusnak vagy fejlesztőpedagógusnak	⇒ Megfelelően végzik-e a szakemberek a munkájukat? Elegendő-e a szakmai felkészültségük, ill. a szakmai tapasztalatuk? ⇒ Megfelelő-e a szakemberek támogatása (minőségbiztosítás elemei működnek-e)?
4. Fiatalokkal szemben • Felkészülés az önálló életre • Partnerség az intézménnyel • Házi rend szabályainak betartása • Problémák közös megoldása • Társakkal való jó kapcsolat • Családi kapcsolatok és a hivatalos kontaktok ápolása	⇒ Milyen mértékben válik alkalmassá a fiatal az önálló életre? Ehhez elegendő-e a gyermekotthonban / lakásotthonban eltöltött idő? Milyen feltételek szükségesek? Mikor sikeres a kiléptetés? ⇒ Hány fiatal veszi igénybe az utógondozást és hány az utógondozói ellátást? ⇒ Véglegesen megoldódik-e a fiatal helyzete? Hogyan, milyen

• Sikeres társadalmi integráció • Iskolai helytállás • Munkába állás • Lakás-előtakarékosság	módon kapnak erről visszajelzést, van-e kapcsolat kikerülés után? ⇒ Mennyire kiépült a kapcsolati / társas network?
5. Ellátási formával szemben • Rendszer feladatai, célkitűzései • Rendszer eszmeisége, alapelvei • Ellátási forma előnyei, hátrányai, lehetőségek, veszélyek (SWOT) • Ideális esetben hogyan kellene működnie? Fejleszthető területek, fejlesztési irányok • Nemzetközi modellek adaptálhatósága, innovatív nevelési módszerek, ellátási modellek hazai gyakorlatba való integrációja? • Szakmai standardok, szabályok kialakítása	⇒ A kitűzött célokat, artikulált elveket mennyire tudja az ellátás megvalósítani, a társadalmi integrációt mennyire tudja elősegíteni, ill. mennyire tudja a gyermek önálló életét előkészíteni, biztos alapokra helyezni? ⇒ Felkészültek-e a szakemberek, ill. maga a gyermekvédelmi rendszer a fiatal társadalmi integrációjára? ⇒ A rendszer feladatait mennyiben tudják teljesíteni? ⇒ Az eszmeiséget mennyire tudják a valóságban reprodukálni? ⇒ Az esetleges negatívumokat hogyan tudják orvosolni? ⇒ Az ideáltípusnak mennyire felel meg a valóságban ezen ellátási forma?

Speciális ellátás

A gyermekvédelmi szakellátás rendszerében a speciális ellátás a törvényalkotó szándéka szerint egy kiemelt, maximum két évig tartó időszak, melyben a gyermekek koncentrált segítséget kapnak, hogy nehézségeiken túljutva visszatérhessenek eredeti gondozási helyükre, vagy családjukba. Speciális szükséglet megállapítására a Gyvt. 53.§ (2) az alábbi esetekben ad lehetőséget:

b) speciális ellátást kell biztosítani

ba) a súlyos személyiségfejlődési, érzelmi élet- és impulzuskontroll-zavarokkal küzdő, illetve súlyos pszichotikus vagy neurotikus tüneteket mutató gyermek (a továbbiakban együtt: súlyos pszichés tüneteket mutató gyermek),

bb) a súlyos magatartási és beilleszkedési zavarokat vagy súlyos antiszociális viselkedésformákat tanúsító gyermek (a továbbiakban együtt: súlyos disszociális tüneteket mutató gyermek),

bc) az alkohol, drog és egyéb pszichoaktív szert használó gyermek (a továbbiakban: pszichoaktív szert használó gyermek) számára;

Ezen okok közül a súlyos pszichés problémák és a pszichoaktív szerek használata, általában nem orvosolható két év alatt. A súlyos disszociális tüneteket mutató gyermekek esetében akkor várható két év alatt tartós változás, ha kifejezetten az adott probléma kezelésére felkészült az ellátó intézmény. E belső ellentmondás a jogszabály megalkotása óta feszítette a speciális ellátás kereteit, ezért törvénymódosítással lehetővé vált a speciális ellátás fenntartása a gyermek szükségletének fennállásáig. (Miklósi 2015: 177)¹⁰

A speciális ellátás tehát a gyermekvédelmi szakellátáson belül is sajátos szerepet tölt be, megítélésem szerint a rendszerben minden feltétel adott, hogy a gondozási helyek teljesítmény mérését külső szakemberek által, objektív módon elvégezhessek. Az evaluáció alapvetése, hogy az ellátás kialakításakor megfogalmazott célok és elvárások jelentik a kiindulási pontot. Ez a speciális szükséglet megállapításakor a gyermek személyiségállapotával ragadható meg a legjobban. A speciális szükséglet megállapítását a gyermekvédelmi szakértői bizottság végzi, évente felülvizsgálja a szükséglet fennállását, két évet meghaladó gondozás esetén pedig, az országos gyermekvédelmi szakértői bizottság is vizsgálatot végez. Kézenfekvőnek látszik, hogy a szükséglet megállapítása során, a személyiségállapot, a fizikai egészség, a családi és környezeti tényezők feltárása együtt járjon a lehetséges fejlesztési irányok és konkrét tartalmak meghatározásával. Jelenleg a szakvélemények állapotfelmérésként funkcionálnak, a fejlesztési irányok meghatározása a javasolt gondozási forma (nevelőszülői, integrált férőhely, csoport, otthon, központi otthon) meghatározásában testesülnek

¹⁰ Miklósi Balázs: Gyermekvédelmi szakellátás differenciálása, egyéni igények kielégítése különösen a speciális szükségletű ellátottak esetében. In: (Rácz A. szerk.) A gyermekvédelem megújulási alternatívái. Rubeus Egyesület: Budapest. pp. 177-186. <http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2015/08/gyermek-es-ifjusagvedelmi-tanulmanyok-otodik-kotet.pdf>

meg és sajnos sokszor a lehetőségek a meghatározóak egy-egy helyezéskor a szükségletek helyett. Amennyiben a szakértői bizottságok országosan egységes szempontrendszer alapján vizsgálnak, felméréseik, tesztjeik eredményeinek hozzáférhetővé tételével rendelkezésre állhat a speciális ellátás céljainak és elvárásainak koherens, mérhető megfogalmazása. Az így elkészült szakvélemények a teljesítményértékelés alapjául szolgálnak, az éves felülvizsgálatok pedig visszajelzést adnak a gondozási nevelési folyamatokról. Az éves (vagy rendkívüli) felülvizsgálatok visszajelzést adnak a gyermek személyiségállapot változásairól, ám előfordulhat, hogy az erős romlást mutat annak ellenére, hogy a gondozási hely minden elvárhatót megtett a javulás érdekében, másként fogalmazva a szolgáltatás teljesítménye nem egyezik az ellátást igénybe vevő állapotával.

Ez három okból eredően lehetséges:

1. A gondozási hely megválasztása nem volt megfelelő.
2. Az egyéb horizontális tényezők hatása erősebb volt, mint a gondozási helyé.
3. A külső horizontális tényezők hirtelen jelentős változása. Pl.: eddig nem ismert családtag megjelenése, vagy haláleset.

Ezért szükséges a lehetséges mértékig az egyéb horizontális tényezőket is bevonni az értékelés folyamatába. Két ilyen meghatározó szereplő biztosan megjelenik: a gyermekvédelmi gyám (előfordulhat, hogy még nem került felülvizsgálatra, ilyen esetekben a gyám) és a vér szerinti család tagjai.

Gyermekotthon

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. Befogadás	írásos és szóbeli tájékoztatók száma/befogadás állapotelmérés	helyezési megbeszélés-, értekezlet jegyzőkönyve csoportnapló tesztek, felmérések, eü.-iratok
2. Gondozás, nevelés	a megvalósult egyéni gondozási-nevelési terv/gyermek aránya	egyéni gondozási-nevelési terv, felülvizsgálati jegyzőkönyv
3. Kapcsolattartás a hozzátartozókkal	kapcsolattartás száma/gyermek/hó	csoportnapló/kapcsolattartási napló
4. Otthonos lakhatás, személyes tér biztosítása	a gyermek otthonosan érzi magát	elégedettség vizsgálat
5. Tanulás, iskoláztatás	- fejlesztőpedagógiai foglalkozásban részesülők aránya	- iskola jelzése (bizonyítvány) - haladási napló,

	- olyan személyiségállapot elérése, hogy tanórai foglalkoztatása megoldható legyen/százalék - osztályfokban előre lépett gyermekek aránya/százalék - külső iskola megkezdése/százalék	- munkabeszámoló csoportnapló, belső értékelési rendszer
6. Tehetséggondozás	- különórák, szakkörbe, sportkörbe járó gyermekek aránya/százalék - sportprogramok száma/év - a felismert tehetségterületek közül, motiváció teremtése valamelyik kibontásához/százalék	csoportnapló, események
7. Szabadidő	- szabadidős programok száma/év - táborok száma/év - Külső szervezetek programjai/résztvevő gyermekek száma	csoportnapló beszámolók
8. Identitás, élettörténet	- saját helyzetére, állapotára rálátás kialakulása/százalék - társadalmilag elfogadott identitás formálódása, kialakulása/százalék	felülvizsgálatok
9. Vallásgyakorlás	hittanórára, istentiszteletre járó gyermekek száma	egyéni elhelyezési terv, egyéni gondozási-nevelési terv, csoportnapló
10. Önálló életre felkészítés	házimunkában, bevásárlásban részt vevő gyermekek száma/év napirend tartására képessé	csoportnapló egyéni gondozási-nevelési terv

	válás/százalék adott évben jövőkép reális kialakítása/adott évben távozott gyerekek közül/ százalék	
11. Érdekképviselet	gyermekönkormányzat üléseinek száma/év érdekképviseleti fórum üléseinek száma/év	gyermekönkormányzat jegyzőkönyvei, érdekképviseleti fórum jegyzőkönyvei
12. Engedély nélküli eltávozás (szökés)	engedély nélkül eltávozott gyermek aránya/százalék engedély nélkül eltávozott gyermek száma/visszakerülés utáni meghallgatás jegyzőkönyveinek száma tartós (egy hónapot meghaladó) szökések száma/fő/év	csoportnapló gyermekotthon nyilvántartásai
13. Intézményen belüli agresszió megelőzése és kezelése	van-e dokumentált konfliktuskezelő rendszer az intézményben dokumentált események száma /év pszichológiai, pszichiátriai konzultációk száma/gyermek/hó	gyermekotthon nyilvántartása, csoportnapló intézményi szabályzatok, nyilvántartások
14. A speciális szükséglet felülvizsgálata	Az éves felülvizsgálatok hány esetben késtek, maradtak el/év	gyámhivatali határozat, szakértői vélemény
15. Gondozási idő alatt (újabb) bűncselekmény/ek elkövetése, eljárás indulása	elkövetett bűncselekmények száma	nyilvántartások
16. Nevelési felügyelet a speciális gyermekotthonban	szabadságkorlátozások száma/összes gyermek száma nevelési felügyelet elrendelések száma/összes gyermek száma biztonsági elkülönítő használata/év	csoportnapló, gyermekotthoni nyilvántartás, gyámhivatali határozat
17. A gyermekvédelmi	gyám látogatásainak	csoportnapló,

gyám és a gyermekotthon együttműködése	száma/hó/fő - gyermekotthon munkatársai és gyám közös látogatásai, felkutatási kísérletei - gyám képviseleti tevékenységének száma (rendőrségi, bírósági, gyámhivatali, hivatali) /hó/fő - kapcsolattartások egyeztetése/hó/fő	gyermekotthoni nyilvántartás, gyámi látogatások gyámi dokumentációja, hivatali eljárásokban gyámi részvételek száma
18. A vér szerinti családba visszahelyezés folyamata Nagykorúság előtt/nagykorúság gal	javaslatok száma/év megszüntető határozatok száma/év	gyermekotthoni nyilvántartás, gyámhivatali határozat
19. Visszahelyezés a „küldő” intézménybe	visszahelyező határozatok száma/továbbhelyezések száma	gyámhivatali határozat
20. Utógondozás/utógondozói ellátás elrendelése saját intézményben/külső helyen	utógondozás/utógondozói ellátás elrendelő határozatok száma/kérelmek száma	gyámhivatali határozat
21. Intézmények közötti, külső együttműködés	gyermekszám/konzultációk, esetkonferenciák, szakmai megbeszélések száma gyermekjóléti szolgálat és a gyermekotthon kapcsolatfelvételeinek száma/év „küldő” intézménnyel kapcsolatfelvétel száma /év	emlékeztető, jegyzőkönyv, gyermekotthoni nyilvántartás
22. Munkatársak mentálhigiénéje	rendszeres szupervízióban, esetmegbeszélésen, tréningen,	éves beszámoló

	továbbképzésen, konferencián, szakmai tapasztalatcserén résztevők aránya (összes munkatárhoz képest)	
--	--	--

Az indikátorok indoklása:

A speciális ellátás célja a személyiségállapot stabilizálása, rendezése, majd magasabb rendezettségi fokra juttatása, amennyiben ez lehetséges. A normál gyermek- és lakásotthoni ellátáshoz képest ez az indikátorok megállapításakor is erőteljesen megjelenik.

Befogadáskor az állapotfelmérés pontosítása, illetve az ellátás céljainak meghatározása fontos, az indikátor ezen cselekmények megtörténtét vagy elmaradását rögzítik.

Tanulás, iskoláztatás esetében szintén a személyiségállapot változásának van jelentősége. A speciális otthonokban általában belső iskola/oktatási forma áll rendelkezésre, ezek belső értékelési rendszereiben megmutatkozó változások rögzítése az indikátorok egyik feladata. Tapasztaljuk, hogy a gyerekek általában életkorukhoz képest több évfolyam lemaradással érkeznek az ellátásba ezért meghatározó, hogy sikerül-e osztályfokban előre lépniük, illetve milyen ütemű lemaradásuk behozatala. A speciális ellátásban a külső iskola megkezdése, illetve a külső iskolába járás újabb lépcsőfok a sikeres társadalmi integráció irányába.

Tehetséggondozás a speciális ellátásban azt jelentheti, hogy minél változatosabb programok kínálásával igyekszünk felderíteni a gyermekek tehetségterületeit, majd a felismert tehetségterületeket rögzítjük, és motivációt próbálunk adni a kibontakoztatással járó következtetés erőfeszítésekhez. Ez lehetetlen feladatnak tűnik, hiszen az elfogadott normák mentén alakított életvitel, akár a napirend tartása is igen nagy nehézségeket jelent számukra. A sportprogramok a speciális ellátásban nem szabadidős tevékenységként, hanem tehetséggondozó alkalmakat jelentenek. Az indikátor az események, lehetőségek rögzítésére, a belső, nem kötelező programokon részvételekre irányul.

Identitás, élettörténet a speciális területen elsősorban azt jelenti, hogy saját helyzetét, állapotát meg tudja-e határozni a gyermek. Eddigi élettörténete és jelen állapota közti összefüggéseket felismeri és elfogadja-e? Felismeri-e a szükségesnek gondolt változtatási irányokat, képes-e tenni a változásokért.

Önálló életre felkészítés témakörben a normál szükséglethez képest az a különbség, hogy a speciális ellátottaknak a napirend tartása is sikert jelent, a napi rutin kialakítása komoly kihívás, az önellátás elsősorban a házimunkák végzésében testesül meg, a vásárlás kiérdemelt plusz lehetőségként jelenhet meg.

Engedély nélküli eltávozás esetében a tartós, egy hónapnál hosszabb idejű szökések száma mutathat valamit a gondozási hely megtartó erejéről, de gyerekenként változó relevanciával.

Intézményen belüli agresszió megelőzése és kezelése a speciális ellátásban akkor értelmezhető, ha az intézmény rendszerszerűen foglalkozik a témával, van dokumen-

tálható agressziókezelő rendszere. Az egyéni ismeretek, képzettségek e gondozási helyeken kevésnek bizonyulnak a hatékony magatartásváltozások kialakulásához. A pszichológiai / pszichiátriai konzultációk is elsősorban a maga-tartásban megnyilvánuló pozitív változásokat célozzák.

A speciális szükséglet felülvizsgálata ugyan nem a gondozási helyeken múlik, a gyámhivatalok, szakértői bizottságok felelősségi területe, mégis jelentősen befolyásolja a gyerekekkel végzett munka értékelését, időben megtörténte vagy elmaradása.

Gondozási idő alatt (újabb) bűncselekmény/ek elkövetése, eljárás indulása fontos mutatója lehet a normakövető magatartás alakulásának.

A gyermekotthon és a (gyermekvédelmi) gyám együttműködése azt vizsgálja, képes-e együttműködni a gyám és a gyermekotthon. A megjelenített indikátorok az együttműködés tényét jelenítik meg számszerűsített formában. Fontos megjegyezni, hogy a központi speciális otthonok esetében a nagy távolságok okán szélsőséges eltérések is megjelenhetnek. A képviseleti meghatalmazások kevésbé jól reprezentálják a valós együttműködést, ezért nem kerültek be az indikátorok közé.

Visszahelyezés a „küldő” intézménybe a speciális ellátásban ritkán valósul meg. Ennek okait itt nem vizsgáljuk, de leszögezzük, hogy sikeres gondozásként tekintünk egy visszahelyezéssel folytatódó gondozási folyamatra.

Utógondozás / utógondozói ellátás elrendelése saját intézményben/külső helyen. Az utógondozás / utógondozói ellátás a volt speciális szükségletű ellátottak számára általában más jellegű segítségnyújtást feltételezne, mint a normál szükségletűek esetében. E különbségtételt a szakellátó rendszer nem, vagy nehezen tudja kezelni. Az elrendelt utógondozás/utógondozói ellátás már a fiatal felnőtt együttműködési szándékát és az ellátó intézet felvételben megnyilvánuló alkalmasság feltételezését jelenti, amit a speciális ellátás eredményességének tekinthetünk.

Hatékonyági dimenziók

	Elvárások / Feltételek	Várható eredmények / Hatékony működés
Fenntartó	⇒ anyagi, tárgyi, személyi feltételek biztosítása a működéshez ⇒ családi munkahelyi légkör kialakítása ⇒ a munkatársak szakképzésének, továbbképzésének biztosítása ⇒ munkatársak tehermentesítése, szupervízió biztosítása ⇒ képesítési előírások maradéktalan betartása ⇒ a munkatársak támogatása személyiségük karbantartásában, a minőségbiztosítás elemeinek finanszírozása ⇒ team szupervízió biztosítása	⇒ szakemberek hatékony munkavégzése ⇒ családi légkör, megfelelő munkakörülmények, a fiatalok számára megfelelő életkörülmények biztosítása a gyermekotthonokban és a lakásotthonokban ⇒ a gyermekotthonok és lakásotthonok zavartalan működése
Szakemberek	• hatékony munkavégzés, családi munkahelyi légkör, kollégákkal való együttműködés, munkakörnyezet védelme • szakmai felkészültség, szakmai ismeretek bővítése • külső intézményekkel együttműködés a fiatalok érdekében • családi minta átadása • nagykorúságuk előtt álló fiatalok maximális segítése, önálló életre való felkészülés, vagy a következő intézményre való felkészítés	⇒ szakmai segítség mellett a fiatal alkalmassá/alkalmasabbá válik önálló életének megkezdéséhez ⇒ hatékony segítséssel a fiatal külső, személyes kapcsolatai erősödnek ⇒ a fiatalhivatalos ügyeit képessé válik önállóan / segítséggel rendezni ⇒ a fiatal rálátást nyer saját helyzetére, állapotára ⇒ önálló döntések meghozatalára, helyzetének reális értékelésére alkalmassá válik a fiatal ⇒ felelősségteljesebbé válik személyes dolgai és

	- hivatalos ügyek intézésében - személyes kapcsolattartásban - pénz beosztásban - gyermeknevelésben, családalapításban - életvezetésben - személyiség fejlődésében - tanulójaikban - munkahelykeresésben - lakhatás megoldásában • igény kialakítása a minőségi, önálló életre • nagyobb önállóság elérése • a fiatal felnőtt partnerként való kezelése önálló életre való felkészülésében • segélyezési formák elérésében való segítségnyújtás • gyermeki / emberi jogok érvényesítésének elősegítése • családi kapcsolatok erősítésének elősegítése • társadalmi integráció elősegítése	jövője iránt ⇒ önálló életre alkalmasabbá válik a fiatal ⇒ a fiatal élethelyzete, problémái rendeződnek ⇒ társadalomba való bevonódás segítése ⇒ lakáshoz jutás lehetőségeinek ismerete ⇒ munkába állásfeltételeinek ismerete ⇒ megfelelő képzettség megszerzésére képessé válás ⇒ partnerkapcsolat kialakítására képessé válás
Gyermekotthonban és lakásotthonban és szociális intézményben élő nagykorúság előtt álló gyermekek	• személyiségállapot rendezése • külső kapcsolatok ápolása • önálló életre való felkészülés (iskola, munka, lakás) szakmai segítség mellett • társadalmi normák elfogadása • családdal való jó kapcsolat kialakítása	⇒ családi kapcsolatai rendeződnek ⇒ képessé válik önmaga ellátására ⇒ részt vesz a gyermekotthon és lakásotthon mindennapi élete, gazdálkodása tervezésében ⇒ képessé válik önálló élete megkezdésére ⇒ gyermekotthonból és lakásotthonból való

	• dolgozókkal való hatékony együttműködés	kikerülése után önálló életének megkezdése, társadalomba történő integrációja sikeres ⇒ lakáshoz jutás, illetve következő intézmény időben történő felkutatása ⇒ önkéntes alapú segítségnyújtási formák ismerete és igénybevételére képesség ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése ⇒ partnerkapcsolat kialakítására képesség
Gyermekvédelmi rendszer	• a családok segítése, támogatása lehetőleg a szakellátásba kerülés megelőzése • szakellátásba került gyermek családjának folyamatos segítése, támogatása • folyamatos kapcsolattartás biztosítása az arra alkalmas családtagok és a gyermek közt • Folyamatos kapcsolattartás, minőségi információáramlás biztosítása a gyermekvédelmi rendszer szereplői közt • hatékony szakmai segítségnyújtás • hatékony együttműködés és kommunikáció • szükségletnek megfelelő ellátási formához jutás • rendszeren belüli ellátási formák közti átjárhatóság az adekvát ellátás érdekében • törvényesség követelményének elve érvényesülés • integráció elvének érvényesülése	⇒ Az intézményes nevelés elkerülése ⇒ A szakellátásból a lehető leghamarabbi hazagondozás ⇒ önálló életvitelének megkezdése után felmerülő problémák hatékony megoldása szakmai segítség mellett ⇒ a fiatal felnőtt sorsában a folytonosság biztosítása

	• a rehabilitáció elvének érvényesülése • a szubszidiaritás elvének érvényesülése • fejlesztéshez való jog érvényesülése • a gyermek jogainak tiszteletben tartása • a gyermek mindennekfelett álló érdekének figyelembevétele • jogszabályok, szakmai és etikai szabályok betartása • a teljes körű ellátás biztosítása	
Ellátási forma / gyermekotthon és lakásotthon	• az ellátási forma keretei jogilag, gazdaságilag rendezve legyenek, szociális intézményben a gyermekvédelmi törvényben garantált jogok ugyanúgy biztosítva legyenek • az ellátás szakmai célja megvalósulhasson • a fiatal megfelelő felkészítése az önálló élet megkezdésére • társadalmi integrációjának előkészítése és szakmai segítése • önálló élet megkezdésében való segítségnyújtás • társadalmi integráció érdekében az ellátás sikerességét meghatározó garanciális elemek biztosítása	⇒ a fiatal képessé válik az önálló életre ⇒ sikeres társadalmi integráció ⇒ önálló életének megkezdése a megfelelő szakmai segítség mellett sikeres, kudarcok a fiatalt nem érik

Evaluációs modell I.
Gyermekotthonban és lakásotthonban élő nagykorúsága előtt álló gyermekek

I. Önállóság	II. Döntés-stratégiák a jövőre	III. Kapcsolatrendszer
1. Szocioökonómiai státusz • saját tulajdon • képzettség • munkahely, munka jellege • jövedelem • kiadások / bevételek • támogatottság mértéke • írni, olvasni tud-e? érti-e, amit elolvas? • infokommunikációs ismeretei vannak-e?	1. Anyagi helyzet • Van-e, volt-e önálló jövedelme? (ösztöndíj, diákmunka) • Önállóan dönt-e a (zseb)pénze beosztásáról, vagy valaki segít ebben? • Társadalmilag elfogadott módon tervezi-e jövedelemszerzését? • Milyen szempontokat mérlegelve keres, illetve választ munkát? • Mennyi pénzre lenne szüksége havonta? • Hogyan készül az intézményen kívüli életre anyagi szempontból (pl. rendelkezik megtakarítással, életkezdesi támogatásra jogosult-e, ha igen, hogyan tervezi elkölteni)?	1. Személyes kapcsolatok • szülők / rokonok • barátok / ismerősök • tekintélyszemélyek pl: edzők, szakkörvezetők, tanárok
2. Gyermekotthoni, lakásotthoni élet • intézményi napirend / nevelési program felkészít-e az önellátásra? Tud-e: • főzni? Mit tud a fiatal elkészíteni? • vásárolni?	2. Életviteli készségek, képességek • Milyen problémamegoldó stratégiákat ismer? • Milyen konfliktuskezelési stratégiákat ismer? • Képesnek érzi-e magát az	2. Hivatalos személyekkel való kapcsolattartás • Gyjsz, Gyámhivatal • Tegyesz • munkahely / iskola • Intézmény dolgozói (vezető, nevelő,

• mosni, mosógépet használni? • mosogatni? • takarítani, Ismeri-e a takarítás eszközeit, vegyszereit? • alapvető személyi- és környezeti higiénát biztosítani?	intézményen kívüli életre? Hogyan képzei el önálló életét? A jövőre nézve milyen tervei vannak? Ehhez milyen feltételek szükségesek? Milyen típusú segítségre van szüksége, kitől vár / kap segítséget? • Hogyan osztaná be az idejét? Van-e hobbija? Sportol-e rendszeresen? Szabadidejét hogyan tervezi strukturálni? • Milyen döntést segítő stratégiákat ismer? • Döntései meghozatalakor kér-e, ill. kap-e segítséget? Ha igen kitől?	szociális munkás, pszichológus) • Gyám/gyermekvédelmi gyám • egészségügyi, gyógypedagógiai intézmények • Intézmény lakói (fiatalok, illetve volt lakók) • Hatóság (rendőrség) • Önkormányzat • Bíróság
		3. Segítő, támogató szervezetek, szolgáltatások, személyek ismerete, konkrét személyekhez, helyekhez kapcsolódóan • Civil szervezetek • Alacsonyküszöbű szolgáltatások • Hivatásos segítők

Evaluációs modell II.
Nevelők / fiatalok nevelésében részt vevő szakemberek

I. Önállóság	II. Döntés-stratégiák a jövőre	III. Kapcsolatrendszer
1. Önállóság kialakulásának segítése • Megjelenik-e, ha igen hogyan az önállóságra nevelés a fiatal egyéni nevelési-gondozási tervében? • Mennyi időre készül? Ezért ki vállalja a felelősséget? Történik-e felülvizsgálat, értékelés, milyen időközönként, ki/kik vizsgálja/ják felül? • Az intézményen belül hogyan segíti személyesen a fiatal autonómiájának kialakulását? • Milyen intézményes lehetőségei, keretei vannak az autonómia fejlesztésének? • Véleménye szerint mennyire válhat képessé a fiatal önálló életre (időben, készségek tekintetében egyaránt) gondozási ideje alatt az ön intézményében?	1. Anyagi helyzet • Hogyan, milyen technikákkal segíti, hogy a fiatalok reálisan mérjék föl anyagi helyzetüket? Milyen intézményi programok segítik ebben őket? • Reális jövedelemszerzési lehetőségek felmérésében hogyan segíti a fiatalokat? • Munkatapasztalat szerzésére hogyan tud az intézmény lehetőséget biztosítani? • Jövedelem beosztási technikákat programszerűen tanít-e az intézmény?	1. Személyes kapcsolatok • Hogyan segíti a fiatal kapcsolati rendszerének alakulását társaival, rokonaival? Lát-e esélyt arra, hogy a fiatalok kiszakadjanak a bűncselekményes kapcsolati körülből (ha ilyenből érkeztek)? Hogyan segíti ezt elő? • Hogyan értékeli az intézmény hatékonyságát: ha egy fiatal együttműködő az intézménnyel, ill. a szakemberekkel, kap-e hatékony segítséget önálló, társadalmilag elfogadott életvitel kialakításához? Mit tesz az együttműködés kialakulásáért? • A nevelési-gondozási folyamat során éles konfliktushelyzetekben mennyire érzi személyesnek a küzdelmet? Mi segíti, hogy ne vonódjon be, kívülálló tudjon maradni? • A fiatalok kiléptetésének sikerességével kapcsolatban milyen tapasztalatai vannak?

	2. Életviteli készségek, képességek • Foglalkozik-e rendszer- / programszerűen problémamegoldó stratégiák tanításával az intézményben? Ön hogyan vesz részt benne? • Foglalkozik-e rendszer- / programszerűen konfliktuskezelési stratégiák tanításával az intézményben? Ön hogyan vesz részt benne? • Foglalkozik-e rendszer- / programszerűen döntést segítő stratégiák tanításával az intézményben? Ön hogyan vesz részt benne? • Hogyan segíti hobbi kialakításában, rendszeres sportolásban, szabadidő tervezésében a fiatalokat?	2. Külső kapcsolati háló Hogyan segíti elő a fiatalok külső kapcsolati hálójának építését? • Hivatalos személyekkel, • segítő, támogató szervezetekkel, szolgáltatásokkal, • szabadidős tevékenységek megismertetésével
--	---	--

Evaluációs modell III.
Gyermekotthonok és lakásotthonok vezetői

Elvárások	Eredményesség
1. Fenntartóval szemben <i>Intézményi költségvetés</i> • Gyermekre jutó költségek/év • technikai felszereltség • szakember-ellátottság, képzésük biztosítása • szupervízió biztosítása • Minőségbiztosítás elemei • bevételek / kiadások	⇒ Az intézményi költségvetés mit tud fedezni? ⇒ Milyen hiányosságok vannak, ill. ezeket hogyan lehet kiküszöbölni?
2. Gyermekvédelmi rendszerrel és a gyermekvédelmen kívüli rendszerekkel kapcsolatos elvárások <i>2.1. Milyen feladatokat kellene teljesítenie a:</i> • TEGYESZ-nek (Fővárosi/Megyei Szakértői Bizottságnak) • OGYSZB-nek • a gyermekvédelmi gyámnak • Gyermekjóléti szolgálatnak • Gyámhivatalnak • Nevelőszülőknek • Más gyermekotthonoknak? • <i>Megfelelő ellátástípusok rendelkezésre állnak-e?</i>	⇒ Ellátják-e a várt feladatokat a gyermekvédelmi rendszer tagjai, illetve a gyermekvédelmi rendszeren kívüli rendszerek? ⇒ A megfelelő ellátási formához hozzájut-e a gondozott? ⇒ A feladatok ellátásában a pozitívumok, ill. a negatívumok

2.2. Milyen az adott ágensek közötti együttműködés? 2.3. Milyen feladatokat kellene teljesítenie az: • Oktatási rendszernek • Egészségügynek • Közművelődésnek? • Rendőrségnek • Bíróságnak 2.4. Milyen az adott ágensekkel való együttműködés?	
3. Intézményi dolgozókkal szemben Milyen feladatokat kell ellátnia a: • vezetőnek • nevelőknek • gyermekfelügyelőknek • gyermekvédelmi asszisztensnek • pszichológusnak • gyógypedagógusnak vagy fejlesztőpedagógusnak	⇒ Megfelelően végzik-e a szakemberek a munkájukat? Elegendő-e a szakmai felkészültségük, ill. a szakmai tapasztalatuk? ⇒ Megfelelő-e a szakemberek támogatása (minőségbiztosítás elemei működnek-e)?
4. Fiatalokkal szemben • Felkészülés az önálló életre • Partnerség az intézménnyel • Házi rend szabályainak betartása • Problémák közös megoldása • Társakkal való jó kapcsolat	⇒ Milyen mértékben válik alkalmassá a fiatal az önálló életre? Ehhez elegendő-e a gyermekotthonban / lakásotthonban eltöltött idő? Milyen feltételek szükségesek? Mikor sikeres a kiléptetés? ⇒ Hány fiatal veszi igénybe az utógondozást és hány az utógondozói ellátást? ⇒ Véglegesen megoldódik-e a fiatal helyzete? Hogyan, milyen

• Családi kapcsolatok és a hivatalos kontaktok ápolása • Sikeres társadalmi integráció • Iskolai helytállás • Munkába állás • Lakás-előtakarékosság	módon kapnak erről visszajelzést, van-e kapcsolat kikerülés után? ⇒ Mennyire kiépült a kapcsolati / társas network?
5. Ellátási formával szemben • Rendszer feladatai, célkitűzései • Rendszer eszmeisége, alapelvei • Rendszeren belüli ellátási formák közti átjárhatóság az adekvát ellátás érdekében • Ellátási forma előnyei, hátrányai, lehetőségek, veszélyek (SWOT) • Ideális esetben hogyan kellene működnie? Fejleszthető területek, fejlesztési irányok • Nemzetközi modellek adaptálhatósága, innovatív nevelési módszerek, ellátási modellek hazai gyakorlatba való integrációja? • Szakmai standardok, szabályok kialakítása	⇒ A kitűzött célokat, artikulált elveket mennyire tudja az ellátás megvalósítani, a társadalmi integrációt mennyire tudja elősegíteni, ill. mennyire tudja a gyermek önálló életét előkészíteni, biztos alapokra helyezni? ⇒ Felkészültek-e a szakemberek, ill. maga a gyermekvédelmi rendszer a fiatal társadalmi integrációjára? ⇒ A rendszer feladatait mennyiben tudják teljesíteni? ⇒ Az eszmeiséget mennyire tudják a valóságban reprodukálni? ⇒ Az esetleges negatívumokat hogyan tudják orvosolni? ⇒ Az ideáltípusnak mennyire felel meg a valóságban ezen ellátási forma?

Nagykorúak támogatása

Utógondozás

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. utógondozás előkészítése	utógondozói tájékoztatók száma/nagykorúvá váló fiatalok (17 év 6 hó) száma/év	utógondozói tájékoztató
2. utógondozás elrendelése	kérelmező fiatalok száma/elrendelő határozatok száma/év	utógondozást elrendelő határozat
3. Esetátadás	Utógondozott fiatal felnőttek száma/dokumentált esetátadások száma/év	utógondozást elrendelő határozat, esetátadási jegyzőkönyv
4. Kapcsolattartás a fiatal felnőttel	Utógondozott fiatal felnőttek száma/dokumentált kapcsolattartás/év	esetnapló
5. Kapcsolattartás a fiatal felnőtt kapcsolatrendszerével (iskola, munkahely, TTR)	Utógondozott fiatal felnőttek száma/dokumentált kapcsolattartás/év	esetnapló
6. Kapcsolattartás a Gyámhivatallal	Utógondozott fiatal felnőttek száma/dokumentált kapcsolattartás/év	utógondozói jelentések
7. Együttműködés hatékonysága	Utógondozott fiatal felnőttek száma/ egy éven belül, utógondozó kezdeményezésére megszüntetett utógondozás száma/év	utógondozói végbeszámoló gyámhivatali megszüntető határozat
8. Otthonteremtési támogatás	otthonteremtési támogatások száma/fiatal felnőttek száma/év	gyámhivatali határozat
9. Otthonteremtési támogatás hatékonysága	otthonteremtési támogatások száma/megvalósuló pénzfelhasználási tervek (elszámolás) száma/év	gyámhivatali határozat

Utógondozói ellátás

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
1. jelentkezés	a jelentkező teljes körű aláírt tájékoztatásának száma/összes jelentkező, érvényes jogcímigazolás/összes jelentkező	házi rend felvételi adatlap jogcím igazolás
2. első interjú	az írásos összefoglaló tartalmában tükrözi-e a megadott szempontsört	fiatal felnőtt önéletrajza első interjú írásos összefoglalója
3. felvételi tárgyalás	a döntés a jelentkezéshez képest a lehető legrövidebb időn belül született-e hiánytalan információ (felvételi dosszié) birtokában született-e szavazóképes team hozta-e a döntést a fiatal felnőtt esetleges panaszjogának érvényesítése	felvételi dosszié teamjegyzőkönyv a döntésről való írásos tájékoztatás a fiatal felnőttnek elutasítás esetében: érdekképviselői fórum véleménye
4. Esetátadás	Utógondozói ellátásban részesülő fiatal felnőttek száma/dokumentált esetátadások száma/év	utógondozást elrendelő határozat esetátadási jegyzőkönyv
5. befogadás	• az ellátás kezdő időpontja reálisan illeszkedik-e a gyámhivatal által rögzített ügyintézési határidőhöz • az ellátás iránti kérelem késedelem nélkül eljutott-e az illetékes gyámhivatalhoz	- gyámhivatali elrendeléshez szükséges dokumentáció, a részfolyamat végén: - gyámhivatali elrendelő határozat, jogerő értesítés

6. intézményi, egyéni együttműködési megállapodások megkötésének előkészítése	• esetdosszié • esetnapló • terepnapló megnyitása megtörtént-e • tárolásuk az adatvédelmi feltételeknek megfelelő-e • a team érdemben tárgyalta-e a megállapodások tervezetét	- ellátott jövedelem igazolása - térítési díj szabályzat - teamjegyzőkönyv - esetdosszié
7. intézményi, egyéni együttműködési megállapodások megkötésese	• az intézményi megállapodás megkötése jogszabályban rögzített határidőn belül megtörtént-e, • tartalmában megfelel-e a jogszabályi kritériumoknak, - ezen belül a szükség szerinti ellátás mértékét tételesen rögzíti-e • a térítési díj megállapítása a jogszabályban rögzített határidőn belül megtörtént-e • az egyéni együttműködési megállapodás: - reális-e - teljesíthető-e - valóban kétoldalú-e, azaz a kliens és utógondozó vállalásait azonos módon tartalmazza-e	- térítési díj szabályzat - értesítés térítési díj megállapításáról - intézményi megállapodás/ellátási szerződés - egyéni együttműködési megállapodás

	• az értesítés és megállapodások átvételét az ellátott aláírásával igazolta-e	
8. egyéni esetvitel	• az ellátott maradéktalanul hozzájut-e a szerződésben rögzített ellátáshoz, akár pénzbeli, akár természetbeni ellátás átvételét aláírásával igazolja-e • az esetnapló tartalmából az egyéni esetvitel folyamata nyomon követhető-e • a terepnapló bejegyzései a külső ügyintézésre fordítható óraszámot maradéktalanul lefedik-e • az együttműködési megállapodás, esetnapló, terepnapló tartalmi összhangja megvalósul-e, ugyanazon folyamat lépéseit tükrözik-e • az egyéni együttműködési megállapodásban rögzített határidők megvalósulnak-e, az esetleges határidő módosítások nyomon követhetők-e • a megállapodás módosítások, illetve ezek kezdeményezése - írásos formában - nyomon követhető-e	• ellátással összefüggő: - ellátmányigénylés - zsebpénznyilvántartás - ruházati nyilvántartás - térítésidő-nyilvántartás • esetvitellel összefüggő: - esetdosszié - esetnapló - terepnapló • teamjegyzőkönyvek • gyámhivatali jelentések, felülvizsgálat dokumentumai • élethelyzeteket, ezek változásait tükröző dokumentumok • a vállalt előtakarékosság teljesítésének, nyomon követésének dokumentumai • a szakmai/szakmaközi együttműködés dokumentumai • esetleges házirendsértésekből adódó szankciók dokumentumai • az otthonteremtés, további lakhatás megoldása érdekében keletkező dokumentumok: - otthonteremtési támogatás igénylésének, felhasználásának dokumentációja - pályázati dokumentációk • az esetleges továbbgondozás dokumentációi

	• az éppen érvényben levő megállapodás a fiatal felnőtt aktuális élethelyzetét maradéktalanul tükrözi-e • a részteljesítések értékelése a team bevonásával megtörténik-e • a folyamatértékelés rendszeresen a kliens bevonásával (aláírásával igazolt formában) történik-e • a házirendsértések írásos dokumentációja megvalósul-e • az egyéni esetvitel alapelveit - különösen a cselekvési kötelezettség elvét - az egyéni esetvitel dokumentációja tükrözi-e • az önálló életvitel megteremtésére tett lépések, és a fiatal képességei, készségei, erőforrásai, lehetőségei közötti reális összhang megvalósul-e, az összhangot tükrözi-e az egyéni esetvitel dokumentációja	
9. elbocsátás, értékelés, lezárás	• a teamjegyzőkönyv a megszüntetés körülményeit, indoklását releváns módon tartalmazza-e • az utógondozói végbeszámoló az	• az ellátás megszüntetésének írásos kezdeményezése (fiatal felnőtt vagy utógondozó) • teamjegyzőkönyv • befogadó nyilatkozat visszavonása • értesítés a befogadó nyilatkozat

	együttműködés folyamatát tükrözi-e, az ellátás eredményességére, a megfelelő indoklással kitér-e • az értesítést a megszüntetés kezdeményezéséről a fiatal felnőtt aláírásával igazoltan átvette-e • a folyamat - ellátás értékelése a fiatal felnőttel (aláírásával igazolt módon) együtt történt-e • az érdekképviselői fórum javaslatának figyelembe vétele megtörtént-e • a megszüntető határozatot, és jogerő értesítést a fiatal felnőtt aláírásával átvette-e	visszavonásáról, a férőhely átadásának rendjéről, a jogorvoslat lehetőségéről • utógondozói végbeszámoló • az együttműködés, és eredményeinek értékelése • házirendsértés miatti kezdeményezés esetében: érdekképviselői fórum javaslata • a folyamat végén gyámhivatali megszüntető határozat, jogerő értesítés
10. otthonteremtési támogatás	otthonteremtési támogatások száma/fiatal felnőttek száma	gyámhivatali határozat
11. otthonteremtési támogatás hatékonysága	otthonteremtési támogatások száma/megvalósuló pénzfelhasználási tervek (elszámolás) száma/év	gyámhivatali határozat

Továbbgondolásra, megfontolásra javasolt szempontok¹¹:

Az utógondozás egyértelmű célja, hogy a fiatal felnőtt szakmai segítség mellett sikeresen beilleszkedjen a társadalomba. Az utógondozás szakmai megalapozásával – melynek feltétele az is, hogy a gyermekvédelmi szakellátás rendszere hatékonyan működik és az önállósághoz szükséges készségek elsajátítása gyermekkorban megkezdődik – elképzelhető, hogy hosszabb távon csökkenthető az utógondozói ellátást igénylők száma, valamint lerövidíthető az ellátás időtartama. A nagykorúvá válást követően, akár az utógondozói ellátásban töltött néhány év után a fiatal felnőtt képessé válhat arra, hogy szakmai segítség mellett, egyéni szükségleteihez igazított esetkezelő, tanácsadásra épülő szolgáltatás igénybevétele mellett önálló életet éljen. Az utógondozáshoz kötődően felvetődhet, hogy a 30 éves korig igénybe vehető szolgáltatás bármikor igénybe vehető legyen önkéntes alapon, szerződéses jogviszony keretében.

Az utógondozói ellátás mint a gyermekvédelmi szakellátás kimeneti fázisa, az önálló életvitel megerősödésén keresztül, egyben az intézményes lakhatásról és ellátásról való leválás szakasza is a felnőtté válás folyamatában. A professzionális segítség, támogatás fókuszja a közösségi ellátási formákról, közösségi szocializációról fokozatosan, az egyéni szükségletekből kiindulva, azt maximálisan szem előtt tartva, az egyéni támogatási formákra, kétoldalú, szimmetrikus viszonyrendszerre tevődik át.

Az utógondozói ellátás hatékonyságát nagymértékben befolyásolja, hogy az ellátás helyszíne, szakmai tartalma és a biztosított pénzübeli és természetbeni támogatások módja és mértéke mennyiben illeszkedik az ellátást igénybevevők aktuális élethelyzetéből fakadó szükségleteihez, mennyiben segíti mielőbbi önálló életvitelük kialakítását, mennyiben konzerválja, illetve kompenzálja a fejlődésük, szocializációjuk folyamatában felhalmozódó hátrányokat. A hatékonyságot jelentősen növelheti, ha a támogatás meghatározó komponensei (ellátás helyszíne, mértéke, szakellátói összetétel) egymásra épülve, egymást erősítve jelennek meg az ellátás rendszerében.

Városias környezetben, differenciált – fokozatos önállóságot biztosítani képes – ellátóhelyek, a szaksegítségnyújtás személyi feltételei a fentiek alapján:

- ⇒ Igény szerint nevelőszülőnél.
- ⇒ Nagykorúság előtt speciális szükségletűnek nyilvánított fiatal felnőtt esetén 1 év átmeneti időt szükséges biztosítani az utógondozói ellátásban gyermekotthon utógondozói férőhelyén vagy gyermekotthon területén

¹¹ Rácz A. – Riegler M. (2015) A gyermekvédelmi szakellátásból kikerülők speciális támogatása, után követésec. tanulmány alapján. In: *A gyermekvédelem megújulási alternatívái.* (szerk. Rácz A.) Budapest: Rubeus Egyesület. 187-206. http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2015/08/gyermek_es_ifjusagvedelmi_tanulmanyok_otodik_kotet.pdf utolsó elérés: 2015.09.05.

működő utógondozó otthonban, mely maximum 2 éves időtartamra meghosszabbítható (20 éves korig).

- ⇒ Gyermekotthon utógondozói férőhelyén, gyermekotthon területén működő utógondozó otthonban maximum nagykorúság után 2 évig (20 éves korig), ahol a szakmai munkakör alapvetően (felsőfokú) szociális végzettséggel (szociális munkás, szociálpedagógus, szociális asszisztens, ifjúságsegítő asszisztens) tölthető be az alábbi munkakörökben: nevelő, gyermekvédelmi asszisztens.
- ⇒ Elsősorban 30-40 férőhelyes önálló utógondozói otthonban, mely egy megszakítás nélkül működő intézmény, így a szakellátó szakmai létszáma módosításra szorul, javasolt létszám 6 fő: 3 fő nevelő, 3 fő gyermekvédelmi asszisztens. Gyermekkel történő együttes befogadás esetén a javasolt szakmai létszám 8 fő: 4 fő nevelő, és 4 fő gyermekvédelmi asszisztens. A szakmai munkakör alapvetően (felsőfokú) szociális végzettséggel (szociális munkás, szociálpedagógus, szociális asszisztens, ifjúságsegítő asszisztens) tölthető be az alábbi munkakörökben: nevelő, gyermekvédelmi asszisztens, emellett szükséges az önálló utógondozói otthonban biztosítani a szakmai munkát segítő szakellátói háttérrel (pl.: pszichológus, gyógypedagógus, fejlesztőpedagógus).
- ⇒ Utógondozói lakásotthonokban 4-6 fő esetén 1 fő nevelővel, aki tanácsadást, információnyújtást biztosít rendszeres fogadó óra jelleggel.
- ⇒ Külső férőhelyen, albérletben 1 fő nevelővel, aki tanácsadást, információnyújtást biztosít rendszeres fogadó óra jelleggel.

Mindemellett célszerű az utógondozói ellátás igénybe vételének felső korhatárát 24 éves korra változtatni a munkát kereső és munkanélküli fiatalok esetében.

A lépcsőzetes, a leválást fokozatosan támogató és segítő szolgáltatás-struktúra mellett elengedhetetlen, hogy a szakmai felelősségi rendszer is erősödjön, szakmailag és munkajogilag is egyértelművé és átláthatóvá válhasson a szereplők számára. A jelenlegi szabályozási azonban – az utógondozó munkakör megszűnésével – inkább elmosza és szétteríti a felelősséget. **Ennek alapján célszerű az utógondozó munkakört újragondolni az ellátáshoz kapcsolódó szakellátói struktúrában.**

A folyamatosság és a hatékony, szakmailag megalapozott egyéni esetvitel érdekében, a gyermekvédelmi gyám esetgazda / esetenedzser szerepéből kiindulva, célszerű az esetátadás folyamatát szakmai szabályként rögzíteni a gyermekvédelmi gyámok szakmai tevékenységrendszerében, valamint rögzíteni az esetátadáshoz kapcsolódó feladat- és munkamegosztást a gyermekvédelmi gyám és a gondozási hely között.

Hatékonyági dimenziók

	Elvárások / Feltételek	Várható eredmények / Hatékony működés
Fenntartó	⇒ anyagi, tárgyi, személyi feltételek biztosítása a működéshez ⇒ elfogadó, partneri munkahelyi légkör kialakítása ⇒ a munkatársak szakképzésének, továbbképzésének biztosítása ⇒ munkatársak tehermentesítése, szupervízió biztosítása ⇒ képesítési előírások maradéktalan betartása ⇒ a munkatársak támogatása személyiségük karbantartásában, a minőségbiztosítás elemeinek finanszírozása ⇒ Módszertani támogatás a szakmai munka / szakmai folyamatok fejlődése érdekében ⇒ Fenntartói elvárások egyértelműsítése a szakmai munka / szakmai folyamatok vonatkozásában ⇒ Rendszerszintű, átfogó minőségbiztosítási / ellenőrzési modell működtetése ⇒ Ellátottak esélyegyenlőségének biztosítása a rendszeren belül ⇒ A szakma alapelveinek, értékeinek, érdekeinek képviselése a magasabb szintű döntés előkészítési, döntéshozatali folyamatokban	⇒ szakemberek hatékony munkavégzése ⇒ elfogadó, partneri légkör, megfelelő munkakörülmények, az ellátottak számára megfelelő életkörülmények biztosítása az ellátási helyszíneken ⇒ a feladatellátási helyek zavartalan működése ⇒ A szakellátói elégedettség növelésén, megerősödő kompetenciaérzésén keresztül a szakmai tevékenység hatékonyságának növelése

	⇒ Szakmai párbeszéd működtetése, koordinálása a döntés előkészítési, döntéshozatali folyamatokban	
Szakemberek	• hatékony munkavégzés, kollégákkal való együttműködés, munkakörnyezet védelme • szakmai felkészültség, szakmai ismeretek bővítése • egyéni felelősségvállalás a szakmai fejlődésért • csapatmunka (Team) elfogadása a fiatal felnőtt érdekében • kapcsolatépítés külső szervezetekkel, szakemberekkel a fiatal felnőtt érdekében • felnőtt minták átadása • a kliensek maximális segítése, önálló életre való felkészülés: - jogtudatos magatartás kialakításában - szerződésen alapuló szakmai szolgáltatások igénybevételében, elfogadásában - egyenrangú, felnőtt kommunikáció kialakításában - felnőtt szerepek kialakításában, elfogadásában - tudatos idő-, és tevékenységszervezésbe - probléma felismerésben, azonosításban - hatékony, társadalmilag elfogadott konfliktuskezelésben - hivatalos ügyek intézésében	⇒ szakmai segítség mellett a fiatal felnőtt alkalmassá válik önálló életének megkezdéséhez ⇒ állampolgári ismeretei, készségei erősödnek ⇒ hatékony támogatással külső, személyes kapcsolatai erősödnek ⇒ hivatalos ügyeit képessé válik önállóan rendezni ⇒ önálló döntések meghozatalára, helyzetének reális értékelésére alkalmassá válik ⇒ felelősségteljessé válik személyes dolgai és jövője iránt ⇒ önálló életre alkalmassá válik ⇒ élete, problémái rendeződnek ⇒ társadalomba való bevonódás ⇒ lakáshoz jutás ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése ⇒ harmonikus partnerkapcsolat kialakítása ⇒ önálló, felelős családalapítás

	- személyes kapcsolattartásban - pénzbeosztásban - gyermeknevelésben, családalapításban - életvezetésben - személyiségfejlődésében - tanulmányaikban - munkahelykeresésben - lakhatás megoldásában • igény kialakítása a minőségi, önálló életre • a fiatal felnőtt partnerként való kezelése önálló életre való felkészülésében • segélyezési formák elérésében való segítségnyújtás • utánkövetés • családi kapcsolatok erősítésének elősegítése • társadalmi integráció elősegítése	
Utógondozói ellátásban részesülő fiatal felnőtt	• külső kapcsolatok kialakítása, megerősítése, ápolása • önálló életre való felkészülés (iskola, munka, lakás) szakmai segítség mellett • partnerkapcsolat felelősségének vállalása • családtervezés felelősségének vállalása • szakmai szolgáltatások igénybevétele • szerződésen alapuló kapcsolatok vállalása, működtetése • felnőtt szerepek elfogadása, működtetése	⇒ támogató kapcsolatrendszert alakít ki és működtet ⇒ képessé válik önmaga ellátására ⇒ idő- és tevékenységszervezése tudatosság válik ⇒ képessé válik önálló élete megkezdésére ⇒ ellátórendszerből való kikerülése után önálló életének megkezdése, társadalomba történő integrációja sikeres ⇒ lakáshoz jutás ⇒ munkába állás ⇒ megfelelő képzettség megszerzése

	• egyenrangú, partneri kommunikáció elfogadása, működtetése • saját életminőségért való felelősségvállalás • segítőkkel való hatékony együttműködés • probléma felismerés, azonosítás • társadalmi, együttélési normák, szabályok elfogadása • hatékony, társadalmilag elfogadott konfliktuskezelés • saját egészségért, fejlődésért való felelősségvállalás	⇒ harmonikus partnerkapcsolat kialakítása
Ellátórendszerek	• folyamatos kapcsolattartás • minőségi információáramlás biztosítása • hatékony szakmai segítségnyújtás • hatékony együttműködés és kommunikáció • után követés • törvényesség követelményének elve érvényesülés • integráció elvének érvényesülése • a rehabilitáció elvének érvényesülése • a szubszidiaritás elvének érvényesülése • az emberi / polgári jogok tiszteletben tartása • a jogszabályok, szakmai és etikai szabályok betartása • egyéni élethelyzetből adódó, szükség szerinti ellátás biztosítása	⇒ önálló életvitelének megkezdése után felmerülő problémák hatékony megoldása szakmai segítség mellett ⇒ a fiatal felnőtt sorsában a folytonosság biztosítása

Ellátási forma	• az ellátási forma keretei jogilag, gazdaságilag rendezve legyenek • az ellátás szakellátói létszáma / munkaköri összetétele az ellátás céljával összhangban álljon • az ellátás szakmai célja megvalósulhasson • az ellátás célja, helyszíne, mértéke és szakmai tartalma összhangban legyen • a fiatal felnőtt megfelelő felkészítése az önálló élet megkezdésére • társadalmi integrációjának előkészítése és szakmai segítése • önálló élet megkezdésében való segítségnyújtás • társadalmi integráció érdekében az ellátás sikerességét meghatározó garanciális elemek biztosítása	⇒ a fiatal képessé válik az önálló életre ⇒ sikeres társadalmi integráció ⇒ önálló életének megkezdése a megfelelő szakmai segítség mellett sikeres, kudarcok a fiatalt nem éri
-----------------------	---	--

Evaluációs modell I.
Az ellátórendszerben lévő fiatal felnőttek

I. Önállóság	II. Döntés-stratégiák a jövőre	III. Kapcsolatrendszer
1. Szocioökonómiai státusz • saját tulajdon • képzettség • munkahely, munka jellege • jövedelem • kiadások / bevételek • támogatottság mértéke • egészségi állapot • család/családalapítás • gyermekvállalás	1. Anyagi helyzet • Mennyi a havi bevétele, milyen forrásokból származik? • Hogyan osztja be a pénzét havonta? • Önállóan dönt-e a pénz beosztásáról, vagy valaki segít ebben? • Milyen szempontokat mérlegelve keres, illetve választ munkát? • Milyen szempontokat mérlegelve keres, illetve választ iskolát? • Milyen szintű iskolai végzettséggel lenne elégedett? • Mennyi pénzre lenne szüksége havonta? • Milyen feltételek mellett tudná megkezdeni önálló életét? • Ehhez mennyi időre és milyen feltételekre lenne szüksége? • Hogyan készül az intézményen kívüli életre (pl. rendelkezik megtakarítással)?	1. Személyes kapcsolatok • szülők / rokonok • barátok / ismerősök • partnerkapcsolatok • saját család

2. Az utógondozói ellátás helyszíne, szervezeti kerete • Szakmai Program • Házi rend • Intézményi megállapodás/ellátási szerződés • Egyéni együttműködési megállapodás/szerződés • Egyéni esetvitel – esetmenedzser • Team	2. Önellátás • Élete folyamán mi határozta meg döntéseit? Elképzelése szerint a döntések meghozatalában, problémák megoldásában milyen technika vált be? • Milyen életvezetési elveket vall? • Képesnek érzi-e magát az intézeten kívüli életre? Ehhez milyen feltételek szükségesek? Milyen típusú segítségre van szüksége, kitől vár / kap segítséget? • Hogyan osztaná be az idejét? • Döntései meghozatalakor kitől kér, ill. kap segítséget? • A jövőre nézve milyen tervei vannak? Hogyan képzei el önálló életét? Kitől vár és kaphat majd ebben segítséget?	2. Hivatalos személyekkel való kapcsolattartás • Gyámhivatal • munkahely / iskola • Intézményi segítő szakemberek (vezető, nevelő, szociális munkás, pszichológus) • Intézmény lakói (fiatalok, illetve volt lakók) • Hatóság • Önkormányzat • Egészségügyi ellátórendszer
---	--	--

Evaluációs modell II.
Fiatal felnőttek ellátásában részt vevő szakemberek

I. Önállóság - egyéni felelősség értékelése	II. Kapcsolatrendszer
1. Anyagi helyzet • Hogyan ítéli meg a fiatal felnőtt anyagi helyzetét? • Milyen esélyt lát a fiatal felnőtt anyagi függetlenedésére? • Az anyagi függetlenség eléréséhez milyen feltételek szükségesek? • Ehhez mennyi időre van szüksége? • Anyagi problémái megoldásához ki tud segíteni a fiatal felnőtteknek? • Mennyire ítéli súlyosnak a fiatal felnőttek kikerüléshez szükséges jelen anyagi helyzetét, esetleges anyagi problémáit?	• Hogyan értékelné a fiatal felnőtt a segítőkkal való kapcsolatát? • Hogyan értékelné a fiatal felnőtt a társaival való kapcsolatát? • Hogyan értékelné a fiatal felnőtt külső (család, barátok...) kapcsolatát? • Feladatuknak érzik-e a fiatal felnőtt kapcsolatainak segítségét, ápolását? A kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást hogyan segíti? • Mennyire érzi hatékonyak a fiatal felnőtt együttműködését a szervezettel, ill. a segítő szakemberekkel? • Vannak-e éles konfliktushelyzetek a fiatal felnőttekkel? Ezek miből fakadnak (személyes problémák...)? • A fiatal felnőttek kiléptetésének sikerességével kapcsolatban milyen tapasztalataik vannak?
2. Önellátás • Milyen szempontok alapján alakítják ki a fiatal felnőttek egyéni, rövid-, közép-, és hosszú távú támogatási stratégiáját? • Van-e szerepe a Teamnek a támogatási stratégia kidolgozásában, felülvizsgálatában, értékelésében? • Milyen szempontokat érvényesítenek az egyéni együttműködési megállapodásokban? • Mennyi időre készül? Ezért ki vállalja a felelősséget?	

Történik-e felülvizsgálat, értékelés? • A felülvizsgálat, értékelés a fiatal felnőtt bevonásával történik-e? • Az önálló életvitel kialakítása érdekében milyen lépéseket tesznek? • Milyen szakmai elveket vall a kérdezett, illetve maga az intézmény? • Az intézményen belül mennyire autonóm a fiatal felnőtt? • Véleménye szerint mikor válik képessé a fiatal felnőtt az önálló életre (időben, készségek tekintetében egyaránt?)	
--	--

Evaluációs modell III.
Gyermekotthonok és lakásotthonok, utógondozó otthonok vezetői

Elvárások	Eredményesség
1. Fenntartóval szemben <i>Intézményi költségvetés</i> • Ellátottra jutó költségek/év • technikai felszereltség • szakember-ellátottság, képzésük biztosítása • Minősbiztosítás elemei • Szupervízió biztosítása • bevételek / kiadások	⇒ Az intézményi költségvetés mit tud fedezni? ⇒ Milyen hiányosságok vannak, ill. ezeket hogyan lehet kiküszöbölni?
2. Gyermekvédelmi rendszerrel és a gyermekvédelmen kívüli rendszerekkel kapcsolatos elvárások <i>2.1. Milyen feladatokat kellene teljesítenie a:</i> • TEGYESZ-nek • a gyermekvédelmi gyámnak • Gyámhivatalnak • Más gondozási/ellátási helyeknek? <i>2.2. Milyen az adott ágensek közötti együttműködés?</i> <i>2.3. Milyen feladatokat kellene teljesítenie az:</i> • Oktatási rendszernek • Egészségügynek • Közművelődésnek?	⇒ Ellátják-e a várt feladatokat a gyermekvédelmi rendszer tagjai, illetve a gyermekvédelmi rendszeren kívüli rendszerek? ⇒ A feladatok ellátásában a pozitívumok, ill. a negatívumok

2.4. Milyen az adott ágensekkel való együttműködés?	
3. Intézményi dolgozókkal szemben Milyen feladatokat kell ellátnia a: • vezetőnek • utógondozói feladatokat ellátó nevelőknek • gyermekvédelmi asszisztensnek • pszichológusnak • gyógypedagógusnak vagy fejlesztőpedagógusnak	⇒ Megfelelően végzik-e a szakemberek a munkájukat? Elegendő-e a szakmai felkészültségük, ill. a szakmai tapasztalatuk? ⇒ Megfelelő-e a szakemberek támogatása (minősbiztosítás elemei működnek-e)?
4. Fiatal felnőttekkel szemben • Felkészülés az önálló életre • Partnerség az intézménnyel • Házi rend szabályainak betartása • Szerződésben foglalt vállalások betartása • Jogszabályi feltételeknek (jogcím) való megfelelés • Problémák közös megoldása • Társakkal való jó kapcsolat • Családi kapcsolatok és a hivatalos kontaktok ápolása • Egészségi/pszichés állapot karbantartása • Sikeres társadalmi integráció • Iskolai helytállás • Munkába állás • Lakás-előtakarékosság	⇒ Milyen mértékben válik alkalmassá a fiatal felnőtt az önálló életre? Ehhez elegendő-e az utógondozói ellátásban eltöltött idő? Milyen feltételek szükségesek? Mikor sikeres a kiléptetés? ⇒ Hány fiatal veszi igénybe az utógondozást, otthonteremtési támogatást? ⇒ Véglegesen megoldódik-e a fiatal felnőtt helyzete? Hogyan, milyen módon kapnak erről visszajelzést, van-e kapcsolat kikerülés után? ⇒ Mennyire kiépült a kapcsolati / társas network?

5. Ellátási formával szemben • Rendszer feladatai, célkitűzései • Rendszer eszmeisége, alapelvei • Ellátási forma előnyei, hátrányai, lehetőségek, veszélyek (SWOT) • Ideális esetben hogyan kellene működnie? Fejleszthető területek, fejlesztési irányok • Nemzetközi modellek adaptálhatósága, innovatív nevelési módszerek, ellátási modellek hazai gyakorlatba való integrációja? • Szakmai standardok, szabályok kialakítása	⇒ A kitűzött célokat, artikulált elveket mennyire tudja az ellátás megvalósítani, a társadalmi integrációt mennyire tudja elősegíteni, ill. mennyire tudja a fiatal felnőtt önálló életét előkészíteni, biztos alapokra helyezni? ⇒ Felkészültek-e a szakemberek, ill. maga a gyermekvédelmi rendszer a fiatal felnőttek társadalmi integrációjára? ⇒ A rendszer feladatait mennyiben tudják teljesíteni? ⇒ Az eszmeiséget mennyire tudják a valóságban reprodukálni? ⇒ Az esetleges negatívumokat hogyan tudják orvosolni? ⇒ Az ideáltípusnak mennyire felel meg a valóságban ezen ellátási forma?
---	---

Bogács Ernő: Nevelőszülői ellátás és annak segítő háttere

A nevelőszülői ellátás hatékonyságvizsgált elsődleges és közvetlen dokumentuma, a gyermek állapotfelmérését és hozzá igazított gondozás-nevelését tartalmazó, megfelelő gondossággal elkészített egyéni gondozási-nevelési terv, és a hozzá kapcsolódó felülvizsgálati / helyzetértékelő adatlap. A hatékonyságot közvetlenül jelző indikátorok ennek értelmében, a gyermek fejlődésére és a nevelőszülő támogatására / irányítására vonatkoznak, mely indikátorok legfontosabbja a gyermek és a nevelőszülő állapotfelmérése és az erre alapozott / irányuló tudatos gondozás-nevelési, valamint tanácsadási-ellenőrzési terv eredményessége. Minden egyéb felmérés közvetett, ugyanakkor ezek is elengedhetetlenek, tekintettel arra, hogy a mért tevékenységek azok a tényezők, amelyek a feladatellátás területén okai és feltételei a gyermek fejlődésének. Jelen felmérés az önreflexiót is segíteni hivatott nemcsak a nevelőszülő és nevelőszülői tanácsadó, hanem a működtető és a fenntartó vonatkozásában is, így több olyan indikátort is tartalmaz, amelyek csak közvetetten jelzik az adott nevelőszülő és nevelőszülői tanácsadó hatékonyságát, egyben rávilágítanak az okokra is.

Indikátorok

Meghatározás (tevékenység)	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)
I. Fenntartói feladatmeghatározás	1. a feladatellátás célja meghatározott	alapító okirat / SZMSZ
	2. a cél elérése időben ütemezett	alapító okirat / Fenntartói utasítás / feladat- és intézkedési terv
	3. az alap- és kiegészítő tevékenységek egyértelműen meghatározottak	alapító okirat / SZMSZ / feladat- és intézkedési terv
	4. az intézmény gazdálkodási jogállása meghatározott	alapító okirat / SZMSZ
	5. részben önálló gazdálkodási jogkör esetén részletes és konkrét eljárási rend kialakított	SZMSZ / egyéb szabályzat / utasítás / megállapodás
II. Intézményvezető irányítása	1. az intézményvezető kinevezési rendje meghatározott	alapító okirat
	2. az intézményvezető kiválasztása előírások szerint történik	pályáztatási eljárás dokumentumai

	3. a feladatellátás vonatkozásában a fenntartói és intézményi hatáskörök valamint az ehhez kapcsolódó eljárási rendek rögzítettek, elkülönítettek és kölcsönösen tiszteletben tartottak	SZMSZ / munkaköri leírás / szabályzatok / kérdőíves felmérés
	4. a fenntartó ellenőrzi a célhoz viszonyított szakmai munka eredményességét	ellenőrzési ütemtervek, feljegyzések illetve az ehhez kapcsolódó utasítások
	5. a fenntartó ellenőrzi a szakmai program megvalósulását	ellenőrzési ütemtervek feljegyzések illetve az ehhez kapcsolódó utasítások
	6. a fenntartó ellenőrzi a törvényességi szempontok érvényesülését	ellenőrzési ütemtervek, feljegyzések illetve az ehhez kapcsolódó utasítások
	7. a fenntartó értékeli az intézmény szakmai eredményességét	feljegyzés/vagy egyéb helyben alkalmazott dokumentum
	8. a fenntartó részéről a visszacsatolás biztosított valamennyi ellenőrzés és értékelés vonatkozásában	feljegyzés / tájékoztatás / utasítás / vagy egyéb helyben alkalmazott dokumentum
	9. a fenntartó intézkedik az általa elvárt illetve megfelelő szakmai működés érdekében	intézkedési terv / utasítás / jelentés / vagy egyéb helyben alkalmazott dokumentum
	1. a költségvetés tervezésébe bevonták az intézményt	feljegyzés / emlékeztető
III. Anyagi feltételek biztosítása	2. a költségvetés mind főösszegében, mind előirányzatokként és kiemelt előirányzatokként megfelelő	féléves és éves beszámoló / költségvetés kiigazítási kérelmek, intézkedések
	3. a gazdálkodást, a gazdálkodás szabályszerűségét és hatékonyságát a fenntartó rendszeresen ellenőrzi és értékeli	ellenőrzési ütemterv/belső ellenőrzési jegyzőkönyv / feljegyzés / vagy egyéb helyben alkalmazott dokumentum
	4. a nevelési díj, ellátmány és bér jogszabályban meghatározott határidőre és megfelelő mértékben biztosított	átutalási bizonylat / bérjegyzék / kérdőív

	5. a fenntartó részéről a visszacsatolás biztosított valamennyi ellenőrzés és értékelés vonatkozásában	feljegyzés / tájékoztatás / utasítás / vagy egyéb helyben alkalmazott dokumentum
IV. Érdekvédelem	1. az intézményben a fenntartó által meghatározott szabályok szerint működik érdekképviselői fórum	szabályzat / megalakulást rögzítő dokumentum / jegyzőkönyv / feljegyzés
	2. a fenntartó aktívan képviselteti magát az érdekképviselői fórum tevékenységében	jegyzőkönyv / feljegyzés
	3. a fenntartó rendelkezik a panaszok kivizsgálásával és a orvoslásukkal kapcsolatos nyilvános eljárási renddel	szabályzat
	4. a fenntartó az eljárási rendnek megfelelően minden esetben kivizsgálta a hozzá beérkezett panaszokat	jegyzőkönyv / feljegyzés
	5. a fenntartó az eljárási rendnek megfelelően intézkedett a panaszt kiváltó ok megszüntetése érdekében	intézkedési terv / utasítás
	6. az érdekképviselői fórum valamennyi beérkezett panaszt megvizsgál	jegyzőkönyv / feljegyzés
	7. az érdekképviselői fórum döntött a hatáskörébe tartozó ügyekben	jegyzőkönyv / feljegyzés / válaszlevél
	8. az érdekképviselői fórum kezdeményezett intézkedéseket	intézkedésre vonatkozó írásos megkeresés
	9. az érdekképviselői fórum gyakorolja véleménynyilvánítási, javaslattételi és egyetértési jogát	releváns dokumentum
	10. az intézményben aktív gyermekönkormányzat működik	megalakulást rögzítő dokumentum / működési szabályzat / a tanácskozások emlékeztetői / feljegyzések

	11. a gyermekönkormányzat gyakorolja véleménynyilvánítási jogát	releváns dokumentum
V. Alkalmas és képzett nevelőszülői tanácsadók kiválasztása	1. képesítés (pedagógus / szociális munkás / egyéb) típusa alapján	oklevél
	2. posztgraduális vagy egyéb egyéb képesítés alapján	oklevél
	3. egyéni (vezetői) döntés alapján	feljegyzés
	4. teamdöntés alapján: intézményvezető, szervezeti egység vezető, HR-munkatárs, pszichológus, munkatársak, egyéb	feljegyzés
	5. gyakorlati (próba) időt értékeli a munkáltató	értékelő feljegyzés
VI. Szakmai felkészültség szintentartása és fejlesztése	1. adott időszakban továbbképzéseken történő részvétel téma szerint	tanúsítvány, továbbképzési terv
	2. a nevelőszülő igénye, szükséglete figyelembe vett a képzések kiválasztása során	feljegyzés/ emlékeztető/kérdőív
	3. a nevelőszülői tanácsadó igénye, szükséglete figyelembe vett a képzések kiválasztása során	feljegyzés/ emlékeztető/kérdőív
	4. a nevelőszülő helyettesítése biztosított a továbbképzések során	helyettesítés céljából kötött megbízási szerződés
	5. a fenntartó gondoskodott a szükségleteknek, igényeknek és az előírásoknak megfelelő képzésekről, továbbképzésekről	képzési terv
	6. adott időszakban elolvasott szakirodalom és feladatellátásban felhasználható szépirodalom, film	szerző/cím szerint felsorolva, munkanapló
	7. adott időszakban (pontszerző) továbbképzésnek nem	munkanapló

	minősülő konferenciákon, szakmai műhelyeken, tanácskozásokon stb. való részvétel	
VII. Szakmai személyiség karbantartása, fejlesztése, motiváció	1. szabadság igénybevételének módja: hosszabb időszak, rövidebb időszak, vegyes	szabadság terv, szabadság nyilvántartás
	2. a nevelőszülő pihenését szolgáló helyettesítés biztosított	helyettesítés céljából kötött megbízási szerződés
	3. a jogszabályban meghatározott esetekben gyermekgondozó biztosított	megbízási szerződés
	4. szupervízió igénybevétele	képzési terv
	5. coaching igénybevétele	képzési terv
	6. csapatépítő tréningen történő részvétel	munkaterv / munkanapló / képzési terv
	7. pozitív munkahelyi légkör	anonim kérdőív
	8. vezetői támogatás biztosított	anonim kérdőív
	9. vezetői visszacsatolás alkalmazott	minősítő dokumentumok, minőségmenedzsment releváns dokumentumai
	10. vezetővel történt négy szemközti beszélgetések száma, átlagos időtartama	anonim kérdőív
	11. elismerések száma és módja (nyilvános, négy szemközti, tárgyi, szóbeli). Az elismerés őszintesége, megérdemeltsége	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok
	12. számonkérések száma és módja (nyilvános, négy szemközti, írásbeli, szóbeli), megérdemeltsége	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok
	13. az intézmény, a közvetlen vezető részéről megfogalmazott célok egyértelműek, kihívást jelentenek de megvalósíthatóak	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok (szmsz, szakmai program, feladatterv, utasítások)

	14. az intézmény, a közvetlen vezető nem fogalmaz meg egyértelmű célokat	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok (szmsz, szakmai program, feladatterv, utasítások)
	15. az intézmény, a közvetlen vezető, egyértelmű, de kihívást nem jelentő célokat határoz meg	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok (szmsz, szakmai program, feladatterv, utasítások)
	16. az intézmény, a közvetlen vezető egyértelmű, kihívást jelentő, de megvalósíthatatlan célokat határoz meg	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok (szmsz, szakmai program, feladatterv, utasítások)
	17. a nevelőszülői tanácsadó meghatároz saját szakmai munkájában egyértelmű, kihívást jelentő, de megvalósítható célokat	anonim kérdőív / éves feladatterv / munkaterv / munkanapló
	18. a nevelőszülői tanácsadót megfelelő módon és időben informálták az intézményt, a szervezeti egységet érintő eseményekről és döntésekről (azok okairól)	anonim kérdőív / rendelkezésre álló dokumentumok (pl. értekezletekről történő feljegyzés)
VIII. Alkalmos nevelőszülők kiválasztása	1. a környezettanulmány megfelelő szempontok szerint felépített és elkészített	környezettanulmány
	2. a nevelőszülő kiválasztása teamdöntés eredménye	feljegyzés / emlékeztető
	3. a nevelőszülői tanácsadót bevonták a nevelőszülő kiválasztására irányuló teamdöntésbe	feljegyzés
IX. Gondozási hely kiválasztásában, a döntésben való részvétel	1. rendelkezésre áll a nevelőszülő / nevelőszülői család aktualizált kompetencia térképe (erőforrások, erősségek, fejlesztendő képességek stb.)	célra rendszeresített adatlap
	2. rendelkezésre áll a nevelőszülői család aktualizált szolgáltatási	célra rendszeresített adatlap

	adatlapja (hány, milyen korú, milyen személyiségjellemzőkkel rendelkező gyermeket tud vállalni, milyen szolgáltatások elérhetőek a nevelőszülő lakóköznyezetében)	
	3. rendelkezésre áll a nevelőszülői családdal kapcsolatos aktualizált kockázatelemzés	célra rendszeresített adatlap
	4. a nevelőszülői tanácsadót bevonták a lehetséges gondozási helyek kiválasztására irányuló teamdöntésbe	feljegyzés
	5. nevelőszülői tanácsadó által előterjesztett, a gyermek jellemzőinek, szükségleteinek megfelelő paraméterekkel rendelkező nevelőszülői családra vonatkozó javaslatlétélek száma	célra rendszeresített adatlap+feljegyzés v. emlékeztető
	6. nevelőszülői tanácsadó által előterjesztett kompromisszumos javaslatlétélek száma, oka (a gyermek jellemzőinek, szükségleteinek részben megfelelő jellemzőkkel rendelkező nevelőszülői családra vonatkozó javaslatlétélek száma, oka)	célra rendszeresített adatlap+feljegyzés v. emlékeztető
	7. a nevelőszülő és gyermek közötti ismerkedési alkalmak száma elérte a három alkalmat	feljegyzés / munkanapló
	8. az ismerkedési alkalmak időtartamát a fokozatosság jellemezte	feljegyzés / munkanapló
	9. az ismerkedések helyszíne változó: gondozási hely, semleges helyszín, a nevelőszülő otthona	feljegyzés / munkanapló

	10. a vér szerinti szülő jelen volt az első alkalommal	feljegyzés / munkanapló
	11. a nevelőszülői tanácsadó jelen volt a gyermek és leendő nevelőszülő ismerkedésénél	feljegyzés / munkanapló
	12. a nevelőszülői tanácsadó részt vett az elhelyezési tárgyaláson; százalékosan meghatározott részvételi arány	gyermkeink védelmében adatlap rendszer vonatkozó adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	13. a vonatkozó adatlap megjegyzés rovatában különvéleményt fogalmaz meg a nevelőszülői tanácsadó; gyakorisága, tárgya	gyermkeink védelmében adatlap rendszer vonatkozó adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
X. Befogadás		
X./1 Gondosan előkészített és kivitelezett befogadás	1. a gyermek érkezése különleges esemény a nevelőszülő családjában, ennek megfelelően szervezett	munkanapló / feljegyzés / kérdőív / fotó
	2. a gyermek szobája, szoba része, a gyermek előzetesen felmért ízlése, igénye szerint előkészített	munkanapló / feljegyzés / kérdőív / fotó
	3. az első hetet az intenzív együttlét és törődés jellemzi	munkanapló / feljegyzés / kérdőív / fotó
X./2 A befogadás megfelelő segítése és ellenőrzése	1. a nevelőszülői tanácsadó felkereste a gyermek vér szerinti családját a befogadást megelőzően	feljegyzés
	2. a nevelőszülői tanácsadó jelen volt a gondozási helyen a befogadáskor, és a befogadást értékelte	munkanapló
	3. a nevelőszülői tanácsadó a befogadást követő egy héten belüli, valamint szükség szerint megismételt látogatást tett, és a befogadási folyamatot értékelte	munkanapló

XI. Gondozás-nevelés	a gyermek biztonságban (jól) érzi magát a nevelőszülői családban	elégedettségi kérdőív
XI./1 családpótlás	a nevelőszülő gondviselőként határozza meg magát	interjú / kérdőív
	a nevelőszülő pszichikai szülőként határozza meg magát	interjú / kérdőív
	a nevelőszülő önmeghatározása bizonytalan	interjú / kérdőív
	a nevelőszülőtől a gondviselői attitűd elvárt	interjú / kérdőív
	a nevelőszülőtől a pszichikai szülőség elvárt	interjú / kérdőív
	a nevelőszülő a bettelheim -i fogalom szerint empatikus	interjú / kérdőív
	a nevelőszülő elfogadja saját következetlenségét	interjú / kérdőív
	a nevelőszülő és a gyermek viszonyában nem a hatalmi tényezők dominálnak	interjú / kérdőív
	konfliktushelyzetben a győztes-győztes megoldásra törekszik	interjú / kérdőív
	elfogadott és el nem fogadott jellemvonások és magatartások arányában az elfogadottak vannak többségben	interjú / kérdőív
	alkalmazza a passzív figyelmet	interjú / kérdőív
	a közléssorompók alkalmazása kevésbé jellemző	interjú / kérdőív
	alkalmazza az értő figyelmet	interjú / kérdőív
	alkalmazza az én-üzeneteket	interjú / kérdőív
XI./2 a jogszabályi rendelkezés szerinti táplálkozás biztosítása	<i>a gyermekek testi fejlődése és egészségi állapota megfelelő</i> • étkezésre biztosított és felhasznált költség összege naponta eléri az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb	háziorvosi vagy egyéb egészségügyi kontroll megállapításai / ellenőrzési feljegyzés / iskolai étkezés befizetés bizonylatai / gazdasági ellenőrzés / elégedettségi kérdőív

	összegének 2,4%-át • az étkezés minősége és mennyisége megfelel az energia- és tápanyagbeviteli, illetve ételkészítési-felhasználási ajánlásokat tartalmazó jogszabályban foglaltaknak • legalább ötszöri, legalább egy alkalommal meleg, az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő étkezés biztosított • az étrend tekintetében gyermek igénye, kívánsága, kérése figyelembe vett	
XI./3 a jogszabályi rendelkezés szerinti ruházat biztosítása	<i>a gyermek öltözködését tisztaság, igényesség, változatosság jellemzi</i> • ruházattal kapcsolatos biztosított és felhasznált költségek éves összege eléri az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 250%-át • 6 váltás fehérnemű, 3 váltás hálórúha, az évszaknak megfelelő legalább 2 váltás hétköznapi (otthoni és utcai) felsőruha és cipő, valamint alkalmi és sportruházat biztosított • az öltözködést tekintetében a gyermek igényét, kívánságát, kérését figyelembe vették • a nevelőszülő, nevelőszülői tanácsadó és a gyám öltözködését	ellenőrzési feljegyzés / munkanapló / látogatási napló / gyámi feljegyzések / elégedettségi kérdőív / gazdasági ellenőrzés

	tisztaság, igényesség jellemzi	
XI./4 a jogszabályi rendelkezés szerinti személyi higiéné és textília biztosítása	<i>a gyermek ápolat</i> • a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges feltételek, tisztálkodási és testápolási szerek, valamint textíliák biztosítottak • a csecsemők és kisgyermekek ellátásához szükséges anyagok, eszközök biztosítottak • 3 váltás ágynemű biztosított • a nevelőszülő, nevelőszülői tanácsadó és a gyám ápolat	ellenőrzési feljegyzés / munkanapló / látogatási napló / gyámi feljegyzések / háziorvosi vagy egyéb egészségügyi kontroll megállapításai
XI./5 a jogszabályi rendelkezés szerinti egészségügyi ellátás biztosítása	<i>a gyermek egészségi állapota megfelelő</i> • állapotromlás nem tapasztalható vagy csak betegség sajátosságainak betudható • állapotában javulás tapasztalható • rendszeres kontrollvizsgálatok megtörténtek • tünet észlelés vagy jelzés alapján haladéktalan vizsgálat kezdeményezés történt • betegség esetén az előírt kezelés, ápolás, vagy egyéb tevékenység biztosított • a gyermek az előírt (fizikai vagy lelki) terápiás foglalkozásokhoz hozzájutott	zárójelentések, kontrollvizsgálatok eredményei, megállapításai / terápiát lezáró tájékoztatás

XI./6 megfelelő kapcsolattartás elősegítése	1. a kapcsolattartás a gyermek, a kapcsolattartásra jogosult és a gyám megítélése szerint megfelelő	kapcsolattartási napló / határozat / feljegyzés / kérdőív / interjú
	2. hazagondozások száma, oka	
	3. a jogszabályi rendelkezés szerinti kapcsolattartás pénzügyi feltételei biztosítottak	
	4. nevelőszülő által kezdeményezett kapcsolattartás bővítés: esetszám és ok	
	5. a nevelőszülő által kezdeményezett kapcsolattartási korlátozások száma és oka	
	6. szabályozotthoz viszonyítottan megvalósult kapcsolattartások száma	
	7. a gondozási helynek betudhatóan elmaradt kapcsolattartások száma és oka	
	8. a kapcsolattartásra jogosultnak betudhatóan elmaradt kapcsolattartások száma és oka	
	9. objektív körülményeknek betudható elmaradt kapcsolattartások száma és oka	
XI./7 megfelelő szakképzettség megszerzésének támogatása	<i>a gyermek képességeinek megfelelő iskola és szakmaválasztás</i> <i>a gyermek / fiatal felnőtt képességeinek megfelelő szakképesítést szerzett</i>	gyermkeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján) + oklevél / bizonyítvány továbbá feljegyzések / emlékeztetők /
	• a gyermek képességeinek felmérésére szakmai protokollal rendelkezik az intézmény	

	• a gyermek képességeinek protokoll szerinti felmérése megtörtént • a felmérés alapján intézkedési terv kidolgozása megtörtént • a gyermek iskola és szakmaválasztása az intézkedési terv alapján történt • szakképzettség megszerzéséhez szükséges anyagi feltételek biztosítottak • a gondozási hely megfelelően támogatta és kontrollálta a szakképesítés megszerzésének folyamatát (pl. oktatási intézménnyel való kapcsolattartás, szülői értekezletek, változásokra történő azonnali reagálás)	
XI./8 tehetségfejlesztés támogatása	<i>a gyermek tehetségének megfelelő tehetségfejlesztés és gondozás</i>	gyermkeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján) + bizonyítvány / munkanapló / látogatási napló / szaktanári tájékoztató / verseny eredmények / egyéb
	• tehetség felmérő és figyelő szakmai programelem (eljárás / protokoll) működtetett • a gyermek képességeinek protokoll szerinti felmérése megtörtént • a felmérés alapján intézkedési terv kidolgozása megtörtént • a gyermek tehetségfejlesztése és gondozása az intézkedési terv alapján történt	

	• a tehetségfejlesztés anyagi feltételei biztosítottak • a nevelőszülő és a nevelőszülői tanácsadó megfelelően támogatta és kontrollálta a tehetségfejlesztés és gondozás folyamatát	
XI./9 felzárkóztatás támogatása	<i>a felzárkóztatást igénylő területeken előrehaladás tapasztalható</i>	bizonyítvány / gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján) + szaktanári tájékoztató / rehabilitácót végző terapeuta tájékoztatója / gyógy- és fejlesztőpedagógus tájékoztatója
	• a felzárkóztatást igénylő területeket felmérő és figyelő szakmai programelem működtetett • a felzárkóztatás anyagi feltételei biztosítottak • felmérés / vizsgálat kezdeményezése megtörtént • a felzárkóztatás a szakvélemény, a vizsgálatban / felmérésben meghatározott javaslatok alapján történik • a nevelőszülő és a nevelőszülői tanácsadó megfelelően támogatta és kontrollálja a felzárkóztatás folyamatát	
XI./10 önálló életvitelre történő felkészítés	1.a működtető célt, módszereket, eljárásrendet, felelősöket is tartalmazó szakmai koncepcióval rendelkezik az önálló életvitelre történő felkészítésre	szakmai program / koncepció / protokoll
	2. a szakmai koncepció alapján, az egyéni gondozási-nevelési terv minden releváns	egyéni gondozási-nevelési terv

	területe, adott gyermekre vonatkozó célokat és módszereket tartalmaz	
	3. az egyes területeken történő önállósódás ütemezetten kontrollált	egyéni gondozási-nevelési terv
XI./11 szabadidő tartalmas eltöltésének támogatása	1. a szabadidő tartalmas eltöltése szakmai programban, feladattervben vagy egyéb módon, rugalmasan és realitáshoz igazítottan kidolgozott (ötletek, módszerek) valamint tervezett	szakmai program / feladatterv / módszertani füzet / egyéb
	2. a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközök és egyéb feltételek adottak	felmérés
	3. a szabadidő tartalmas eltöltésére a gyermek motivált	interjú / munkanapló / tájékoztatás / beszámoló
	4. a szabadidő tartalmas kihasználását segítő ötletek és módszerek felhasználtak	interjú / munkanapló / tájékoztatás / beszámoló
	5. a szabadidő tartalmas eltöltésére kidolgozott program működtetését akadályozó körülmények tényezők jelzettek, rögzítettek	interjú / munkanapló / tájékoztatás
XII. Gondozás-nevelés segítése és ellenőrzése		
XII./1 Tanácsadás és nevelőszülői támogatás	1. a nevelőszülői tanácsadó kommunikációja nyílt a nevelőszülő irányába	munkanapló / látogatási napló / feljegyzés
	2. eredményesnek minősíthető nevelőszülői tanácsadások esetszám és téma szerint	munkanapló / feljegyzés
	3. eredménytelen nevelőszülői tanácsadások esetszám, téma és ok szerint	munkanapló / feljegyzés

	4. a nevelőszülői tanácsadó által nevelőszülő felé megfogalmazott hatékonyabb működést célzó javaslatok esetszám, tárgy és eredményesség szerint	munkanapló / feljegyzés
	5. a nevelőszülői tanácsadó által nevelőszülő felé megfogalmazott nem megfelelő (diszfunkcionális) működést korrigáló utasítások esetszám, tárgy és eredményesség szerint	munkanapló / feljegyzés
	6. nevelőszülői tanácsadó által végzett ellenőrzések száma, tárgya, elrendelt intézkedések	munkanapló / látogatási napló / feljegyzés
	7. nevelőszülői tanácsadó nevelőszülő általi elérhetősége: csak munkaidőben, munkaidőn kívül	munkanapló
	8. nevelőszülői tanácsadó által a megkeresésekre adott átlagos reakció idő és a megoldást elősegítő válaszok száma	munkanapló
	9. nevelőszülői továbbképzés tematikájára nevelőszülői tanácsadó által megfogalmazott javaslat (szám, téma)	feljegyzés / értekezleti jegyzőkönyv
	10. a nevelőszülő megfelelő tematikájú képzésre történő delegálása a nevelőszülői tanácsadó által (szám, téma)	feljegyzés / munkanapló
	1. a gyermekek rendelkeznek élettörténeti könyvvel	élettörténeti könyv
XII./2 A gyermek élettörténetének feltárása	2.a gyermekek részt vettek az élettörténeti könyv elkészítésében	munkanapló / élettörténeti könyv

	3. valamennyi információval rendelkező személy, szervezet megkeresése megtörtént	munkanapló / élettörténeti könyv
	4. valamennyi releváns információt tartalmazó dokumentum felkutatása és felhasználása megtörtént	munkanapló / élettörténeti könyv
XII./3 a gyermek állapotfelmérése és az ehhez igazított gondozás-nevelési terv készítése	1. egyéni gondozás-nevelési terv egyénre szabott részletes állapotfelmérés és ennek megfelelő részletes és konkrétumokat tartalmazó cselekvési (gondozás-nevelési) terv	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	2. az állapotfelmérésbe és nevelési terv elkészítésébe bevonták a gyermek sorsrendezésében érintetteket és információval rendelkezőket (család, szakemberek, egyéb)	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	3. gyermekenként megfogalmazottak az erőforrások és erősségek	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	4. gyermekenként megfogalmazottak a fejlesztendő képességek	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	5. gyermekenként megfogalmazottak a mérsékelendő tulajdonságok és környezeti hatások	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	6. minden gyermek esetében meghatározottak a rövid és hosszú távú célok	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	7.a megfogalmazott célok reálisak, átgondoltak, illeszkednek a gyermek erőforrásaihoz, személyiségéhez	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)

	8. a célok megvalósítása érdekében konkrétumokat és ütemezést tartalmazó terv áll rendelkezésre	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	9. a terv illeszkedik a gyermek erőforrásaihoz, átgondolt, tartalmazza a cél eléréséhez szükséges eszközt és a cél elérésének a módját, ütemezést	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
XII./4 a gyermek állapotának, helyzetének és fejlődésének felülvizsgálata és az ehhez igazódó gondozás-nevelési terv módosítás	1. egyéni gondozás-nevelési terv felülvizsgálati időszakán belüli pozitív változások megjelenítettek, a változásoknak megjelöltek az okai, a gondozás-nevelési terv a megváltozott állapothoz igazított	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján) / munkanapló / feljegyzés
	2. egyéni gondozás-nevelési terv felülvizsgálati időszakán belüli megjelenítettek a negatív változások, a változásoknak megjelöltek az okai, a gondozás-nevelési terv a megváltozott állapothoz igazított	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján) / munkanapló / feljegyzés
	3. A felülvizsgálatban és a hozzá igazított gondozás-nevelési terv elkészítésében részt vevő, valamint a bevont szakemberek köre lefedi a gyermek sorsrendezésében érintetteket	Gyermekeink védelmében adatlaprendszer releváns adatlapja (módszertani kézikönyv alapján)
	4. a nevelőszülői tanácsadó felülvizsgálati tárgyalásokon történő részvétele százalékos arányban meghatározva	jegyzőkönyv
	5. A felülvizsgálati tárgyalásokon egyéb szakemberek álláspontjával szemben a nevelőszülői tanácsadó által megfogalmazott: különvélemények száma és	jegyzőkönyv

	témája, eredményessége, eredménytelenségének oka	
XII./5 érdekképviselő és a működési kihívások kezelése	1.gondozási hely működésével szemben megfogalmazott észrevételek (esetszám, tárgy, megfogalmazója)	jelzés / munkanapló / feljegyzés
	2. gyermek magatartásával szemben megfogalmazott észrevételek (esetszám, tárgy, megfogalmazója)	jelzés / munkanapló / feljegyzés
	3. gyermek (gyámtól független) érdekképviselő a nevelőszülői tanácsadó által: esetszám, tárgy, fóruma, eredményessége	munkanapló / feljegyzés
	4. gondozási hely érdekképviselő a nevelőszülői tanácsadó által: esetszám, tárgy, fóruma, eredményessége.	munkanapló / feljegyzés
	5. gyermek és nevelőszülő közötti jelentősebb konfliktusok (esetszám, tárgy)	munkanapló / feljegyzés
	6. nevelőszülői tanácsadó által lefolytatott közvetítés: gyermek és nevelőszülő között: esetszám, tárgy, eredményessége.	munkanapló / feljegyzés
	7. nevelőszülő és gyám közötti konfliktusok (esetszám, tárgy)	munkanapló / feljegyzés / gyámi tájékoztató
	8. nevelőszülői tanácsadó által lefolytatott közvetítés: nevelőszülő és gyám között: esetszám, tárgy, eredményessége.	munkanapló / feljegyzés
	9. nevelőszülő és egyéb személyek, szervezetek stb. közötti konfliktusok (esetszám, tárgy)	munkanapló / feljegyzés
	10. nevelőszülői tanácsadó által lefolytatott közvetítés:	munkanapló / feljegyzés

	nevelőszülő – egyéb szereplők között. Esetszám, tárgya, eredményessége.	
	11. gondozási hellyel szemben nevelőszülői tanácsadó által kezdeményezett vizsgálatok száma, oka, eredménye (alkalmassági vizsgálatot is beleértve)	kérelem / munkanapló / feljegyzés / határozat
	12. gondozási hellyel szemben egyéb szakember által kezdeményezett vizsgálatok száma, oka, eredményessége (alkalmassági vizsgálatot is beleértve)	kérelem / munkanapló / feljegyzés / határozat
	13. nevelőszülői tanácsadó által kezdeményezett azonnali és “normál” gondozásihely-változtatások száma, oka eredményessége	kérelem / munkanapló / feljegyzés / határozat
	14. nevelőszülő által kezdeményezett azonnali és “normál” gondozásihely-változtatások száma, oka eredményessége	kérelem / munkanapló / feljegyzés / határozat
	15. egyéb szakember által kezdeményezett azonnali és “normál” gondozásihely-változtatások száma, oka eredményessége	kérelem / munkanapló / feljegyzés / határozat
	16. nevelőszülői tanácsadó által az egyéni kompetenciát meghaladó esetekben megkeresett szakemberek száma, esetek jellege, eredményes és eredménytelen megoldások száma, oka	munkanapló
	17. nevelőszülői tanácsadó által kezdeményezett esetmegbeszélések továbbá az eredményes /	munkanapló / feljegyzés

	eredménytelen megoldások száma, tárgya	
XII./6 utógondozás	1. a nevelőszülői tanácsadó megfelelően felkészített az utógondozói feladatokra	képzési terv
	2. a nevelőszülői tanácsadó munkaköri leírásába foglalt az utógondozói feladat	munkaköri leírás
	3. az utógondozottak bennfoglaltak az ellátandó létszámba	releváns nyilvántartás / munkaköri leírás
XIII. Nevelés megszűnése / megszüntetése	1. nevelés megszűnések száma, oka	határozat
	2. nevelés megszüntetések száma, oka	határozat
	3. nevelőszülői tanácsadó nevelés fenntartására tett javaslatainak száma, oka	vonatkozó dokumentum / határozat
	4. nevelőszülői tanácsadó nevelés megszüntetésre tett javaslatainak száma, oka	vonatkozó dokumentum / határozat
	5. más által kezdeményezett nevelés megszüntetések száma oka	vonatkozó dokumentum / határozat

Hatékonysági dimenziók

	Elvárások / feltételek	Várható eredmények / Hatékony működés
Fenntartó	Megfelelő költségvetés meghatározása (a vállalt feladathoz szükséges anyagi feltételek biztosítása)	A teljes körű ellátás és a gondozás-nevelés anyagi feltételei biztosítottak. (Az intézmény, a szakemberek energiáit nem a pénzügyi problémák megoldása, vagyis a gyermekek alapvető fizikai szükségleteinek kielégítése (gondozás) köti le, hanem a nevelés, vagyis a gyermek fejlesztése, fejlődése)
	Alkalmas intézményvezető kiválasztása (olyan vezető megbízása aki képes a feladatot hatékonyan teljesíteni)	A teljes körű ellátás és a gondozás-nevelés hatékony megvalósulást biztosító szakmai, gazdasági és szervezeti működés. (A vezető nem csupán a hatalmi pozíciójának megerősítésére és megtartására összpontosít, hanem elsősorban az olyan intézmény-irányításra melynek elsődleges célja a gyermekek jóléte ezen belül a lehetőségekhez mérten a fejlődése. Ismeri és a körülményekhez igazítottan alkalmazza a szervezetiirányítási elveket és módszereket)
	Megfelelő szakmai és gazdasági kontroll és visszacsatolási rendszer működtetése (szervezett és rendszeres, a hatásköröket tiszteletben tartó ellenőrzés; az ellenőrzésekről visszajelzés és ez alapján egyértelműsített elvárás)	A fentiekben meghatározott eredményességi mutatók megvalósulnak: • az anyagi és humán erőforrások megfelelően felhasználtak • a fenntartó által elfogadott szakmai célok elérték.

Működtető	A nevelőszülő gondviselőként történő meghatározása.	• A gyermek szüksége a gyermek által meghatározott, és nem ideális elméleti elvárások által • Teljesíthetetlen elvárásoktól felszabadított nevelőszülő • A gyermek (valós és feltérképezett) szükségeinek nagyobb valószínűségű kielégítése.
	A humán- és anyagi erőforrás hatékony felhasználása.	• Az anyagi erőforrások a cél eléréséhez szükséges mértékű felhasználása. • Feladathoz igazított humánerőforrás illesztés, mind minőségi, mind mennyiségi szempontból (az intézmény rendelkezésére álló anyagi eszközöket, a munkatársakat és azoknak munkaidejét a gyermekek érdekében szervezi: átgondoltan, nem pazarlóan, nem kivételezve, a gyermek szüksége dönti el mind az összeg, mind a munkaidő mértékét, a feladathoz rendelt szakembert, nem a személyes preferenciák)
	Motivált és képzett munkatársak alkalmazása	A kihívásokat érzékelő és azokra megfelelően reagáló (elsősorban megelőző), produktív újításokat eredményező hatékony munkavégzés • motivált munkatársak • képzett munkatársak • kihívásokhoz alkalmazkodni tudó munkatársak • hatékony munkatársak Fluktuáció produktív keretek között tartása
	Ösztönző vezetői attitűd és szervezeti irányítás	
	A szakmai személyiség karbantartását és fejlesztését célzó vezetői attitűd és szervezeti irányítás (olyan munkahelyi környezet megteremtése amelyben a kiegészítés megelőzhető vagy időben kezelhető)	

	A szakemberek szakmai felkészültségének fejlesztését ösztönző és megkövetelő szervezeti kultúra létrehozása és működtetése (belső igény is legyen a folyamatos önképzés, képzés)	
	A megelőzést és a hatékony feladatellátást célzó ellenőrzési rendszer működtetése (olyan ellenőrzési rendszer működtetése melynek célja nem a bűnbak keresés, hanem a megelőzés, illetve a működésbeli problémák hatékony kezelése)	
	Alkalmas nevelőszülők kiválasztása	• Megfelelő tárgyi környezet. • Megfelelő gondozás. • Megfelelő nevelési módszerek. • Az alkalmatlanságból és gondozásihely-változtatásból adódó újabb traumák megelőzése.
	A gyermek szükségleteihez igazodó nevelőszülői család kiválasztása	• A nevelőszülő megfelelően tud reagálni a gyermek szükségleteire, igényeire. • A gyermek jól érzi magát a nevelőszülői családban.
Nevelőszülői tanácsadó	A gyermek alapos állapotfelmérése és ennek megfelelő (1) átgondolt és szükséges mértékben részletes, (2) célokat és a célok elérését szolgáló feladatokat valamint módszereket rögzítő, (3) ütemezést és felelősöket tartalmazó egyéni gondozási-nevelési terv készítése	A gyermek képességeihez és szükségleteihez igazított, nem irreális, nem sablonos, hanem egyénre szabott megvalósítható célkitűzés és ennek megfelelő gondozás és nevelés.

	A nevelőszülői tanácsadó az elvárható mértékben, módon és időben álljon a nevelőszülő rendelkezésére. A nevelőszülő a helyzethez igazítottan, a nevelőszülői tanácsadó feladatkörébe tartozó esetekben, kérjen támogatást.	Megelőzés, a problémákra megfelelő időben és adekvátan történő reagálás. (Ott van, amikor kell, és azt teszi, amit kell).
	A nevelőszülői tanácsadó hatékony segítséget nyújtson a guidance (irányítás) értelmében	Fontos választásokra irányuló döntésekben a nevelőszülő segítséget kap.
	A nevelőszülői tanácsadó hatékony segítséget nyújtson a counseling (konzultáció) értelmében	A nevelőszülő segítséget kap a változások végrehajtásában.
	Indokolt és szükséges esetekben a nevelőszülői tanácsadó ellátja a nevelőszülői család érdekvédelmét.	Kiegészítő megelőzés, működési zavar megelőzés és elhárítás, akkor amikor a gyermek, illetve a nevelőszülői család gyermekkel egyező érdeke ezt teszi szükségessé.
	A nevelőszülői tanácsadó eleget tesz ellenőrzési feladatának.	• A nevelőszülői család számára a hatékony működés keretei folyamatosan biztosítottak. • Kiegészítő megelőzés • Működési zavar megelőzés és elhárítás.
	Visszacsatolás mind a pozitívan, mind a negatívan értékelt események kapcsán	
	Indokolt esetben gondozásihely-változtatás kezdeményezése	A gyermek jól-létét és fejlődését gátló tényezők kiküszöbölése, az eredményes gondozás nevelést célzó folyamat felülvizsgálata és szükség esetén újraindítása.
	Indokolt esetben alkalmassági vizsgálat kezdeményezése	

Nevelőszülő	Elégséges, nem tökéletes gondviselő.	Olyan befogadó család, amely ha megkapja a megfelelő szakmai és anyagi támogatást, a legtöbb esetben tudja biztosítani amire az adott gyermeknek szüksége van. A gyermek szüksége a gyermek által meghatározott, és nem ideális elméleti elvárások által. Ennek megfelelően a nevelőszülővel szembeni elvárás paramétere nem az ideális elméleti normák, hanem a gyermek valós, jól feltérképezett szüksége.
	A nevelőszülő gondviselőként határozza meg önmagát	Önmagához és gyermek szükségleteihez viszonyítottan, tudja azt nyújtani, ami a gyermek szüksége, kivéve: • csak biológiai vagy örökbefogadó szülőtől elvárható érzelmi viszonyulást • az erőforrásban és időben be nem határolt gondoskodás többletet
	A rendelkezésére bocsátott anyagi feltételek és a kapott szakmai támogatás függvényében biztosítsa a teljes körű ellátást jogszabályban meghatározott elemeit	• A gyermek korának és képességeinek megfelelő testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődése • A gyermek személyiségének legteljesebb módon történő kibontakozása
	A rendelkezésére bocsátott anyagi feltételek és a kapott szakmai támogatás függvényében biztosítsa a gondozás-nevelés jogszabályban meghatározott elemeit	
	Az egyéni gondozás-nevelési terv maradéktalan megvalósítása.	

Evaluációs modell I.
Nevelőszülői családban élő nagykorúság előtt álló gyermekek

I. Önállóság	II. Döntés-stratégiák a jövőre	III. Kapcsolatrendszer
1. Szocioökonómiai státusz • saját tulajdon • képzettség • munkahely, munka jellege • jövedelem • kiadások / bevételek • támogatottság mértéke	1. Anyagi helyzet • Hogyan osztja be a pénzét havonta? • Önállóan dönt-e a pénz beosztásáról, vagy valaki segít ebben? • Milyen szempontokat mérlegelve keres, illetve választ munkát? • Mennyi pénzre lenne szüksége havonta? • Milyen feltételek mellett tudná megkezdni önálló életét? • Ehhez mennyi időre és milyen feltételekre lenne szüksége? • Hogyan készül a nevelőszülői családon kívüli életre (pl. rendelkezik megtakarítással)?	1. Személyes kapcsolatok • szülők / rokonok • nevelőszülői család rokonsága • barátok / ismerősök
2. Nevelőszülői család életrendje • napi életvitel / nevelési elvek és elvárások	2. Önellátás • Élete folyamán mi határozta meg döntéseit? Elképzelése szerint a döntések meghozatalában, problémák megoldásában milyen technika vált be? • Milyen életvezetési elveket vall? • Képesnek érzi-e magát a nevelőszülői	2. Hivatalos személyekkel való kapcsolattartás • Gyjsz, Gyámhivatal • munkahely / iskola • nevelőszülői tanácsadó • gyermekvédelmi gyám • Hatóság

	családon kívüli életre? Ehhez milyen feltételek szükségesek? Milyen típusú segítségre van szüksége, kitől vár / kap segítséget? • Hogyan osztaná be az idejét? • Döntései meghozatalakor kitől kér, ill. kap segítséget? • A jövőre nézve milyen tervei vannak? Hogyan képzei el önálló életét? Kitől vár és kaphat majd ebben segítséget?	• Önkormányzat
--	---	--

Evaluációs modell II.
Nevelőszülő / nevelőszülői tanácsadók

I. Önállóság - egyéni felelősség értékelése	II. Kapcsolatrendszer
1. Anyagi helyzet • Hogyan ítéli meg a fiatal anyagi helyzetét? • Milyen esélyt lát a fiatal anyagi függetlenedésére? • Az anyagi függetlenség eléréséhez milyen feltételek szükségesek? • Ehhez mennyi időre van szüksége? • Anyagi problémái megoldásához ki tud segíteni a fiataloknak? • Mennyire ítéli súlyosnak a fiatalok kikerüléshez szükséges jelen anyagi helyzetét, esetleges anyagi problémáit?	• Hogyan értékelné a fiatal nevelőszülővel / nevelőszülői tanácsadóval való kapcsolatát? • Hogyan értékelné az együtt nevelkedő testvérekkel való kapcsolatát? • Hogyan értékelné a fiatal külső (család, barátok...) kapcsolatát? • Feladatuknak érzi-e a fiatal kapcsolatainak segítségét, ápolását? A kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást hogyan segíti? • Vannak-e éles konfliktushelyzetek a fiatalokkal? Ezek miből fakadnak (személyes problémák...)? • A fiatalok kiléptetésének sikerességével kapcsolatban milyen tapasztalataik vannak?
2. Önellátás • Milyen szempontok alapján alakítják ki a fiatal egyéni nevelési-gondozási tervét? • Mennyi időre készül? Ezért ki vállalja a felelősséget? Történik-e felülvizsgálat, értékelés? • Mennyiben érzik feladatuknak, hogy segítsék, ill. felkészítsék a fiatalokat az önálló életre? • Ennek érdekében milyen lépéseket tesznek? • Milyen szakmai elveket vall a kérdezett, illetve maga a nevelőszülői hálózat, mint szolgáltatás?	

• A nevelőszülői családon belül mennyire autonóm a fiatal? • Véleménye szerint mikor válik képessé a fiatal önálló életre (időben, készségek tekintetében egyaránt?)	
---	--

Evaluációs modell III.
Nevelőszülői hálózatok vezetői

Elvárások	Eredményesség
1. Fenntartóval szemben <i>Költségvetés</i> • Gyermekre jutó költségek/év • technikai felszereltség • szakember-ellátottság, képzésük biztosítása • Minősbiztosítás elemei • bevételek / kiadások	⇒ A költségvetés mit tud fedezni? ⇒ Milyen hiányosságok vannak, ill. ezeket hogyan lehet kiküszöbölni?
2. Gyermekvédelmi rendszerrel és a gyermekvédelmen kívüli rendszerekkel kapcsolatos elvárások <i>2.1. Milyen feladatokat kellene teljesítenie a:</i> • TEGYESZ-nek • a gyermekvédelmi gyámnak • Gyermekjóléti szolgálatnak • Gyámhivatalnak • Gyermek- és lakásotthonoknak <i>2.2. Milyen az adott ágensek közötti együttműködés?</i>	⇒ Ellátják-e a várt feladatokat a gyermekvédelmi rendszer tagjai, illetve a gyermekvédelmi rendszeren kívüli rendszerek? ⇒ A feladatok ellátásában a pozitívumok, ill. a negatívumok

2.3. <i>Milyen feladatokat kellene teljesítenie az:</i> • Oktatási rendszernek • Egészségügynek • Közművelődésnek? 2.4. <i>Milyen az adott ágensekkel való együttműködés?</i>	
3. A nevelőszülői hálózatban dolgozó szakemberekkel szemben <i>Milyen feladatokat kell ellátnia a:</i> • vezetőnek • nevelőszülői tanácsadónak • nevelőszülőnek • gyermekgondozónak • pszichológusnak • gyógypedagógusnak vagy fejlesztőpedagógusnak	⇒ Megfelelően végzik-e a szakemberek a munkájukat? Elegendő-e a szakmai felkészültségük, ill. a szakmai tapasztalatuk? ⇒ Megfelelő-e a szakemberek támogatása (minőségbiztosítás elemei működnek-e)?
4. Fiatalokkal szemben • Felkészülés az önálló életre • Partnerség az intézménnyel • A nevelőszülői család életrendjéhez történő alkalmazkodás • Problémák közös megoldása • Társakkal való jó kapcsolat • Családi kapcsolatok és a hivatalos kontaktok ápolása • Sikeres társadalmi integráció	⇒ Milyen mértékben válik alkalmassá a fiatal az önálló életre? Ehhez elegendő-e a nevelőszülői családban eltöltött idő? Milyen feltételek szükségesek? Mikor sikeres a kiléptetés? ⇒ Hány fiatal veszi igénybe az utógondozást és hány az utógondozói ellátást? ⇒ Véglegesen megoldódik-e a fiatal helyzete? Hogyan, milyen módon kapnak erről visszajelzést, van-e kapcsolat kikerülés után? ⇒ Mennyire kiépült a kapcsolati / társas network?

• Iskolai helytállás • Munkába állás • Lakás-előtakarékosság	
5. Ellátási formával szemben • Rendszer feladatai, célkitűzései • Rendszer eszmeisége, alapelvei • Ellátási forma előnyei, hátrányai, lehetőségek, veszélyek (SWOT) • Ideális esetben hogyan kellene működni? Fejleszthető területek, fejlesztési irányok • Nemzetközi modellek adaptálhatósága, innovatív nevelési módszerek, ellátási modellek hazai gyakorlatba való integrációja? • Szakmai standardok, szabályok kialakítása	⇒ A kitűzött célokat, artikulált elveket mennyire tudja az ellátás megvalósítani, a társadalmi integrációt mennyire tudja elősegíteni, ill. mennyire tudja a gyermek önálló életét előkészíteni, biztos alapokra helyezni? ⇒ Felkészültek-e a szakemberek, ill. maga a gyermekvédelmi rendszer a fiatal társadalmi integrációjára? ⇒ A rendszer feladatait mennyiben tudják teljesíteni? ⇒ Az eszmeiséget mennyire tudják a valóságban reprodukálni? ⇒ Az esetleges negatívumokat hogyan tudják orvosolni? ⇒ Az ideáltípusnak mennyire felel meg a valóságban ezen ellátási forma?

Kuslits Gábor – Nagy Loránd: Gyermekvédelmi gyámság és egyéb szakszolgáltatások

A következőkben elsőként a gyermekvédelmi gyámság, mint szolgáltatásnyújtási terület indikátorai kerülnek meghatározásra és specifikálásra, a tevékenység megnevezése, a mérés módja és az adatigény megjelölése mellett. Emellett a negyedik oszlopban – a többi tématerülethöz eltérően – a gyermekvédelmi gyámság, mint horizontális téma értelmezése okán a hatékonysági dimenzió is értelmezésre kerül, bemutatva a várható eredmények és a hatékony működés feltételrendszerét. Ezt követően az egyéb szakszolgáltatások hatékonyságmérésével kapcsolatban kerülnek megfontolásra szempontok.

Meghatározás (tevékenység), elvárások / feltételek	Indikátor (hogyan)	Forrás (adat)	Várható eredmények / Hatékony működés
A Szakszolgálat kiválasztja a gyermek személyiségéhez leginkább illeszthető gyámot, aki majd részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson (gyermekvédelmi szakemberként), majd képviseli a gyermekvédelmi szakértői bizottság szakmai véleményén alapuló elhelyezési javaslatot és egyéni elhelyezési tervben foglaltakat a tárgyaláson.	- A gyámi szolgálat esetosztása - Aláírt gyámhivatali jegyzőkönyvek száma/idézések száma/év	Gyermekvédelmi szakértői bizottság szakmai véleménye, alapellátásban keletkezett Macis adatlapok, és a gyermek egészségi, pszichés állapotára, pedagógiai jellemzőire vonatkozó dokumentumok, idézés, gyámhatóságnál készült jegyzőkönyv (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában)	A gyermek szükségleteinek és kapcsolatrendszerének (szülő, más kapcsolattartásra jogosult személy, hatóságok, gyermekjóléti szolgálat, pártfogói felügyelő) megismerése által, kirendelését követően képes lesz akár azonnal is adekvát beavatkozásra. Segítséget tud nyújtani az adekvát hatósági intézkedés meghozatalához, a gondozási hely kijelöléséhez (információnyújtással).

Gyámkirendelő határozat átvétele	- Gyámkirendelő határozatok száma/év - Vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/(összes) gyámolt gyermekek száma/év	Gyámhivatali határozat (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	Akkor tudja minden gyámoltja esetében a gyermeki jogok érvényesülését előmozdítani, ha a jogszabályban meghatározott létszám fölé nem emelkedik a gyámolt gyermekek száma.
A gyám részt vesz az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésében, majd a későbbi felülvizsgálatában.	Aláírt egyéni gondozási-nevelési tervek száma/gyámolt gyermekek száma/év	Általa aláírt egyéni gondozási-nevelési terv (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	Nyomon tudja követni, hogy a gyermekvédelmi szakértői bizottság szakmai véleményében, valamint az egyéni elhelyezési tervben megfogalmazott feladatok személyre szabva konkrétan hogyan jelennek meg az egyéni gondozási-nevelési tervben, valamint a rendszeres látogatások alkalmával azt, hogy azok megvalósulnak e, ezáltal képes lesz reflektálni a szükségletekre, a bekövetkezett változásokra, és a terv módosítására is javaslatot tud tenni, valamint feladatok teljesítésére is fel tudja hívni a figyelmet.
Első látogatás a gondozási helyen, kapcsolatfelvétel a gyermekkel és	Kapcsolatfelvételt tett kísérletek száma/gyermekek	Feljegyzés látogatásokról (gyámi iratanyagban)	A gyermek bizalmának elnyerésével a gyermek megfogalmazza észrevételeit, örömeit, nehézségeit, sérelmeit,

a gyermeket gondozó-nevelő szakemberekkel.			ezáltal célzottabban és gyorsabban képes a gyermeki jogok érvényesítésére. A gyermek gondozásában-nevelésében részvevő szakemberekkel egyértelműsített kompetencia határok segítik a későbbi együttműködést, amely megkönnyíti a tájékozódást, és elősegíti az adekvát segítségnyújtást.
Személyes okmányok, iratok beszerzése pótlása, érvényesítése, vagy annak segítése. <i>(születési anyakönyvi kivonat, lakcímkártya, TAJ, személyi igazolvány, adókártya, közgyógyigazolvány, diákigazolvány, útlevél, OM azonosító, iskolai bizonyítvány, egészségügyi kiskönyv)</i>	• Születési anyakönyvi kivonatok igénylésének száma/gyámolt gyermekek száma/év • Tartózkodási hely bejelentések száma/gyámolt gyermekek száma/év • Tartózkodási hely érvényességi idő meghosszabbításainak száma/gyámolt gyermekek száma/év • Lakóhely bejelentések száma/gyámolt gyermekek száma/év	Kérelmek, nyomtatványok (gyámi iratanyagban)	A személyes okmányok, iratok meglétével és érvényességével lesz képes a gyermekvédelmi gyám a gyermeket érintő ügyekben eljárni, törvényes képviselőt, vagyonkezelést ellátni. Amennyiben bármelyik is hiányzik, vagy nem érvényes, úgy egy szükségletre történő azonnali beavatkozás válik sikertelenné. A gyermek rendelkezik születési anyakönyvi kivonattal, állampolgársággal, valamint személyi azonosságát személyi igazolvánnyal igazolni tudja. Személyi igazolvánnyal kísérővel EU-s országokban is utazhat. Lakcímmel és

	• TAJ kártya igénylések száma/gyámolt gyermekek száma/év • Személyi igazolvány igénylések száma/gyámolt gyermekek száma/év • Adókértártá igénylések száma/gyámolt gyermekek száma/év • Közgyógyigá-zolvány érvényesítések száma/gyámolt gyermekek száma/év • Diákigazolvány igénylések száma/gyámolt gyermekek száma/év • Útlevál igénylések száma/gyámolt gyermekek száma/év		bejelentett tartózkodási hellyel rendelkezik, így számos szolgáltatást helyben tud igénybe venni (beírátható a helyi óvodába, iskolába, háziorvos stb.). TAJ kártya birtokában jogosult az egészségügyi ellátások igénybe vételére. Adókértártá birtokában ösztöndíj programokban tud részt venni, diákmunkát tud vállalni. Közgyógyellátási igazolvány birtokában éves támogatott gyógyszerkeretre jogosult. Diákigazolvány birtokában számos kedvezményt igénybe tud venni (könyvtár, múzeum, utazás). Útlevál birtokában kísérvével EU tagállamon kívüli is utazhat.
Kapcsolatfelvétél a szülőkkel	Szülőkkel történő kapcsolatfelvételre tett kísérletek, sikeres kapcsolatfelvételek száma/gyermek	Feljegyzés a kapcsolatfelvételekről, látogatásról (gyámi iratanyagban)	A szülők bizalmának elnyerésével elérí, hogy bátran fogalmazzák meg a gyermekhez köthető észrevételeiket, esetleges sérelmeiket, ezáltal célzottabban és gyorsabban lesz képes a gyermeki jogok érvényesítésére,

			együttműködésükkel gyorsabban tud reagálni egy problémahelyzetre, vagy a gyermek szükségletében bekövetkezett változásokra.
Rendszeres kapcsolat a gyermekkel.	Látogatások száma/gyermekek/hó	Feljegyzés látogatásról (gyámi iratanyagban)	A gyermek együttműködésével gyorsabban tud reagálni a problémahelyzetekre, vagy a gyermek szükségletében, ellátási igényében, kapcsolatában, státuszában bekövetkezett változásokra, valamint a gyermek jogainak sérelmére.
A gyermek egészségügyi ellátásával kapcsolatos feladatok teljesítése. <i>(orvosi vagy szakértői vizsgálatokon, kontrollon való megjelenés biztosításának elősegítése, vizsgálatok, beavatkozások, kórházi kezelése, védőoltások beadása esetén törvényes képviselőként hozzájárulás, vagy a kezelés</i>	• Műteti beleegyező nyilatkozatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Műtét elutasítására vonatkozó nyilatkozatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Orvosi kezeléshez történő hozzájáruló nyilatkozatok száma/gyámolt gyermekek száma/év	A gyermek egészségi, pszichés állapotára, pedagógiai jellemzőire vonatkozó dokumentumok, TESZ-3 adatlap, feljegyzés látogatásról (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek egészségügyi és pszichés állapotának alapos ismerete által a gyermek a számára leginkább megfelelő vizsgálatokon való részvételét segíti elő, illetve ezáltal a gyermek a számára legadekvátabb egészségügyi és pszichés ellátást kapja. A gondozási hellyel, az egészségügyi intézményekkel, pszichológiai ellátást biztosító intézményekkel történő együttműködés által, a gyermek egészségügyi

<i>elutasítása megfelelő tájékoztatót követően)</i>	• Orvosi kezelés elutasítására vonatkozó nyilatkozatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Védőoltás beadatásához hozzájáruló nyilatkozatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Orvosi; pszichológiai; gyermekpszichiátriai vizsgálatkérések száma/gyámolt gyermekek száma/év		és pszichés jellemzőit érintő ellátási igényben bekövetkezett változásra azonnal tud reagálni, így a gyermek a számára leginkább megfelelő ellátást kapja.
A gyermek oktatásával, nevelésével kapcsolatos feladatok teljesítése. (óvoda, illetve iskola megkeresése, a gyermek beíratása a megfelelő intézménybe, képviselői ügyekben, igény szerint magántanulóvá nyilvánítási eljárásban, törvényes képviselői és rehabilitációs bizottság előtti	• Óvodai; iskolai beíratások száma/gyámolt gyermekek száma/év • Fegyelmi ügyekben törvényes képviselői ellátásának a száma/gyámolt gyermekek száma/év • Magántanulóvá nyilvánításra irányuló kezdeményezések száma/gyámolt gyermek száma/év	A gyermek egészségi, pszichés állapotára, pedagógiai jellemzőire vonatkozó dokumentumok, szakértői és rehabilitációs bizottság szakvéleménye, TESZ-3 adatlap, feljegyzés látogatásról (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek pedagógiai jellemzőinek, tanulmányi előmenetelének alapos ismerete által a gyermek a számára leginkább megfelelő nevelési-oktatási intézményben folytatja tanulmányait, amennyiben szükséges pedagógiai jellemzőihez igazított egyéni vagy csoportos fejlesztést kap. Az oktatási intézményekkel, szakértői és rehabilitációs bizottsággal valamint a gondozási hellyel történő

<i>vizsgálat és kontrol alkalmával, szakvélemény megléte esetén fejlesztések biztosításának figyelemmel kísérése a szakértői és rehabilitációs bizottság által is kijelölt intézményben, korai fejlesztés szükségességének nyomon követése, pályaválasztás elősegítése, jognyilatkozatok kiadása)</i>	• Vizsgálatkéresek száma a szakértői és rehabilitációs bizottságnál/gyámolt gyermekek száma/év • Törvényes képviselő ellátásának a száma a szakértői rehabilitációs bizottság előtti vizsgálatok alkalmával/gyámolt gyermekek/év • Törvényes képviselő ellátásának a száma a szakértői rehabilitációs bizottság előtti kontrollvizsgálatok alkalmával/gyámolt gyermekek/év		együttműködésnek köszönhetően a gyermek pedagógiai jellemzőit érintő ellátási igényében bekövetkezett változásra azonnal tud reagálni, így a gyermek a számára leginkább megfelelő ellátást kapja.
Engedély nélküli eltávozáshoz kapcsolódó feladatok teljesítése. <i>(Ismert tartózkodási hely esetén a gyermek visszaszállítása gondozási helyére, a gyermek felkutatása érdekében a gyermekjóléti szolgálattal,</i>	• Engedély nélküli eltávozott gyermekek száma/gyámolt gyermekek száma/év • Engedély nélküli eltávozott gyermek visszatérése esetén kitöltött jegyzőkönyvek száma/engedély	Körözési kérelem, feljegyzés engedély nélkül eltávozott gyermek visszatérése esetén (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermekvédelmi gyám ismeri a gyermek tartózkodási helyét, így a gyermeket vissza lehet szállítani gondozási helyére, ahol a gyermek őszintén elmondja, hogy hol és mennyi ideig tartózkodott, illetve mit csinált ez idő alatt, és miért távozott engedély nélkül. Az információk

rendőrséggel és a gondozási hellyel történő együttműködés, a gyermek ismételt gondozási helyen tartózkodása esetén a távollét okainak tisztázása a gyermekkel történő beszélgetés formájában. Az engedély nélküli eltávokzások miatt annak mérlegelése, hogy a gyermek a számára leginkább megfelelő gondozási helyen nevelkedik-e, gondozási hely módosítására irányuló gyermekvédelmi gyámi kezdeményezés)	nélkül eltávokzott gyermekek száma/év Engedély nélküli eltávokzott gyermek visszaszállításra tett kísérletek száma/engedély nélküli eltávokzott gyermekek száma/év		birtokában a gyám azonnal képes a megfelelő hatósági eljárást kezdeményezni, az esetlegesen szükséges feljelentést megtenni, ezáltal biztosítja a gyermeki jogok érvényesülését.
A gondozási helyen a gondozás-nevelés, a teljes körű ellátás biztosításának figyelemmel kísérése, a ellenőrzése, a gyermeki jogok érvényesülésének nyomon követése, érvényesítésének elősegítése. (Tájékoztató a kiskorú fejlődéséről, körülményeiről: étkezés, ruházat,	- Tanácsadás keretein belül a gyermek ügyében a gondozási hellyel kötött megállapodások száma/gyámolt gyermekek száma/év - Tanácsadás keretein belül a gyermekkel kötött megállapodások száma/gyámolt gyermekek száma/év - Teljesült	Kérelmek, feljegyzések a látogatásról (gyámi iratanyagban)	A teljes körű ellátás és az egyéni gondozási-nevelési terv szerinti nevelés nyomon követése által az ellátásban tapasztalt hiányosságok korrigálására tanácsadás keretein belül célzott feladatokat határoz meg, melynek teljesülését maga is aktívan segíti. A meghatározott feladatok teljesülésével a gyermeki jogok érvényesülését mozdítja elő, a

<i>lakhatás, orvosi- pszichés ellátás, oktatás, zsebpénz. Érzelmi állapotának, erkölcsi fejlődésének, tanulmányi előmenetelének figyelemmel kísérése, tanulási, viselkedési, pszichés és egészségügyi problémák kezeléséhez a megfelelő ellátás biztosításában segítségnyújtás illetve biztosításának ellenőrzése, vallási, etnikai hovatartozással kapcsolatos egyéni igények kielégítése)</i>	megállapodások száma/megállapo- dások száma/gyámolt gyermek száma/év Gyámolt gyermek részéről felmerülő kérelmek (vallási, etnikai nevelés, táborozás, diákmunka stb.) száma/gyámolt gyermek száma/év		gyermek mindenk felett álló érdeke érvényesül. A gyermek a szükségeinek leginkább megfelelő ellátást kapja (egészségügyi, pszichés, oktatás, ellátási igény, személyes kapcsolatok ápolása). A teljes körű ellátást a gondozási hely maradéktalanul biztosítja, ezen belül a vallási és etnikai hovatartozással kapcsolatos igények is kielégítésre kerülnek. A gyermek egyéni igényei az ésszerűség határain belül maximálisan figyelembe vannak véve.
A gyermek kapcsolattartásá- val összefüggő feladatok teljesí- tése, kapcsolat- tartás a vér szerinti családdal vagy más kap- csolattartásra jogosult személlyel. (Figyelemmel kíséri a gyermek vér szerinti családjával történő kapcsolat- tartását. A gyer- mek érdekeire figyelemmel)	- Kapcsolattartás módosítására tett javaslatok száma/gyámolt gyermek száma/év - Időszakos kapcsolattartás- ra tett javaslatok száma/gyámolt gyermek száma/év - Vér szerinti szülővel vagy más kapcsolattartás- ra jogosult személlyel	TESZ-3 adatlap, kérelmek, feljegyzés látogatásról, feljegyzés kapcsolattartásról , feljegyzés vér szerinti hozzátartozónál történő látogatásról (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek személyes kapcsolatainak figyelemmel kísérése által a gyermekvédelmi gyám naprakész információval rendelkezik a kapcsolattartás időpontjáról, rendszerességéről, arról, hogy a kapcsolattartásra jogosult személyek élnek-e a kapcsolattartási jogukkal, valamint arról, hogy a határozatban foglaltak

<i>javaslatot tesz a folyamatos és az időszakos kapcsolattartásra, felügyelt kapcsolattartásra. Kérelmet terjeszt elő kapcsolattartás módosítására, korlátozására, szüneteltetésére, megvonására. Időszakos kapcsolattartásra történő javaslattétel előtt vagy gyámi engedéllyel történő kapcsolattartás esetén valamint a nevelésbe vétel megszüntetése előtt tájékoztató a család lakás és életkörülményeiről, az azokban bekövetkezett változásokról.)</i>	történő kapcsolatok száma/gyermek /év		szerint teszik-e azt. A kapcsolattartásra jogosult személyek életkörülményeit és azokban bekövetkezett változásokat ismeri. Ezeknek az információknak a birtokában tudja a gyermek kapcsolattartására, valamint státuszára vonatkozóan a gyermek érdekeinek leginkább megfelelő javaslatot tenni, vagy gyámi engedélyt megadni. A gyermek saját érdekeit figyelembe véve személyes kapcsolatait szabadon ápolja.
A gyermek képviselője rendőrségi és bírósági ügyeiben. (Bíróság: a kiskorút érintő ügyekben kereset benyújtása, tárgyaláson való részvétel, képviselő, ítélet elleni jogorvoslat. Rendőrség: személyes jelenlét kiskorú kihallgatásánál,	• Kereset (bíróság) benyújtások száma/gyámolt gyermekek száma/év • Bírósági eljáráshoz köthető törvényes képviselő ellátásának a száma/gyámolt gyermekek száma/év • Ítélet elleni jogorvoslatok	Keresetek, feljelentések, idézések, hozzájáruló nyilatkozatok (gyámi iratanyagban)	Felkészültségével, tudásával, információival, vagy akár jelen létével segíti a bírósági/ügyészeti/rendőrségi eljárást annak érdekében, hogy olyan döntés születessen, amely a gyermek érdekének a lehető legjobban megfelel, ezáltal mozdítja elő a gyermeki jogok érvényesülését.

<i>feljelentés megtétele kiskorú sérelmére elkövetett bűncselekmény ügyében)</i>	száma/gyámolt gyermek száma/év • Rendőrségi eljáráshoz köthető törvényes képviselő ellátásának a száma/gyámol- tak száma/év • Feljelentések száma/gyámolt gyermek száma/év		
A gyermek képviselője idegenrendészeti és állampolgársági ügyekben, illetve repatriálás során.	• Állampolgársági ügyek száma/gyámolt gyermek száma/év • Repatriálások száma/gyámolt gyermek száma/év	Idézetek, nyilatkozatok, határozatok (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek állampolgársággal rendelkezik. A gyermek a számára leginkább megfelelő helyen nevelkedik.
Utógondozói ellátás igénybevételére javaslattétel és a nagykorúvá váló tájékoztatása az otthonteremtési támogatásról, illetve vagyoni helyzetéről.	• Utógondozói ellátás igénybevételére irányuló javaslatok száma/gyámolt gyermek száma/év • Tájékoztatások száma/gyámolt gyermek száma/év	Kérelem, javaslat, iskolalátogatási igazolás, befogadó nyilatkozatok, feljegyzés tájékoztatásról (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek a megfelelő jogcímen veszi igénybe az utógondozói ellátást (amennyiben a gyermek ezt kérte), a gondozási hely befogadó nyilatkozatot adott, a gyermek rendelkezik utógondozóval. A gyermek elképzelést fogalmaz meg arról, hogyan milyen formában használja fel az otthonteremtési támogatást, majd igénybe is veszi azt (amennyiben jogosult rá).

Résztvétel a gyermek örökbefogadásának előkészítésében (Nyomon követi az örökbefogadhatóvá nyilvánítás feltételeit, javaslatot tesz az örökbefogadhatóvá nyilvánításra, részt vesz az örökbefogadás megvalósulását segítő teammegbeszéléseken, kérelmet terjeszt elő gondozásba történő kihelyezésre és örökbefogadás engedélyezésére)	• Örökbefogadhatóvá nyilvánításra tett javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Gondozásba történő kihelyezésre irányuló kérelmek száma/gyámolt gyermekek száma/év • Örökbefogadás engedélyezésére irányuló kérelmek száma/gyámolt gyermekek száma/év	TESZ-3 adatlap, kérelem (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek kapcsolattartásával, valamint a kapcsolattartásra jogosult szülő életkörülményeivel és azokban bekövetkezett változásokkal összefüggő naprakész információk birtokában tudja megállapítani a gyám, hogy a gyermek örökbefogadhatóvá nyilvánításának jogszabályi feltételei fennállnak-e, illetve a gyermek érdekében áll-e az örökbefogadhatóvá nyilvánítás elrendelése. Amennyiben igen, kérte azt, és a gyermek örökbefogadhatóvá nyilvánított státuszba kerül. Sikeres illesztést követően a gyermek gondozásba ki lett helyezve, majd véglegesen is örökbefogadó szülőkhöz kerül az örökbefogadás hatósági engedélyezésével.
Azonnali gondozásihely-változtatás súlyos veszélyeztetés esetén. (A gondozási helyen észlelt súlyos veszélyeztetés esetén)	A gyermekvédelmi gyám általi azonnali gondozásihely-változtatások száma/gyámolt gyermekek száma/év	Feljegyzés látogatásról, TESZ-3 adatlap (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A rendszeres látogatások, a gyermekkel kialakított bizalmi kapcsolat és a gondozási hellyel történő együttműködés elősegíti az információáramlást,

<i>új gondozási helyre viszi a gyermeket, majd eljárást indít a gyermek gondozási helyének megváltoztatására, szükség esetén büntető feljelentés tettele ismeretlen tettes ellen, vagy a gyámhatóság tájékoztatása)</i>			így a gyám meg tudja ítélni, ha a gondozási helyen a gyermek súlyos veszélyeztetésnek van kitéve, így a gyermek a lehető leghamarabb tud lehetőség szerint a szükségleteinek leginkább megfelelő gondozási helyre kerülni.
<i>Pénzbeli ellátások kezelése (árvaellátás igénylése és kezelése, gyámhatósági fenntartásos számla nyitása a gyámhivatal határozata alapján a székhely szerinti pénzintézetnél, megtakarítások kezelése, a személyes tulajdon szokásos körébe nem tartozó ékszerek (ezüst, arany, platina) és kulturális javak kezelése az OTP Zrt.-nél letétként)</i>	• Árvaellátás igénylések száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év • Folyószámla nyitások száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermek száma/év • Megtakarításra irányuló pénzügyi tranzakciók (lekötés) kezdeményezésének a száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év • Letétek száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év	Gyámhivatali határozat, vagyonleltár, kérelmek, nyomtatványok, számlakivonatok, gyámhatósági betétkönyv, letéti igazolás (gyámi iratanyagban)	Pénzvagyon esetén a gyermek gyámhatósági fenntartásos folyószámlával rendelkezik. Amennyiben a szülő elhunyt a gyermek árvaellátást kap, amelyet a folyószámlára utalnak. A gyermek készpénzvagyonra kamatozik, amelynek feltétele, hogy a gyermekvédelmi gyám tájékozott a megtakarításra irányuló pénzügyi tranzakciók tekintetében. A gyermek személyes tulajdon szokásos körébe nem tartozó javai (ékszerek, kulturális javak) az OTP Zrt.-nél letétben vannak. A gyermek örökölt pénzvagyon a folyószámlájára kerül, megtakarításra irányuló pénzügyi tranzakció keretében tovább kamatozik. A gyermek

	• Örökölt pénzvagyonnal kapcsolatos jognyilatkozatok száma/ vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év		adóssággal nem rendelkezik.
Ingóság, örökség kezelése, valamint ajándék fogadása és kezelése. <i>(berendezési tárgyak, bútorok, jármű raktározása, állagmegóvás)</i>	• Vezetett leltárok száma/ vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év • Örökölt ingóvagyonnal kapcsolatos jognyilatkozatok száma/ vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év	Gyámhivatali határozat, vagyonleltár, kérelem, közjegyzői hagyatéki okirat, ajándékozási szerződés (gyámi iratanyagban)	A gyermek örökségből származó és egyéb ingóságai (berendezési tárgyak, bútorok, jármű) leltár szerint raktározásra kerülnek, rendeltetésszerűen használhatóak.
Ingatlan vagyon kezelése <i>(hagyatéki eljárás során a kiskorú képviselője, az érdekeit szolgáló jognyilatkozatok megtétele, öröklési illeték, közüzemi díjak megfizetése, tulajdoni lap beszerzése, az ingatlan tulajdon hasznosítása, bérbeadása, az ingatlan</i>	• Ingatlan értékesítések száma/ vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év • Ingatlan bérbeadások száma/ vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év	Kérelem, gyámhivatali határozat, vagyonleltár bérleti; adásvételi szerződés, közjegyzői hagyatéki okirat (gyámi iratanyagban)	A gyermek ingatlanvagyonára hasznosításra kerül (bérbeadás), amelyből a gyermek vagyona gyarapszik. Ez minden esetben a gyermek folyószámlájára kerül, majd megtakarítás formájában tovább kamatozik. A gyermek ingatlanvagyonához köthető közüzemi díjhátralékkal nem rendelkezik. Az ingatlan rendeltetésszerűen

értékesítése, az ingatlan állagának megóvása)	Örökölt ingatlanvagyonnal kapcsolatos jognyilatkozatok száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év		használható. Amennyiben a gyermeknek igénye és érdeke az ingatlanvagyonra értékesíthető, amely által készpénzvagyonra gyarapszik. Az örökölt ingatlanvagyon öröklési illetéke be van fizetve, tulajdoni lapja ki lett kérve. Amennyiben a gyermek igénye vagy érdeke, az ingatlanörökségről lemond, így a gyermek vagyonából történő aránytalan kifizetésekre, ráfordításokra nem kerül sor, így a gyermek vagyona tovább gyarapodhat.
Vagyonból fedezendő költségek és kifizetések kezelése eseti számadások által. (a gyermek vagyonát terhelő kifizetések engedélyeztetése a gyámhivatallal: illeték, készpénz, büntügyi költség, a gyermek fejlődését szolgáló tartós fogyasztási cikke vásárlása)	Eseti számadások száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év	Kérelmek, gyámhivatali határozatok, számlák, bizonylatok, eseti számadás (gyámi iratanyagban)	A gyermek vagyonát terhelő kifizetések (illeték, büntügyi költség stb.) és vásárlások számlával igazoltak, azokról szóló eseti számadás 15 napon belül elkészült, és a gyámhatóság elfogadta azt.

Éves számadás készítése	Éves számadások száma/vagyonnal rendelkező gyámolt gyermekek száma/év	Éves számadás, gyámhivatali határozat (gyámi iratanyagban)	A gyermek vagyoni ügyeiről készült éves számadás a határozatban megjelölt időpontra időben elkészült, és a gyámhatóság elfogadta azt.
Féléves gyámi jelentés valamint helyzetértékelés készítése. <i>(Helyzetértékelés keretében javaslatot tesz a gyermek nevelésbe vételének megszüntetésére, gondozási helyének megváltoztatására, az egyéni elhelyezési terv fenntartására vagy módosítására, kapcsolattartásra irányuló javaslatokat fogalmaz meg (ld. feljebb), javaslatot tesz a nevelőszülő gyámként való kirendelésére, egyes gyámi feladatok ellátására, vagy a gyámként kirendelt nevelőszülő gyámi tisztségéből való felmentésére, felfüggesztésére, kezdeményezi az örökbefogadhatóvá nyilvánítást (ld. feljebb), és a speciális ellátási igény megállapítására, illetve kizárására</i>	• Nevelésbe vétel megszüntetésére tett javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Gondozásihely-változtatásra tett javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Az egyéni elhelyezési terv fenntartására tett javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • Az egyéni elhelyezési terv módosítására tett javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma/év • kapcsolattartás (ld. feljebb) • A nevelőszülő esetében egyes gyámi feladatok ellátására tett javaslatok száma/gyámolt gyermekek száma/év	Féléves gyámi jelentés, TESZ-3 adatlap (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A féléves gyámi jelentés időben elkészült, a helyzetértékelés a határozatban megjelölt felülvizsgálati időpontra időben meg lett küldve. A gyermek beilleszkedésével, a gondozási helyen történő eseményekkel, a gyermek egészségi, pszichés állapotával, pedagógiai jellemzőivel, a gyermek ellátási igényével, a gyermek teljes körű ellátásával, gyermeki jogainak érvényesülésével, a gyermek személyes kapcsolatának alakulásával, törvényes képviselővel, vagyonkezelésével kapcsolatos információkat, és az azokban bekövetkezett változásokat illetve a gyermekvédelmi gyámként történő beavatkozásokat, segítségnyújtásokat tartalmazza a gyámi tájékoztatás (féléves gyámi jelentés, helyzetértékelés). A

<i>irányuló vizsgálatok elvégzését)</i>	• Gyámként kirendelt nevelőszülő gyámi tisztségéből történő felmentésére vagy felfüggesztésére tett javaslatok száma/ gyámolt gyermekek száma/év • öf. nyilvánítás (lásd feljebb) • Speciális ellátási igény megállapítására és-vagy kizárására irányuló vizsgálatok elvégzését célzó eljárás kezdeményezések száma/ gyámolt gyermekek száma/év		fenti rendszerezett információk segítségével tud a gyermekvédelmi gyám a helyzetértékelés keretén belül a gyermek további sorsát érintően a leginkább a gyermek érdekének és szükségleteinek megfelelő javaslatokkal élni. Ezáltal a gyermek a továbbiakban a számára leginkább megfelelő helyen nevelkedik, szükségletéhez, ellátási igényéhez leginkább igazodó ellátást kapja.
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel	Aláírt gyámhivatali jegyzőkönyvek száma/idézések száma/év	Idézés, Gyámhatóságnál készült jegyzőkönyv (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A helyzetértékelésében leírtak képviseletével, más a gyermek ügyében érintett szakemberek javaslatának megismerése mellett, információt nyújt a felülvizsgálati tárgyaláshoz, hogy olyan gyámhatósági döntés szülessen, amely a gyermek mindenek felett álló érdekének leginkább megfelel.

Gyámi tisztség alóli felmentésről a gyámhivatali határozat kézhezvétele.	Gyámfelmentő határozatok száma/év	Gyámhivatali határozat (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A gyermek visszakerült vér szerinti családjába. A gyermeket örökbefogadták. A gyermek nagykorúvá vált. A gyermeknek más lett a gyámja.
Végszámadás készítése, vagyonátadás	Végszámadások száma/gyámolt gyermekek száma/év	Végszámadás, gyámhivatali határozat (a gyermek TEGYESZ-nél vezetett iratanyagában, gyámi iratanyagban)	A végszámadás a gyámi felmentést követően 15 napon belül elkészül, és azt a gyámhatóság elfogadta. Nagykorúvá vált gyermek esetében a gyermekvédelmi gyám végszámadását a nagykorú is elfogadta. A gyermek, illetve a nagykorú pontosan ismeri vagyoni helyzetét, így képes jövője tervezésére.
Családgondozás keretén belül a gyermekvédelmi gyám segíti a gyermek be (vissza) illeszkedését vér szerinti családjába, lakókörnyezetébe, iskolájába. Ennek érdekében együttműködik a gyermekjóléti szolgálat családgondozójával. Információkat, tapasztalatokat oszt meg a	Feljegyzések száma/gyermekek	Feljegyzés a gyermekjóléti szolgálat családgondozójával vagy a vér szerinti hozzátartozóval történő egyeztetésről, folyamatos tájékoztatásról, információnyújtásról (gyámi iratanyagban).	A gyermekkel kapcsolatos információk megosztása által a gyermekjóléti szolgálat családgondozója a lehető leggyorsabban tudja kezelni a felmerülő dilemmákat, problémákat, ezáltal a gyermek könnyen visszailleszkedik családi környezetébe.

gyermekjóléti szolgálat családgondozó- jával, valamint a vér szerinti szülővel, vagy más kapcsolattartásra jogosult személlyel.			
--	--	--	--

Szempontsor az egyéb szakszolgáltatások hatékonyságmérésének megtervezéséhez

1. A gyermekvédelmi szakértői bizottság feladata

A gyámhivatal megkeresésére a nevelésbe vétel iránti eljárás során, valamint az ideiglenes hatályú elhelyezést követően, a gyermek gondozási helyének meghatározása érdekében, illetve a gyermek gondozási helyének megváltoztatása esetén a gyermekre vonatkozó szakmai vélemény és az elhelyezés formájára vonatkozó javaslat elkészítése. A szakmai vélemény előkészítése során, a szakértői bizottság figyelembe veszi a gyámhivatal által rendelkezésre bocsátott, az esetleges korábbi gyermekvédelmi gondoskodásra vonatkozó iratokat, valamint az ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermeket befogadó gyermekotthon vezetőjének, valamint az ideiglenes hatállyal nevelőszülőhöz helyezett gyermek esetén a gondozási helynek az írásos összefoglalóját a gyermekkel kapcsolatos tapasztalatairól (pedagógiai és pszichológusi vélemény).

A szakmai vélemény elkészítéséhez el kell végezni a gyermek komplex személyiségvizsgálatát, melynek célja a gyermek egészségi, illetve személyiségállapotának meghatározása. A részvizsgálatok elvégzésétől akkor lehet eltekinteni, ha két hónapnál nem régebbi vizsgálati eredmény áll rendelkezésre.

Fogyatékkal élő gyermek esetében a bizottság beszerzi az értelmi, testi, illetve érzékszervi fogyatékossgot és tartós betegséget igazoló szakvéleményeket, majd ennek alapján kiállítja a különleges ellátásra vonatkozó megállapító szakvéleményt. Speciális ellátást igénylő gyermek személyiségvizsgálatát követően javaslatot tesz a gyermek állapotának leginkább megfelelő elhelyezési formára.

A szakértői bizottság szakvéleménye a felkéréstől számított 20. napra készül el, mely tartalmazza a gyermek állapotának megfelelő ellátási és gondozási formára vonatkozó javaslatát, indoklással, valamint a vér szerinti szülővel való kapcsolattartásra vonatkozó javaslatát, amennyiben a kapcsolattartás a gyermek érdekét szolgálja. A szakértői bizottság szakvéleményében jelzi, ha a vizsgált gyermek speciális, vagy különleges szükségletű, valamint a szakvéleményben szerepel a különleges, illetve speciális szükséglet felülvizsgálatának időpontja is.

Feladat még a speciális szükséglet felülvizsgálatára irányuló komplex vizsgálat elvégzése, valamint a nevelési felügyelet elrendelésével összefüggő vizsgálat elvégzése is.

A szakértői bizottság örökbefogadás előkészítéséhez összefoglaló szakmai véleményt készít.

A gyermekvédelmi szakértői bizottság tevékenységének eredményessége:

- Beszerzi az előzményeket
- Elvégzi a vizsgálatokat
- Bizottsági döntés
- 20. napon átadja a helyezési szolgálatnak (ügyintézőnek) az elkészült szakmai véleményt

2. Az elhelyezési szolgálat feladata

A gyermekvédelmi szakértői bizottság szakmai véleménye alapján 10 nap alatt javaslatot készít a gyermek számára leginkább megfelelő további hatósági intézkedésre és gondozási helyre, illetve a szakszolgálat által jelölt gyám személyéről tájékoztatja a gyámhivatalt. Amennyiben a gyermekvédelmi szakszolgálat nem javasolja a nevelésbe vételt, mert a veszélyeztetettség megszűntetése és a gyermek gondozása megfelelően biztosítható a különélő másik szülőnél vagy harmadik személynél történő ideiglenes elhelyezéssel, családba fogadással, a gyermek átmeneti gondozásával, valamint fogyatékos és pszichiátriai betegek otthonában történő elhelyezése útján, véleményéről írásban tájékoztatja a gyámhivatalt.

Az elhelyezés során a gyermeket elsősorban örökbefogadó szülőnél, nevelőszülőnél, vagy ha ez nem lehetséges, gyermekotthonban, illetve az Szociális törvény hatálya alá tartozó fogyatékosok és pszichiátriai betegek otthonában kell elhelyezni.

Az elhelyezés során figyelemmel kell lenni a gyermek:

- életkorára, egészségi állapotára, neveltségi szintjére,
- testvéreivel való együttes elhelyezésre,
- nevelésének megkívánt folyamatosságára,
- vallási és lelkiismereti meggyőződésére,
- korábbi lakóhelyétől és nevelési-oktatási intézményétől való távolságra,
- vér szerinti családtagokkal való kapcsolattartás biztosítására, amennyiben az a gyermek érdekét szolgálja,
- ellátási igényére.

Az elhelyezési szolgálat eredményessége:

- szükségletekhez igazodó szabad gondozási hely kiválasztása
- gyámhivatal számára küldött javaslat elfogadása
- gondozásihely-váltások alacsony száma

3. Befogadó otthon feladatai

A befogadó otthon speciális színtere a gyermekvédelmi szakellátásnak, ami a nap 24 órájában bármikor, bármilyen korú, állapotú gyermek befogadására nyitott, azonnali szakmai segítségnyújtás keretében.

A befogadó otthon feladata a gyermek befogadása, megsegítése abban az átmeneti időszakban, amikor krízist él át. A bekerülési trauma lehet jól körülhatárolt egyszeri traumatikus élmény, de lehet időben elhúzódó, folyamatosan fennálló, és ismétlődő traumatikus élmények sorozata is.

A befogadó otthon elsődleges specifikuma a krízisintervenció, hiszen a bent töltött időszak alatt a bekerülési krízis és kiváltó okai, más korábbi traumatikus élményeket is felszínre hozhat, mint az elhanyagolás, veszélyeztetés és bántalmazás. A krízis időszakában kitüntetett feladat a feszültség, szorongás oldása mellett, hogy a jövőbeli személyiségkorrekciós lehetőségeket meghatározzuk.

A befogadó otthonban töltött idő alatt körvonalazódik a gyermek személyiségállapota, szükségletei, probléma megoldási és indulatkezelési mintázatai. Ezek olyan információk, melyek a gyermek későbbi elhelyezésében nagy szerepet játszanak, illetve meghatározzák azokat a feladatokat, melyek hatékony segítségként szolgálhatnak a gyermek és családja további megsegítésében.

A befogadó otthon az otthont nyújtó ellátás keretében biztosítja az ideiglenes hatállyal elhelyezett, valamint nevelésbe vett gyermekek számára:

- a teljes körű ellátást (a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetéséről, ruházattal való ellátásáról, mentálhigiénés és egészségügyi ellátásáról, gondozásáról, neveléséről, lakhatásáról való gondoskodás);
- a különleges ellátást a tartósan beteg, illetve fogyatékos, valamint a kora miatt sajátos szükségletekkel bíró három év alatti gyermek számára;
- a speciális ellátást a súlyos személyiségfejlődési, illetve a súlyos pszichotikus vagy neurotikus tüneteket mutató, továbbá a súlyos beilleszkedési zavarokkal élő vagy súlyos antiszociális magatartást tanúsító, illetve az alkohol, drog és egyéb pszichoaktív szerekkel küzdő gyermek számára;

- a speciális ellátás kiterjed a gyermek korához, állapotához és szükségleteihez igazodó oktatásra, szakképzésre, foglalkoztatásra, valamint ápolására, szocializációjára és reszocializációjára, továbbá rehabilitációs és rehabilitációs kezelésére is;
- a gyermek átmeneti gondozása keretében ideiglenes jelleggel, állapotának megfelelő ellátást és éjszakai bentlakást (ideiglenes gondozást) biztosít az olyan gyermekek számára, akik lakóhelyéről engedély nélkül eltávoztak, így ellátás és felügyelet nélkül maradtak (krízisellátás 72 óra).

A befogadó otthon feladata:

- a gyermek krízisintervenciók ellátása (bekerülési krízis oldása, azonnali segítségnyújtás, ártalomcsökkentés),
- a kapcsolattartás biztosítása (felügyelete),
- a gyermek egyéni szükségleteiből fakadó egyéb feladatok ellátása (rendőrségi ügyekben segítségnyújtás; tanulás és egyéb képesség vizsgálatokon való részvétel biztosítása stb.),
- a bekerülés okainak, körülményeinek áttekintése,
- a gyermek gondozása, iskoláztatása, egészségügyi ellátása,
- tervezési megbeszélésre, gyámhivatali tárgyalásra felkészítés, részvétel,
- gyermek átgondozása a tartós gondozási helyre.

Eredményessége:

A befogadó otthonban töltött időszak a családok megsegítésében abból a szempontból hatékony, hogy diagnosztizálja a fennálló problémákat, a családtagokban előmozdítja a változás, változtatás motívumait. A befogadó otthonban rendelkezésre álló idő jobban ösztönzi a szülőt, hogy éljen a felkínált segítségekkel, lehetőségekkel és motiváltabb is arra, hogy érdemben tegyen a gyermeke sorsának kedvező alakulásáért.

A befogadó otthonban elhelyezett gyermekek végleges gondozási helyre való átgondozását és későbbi integrációjukat az egyéni szükségletek figyelembevételével komoly pedagógiai és mentális felkészítés előzi meg.

Statisztikai adatok szerint az ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek közel 30%-a a befogadó otthonból hazagondozásra kerül.

NAGY LORÁND – RÁCZ ANDREA: EVALUÁCIÓS MODELLEK A GYAKORLATBAN

Evaluációs modellek az intézményes ellátásban¹²

Elza esete

Bevezetés

Az esettanulmány elkészítésének a célja, hogy a kifejlesztett hatékonysági modellek alapján megvizsgáljuk egy gyermek sorsának alakulását, fókuszálva a jelenlegi helyzetre és a jövőbeli lehetőségeire. Természetesen a gyermek sorsának alakulása szempontjából fontos a múltbeli események számba vétele is, de a hangsúly a gyermekvédelemben való nevelkedésen, a rendszerhatások feltárásán, a gyermekvédelmi funkciók és esetleges diszfunkciók azonosításán van.

Az esettanulmány az intézményes ellátásokra, azon belül a hagyományos lakásotthonra és gyermekotthonra kifejlesztett modell tesztelésére épül, kvalitatív információkat gyűjtve a gyermekről, az adott ellátásról, az ellátásban dolgozókról, szélesebb perspektívában pedig a gyermekvédelem rendszeréről, azaz gyermekvédelmi szakellátási perspektívából a gyermekjóléti szolgáltatásról és a védelmi funkciók ellátásáról és azok minőségi megítéléséről.

Az elemzés középpontjában a gyermek áll, a róla kapott információkat az elemzés során köré rendezzük. Az esettanulmány anonim, az esetben szereplő egyének, helyszínek nem azonosíthatók be. A gyermekre egy fiktív névvel hivatkozunk, a testvérek pedig bátyként és öcsként szerepelnek, a többi szereplő pedig státuszával (anya, gyermekvédelmi gyám, családgondozó, nevelő, intézményvezető). Az esettanulmány elkészítéséhez a gyermekkel, két testvérével, az anyával, a gondozást biztosító intézmény vezetőjével, a nevelővel, a gyermekvédelmi gyámmal, valamint a gyermekjóléti szolgálat családgondozójával készült félig-strukturált interjú a haté-

¹² Elza esetének feldolgozásában Freisinger Balázs is részt vett.

konysági modellek egyes dimenziói alapján, központi témának a sikeres felnőtté válást és társadalmi integrációt megjelölve. Az interjúk hossza 30-90 perces volt. Az esettanulmány helyszíne a főváros, a gyermek egy fővárosi gyermekotthonban nevelkedik. A család a gondozásba kerülés előtt is Budapesten élt, az egyik pesti kerületi gyermekjóléti szolgálat volt az illetékes az esetvitelben.

Fontos megjegyezni, hogy az eset kapcsán meginterjúvult egyének szívesen álltak rendelkezésre az interjúkhoz, megosztották tapasztalataikat, valamint a gyermek élettörténetével kapcsolatos – számukra ismert, fontosnak vélt – momentumokat. Az interjúk adatgyűjtéshez nem társult más adatgyűjtési módszer, például a szakmai dokumentációk tematikus elemzése, ugyanakkor szó szerinti részek felolvasásra kerültek a gyermekjóléti szolgálat munkatársa részéről egy-egy tématerület megvitatása során. Ugyan fontos az egyes életesemények számba vétele és kronológiai ismertetése, de ezekre csak annyiban térünk ki, amennyiben a jelenlegi helyzet és ebből egy reális jövőkép felvázolható. Az esettanulmányba beépített interjúrészletek szó szerinti részek, melyek egy-egy téma kapcsán a beszélő álláspontját, önmagára vagy a rendszerre való reflexióit mutatják be. Fontosnak tartjuk az egyes álláspontok bemutatását, a különbözőségek feltárását, és az esetleges feszültségpontok azonosítását. Az esetből levonható következtetések a gyermekvédelmi rendszer hatékonyságának növelését célozzák, nem pedig az egyes szakemberek és a gyermekvédelmi beavatkozások elsődleges (gyermek) és másodlagos (család) célcsoportja adott esetben szereplő képviselőjének egyes helyzetekben való megnyilvánulásának, viselkedésének a meg-, illetve elítélését.

Az eset bemutatása: tények és összefüggések

Elza 17. életévében jár, egy fővárosi gyermekotthonban él, 12 éves korában került be. Ugyanebben az intézményben nevelkedik két testvére is, a nála két évvel fiatalabb öccse, illetve a két évvel idősebb bátyja. Idősebb testvére az interjúk készítésének idején töltötte be a 18. életévét és került utógondozói ellátásba. A gyermekek közül előbb a legidősebb került nevelésbe, majd néhány hónap múltán a másik két gyermek is.

A bekerülés oka családon belüli erőszak és veszélyeztetés. A szülők között az apa deviáns életmódja miatt (alkohol- és drogproblémák, szerencsejáték) elmérgesedő viszony gyakori bántalmazásokhoz, majd különváláshoz vezetett, ezt követően az édesanya újabb partnerrel kezdett élettársi viszonyba, de az élettárs életvezetése is hasonló volt. Ebben a második kapcsolatban is szerepet játszottak a férfi alkohol- és drogproblémái, illetve úgyszintén bántalmazta az anyát. A legidősebb gyermek a bántalmazások alkalmával az anyát védendő több ízben beavatkozott a konfliktusba, így a férfi részéről a tettlegesség őt is közvetlenül érintette. A legidősebb gyermek azonnali kiemelésének közvetlen kiváltó oka egy, a három felnőtt szereplő részvételével zajló, majdnem tragédiával végződő konfliktus volt, melyben a gyermekek apja késsel támadt az anyára és annak élettársára, súlyosan megsebesítve őket. A férfit bűncselekmény miatt bíróság elé állították és letöltendő börtönre ítélték.

tönbüntetésre ítélték. Bár az anyát a kiemelés előtt több alkalommal figyelmeztették a szakemberek, hogy ha nem lép ki a bántalmazó kapcsolatból, akkor beavatkozás, vagyis a gyermekek kiemelése elkerülhetetlen lesz, a veszélyeztető viszonyt nem szüntette meg.

A család korábban viszonylag jó, rendezett anyagi körülmények között élt, de a vagyont (lakás, megtakarítás, autó) az apa szerencsejáték-függősége felemésztette, illetve elzalogosította, így a család a nagymamától örökölt garzonba kényszerült, egyúttal az anya fokozatosan egyre komolyabb adósságokat halmozott fel. A kiemelés után az anya megszüntette kapcsolatát a bántalmazó élettárral. Az apa a börtönbüntetés letelte után elhagyta az országot (nem magyar állampolgárként hazatért anyaországába).

Az interjúk felvételének idején az anya életvitele devianciáktól mentes (neki alkohol- és drogproblémái korábban sem voltak), személyiségállapota kielégítő, több munkahelyen dolgozik, de bevételeit nagymértékben megterhelik a korábbi adósságok törlesztőrészeit, így a létfenntartásra fordítható anyagi forrásai rendkívül szűkösek, egzisztenciája bizonytalan, közvetlenül fenyegeti a kilakoltatás, a hajléktalanná válás. Ez a körülmény a gyermekek számára nem ismert.

Az anyának egy korábbi kapcsolatából további két gyermeke van (egy felnőtt nő és egy fiatalabb fiú, aki értelmi fogyatékos és mozgáskorlátozott), de ezt a családban tabuként kezelik, Elza és testvérei saját kutakodásuk útján szereztek róla tudomást, de anyjukkal a témáról nem tudnak beszélni, főként az anya ingerült hárítása miatt. A korábbi házasságból származó gyermekekkel az anya nem tartja a kapcsolatot.

A három gyermek közül a legkisebb (fiú) gyermek kötődik legjobban az anyához, a bekerülés is őt viselte meg leginkább. A nagykorúvá váló fiú saját döntése értelmében az utógondozó ellátotti státuszt választotta az anya akarata és kifejezett kérése ellenére, és Elza tervei sem számolnak a vér szerinti családhoz való visszatéréssel. A gyermekek az utóbbi időben keresték a kapcsolatot az apjukkal, ritkán, de rendszeresen érintkeznek vele, legfőként online kommunikációs csatornákon, jobbra az anya tudta nélkül, de legalábbis tabusítva a kapcsolattartás tényét.

A bekerülés óta az anya viszonya az intézménnyel és általában a gyermekvédelmi szakemberekkel konfliktusos, a szülő a viszonyt nem partnerségként, hanem harcként éli meg, mely harcban ő szükségszerűen vesztes, a bürokrácia, a hivatali működés és a tömegével jelentkező, betarthatatlan szabályok és elvárások áldozata, gyermekeinek elvesztője. Anyai szerepét ugyanakkor szinte kizárólag szülői mivoltában látja, a vágyott közös élet a gyermekivel az együtt élés tényén túl nem tartalmaz víziókat a jövőre, kivált a gyermekek jövőjére vonatkozóan.

A gyermekek tartják a kapcsolatot édesanyjukkal, a hétvégéket és az iskolai szüneteket rendszerint otthon töltik, de Elza, saját döntése értelmében ritkábban, illetve alkalmanként rövidebb ideig látogat haza, mint testvérei. A testvérek kapcsolata jó és szoros, saját megítélésük és a velük foglalkozó szakemberek véleménye szerint is a szükségszerű konfliktusokat leszámítva harmonikus, szeretetteljes, segítő viszonyban vannak.

Az intézményes ellátásban a gyermekek nevelkedése és iskolai karrierje rendezetten alakul, különösen az esettanulmány alanyát, Elzát illetően állapíthatók meg kiemelkedő

sikerek. A gimnáziumban tanuló lány kémia szakirányban képzi magát, összességében is kiváló tanulmányi eredményei mellett diákkonferenciákon vesz részt, kutatási projekteken vállal feladatokat, illetve versenyeken szerepel eredményesen. Tervei szerint is ebben az irányban tanul majd tovább. Elza, ha a serdülőkorral járó zaklatott időszakban drasztikus mértékű negatív változás nem következik be körülményeiben és személyiségfejlődésében, jó eséllyel lehet a gyermekvédelmi gondoskodás egyik sikertörténete. A rendszer részéről adott lehetőségek és támogatás a gyermek számára használható, felhasználható kereteket és muníciót jelent a fejlődéshez, előrelépéshez, az azonban kérdéses, mennyiben múlik ez a siker a rendszeren és mennyiben magán a gyermekben.

A következőkben az esettanulmány alanyának bemutatását, a gyermekvédelmi rendszerben alakuló életútjának, karrierjének áttekintését az egyes szereplők szubjektív megközelítése mentén vezetjük. Előbb az esettanulmány alanya, Elza nézőpontjából, majd a többi, kliensoldali szereplő, azaz a testvérek és az anya szemszögéből mutatjuk be az esetet. Ezt követően a gyermekvédelmi rendszer oldaláról, a közreműködő intézmény és szakemberek tapasztalatai felől közelítve igyekszünk minél részletesebb képet alkotni. Az elemzés fókusza mindvégig a gyermekotthonban élő, 16 éves Elza, a testvérek, az édesanya életútjának alakulását, vagy az Elza életében bekövetkező korábbi eseményeket, illetve a szakemberek által képbe emelt, például rendszerműködésre vonatkozó háttér-információkat csak az eset jobb megértése érdekében szükséges mértékben érintjük. A gyermekvédelmi rendszer működésére vonatkozó kritikák, javaslatok, mint az esetből levonható távlatos következtetések az esettanulmány összefoglaló zárórészában kapnak helyet.

Az esetvitel az érintett szereplők olvasatában

Kliensoldali szereplők

A gyermek

A bekerülés okát Elza az édesanya élettársának életmódjában jelöli meg. Az alábbi interjúrészlet mutatja, hogy a gyermek korlátozott részletességgel, nem egy múltban kezdődő, ma is tartó folyamatként, hanem néhány konkrét momentumként látja a család széthullását. A sarkosan leegyszerűsített megközelítés árnyalásában a szakemberekkel készült interjúk alapján azonban kevésbé kap segítséget, mivel a téma – a család széthullásának okai, azok összefüggései – nemcsak a gyermek, illetve a gyermekek önvédelmi reakciója miatt kezelődik tabuként, de a szakemberek sem törekednek rá, hogy tiszta, egyértelmű, következtetések levonására alkalmas formában láttassák azt.

„Az volt, hogy anyukám nagyon rosszul választja meg a párait, férfi szempontból, úgy értem. És a barátja, akivel voltunk, mikor bekerültünk, hát ő nem volt ilyen mintaapuka, meg ilyenek, és hát a gyámbatóság úgy látta, hogy veszélyeztetve vagyunk és akkor döntöttek úgy, hogy anyunak választania kellene, hogy most kivel marad, és ő azt mondta, hogy hát ő nem tud megszabadulni ettől a férfitől, és akkor mi így kerültünk ide.”

Az édesanya társfüggősége, ezzel szerepe a veszélyeztetésben, mindamellettt áldozati és vétkes szerepének mérlegelése, különválasztása ugyanúgy nem része a bekerülés – és a rendszerben maradás – okairól való gondolkodásnak, mint ahogyan a kiemelés óta történt változások, a jelen körülmények jövőre vonatkozó várható hatásai sincsenek tisztázva, mint a hazagondozáshoz vezető út fontos tényezői, ahogyan a későbbiekben látható lesz. A tények és következmények ilyen óvatos, konkrétumokat, kellemetlen következtetéseket kerülő kezelése azonban nem pusztán a gyermek önvédő és életmítoszát kozmetikázó természetes törekvéseiből táplálkozik, szükséges hozzá az is, hogy a rendszer asszisztáljon ehhez az eufemizmusba hajló helyzetértelmezéshez.

A bekerülés a gyermek elmondása szerint nem viselte meg túlságosan, az anyától való elszakadást elkerülhetetlen tényként kezelve az első perctől arra koncentrált, hogy saját helyzetét stabilizálja. A gyermekotthonban igyekezett kapcsolatokat kialakítani, barátokat szerezni, beilleszkedni, arra figyelt, hogy saját életének harmonikus, számára kielégítő körülményei megteremthetők-e, és miután úgy tapasztalta, hogy mind a személyi, mind a tárgyi körülmények megfelelőek, a pozitív tapasztalatokra koncentrálna szinte kizárólag a jövőbeli feladatok, kihívások felé fordult. Ez a kiemelkedően jó alkalmazkodó képesség a gyermek sajátja, annak kialakításában nem volt szerepe a gyermekvédelmi rendszernek, felmerül a kérdés, hogy egy hasonlóan kiemelkedő szellemi képességű, de kevésbé reziliens gyermek esetében mennyire lehetne sikertörténetről beszélni.

Elza harmadikos egy jó nevű fővárosi gimnáziumban. Saját elmondása szerint szeret iskolába járni, jól megy neki a tanulás, főleg a reál tárgyak érdeklik, kedvence a kémia, tervei szerint vegyészmérnök lesz. Középfokú nyelvvizsgára készül, jelenleg kiváló tanulmányi eredményei elismeréseként ösztöndíjat kap, melyet egy pályázaton nyert el. Az ösztöndíj összegéből többek között laptopot vásárolt a tanulást segítő, illetve az iskolai külön programok finanszírozására fordítja a pénzt. Versenyekre, konferenciákra is jár, sokat foglalkozik iskolán kívül is a választott tudományággal. Aktívan érdeklődik kulturális programok, események iránt, szabadidejét rendszerint sűrű és tartalmas program tölti ki, melyeket kiterjedt baráti társaságával (főleg osztálytársaival), illetve olykor nevelője családjával szervez. „[...] Minden évben megyek [...] középiskolásoknak ilyen diákkonferenciára, meg ilyenekre. És azon inkább a saját sikereinket mutatjuk be. Például tavaly, illetve idén ilyen biodizelt gyártottunk és annak a receptjét vittük el [...]”

„Hát, nekem van erre magamtól igényem, de hát a barátaimmal sokkal több helyre eljárók, mióta ők a barátaim. [...] Így hát igazából a gyermekotthonon kívül ehhez Cica [Ica néni, Elza nevelője]

meg az ő férje, aki előzőleg itt is dolgozott, rendszeresen színházba, mert tudják, hogy ez engem érdekel, de igazából ezzel elszámolni nem lehet, hogy hogyan visznek el minket, és akkor elvisznek csak úgy, mert tudják, hogy minket érdekel, meg tetszik nekünk. [...] Meg elmegyünk együtt állatkertbe, nyáron sokkal több program van, mint év közben kitalálunk.”

Ahogy a fenti részlet is mutatja, az, hogy a gyermek iskolán kívüli programja változatos, ilyenformán nyilván fejlesztő, gondolkodási struktúrára, világkép alakulására nézve megtermékenyítő hatású, leginkább a gyermek irányultságától, önmenedzselő képességétől függ, amihez segítséget a rendszer részéről nem vagy alig, csak a rendszerben dolgozó embertől, önkéntes, nem rendszerszerű támogatás keretében kap.

Az édesanyjával való kapcsolatának jellemzésekor Elza közléseiből kiolvasható legfontosabb momentum, hogy az ő és az anya világa rendkívül távol esik egymástól. Elmondja, hogy a tanulásban elért sikereit az édesanya nem értékeli, számára az (a szellemi javak, a tudás) nem fontos, de, illetve éppen ezt felismerve ő maga sem igyekszik részletesen tájékoztatni az anyát. Az anya és lánya közötti relációban ez újabb tabusított, bár más okokból marginalitásba helyezett téma az eddig megismertek mellett. Az anya értékrendjét és szellemi képességeit Elza szinte a kívülálló távolságtartó pontosságával jellemzi, másfelől viszont érezhető bizonytalanság van abban, hogy a szüleikhez fűződő kapcsolatát hogyan értékelje, még inkább abban, hogy milyen víziókat kapcsoljon e relációk jövőbeliségéhez. Viszonyukat a felszínen működő, élő kapcsolatnak, mélyebben értelmezve azonban negatívnak mutatja be, melyben önmagának egyfajta diplomatikusan szerepet szán, amennyiben igyekszik nem megbántani az édesanyját, miközben saját jól felfogott érdeke, illetve pontosan meghatározott igényei mentén úgy szervezi az életét, hogy a családból való kikerülés óta megszerzett előnyöket (tárgyi tudás, gondolkodásbeli fejlődés, biztonságos nevelkedési közeg) óvva és azokat prioritásban tartva hoz döntéseket. Így például a rendszerbe kerülés utáni elhanyagoló időszakot követően a gyermekek és az anya közötti kapcsolattartás megerősödött, a hazalátogatások gyakorisága és hossza is nőtt, de Elza ezekben a testvéreinél ritkábban és rövidebb ideig vesz részt, többnyire az iskolán kívüli programokra és a tanulmányi kötelezettségekre való hivatkozással. „Hát nekem kb. pont így lett kitalálva. Szóval, amikor megírtuk ezt a határozatot, akkor tudhatták, hogy azt beszéljük Cicaival, hogy annyira nem jó a viszonyom anyukámmal, mert én nem szeretem őt – de erről ő annyira nem tud. És akkor, mert nem akarom megbántani, tehát, hogy nem azért vagy, hogy titok, csak nem akarom megbántani, és úgy találtuk ki, hogy csak akkor megyek haza, ha úgy érzem, hogy ha minden dologgal, amit itt kell csinálnom, készen vagyok. Tehát például tanulás, vagy ilyesmi. [...]

Péntek este 10-ig tanulok, hogy aztán hétfőre megtanuljak, hogy vasárnap, meg szombaton ne csináljak semmit, olyat, ami nem tetszik neki. És van olyan, amikor azt mondom, hogy akkor jó, majd csak vasárnap megyek haza, mert szombaton itthon maradok és tanulok, azt ő úgy sem szereti, hogy ha tanulok. És nekem ez az itthon, az meg, az anyunál.”

A gyermek elmondása szerint nemrégiben alakult ki újra kapcsolata az édesapával, a viszonyról és az anya, illetve az apa szerepének értékeléséről így nyilatkozik: „*Hát nemrég alakult ki a kapcsolat, mert ő egy ideig börtönben volt, de én amúgy nagyon örülök, hogy bekerült, mert nagyon sokat változott. Sokkal jobban megbecsül mindent. És egyre jobb a viszonyunk, meg most szóltunk a gyámi gynek, mert októberben lesz felülvizsgálat, hogy szeretnék apuval is tartani rendszeresen a kapcsolatot [...]*

– *És így érzed, hogy vele jobb kapcsolatod van, mint anyukáddal?*

– *Hát, mindig így gondoltam, hogy apunak sose fogok megbocsátani, de igazából neki akarok, anyunak nem. Szerintem apuval lesz jobb viszonyom. De nem, amúgy anyukámnak is megbocsájtok, szóval engem idegesít, ha valaki hülye. És nem azt mondom, hogy anyukám hülye, de hát őt nem az észéért szeretik az emberek. De ez csak az én véleményem, de én nem tudom elviselni, mikor ilyen van... olyan sok hülyeséget tud mondani és olyan idegesítő szegény. Tényleg, szörnyű.”*

A megfogalmazásból kitűnik, hogy a gyermek viszonyulása a vér szerinti szülőkhöz bizonytalan, ingadozó. A dilemmák feloldásában, a jelenlegi helyzet és a múltbéli események, folyamatok és összefüggések tényszerű feltárásában azonban láthatóan magára marad, hathatós és célzott segítséget a rendszer részéről nem kap. A szituációt árnyalja, hogy – mint a későbbiekben látható lesz – az anya és az intézmény kapcsolata, illetve általában az anya és a rendszer kapcsolata korántsem felhőtlen, leginkább a szülő együttműködési zavarai miatt, melyek főként a közte és a rendszer elemei között fennálló kommunikációs problémákra vezethetők vissza, illetőleg a vesztes szerepbe kényszerült édesanya ellenállásában és lemondásában gyökerezik.

A gyermekotthoni létről beszélve Elza szavaiból kirajzolódik, amit a vele foglalkozó szakemberek – más aspektusból ugyan, de – szintén megerősítenek, hogy a gyermek teljesítményorientált, nem ritkán szorongásba hajló bizonyítási kényszere mellett rendkívül erős igénye van a szakemberek részéről rá irányuló aktív, leginkább kizárólagos figyelemre. Elza a nevelőkkel való viszonyát bemutatva a számos pozitívum mellett csak néhány negatívumot említ, és ezek mindegyike a számára nem kielégítő figyelem tárgykörébe tartozik. Így például részletesen taglalja azokat a sérelmeket, amikor a nevelővel való kommunikációját külső körülmények zavarják meg, vagy általában véve kevesebb törődést, konkrét vele való foglalkozást kap, mint egy problémás magaviseletű gyermek. „*Hát, mondjuk, kevesebbet telefonáljon, mert nincs annál idegesítőbb dolog, hogy mikor beszélés hozzám és elkezd csörögni a telefon, és nem azt mondja, hogy bocs, fel kell vennem. Meg sem szólal, felkapja a telefont és már kint is van két utcával arrébb, azt nagyon utálom. [...]*

Meg jó, hát persze, nem azt mondom, hogy ne vegyenek fel olyan embert, aki cigizik, de engem az is szörnyen tud irritálni, hogy ott van bent és izé, meg akarom keresni valamivel és a következő pillanatban nem találom bent, mert kiment cigizni. Jó, persze visszajön két perc múlva és ugyanúgy el tudom mondani neki, de két percig halálos pánikban vagyok, hogy hova tűnt el ő? [...]

És a másik, amit nem szeretek, hogy ha van egy rossz gyerek, meg van egy jó gyerek, akkor a rossz gyerekekkel sokkal többet foglalkoznak. [...] Jó, most értem, hogy nem zavarok sok vizet, csak az meg, csak annyi feltűnik, hogy ha két perccel később indul el az iskolába a Barbi, mert annyira kell

rá figyelni. Én értem, hogy persze, hogy akire nem kell annyira koncentrálni, az nincs annyira előtérben, csak azért ez egy kicsit hülye felosztás.”

Elza a tanulás és a barátokkal szervezett programokon kívül barátjával tölti az idejét. A párkapcsolatról szűkszavúan nyilatkozik, mivel a fiú ugyanabban a gyermekotthonban nevelkedik, és az ilyen kapcsolatokat a lány tapasztalata szerint a nevelők nem nézik jó szemmel. A támogatás hiánya – a szakemberek beszámolóinak alapján – valójában inkább annak a körülménynek szól, hogy a választott fiú tanuláshoz való viszonya szöges ellentétben áll Elza eltökélt haladásával, és valós kockázatot jelent, hogy a kamaszkorú lány értékrendjét, motivációs bázisát kedvezőtlen irányba befolyásolja ez a kapcsolat. *„Hát, ő nagyon büszke rám. Ő nem szeret suliba járni, de – mondjuk most egyébként már én is egyre kevésbé szeretek –, de ő nagyon örül, hogy nekem ez megy, meg minden. Ő focizni szeret nagyon, meg szakiskolába jár, és hát mit meséljek még róla? Nagyon jól néz ki, nagyon vicces, humoros, sok barátja van, nem szokott tudatmódosító szereket használni, az jó pont, mert én azt nem szeretném.”*

A párkapcsolat lazító, vagy akár romboló hatása azonban egyfajta pozitív kimenetű ellenhatásként is felfogható, hiszen a lány saját megítélése szerint és a vele foglalkozó szakemberek szerint is túlságosan erős a bizonyítási kényszer, sokszor válik stresszessé, szorongással telivé az egyes feladatokra való felkészülés. Az azonban, hogy ez az ellenhatás korlátozott mértékű maradhat-e, vagyis csak annyira módosít az attitűdön, hogy a felesleges stresszt oldja, de nem fordul át motivációvesztésbe, az a jelek szerint teljesen esetleges, a rendszernek nincs válasza, nincs stratégiája arra, hogy ez a dinamika hogyan alakul. Ez egy újabb pont tehát, melyben a kliens sikeressége jobbra önmagán, illetve a körülmények véletlenszerű, nem befolyásolt alakulásán múlik. *„Én alaphól mindenre rá szoktam stresszelni, nem tudom, amúgy miért, de tényleg. [...] most azon stresszelek, hogy felülésből most akkor biztos megkapom-e az ötöst, mert milyen az már, hogy felülésből nem tudom megkapni tesi órán az ötöst. Tényleg, tehát, hogy ilyeneken is lazán elstresszelek 2-3 napig.*

[...] És most kész harc volt bennem, amikor valaki megírta, hogy jövő hét szerdán dolgozatot írunk bioszból. És már kitaláltam, hogy úristen, hogy akkor kedden már nem is találkozom Mártonnal, mertbogy nekem tanulnom kell, és tényleg már két hete nem láttam, de nem tudok vele találkozni, mert tanulnom kell, mert biosz, biosz. És utána basszus, az nincs is benne az öt tárgyba, tudod mit, akkor átolvasom hétfőn, akkor átolvasom kedden, aztán majd elolvasom dolgozat előtt is, nehogy már ne legyen meg legalább a négyes. Most nem fogok azon stresszelni, hogy biztosan ötös legyen. Úgybogy így találkozom vele péntek délután.”

A jövőre vonatkozó terveket érintve Elza határozottan az utógondozói ellátás melletti döntését közli, elmondása szerint – bár jelenlegi helyzetével teljesen elégedett – nagyon várja már, hogy nagykorú legyen, és ezzel átkerüljön az utógondozói ellátásba, mert nagyobb önállóságra vágyik. Úgy érzi, hogy a nagyobb önállósággal járó nagyobb felelősség nem okoz majd problémát neki, felkészült az új kihívásokra és jól fog tudni élni az új lehetőségekkel.

A jelenlegi ellátási formában képbe kerülő rendszertényezők tekintetében is az figyelhető meg, hogy a gyermek megtalálja a számára fontos segítségék és támogatások eléréséhez vezető utat, holott ezek az utak rendszerint nem kínálóknak magától értetődően, vagyis a rendszer nem feltétlenül biztosítja azok járhatóságát a kliens aktív, tevételes beavatkozása nélkül. Így például a gyámi rendszerrel kapcsolatban is egyfajta különutas megoldást alkalmaz, amennyiben a bürokratikus tennivalókon túl, illetve részben azok köré szervezve megtalálja, ha kell, kikényszeríti és szokássá teszi az őt, mint embert középpontba helyező, kizárólagos figyelemmel körülvett helyzeteket. Ennek sikeréhez azonban – és ez újfent nem a rendszer kódolt sikerességére utal, sokkal inkább a rendszert működtető ember pozitív irányultságára – elengedhetetlen feltétel, hogy a gyám ne pusztán feladatellátóként, hanem küldetéstudattal rendelkező, személyesen bevonódó emberként vegyen részt a kapcsolatban. *„Nem tudom, először furcsa volt, hogy kirendelt és sokkal többször kellett bemenni a városba, hogy aláírjon egy-két papírt, meg minden. De mindig annyi mindent alá kell írni, mert a sulí az nagyon sok macerával jár, de szerencsére tök jó gyámot kaptam, [...] és akkor most mit csináljak, akkor gyorsan felhívom Ilont, hogy akkor Ilon, van egy papírom, meddig vagy bent a TEGYESZ-ben, mert beszélgetnék vele? És akkor mondja, hogy – tegeződünk –, és akkor mondja, hogy hát már lassan menne hazá, de beugrik a suliba és aláírja nekem. [...] Elmondok neki dolgokat, meg tényleg bármivel megkereshetem és ki is szokott jönni, látogatni, de van, hogy mondja, hogy menjek be és akkor tudunk beszélgetni is, meg ilyenek.”*

Általában a gyámi rendszer átalakulásához fűzött megjegyzése az új rendszer működési anomáliáin kívül egyúttal a gyermek rendkívüli reziliencia-képességéről is képet ad: *„Hát, igazából jobban tetszett, amíg csak be kellett szaladni az [igazgató, mint gyám] irodájába. De most, hogy így jártunk, nem megyünk rimánkodni, mert tényleg tök jó gyámot kaptam. Most nem azt mondom, hogy puszipajtások vagyunk, mert persze annyi gyerekre kell ugye mindig időt szakítania, hogy hát erre szerintem lehetőség sem lenne. De, ha probléma van, akkor mindig szívesen segít, és ott van.”*

A többi elérhető, külső szolgáltatást is hasonlóképpen használja a gyermek, ezen folyamatok és epizódok közös jellemzője is az, hogy egy-egy lehetőség felajánlása elegendő, a gyermek önállóan, saját érdekét szem előtt tartva él a lehetőséggel, jut hozzá – juttatja hozzá magát – a segítségéhez, támogatásokhoz. Így például autogén tréning tanfolyamon vett részt, meditálni tanult, pszichológushoz járt.

A testvérek

Elza öccse 14 éves, általános iskolás. Saját meglátása szerint lusta a tanuláshoz, bár a képességei meglepően hozzá, hogy jobb tanuló legyen. Tervei szerint rajzzal szeretne foglalkozni, ez a hobbi, amit szívesen gyakorol, emellett további kérdésekre válaszolva viszonylag nagy szórásban és meglehetősen bizonytalansággal vázolja föl a továbbtanulási lehetőségeket, ami egyrészt életkori sajátosságának, másrészt nővéréhez képest kevésbé céltudatos, kevésbé reziliens beállítottságának tudható be.

„Hát igazából még nem néztem iskolát, mert nagyon sokáig nem tudtam, hogy pontosan mi szeretnék lenni, mert sok dologban gondolkodtam, mert szeretem az állatokat is meg a természetet, a vadvilágot, meg az ilyeneket. Meg gondolkodtam a szakácsban, meg a pincérkedésben is, meg még az informatikusban is gondolkodtam, de azt végül nem.”

Napi, heti programjáról szűkszavúan nyilatkozik, akkor válik kicsit közlékenyebbé, amikor a hétvégi hazautazásokról esik szó, ezzel kapcsolatban változatos elfoglaltságokról számol be, és határozottan megfogalmazza, hogy a hétvégéket, vagyis az édesanyánál töltött időszakokat sokkal jobban szereti, mint az otthonban telő hetet. Testvéreivel szoros a kapcsolata, nagyon jónak tartja, hogy egy helyen vannak, ez a kapcsolat az idősebb testvérrel akkor sem gyengült számottevően, amikor ő, 18. évét betöltve átkerült az utógondozói ellátásba és ezzel fizikailag is más elhelyezésbe került. A legkisebb testvér ápolja a legszorosabb kapcsolatot az édesanyával, kommunikációjuk hét közben is aktív, rendszeresen keresik egymást telefonon és online. A legkisebb testvér álláspontja az édesapával való kapcsolattartásról és ennek kapcsán a bekerülés okáról is némileg eltérő az Elzáéhoz és az idősebb fiúéhoz képest, de itt is megfigyelhető a leegyszerűsítő, sarkító látásmód, ahogyan a történeteket a többi testvérhez hasonlóan kezeli. *„Hát apukámmal nem nagyon tartjuk a kapcsolatot. Hát egyrészt, mert őmiatta is kerültünk be ide, meg ilyenek.”*

Az interjú azon részében, mely a nővéréről alkotott véleményét, kettejük viszonyát fűrkészte, a legkisebb testvér kapcsolatukat rendkívül jónak és szorosnak mutatta be, külön kiemelte, hogy bármikor számíthat Elza segítségére, akár tanulási kérdésekben, akár más területen. A jövőre vonatkozó kérdések nyomán megállapította, hogy szerinte nővére biztosan sikeresebb lesz, mint ő, hiszen belőle hiányzik az a fajta tenni akarás és szorgalom, ami Elzában megvan.

Megfigyelhető, hogy a kamaszkora elején járó fiú tudomásul veszi, hogy a nővére kiemelkedő képességei révén sikeresnek ígérkező karrierjét építi, ahogyan azt is, hogy ez az irány az ő számára nem evidens. És bár saját megítélése szerint is megvannak a képességei rá, illetve az akadály is alapvetően önmagában keresendő, amennyiben a szorgalom fejleszthető mivoltát maga is elismeri, mégis inkább a sodródást, a passzív részvételt látja a saját útjának, ennyiben attitűdjét tekintve sokkal inkább hasonlít a gyermekvédelemben élő kortársaihoz, mint saját testvéréhez – ezzel mintegy még inkább kontrasztba helyezve Elza különleges helyzetét.

A három testvér közül a legkisebb fiú az egyetlen, aki középtávon a hazakerülést látja megoldásnak, nem tervezi, hogy bátyja példáját vagy nővére terveit követve minél tovább a rendszerben maradjon.

A legidősebb testvér nagykorúvá válásával utógondozói ellátásba került át, végzős egy informatikai szakközépiskolában. Az iskolával, tanulással még öccsénél is rosszabb a viszonya, szöges ellentéte annak, ahogyan Elza kezeli az életnek ezen területét: a fiatal felnőtt nem szeret tanulni, sőt, egyenesen utálja a tanárait és az iskolát, az osztálytársai nagyobb részével is haragban van.

Bekerülésük körülményeiről hármuk közül ő nyilatkozik a legrészletesebben, de a történetek leegyszerűsítő, mozzanatszerű feldolgozása nála is megfigyelhető. „[...] anyámnak a barátja az rendszerint vert minket, drogozott, alkoholt fogyasztott, anyámtól elvette a pénzt, szóval nem normális körülmények között éltem. És apukám írt egy levelet a börtönből – mert ő börtönben volt – a gyámbatóságnak, hogy ez így nem normális. A gyámbatóság elvett anyukámtól, bekerültem egy pár hónapra a TEGYESZ-be és onnan átkerültem ide, ahol jól érzem magam igazából, nincs semmi probléma.”

A jelenlegi helyzetet értékelve elmondja, hogy testvéreivel és édesanyjával a kapcsolata jó, a hétvégeket otthon tölti, többnyire a testvérekkel együtt. Az utógondozói csoportból rendszeresen átjár régi gondozási helyére, így a testvérekkel a kapcsolata továbbra is élő maradt, az apával is tartja a kapcsolatot, de csak facebookon.

Az utógondozotti státusz változásokat hozott az életében, ezek közül elsősorban a nagyobb szabadságot érzékeli egyelőre, illetve azt, hogy magának kell beosztania a pénzét, amivel nincs problémája, bár hozzáteszi, hogy lakhatásra és étkezésre nem kell költenie, előbbi utógondozói ellátottként ingyenesen kapja, az étellemezésbe pedig az édesanyja segíti, illetve az iskolai menzán oldja meg. Ahogyan Elza, úgy a fiú sem tud az anyával mélyebb témákról beszélni, tanácsot kérni tőle. A továbbtanulást érintő, illetve a témában az anya véleményét fürkésző kérdésre adott válasza mélyebb értelmű összefoglalásként is felfogható: „Hát ilyesmiről nem nagyon szoktunk otthon beszélni, de így szokta kérdezgetni, hogy tanulsz, a tanulás hogy megy, meg ilyenek. De nem szokta mondogatni, és én nagyrészt azért nem mentem háza, hogy ha otthon lennék, akkor tényleg azt csinálnék, amit akarnék, és nem tanulnék egy betűt sem. Aztán tönkre basznám az életemet.”

Mint már látható volt, a fiatal felnőtt nem tervezte és nem is tervezi, hogy hazaköltözik vér szerinti szülőjéhez, mely döntését többnyire a saját boldogulásának esélyeit növelő, az utógondozói státuszból következő lehetőségekkel indokolja, mint például a lakástámogatás, ám erről, és sok egyéb kedvezményről, illetve azok feltételeiről igen korlátozott információval rendelkezik. Ez a tájékoztatlanúság csak részben tudható be annak, hogy a fiatal felnőtt saját sorsa iránt kevésbé érdeklődő, önmenedzselő képessége messze elmarad húga képességétől, egyúttal a rendszerműködés elégtelenségét is mutatja, amennyiben az önálló életre való felkészítéshez szükséges folyamatos tájékoztatás és képzés hiányát jelöli. Ezzel összecseng, ahogyan a fiatal felnőtt megfogalmazza, hogy az életvezetéshez kötődő praktikus ügyekben a vele foglalkozó szakemberektől kevés használható segítséget kapott. A jelek szerint a kevésbé önálló, nem annyira proaktív kliensekkel a rendszer csak esetlegesen, nem kódolt rend szerint tud egy Elzáéhoz hasonló sikertörténet irányába elmozdulni. „Vannak nevelők, akik így, úgymond segítenek, de nem mondanám azt, hogy olyan nagy segítségük lennének, szóval tényleg, hogy ha én nem betegedtem volna meg, akkor még körzeti orvosom sem lenne, mert nem intéztem volna el magamnak, mert nem mondták, hogy el kell.”

Az anya a gyermekek elvesztését, a család széthullását óriási kudarcként élte meg, olyan eseménysorozatként, melyben ő egyértelműen vesztes, áldozat, aki szándéka ellenére került vétkes pozícióba. Saját megítélése szerint az ő bűne, illetve általában az a szituáció, ami a gyermekek kiemeléséhez vezetett messze nem akkora horderejű, hogy indokolná a család újraegyesítésének halogatását. És bár azt elismeri, hogy a bántalmazó kapcsolatban maradással ő is hozzájárult az események ez irányú alakulásához, kommunikációjának lehangsúlyosabb eleme, hogy a hibáját már javította, de se a hibás döntésekhez vezető úton, se azóta nem kezelte őt segítő partnerként a gyermekvédelmi rendszer, illetve konkrétan a vele érintkező szakemberek. A hivatali eljárás részleteiben és összességében is homályos, érthetetlen előtte, az összefüggéseket csak részben, és sokszor hibásan látja, tapasztalata szerint segítség, támogató odafordulás helyett túlzó, teljesíthetetlen és számosságában is beláthatatlan elvárásokat kap a rendszertől. Egyetlen kivételként említi ez alól a gyermekjóléti szakember közreműködését, aki az interjú időpontja előtt két évvel kapcsolódott be az esetvitelbe, az ő pozitív fogadtatása azonban elsősorban emberi értékeinek és nem az általa elért, vagy a segítségével elérhető fejleményeknek, azaz nem a rendszerszintű működésnek szólt. A gyermekekről az anya jobbra csak abban a vonatkozásban nyilatkozik, mint az ő büntetésének eszközei, láthatóan önmaga számára sem világos, hogy a gyermekeinek és neki mik a legfontosabb érdekei, mint ahogy az sem, hogy a jelenlegi helyzet milyen fő tényezők mentén írható le és hogy onnan milyen út vezethet a rendezés felé. *„Hogy milyen felhőtt lenne? Hát én, mint anyjuk, most már sajnos nincsenek velem. Ezen kívül meg nem sűrűn tudok segíteni ezzel kapcsolatban. Mert az a helyzet, hogy a nevelők velem nem közölnek semmit, azóta az életükből én, amit a gyerekekről tudok, de úgy kell kihúzni belőlük egy-két mondatot, nem nagyon közölnek semmit. [...] Én azt szeretném, hogy ha otthon tartózkodhatnának már végre, merthogy 4 évvel ezelőtt vették el őket, és már nem olyan dologért vették el végleg, ami annyira borzalmas lett volna. [...]”*

Az anya elmondása szerint a bántalmazó kapcsolatban több alkalommal fordult a rendőrséghez, ahol adekvát segítséget nem kapott, sőt, voltaképpen azt sugalmazták neki, hogy ne tegyen feljelentést, hiszen az elkövetőt nem tudják tartósan fogva tartani, amíg komolyabb bűncselekmény nem történik. Ugyanezt a szakemberek saját tapasztalataik alapján is megerősítik. Az áldozattá, és egyúttal a veszélyeztetésben közreműködővé válás tehát nem pusztán az anya rossz döntéseiből, hanem a tágabban értelmezett rendszer működéséből is következik. *„Én azt szerettem volna, hogy ha kikerülnek minél hamarabb. Na, most én ehhez állandó jelleggel gáncsokat kapok, kaptam, sőt bűnözővé lettem nyilvánítva, hogy én vagyok elítélve 4 év börtönre stb., vagyis 1 év börtön 4 évre felfüggesztve, mert veszélyeztettem a gyerekeimet, holott engem bántottak, nem a gyerekeket. Csak annyi, hogy a gyerekek együtt éltek velem, tehát én ezt az egészet teljesen jogtalannak tartom, ami történt. Úgyhogy én azt szeretném, az a kívánságom, hogy minél hamarabb otthon lehetnének. Hát természetesen a nagylány az tinédzser, az már teljesen külön életet akar élni, a nagyfiú már nagykorú lett, az úgyszintén külön életet akar élni, már más a gondolkozása. És a kisebbet, a legkisebbet szeretném kivenni, mivel a nagyobbik fű is utógondozóba ment, a középső is utógondozóba akar*

menni, nem bizza akar jönni végleg. Én azt szeretném, hogy a kicsi ne maradjon ott egyedül, hanem otthonra, hazakerülne.”

A család ügyének alakulásáról is csak töredezett, távoli képet tud alkotni, elmondása szerint senki nem segít neki, hogy a működést megértse, az egyes döntésekhez vezető lépéseket és az ügyek alakulásában az ő szerepét világosan lássa. Érzése szerint a döntések az ő megkérdezésével ugyan, de véleményének, akaratának figyelmen kívül hagyásával történnek. *„Elbírálni el tudták az embert, de semmiféle segítséget nem adtak arra, hogy az az állapot megszűnjön. Teljes mértékben énám bízták az egészet, semmilyen segítséget nem nyújtottak, csak bírálni és szapulni tudtak egész idő alatt. [...] Hát különböző izék, hát be kellett menni a tanácsba, a tanács azt mondta, hogy minden évben egyszer felülbírálják, amit én kérek, meg hónapokig tart, amíg írnak egy levelet, hogy egyáltalán felülbírálták, vagy sem. Tehát így értem, hogy hosszadalmas. [...] Hosszadalmasak, hogy ha esetleg sikerül, akkor is évekre kerül, hónapokba, fél évekre, míg valamit sikerül, például ezt, hogy hétvégére hazajöttek végre. A másikat, például a fiúról még mindig nem kaptam a mai napig egy sort sem, hogy ő utógondozott, de nem is értem különben, hogy miért ment utógondozóba, mikor otthon szerintem jobb lett volna neki.”*

A gyermekek nevelkedési körülményeit tárgyalva ugyanakkor az anya elmondja, hogy ha nem történik meg a kiemelés, ő maga nem tudta volna biztosítani azt az életszínvonalat, sem tárgyi körülményekben, sem iskoláztatásban, sem pedig iskolán kívüli programok terén, amit a gyermekotthon biztosítani tudott és tud.

A jövőjükre, és konkrétan Elza jövőjére vonatkozóan azt fogalmazta meg, hogy lánya céltudatos, jó képességű ember, így biztosan el fogja érni a kitűzött céljait, de hogy pontosan mik ezek a célok és mit kell tenni az elérésükért az kevésbé konkrét, mint az, hogy szülőként mivel tudná segíteni Elzát, vagy a többi gyermekét. *„Semmiiben nem tudok segíteni, könyörgöm, most mondom, hogy nincsen velem. Ha velem lenne, akkor egyértelmű, hogy tudnám segíteni. De, mivel hogy nincs velem, így hogy segítsen azon kívül, hogy hétvégén hazajön? [...] Nem tudok mondani mást, csak hogy nem tudok segíteni, mert nincs otthon. Ha otthon lenne, akkor egyértelmű, hogy megint másképp lenne a szituáció.”*

Ellátásoldali szereplők

Gyermekejóléti szolgálat családgyógyója

A családgyógyító két évvel az interjúk készítésének időpontja előtt vette át az esetet, a korábbi történésekről az ügyiratokból tájékozódott. Belépése az eseményekbe, mint az anya elmondásából is kiderült, kedvező fordulatot hozott a kliens és a rendszer együttműködésében, de egyfelől ez komolyabb hozadékkal a javuló hangulaton kívül egyelőre nem járt, másfelől kifejezetten a családgyógyító professzionális szakmaiságán és emberi értékein múlt a kapcsolatépítés sikere, semmint a rendszer adekvát működésén.

A családgondozó jelenlegi feladata, hogy megpróbálják az anyát olyan életkörülmények közé hozni, amik lehetővé teszik a család újraegyesítését. Ez azonban a szakember megítélése szerint egyelőre nem valószínű, hiszen az anya, bár életvitelével nincs probléma és tenni akarása is elismerésre méltó, adósságait kitartó munkával sem képes csökkenteni, így a közeli jövőben lakhatása is kérdésessé válhat. Az anya személyiségállapotáról a szakember így nyilatkozik: „Az ügyei intézésében nagyon nagy segítségre szorul az édesanya, mert eléggé vehemens személyiség és emiatt elég nehezen tudja intézni a hivatalos ügyeit. [...] Iszonyatosan benne van, mint örvény húzása le. És mindenhol csak falakba ütközik, hiába segítünk neki mi is. Tehát iszonyatosan nehéz visszakeveredni egy normál életmódba. És oly annyira húzta le ez az egész, hogy ő most a kilakoltatás szélén van és mondta, hogy ha elveszti a lakhatását, akkor elhagyja az országot is, ha kell.”

Az eset tapasztalatait elemezve általánosabb érvényű észrevételeket is megfogalmaz a szakember a rendszer működésével kapcsolatban. „Általánosságban véve, az átmeneti nevelt gyereknél [...] iszonyatosan nehéz visszahozni a szülőket egy olyan szintre – és ez nem a szakemberellátottság miatt van, hanem a gyermekvédelmi rendszer olyan szinten hiányos, szüntethet meg olyan ellátásokat és olyan szolgáltatásokat és ez most egy rendszerkritika, [...] tehát a gyermekvédelmi rendszernek nincsenek meg az eszközei. Nemhogy visszahozni a családot egy olyan szintre, hogy a gyermekét újra nevelhesse, hanem a prevencióra, ami a lényege lenne a dolognak. Ahogy külföldön is a prevencióra fektetnek hangsúlyt. És gondolok erre, hogy [...] ahova, hogy ha bekerült a két szülő kórházba, akkor ideiglenesen bemehet a gyerek anélkül, hogy csak ellátásba kerülne. Vagy a helyettes szülői hálózat, vagy az, amit iszonyatosan nagy hiányosságként élünk meg, és nemcsak az átmeneti nevelt gyerekekénél, a pszichológiai, pszichés ellátása, mind a gyerekeknek, mind a felnőtteknek. [...] A személyes tapasztalatom, itt és a kollégáimnak is, akikkel egy szobában vagyok, hogy nincsenek meg az eszközeink. Igen, a rendőrség elhajtja a bántalmazott anyát, ha nem megyünk vele és nem fogom kézen az anyát, akkor elhajtják. Tehát ez, hogy amíg vér nem folyik, és ez működik. [...] Tehát igen, a rendőrség elhajtja azért, hogy hatszor. Ó feljelentés tehet és még a jegyzőkönyv végén megkérdezzük, hogy akkor valóban feljelentést akar tenni? Vagy eláll, vagy bejelentést akar tenni. Nem is nagyon értik a kérdést, merthogy, ha csak bejelenti, akkor szépen nincs eljárás és általában lebeszéljük az anyákat.”

A gyermekvédelmi részrendszerek együttműködéséről a családgondozó Elza esetét tekintve pozitív tapasztalatokról számol be, hozzátéve, hogy az ilyen harmonikus együttműködés sajnos nem gyakori, a kommunikáció az alapellátás és a szakellátás között sok esetben akadozó, illetve, ahogy egy másik, hasonló helyzetben lévő család példáján át rámutat, a jelzések és a döntések is nem ritkán ellentétes irányba mutatnak. A példában az alkoholista, szerhasználó apa a nagyobbik testvért és az anyát bántalmazta, miközben a kisebbik gyermek tanúja volt az eseteknek. Az alapellátás jelzése és javaslata alapján a nagyobbik gyermeket azonnali hatállyal kiemelték a családból, míg a kisebbet a további jelzések és javaslatok ellenére is a veszélyeztető közegben tartották. „De a rendszerkritikánál azt szeretném kiemelni, hogy itt a gyámhivatal általában nem olyan súlytal veszi figyelembe az alapellátás javaslatát, aki effektíve ténylegesen jobban ismeri a család helyzetét, mint amennyire kellene. Tehát, ha itt megtennék azokat a lépéseket, amikre jogosultságuk van és használnák azokat az eszközöket, a gyámhivatalokban, amikre

jogosultságuk van, például, mit tudom én, kapcsolattartási problémánál, nekik jogosultságuk van ugye a pénzbírsághoz, vagy a szabálysértési eljárás stb., ha ezeket alkalmaznák, akkor nem durvulnának el a dolgok ennyire. [...]

Én nagyon sok mindenre azt mondom, hogy prevencióval meg lehet oldani. Ha az első bántalmazási, vagy a védőnői jelzéskor egy kicsit jobban oda belenyúl, de nem. Itt sok rendszer hiányzik szerintem. Mert lehet, hogy az első kiborult bilinél az anya meg lett volna erősítve, amire a rendszer hiányossága miatt nem került sor, mert itt láttam az anyagban, hogy a családgondozó elküldte, továbbírányította stb. akkor lehet, hogy már a második nem történik meg, mert megerősödik az anya, olyannyira, hogy ha bele is lépett egy ugyan olyan bántalmazó kapcsolatba, hogy akkor már önmaga képes kilépni. És mondjuk egy gazdasági függőséget meg lehetne szüntetni olyan prevenciós támogató dolgokat, akkor nem marad, akkor nincs egy bántalmazó emberrel. De ahhoz több átmeneti otthont kell, több nevelői szállás, több anyaatthon, ezekből nagyon kevés van.”

Gyermekevédelmi gyám

Elza gyámja a gyermekvédelmi gyámság új rendszeréről áttekintésként megállapítja, hogy az átalakulás mindenképpen szükségessé tesz egy szemléletváltást a gyámi feladatokat vállaló szakemberek részéről, és az sem mindegy, hogy az adott munkatárs korábban is a gyermekvédelmi rendszerben dolgozott, vagy más területről érkezett.

„A gyermekvédelmi gyámság egy újfajta nézőpont a gyermekvédelemben. Egyfajta kint is vagyok, meg bent is vagyok nézőpont. És biztos, hogy másképp alakul annak a gyermekvédelmi gyámsága, aki már volt gyermekvédelmi szakellátásban, mint dolgozó, és aki pedig abszolút más pályáról jött. Tehát ami az előnye, az a hátránya is ennek a megközelítésnek. Én gyermekvédelemből jöttem, tehát sok mindent tudok, alapvető dolgokat és nekem egyfajta – tényleg – szemléletváltás kellett, hogy most nem belülről intézem és nézem, hanem kívülről.”

Saját szerepét értékelve az interjúalany úgy fogalmaz, hogy ő, mint gyám kell legyen az út a gyermek és a vér szerinti család között. Az a feladata, hogy folyamatosan a hazagondozás célját szem előtt tartva építse ki és tartsa élő, működő állapotban a szülő és a gyermek kapcsolatát, és amíg a hazagondozás nem lehetséges, a gyökerekhez való kötődést erősítse – amennyiben ez lehetséges és pozitív tartalmú a gyermekre és a családra nézve. Mindeközben az egyéni szükségletek mentén kell megválasztani és alkalmazni az eszközöket, általános módszer nincs, már csak azért sem lehet, mivel a szakember 35 gyermek gyámja egy időben, köztük óvodás korú és nagykorúság előtt álló, ahogyan kimagasló képességű és értelmi fogyatékos gyermek is van. A feladatok is szerteágazók, a túlnyomórészt adminisztratív, hivatali ügyintézés mellett pénzügyekben és orvosi ügyekben is eljár a gyám, aki, elmondása szerint utóbbi területen érzékel némi ellenállást az intézmények részéről. *„Akkor vannak orvosi ügyek, amikor igazából nem az én feladatom orvoshoz kísérni, de vannak olyan esetek, amikor nekem kell vinnem, mert hisz olyan szenzitív dolgokról és adatokról van szó, hogy más nem vibeti. Ezekből néha én úgy érzem, hogy vannak ilyen kis villongások a gyermekotthon és gyámok között, hogy de eddig mi vittük, most miért te viszed? Tehát meg lehet ezt úgy, hát, hogy mondjam, én nem vagyok egy konfliktuskerülő, de nem muszáj, én nem harcolok, hogy miért csináljuk ezt, és hogy a másikat vezessem rá, hogy most ne itt egymás között villongjunk, hanem hogy miért kell ezt csinálni.”*

Hozzáteszi ugyanakkor, hogy a gyermek és a nevelő, illetve a nevelőszülő kapcsolata értelemszerűen sokkal mélyebb és szorosabb, mint ami a gyermek és a gyám között kialakulhat, de a gyámnak nem is az a feladata, hogy rivalizáljon a gyermeket nevelő szakemberrel, hanem az, hogy erősítse, mintegy kívülről támogassa a gyermek érdekében zajló folyamatokat. Ez az együttműködés azonban nem minden téren és nem mindig zökkenőmentes, a szakember tapasztalatai szerint a vér szerinti család sokszor nem tudja elhelyezni a gyám pozícióját a gyermekvédelem rendszerében, nem érti, milyen funkcióval és milyen céllal kapcsolódik be a szakember. Az alapellátás részéről pedig a kezdeményezés hiányzik, a kapcsolatfelvétel egyoldalú, csak a gyám felől van aktivitás, és az a szemlélet sem magától értetődően van jelen az alapellátás részéről, hogy a családokkal működő, rendszeres kapcsolatot kell kiépíteni.

Elza bekerülését a gyám úgy értékeli, hogy összességében a gyermekek szempontjából kedvező helyzet alakult ki, hiszen a család az erőszakos események nélkül is komoly problémákkal küzdött, leginkább anyagi természetű gondokkal, vagyis a gyermekek iskoláztatása, fejlesztése, egészséges környezetben való nevelése is veszélyben forgott. A gyermekek kapcsolata az anyával megmaradt, egyúttal a fejlődéshez, előrelépéshez szükséges feltételek is adóttak. Mindez, bár a gyermekek érdekeinek megfelelő, összességében nem pontosan egyezik a gyermekvédelmi rendszer alapvető céljával, a hazagondozással, hiszen a vér szerinti család jelentős külső támogatás nélkül soha nem lesz képes olyan feltételeket teremteni, mint amit a gyermekotthon nyújt. *„Tebát nagyon nehezen, tényleg ilyen vergődve tudta eltartani a gyerekeit. Egyedül, egy keresetből, de tényleg hősiesen. Úgyhogy igazából a gyerekek hát, hogy mondtam, nyilván vannak ezzel kapcsolatban élettéseik, de nem ezek dominálnak, hanem inkább tényleg arra érezték rá, hogy, hogy tudnak egy kis földet gyűjteni a talpuk alá, ha tanulnak és ez lesz az a hely, ez lesz az a föld, ahonnan el tudnak rugaszkodni.”*

A családban, illetve a gyermekek környezetében lappangó tabukról, mint például az anya előző házasságából származó gyermekei a gyám úgy vélekedik, hogy bizonyos értelemben szükségszerű, hogy egy csoportban – és a testvérek közössége voltaképpen csoportnak tekinthető – legyen egy titok, mert az egy igen fontos kohéziós erő. Ugyanakkor lát problémát abban a tekintetben, hogy a rendszer egyes szereplői között akadozó és esetleges a kommunikáció, az esettel foglalkozó szakemberek nem magától értetődően és nem rendszerszerűen osztják meg egymás között a tudást. Így például az a tény, hogy a gyermekek anyja kilakoltatási listára került, csak véletlenszerűen lett köztudomású az esetvitelben közreműködő minden szakmai szereplő számára, és az sem egyértelmű, hogy kinek és mikor kellene ezt az információt a gyermekek tudtára adni, illetve hogy miért hallgatják el előttük ezt az életszervezési szempontból nagyon is lényeges és rájuk is tartozó információt.

Az anya jelenlegi rossz helyzetének hátterében is részben a kommunikációs, információáramlási hibák húzódnak meg okként, hiszen számos problémájára lehetne megoldást találni, ha tudomása lenne róla, hogy kérhet segítséget, és hogy howá

forduljon segítségért. Ebben a vonatkozásban is fontos szerepe van a gyámnak, és Elza esetében történt is ilyen támogatás, de a rendszer diszfunkciói ennek ellenére megmutatkoznak, hiszen a segítő beavatkozás nem törvényszerűen, hanem az egyik rendszerpozíciót betöltő munkatárs személyes involváltsága nyomán jött létre. *„Elza esetében az anyukának például tudtunk segíteni, hogy ingyenes jogi tanácsadással, mert tényleg annyira megindított, hogy nem tudtam elfojtani, hogy ezeket a gyerekeket ő indította útnak, és nyilván jól kezdte útnak indítani őket, másképp nem jutottak volna el idáig. Úgyhogy ez nem csak az otthon érdeme. És nekem például ez volt a kulcsom az anyához. Szerintem ettől sikerült az anyával viszonylag jó kapcsolatot kiépítenem, hogy azt mondtam, hogy annyira jó fejek a gyerekek, hogy kíváncsi voltam az anyára. Most nem tudom, hogy pont ez a mondat volt e, de ő ettől elohadt és kinyitotta az ajtót és elmondta, hogy igazából ő hogy szereti, vagy hogy tudja, vagy, hogy tudná szeretni a gyerekeit és milyen akadályai vannak ennek. És ahogy ő ezt elmondta, nekem rögtön beindult, hogy hogy lehetne neki segíteni?”*

Intézmény – igazgató, nevelő

A fővárosi gyermekotthon igazgatója az intézmény bemutatásában kitér rá, hogy sikerült egy rendkívül barátságos, családi légkörű otthont kialakítaniuk, mely nagyban köszönhető a munkatársak személyiségének, odaadó és áldozatkész szakmai és emberi attitűdjének. A működést ugyanakkor komoly problémák nehezítik, elsősorban anyagi természetű, illetve logisztikai gondok. Mivel az intézmény nem önálló gazdálkodási egység, a források beosztása, adott esetben újraszervezése nehézkes és lassú, nem ritkán lehetetlen. Így például a munkaidőn túli feladatok kompenzálására nincs forrás, nincs pénz szupervízióra, a gyermekek mozgatására (iskolába, képzésre stb. szállítás) nincs szabadon felhasználható eszköz és személyzet, ezért a szakmai humán erőforrás lefoglalásával lehet csak egyébként nem szakmai természetű feladatokat megoldani. Ugyanígy kevés szolgáltatás érhető el, amely a gyermekek fejlődését, probléma-kezelését szolgálná, nincs például megfelelő mértékű pszichológiai segítség. Az eszközellátottság is gyenge, az elhasználódó, elromló eszközök (például háztartási készülékek) pótlása csak adományokból lehetséges. A gyermekek után járó normatíva mértéke is rendkívül alacsony, példaként egy 15 éves, normál szükségletű gyermek ellátmányát hozza az igazgató, mely 24.500 Ft, ami kiegészül a családi pótlék 22.800 forintos összegével és az 5130 Ft zsebpénzzel. Ebből az összegből nagyon nehéz az alapvető funkciók finanszírozásán túl bármilyen extra kiadást fedezni, így például különórák, sportfoglalkozások, egyéb szabadidős tevékenységek is csak nagyon nehezen fizethetők. A működésben fennakadásokat okoz a gyermekvédelmi gyámság átalakításával járó új helyzet is, az igazgató tapasztalata szerint a gyámi feladatok intézése lelassult, nehézkes lett. *„Mondok egy példát, tehát azok a nevelési helyzetek, amik kialakulnak a gyermekek körében, [...] A gyermek kap egy igazgatói intőt, és hazajön. Nekem jelzi a lakásotthon-vezető, hogy probléma van Pistikével, mert ott olyan magatartást tanúsított az iskolában, aminek ez lett a következménye. Akkor én gyámként, helyettesítve a szülőt, azt a nevelési helyzetet azonnal lereagálom. Tehát akkor én leülök vele és megkérdem, hogy akkor mi történt az iskolában, hogy alakult ez a helyzet, kivel volt konfliktusod. [...] Nem pedig egy-két nap,*

egy hét vagy nem tudom, hogy milyen intervallum után, amikor a gyerek már régen el is felejtette, hogy mi történt vele az iskolában.”

Az igazgató elmondása szerint a lakásotthon és a rendszer többi szereplője között összességében jó a kapcsolat, az otthon igyekszik is minél inkább élő, hatékony együttműködésre alkalmas viszonyt kialakítani, például intézménylátogatásra hívták az elhelyezési csoportot, és ezek a kezdeményezések rendre nagyon jó fogadtatásra találnak.

Elza jelenlegi helyzetének értékelésében az igazgató kiemeli, hogy a gyermek gyakorlatilag mindenben igazoló jó példája az intézmény alapvető működési elveinek. Azaz, hogy a gyermeknek mindenképpen iskolában a helye, a tanulmányok minél sikeresebb folytatása rendkívül fontos, és hogy a gyermek érdeke, hogy a lehető legszélesebb kapcsolati hálót építse ki maga körül, ezzel együtt találja meg azokat a külső foglalkozásokat, szocializációs közeget, amelyek hozzájárulnak a sikeres felnőtté válásához. Az intézményvezető szerint Elza azért lehet sikertörténet, mert képes magáénak érezni ezeket az elveket, és ami ennél is fontosabb, képes önállóan felfedezni és használni lehetőségeket saját javára fordítva azokat. „[...] *elsősorban múltik az a gyerektől, mert mi megfeszülhetünk, hogy ha ő nem akar tanulni, vagy nem tud kitérni maga elé valami célt, vagy nem akarja reálisan látni az életét. [...] nagyon sok függ attól, hogy ő mennyire találja meg önmagát és mennyire akar mondjuk több lenni a szüleitől, vagy a testvérétől, vagy meg akarja magát mutatni a rokonainak, vagy a barátjának [...].*”

Elza nevelője az esetet áttekintve rámutat, hogy az anya közreműködésében nagy fejlődés ment végbe a bekerülés utáni első időszakhoz képest. Teljesen együttműködő viszony továbbra sincs, ám a korai teljes ellenállás csökkent. Az intézményben ugyan nem látogatja a gyermekeket, de a külső helyszíneken szervezett programokon időnként részt vesz, és a kapcsolattartás is erősödött. A nevelő azt is kihangsúlyozza, hogy véleménye szerint a gyermekek saját közegükből feltehetően nem jutottak volna el a középiskoláig sem, talán csak Elza lett volna képes erre, de felsőfokú tanulmányok közelébe otthonról ő sem kerülhetne. A bekerülés óta nemcsak a gyermekek teljesítménye, iskolai karrierje változott, de az anyjukhoz, korábbi életükhöz, körülményeikhez fűződő viszonyuk is. Míg a bekerülés után csak a legnagyobb testvér nyilatkozott úgy, hogy ha nem muszáj, nem szeretne hazaköltözni, addig jelenleg már Elza is így gondolkodik. Ehhez a változáshoz a nevelő szerint hozzájárult az is, hogy a gyermekek, és különösen Elza felismerte, hogy számára sokkal kedvezőbb körülmények és lehetőségek adódnak az ellátásban, mint a vér szerinti családban, ami egyfelől a lány reziliens viselkedését mutatja és ennyiben pozitív, másfelől azonban a rendszer működésének kedvezőtlen következményeként fogható föl, hiszen nem a hazagondozás irányába hat.

Összegzés

Az interjúk tapasztalatai alapján megállapítható, hogy a gyermekvédelmi rendszer egyes elemei között az információáramlás sok esetben esetleges, akadozó. Nem tisztázott rendszerszinten, hogy a klienssel foglalkozó szakemberek hogyan, milyen rendben és milyen időbeliségben osztják meg egymással a saját területükön megszerzett tudást. Elza esetén át jól látható, hogy például az anya megítélése – főként információhiány miatt – alapvetően más az egyes szereplők olvasatában. Ugyanígy kommunikációs anomáliákra utal, hogy a család történetében több tabuként kezelt, vagy egyenesen titkolt téma is van, és ezeknek a feloldására, rendezésére nincs együttműködésen alapuló törekvés. A tabuk meglétéről az ellátás szereplői tudnak, egyértelmű az is, hogy a gyermekek számára lényegi információ (is) rejtve marad, de a rendezés elmarad, nincs rendszerszinten kijelölt szereplője és módszere a megoldásnak.

Az anya elveszett a bürokrácia és hivatali eljárások területén, hathatós segítséget nem kap, nincs is tudomása róla, hogy honnan kaphatna. A megoldásra irányuló beavatkozások esetlegesek és a segítő személyén, nem pedig pozícióján (feladatán) múlnak.

A szülő áldozatnak érzi magát, aki büntetést kap, illetve olyan elvárásokat támasztanak vele szemben, amik teljesíthetetlenek. Partneri, együttműködő viszony csak ritkán, és csak a szakember személyes involváltsága nyomán alakul ki.

Feszültség mutatkozik az egyes gyermekvédelmi pozíciók között, függetlenül az azt betöltő szakember személyes és szakmai attitűdjétől, tehát rendszerszintű ellenérdekeltség tapasztalható például a gyermekvédelmi gyám és az intézmény, vagy éppen az alapellátás szereplői és a gyámhivatal között.

Evaluációs modellek a nevelőszülői ellátásban

Emma esete

Bevezetés

Az esettanulmányhoz hét interjú készült. A gyermekkel és a nevelőszülővel a gondozási helyen került sor az interjú felvételére. A nevelőszülői hálózat vezetőjével, a nevelőszülői tanácsadóval, és a gyermekvédelmi gyámmal a nevelőszülői hálózat központjában készült az interjú. A gyermek nagynénje telefonon keresztül állt rendelkezésre. Félig strukturált forma került kiválasztásra.

Az eset bemutatása: tények és összefüggések

Emma 17 éves, nevelőszülőnél él, 10 éve került a gyermekvédelmi szakellátás rendszerébe. Egyedüli gyermek, testvére nincs. Emma ideiglenes hatályú elhelyezéssel került jelenlegi nevelőszülőjéhez, a hatósági intézkedés felülvizsgálata során a gyámhivatal úgy döntött, átmeneti nevelésbe veszi a lányt, gondozási helyén nem változtatott. Emma azóta is ugyanannál a nevelőszülőnél nevelkedik.

Az édesanya 2004-ben a gyámhivatalnál kérte gyermeke sógora és sógornője általi családba fogadásához való hozzájárulást. Kérelmét azzal indokolta, hogy Emma édesapja nem régen hunyt el, azóta életkörülményeik romlottak, gyermekéről tovább nem tudott gondoskodni. A gyermekjóléti szolgálat akkori tájékoztatása alátámasztotta az anya indokait, a családgondozó sem látta biztosítottnak a kislány megfelelő ellátását az otthoni körülmények között az anya háztartásában.

Az elhunyt édesapa testvére egy 4 szobás, kertes, saját tulajdonú családi házban élt, feleségével két gyermeket neveltek. A gyámhivatal úgy ítélte meg, hogy a leendő gyámszülők és a körülményeik is teljes mértékben megfelelőek Emma nevelésére, ezért hozzájárult az édesanya kéréséhez.

Hamarosan sajnós kiderült, hogy az édesapa testvére leukémiában szenved, ekkor jelezték a gyermekjóléti szolgálat családgondozójának, hogy kérdéses, meddig tudják még vállalni Emma nevelését. Ezt a gyámánya egészségi állapotától tették függővé.

Az látható volt, hogy az édesanya egyre rosszabbodó körülményei továbbra sem teszik lehetővé azt, hogy kislányát ő nevelje. Ekkor egy tanyán élt élettársával, életvitelük gyermeknevelés tekintetében kifogásolható volt, feltételezhető, hogy alkoholizáló életmódot folytattak.

Az édesapa testvére betegsége folytán nem tudott dolgozni, így munkaviszonya megszűnt. A saját két gyermeke mellett nem tudta Emmát ellátni, ezért elkerülhetetlen

volt a kislány ideiglenes hatályú elhelyezésének elrendelése, későbbi átmeneti nevelésbe vétele. A gyámszülő, gyermekeik és Emma kapcsolatát szeretet, ragaszkodás, elfogadás és megbecsülés jellemezte.

Emma teljes családtagként nevelkedik nevelőszüleinél, teljes mértékben beilleszkedett, jól érzi magát a gondozási helyén. Vér szerinti családtagjaival való kapcsolattartást a nevelőszülő teljes mértékben támogatja. A kapcsolattartás rendszeres a gyermek nagynénjével, amely úgy valósul meg, hogy a gyermek látogatja meg a nagynénit. Az édesanyjától Emma eltávolodott. Vele ritkább a kapcsolat, illetve csak akkor találkoznak, ha az anya éppen a nagynéninél tartózkodik. Az édesanya jelenleg élettársával él, alkoholproblémákkal küzd. Nem iszik már annyit, mint korábban, viszont egy-egy váratlan probléma alkalmával még mindig az alkoholt tekinti a problémamegoldás eszközének. Nagyon beteges, többször feküdt már kórházban, nehezen tud időt szakítani gyermekére. Emma nem szeret anyjával találkozni, nem tud mit kezdeni vele. Amikor nagynénjénél nevelkedett, az anya valószínűsíthetően negatív referenciaként volt a gyermek számára emlegetve. A gyermek nagynénje jelenleg szerény körülmények között él, bevétele csak a rokkantnyugdíj, nagykorú gyermekei is nála laknak még. Emma hosszú időre ide sem szeret eljönni, mert egyrészt kevés a hely, másrészt a generációs szakadék miatt gyakran unatkozik náluk. Emma esetében tagadhatatlan, hogy az anyai szerepeket a nagynéni vette át, még akkor is, ha csak egy évet nevelkedett nála a gyermek. Bizalmi viszonyban Emma nem az édesanyjával, hanem nagynénjével van.

A nevelőszülőnél a gyermek életútja megnyugtatóan alakul. A gyermek gondozása-nevelése maximális mértékben biztosított, önállóságra nevelése pedig folyamatos. Emma jelenleg egy szakközépiskola tanulója. Ugyan nincs kimagasló teljesítménye, és a szorgalma is fejlesztendő terület, de folyamatos motiválással szakmát fog szerezni. A probléma inkább ott rajzolódik ki, hogy konkrét jövőképe nincs, nem számol be olyan dologról, ami igazán érdekelné. Az iskola és a munka az ő fejében a szükséges rossz, amely azért kell, hogy később megélhessen. Emma nincs rossz anyagi helyzetben, az édesapa részéről rendszeres árvaellátásban részesül, illetve a korábban örökölt földtulajdon értékesítésre került, amelyből szintén gyarapodott készpénzvagyonra. Ez esetében már több millió forint, tehát számára az önálló élet kezdése az átlagosnál könnyebb lehet.

Az esetvitel az érintett szereplők olvasatában

Kliensoldali szereplők

A gyermek

A bekerülés okairól nem akart beszélni a gyermek. Családi kapcsolatairól is igen szűkszavúan nyilatkozott.

Emma még idén válik nagykorúvá. Úgy gondolkodik, hogy jelenleg nem költözik el. Egyrészt még tanul, másrészt pedig nem érzi magát felkészülve erre a lépésre. Elmondása alapján 22 éves koráig maradna a nevelőszülőnél, igénybe venné az utógondozói ellátást. Szeretné elvégezni a szakiskolát, majd munkába állna, akkor már lenne pénze, és akkor szeretne önálló életet kezdeni. Említi, hogy van vagyona, árvaellátást kap. Bízik abban, hogy majd a későbbiekben vagyonából lehet majd venni egy „kis házat”, de tisztában van vele, hogy dolgoznia is kell, hogy lakhatását fenn tudja majd tartani. Segítő támaszként nagynénjét és nevelőszüleit említi. Az édesanya nem is merült fel esetében. Ezzel kapcsolatban csak annyit mondott, hogy „*ő nem olyan, hogy most tudna nekem segíteni*”. Azt is megemlítette, hogy anyja tanyán lakik, ő pedig a városban szeretne élni. Nevelőszülei szerint abban tudják őt támogatni, hogy náluk nevelkedhet még utógondozói ellátottként, majd a munkakeresésben és lakásvásárlásban látja szükségét az ő segítségüknek. A pénzkezeléssel kapcsolatban elmondható, hogy nincs tisztában azzal, mennyi pénzzel tud havonta gazdálkodni, nem tudja, mennyi pénze van junior számláján. Zsebpénzével tudatosan a mobiltelefonjának feltöltéséig tud gazdálkodni.

Jelenleg kereskedelmi marketinget tanul, de ez egyáltalán nem érdekli. Mivel ide lett beíratva, úgy gondolja, hogy akkor már elvégzi, hogy legyen egy szakmája. Gondolkozik azon, hogy valami mást még tanulnia kellene, ami érdekelné is. Nehezen tudja megfogalmazni, hogy mi is érdekelné igazán, ebben nagyon bizonytalan. Először valamilyen munkaügyi központos képzést említett, majd a fodrász szakmát. Pályaválasztással kapcsolatos bizonytalansága egybecseng határozatlan jövőképével, érdektelenségével, zárkózottságával.

Emma jövőjéhez való hozzáállásán látszik, hogy a bekerüléskor jelenlévő alapfolyamatot megváltoztatni nem lehetett. A gyermek a tanult tehetetlenség jeleit mutatja, sodródik a történésekkel, mint amikor bekerült a gyermekvédelmi szakellátás rendszerébe. A gyermek számára a család tabu. Nem szeret beszélni róla, édesanyját támogató erőként számon sem tudja tartani. Érzelmi kötődést a nagynénje jelent számára, de megfogalmazni nem tudja, miben is tudna neki segíteni az önálló életének megkezdésében. Saját jövőjét is rendkívül sematikusán, végletesen leegyszerűsítve látja, amely abból fakadhat, hogy nem igazán érdekli semmi, nem motivált semmire. Motiváltság hiányában azonban félő, hogy a rendelkezésre álló feltételekkel sem fog tudni mit kezdeni. Ez azért veszélyes az ő esetében, mert komoly pénzvagyonnal rendelkezik. Ami már most tapasztalható, hogy nincs tisztában a pénz értékével, nem tud vele bánni. Sodródása miatt számára megnyugtató, hogy egy pár évet még a nevelőszülőnél tölthet. Tulajdonképpen jóformán ebben látja a nevelőszülő segítségét az önálló életkezdéséhez, konkrét cél nélkül természetesen nem tud konkrét dolgokat megfogalmazni, hogy miben is tudna neki a nevelőszülő segíteni. Annyi bizonyos, hogy egyetlen támogató közege a nevelőcsalád, noha érzelmileg természetesen a nagynénihez is kötődik, de az ő esetében sem említ konkrétumokat. A nevelőcsalád mintha egy „védőburok” lenne a világgal szemben. Minden, ami a nevelőcsaládon kívüli dolgokhoz, eseményekhez köthető, azzal kapcsolatban bizonytalanság és

motiválatlanság társul. Az iskolával kapcsolatos érzései is egybe vágnak a tanult tehetetlenséggel. Jelenlegi iskolájába beíratják, nem szereti.

A nagynéni

Emma a nagynéni családjából került be a gyermekvédelmi szakellátás rendszerébe. Az édesanya beteges, és alkoholproblémával is küzd, vele sajnos nem lehetett interjút készíteni. A nagynéni azonban szívesen válaszolt kérdéseimre.

Elmondta, hogy Emma azért került nevelőszülőkhöz, mert életkora és egészségi állapota miatt nem tudta vállalni a gyermek nevelését. Akkor édesanyjáról is gondoskodnia kellett, egyszerűen nem tudta megoldani. Emma úgy került hozzá, hogy testvére meghalt, és mivel a gyermek édesanyja lezüllött, az alkohollal problémái voltak, ő elvállalta Emma gyámságát. Elmondta továbbá, hogy a kapcsolatot rendszeresen tartják, a gyermek sokszor iskolaidő után is beugrik hozzájuk, jó a kapcsolatuk.

A nagynéni Emma helyzetét jónak ítéli meg, hiszen komoly készpénzvagyonnal rendelkezik, árvaellátást kap. Elmondja, hogy Emma előnyösebb helyzetben van saját gyermekeinél, hiszen egyikőjük még mindig albérletben él, a másik pedig otthon lakik vele. Arról is beszámol, hogy Emma nagyon jó helyen van, jó családba került, egy jó esélyt kapott ez által. Hangsúlyozza, hogy minden a gyermektől függ, hogyan is kezeli majd a pénzét, illetve hogyan tanul az iskolában. Ebben nem hagyja magára, mindig biztatja: [...] „Tebát én mindig buzdítom, hogy nagyon fontos, hogy elvégezze az iskolát, [...] hogy tudjon menni dolgozni, és ő nagyon-nagyon előnyben van, – sajnos – jó, hogy az apukája meghalt, az anyukája meg ilyen, de végül is, mi is itt vagyunk.”

A nagynéni elmondja, hogy Emma tanulni nem szeret. Bizonytalan abban, hogy ismétli-e most az évet, vagy sem. Úgy látja, hogy amit szeretne, abban biztos elhelyezkedne. Ugyanakkor nem tudta nevesíteni Emma vágyait, ezzel nincs tisztában, noha sokat szoktak beszélgetni. Elmondja, hogy ő mindig biztatja, hogy szerezzen egy szakmát, az iskolát végezze el, mert csak így fog tudni boldogulni. Beszámol arról, hogy sokat beszél Emmával arról, hogy vigyázzon a pénzére. Válogassa meg barátait, nehogy kihasználják jószívűségét. Aggódik az édesanya miatt is, hogy talán ő is kihasználhatja a lányt. Fontos dolognak tartja azt, hogy ezt a pénzt egy lakásba fektesse majd, és közbe járjon dolgozni. Elmondja, hogy ettől függetlenül hozzá is, és véleménye szerint a nevelőszülőkhöz is visszajárhat majd.

A nagynéni a nevelőszülőt jelöli meg a tekintetben, hogy ki tud a gyermek önálló életkezdésében a legtöbbet segíteni. Elmondja, hogy a családot már a gyermek odakerülése előtt is ismerte, mindig tisztelte őket, becsületes emberek. Pozitív példákról számolt be, hogy elkerült fiatalok milyen jól boldogulnak az életben, és visszajárnak.

A nagynéni szerint Emma nagyon érzékeny lány, sértődős is, figyelni kell arra, hogyan is beszél vele. Elmondja, hogy az apa halálát, és az édesanya élethelyzetét még mindig nem tudta a gyermek feldolgozni. Fáj neki, hogy az anyára nem számíthat, de ezt a gyermek nem mutatja ki. Néha azonban sírva fakad a kislány, hogy őt senki sem szereti, ilyenkor meg szokta vigasztalni, beszélgetnek, utána pedig minden megy

tovább. Beszámol arról, hogy az anyával ritkán találkozik a gyermek, inkább hozzájuk szokott járni, de az ottalvás nehézkes, mert kicsi a lakás, és sokan élnek együtt.

A beszélgetés során kirajzolódott, hogy Emma bensőséges érzelmi kapcsolatban van nagynénjével. Ide jár haza a kapcsolattartások alkalmával, noha napokat nem tölt itt a helyszűke miatt. A nagynéni is elmondta, hogy a gyermek anyjával való kapcsolata nem harmonikus, a gyermek nem tudta feldolgozni édesanyja életmódját. Az azonban kérdéses, hogy ennek feldolgozásában ki, és milyen segítséget nyújtott a gyermeknek. A nagynéni is előítéletesen számol be az anyáról: „*alkoholista lett*”. Feltételezhető, hogy egy előítéletes környezetben a gyermek veszteségélményének feldolgozása is több akadályba ütközött. Emellett a nagynéni racionalizálja a tőle való elkerülés indokait, megfélemlítve arról, hogy Emma ezeket emocionálisan éli meg. Ugyanakkor ez az érzelmi kötődés több szempontból is előnyt jelent. Egyrészt az időnként felszínre bukkanó tabuként kezelt veszteségélményből fakadó érzelmi-hangulati ingadozásokat egy viszonylagos egyensúlyba képes terelni a nagynéni, másrészt feltételezhetően a gyermek a bizalom által elfogadja volt gyámszülője motiválását és tanácsait. Ebből a kapcsolatból azonban az édesanya kimarad.

A nagynéni részéről is több ponton körvonalazódik a bizonytalan jövőkép. Nincs tisztában pontosan arról, hogy mit is tanul a gyermek, csak azt tudja, hogy nem szereti. Természetesen ebből adódóan ő is csak sematizált „útmutatót” tud nyújtani a gyermek számára (iskola, munka, pénz, lakhatás). A gyermek motivátlansága miatt tehát bármilyen tanács és biztatás, jelentés, illetve tartalom nélküli marad. A nagynéni részéről is tetten érhető a tanult tehetetlenség, hiszen saját felelősségét a gyermek önálló életkezdésében nem érzi, helyette a nevelőszülő jelentőségét hangsúlyozza. A nevelőszülő már több gyermeket is útnak indított, éppen ezért Emma a lehető legjobb helyen van. Ez a fajta érdekeltség azonban erősen rányomja a bélyegét a gyermek életútjára és a személyiségére is. Ha nincs motiváció a gyermek vér szerinti családba történő visszakerülésére, akkor a gyermek nagyobb valószínűséggel sodródik céltalanul a szakellátás rendszerében.

Ellátásoldali szereplők

Gyermejjóléti szolgálat családgondozója

A családgondozó három évvel az interjúk készítésének időpontja előtt vette át az esetet, a korábbi történésekről az ügyiratokból tájékozódott. Jelenleg sem ő már a családgondozó, de azért ő vállalta az interjút, mert talán ő több információval tud szolgálni, mint a jelenlegi családgondozó.

Úgy számol be a bekerülés körülményeiről, hogy a gyermek édesapja meghalt, és az édesanyja nevelte egyedül Emmát. Az anya munkanélküli és alkoholbeteg lett, az életkörülményeivel voltak gondok, mint ahogy jelenleg is. Elmondta, hogy az előző családgondozó megpróbálta elintézni az anya számára az addiktológiai segítségnyújtást. Amikor ő átvette az esetet, alig volt olyan alkalom, hogy józanul találta édesanyját az otthonában. Úgy érezte, hogy az anyának nincs is igénye a

változtatásra, az élettársával együtt italoztak. Emlékszik, amikor gyermekével kapcsolatosan a következőképpen fogalmazott az édesanya: „[...] arra tett egyszer megjegyzést, hogy nem is szeretné visszakapni, mert ő úgy gondolta, hogy a gyerek az jó helyen van, szeret ott lenni és ő nem is akarja ezt bolygatni. Tehát, hogy ő nem is tesz erőfeszítéseket arra, hogy visszakerüljön hozzá a gyerek.”

Az anyáról, mint támogató erőforrásról a következőképpen nyilatkozott: „[...] azt kell mondjam, hogy az anyára biztos, hogy nem, mert az anya is inkább támaszt vár a lányától, ha nem is anyagiakat, de, hogy igazából ő is inkább segítségre szorul. Tehát az anyától semmilyen segítséget nem fog tudni kapni, az egészen biztos.”

Más rokoni kapcsolatot a családgondozó nem említett, akire akár érzelmileg, akár anyagiilag számíthatna a gyermek. A nagynéni egyszer sem került szóba a természetes támaszok közül. A családgondozó a gyermekkel kapcsolatosan nem fogalmazott meg jövőképet, csak annyit tudott, hogy van pénze, és a nevelőszülőnél szeret élni, iskoláztatásával kapcsolatosan kevés információval rendelkezett. Meglátása szerint csak a nevelőszülőre számíthat az önálló életkezdésben, leginkább érzelmi támogatás formájában. A szakellátással nem nagyon említ kapcsolatot. Véleménye szerint a nevelőszülői hálózat és a szakszolgálat a következőkben tudná segíteni a lányt: „[...] Hát én azt gondolom, hogy igény esetén, tehát ilyen pszichológiai támogatás, vagy ilyen tréningek esetleg, zsebpénzfelhasználás, [...] az álláskeresésében mindenképpen valami álláskereső tréning, tehát így tudom elképzelni valahogy. Tényleg valami tréninget, vagy csoportokat, ahol konkrét tanácsokat, akár ilyen technikákat, készségeket tud tanulni.”

A családgondozó a saját szerepét az anyával való kapcsolat erősítésében látja: „[...] Maradjon meg ez a kapcsolat. Tehát a szülőt is támogatni, hogy keresse a gyerekét, amennyire lehet, érzelmileg legyen mellette a nehéz helyzetekben.”

Az interjú alapján úgy tűnik, mintha az alapellátás hatóköréből a család kicsúszott volna. Tíz év alatt több családgondozó gondozta a családot. Akivel az interjú készült, ő volt az, aki a legtöbb ideig állt kapcsolatban a családdal (3 év). A családgondozók fluktuációjából adódóan az információk jelentéstartalma is többször változott, noha egységes nyilvántartási rendszert vezet mindenki, aki a gyermekkel és a családdal kapcsolatban áll. A családgondozó ebből adódóan teljesen másképpen látja a gyermek helyzetét. A legszembetűnőbb az, hogy esetében a korábbi gyámszülő (nagynéni) nincs is rajta a gyermek kapcsolati hálóján. A gyermekjóléti szolgálat kizárólag az édesanyára fókuszál, még a nevelőszülő elhelyezéséről is kevés információval rendelkezik, feltételezhetően az is közvetett. Az is körvonalazódni látszik, hogy az édesanya helyzetével egyedül van hagyva. Gyermek szakellátásban nevelkedik, amelyet elfogad, ugyanakkor a gyermekjóléti szolgálat részéről ez nem jelentheti azt, hogy ők is elfogadják ezt az állapotot. A jelek azt mutatják, hogy az elmúlt években erről a pontról elmozdulás nem történt. A családgondozó egyszerűen nem rendelkezik információval a gyermekről, nem tudja, hogy milyen iskolába jár, hányadik osztályos, és milyen tervei vannak. A gyermek kapcsolatai sem világosak számára, hiszen nem tudja, hogy a nagynénivel van bizalmas viszonyban a gyermek, hozzá jár kapcsolattartásra. Az alapellátás oldaláról is az kristályosodik ki, hogy jó helyen van a gyermek, a nevelőszülőnél mindent megkap. Ezzel az aspektussal azonban kérdéses,

hogyan tudja az általa megfogalmazott szerepet megvalósítani a gyermek esetében, hiszen nem motivált a szülővel való kapcsolat elmélyítésére, javítására. Meglátása szerint egyébként is az anya vár segítséget Emmától. A tanult tehetetlenség itt is jelen van, csak jelen esetben rosszabb a helyzet, mert itt az információhiány táplálja. Nem látszik az információ áramlása sem a szolgálaton belül, sem pedig az alapellátás és szakellátás között. Ebből adódóan csak feltételezett nevelőszülői szerepek kerülnek megfogalmazásra, és a szakellátás szerepe az önálló életkezdés terén csak direkt eszközök (tréningek, csoportfoglalkozások) érvényre juttatásával képzelhető el az alapellátás részéről.

Gyermekevédelmi gyám

Emma gyámja egy éve lát el gyermekvédelmi gyámi feladatokat. Hét éve jár a nevelőcsaládba, korábban gyámi-gondozói tanácsadóként.

A gyám szerint Emma azért került a rendszerbe, mert édesapja meghalt, az anyja nem tudta ezt a történetet feldolgozni, alkoholproblémával küzdött, nem tudott a gyermekéről megfelelően gondoskodni, így aztán sor került az átmeneti nevelésbe vételre. Elmondása szerint az anyukának ez az alkoholproblémája évek óta húzódik, amelyhez különböző betegségek is társulnak. Nyilván a szociális körülmények sem jók ebből kifolyólag. Elmondása szerint több családgondozó gondozta már a családot, de igazából a feltételeken, ami miatt a gyermek bekerült, nagyon változtatni nem tudtak.

A gyám szerint az édesanya azt élte meg, hogy nagyon jó helyen van a gyermek, és ő teljesen elfogadta ezt a helyzetet. Belátja azt, hogy a gyermeknek ez az egyetlen esélye arra, hogy valaki legyen belőle, hogy felnőtté váljon. Az anyja nem törekedett arra, hogy visszakapja a gyermeket. A szakellátás részéről ebben a segítség a kapcsolattartások biztosítása volt.

A gyermekkel kapcsolatos jövőkép esetében a következőt említi: „[...] *Az viszont látszik Emmán, hogy ő közel sem érett még arra, hogy kiröppenjen a nevelőszülői családi kötelekeiből. Valójában eléggé önállótlan. Igazából az ügyeinek az intézésében nagyon nagy segítségre szorul. Gyermekvédelmi gyámként, azért akármikor vásároltunk, akár, amikor egy OTP junior kártyát nyitottunk, az látszott, hogy mondjuk a junior kártyát, azt már ő intézni tudta volna, de abszolút tájékozatlan bármilyen szerződéskötés területén. Ami egyébként ennyi idősen, nem annyira nagy baj, mert véleményem szerint a saját családban növekvő gyerek sem hiszem, hogy fel van ilyenre készítve 17,5 évesen. Az tény, hogy gondolkodásilag is ő szerintem még éretlen.*” Elkerülhetetlennek tartja éppen ezért az utógondozói ellátás igénybe vételét. Említi, hogy Emma nem szereti az iskolát, nem szorgalmas, a legnagyobb öröm lesz, ha végre megszerzi a szakmát. Ezután lehet csak szó majd a lakásvásárlásról, de ahhoz majd az kell, hogy jövedelemmel is rendelkezzen. Beszámol arról, hogy a pénzbeosztás nehezen megy neki, azonban saját szerepét abban látja, hogy egy vagyonából történő vásárlás előtt megbeszéljük, hogy valóban szüksége van-e erre. A nevelőszülő felelősségét emeli ki a pénzkezelésben, de minden, az önálló életkezdést meghatározó témában (szabadidő strukturálás, családtervezés stb.). Az életkezdés témájában érintett saját felelősségéről a következőképpen nyilatkozik: „[...] *furcsa, de hiába egy nagy nevelőcsaládban nevelkedik, ahol nagyon vegyes korosztályban vannak gyerekek, és viszonylag sokan,*

olyan 7-8 fős nevelkedik a nevelőcsaládnál, ennek ellenre eléggé strukturálatlan a szabadideje, nem nevez meg hobbit, tehát nincsen semmi, ami iránt érdeklődik. És ez, megjelent az iskolaválasztásnál is, mert vért kellett izzadni, mire kiválasztottuk ezt az iskolát. Nyilván képességnek meg kellett, hogy feleljen. [...] A szabadidő eltöltése az tényleg egy olyan dolog nála is, hogy noszogtatni kell, illetőleg, nevelőszülő megmondja, hogy jössz és kész, és akkor így tudja egy kicsit motiválni, hogy ne mindig táblagépezzen, telefonozzon, facebookozzon. [...] A nevelőszülő itt az, aki egy segítőszerepet tölt be. Igazából közvetlenül ő foglalkozik a gyerekkel, ő tudja a pénzbeosztást intézni, ő tudja neki a napirendet belőni, ő tudja motiválni minden nap, ő tudja az alapvető ügyintézésekre bevonni. Most nyilván, mint gyermekvédelmi gyám azt tudom neki nyújtani, mint segítséget, hogy ha bármilyen ügyintézés van, jön velem. Együtt csináljuk, megcsináljuk.”

Vagyoni ügyeiben tájékoztatja a gyermeket, illetve a vásárlásokat közösen intézik. Az utógondozói ellátását is a gyám kezdeményezi, amelynek aktív részese a gyermek, beszerzi az iskoláztatási igazolást, részt vesz az ügyintézésben.

A gondozást-nevelést érintő helyzetéről a következőképpen nyilatkozik: *„Nagyon ügye a gyámi munkából kifolyólag a nevelésbe, gondozásba nem gondolnám, hogy egy gyám érintett. Nyilván abban érintett, hogy irányt mutat, hogy ha úgy látja, hogy mondjuk, félresiklott pályán mozog a család, de itt ilyenről nincsen szó. [...] A nevelőszülői tanácsadó ebben a feladatkörben az, aki a gondozási-nevelési tanácsokat tudja adni a nevelőszülőknek. Illetőleg a gyerekkel kapcsolatban még annyi, hogy az egyéni igényeit nyilván meg kell hallgatni, és akkor maximálisan az ésszerűség határain belül érvényesíteni a jogait. [...] Ebben a családban is a gondozási-nevelési tervek, igazából ezt most minden családnál elmondhatom, hogy ez egy felesleges adminisztráció, mármint így élük meg a családok. Nyilván nem az, mert így lehetne nyomon követni azt, hogy az előírt szolgáltatások egyáltalán ott vannak-e a család mindennapjaiban illetőleg, hogy azok biztosítva vannak e. Valahogy én azt érzem, hogy ez így minden családnál egy kötelező történet, amin túl vannak. Túl sok mindent ezekből a tervekből nem tudunk meg.”*

A gyermek kapcsolatainak említi a nagynénit, a nevelőszülőket, az édesanyját, a vele nevelkedő gyermekeket, és az osztálytársakat. A nagynénivel van véleménye szerint szorosabb érzelmi kapcsolat és a nevelőszülővel. Az édesanyjával nem nagyon tud – véleménye szerint – őszintén beszélgetni. A gyermek informális kapcsolatairól a következőket mondja: *„Én olyan baráti kapcsolatról nem tudok, ami mondjuk meghatározó az ő életében. Ilyen kiemelt, kebelbarát, vagy bárminek is nevezzük, ilyenről nem tudok. Illetőleg az is biztos, hogy ő már benne van abban a korban, amikor már a fiúk érdekelhetnének. Érdekes dolog ez, mert nála ez valahogy tolódik ki a korral. Már most ott tartunk, hogy lassan 18 éves, de igazából barátja még nem volt, tehát párkapcsolata még nem volt, és tudomásom szerint, nem is nagyon érdekli ez a történet [...]”*

Elmondása szerint Emma együttműködő a szakemberekkel, a nevelőszüleivel. A nevelőszülőtől már kerültek ki nagykorú ellátottak, a nevelőszülő munkáját eredményesnek ítéli az önálló életkezdés területén.

A gyermekvédelmi gyám oldaláról leginkább az látszik, hogy kívülről szemléli a történeteket. Határozott véleménye van a gyermekkel kapcsolatban állók kompetenciájáról, azonban sajátját inkább időközönkénti segítségnyújtásnak tekinti. Ez adódhat a gyámi munka jellegéből, azonban mint életút felelős, nem feltétlenül

időközönként kellene a család életébe bekapcsolódnia. Nagykorúság előtt már csak a jövőre koncentrál, noha a gyermek helyzetének alakításában a múltban is szerepet kellett vállalnia. Nem látni, hogy az édesanyával történő kapcsolat alakításában milyen lépések történtek (kezdeményezések, javaslatok, mediáció stb.), az alapellátással való kapcsolatát nem fejt ki, alig említi, így hiába rendelkezik naprakész információval a gyermekről, és vér szerinti családjáról, az információ átadás megakad, és konzerválja a helyzetet. Pozitívum, hogy a gyermek és gyámja között – a körülményekhez mérten – bizalmas kapcsolat feltételezhető. A gyermeket bevonja az ügyek intézésébe, adott esetben saját utógondozói ellátásának megigénylésébe, valamint vagyonával való gazdálkodásának kérdéseibe is, így talán a gyermek önállósága fejlődik.

Nevelőszülői hálózatvezető

A hálózatvezető elmondja, hogy igazából nagyon szerencsés helyzetben vannak, ha a szakemberellátottságot nézzük, mert amit a törvény előír, annak megfelelő számú nevelőszülői tanácsadó van, annyi gyermeklétszámmal és családdal dolgoznak, amennyit a törvény előír. Véleménye szerint nincsenek túlterhelve a kollégák, illetve olyan szempontból is szerencsés a helyzet, hogy a törvény nem rendel pszichológust a nevelőszülői hálózatokhoz, a hálózatnak mégis van három is, akik nemcsak a nevelőszülőkkel való munkát tudják segíteni, hanem akár a szakembereket is kellőképpen tudják támogatni. Elmondása szerint a fenntartók nem sok támogatást tudnak biztosítani a továbbképzések tekintetében. Azonban a hálózat együtt a pszichológusokkal, tanácsadókkal keresi azokat a témákat, amelyek megoldása problémát okoz a nevelőcsaládokban. A szakdolgozók támogatása esetmegbeszéléseken keresztül történik, amelyek erősítik a szakembereket abban, hogy jól csinálják a dolgokat vagy tisztázzák, hogy jól gondolják-e az adott probléma kezelését. A hálózat figyeli és él nagyobb vagy kisebb pályázati lehetőségekkel, amelyek lehetőséget biztosítanak a továbbképzésekre, a tudás és az ismeretek bővítésére. Erősségnek tekinti, hogy nagyon szigorú szakmai protokollal rendelkezik a hálózat. Munkafolyamatok kerültek kidolgozásra a jelentkezéstől a képzésig, a képzéseken át egészen a működtetésig. A tárgyi feltételeket is jónak tartja, a számítógéppark nemrég frissült. Egyedül az elhelyezési feltételekkel van gond, kicsit már zsúfoltan vannak a kollégák, de erre is keresnek valamilyen megoldást. Előnynek említi a vezető, hogy tapasztalt kollégákkal dolgozik, akik mindig képzik magukat. A gyermekvédelem egyéb szereplőivel való kapcsolatokról a következőképpen nyilatkozik: „[...] *Az én kollégáim, én azt gondolom, és hiszem is, és tudom, hogy így is van, hogy ők mindig ott vannak a család mellett. Ők most nem kezdenek el azon vitatkozni, hogy most ez a te dolgod lenne, akár gyermekjólét, akár gyermekvédelmi gyám, akár gyámhivatal, azt gondolom, hogy őrjük mindig lehet számítani. Ők állandó kapcsolatban, és közvetlen kapcsolatban vannak a családdal. Nyilván mindig egyeztetnek és igyekeznek az együttműködésre törekedni ezekkel a szakemberekkel, de ha ne adj isten, van olyan feladat, melyet mondjuk, az adott szakember nem lát el, ő akkor is ott van, és nem fogja a nevelőszülőt magára hagyni. Azt gondolom, hogy igyekeznek, arra törekszünk, hogy tudjunk együtt dolgozni, együttműködni. Egyébként jól működik, vannak súrlódások, óhatatlan, vannak súrlódások, de még azt gondolom, hogy az is egy fajta erőssége a hálózatunknak, hogy ha egy*

nevelőszülő és gyámhivatal között van egy konfliktus, vagy nevelőszülő és gyám között, ők nagyon jól tudják ezt tompítani, illetve nagyon jól tudnak közvetíteni.”

A hálózatvezető elmondja, hogy céljuk az önálló életre való felkészítés, függetlenül attól, hogy nagykorúsággal szűnik meg a nevelésbe vétel, vagy visszakerül a gyermek családjába. Fontosnak tartja, hogy tovább tudják fogni a kezüket az utógondozói ellátás által. Ilyenkor célként határozza meg a szakmatanulást, amely lehetőleg piacképes legyen. Az utógondozói ellátásról így nyilatkozik: „[...] Azok a fiatalok, akik itt nőnek fel a szakellátásban, jellemzően nincsen szülői kapcsolatuk, vagy nagyon-nagyon rosszul működő kapcsolatuk van, ezek a fiatalok, ott maradnak a családokban. Lehetőséget adnak neki azzal, hogy kibővíti, továbbépíti a házát, vagy oda mindig hazamehet tanácsot kérni, és ha vettek is egy önálló lakást, akkor mennek segíteni neki fát vágni, vetni, tehát jellemzően nem szakad meg a kapcsolat a fiatal, és a nevelőcsalád között. Gyakorlatilag ugyanolyan családtag, vagy ugyanúgy segítik őt, van hova hazamenni, mintha mondjuk, a saját családja lenne. [...] Ezek szerintem jó gyakorlatok, jó tapasztalatok. Magyarul, nem marad magára a nagyvilágban a gyerek. És nyitottak erre a nevelőszülőink.” A hálózatvezető elmondása szerint minden ellátási formára szükség van, mert különbözőek a gyermekek szükségletei. A nevelőszülő ellátás erősségét abban látja, hogy mégis a család a társadalom legkisebb egysége, a normák itt indirekt módon tudnak beépülni a gyermek személyiségébe, valamint a család tud megfelelő érzelmi támaszt nyújtani a gyermeknek. A nevelőszülői tanácsadó esetében kiemeli, hogy ő kívülről tekint be a család életébe, éppen ezért objektív tud maradni. Az igazság sokszor pont a két viszonyulás között szokott lenni. Éppen ezért ők azok, akik tanácsokkal tudják ellátni a nevelőszülőket, hogy hogyan legyenek önállóbbak a fiatalok, vagy hogyan lehetne éppen határokat szabni stb.

A nevelőszülő ellátásról még a következőket emeli ki: „*Én továbbra is hiszem azt, hogy egy család a jó, nyilván a saját családja a legideálisabb a gyerekeknek. Az az elképzelés, mikor azt mondták, hogy az alapellátást megerősítik minden szempontból, az azt gondolom, hogy egy nagyon-nagyon jó elképzelés. Továbbra is azt gondolom, hogy azt kellene erősíteni, az alapellátást, mert amikor már kikerül, és ki kell emelni a gyereket a családból, az már nagy baj. Azzal már széthullott egy család és újra összerakni azt a családot, vagy előtte megerősíteni, azt gondolom, hogy az utóbbi könnyebb lenne olykor. Jó, de akkor, ha széthullott egy család, [...] akkor én azt gondolom, hogy jó a jól működő nevelőcsalád, de ott kell lenni mellette egy szakmailag jól felkészült szakembernek, egy elhivatott, fegyelmezett szakmai segítségnek.*”

Nevelőszülő

A nevelőszülő elmondja, hogy Emmának jobb a helyzete a nála nevelkedő többi gyermeknél, mert vagyonnal rendelkezik. Félő ugyan, hogy nagykorúságának betöltésével mit is fog ezzel kezdeni. Sokat beszélgetnek erről, hogy először még gyűjtenie kell, ameddig tanul. Szerezzen egy szakmát, és ha már dolgozik, akkor venni fognak egy kisebb lakást. Erre motiválják a gyermeket. A nevelőszülő saját helyzetét ebben látja, tanácsokkal látni el a gyermeket, mert akit szeret, attól a tanácsokat is elfogadja. Éppen ezért a nagynénivel is szoros a kapcsolatuk, ő is mindig beszél a gyermekkel. Elmondja, hogy rájuk a későbbiekben is számíthat a gyermek, mint

érzelmi támaszra, de tanácsokkal is mindig el fogják látni, ha olyan helyzetbe kerül. A nevelőszülő elmondja, hogy utógondozói ellátott lesz Emma addig, míg tanul, és szurkolnak neki, hogy az iskolát elvégezze, mert az nagyon nehezen megy neki. Elmondása szerint az édesanyját nem fogadja el, éppen ezért ő nem is tud rá hatni, vele a fontos dolgokról nem is szokott beszélni. A gyermek kapcsolatrendszeréről elmondja, hogy nem nagyon vannak barátai, párkapcsolatról nem tud. A kapcsolatoknál nem említi az édesanyját. A nevelőszülő úgy látja, hogy a gyermek még nem készült fel az önálló életkezdesre, így természetes, hogy befogadó nyilatkozatot adott. Látja, hogy Emma önállóan, és említi, hogy a gyermek nagyon nem szeretne tőlük elköltözni. A nevelőszülőnek pozitív tapasztalatai vannak a kiléptetéssel kapcsolatban. Elmondja, hogy aki eddig tőle ment el, az mind megállta a helyét az életben.

A szakellátás szakembereivel való együttműködésről a következőket mondja: „[...] Egyelőre, amit tudunk, azt megpróbáljuk mi magunk megoldani. Az lehet, hogy van olyan dolog, amiben netalántán majd segítségre szorulunk, akkor természetesen bizalommal fordulunk a tanácsadókra, vagy a gyermekvédelmi gyámra, de egyelőre még most úgy nem látok olyan problémát, amit nem tudnánk mi magunk valahogy megoldani. De majd meglátjuk egyébként, hogy fog ez alakulni. Még egyszer mondom, hogy bízom benne, hogy sikerül ezt a nagylányt az önálló életbe elengedni. [...] ”

A nevelőszülő által elmondottakból látszik, hogy ők a gyermek legfőbb támaszai. Ez nagy erősség, hiszen egy stabil érzelmi támaszt nyújt a család. Mégis a korábbi traumák feldolgozatlanságból táplálkozó tehetetlenség abba az irányba mutat – amelyet egyébként a nevelőszülő is megfogalmaz –, hogy a gyermek önállósága életkori átlagától elmarad. A nevelőszülő saját eszköztárával tanácsokkal látja el a gyermeket, azonban motiválatlanság hiányában a gyermek érdektelen marad sorsának alakításában. Ráadásul a kinti világ ismeretlen és félelmetes a gyermek számára, éppen ezért még inkább a nevelőcsalád oltalmára szorul a gyermek. Úgy tűnik, hogy a család ebben a kérdésben teljesen magára van hagyva, hiszen a nevelőszülő részéről meg sem fogalmazódik, miben tudnának a családdal kapcsolatban álló szakemberek segíteni számára. Aggodalomra ad okot az is, hogy a gyermek sem tudta, mikor és kihez fordulhat segítségért, csak a nevelőcsaládot és a nagynénit említette. A gyermek sodródik a történésekkel.

Nevelőszülői tanácsadó

A nevelőszülői tanácsadó beszámol arról, hogy Emma a rokonoktól került be, mert egészségi állapotuk miatt nem tudták vállalni gondozását-nevelését. Az anya alkoholista lett, oda nem lehetett elhelyezni a gyermeket, és így került a nevelőszülőkhöz. A beilleszkedésről, a bekerülési feltételek változásáról a következőket mondja: „Nagyon nehezen szokott be a nevelőcsaládba. Ragaszkodott az édesanyjához, a nagymamához és a rokonokhoz, akik addig nevelték. Az anyukával a kapcsolat egyre távolodik. A kislány, ahogy serdül, és egyre nagyobb lesz, látja a nevelőszülő és a rokonok és az édesanyja életmódja közötti különbséget. Különbséget tud tenni aközött, amit ő szívesen élne és elfogadna, és

mereven elutasítja az édesanyja életmódját. Nem érzi jól magát, tehát a nevelőszülőkhöz jól beilleszkedett.”

A tanácsadó szerint Emmának még szüksége van az utógondozói ellátásra, mert éretlen a gondolkodása. A vér szerinti családból az anyuka nem nagyon fogalmaz meg olyan tanácsokat, ami elfogadható és követhető. A nevelőszülők tanácsait elfogadja, bár először hárít, de miután átgondolta, követi azokat. Említi ő is a pénzvagyont, és azt az elképzelést, hogy a nevelőszülők segítségével majd lakást fognak venni, ahová majd a gyermek költözhet. Nagy feladatnak tekinti a szakma elvégzését. Elmondása alapján ezen a téren Emma komolyodott, mert bukása óta komolyabban veszi az iskolát. A tanácsadó úgy látja, hogy Emmát a nevelőszülők tudják elsősorban segíteni, anyagilag nem, hanem inkább tanácsokkal. Az ingatlanvásárlást említi, hogy a nevelőszülők fognak neki segíteni a döntésben. Elmondja, hogy az édesanya nem nagyon tudja majd segíteni, mert nincs olyan állapotban, hogy akár a konkrét ügyintézésben, akár az életvezetéshez szükséges tanácsokkal ellássa a gyermekét. A „családsegítősek” szintén nem tekinthetők kulcsszereplőnek, mert ők az anya oldaláról látják a helyzetet. Elmondása szerint Emma egyébként sem tudná elképzelni a tanyasi életet ott, ahol a szülő él. Mindenképpen városban szeretne lakni, emeletes lakásban, és közel a rokonokhoz. A saját szerepét nem említi ebben a folyamatban, illetve a gyermekvédelmi gyám szerepéről is csak annyit mond, hogy három hónapig áll még gyámság alatt, és az utógondozói ellátás lesz megigényelve általa.

A gyermek kapcsolatrendszeréről a következőképpen nyilatkozik: *„Nagyon zárkózott kislány volt Emma kamaszként is, a mai napig is szűke kis kapcsolatrendszere van. Szintén a családban nevelkedő kislánnyal jól megtalálja a hangot, aki azonos korú vele. Az osztálytársakkal szintén, hogy ha több órára összezárva vannak, azért szólnak egymáshoz, de nem szeret eljárni a városba, nem szeret eljárni másokhoz, nem szeret eljárni bulizni, eléggé zárkózott és csendes. A kapcsolati rendszerről még annyi, hogy elég szűkös. Baráti kapcsolatról nem tudok, eléggé infantilis a korához képest, [...] nem tudok róla, hogy volt párkapcsolata eddig.”*

A kiléptetésről a tanácsadó a következőket gondolja: *„Rengeteg olyan példa van, hogy 25-26 éves korában is még a nevelőszülőnél él, vagy fizet érte egy kis albérleti díjat, ha talált munkát, ha nem talált munkát, akkor csak úgy él a nevelőszülőnél szívességéből. Ezek a gyerekek 24-25 éves korukra nem tudnak olyan lakásfeltételeket biztosítani maguknak, hogy egyedül elköltözhessenek. Nevelőszülő segítsége nélkül, esetleg a rokonok segítségével, de ez nem nagyon szokott előfordulni ezeknél a gyerekeknél. Nekem olyan esetem nem volt, hogy utcára került volna valaki, mivel majdnem mindenki nevelőszülőnél él. Ha menetközben lakást, vagy olyan megoldást találtunk számára, hogy lakáskasszába teszi egy darabig a pénzét, vagy vettünk bázist, még akkor sem tudott évekig önálló lábra állni, elköltözni. Tudomásom szerint még mindenki ott lakik a nevelőszülőnél, vagy most kezdi már meg, egészen későn az önálló életét, de nagyon nehezen. Munkát keresnek, vagy ha párt talált, akkor már ketten tartják fenn a lakást, vagy feljuttatják a lakást, amit sikerült megvásárolni, de nagyon nehezen állnak lábra, és nem elég a 24 éves kor. Már majdnem mindenki 25-26-27 éves, amikor a munkája után képes az előre megvett kis lakásába beköltözni.”*

A nevelőszülői tanácsadó követi nyomon a legrégebb óta a gyermek életútját. Objektíven tekint a gyermek helyzetére, kívülről látja, ahogyan a hálózatvezető is megfogalmazta a tanácsadói szerepkör lényegét. A tanácsadó a gyermek életútját

nyomon követi, de nem fogalmazza meg szerepét az önálló életkezdésben. Az alapellátás szerepét sem tartja fontosnak ebben a kérdésben. A nevelőszülő szerepét emeli ki hatványozottan, a konkrét segítségnyújtást ők látják el. Az elmondottak alapján látszik, hogy a kompetencia határok nincsenek tisztázva, és az információáramlás is akadályozott. Ennek egyenes következménye, hogy a nevelőcsalád ebben a helyzetben magára marad.

Összegzés

Az interjúk alapján megállapítható, hogy az ellátásnyújtó gyakorlatilag egyedül maradt az önálló életkezdés elősegítése kérdéskörében. A szakellátás segítői vagy időszakos jelleggel kapcsolódnak be egy-egy munkafolyamatba, vagy csak objektíven nyomon követik az eseményeket, ezáltal be sem kapcsolódnak a segítő folyamatba. Felmerül a kérdés, hogy a szakellátás *segítői* segítő vagy *ellenőrző* jellegű munkát végeznek, mert jelen eset arról tanúskodik, hogy a bürokratikus jelleg dominál ebben a kapcsolatban, amely inkább az ellenőrző szerep felé billenti a mérleg nyelvét. A nevelőszülő mellett lévő segítők jelen esetben nyomon követik a gyermek útját, nem látszik nyoma annak, hogy miben támogatják a családot. A nevelőszülő nem számol be partnerkapcsolatról, hangsúlyozza, hogy eddig minden problémát meg tudott oldani egyedül. Ez azért aggasztó, mert amennyiben nem tud egy problémát megoldani, a szakellátás segítőinek már csak a „tűzoltás” szerep marad, azonban így a probléma gyökere megmarad. A különböző ágensek közötti kommunikáció sem megfelelő, hiszen az alapellátás gyakorlatilag minimális információval rendelkezik a gyermekekről. Ezáltal nem lehet hatékonyan segíteni a vér szerinti családba történő visszagondozást. Jelen esetben ez úgy csúcsosodott ki, hogy a gyermek kapcsolatait sem ismeri a családgondozó, ezáltal a gondozás a volt gyámszülővel meg sem kezdődött, az esetleges visszagondozás lehetősége fel sem merült. Megjegyzendő, hogy a tevékenységadminisztráció során az alap- és szakellátás szakemberei tájékoztatják egymást a gyermek és a család életének alakulásáról azáltal, hogy megküldik egymásnak helyzetértékeléseiket (gyermekeink védelmében egységes nyilvántartási rendszer adatlapjai).

Az is nyilvánvalóvá vált, hogy a gyermek múlthoz való viszonya nincs rendezve. A gyermek édesanyját elutasítja, és sokszor úgy érzi, hogy senki sem szereti. Személyes sorsának alakításában nem aktív, nem is tud az lenni, ha rendszerbe kerülése nincs feldolgozva, így nem marad más számára, mint sodródik az eseményekkel, és retteg attól, hogy kikerül a nevelőcsalád védőburkából. A gyermek passzivitása az élet minden területén jelen van: az iskolaválasztásnál, az iskolába járásnál, a szabadidő eltöltésnél. Érdektelen és nehéz motiválni, nagy kihívás a gyermek sorsát érintő lényeges kérdésekben megállapodásra jutni valamilyen irányban. A nevelőszülők elszántsága vitathatatlan, mint ahogy az is, hogy érzelmi támaszt nyújtanak. Teszik a dolgukat, mint ahogy a rendszer szereplői is külön-külön. Megfelelő információáramlás és tiszta kompetencia határok nélkül azonban csak a tanult tehetetlenség konzerválása marad, amelynek feloldásával a nevelőszülő és a gyermek nagyon nehezen küzd meg.

Anna esete

Bevezetés

Az esettanulmányhoz hat interjú készült. A gyermekkel és testvérével, valamint a nevelőszülővel a gondozási helyen került sor az interjú felvételére. A nevelőszülői hálózat vezetőjével, a nevelőszülői tanácsadóval és a gyermekvédelmi gyámmal a nevelőszülői hálózat központjában készült az interjú. A gyermekjóléti szolgálat családgondozója a szolgálat központjában biztosított lehetőséget a beszélgetésre. A szülőkkel nem sikerült a kapcsolatot felvenni. Távol dolgoznak gyermekeiktől, így a személyes beszélgetést nem lehetett megvalósítani. A telefonos interjút gyermekük, Anna kérdezte meg tőlük, de nem vállalták. Félig-strukturált forma került kiválasztásra.

Az eset bemutatása: tények és összefüggések

Anna 18 éves, nevelőszülőnél nevelkedik, 12 éve került be a gyermekvédelmi szakellátás rendszerébe. Annának két testvére van, ő a középső gyermek. A nevelőszülőnél együttesen nevelkedik testvéreivel. Bátyjával utógondozói ellátást vesznek igénybe. Anna és testvérei átmeneti neveltként gondozásihely-változtatással kerültek jelenlegi nevelőszülőjükhöz, azóta is ugyanannál a nevelőszülőnél nevelkednek.

A gyámhivatal 2003-ban a gyermekjóléti szolgálat javaslatára rendelte el a gyermekek ideiglenes hatályú elhelyezését. Anna és testvérei ekkor egy vidéki nevelőszülő háztartásába kerültek. A gyermekjóléti szolgálat bekerülésük előtt egy évig gondozta a családot. Az édesanya testvére tett bejelentést arról, hogy a húga előzetes letartóztatása miatt az apa egyedül maradt három gyermekével. Később segítséget kapott a nagymamától, akinek a megromlott egészségi állapota már nem tette lehetővé a további szerepvállalást unokái nevelésében. Az anya ezt követően rövid ideig otthon tartózkodott, majd ismét BV intézetbe kellett vonulnia. Az apa és a nagymama együttműködését a gyermekjóléti szolgálat jónak ítélte meg. A „valódi” probléma már ekkor körvonalazódni látszott: a család rossz szociális- és lakáshelyzete (az apa munkanélküli volt, albérletben laktak). Noha nyilvánvaló volt, hogy ha az albérletből ki kell költözniük (a tulajdonos el kívánta adni a házat), ekkor fedél nélkül maradnak, védelembe vételre mégsem került sor, a helyzet megoldására semmilyen stratégia kidolgozására nem került sor. Miután ez a körülmény bekövetkezett, a gyermekeket nevelőszülőnél helyezték el. Az apa kérelemmel fordult szociális bérlet ügyében a polgármesteri hivatalhoz, de nem ítélték azt meg számára.

A gyermekek ekkor egy vidéki nevelőszülőhöz kerültek. Ott csak pár hónapot nevelkedtek, mert a nevelőszülői hálózat megszüntette a nevelőszülők nevelőszülői jogviszonyát. Ekkor kerültek jelenlegi nevelőszüleikhez, így most egy város melletti tanyán élnek. A nevelőszülő egy másik nevelőszülővel él egy tanyán, de külön

háztartásban. Egymást segítik és a náluk nevelkedő gyermekek is jó kapcsolatban vannak egymással, gyakorlatilag egy nagycsaládként működnek.

Anna és testvérei hamar beilleszkedtek a nevelőcsalád életébe. Anna nagyon jól érzi magát a nevelőszülőnél, felnéz nevelőanyjára, illetve annak sógornőjére (a másik nevelőszülő a tanyán), családtagként nevelkedik. Vér szerinti családtagjaival való kapcsolattartást a nevelőszülő teljes mértékben támogatja. A kapcsolattartás rendszeres a gyermek szüleivel. Az eltelt időszak alatt sokszor kellett változtatni a kapcsolattartás rendjét, mert a szülők vándorló életmódja miatt nehéz volt a határozatnak megfelelően kivitelezni a kapcsolattartást. A jelenlegi szabályozás rendkívül megengedő. Alapvetően a gyermekvédelmi gyám feladatkörébe utalja a kapcsolattartás engedélyezését. Gyámi engedéllyel találkozhatnak a gyermekek szüleikkel, bár Anna és bátyja már nagykorú, a határozat csak a kiskorú testvérükre vonatkozik. Ilyenkor a városban szoktak találkozni, illetve a szülők szálláshelyére szoktak még elmenni. Általában havi rendszerességgel találkoznak. Jelenleg a szülők az ország másik felében vállaltak munkát, ott egy munkásszállón laknak, jövedelmükből kényelmesen megélik. Anna ragaszkodik szüleikhez, mostanra életmódjukkal is megbékélt. Korábban nem szerettek kapcsolattartásra menni, mert a szülők gyakran alkoholos állapotban voltak. Ez még jelenleg is elő szokott fordulni, de Anna már tudja ezeket a helyzeteket kezelni, illetve tud már dönteni arról, hogy él-e a kapcsolattartással, vagy sem.

A nevelőszülőnél a gyermek életútja megnyugtatóan alakul. A gyermek gondozásában, nevelésében a gyermek önállóságra nevelése folyamatosan jelen van, a teljes körű ellátása maximálisan biztosított. Anna jelenleg egy szakközépiskola tanulója. Az osztályban kimagasló a teljesítménye, nagyon szorgalmas, konkrét jövőképet fogalmaz meg saját maga vonatkozásában. Felsőoktatásban szeretne tanulni a későbbiekben, edzőként szeretne elhelyezkedni. Ehhez szorgalma és képessége adott, de ennek kibontakoztatásához az kell, hogy egy biztonságot nyújtó környezetben tudjon készülni élete önálló megkezdésére. A gyermek készpénzvagyonnal nem rendelkezik, mint ahogyan a testvérei sem. Az otthonteremtési támogatásra jogosult lesz. A szülők felé emocionális kötődés jellemzi, de anyagi és erkölcsi támaszt valószínűsíthetően nem fog kapni tőlük. A testvérek leginkább egymásra számíthatnak, a három testvér közül talán Anna a legtalpraesettebb. Kitűnő elemző és szervező készséggel rendelkezik, míg testvérei ennek a tulajdonságnak híján vannak, kvázi „vezér” közöttük.

Az látható, hogy adottak a lehetőségek, jelen esetben egy határozott jövőkép is társul ehhez és a nevelőszülő részéről a támogatás is biztosított. Ehhez társul még a gyermek kiváló önmenedzselő készsége.

Az esetvitel az érintett szereplők olvasatában

Kliensoldali szereplők

A gyermek

Anna beszédes lány, hamar meg lehetett nyerni az interjúra. Szívesen beszélgetett múltjáról és jövőjéről.

Anna elmondta, hogy a rossz anyagi körülmények miatt kerültek gyermekvédelmi gondoskodásba. Szülei most távol dolgoznak tőlük, úgy látja, hogy „jól elvannak”, végre ez a munka tetszik nekik. Egy baj van ezzel, hogy nagyon messze vannak. Legutoljára a múlt hónapban találkoztak, egy szállodában volt a kapcsolattartás. Azt megelőzően négy hónapja nem látták őket, mert nagyon hosszú az út, nyolc órát vesz igénybe. Az édesanya azt mondta, hogy nem tudják ezt minden hónapban vállalni. Azt is megígérte Annának, hogy legközelebb a szalagtűzőjére fognak jönni. Erre nagyon számít a gyermek.

Anna elmondja, hogy ez az utolsó éve a szakközépiskolában. Idén érettségizik, de még szeretne két évet maradni, hogy szakmát szerezzen (logisztikai-ügyintéző). A két év alatt szeretné letenni az emelt szintű biológia érettségét is, mert az kell majd a felvételihez, nem elég a fizikai alkalmasság. A nyelvvizsgát is meg szeretné csinálni, mert ez is előnyt jelent a felvételinél. A Nyíregyházi Főiskola sportszakára készül, a szakmát azonban mindenféleképpen szeretné megszerezni előtte. Ebben az évben megcsinálja a fő tantárgyakból az érettséget, valamint emelt szinten testnevelésből. Ha önálló életet kezd, testneveléstanár, személyi edző szeretne lenni, ezért választaná ezt a főiskolát. Anna jelenleg már utógondozói ellátásban nevelkedik, és az a terve, hogy ameddig tanul, igénybe is veszi ezt az ellátást. Ezt azzal indokolta, hogy amíg tanul, addig nem lesz önálló jövedelme, és a nevelőcsaládban egyébként is szeret nevelkedni. Először Budapestre szeretett volna menni, de akkor kollégiumi elhelyezést kellett volna igénybe venni, ezért döntött Nyíregyháza mellett. Anna elmondja, hogy leginkább a nevelőanyukájára számíthat, hiszen ő mindenben támogatja. Vele meg lehet beszélni a döntéseket, mindenben ösztönzi és egyébként is maradhat addig nála, ameddig tanul. A tanyán nevelkedő másik nevelőszülő is említi, hogy mindig mindent közösen szoktak kitalálni, és ő is motiválja őt. Elmondja azt is, hogy édesapjával nem tud beszélgetni terveiről, mert „*hogy ha részeg, akkor erről sem lehet vele beszélni*”. Édesanyja szerepét is abban emeli ki, hogy „*helyesli*” a lány elképzeléseit.

A gyermek oldaláról kiemelhető, hogy érzelmileg kötődik a szülőkhöz. Megnyilvánulásaiból kitűnik, hogy elfogadta helyzetét, amely kitűnő talajt biztosíthat egy érzelmi egyensúlyi helyzet kialakulásához. Ezt az egyensúlyt másképpen ugyan, de nevelőszülei és vér szerinti szülei egyaránt biztosítják számára. A gyermek a családtól való elszakadás veszteségét jól dolgozta át, esetében egy önmenedzselési készséggé transzformálódott, és kitűnő elemző és kritikai látásmód társult hozzá. Nagyon szorgalmas, keresi a lehetőségeket. Ez a fajta indíttatás nála belülről jön, de igényli a számára fontos személyek megerősítését, biztatását, motiválását.

A nevelőcsaládon kívüli dolgok és események kis bizonytalansággal ugyan, de tervezhetőek számára, amely azt feltételezi, hogy számba veszi a lehetőségeket, elemzi azokat, és a számára legelfogadhatóbb lehetőséget ragadja meg. Reális jövőképpel rendelkezik.

A testvér

Anna testvére általános iskolás tanuló, pályorientáció előtt áll, éppen ezért ő is érintett a jövőjének tervezésével kapcsolatosan. Az interjú előtt feltételezhető volt, hogy bele tud helyezkedni testvérenek jövőjéről folytatott beszélgetésbe.

Elmondta, hogy Anna nagyon ügyes, általában eléri azt, amit a fejébe vesz. [...] *„Ha ilyen jól fog tanulni, akkor jó munkája lesz. Tesi tanár szeretne lenni, nekem legalábbis azt mondta. És akkor jól fog keresni, és akkor lesz mindenre pénze, ha megdolgozik érte.”*

Szerinte Anna kitartóan dolgozik és az a véleménye, hogy ennek meg is lesz majd az eredménye. Elmondja, hogy legnagyobb támasza Annának a család. Itt elsősorban azokra a személyekre gondol, akiknél nevelkedik, akikkel együtt nevelkednek. Elsősorban a nevelőszülőt nevezi meg, ő tud neki a legtöbb dologban segíteni. Saját szerepét is hangsúlyozza, mindent meg szoktak beszélni egymással, rá is, de idősebb testvéreire is számíthat Anna. Beszámol arról, hogy a nevelőanyukával Anna sokat szokott beszélgetni, ha nem tud valamit, a nevelőanya mindig tud neki tanácsot adni. Biztatja, motiválja, amely Annát nagyon ösztönzi. Elmondja, hogy igazából tőle Anna nem is szokott segítséget kérni, mert ő mindent tud, de ha valamit meg kell szeretni, akkor hozzáfordul, mert abban a kérdezett gyermek nagyon ügyes. Úgy látja, hogy a vér szerinti szülők is támogatják Annát tanácsokkal, legfőképpen telefonon keresztül, de amikor hazajönnek kapcsolattartásra, akkor is szokott Anna beszélni velük terveiről. Elmondja, hogy leginkább helyeslik Anna dolgait, és biztatják őt.

Anna testvére meglehetősen szűkszavú volt a beszélgetés közben, amely annak is betudható volt, hogy éppen szerelés közben lett megzavarva, minél hamarabb túl szeretett volna lenni az egészen. A beszélgetés során világossá vált, hogy ismeri testvére jövőbeli terveit, azonban nehezen lehetett motiválni, hogy részletesebben fejtse ki ez irányú véleményét. Saját testvérét úgy ismeri, hogy amit elhatároz, azt meg is fogja valósítani. Jó képességűnek tekinti testvérét, és bízik abban, hogy kemény munkájának meg lesz az eredménye. A szülőkkel való kapcsolatát másképpen értékeli, mint testvére. Idealisztikusabb képe van szüleiről, véleménye szerint bármiben tudnak rájuk számítani. A testvér szerint is Anna a vezető egyéniség közöttük, rátermettségével nagyon sokat segít nekik is. Ugyanakkor bizonyos készségek területén Anna szorul segítségre (kézügyesség, szerelés), tehát a gyermekek jól kiegészítik, támogatják egymást. Anna testvére nem szívesen beszélt a múltjukról, de jó érzéssel gondol szüleiére, számára természetes a jelenlegi helyzet. Gondolkodásában nem különül el az, hogy ki és miben tud testvére céljainak elérésében segíteni. Emocionális töltéssel közelíti meg a kérdést, és a számára legközelebb állókat nevezi meg segítő háttérnek. Érzelmi választásának hátterében állhat, hogy ő is kiegyensúlyozottnak érzi

magát a családban, de életkorából adódóan (13 éves) az objektivitás nem várható el tőle.

Ellátásoldali szereplők

Gyermejkölési szolgálat családgondozója

A családgondozó több éve gondozza a családot, előzetes egyeztetés alapján szívesen vállalta a beszélgetést.

A gyermekek szakellátásba kerülését a következőképpen foglalja össze: „Hát, itt az édesapa majdnem, hogy utcára került a családjával együtt, mert albertben laktak és az édesanyát közben elítélték lopás vétsége miatt. Itt a nagymama, aki kivette részét a család gondozásában, de ő is beteges volt, illetve itt az apának az alkoholizáló életmódja miatt kerültek a gyermejkölési szolgálatba, de akkor még nem én voltam a családgondozó. És olyan helyzetbe került tényleg az édesapa, hogy már ő bejött szólni, hogy ő már nem tudja a továbbiakban vállalni a gyerekeket, mert nincs édesanya, a nagymama beteg, nem tudja ellátni a gyerekeket. Aztán a családgondozó próbálta segíteni az apát, hogy menjen alkohol elvonóra, de mindig csak ígéretet az édesapa. Hát az egyénisége neki, agresszív, öntörvényű és nem igazán volt ő együttműködő. Hát a kapcsolattartások kezdetben nehezen indultak meg a gyerekek részéről, mert az édesapa hazahozta őket a szakellátásból, akkor azt tapasztalták ők is, hogy apuka iszik, agresszív a nagymamával [...]”

A gyermejkölési szolgálat családgondozója kiemeli, hogy a legnagyobb problémának ő az édesapa alkoholizáló életmódját látja. Az édesanya börtönbe került lopási ügyei miatt, az édesapa pedig nem tudott megbirkózni a feladattal a családgondozó elmondása alapján.

A gyermekek szakellátásba kerülése utáni időszakot a családgondozó a következőképpen foglalja össze: „[...] Az édesanya börtönbüntetésére az letelt, 4 évet volt bent körülbelül. Miután az édesanya hazakerült, azt követően kezdett úgy a szülői kapcsolat pozitív irányba fejlődni mind a két részről. Az anyuka szépen ellátta őket, csak az volt itt is a probléma, hogy apuka nem igazán változtatott ezen az életmódján. Illetve, ha elmentek dolgozni és anyuka volt az, aki próbált volna változtatni a körülményeken, mind annak ellenére, hogy ő börtönben volt. [...] Hát anyuka egyébként megbízható, tisztán, rendezetten hazajöttek a gyerekek, nem volt semmi probléma. Maga a munkába állását is, tényleg nagyon sokat segítettünk a szülőknek. Utána jártunk a munkahelyeken, megpróbáltuk tényleg őket segíteni mindenben. És anyuka volt az, aki mindig, ha próbáltunk munkahelyet is találni, és dolgoztak egy dunántúli városban, egy gyárban és azt mondta apuka, hogy ő az édesanya miatt jönne vissza a lakóhelyére, de szerintem az volt, hogy az alkoholproblémái miatt kellett hazajönniük egy pár éve. Aztán itthon, inkább a nagymamára támaszkodtak, mert úgymond neki volt megfelelő ellátása és mindig az volt a kifogása, hogy itt van a nagymama, de valahogy a gyerekek, úgy kiestek ebből a körből. Nem a gyerekek miatt, nem azt mondta, hogy ő a gyerekek miatt hagyta ott a munkahelyét, hát hagyta ott időzőjében, mert abszolút, mint mondtam az alkoholproblémái miatt jöttek haza. Úgy ragaszkodott ő mindig a gyerekekhez, de úgy soha nem láttam bennük azt, ahogy teltek az évek, hogy mindinkább ezt megszokták a szülők, hogy a gyerekek jó helyen vannak, akkor havonta egyszer, vagy kéthetente meglátogatták

őket, meg még volt tényleg jó munkahelyük, addig úgy támogatták a gyerekeket. [...] Próbáltuk már, mikor már visszajötték a lakóhelyükre, hogy most vigyék a gyerekeket haza, de mindig az volt, hogy most nincs hol lakniuk. Külterületen is laktak most legutóbb, közfoglalkoztatásban vettek részt, illetve állandóan ez volt, hogy én ezt éreztem, hogy ajánlottam nekik munkahelyet és akkor apa mindig kifogásokat talált, hogy most ezért nem tudunk elmenni, most azért nem tudunk, pedig már munkahelyi interjúkra, már időpontokat kértem és akkor is bejött hozzám apuka. [...] És akkor most is az van, hogy bátha jobb lesz a keresetük is, akkor már a gyerekeket tudnák gondozni.”

Az eltelt időszakban a családgondozó által megjelölt probléma (alkoholbetegség) nem szűnt meg. A megfelelő együttműködés hiánya is ennek tudható be. Az édesapa miatt már többször fordult elő, hogy költözniük kellett, mivel a munkahelyükről emiatt kellett eljönniük. Az édesanyát a családgondozó motiváltabbnak látja a változásra: [...] „Úgyhogy anyuka volt az a mozgatórugó, akiben benne volt az, hogy valahogy ki kell ebből a helyzetből törniük. De apuka, mindig valahogy visszahúzza.”

A családgondozó beszámol arról, hogy nem nagyon ismeri Anna jövővel kapcsolatos terveit. Gyermekvédelmi rendszerben való szerepéből adódóan ő a szülők helyzetére tud koncentrálni, feladatának határozza meg, hogy azt erősítse a szülőknél, hogy tudjanak a gyermekeikről gondoskodni. Érzí, hogy ez már egy megkésett feladat, hiszen már Anna és bátyja nagykorúak. Azt viszont szeretné elérni, hogy egy érzelmi és erkölcsi támogatás meglegyen az ő oldalukról a gyermekek felé. Tisztában van vele, hogy anyagi támogatást nem nagyon kap majd Anna a szüleitől. Kiemeli, hogy szerinte Anna lesz hatással szüleire, esetleg ő tudja megmutatni nekik azokat a dolgokat, amelyeket a szakellátásban „tanult”. Az önálló élet megkezdésében véleménye szerint elsősorban a nevelőszülők tudnak a gyermeknek segíteni, ők ismerik a legjobban, ők tudják a megfelelő irányba terelni a lányt. A szülőkre, mint érzelmi támaszra számíthat, legfőképpen az édesanyára.

A családgondozó évek óta gondolja a családot, sok mindenben próbált már segíteni a családon. Munkahelykeresésében, lakhatásban, szociális juttatások igénybevitelében sokszor működött közre. Motiválta mindig arra a szülőket, hogy megjelenjen az igény náluk arra, hogy gyermekeiket visszakaphassák. Az édesapával való „döcögős” együttműködés következtében ez egy igen nehéz munka. A családgondozó többször is említette, hogy az apa kifogásokat keres, hiszen már rég óta olyan élethelyzetben vannak, hogy visszakaphatták volna a gyermekeket. Az édesanya motiváltsága kevésnek bizonyul az apa háttérében. Ez a fajta ellenérdekeltség megnehezíti a segítő munkát. A szülők megszokták ezt az élethelyzetet, rájöttek, hogy gyermekeiknek számos lehetőség adatik a szakellátásban. Nem látszik, hogy miként lehetett volna a szülőket ebből a helyzetből kimozdítani. A segítő munkát az is nehezíti, hogy a családgondozó ennek a problémának a megoldásában magára maradt, segíteni akar, de falakba ütközik. Az alap- és szakellátás közötti információáramlásnak nincs nyoma. A családgondozó nem rendelkezik információval a gyermekről. Nincs kapcsolata a gyermekvédelmi gyámmal és a gondozási hellyel sem. A gyermekek már önállóan találkoznak a szüleikkel, így a gondozási hely és a gyermekjóléti szolgálat

családgondozója a kapcsolattartások alkalmával már nem találkozók. A gyermekek vér szerinti családba való visszagondozásának az alapvető feltétele pedig az alap és szakellátás közötti együttműködés lenne.

Gyermekevédelmi gyám

Anna gyámja egy éve lát el gyermekevédelmi gyámi feladatokat. Hét éve jár a nevelőcsaládba, korábban gyámi-gondozói tanácsadóként.

A gyám beszámol arról, hogy a gyermekek az édesapa aetilizáló életmódja miatt kerültek a gyermekevédelmi szakellátásba. Az apa erejét meghaladta akkor a gyermekek gondozása-nevelése, ebben az időszakban az édesanya börtönbüntetését töltötte. Elmondása szerint azok a körülmények, amelyek a szakellátásba kerülést meghatározták, már régen nem állnak fenn. Erről a következőképpen vélekedik: „[...] *Hiszen az esetükben a szülők már próbálták az életüket rendezni, gyakorlatilag dolgoznak, mindig dolgoznak valahol, lehet, hogy nem sokáig, de gyakorlatilag önmagukat fenn tudják tartani. Ugyan albérletben laknak, de azt gondolom, hogy ezekkel a feltételekkel simán tudnák a gyermekeket nevelni, ugyanakkor a meglátásom az, hogy főleg édesapa látja úgy szerintem a helyzetet, hogy nem, neki ez így kényelmes. A gyerekek nevelkednek valahol, ott kapnak egy életszínvonalat, ott kapnak egy ellátást, ott embert nevelnek belőlük, és akkor ez a szülőknek kényelmes, hogy nekik gyakorlatilag csak kapcsolatot kell tartani és néha találkozni.*”

A gyermekevédelmi gyám elmondja, hogy a szülők részéről ő ebben az esetben egy tanult tehetetlenséget feltételez. Látja, hogy a családnak a sorsa az alap- és a szakellátás közötti együttműködésben siklott el, ebből a családot nem sikerült kizökkenteni, noha az alapellátás is segítette őket, illetve a szakellátás is biztosította a kapcsolattartást.

A gyám Annát a következőképpen jellemzi: „[...] *Anna ebben a történetben nagyon jól feltalálta magát. Ő a középső gyerek, amíg az idősebb gyerek inkább szorul segítségre, addig Anna egy eléggé önálló lány. Mindent maga intéz, talpraesett, konkrét céljai vannak. És igazából ezekért a célokért tesz is.*”

Anna önálló életkezdéséről a következőket mondja: „[...] *Igazából én azt látom, hogy ugye abszolút reális elképzelései vannak Annának a tekintetben, hogy ő testnevelési egyetemre, főiskolára, már most magam sem tudom, hogy melyikre szeretne menni. Igazából konkrétan tudta, hogy Budapestre hova, de ugye elmondása alapján oda nagyon nehéz bekerülni és ezért ő Nyíregyházán nézte ki a főiskolán a tesi-tanár szakot. És nyilván közben a szakiskolát is el akarja végezni. Ugy képzeli el, hogy ha lesz egy szakmája, akkor dolgozni is fog tudni, de igazából ő neki ez a testnevelés az álma és ebben képzeli el a jövőjét. A lakbátását a jövedelméből képzeli el, nyilván albérletben, tehát Annának nincsen semmilyen jövedelme. Igazából gyermekotthonban nem nevelkedett, családi pótlékja nem gyűlt a számlán és árvaságát sem kap, úgyhogy neki egyetlen egy esélye van, az otthonteremtési támogatásnak az igénybevétele, amellyel én azt gondolom, hogy tisztában is van. És igazából, hogy nagyjából ez mire lesz elég, meg hol, az nyilván még kérdés, de azt tudja, hogy a terveihez ezt az összeget mindenféleképpen fel tudja használni. Én azt gondolom, viszont, hogy abhoz, hogy ő még megálljon a saját lábán, abhoz neki maximálisan időre van szüksége. Igazából minden gyerek maximalizálja ezt az időt, az utógondozói ellátást ameddig húzni lehet, addig Anna is bent lesz. Egyébként érdeke is, hiszen, ha most kiszámoljuk, ha ilyen tervei vannak, hogy ő még*

felsőoktatásban vesz részt, akkor tényleg ezt az időt itt jogosan ki is tudja tölteni. És, hát ugye a lakhatásnak a feltételeit igazából akkor tudja megvalósítani, hogy ha az otthonteremtését is felhasználja, akár úgy, hogy valamilyen hozzájárulással, albérleti hozzájárulást, vagy bármit, ez még végül is nem tiszta.”

A gyám a nevelőszülőket tartja a legnagyobb segítő háttérnek Anna esetében. Elmondja, hogy a nevelőszülők rengeteget beszélgetnek Annával. Döntések előtt számba veszik a lehetőségeket, checklist-et írnak, és minden körülményt mérlegelve segítik a fiatal elképzeléseit. A gyám ezt nagy erősségnek tartja a családban. A gyám a saját szerepét az önálló életkezdésben az otthonteremtési támogatásról történő információnyújtásban, valamint az utógondozói ellátás megigénylése körüli ügyintézésben látja, amelybe a gyermeket be is vonta. Emellett a kapcsolattartás biztosítása is hozzájárul a gyermek önálló életkezdéséhez. A gyermek kapcsolatai szerteágazóak a gyámja szerint. Ez adódik a gyermek temperamentumából, abból, hogy nagyon aktív. Rendszeresen részt vesz rendezvényeken, országos táborokban. Rengeteg barátja van, a nevelőszüleiével és a családjával is rendkívül jó a kapcsolata. A gyám beszámolt arról, hogy Annát megpróbálta minél több programba bevonni, mert úgy látta, hogy érdeklődő. Kezdetben persze félénk volt, de idővel magabiztosabb lett. Elmondta azt is, hogy a gyermekek kapcsolattartását számos alkalommal meg kellett változtatni attól függően, hogy a szülők mikor és milyen rendszerességgel tudtak jönni. A gyám beszámolójából látszik, hogy a gyermek kiegyensúlyozottan nevelkedik nevelőszüleinél, aktív kapcsolatrendszere van, és a gyermek jól megfogalmazott jövőképpel rendelkezik. Elképzeléseit a nevelőszülővel közösen együtt alakítják, és nevelőszülei folyamatosan motiválják céljai elérésében. Mint gyám, a nagykorúság előtt jelen volt ezeknek a döntéseknek a meghatározásában, de leginkább mint végrehajtó segítség jelent. Nem is volt indokolt az erősebb részvétel, hiszen Annának jól körvonalazható elképzelései vannak. A gyám kapcsolatban áll a testvérek vér szerinti szüleiével, de az leginkább a kapcsolattartások körüli teendőkre korlátozódik, tehát itt is leginkább gyakorlati megvalósító. A szülők életviteléről ugyan rendelkezik információkkal, de azok aktív alakításában kizárólag a kapcsolattartások szabályozása által kapcsolódik be. A gyermekjóléti szolgálattal való kapcsolat nem körvonalazódik a beszámolóból, aktív kapcsolat nem feltételezhető a családgondozóval, noha a tevékenységadminisztráció által az egymás tájékoztatásának meg kellene történnie.

Nevelőszülői hálózatvezető

A hálózatvezető¹³ elmondja, hogy igazából nagyon szerencsés helyzetben vannak, ha a szakemberellátottságot nézzük, mert amit a törvény előír, annak megfelelő számú nevelőszülői tanácsadó van, annyi gyereklétszámmal és családdal dolgoznak, amennyit egyébként a törvény előír. Véleménye szerint nincsenek túlterhelve a kollégák, illetve olyan szempontból is szerencsés a helyzet, hogy a törvény nem rendel pszichológust a

¹³ A nevelőszülői hálózatvezetővel folytatott beszélgetés megegyezik az Emma esettanulmányában leírt beszélgetéssel, mivel mindkét gyermek ugyanabban a nevelőszülői hálózatban nevelkedik, és a vezetői kompetenciák alapján folyt a beszélgetés menete, nem pedig a gyermek esete kapcsán.

nevelőszülői hálózatokhoz, a hálózatnak mégis van három pszichológusa, akik nemcsak a nevelőszülőkkel való munkát tudják segíteni, hanem, akár a szakembereket is kellőképpen tudják támogatni. Elmondása szerint a fenntartó nem sok támogatást tud biztosítani a továbbképzések tekintetében. Azonban a hálózat együtt a pszichológusokkal, tanácsadókkal keresi azokat a témákat, ami egyébként probléma az adott időszakban. Ezeket a témákat hozzák be a kötelező továbbképzésbe. A szakdolgozók támogatása esetmegbeszéléseken keresztül történik, amelyek erősítik a szakembereket abban, hogy jól csinálják a munkájukat vagy tisztázza, hogy jól gondolják-e az adott probléma kezelését. A hálózat figyel és él nagyobb vagy kisebb pályázati lehetőségekkel, amelyek lehetőséget biztosítanak a továbbképzésekre, a tudás, és az ismeretek bővítésére. Erősségnek tekinti, hogy szakmai protokollal rendelkezik a hálózat. Munkafolyamatok kerültek kidolgozásra a jelentkezéstől a képzésig, a képzéseken át egészen a működtetésig. A tárgyi feltételeket is jónak tartja, a számítógép-park nemrég frissült. Egyedül az elhelyezési feltételekkel van gond, kicsit már zsúfoltan vannak a kollégák, de erre is keresnek valamilyen megoldást. Előnynek említi a vezető, hogy tapasztalt kollégákkal dolgozik, akik mindig képezik magukat. A szakvizsga vagy egyéb képzés elvégzését pedig maximálisan támogatják.

A gyermekvédelem egyéb szereplőivel való kapcsolatokról úgy nyilatkozik, hogy szakemberei mindig a nevelőcsalád mellett állnak, éppen ezért a nevelőszülők számíthatnak rájuk. Mindig egyeztetnek a többi szakemberrel, az együttműködés gördülékenynek mondható. Ugyan elkerülhetetlennek tartja a súrlódásokat, a nevelőszülői tanácsadókat inkább egy közvetítői szereppel ruházza fel, amelynek révén ezek a konfliktusok tompulhatnak. A hálózatvezető elmondja, hogy céljuk az önálló életre való felkészítés, függetlenül attól, hogy nagykorúsággal szűnik meg a nevelésbe vétel, vagy visszakerül a gyermek családjába. Az utógondozói ellátást többnek tartja pusztán elhelyezési formánál, hiszen itt leginkább az önálló életkezdéshez szükséges tanácsokon van a hangsúly, azokon a dolgokon, amellyel a nevelőszülő tud hozzájárulni a gyermek önállóságához. A nevelőszülői ellátás erősségét abban látja, hogy természetes közegben a normák indirekt módon tudnak beépülni a gyermek személyiségébe, valamint a család, mint a társadalom legkisebb egysége tud megfelelő érzelmi támaszt nyújtani a gyermeknek.

Nevelőszülő

A nevelőszülő is abban látja a legnagyobb problémát a szülők esetében, hogy az édesapának az alkohollal voltak problémái. Véleménye szerint a bekerülés okai már megszűntek, hiszen már viszonylag sok ideje dolgoznak a szülők. Beszámol arról, hogy Annának és testvéreinek jó a kapcsolata szüleivel. A körülményekhez képest rendszeresen tartják a kapcsolatot.

A nevelőszülő elmondja, hogy Anna nagy álma a testnevelő szakos tanár szak a Nyíregyházi Főiskolán. Említi ő is, hogy Budapestre szeretett volna először menni. Elmondja, hogy előtte megszerzi a szakmát, biológiából az emelt szintű érettségit és a nyelvvizsgát is. Annát a következőképpen jellemzi: „*Anna mindig is egy nagyon kis szorgalmas volt. Tőle egy olyan közepes szintű tudással, viszont rengeteg szorgalommal és ezzel*

nagyon jó fel tudta magát hozni általános suliban is, meg mindenhol. Tehát, mindig olyan kis szorgalmas volt. Pluszfeladatokat csinált mindenhol, plusz versenyekre járt és ez megmaradt hála istennek a középiskolában is és ott is szerették, tehát ügyes, jól teljesít minden téren.”

A nevelőszülő elmondja, hogy mindenben támogatja a gyermek elképzeléseit. Fontosnak tartja, hogy most utógondozói ellátásban nevelkedhet, bár aggodalmát fejezi ki a tekintetben, hogy a jelenlegi szabályozás szerint ez az idő kevés ezeknek a céloknak a megvalósításában. Elmondja, hogy nagyon sokat motiválja a gyermeket, mindent közösen szoktak megbeszélni. Anyagilag is szükséges támogatni Annát, hiszen idén lesz a szalagtűző is, e téren a szülőkre nem lehet számítani. A gyermek támogatórendszerében saját szerepén túl megemlíti a nevelőszülői tanácsadót, az iskolát, a TEGYESZ szakembereit. Amennyiben felmerül egy kérdés, akár a gyermek részéről, akár az ő részéről, akkor a szakemberekkel azt körbe szokták járni, megoldást keresnek. Elmondja, hogy az egyéni gondozási tervet folyamatosan módosítják, hiszen Anna tervei is folyamatosan változnak, az iskolája is változott az elmúlt évek folyamán. A gyermekek kiléptetésével kapcsolatban pozitív tapasztalatai vannak, ugyan nála még Anna és bátyja az első utógondozói ellátott, tehát tőle még nem került ki nagykorúsággal gyermek. A vele egy tanyán élő másik nevelőszülőnél azonban több is. Esetükben pedig mindig sikerült megoldani a lakhatás problémáját, szereztek munkát, és az esetek döntő többségében párjukkal együtt alapítottak családot. A legutolsó pozitív tapasztalat egy lány külföldön történő szerencsét próbálása volt, akinek babysitterként sikerült elhelyezkednie.

A nevelőszülővel történő beszélgetésből lesűrhető, hogy Anna háttérében egy jól működő, támogató közeg biztosított. Körvonalazódik a nevelőszülő hatékony „nevelői” szerepe, ahol a gyermek mindig is aktívan részt vett a vele kapcsolatos döntések meghozatalában. Ennek a szoros egységnek egyenes következménye, hogy a gyermekben is kialakult az igény sorsának aktív alakítására. Ebben hatalmas segítség, hogy a gyermek fel tudta dolgozni múltját, amely nem valósulhatott volna meg a nevelőszülő és a vér szerinti szülő közötti aktív kapcsolat nélkül. Az is körvonalazódik, hogy a család életében jelen vannak a TEGYESZ szakemberei is. A döntések meghozatalakor a nevelőszülő és a gyermek kikéri a szakemberek véleményét az adott kérdésben. Problémahelyzetben közösen mérlegelik a megoldási lehetőségeket, ezáltal támogatják a döntést. Noha az nem világos, hogy a tervezésben mennyire aktív résztvevők a szakemberek, de a nevelőszülő részéről szükség mutatkozik a szakemberek általi megerősítésre, így folyamatosan cserélődnek az információk. A nevelőszülő nem említi a gyermekjóléti szolgálat családgondozóját, a vele történő együttműködés hiánya itt is valószínűsíthető.

Nevelőszülői tanácsadó

A nevelőszülői tanácsadó beszámol arról, hogy Anna az édesapától került be a szakellátásba, az apa nem tudott gyermekeiről gondoskodni. Így értékeli a bekerülés körülményeit és a szülők életvitelét: „[...] Hát Annának is hamar kerültek a rendszerbe, egy hármastestvérpár egyike az Anna. Először egy vidéki nevelőcsaládban éltek, aztán kerültek egy Debrecen melletti nevelőcsaládba, ahol már évek óta mind a hárman nevelkednek, és abból már két

nagykorú is lett. Apuka iszákos életmódja, anyuka a bñ. intézetben volt, ezért kerültek be a rendszerbe. Nem is igen kerültek bázra, szerintem még kísérlet sem volt a szűlők részéről a hazakerülés megteremtésére. Nem tudják úgy előteremteni azokat a feltételeket, hogy a három gyereket hazavihessék. Apuka szerintem változatlanul iszik és ő egyáltalán nem működik közre, sem a családsegítővel, sem a gyámhivatallal és semmilyen gyermekvédelmi szervvel. Ő mindig csak hadakozik a gyerekekért, de igazán nem tesz semmi lépést. Anyuka egy gyengébb értelmű, aki szerintem elviseli apukát, akit megtört a bñrtñ. Egy-két napra elég nekik a gyerek, meg a gyerekek, annak a feltételeit megteremtik. De szerintem soha sem fognak ezek a gyerekek hazakerülni, mert a szűlők, csak a saját ellátásukat tudják előteremteni. Például lakásuk sincsen, mennek a munka után, tehát költöznek egyik régióból a másikba. Becsületes, hogy annyit előteremtene, hogy saját maguk megéljenek, de a gyerekeket nem tudják bevállalni.”

Anna jövőjéről nincs határozott véleménye. Úgy látja, hogy Anna nem tud szűlei segítségére számítani, sőt véleménye szerint még Anna fog nekik segíteni. Elmondja, hogy a nevelőszűlő anyagiakban nem fogja tudni támogatni, hiszen elég nagy feladat számára saját gyermekei jövőjének biztosítása. A nevelőszűlőkre inkább abban számíthat, hogy lakhat majd náluk, ameddig csak lehet, illetve tanácsokat tudnak majd adni. Elmondja, hogy anyagilag Annának csak az otthonteremtési támogatás fog rendelkezésre állni, de az önmagában igen kevés. Ráadásul a családi minta alapján Anna elfogadta a tanyasi életet, valószínű, valami hasonlót képzel el maga számára. Ehhez viszont meglátása szerint az kell, hogy a három testvér összeálljon, és talán közösen tudnak majd venni egy ingatlant, ahol az önálló életüket megkezdhetik. Elmondja, hogy Anna még évekig fog tanulni, és reméli, hogy egy olyan társat talál majd magának, akivel ezek a tervek realizálódhatnak.

A saját szerepét az életkezddéssel kapcsolatban abban látja, hogy tájékoztatja a gyermeket arról, hogy hová fordulhat segítségért, címeket, elérhetőségeket biztosít. A koordináló szerepkörét hangsúlyozza ki leginkább, de személyesebb kapcsolatra nem utal.

A gyermekvédelmi gyám szerepét az önálló életkezésben nem tartja relevánsnak, hiszen Anna már nagykorú, és a gyámnak esetében már semmilyen szerepe nincs. A gyermek nagykorúsága előtti feladatokat nem említi esetében.

Annát kedves, udvarias, segítőkész, halk szavú tisztelettudó, rendes lányként jellemzi, aki mindenkihez nagyon kedves. A párkapcsolatában is nagyon alkalmazkodó kislánynak ismeri.

A gyerekek kiléptetésével kapcsolatban nincs még sok tapasztalata. Elmondása szerint területén még most kezdenek elköltözni a családoktól. Tapasztalatait a következőképpen foglalja össze: „A testvér szintén nagykorú, aki még szintén tanul, és ott van a nevelőszűlőnél, mint utógondozói ellátott. Az utógondozói ellátottak, akik kikerültek a másik családból, lányok voltak. Ami abban szerencse, hogy hamar férjhez mentek, párt találtak, és nagyon jó helyre kerültek. Majdnem mindegyik a fiús házhoz költözött, így megteremtve a saját kis önellátását és a lakhatását. Erről ennyit tudok. Önállóan senki nem tudott tovább lépni. Most aki ott maradt, mert maradt a családban egy lány, aki már a 25-öt is betöltötte, ő most külföldön próbálkozik, kiment Angliába.”

Összegzés

Az interjúk alapján megállapítható, hogy Anna elfogadta helyzetét és megpróbál felülemelkedni rajta. Ehhez majdnem minden lehetőség adott. Testvéreivel együttesen nevelkednek, a nevelőszülők szeretik őket. A gondozási hely biztonságos érzelmi háttérrel nyújt Annának. Érezhető azonban, hogy Annának még azért egy kicsit idegen a nevelőszülöktől való leválás gondolata. Rengeteg terve van, amelynek megvalósítására már kevés az utógondozói ellátásban eltöltött idő. A bizonytalan jövő képzetéből gyökerező feszültséget, szisztematikus tervezéssel oldja. Tervei reálisak, képességével, érettségével összeegyeztethetők. A testvérek kapcsolata erős és vér szerinti szüleikhez is ragaszkodnak mindhárman. Annát a nevelőszülő mindenben támogatja, emocionális, erkölcsi és életvezetési támogatást kap, a családi minta beépült személyiségébe. Ez a minta tetten érhető jövőbeli tervein, gondolkodásán. Ahhoz, hogy valakiben ennyire megvan az igény sorsának alakítására, az nemcsak a nevelőszülő motiválásának a függvénye. A három testvér közül Anna a legtalpraesettebb. Bátyja már közel sem annyira céltudatos, igaz nincs is olyan jó képességű, mint Anna. Öccse is önállóan még, bár ezt az életkorának is be lehet tudni. Anna helyzetét bizonyos értelemben kihívásnak éli meg, amelyet meg kell oldani. Számára a megoldások keresése okoz megnyugvást. Ebben a legnagyobb segítsége a nevelőszülő. Az is látszik, hogy döntéshelyzetek alkalmával teamben dolgozik a család a családot segítő szakemberekkel. Anna ugyan sem gyámját, sem a nevelőszülői tanácsadót nem nevezi meg, mint bizalmasát, aki a nehéz helyzetekben segítene neki. Ugyanakkor érződik, hogy a nevelőszülőnek szüksége van a megerősítésekre, a tanácsokra, és ezt többé-kevésbé meg is kapja a családhoz járó szakemberektől. Ugyan az is érződik, hogy nincsenek a szakemberek az események alakításában teljes mértékben bevonva, inkább eseti jelleggel, egy nagyobb döntési helyzet előtt, vagy egy problémahelyzet kialakulásakor vannak a nevelőcsalád mellett, mint segítség. A nevelőszülő inkább van partneri viszonyban a segítőkkel, mint a gyermek, illetve a jelek szerint a gyermek a szakemberekkel nincs bizalmi viszonyban. Anna életút-felelőse tehát a nevelőszülő, az, aki ott van mellette mindig, akivel a mindennapokat tölti.

A gyermekjóléti szolgálat családgondozója jelen van a vér szerinti szülők életében annak ellenére, hogy a szülők tartózkodási helye igen gyakran változik. Ilyen környezetben azonban igen nehéz hatékony munkát elérni, hiszen maga a családgondozás sem valósul meg akadálymentesen, hogy ha a szülők az ország másik felén tartózkodnak. A családgondozó nem említette az esetátadást, végig ő volt az esetfelelős. A család gondozása így nem valósult meg a tartózkodási hely szerint illetékes gyermekjóléti szolgálatnál. A szolgálaton belüli információáramlás is akadályozott ebben az esetben, illetve az is nyilvánvaló, hogy a szakellátás és az alapellátás egymás mellett dolgozik jelen esetben. Nincs közös nevező, nincs információ megosztás, nem látni a közös tervezés folyamatát. Közös munka hiányában évekre konzerválva lett a gyermekek helyzete, pedig külön-külön mind az alapellátás, mind pedig a szakellátás dolgozott azon a saját eszközeivel, hogy a

gyermekek haza kerülhessenek. Megfelelő információáramlás mellett, a gyermekek hazagondozásának közös rugalmas tervezésével és a terv együttes szisztematikus végrehajtásával, talán a szülők is motiváltabbak lettek volna a változtatásra, amely által évekkal korábban megvalósulhatott volna a nevelésbe vétel legfontosabb célkitűzése, a családba történő visszahelyezés.

Marcsi esete

Bevezetés

Az esettanulmányhoz hat interjú készült. Marcsival és testvérével, valamint a nevelőszülővel a gondozási helyen került sor az interjú felvételére. A nevelőszülői hálózat vezetőjével, a nevelőszülői tanácsadóval a nevelőszülői hálózat központjában készült az interjú. A gyermekvédelmi gyám a Hajdú-Bihar megyei TEGYESZ-ben összegezte gondolatait. A gyermekjóléti szolgálattal nem lehetett interjút készíteni, mivel nem áll kapcsolatban gyermekjóléti szolgálat a családdal. A szülőkkel nem tudtunk kapcsolatba lépni, mert külföldön dolgoznak, nem tartózkodtak Magyarországon az interjúk felvételének időpontjában. Félig strukturált forma került kiválasztásra.

Az eset bemutatása: tények és összefüggések

Marcsi 17. éves, 5 éve nevelkedik nevelőszülőnél, két testére van, ő a középső gyermek. A nevelőszülőnél együttesen nevelkedik öccsével, nővére már nagykorúvá vált, aki már elköltözött a nevelőcsaládból, önálló életet kezdett.

A gyermekek ideiglenes hatályú elhelyezését a települési önkormányzat jegyzője, mint elsőfokú gyámhatóság rendelte el, és egy debreceni nevelőszülő háztartásába helyezte őket.

A hatósági intézkedést a területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat kezdeményezte 2010-ben a hatósághoz érkezett javaslatában.

A családgondozó ismeretlen személy bejelentését követően kereste fel a családot. A gyermekek törvényes képviselő nélkül maradtak, mivel édesanyjuk több hónapja Olaszországban tartózkodott, édesapjuk pedig Ausztriában dolgozott. A családgondozó a bejelentést követően felvette a kapcsolatot a gyermekek általános iskolájával. Az oktatási intézmény tudott az esetről, de az édesanyjától mindig azt az ígéretet kapták, hogy hazaköltözik, illetve visszaköltözik gyermekeihez. Tudomásuk szerint egy családi barát vigyázott a gyermekekre, Marcsi és nővére a tanév eleje óta kollégista volt.

Az édesanya nem sokkal később személyesen megjelent a gyermekjóléti szolgálatnál és elmondta, hogy férje 23 éve dolgozik Ausztriában, a gyermekek gondozása-nevelése az ő feladata volt mindig. Házasságuk megromlott, ő maga kapcsolatot létesített egy férfival, aki Olaszországban él. Elmondta, hogy az elmúlt napokban kificamította a lábát, ezen kívül a máján egy góc van, amelyet műteni kellene. Szeretné, ha ezt a műtétet Olaszországban végeznék el, és mivel a gyógyuláshoz idő szükséges, kérte gyermekei elhelyezését.

Az édesapa a gyámhatóság előtt kijelentette, hogy nem tudja gyermekeit magával vinni Ausztriába és nem is tud hazaköltözni. Daganatos beteg, műtét vár rá Ausztriában.

A családgondozó ezt követően tájékoztatta a szülőket a lehetséges megoldásokról. A szülők ezek után gyermekeik átmeneti gondozását igényelték, 6 hét időtartamra a helyi Gyermekek átmeneti otthonában.

Nem sokkal később az édesanya írásban nyilatkozta a családgondozónak, hogy gyermekei felügyeletét nem kívánja tovább ellátni, jelenleg életvitelszerűen külföldön él, és nem akar Magyarországra költözni. Ekkor került sor a gyermekek ideiglenes hatályú elhelyezésére. Az édesanya nem volt jelen a gyermekek költözésénél, elmondása szerint ezt ő már korábban lezárta magában. Az édesanya döntését azzal indokolta a gyermekek felé, hogy betegségei nem teszik lehetővé, hogy nevelje őket. Asztmájára, lisztérzékenységre és bokaficamából visszamaradt sérülésére hivatkozott. A gyermekekkel az első napokban nem volt probléma, csak a higiénés dolgokkal voltak gondok. Kezdetben Márti öccsére az iskolában panaszkodtak viselkedésével kapcsolatban, tanulmányi eredménye képességén aluli volt. Olyan eset is előfordult, hogy Marcsival „szexeset” játszottak. A nevelőszülőnek elmondták, hogy ilyen jellegű dolgok otthonukban előttek történtek, sőt előfordult, hogy abban az ágyban feküdt Marcsi öccse, amiben édesanyja a barátjával szexuális életet élt.

A szakellátásban eltöltött idő alatt a kezdeti magatartásbeli nehézségek nem enyhültek, hanem éppen ellenkezőleg, fokozódtak. Ehhez hozzájárulhatott a serdülőkor is, azonban a legnagyobb problémát a szülőkkal való ambivalens viszony jelenti. Az édesanya hiába „zárta le” azt az időszakot életében, amikor gyermekeit nevelte, ennek ellenére nem engedte el őket, amikor Magyarországon van, találkozik a gyermekekkel. Az édesapa is tartja velük a kapcsolatot. Mindkét szülő viszonylag stabil anyagi körülmények között él, és mindkét szülő új életet kezdett, „új családot választott”. Marcsi életkorából adódóan most kezdi realisabban látni a helyzetet, amely rengeteg indulatot gerjeszt a gyermekben, és súlyos önértékelési probléma társul ehhez. Ennek ellenére ragaszkodik szüleihez. Ebben a helyzetben Marcsi viselkedése problémákkal telített. Hajlamos a pszudológiára, amely miatt sokszor már a segítségkérését sem lehet komolyan venni. Gyakoriak a lopások nála, komoly pénzösszegeket tulajdonított már el a szüleitől, egyéb rokonaitól, akik emiatt ki is tiltották háztartásukból, fokozva a gyermek önértékelési problémáját. A nevelőszülőnél is előfordultak ezek a problémák. Az önértékelési zavara testképzavarral párosul, felmerült esetében a bulimia is. Társas kapcsolatai beszűkültek, amely amiatt lehet, hogy sokszor infantilis viselkedik, egy folyamatos regresszív állapotban van. Marcsi helyzetét nehezíti az, hogy a szülők bevonják az egymás közötti játszmákba, az édesanya folyamatosan az apa ellen hangolja a gyermeket, és a nevelőszülővel való együttműködést is nehezíti.

Mindemellett Marcsi öccsénél egyfajta szexuális túlfűtöttség alakult ki. Ehhez neurotikus szorongás társul, tehát nem tudja a gyermek késztetéseit a megfelelő mederben tartani. Öccse szexuális játszadozásának gyakran Marcsi is részese, emiatt már a nevelőszülő háztartásában több intézkedést is kellett eszközölni. Jelenleg külön szinten lakik a két gyermek, de testvéri viszonyuk pont annyira ambivalenciával terhelt, mint szüleikkel való viszonyuk. Nagyon konfliktusos kapcsolatban vannak egymással, napi szintű a tettelegességig fajuló helyzet közöttük. A magatartási problémák szinte mindig a személyes kapcsolattartások után csúcsosodnak ki, de a telefonos és skype-on történő kapcsolattartások miatt folyamatosan jelen vannak.

Az önálló életkezdéséhez szükséges feltételek megteremtését egy érzelmi biztonságot nyújtó családi környezetben lehetne megkezdni. Ebben a konfliktusokkal terhelt környezetben sokkal nehezebb ezt a célt elérni, főleg ha ehhez egy regresszív állapot társul.

Az esetvitel az érintett szereplők olvasatában

Kliensoldali szereplők

A gyermek

Marczit nehezen lehetett megnyerni az interjúra, egy újabb „kötelező” programnak tekintette. Nagyon nehezen lehet bevonni bármibe, de ha már benne van a szituációban, akkor már élvezni szokta. Az interjú alkalmával nagyon beszédes volt, inkább a jövőjéről beszélt.

Marcsi elmondta, hogy jelenleg egy kereskedelmi profilú szakközépiskolába jár. Érettségizni szeretne, és utána még két év alatt szakmát akar szerezni. A pincér szakmát nézte ki magának, bár a cukrász is tetszene neki, de az akkor nem fog indulni, és még a szakács jött szóba, de ahhoz nincs kedve. Szeretne nővére nyomdokaiba lépni, és jelentkezni az egyetemre. Turisztika-vendéglátó szakra menne. A szakmatanulás első évében jelentkezne, amennyiben felvennék, passzív státuszra tenné magát, és befejezné a szakmát. Amennyiben nem vennék fel az egyetemre, abban az esetben elvégezne még OKJ-s tanfolyamokat, esetleg a masszőrt vagy a manikűröst.

Helyzetéről úgy vélekedik, hogy 18. életévének betöltése után is szeretne még a nevelőszülőnél maradni, azaz igénybe kívánja venni az utógondozói ellátást. Úgy szeretné, ahogy a nővérével történt, tehát érettségi és a szakma megszerzése után költözne el a nevelőszülőktől. Elmondása szerint szüleihez nem költözhetne nagykorúságával, mert külföldön tartózkodnak, és nem fognak haza költözni. Nővérehez szintén nem mehet, mert ő is az iskola elvégzése után külföldre szeretne menni.

Számára az önálló életkezdésben nyújtott segítségről a következőképpen nyilatkozik: *„Ja, hát először Juli néni, mert neki köszönhetem, hogy bejuthattam a Keribe, vagyis neki köszönhettem. Hát, ő bíztat mindig, hogy tanuljak, meg hát mindig megbeszéltem vele a dolgokat. Aztán, hát igazság szerint, szerintem csak ő van, mert ő nevel minket. Ő ad nekünk tanácsot, hogy mit kezdjünk magunkkal.”*

Nővérével kapcsolatban elmondja, hogy ő egyetemre jár, ebből adódóan nagyon ritkán találkoznak. Telefonon szoktak leginkább beszélgetni, de ő csak akkor szokott tanácsot adni, ha „nagyon nagy baj” van. Kiemeli, hogy az iskolával és a jövőbeli tervekkel kapcsolatban csak a nevelőszülőhöz fordulhat, és a nevelőszülői tanácsadóhoz. Petivel is sok mindent meg szoktak beszélni. A szülői motiválásról a következőképpen nyilatkozik: *„Hát nekem csak az fáj a legjobban, hogy senki nem ad nekem önbizalmat, hogy megpróbáljam az egyetemet, igaz, hülye vagyok matekból, ez tény és való, meg majdnem megbuktam. De szerintem minden embernek joga van megpróbálni valamit. Így anya is azt*

mondta, hogy nem mehetek egyetemre, mert hülye vagy bozsa, meg úgy sem vesznek fel, apa meg azt mondta, hogy nem fogja nekem fizetni. Vagyis, hát konkrétan nem ezt mondta, hanem azt, hogy nekem felesleges pénzkidobás lenne az, hogy én elinduljak ezen a pályán. Ő nekem azt mondta, hogy ő szívesen segítene nekem abban, hogy én Hortobágyon, a hortobágyi házban éljek egyedül és akkor ott a csárdában dolgozzak. Hogy ha már meglenne a szakmám. De, hát én nem akarom apát megbántani, igaz, hogy ez kedves gesztus tőle, de ott a csárdában, meg ott kint egyedül, meg éjszaka, hát... kevés fizetést kapnék, meg hát nem tudnám ott elképzelni az életemet. Max így nyáron, ha munka van, akkor bemennék segíteni, vagy valami, de max. csak nyáron. De, hogy ott éljem le az életemet – azt nem.”

Elmondja a későbbiekben, hogy tulajdonképpen ő azért akar 21 éves korában elköltözni a nevelősaládtól, hogy ne legyen más nyakán, és nem akarja más gyermekektől foglalni a férőhelyet. Jövőjével kapcsolatos bizonytalanságát a következők tükrözik a legjobban: „Hát, azért úgy mennék el innen, hogy segítsen Juli néni valamit, vagy nem tudom, mert a két szülőre nem számíthatok, Hortobágyra nem szeretnék menni, külföldre sem még egyelőre. Mert gondolkodtam még azon is, hogy kimegyek apához először, hogy ha megvan a szakmám és nem dolgozok abban a szakmában, hanem kint szeretnék, hanem két év alatt összegyűjtök annyit, hogy amennyit az apa annál a cégnél és akkor két évre kimennék, utána visszajönnék és abból a pénzből elindulnék egy másik munkahelyre és abból a pénzből már ott fizetném az albérletet. Majd keresek valami albérletet abból a pénzből. De, hát ez csak egy ilye B megoldás, mert hát nem tudom. [...] Hát tudod, csak én már a jövő nyárra úgy tervezem, hogy ha a Juli néni is megengedi, akkor kimegyek oda és akkor úgy, mint diákmunkát akkor ott lebúzni és akkor azt a pénzt beteszem bankszámlára. És akkor arra úgymond apa vigyázna. És akkor, mit tudom én, minden nyáron, amíg itt vagyok Juli néninél, kimennék, és addig is összegyűlne pár ezer forint.”

Marcsi nagyon bizonytalan a jövőjével kapcsolatban. Ő is említette, hogy nagyon gyenge matematikából, ennek ellenére olyan tanulmányi célokat fogalmaz meg, amelyhez a matematika szükséges lenne. Látszik, hogy a célok megfogalmazásában is kapkodó, gyakran változtatja véleményét. Jövőképevel kapcsolatos bizonytalansága számos ponton tetten érhető, amely azt bizonyítja, hogy a gyermeket nem foglalkoztatja igazán ez a kérdéskör. Nem feltétlenül az ő felelőssége ez, inkább a körülmények hatásának tudható ez be. A szülők általi elutasítottság több helyen visszaköszön, amely egy folyamatosan szorongó állapotot eredményez. Ebből adódóan nem érzi az érzelmi biztonságot, amely megalapozhatná a jövőről való gondolkodást. Marcsival nem lehetett beszélgetni a múltjáról, de az interjú során érződött múltjához való viszonya. A gyermek nem fogadta el jelenlegi helyzetét, múltjának feldolgozása a mai napig nem történt meg. Támogató erőként leginkább a nevelőszülőre számíthat elmondása alapján, megfogalmazza, hogy szülei nem fogják támogatni semmiben. Említi még a nevelőszülői tanácsadót és a gyermekvédelmi gyámot is, de csak kérdésre. Az ő szerepük viszont eseti, hiszen érezhető, hogy ő maga kérdést, kérést nem fogalmaz meg feléjük, illetve nem említ közös gondolkodást jelenével és jövőjével kapcsolatban. Testvérkapcsolata csak a vele egy háztartásban nevelkedő testvérével van. Amióta a nővére elköltözött a nevelőszülőktől, nem is találkoztak. Marcsi elmondásából érződik, hogy nővérük nem is nagyon képzel el

velük közös jövőt, hiszen külföldre szeretne menni. Kérdéses, hogy Marcsi és testvére a jövőben mennyire és miben számíthat majd rá.

A testvér

Marcsi testvére általános iskolába jár, hetedik osztályos tanuló. Egy kicsit meglepődött azon, hogy nővéréről kell beszélnie, de könnyen bevonható volt a beszélgetésbe, annak ellenére, hogy nagyon szorongó gyermek. Marcsi testvérével sok a magatartási probléma, a tavalyi év folyamán iskolaváltásra is sor került emiatt, hiszen egy katolikus iskolában inzultálta egy osztálytársnőjét. A gyermek inkább neurotikus, mint agresszív, de ez az állapot az ő esetében is kihat az iskolai teljesítményre. Egy év múlva nála is esedékes lesz a pályorientáció, így a téma aktualitása vitathatatlan az ő esetében is.

A gyermek elmondja, hogy Marcsi maradni fog a nevelőszülőnél utógondozói ellátottként, de ehhez az kell, hogy betartsa a szabályokat. Említi, hogy most kezdett egy nehéz szakmát, a cukrászt, majd ha az érettségit is megszerzi, akkor megpróbálkozik a diplomával is. Azt is említi, hogy ez 24-25 éves koráig fog tartani, majd ezt követően fog elköltözni a nevelőszülői háztartásból. Elmondja, hogy az édesanyjára nem számíthat, mert nincsen jövedelme, munkanélküli. Az édesapjuk viszont tudja támogatni Marcsit, mert ha elvégzi szakmáját, akkor el tudja helyezni külföldön. Szerinte a nevelőszülő tudja a legtöbb dologban segíteni Marcsit, mert vele lehet megbeszélni mindent, ő tud tanácsokat adni. Azt is említi, hogy a nevelőszülő tud elrendezni sok ügyet, például amikor csúfolták az iskolában. Nővére szerepét a „pasizós” ügyekben látja, randevúnál, a párkapcsolatok terén tud neki tanácsot adni, ha erre szükség van. Az öcs elmondja, hogy Marcsi német vagy angol nyelvet tanul. Középfokú nyelvvizsgát szeretett volna tenni, de a nevelőszülő és a nevelőszülői tanácsadó lebeszéltek erről, mert az túl nehéz számára, így az alapfokú nyelvvizsgára fog készülni, miután leérettségizett. Véleménye szerint szakmaszerzés után Marcsi biztosan fog találni munkahelyet magának, mert nagyon szorgalmas. Kiemeli, hogy Marcsi nem okos, csak szorgalmas, ezért kap jó jegyeket az iskolában. Az anyáról, mint támogató erőről a következőket mondja: *„Nem tud [segíteni]. Az a baj, hogy így manipulálni akar minket anyukám, mert el akarja azt érni, hogy Juli néni, meg Marcsi néni [apa jelenlegi élettársa] ellen irányítsa. Anyukám az nem fog változni.”*

Véleménye szerint Marcsi gyámjától nem sok segítséget kaphat, mert még most rendelték ki, és nem ismerik. A nevelőszülői tanácsadó pedig inkább intézkedéseket helyez kilátásba: be kell tartani, amit a nevelőszülő mond, kötelező pszichológushoz járni, nem szabad csavarogni. Elmondja, hogy azzal, hogy mindketten nevelőszülőkhöz kerültek, már kaptak egy esélyt. A tanácsadó kilátásba helyezte, hogy elkerülnek innen, ha nem változtatnak viselkedésükön. A nevelőszülői tanácsadó szerepét ezekben látja, mindig azt erősíti, hogy szót kell fogadni a nevelőszülőnek.

Marcsi testvére felületes információkkal rendelkezik nővére elképzeléseiről, terveiről. A felületességen túl az is szemet szűrő, hogy mást gondol nővéréről, más dolgokról számol be, bizonyos információkat teljesen másképpen értelmez. Ez tetten érhető az iskolaválasztás kérdéskörénél, nem azt a szakmát említi, mint nővére. Az utógondozói ellátásban eltöltött időre vonatkozóan is másról számol be a gyermek, ő úgy tudja

(vagy gondolja), hogy nővére 24-25 éves koráig marad a nevelőszülőnél. A leginkább szemet szűrő különbség a szülők szerepe kapcsán jelenik meg. Marcsi úgy számolt be, hogy nem számíthat szüleire, míg öccse szerint édesapjuk tudja támogatni Marcsit, külföldön munkát szerez neki. A jövőkép bizonytalansága az öccsével való beszélgetés során is nyilvánvaló volt. Egyrészt Marcsi sem fogalmazott meg szilárd terveket, az említettek elég képlékenyek voltak, másrészt kérdéses, hogy a testvérek konfliktusos viszonyában egyáltalán milyen mélységben kommunikálnak ezekről a kérdésekről, egyáltalán a családban a gyermekek bevonásával közösen beszélgetnek-e ezekről. Azt is figyelembe kell venni, hogy ebben a kaotikus családi rendszerben mi csapódik le Marcsi öccsében. Feltételezhetően nála sincsenek a múltbeli történések feldolgozva, számára sem világosak a családi szerepek. A veszteségélmények átdolgozása a gyermekekben elindult egy „versengő” feldolgozás irányába. A beszélgetés közben a gyermek nonverbális közlései a testvérével kapcsolatban nem egy szeretetteljes viszonyt tükrözött. A verbális agresszió is tetten érhető volt, főleg Marcsi képességeinek jellemzése kapcsán, amely szintén más megvilágításba helyezhet dolgokat. A gyermek szerint is a nevelőszülőre számíthat Marcsi a leginkább, ő látja el tanácsokkal. Az elmondottak alapján azonban az önálló életre nevelés elindult egy averzív irányba a nevelőcsaládban. Nem látni, hogy Marcsi és testvére milyen konkrét segítséget kap a családjukkal való kapcsolat rendezésében, ezáltal a velük történtek feldolgozásában. Habár a gyermek említi a kötelező pszichológushoz járást, de ebben a kontextusban a gyermekek részére ez is averzív ingerként értelmezhető. Be kell tartani a szabályokat, amelyet a nevelőszülő támaszt feljük. Az látszik, hogy a nevelőszülői tanácsadó ebben lehet partnere a nevelőszülőnek, de ezt nem tekinti a gyermek saját maga és testvére vonatkozásában támogató erőnek.

Ellátásoldali szereplők

Gyermekevédelmi gyám

Marcsi gyermekvédelmi gyámja egy éve lát el gyermekvédelmi gyámi feladatokat. Öt éve jár a nevelőcsaládba, korábban gyámi-gondozói tanácsadóként.

A gyám elmondása szerint a gyermekek azért kerültek be a gyermekvédelmi szakellátásba, mert édesanyjuk elment Olaszországba, itt hagyta őket. Először átmeneti gondozásba, majd ezt követően nevelőszülőkhöz kerültek. Az édesapa korábban sem vett részt a gyermekek nevelésében, mivel ő már ekkor is Ausztriában dolgozott. Az apa végül nem jött haza, mert külföldön megismerkedett új élettársával. Az édesanya ezt követően ment ki Olaszországba dolgozni. Mindkét szülő stabil anyagi körülmények között él. A gyám szerint a szakellátásba kerülés feltételei továbbra is fenn állnak, hiszen a szülők az évi egy-két alkalmas kapcsolattartást leszámítva nem igazán foglalkoznak a gyermekekkel. A helyzet azonban még rosszabb, hiszen a szülők közötti játszmákba bevonják őket. Leginkább az édesanya próbálja az apa ellen fordítani a gyermekeket. A helyzetet pedig tovább nehezíti, hogy nincs területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat, mert a szülők külföldön dolgoznak, ezáltal a

szakellátás szakemberei egyedül maradnak a hazagondozás kérdéskörével. A gyám elmondása szerint az édesanya gyaníthatóan valamilyen pszichiátriai betegségben szenved, és ő generálja a konfliktusokat. A gyám elmondása alapján a gyermek és a szülők közötti kapcsolattartás biztosított. A fenti konfliktusos helyzet miatt egy ideig felügyelt kereteken belül zajlott a kapcsolattartás. Ez nem a személyes kapcsolattartásra vonatkozott, hanem a telefonon keresztülre. Meg volt határozva egy adott nap a héten, amikor a gyermekek skype-on beszélhettek a szülőkkel kontrolált körülmények között. A gyámhatóság azonban saját hatáskörön belül megváltoztatta ezt, mára a kapcsolattartás ezen része már nem felügyelt. A gyám a következőképpen vélekedik erről „[...] Tehát anyuka megpróbálja, még mindig próbálkozik azszal, hogy az apa ellen hergeli a gyerekeket és ez, azóta is probléma, ez egy folyamatos probléma. Ugye lehetett ez ellen küzdeni, az ellenőrzött kapcsolattartás keretén belül, mégbozsa ellenőrzött kapcsolattartás volt a skype is, de gyakorlatilag a mai információ világban ezt nyomon követni már nem lehet. Tehát, itt a facebook, messenger, tehát nem lehet nyomon követni. [...] Azóta nem felügyelt a kapcsolattartás, gyakorlatilag minden a nevelőszülőre hárul. Minden konfliktusmegoldás, nyilván, amennyiben nem boldogul, akkor a gyámhoz is és a nevelőszülői tanácsadóhoz is fordul.”

Marcsi állapotáról a következőket mondja a gyermekvédelmi gyám: „[...] Az a lényeg, hogy nagyon éretlen Marcsi. És az éretlenséghez egy jó adag önértékelési probléma társul. Ez az önértékelési probléma pedig annyira erős az ő esetében, hogy mindenfajta tervezést felülír. Tehát itt értem ez alatt azt, hogy fontosabbak a segítségnyújtások megszervezései, mint az, hogy aktuálisan az ő jövőjével foglalkozzunk. Ez azért egy nagyon súlyos helyzet, merthogy az ő esetében ez probléma is volt. Hát most nem tudom, másfél évig küzdöttem azért, hogy Marcsi pszichológiai ellátást kapjon. Egyrészt suicid fenyegetőzései voltak, másrészt, nyilván ezt csak elmondások alapján bulimia jellegű problémára is lehetett nála gyanakodni. És, hát annak a nevelőszülői hálózatnak, ahol el van helyezve, gyakorlatilag folyamatosan jöttek-mentek a pszichológusok, tehát nem volt egy stabil segítőpont a Marcsi életében. A nevelőszülőt is felőrölte ez a probléma. A lényeg a lényeg, hogy végül abban a középiskolában, ahova Marcsi jár, sikerült megegyezni az ottani iskolapszichológussal és ő foglalkozna Marcsival, merthogy a Marcsi hajlamos ezekről a foglalkozásokról ellógni. Tehát nagyon ott kell lenni mindenkinek. Itt a gyámnak, a nevelőszülőnek, a tanácsadónak, hogy ezt kontrolláljuk, hogy Marcsi ezeken az alkalmakon megjelenjen. Tehát, ezek a problémák ezt felülírják.”

A gyermekvédelmi gyám véleménye szerint a gyermeknek még sok időre van szüksége önálló életének megkezdésére. Az utógondozói ellátás idejét véleménye szerint maximálisan ki fogja használni, mert érettsége életkorától messze elmarad. Éppen ezért mindenben támogatásra, segítségre szorul. Elmondja, hogy a nevelőszülő megtesz mindent a gyermek önállóságának kialakításában, együtt mennek ügyet intézni, akár közösen a gyámjával. Nagyon nehéz azonban a gyermek ellenállásával megküzdeni, amely abból eredeztethető, hogy az édesanya úgy engedte el a gyermeket, hogy a nevelőszülő őt ki fogja szolgálni mindenben. A gyermek passzivitása részben tehát onnan ered, hogy a gyermekkel kapcsolatban álló szakemberek úgyis elintéznék mindent, és a gyermek ezt el és ki is várja. A gyám a passzivitásról a következőképpen nyilatkozik: „[...] És ez nemcsak a mindennapi ügyintézkést érinti, hanem mindenféle aktivitást, amit kérik tőlük. Tehát ez egy olyan szintre emelkedett tényleg, hogy gyakorlatilag kötelezővé kell

tenni, a legutolsó, mondjuk a hálózat által megszervezett programot, vagy akár egy ilyen adott prevenció csoportban való részvételt. De olyan szinten passzívak, hogy gyakorlatilag képesek betekig a nyári szünetben a négy fal között ülni. És nagyon nehéz őket kimozdítani. Tehát ezt mind az önállóságnak a hiányára tudom visszavezetni, illetve a kapcsolati rendszer beszűkülésére.”

A gyermek kapcsolati rendszerét beszűkültnek ítéli. Úgy látja, hogy a nevelőszülőn kívül alig van kapcsolata a gyermeknek. A szülőkkel ugyan találkoznak néha, de ezekből a kapcsolattartásokból a gyermekek nem töltődnek. Marcsinak nincsenek barátai, a nyári szüneteket képes végig otthon tölteni testvérével, akivel ráadásul konfliktusos a viszonya. Apjára anyagilag esetleg számíthat a későbbiekben, de motiválására nem. Az édesanyja megint nem tudja őt segíteni, hiszen külföldön egy „gáláns” úr „menedzselését” élvezi, ráadásul a gyermeknek is ezt az életutat vázolta fel, éppen ezért ezt az utat járhatatlannak tartja a gyám.

Saját szerepét a fiatal kapcsolatainak alakításában az alábbiakban látja: *„Hát említettem egy megoldást, hogy hát mindent kötelezővé tesszünk. Ami a számukra egy averzív megközelítés. De ugyanakkor azt tapasztaltuk, hogy amennyiben ezekre a közös programokra elmegy, akkor utána nagyon jó élményekkel jön haza. [...] Azt nem látom ebben a történetben, hogy miért nem szeret kapcsolatok kialakítani ez a kislány. Jól érzi magát a programokon, megfogalmazta, hogy jól érezte magát, de utána az egész kezdődik elől. [...] Egy gyámnak mindenféleképpen támogatnia kell a vér szerinti kapcsolatokat, merthogy így segítem a visszailleszkedését a családba. Na, most az ő esetükben támogatom, meg nem is támogatom. Egyrészt nyilván támogatni kell, mert akármilyen a helyzet, akármilyenek a szülők, ők vannak ezeknek a gyerekeknek. De ugyanakkor, ebben az esetben, ugye ezeknek a szülőknek a viszonya olyan, amilyen, nincs jó hatással a gyerekekre. A gyámhivatali ügyintéző tulajdonképpen magát a felügyelt kapcsolattartást ellehetetlenítette, értem, hogy nem lehet megfellebbezni a döntést, merthogy nincs olyan kapcsolattartási kategória, hogy skype-on történő kapcsolattartás, tehát gyakorlatilag egy ilyen ördögi kör az egész, tulajdonképpen nem tudom, hogy itt mi a jó megoldás. Nyilván segítenem kell, engedélyeznem kell az időszakos kapcsolattartásokat, gyám engedéllyel én elengedem a gyermekeket megfelelő tájékozódást követően. De ugyanakkor meg nincsen rábatásom az ő esetében arra, hogy mi történik otthon. Azért nincsen rábatásom, mert ezek a kapcsolattartások nem itthon szoktak történni, nem egyszer fordult elő, hogy Ausztriában engedélyeztem a kapcsolattartást, illetőleg Hortobágyon van az apukának egy háza és akkor ott szokott lenni. Na, most itt a kapacitásom nekem arra nem volt, hogy egy-egy ilyen kapcsolattartáson jelen legyek. Itt kompetenciakérdéseket is felvet, hogy egyébként feladatom lenne-e, egyébként érdekelne, hogy mi történik ott.”*

A gyermekvédelmi gyám beszámolójából látszik, hogy akármennyire lenne aktuális az önálló életkezdés Marcsi esetében, a gyakorlatban mégsem az. Ez a miatt van, hogy rengeteg megoldandó probléma van a családban, ebből adódóan ez a kérdéskör nem annyira fajsúlyos, noha folyamatosan jelen van. Az is látszik, hogy a gyermekek életútja nincs feldolgozva. Marcsi esetében ez regresszióban, önértékelési problémákban, testképzavarban nyilvánul meg. A szülőkkel való ambivalens kapcsolat pedig évek óta nincs rendezve, amely a testvérek között konfliktusos helyzetet teremt, akár testvérféltékenységet is, hiszen az édesanya folyamatosan bevonja Marcsit is a szülők közötti játszmába. Feltételezhetően az a kedvenc gyermek, aki éppen az adott szülő

pártját fogja. A gyám elmondta, hogy nagyon nehéz ezeket a hatásokat megszüntetni, hiszen hiába érték el a felügyelt skype kapcsolattartást, a gyámhatóság megváltoztatta azt, ugyanakkor a gyám is dilemmában van, hogy engedje vagy ne engedje a személyes kapcsolattartásokat, hiszen ráhatása nincsen azokra. Az is hatalmas probléma, hogy a gyermekek pszichológiai ellátása nehézségekbe ütközik. A gyám beszámol arról, hogy a nevelőszülői hálózaton nincs pszichológus, amely egy igen súlyos rendszerabúzázó tényező. Az iskolapszichológus igénybe vétele nem lehet megoldás, csak esetleg tűzoltó szerepet tölthet be, illetve az is kérdés ebben az esetben, hogy gyermekpszichiátriai ambuláns kezelés történt-e Marcsi esetében, hiszen egy bulimigyanúnál és testképzavarnál már ennek is fel kellett volna merülnie.

Az önálló életkezdés szempontjából kikristályosodott, hogy a gyermek szinte csak a nevelőszülőre számíthat, ő motiválja a tanulás terén, vele történik a tervezés, a gyám az ügyintézés alkalmával kapcsolódik be. A szülők, mivel az egymás közötti játszmákkal vannak elfoglalva, nem jelentenek a gyermekeknek sem emocionális háttérrel, illetve a célok közös tervezésében, és azok elérésében való motiválásban sincsenek jelen. Az édesanya ráadásul negatív erkölcsi mintát közvetít a gyermek felé. Rendszerabúzusnak tekinthető a gyermekjóléti szolgálat tevékenységének a hiánya is ebben az esetben, amely területi illetékesség hiányból ered.

Az is nyilvánvaló, hogy a gyermekben nem alakult ki stabil jövőkép, elképzelései esetlegesek, és gyakran változnak.

Nevelőszülői hálózatvezető

A nevelőszülői hálózatvezető elmondja, hogy nagyjából elégedett a fenntartóval, hiszen a bért, az ellátmányt rendszeresen, havonta megkapják. A régi fenntartójuknál azért sokszor voltak fennakadások ebben az ügyben. Ami viszont működhetne jobban, az a képzés. Nem látja biztosítottnak azt, hogy a nevelőszülők időben bejussanak az elvárt képzési rendszerbe. Félő, hogy nem fogják tudni időben elvégezni a nevelőszülői tanfolyamot. Maximalizálás történt a férőhelybővítés terén, azonban több nevelőszülő képzését már nem támogatják, mert nincs forrás a bérükre, az ellátmányra. A hálózatvezető elmondta, hogy folyamatosan keresik a lehetőségeket, hogy a nevelőszülőket hova tudják küldeni képzésre, illetve próbálkoztak azzal is, hogy saját maguk képezik a nevelőszülőket.

A jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködést alapvetően jónak ítéli meg. Az iskoláknál említi, hogy talán ők azok, akik problémahelyzetben túllépik hatáskörüket. Azt tapasztalta, hogy amelyik gyermek nem tetszik nekik, azokban az esetekben minden eszközt megragadva megpróbálnak megszabadulni a gyermektől. Ennek ellenére nem érzi a nevelésbe vett gyermekkel szembeni előítéletet, bár megjegyzi, hogy amennyiben ehhez cigány származás társul, ott még mindig erősek a sztereotípiák. A gyermekvédelmi gyámokkal való kapcsolatot pozitívnak ítéli. Elmondja, hogy mivel kicsi a hálózat, kevés gyám jár a nevelőszülőkhöz, éppen ezért az együttműködés jelen esetben egyszerűbb. Tapasztalatai szerint a gyámhivatalok is gyorsabban dolgoznak az utóbbi időben, csak sokszor nem kezelik őket partnerként.

A nevelőszülőket értesítik sok mindenről, de magát a hálózatot sokszor kihagyják, és ez súlyos probléma. A gyámhivatallal még most sem alakult ki partneri viszony, továbbra is alá-fölérendeltségi viszonyt érzékel. A TEGYESZ-vel és a gyermekvédelmi gyámokkal való kapcsolatát a következőképpen jellemzi: *„A gyermekvédelmi gyámnak a szerepe szerintem nagyon fontos. Hogy ha vele jó a kapcsolata a családnak, meg jó a kapcsolata velünk, akkor rengeteget lendíthetünk a gyerekeknek a jólétén, én azt gondolom, azt tapasztalom. Nem láttam még eddig rosszul működő kapcsolatot, de láttam mást, szakmai csoporton belül, hogy nem működik jól a gyermekvédelmi gyám és láttam, hogy mit fordíthat hátra, meg vissza a gyerek előrelépésében. Tehát nekem eddig pozitív tapasztalatom volt. [...] Mert látom azt, hogy mennyi eredményt értünk el közösen, meg hogy nekünk, olyan partnerek, akik szoros kollégáink, tehát nem csak azt jelenti, hogy a TEGYESZ-től jöttek, hanem mondjuk azt, hogy ha gáz van, vagy baj van, akkor számíthatunk rájuk, mint kollégáinkra akkor támogatnak bennünket, hogy együtt gondolkozzunk, hogy együtt tervezzük a gyerek sorsát. Ugyanezt nem tapasztalom a gyámhivatal részéről, nem tapasztaltam ilyet, meg igazából az iskolák részéről sem. Ők is csak egy végrehajtó szervnek tűnnek, akik nem azon gondolkoznak, hogy, hogy lesz jobb a gyerekeknek, hanem végrehajtják, mert ezt követelte a felső vezetés, az igazgató, vagy a tanárok már elégedetlenkednek. [...]”*

A hálózatvezető elmondja, hogy nagy a fluktuáció a nevelőszülői hálózatban. Az eltelt öt év alatt négy pszichológusuk, két nevelőszülői tanácsadójuk és két gyermekvédelmi ügyintézőjük volt. A nevelőszülők is többen voltak a kezdéskor. A tapasztalatok átadásával tudja a kollégák munkáját segíteni azzal, hogy bemutatja nekik a családot, így könnyen megismerhetik a gyermekeket. A nevelőszülőkről elmondja, hogy rengeteget fejlődtek az öt év alatt, bár némelyikük el is fáradt. Ezt persze meg kell előzni, de ezt egy nehéz feladatnak tartja. A nevelőszülők többsége ugyanis „negatívan” közelíti meg a gyermekeket. Ez nem azt jelenti, hogy nem szeretik őket, hanem azt, hogy a nevelési módszereik a negatívát erősíti a gyermekekben. Azt szeretné elérni, hogy ez a gondolkodásmód átalakuljon, és inkább azt erősítsék a gyermekben, amivel rendelkezik. Ennek érdekében most készülnek egy ún. érzékenyítő tréninggel, amely egy három napos továbbképzés keretében fog megvalósulni. A különböző képzéseken kívül említi a szupervíziót: *„Egyéni szupervízióra bármikor van alkalom és lehetőség, hogy ha igénylik a nevelőszülők. A probléma az, hogy az előző vezetőnél a szupervízió kötelező volt a számukra. És ezt olyan mértékben utálták, hogy ha én azt mondom, hogy szupervízió, akkor totál elutasítással találkozok. De én nem úgy nevezem, hanem egy beszélgetésként a pszichológussal, és a pszichológusnak azt tudnia kell, hogy ez egy szupervízió lesz. És akkor így indítjuk. Úgyhogy már ki sem ejtjük azt a szót, hogy szupervízió, mert az végül is riportnak számított, tehát ez egy komoly számonkérési folyamat volt, ahol egy szupervízor volt, az igazgató, akkor volt a helyettes, akinek a szerepét én töltöttem be, akkor volt a nevelőszülői tanácsadó, és volt, amikor az összes nevelőszülő is ott volt, meg volt, amikor egy-egy, vagy egy pár volt ott. És az rendesen számonkérés volt az igazgató részéről, amit ő éppen negatívnak látott, és ez olyan nyomokat hagyott az elmúlt – abban a két évben –, hogy azt a szót, hogy szupervízió nem ejtjük már ki.”*

A hálózatzvezető elmondta, hogy ezeken kívül minden alulról jövő kezdeményezést támogat. Jó dolognak látja, ha a nevelőszülők találkoznak és megbeszélik azokat a dolgokat, amelyek éppen foglalkoztatják őket. Azt is elmondja, hogy hálózatzvezetőként már többször segített ezeknek a dolgoknak a beindításán: kirándulásokat, anyák napját szerveztek, ahol a nevelőszülők tudtak találkozni egymással, ezáltal formálva az igényt az önszerveződésre.

A gyermekek kiléptetésével összefüggő tapasztalatait az alábbiakban foglalja össze: *„Nagyon személyfüggő szerintem, meg háttérfüggő, hogy milyen háttere van. Két kiléptetés volt eddig összesen, három utógondozottunk volt, most egy van belőle. Az egyiknek abszolút sikeres volt, meg ő már nagyon megérett arra, hogy kikerüljön, mertbogy neki családi háttere van, az anyagiak nagyon biztosítottak. A másik pedig 3 nap alatt hajléktalanná vált az 1.800.000 forintjával együtt. És azt gondolom, hogy itt mutatkozik, hogy mennyire személyfüggő dolog. Úgybogy a másik utógondozottnak három hónapig kértük, könyörgtünk neki, de szó szerint, hogy ne menjen ki, mert tudtuk, hogy sem értelmileg nem érett annyira, sem érzelmileg, meg háttere sincs. És a pénzt, amit kap, el fogja verni, és aznap, amikor elengedtük, már az nap, akkor a nyakára lépett annak a pénznek. Tehát ez abszolút az ő érettségének a hiánya.”*

Azt is hozzátette, hogy sok múlik a gyermek egyéni érettségén, de azon is, hogy vér szerinti, illetve nevelőcsaládjában milyen hatások érték. Hálózatzvezetőként az utóbbira van ráhatása és feladatának is tekinti a nevelőszülők készségeinek a fejlesztését az önálló életre való felkészítés területén is.

Nevelőszülő

A nevelőszülő elmondja, hogy hiába nevelkedik már több mint 5 éve nála Marcsi, a beilleszkedés még mindig hatalmas probléma. Elmondja, hogy soha nem akarta átvenni a szülők szerepét, ezt tisztázta is a gyermekkel, viszont fontosnak tartaná, hogy együtt tudjanak élni. Ez nehezen megy, mert elmondása alapján az édesanya azt mondta a gyermekeknek, hogy a nevelőszülőnél olyan lesz, mintha nyaralnának. Ki lesznek szolgálva, és minden el lesz intézve, csak egy kis időt bírjanak ki. A nevelőszülő szerint Marcsi és testvére még mindig bízik az anyában, nehezen fogadják el helyzetüket. Ha az anya nem tart be valamilyen ígéretét, az Marcsi viselkedésére, és iskolai teljesítményére, testvérével való kapcsolatára is kihat. Elmondja, hogy sokszor szélmalomharc, amit csinál, mert csak addig működik minden, amíg Marcsi az anyával nem beszél. Ezt követően tanácsolhat bármit a nevelőszülő, úgy van minden, ahogy az anya mondja. Ráadásul nincs jó hatással az anya a gyermekekre, építő tanácsok nem várhatóak tőle.

A legnagyobb gondnak azt látja, hogy nincs Marcsinak önértékelése, ebből adódóan bizonytalan és kitartása sincsen. *„Tehát ő most az iskolán belül röpizni jár, akkor azt mondja, hogy ő híres ember akar lenni, mert ő majd szeretne hívatásszerűen röpizni. Tehát nem veszi azt figyelembe, hogy kitartónak kell lenni, tehát nem az, hogy amikor van kedvem, végigviszem, amikor nincs, nem.”*

A nevelőszülő azt gondolja, hogy az önálló életkezéshez minden feltétel adott lenne, hiszen a gyermek szakközépiskolába jár, érettségizni fog, utána szakmát is szerezhethet. Ráadásul maradhat nála utógondozói ellátottként is. A motivációval van gond, Marcsi

bizonytalanságával, és azzal, hogy az édesanya kártékonyan hat a gyermekre, és ez sajnos nagyon megnehezíti a dolgot. Úgy érzi, hogy minden szakember megfeszül, hogy Marcsinak jobb legyen, de sokszor Marcsi is ellenáll. Nem megy el az iskolapszichológushoz, noha időpontja van, ezt már többször is eljátszotta. A gyermekben is sok múlta, de ő sokszor passzív vagy ellenálló.

Saját szerepét a folyamatos motiválásban, a közös megbeszélésekben, tervezésekben látja, de azt érzi, hogy Marcsi nem veszi őt komolyan. Úgy érzi nincs rá pozitív hatással.

A nevelőszülő úgy látja, hogy szüksége lesz Marcsinak az utógondozói ellátásra, mert nincs határozott jövőképe saját magáról. Egyik pillanatban ezt szeretne tanulni, a másik pillanatban mást, de ugyanez a helyzet az utógondozói ellátás igénybe vételével. Az is időről időre változik, hogy akar-e maradni, vagy sem. Elmondása szerint a családjára nem számíthat. Marcsi beszámol arról, hogy menne az édesapjához, aztán az apa elzárkózik, miután rákérdez a nevelőszülő. Ugyanez a helyzet az anyával is. Kapcsolati rendszere sincs Marcsinak viselkedése, valamint lopásai miatt. Nincs barátjánője sem, párkapcsolatról sem tud a nevelőszülő, és nővérével is fél év alatt csak kétszer találkoztak. Marcsi együttműködésével is vannak problémák, hiszen gyakran nem tartja be a megbeszélést, sok mindent elhallgat és gyakoriak a hazugságok is. A nevelőszülő elmondja, hogy szinte mindenre közösen keresik a megoldást a nevelőszülői tanácsadóval és a gyermekvédelmi gyámmal. Sokszor még ő kér segítséget tőlük, és akkor leülnek, közösen megtervezik a különböző beavatkozásokat. Elmondta, hogy nem tudja megítélni nővére kilépését a rendszerből. Annyit tud Marcsitól, hogy barátjával annak édesanyjánál élnek, és főiskolára jár a nővére. Úgy tudja, Ausztriába fog menni dolgozni, miután végez.

A nevelőszülővel történő beszélgetés során világossá vált, hogy komoly krízishelyzetben van a család. A nevelőszülő minden gesztusában érezni lehetett, hogy eszköztelen a gyermek nevelésével kapcsolatban. Az önálló életkezdés előmozdításában nagyon nehéz helyzetben van, mert gyakran ellenállásba ütközik, nincs érzelmi biztonságot nyújtó környezet hozzá. Minden téren az édesanyját látja, mint akadályoztató tényezőt, ő az, aki „telebeszéli” a gyermek fejét, aki konfliktusokat okoz a nevelőszülői családban. Az is látszik, hogy a nevelőszülő és a kapcsolatban álló szakemberek részéről kemény szabályok vannak meghatározva a gyermek felé, és a nevelőszülő is beismeri több ponton, hogy az averzióknak semmilyen hatása nem látszik, de sem neki, sem a család segítőknek nincs más eszköze a célok elérése érdekében. Úgy tűnik, hogy a nevelőszülő el van fáradva, és nagyon igényli a kívülről érkező segítségnyújtást. Az ugyan pozitívum, hogy team-munka zajlik Marcsi esetében, azonban konkrét előre lépés a gyermek rendszerbe történő bekerülése óta nem történt. A gyermek és a nevelőszülő is segítségre szorul.

Nevelőszülői tanácsadó

A nevelőszülői tanácsadó Marcsi helyzetéről a következőket mondja: „*Szerintem a kihelyezés nem jó nevelőcsaládba történt, mert ezeknek a gyerekeknek az életük folyamán soha nem volt férfkép, apaképük és egy olyan családba kerültek, ahol egyszülős anya volt tulajdonképpen, a*

saját lányával. Nem volt férfi igazán az életükben. A cél az lett volna, meg hát a cél továbbra is az, hogy felkészítsék majd őket az önálló életre. A helyzet az, hogy ebben a nevelősaládban az a legnagyobb probléma, hogy a szülők továbbra is ellene dolgoznak a gyerekeknek. Az édesapa pénzzel próbálja pótolni a szülői szerepet, anya pedig folyamatosan uszítja a gyerekeket egymás ellen és a nevelőszülő ellen, ugye meg hát az édesapa ellen. És így a nevelőszülőnek rendkívül nehéz dolga van. Marcsi, mint középső gyerek ennek hozzá minden szindrómáját, de az én meglátásom, meg a pszichológus meglátása is az, hogy megrekedt egy fejlődési szinten, kisgyerek maradt. [...] Próbálnánk az önállóságot is fejleszteni, aminek a nevelőszülő is egy kicsit gátja, mert nem nagyon engedi érvényesülni Marcsit, azszal az indokkal, hogy semmire nem képes. Na, most az apjával beszéltem pont nem régen, ugye most hosszabb időt voltak együtt, ő is azt mondta, hogy Marcsi valóban nem képes semmire. Egy szelet kenyeret nem bír egyedül levágni. [...] Ha a boltba elküldik egy kiló kenyérért, akkor biztos, hogy csak egy fél kilót hoz, meg egy zacskó cukrot magának. Ugyhogy mi próbálnánk, de mindent hárít a gyerek. [...] Nem hajlandó igazándiból együttműködni, elfogadni azokat a dolgokat, amivel próbálnánk segíteni, én is mindig falba ütközök, mindig van kibúvó.”

A gyermek jövőképével kapcsolatban azt látja, hogy Marcsinak irreális elképzelései vannak, amelyek gyakran képességével is összeegyeztethetetlenek. Ezeket az elképzeléseket gyakran változtatja, úgy látja, hogy az anya utasítgatja, közel sem jó dolgokra. Elmondása szerint az anya azt mondta Marcsinak, hogy nagykorúságával kimehet hozzá Olaszországba és neki is szereznek egy jómódú férfit. A tanácsadó elmondta, hogy eszköztelennek érzi magát, mert a gyermek mindent hárít. Ráadásul érezhető a feszültség a gyermek és közte, amely egy segítő folyamatnál gátlóan hat. A nevelőszülővel is nehéz az együttműködés, mert megpróbálja teljesen önállóságra nevelni, a tanácsadó véleménye szerint pedig Marcsit még nem lehet, fogni kell a kezét. A gyermek támogató rendszeréről azt gondolja, hogy leginkább rá számíthat Marcsi és valamennyire a nevelőszülőre. Úgy érzi, hogy sokszor a nevelőszülő is gátló tényező, nem érti, hogy Marcsinak több támogatásra van szüksége egy-egy ügyintézése kapcsán. Véleménye szerint a nevelőszülő túl sok önállóságot vár a gyermektől. Már a nevelőszülőnek is kért egy pszichológust, úgyhogy ő is fog járni, mert neki a saját lányával is van konfliktusa, ez kivetődik a gyermekekre is.

Marcsi együttműködéséről így vélekedik: [...] „Nem igényli a segítséget, hanem mindent hárít, mert mindentől fél. Minden, ami új, fél tőle. Azt is beszéljük, hogy bármilyen rendezvény volt az intézményben, ők mindig azt mondták, hogy nem jönnek. Hát, akkor kitaláltuk azt, hogy kötelezővé tesszük, mert azt megértik. És akkor eljönnek, és akkor baromi jól érzik magukat, csak mindentől félnek, ami új és más. Marcsi ezért nem mozdul ki otthonról például. Az egész nyáron otthon ült. Tehát meg kell fogni és vinni kell, tehát mese nincs. És most azt látom, hogy csak az működik, ha azt mondom, hogy muszáj. Na, most egy 18 évesnek már nehéz azt mondani, hogy muszáj, mert mondhatja azt, hogy én már felnőtt vagyok. De nyilván csak valami ilyesmi fog működni, meg hát bankszámlát nyitunk, megyünk, együtt csináljuk, ha a nevelőszülő erre nem hajlandó, mert hogy én úgy érzem, hogy ő is hárítja ezt a feladatot.”

Elmondta, hogy a gyermek kapcsolati rendszerében az is hátrány, hogy mindenkit meglöp. Tárgyakat, készpénzt is és emiatt a rokonok is elzárkóztak a vele való kapcsolattartástól.

A kiléptetéssel kapcsolatban vegyes tapasztalatai vannak. Eddig három gyermek vált nagykorúvá a hálózatban. Marcsi nővére nevezhető sikertörténetnek, barátjával összeköltözött, még tanul. A másik két gyermek története kudarcként értelmezhető, mindketten elköltötték pénzüket, egyikőjük hajléktalanná vált, a másik fiatal visszakérte magát lakásotthonba. Úgy gondolja, a rendszer nincs jól kitalálva, egy szigorúbb nyomon követés kellene.

A tanácsadóval történő beszélgetés során körvonalazódott, hogy sokszor ő is eszköztelennek érzi magát Marcsi esetében. Nehézségnek ítéli a gyermek ellenállását, de ő a nevelőszülő részéről is ellenérdekeltséget fogalmaz meg. Nem látja a nevelőszülő támogató szerepét Marcsi esetében, saját jelentőségét emeli ki, helyette neki kell bizonyos dolgokat elintézni. Ő is megerősíti, hogy az édesanyának van szerepe a családban lévő kaotikus állapot konzerválódásában, azonban nem látja, hogy ezt a tényezőt hogyan is lehetne kizárni a család életéből. Az önállóság kialakításában sok esetben a „kötelező jelleg” eszközét veti be, amely véleménye szerint működik, bár kérdéses, hogy mennyire válnak belsővé azok az élmények, amelyek ekkor érik a gyermeket. Jól látszik, hogy a gyermeknek mindenki mást mond: az édesanya, a nevelőszülő és a tanácsadó. Ebben a helyzetben nemhogy a gyermek nem tudja, hogyan is vélekedjen, de a nevelőszülő és a tanácsadó között is nehezen alakul ki konszenzus.

Összegzés

Az interjúk alapján világossá vált, hogy Marcsi múltjának feldolgozásában teljesen magára van hagyva, nem fogadta el helyzetét, éppen ezért folyamatosan ellenérdekelte minden téren. Helyzetének elfogadása, a szülőkkel való ambivalens érzéseinek rendezése lehet minden tervezés alapja. Az is látszik, hogy vannak ez irányú próbálkozások, hiszen a szakemberek folyamatosan keresték esetében a pszichés segítségnyújtás lehetőségeit. Amellett azonban nem lehet elmenni, hogy azért akadozik a gyermek ezen szükségletének kielégítése, mert a gondozási hely szakember hiányában nem tudja biztosítani azt. A rendszerabúzus több ponton megjelenik Marcsi esetvitelében. Az egyik ilyen a pszichés szükségletek kielégítetlensége. Nincs folyamatos pszichoterápia, egy külső rendszertől (közoktatás) nem lehet megoldást várni. Az adott helyzetben megoldás lehet tűzoltásként az iskolapszichológus, de Marcsi magatartásproblémája komoly terápiás beavatkozást igényel. Az sem derül ki, hogy gyermekpszichiáter látta-e a gyermeket, mert feltételezhető, hogy testképzavara és bulimiája már pszichiátriai segítséget igényelne.

Rendszerabúzusként lehet értelmezni ez esetben a kapcsolattartás szabályozását is. Természetesen a gyermeknek joga van a szüleivel a kapcsolatot szabadon ápolni, de jelen esetben szinte minden érintett beszámol arról, hogy Marcsira és testvérére nincs jó hatással a kapcsolattartás. Dilemmaként is megjelent ez a gyermekvédelmi gyám részéről. Az azonban nem látszik, hogy történt-e bármilyen kezdeményezés a szülők kapcsolattartási jogának korlátozására, miután a gyámhivatal megszüntette a felügyelt skype-os kapcsolattartást. Akár lehetne igazságügyi pszichológiai vizsgálatot is

kezdeményezni annak eldöntésére, hogy a szülők mennyire veszélyeztetik magatartásukkal a gyermekeket.

Az is aggodalomra ad okot, hogy nincsenek tisztázva a kompetenciahatárok. Egymás felelősségéről mindenki másképpen vélekedik. A nevelőszülő arról számol be, hogy a szakemberek támogatják, míg a tanácsadó úgy nyilatkozik, hogy a nevelőszülő is gyakran hárítja a feladatot. Tiszta és érthető kompetenciák kellenének ahhoz, hogy Marcsi helyzetében változás következzen be. Jelen esetben az látszik, hogy a gyermeket minden oldalról követelések bombázzák, folyamatosan averzív ingereknek van kitéve, és nyilvánvaló ez irányú ellenállása. Ebben a kaotikus helyzetben a tervezési folyamat teljesen ellehetetlenül, és ez nem csak az önálló életre történő felkészítésre hat ki, hanem általánosságban véve a nevelésre is.

Rendszerabúzusnak tekinthető Marcsi esetében az alapellátás teljes hiánya is. Mivel a szülők külföldön élnek, nincs területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat. Ráadásul korábban sem volt illetékes gyermekjóléti szolgálat, mivel nem állt gondozásban a család a szakellátásba kerülésük előtt. Marcsi helyzete sajnos nem megnyugtató, krízisintervenciók beavatkozás szükségessége is felmerül jelen esetben, mert érzelmi és indulati életének harmonizálása esetén lehet a közös munkára megnyerni, csak is ezáltal fog alakulni jövőképe saját maga vonatkozásában.

Áron esete

Bevezetés

Az esettanulmányhoz öt interjú készült. A gyermekkel és a nevelőszülővel előre megbeszélt időpontban telefonon keresztül történt az interjúfelvétel. A nevelőszülői hálózat vezetővel, a nevelőszülői tanácsadóval, és a gyermekvédelmi gyámmal a nevelőszülői hálózat központjában készült az interjú. Gyermekjóléti szolgálattal nem készült interjú, mert az anya ismeretlen helyen tartózkodik, és nyomon követhetetlen a szolgálatok közötti esetátadás, két gyermekjóléti szolgálatot kerestünk meg, mindkettő háritással reagált. Az anyával sem sikerült az interjút felvenni, mert nem vállalta a beszélgetést. Félig strukturált forma került kiválasztásra.

Az eset bemutatása: tények és összefüggések

Áron 18. éves, nevelőszülőnél nevelkedik, 5 éve került be a gyermekvédelmi szakellátás rendszerébe. Három testére van, egyikőjük már szintén nagykorú, és már elköltözött a nevelőszülői háztartásból. Két kisebb testvérével a nevelőszülőnél együttesen nevelkednek. Áron igénybe vette az utógondozói ellátást. Testvéreivel átmeneti gondozást követően kerültek a jelenlegi nevelőszülőhöz, bátyjukat leszámítva, azóta is ott nevelkednek.

Az édesanyjának 5 gyermeke született. Megszűnt párkapcsolatából két gyermek, egyikőjük már nem került be a szakellátásba, mert az intézkedés idején már nagykorú volt. Áron édesapjával kötött házasságából pedig három gyermek született. Áron édesapja elhunyt, bátyjuk édesapjáról semmiféle információ nincs.

Korábban a gyermekjóléti szolgálat semmiféle kapcsolatban nem állt a családdal, segítő munka, családgondozás nem folyt esetükben. Debrecenbe költözésüket követően kerültek gondozásba alapellátás keretei között, Áron és bátyja magatartási, illetve tanulási problémái miatt. A család együttműködése egy ideig megfelelő volt a szakemberekkel, a testvérpár rendszeresen járt az intézmény pszichológusához.

2010 nyarán azonban kikapcsolták az áramot a lakásukban, az édesanya se főzni, se mosni nem tudott gyermekeire (erről a tényről nem értesítette a családgondozót, a közüzemi tartozások pontos összegéről mindvégig csak nagyvonalakban tájékoztatta őt). A családlátogatások alkalmával a lakás nagyon koszos volt, rendetlenség uralkodott benne. A gyermekek gyakran voltak betegek és ápolatlanok. Az édesanya a nyár végén gyermekeivel átköltözött a közelben lakó nagymama lakásába. Ekkor életvitelszerűen 8-an éltek a lakásban, a gyermekeknek se saját ágya, se tanulásra alkalmas helye, se személyes tere nem volt.

A nagymama írásbeli nyilatkozatban vállalta azt, hogy gondoskodik lánya gyermekeiről, míg az áramot vissza nem kapcsolják.

A gyermekek helyzete azonban a költözés után sem volt megnyugtató, több alkalommal felajánlották az édesanyának az átmeneti gondozás lehetőségét gyermekei számára, amivel ő nem kívánt élni. Az iskola továbbra is azt jelezte, hogy a gyermekek étkezési térítési díja nincs befizetve, felszerelésük hiányos, Áron húga fejtetűvel fertőzött volt.

Ezt követően az édesanya maga kérte Áron öccse és húga vonatkozásában az átmeneti gondozásukat. Az édesanya együttműködő volt, naponta vitte őket iskolába, tanult velük délutánonként. Az idősebb testvérek magatartásával egyre több probléma volt az iskolában, felszerelésük csak részben volt biztosított, élelmezésük nem volt életkoruknak megfelelő. Végül Áron és bátyja is beköltözött az átmeneti otthonba.

2010 őszén védelembe vételi tárgyalás megtartására került sor a kiskorúak esetében, mert a hosszabb ideje fennálló elhanyagolásukat az alapellátással már nem lehetett megszüntetni. Elrendelték a gyermekek védelembe vételét, mert az édesanya következetlen, elhanyagoló nevelési stílusa, a lakhatásukkal kapcsolatos bizonytalanság, magas közüzemi tartozásaik, a gyermekek tanulási és magatartási problémái, továbbá az édesanya szakemberekkel történő látszat együttműködése, félrevezető tájékoztatása súlyosan veszélyeztetette a gyermekek testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi fejlődését.

Az édesanya ezt követően naponta látogatta gyermekeit, ő vitte iskolába őket, de tanulmányi munkájukat nem kísérte figyelemmel. A gyermekek iskolai felszerelését többszöri felszólításra sem vette meg, az intézményi térítési díjat nem fizette időben.

2011 januárjában az édesanya és a nagymama együtt kereste fel a gyermekeket gondozó intézményt és elmondták, hogy az anya megismerkedett egy nála fiatalabb férfival, aki által rossz társaságba keveredett. A férfi őt anyagilag kihasználta, és azóta is követi, figyelí és gyermekei után járó ellátásait elveszi tőle. Az anya több havi térítési díjat nem fizette be már akkor, a gyermekek ruhával való ellátását sem biztosította.

Ezt követően az átmeneti gondozás megszüntetésre került, és a gyámhatóság elrendelte a kiskorúak ideiglenes hatályú elhelyezését egy debreceni nevelőszülőkhöz, akinél jelenleg is nevelkednek a gyermekek.

Az édesanyát az anyja „elzavarta” lakásából, tartózkodási helye azóta is ismeretlen. Tartozásait mindezidáig nem rendezte. A gyermekeket vizsgálta a pedagógiai szakszolgálat. Áron és testvérei esetében beilleszkedési, tanulási és magatartási zavart diagnosztizáltak, egyéni fejlesztésre jártak évekig.

A gyermekek beilleszkedése a családba kezdetben nagyon nehéz volt. Áron és bátyja nagyon vad volt, nehezen fogadták el a család szabályait. Áron bátyja nem is igazán tudott alkalmazkodni, nagykorúságával elköltözött a nevelőszülőktől, saját életet kezdett. Összegyűjtött vagyonát hónapok alatt elköltötte, majd utógondozói ellátást kért egy debreceni lakásotthonban. Áron öccse és húga komoly alvászavarral küzdött, amely miatt gyermekpszichiátriai konzultációra jártak, Áron magatartásproblémája miatt vette ezt ugyanúgy igénybe. A gyermekekkel végig iskolapszichológus foglalkozott, hogy a szakellátásba kerülés traumáját feldolgozzák.

Az édesanyával való kapcsolattartás igen rapszodikusnak mondható, a gyermekek érzelmileg elzárkóznak anyjuktól, noha a találkozásokra mindig elmennek. Az édesanya vándorló életmódot folytat, tartózkodási helyének követése kihívásokkal teli feladat.

Áron magatartásproblémái mára megszűntek, szorgalmas gyermek. Motivált a változásra, a bátyja részéről egy negatív minta van előtte. Kérdés, hogy ezek a tapasztalatok milyen irányban indítják el a gyermeket.

Az esetvitel az érintett szereplők olvasatában

Kliensoldali szereplők

A gyermek

Áronnal nehéz volt időpontot egyeztetni, személyes találkozót nem is lehetett vele megbeszélni. Sokáig van iskolában és a gyakorlatok miatt nagyon elfoglalt. Végül telefonos interjúban lehetett vele megállapodni, de így is érezni lehetett, hogy nem szívesen vesz benne részt. Motivátlansága talán annak tudható be, hogy az utóbbi időszakban több szervezett programba lett bevonva.

Szakellátásba kerülésükről úgy vélekedik, hogy azért kerültek nevelőszülőhöz, mert rossz anyagi körülmények között éltek, nem jöttek ki édesanyjukkal, illetve magukra hagyta sokszor őket, gyakran elment otthonról.

Önálló életkezdéséhez elengedhetetlennek tartja a szakma megszerzését. Jelenleg központi víz- gázszerelő szakmát tanul. Ezt követően le szeretne érettségizni, vagy egy olyan másik szakmát szeretne tanulni, amely a jelenlegire épülne. Éppen ezért szeretne a nevelőszülőnél maradni, ameddig csak lehet utógondozói ellátottként. Nem szeretne albérletbe menni, hanem inkább venne egy lakást majd később a vagyonából. Elmondja, hogy árvasági ellátást kap az édesapja után, és családi pótlékot is, mióta nagykorú, valamint az iskolában ösztöndíjat is kap. Jelenleg ezt a vagyont nem használja, nem nyúlhat hozzá. Így ameddig a nevelőszülőnél van, ez a vagyon gyarapodik. Ha elkerül a nevelőszülőktől, akkor veheti fel pénzét, és saját tulajdonú lakást szeretne venni belőle. Elmondta, hogy korábban azon gondolkoztak bátyjával, hogy közösen vesznek lakást, azonban a bátyja egyik napról a másikra elment a nevelőszülőtől, és elköltötte a pénzét. Sajnálja, ami vele történt, de a történetek miatt ez már nem lehet opció, csak a saját lakás. Úgy gondolja, hogy szakmájában el tud majd helyezkedni, és keresményéből a lakást is fenn tudja majd tartani. Legfőbb támogatójaként a nevelőszülőt említi meg, aki a tanulásban, a motiválásban, az ügyintézekben, és a pénzbeosztásban tudja őt segíteni. Kérdésre elmondta, hogy édesanyjára nem számíthat, mint ahogy eddig sem számíthatott rá semmiben. Testvéreit is említi, hogy egymásra számítanak majd az életben, egymás támogatását fontosnak tartja. Azt is elmondta, hogy bátyjával bármi történt, csak a bátyja, ha tudja, segíti majd őt mindenben, akár hozzá is költözhet. Úgy véli, hogy gyámjára és a nevelőszülői tanácsadóra is számíthat, de olyan szinten, mint a nevelőszülő, nem tudnak segíteni. Ha valamilyen problémája van, jelzi nekik, és akkor annak a problémának a megoldásában tudnak szerepet játszani.

Áronnal való beszélgetésből kiderül, hogy konkrét jövőképpel rendelkezik, azonban jövőjéről való gondolkodásában a bizonytalanság is jelen van. Ez leginkább abból adódhat, hogy bátyjának az önálló életkezdését nem értékelte sikeresnek. Láttá, hogy bátyjával mi történt, és ő maga nem ezt az utat szeretné bejárni. Áron nincs rossz helyzetben, hiszen vagyonnal rendelkezik. Gondolkodásában jelen van a vagyonfelhasználásra vonatkozó tervezés is. Tisztában van azzal, hogy ezzel a pénzzel korlátozott lehetőségei vannak, és felhasználásában bizonytalan is egy kissé. Bátyjával közösen tervezték a felhasználást, vettek volna egy lakást, de a történetek tükrében újra kell értékelni helyzetét, ebben a kontextusban kell reális célokat kitűznie. Ezen a folyamaton még mindig dolgozik, segítséget igényel készpénzvagyonának ésszerű és reális felhasználásában. Önálló életkezdését leginkább a nevelőszülő támogatja, de említi eseti jelleggel a családhoz járó szakemberek közreműködését is. Tetten érhető azonban, hogy ezek a szakemberek a család mindennapi életének nem képezik szerves részét. Testvérei mellett, kapcsolati hálójának egyéb részeit nem ismerhették meg. Nem említ fontos barátot vagy ismerőst, kapcsolati hálója nagyon beszűkült. Áronon érződik az anyjával szembeni elhatárolódás, elutasítja őt, támogató erőként nem tartja számon. Ez a fajta attitűd valószínűsíthetően egy hosszabb időszak átdolgozásának az eredménye, múltját ezzel az úttal rendezte magában, amely jövőjéről való gondolkodását erősen meghatározza.

Ellátásoldali szereplők

Gyermekvédelmi gyám

A gyermekvédelmi gyám a gyermekek szakellátásba kerüléséről, és az ott eltöltött időről a következőképpen nyilatkozott: „[...] Áron azért került be a rendszerbe, mert az anyja, az apja halála után alkoholistá lett, szerhasználó lett, játékgépezett, szenvedélybetegséggel küzdött. A vagyonukat eltaposolta. Először átmeneti gondozásba, majd utána kerültek nevelésbe. Rettentő sokat változtak a gyerekek. Amikor bekerültek, akkor gyakorlatilag mindannyian gyermekpszichiátriai gondozóba jártak, pszichológus kellett, pszichológiai segítségnyújtás. Mostanra elérték a gyerekek azt, hogy erre nincs már szükségük. Azonban, az anyával való kapcsolatuk – törekszünk nyilván a kapcsolatuk harmonizálásra, de eddig ez sikertelen. Egyrészt a gyerekekben egy hatalmas ellenállás van, hiszen az anyjuk választott, az új élettársát, akivel új életet kezdett, illetőleg, hát ez abból a szempontból is probléma ugye, hogy nincs egy fix gyerekjólétis. Az anya oldaláról való támogatottság hiányzik. Ugyanakkor, ugye hiába van ott a nevelőszülői tanácsadó a család mellett, mint család gondozó, az így kevés, hogy ha nem lehet a kettőt összehangolni. Tehát, azok a feltételek alapvetően nem változtak, ami a bekerüléskor jelen voltak, hiszen az anya-gyerek kapcsolat, az továbbra sem mondható harmonikusnak. Nyilván az anya helyzete változott, ő választott, ő az élettársat választotta és tulajdonképpen ezt érzik a gyerekek és ezért nem nagyon lehet ezen a történeten változtatni.”

A gyám úgy látja, hogy Áron jövőjéről való gondolkodása a szakma megszerzéséig viszonylag kiszámítható. Víz-gáz-központifűtés szerelőnek tanul, amely véleménye szerint egy jó szakma, amellyel a későbbiekben el tud majd helyezkedni. Elmondja,

hogy Áron szorgalmas és ügyes is, egyedül az elméleti tárgyakat nem szereti. Véleménye szerint Áron jó helyzetben van anyagilag, hiszen árvasági ellátást kap, illetve az iskolában még ösztöndíjat is. Tudomása szerint az utógondozói ellátás igénybevételekor kötött együttműködési megállapodásban azt rögzítették, hogy Áron nem nyúl a számlájára érkező árvasági ellátáshoz, valamint az ösztöndíjának egy bizonyos részét mindig leköti a számlán. Ezt egy jó megoldásnak tartja, mert így öngondoskodásra van nevelve a fiatal, és talán a későbbiekben is tovább viszi majd ezt a mintát. Úgy gondolja, hogy a megtakarított pénz ahhoz ugyan kevés lesz, hogy a megyeszékhelyen egy lakást önmaga megvegyen, de talán testvéreivel közösen tudnak majd egy lakást venni, amely indulásnak megfelelő lesz. Az utógondozói ellátás időtartamát Áron maximálisan ki fogja tölteni, egyrészt azért, mert tanul, másrészt pedig azért, mert ez idő alatt gyűlik és kamatozik a pénze, harmadrészt pedig azért is, mert bátyja negatív példáját el szeretné kerülni.

A gyermeket jellemzően nevelőszülei tudják támogatni. Elsősorban a pénzkezelés terén tudják az ellátottat fejleszteni, de folyamatosan motiválják céljai elérése érdekében. Mindent megbeszélnek otthon, bátyja esetéről is sokat beszélgettek, segítve az élményfeldolgozást. Erzelmi háttérként is jelen van Áron életében a nevelőcsalád, amely egyértelműen hiányzik az anyával való kapcsolatában. A gyám meglátása az, hogy az anya nem nyújt érzelmi támaszt a gyermekek számára, de tulajdonképpen jelen sincs igazán gyermekei életében, így Áron sem számíthat rá jövőbeli céljai elérésében. Úgy látja, hogy az anya és a gyermekek elhidegültek egymástól. Az édesanya nem nagyon foglalkozik gyermekeivel, új élettársa van, új életet kezdett. Áron és testvérei pedig elutasították az anyát, amely miatt a kapcsolattartás is nehézkes. A gyám a gyermek kapcsolati rendszeréről a következőképpen nyilatkozik: *„A fiatalnak azért – ő 18 éves – abhoz képest a baráti kapcsolatai, hát hiányosak, nincs sok barátja. Igazából nagyon nehéz rávenni, hogy otthonról kimozduljon. Ő megtalálta azt, hogy ez a nevelőcsalád egy burok a kegyetlen világgal szemben. Az, hogy ez mennyire tudatosul így benne, hogyan csapódik le, azt nem tudom, de minden esetre még most kezdi a határait felfedezni, elkezdett testépítéssel foglalkozni, egy picit ez által kitágult neki a világ, ilyen gyűrős haverokat szerzett, velük összejár. Egyéb szempontból teljesen jó választás volt ez. Egyrészt ugye ez a szabadidő hasznos eltöltése, ami megjelenik, másrészt pedig ezekkel a srácokkal igazából nem egészséget károsító életvitelt folytat, tehát ez így, ebből a szempontból jó. Viszont a családjával nagyon gyér a kapcsolata, ugye az anyával elutasító többek között, bár nem így nyilatkozik róla, de a tettekben – nem nagyon szeretnek menni a kapcsolattartásra, meg kedvük sincs, és nem is mennek. Illetőleg van egy nagybácsi, aki felvette velük a kapcsolatot, egy jó pár éve történt ez, azonban a gyerekek nem érezték jól magukat már így a végén, mert rámenős volt, illetve ő el sem jött, mindig csak az élettársa, akihez semmi közük nincs, és a közös gyerekek. És, hát, mint gyám, mivel nem vállalták fel a gyerekek azt, hogy nem szeretnék a továbbiakban tartani a kapcsolatot a nagybácsival, mint gyám, én kértem a gyámhivatalt (a kapcsolattartás megszüntetésére). Egyrészt azért, mert mint kiderült, nagyon egybevágott a nagykorúságukkal ez a fajta érdeklődés, tehát ugyan nyilván azért ez egy másfél évig tartott, de több utalás is történt emiatt, illetőleg nagyon agresszív volt az egyébként katona nagybácsi. Úgyhogy gyakorlatilag ezzel a fajta családi kapcsolattal sem lehetett mit kezdeni.”*

Az önálló életkezdésben betöltött szerepét a gyám az utógondozói ellátás megigénylésében való segítségnyújtásban látja. Említette még az otthonteremtési támogatásról való tájékoztatást is, hiszen Áron jogosult rá. Elmondja, hogy az egyéni gondozási-nevelési terv készítése ennél a családnál is egy „szükséges rossz”. Így fogalmaz: „[...] Ebben a családban is a gondozási-nevelési terv készítése egy formaiság. Igazából egy szükséges rossz, amit csinálnak. Nem is a család tölti ki, hanem a nevelőszülői tanácsadó, és a nevelőszülői tanácsadó íratja utána alá a gyerekekkel is, és a családdal is, és velem is az adatlapot. Közös elkészítésről nem beszélhetünk. Egyébként aktualizált mindig a terv, erre a nevelőszülői tanácsadó nagyon figyel.” A gyám Áront együttműködő, rendes fiúnak ismeri. Említi ugyan, hogy van benne némi ravaszság, mert sokszor sok dolgot ráhagy a segítőkre, holott meg van neki a határozott elképzelése a dolgokról. Az iskolában is szeretik kedvessége, udvariassága miatt.

A kiléptetéssel kapcsolatos tapasztalatairól így vélekedik: „A kiléptetéssel kapcsolatos tapasztalataim, hát vegyes. Azért vegyes, mert hát pont ebben a családban volt egy negatív példa. De ugyanakkor azért több a pozitív. Tehát itt történt egy olyan, hogy a tesója az árvaellátásnak a fenekére csapott, gyakorlatilag ő volt az, aki a legkevesebb időt töltötte ebben a nevelőcsaládban, és egyértelműen az anya mintáját követte. Hát, ha minden igaz, Áronnak ez megmaradt, mint negatív példa. Így egyébként, mint gyám, azért azt látom, hogy az esetek többségében, legalábbis, amiről feedback van, ott azért sikeresek a kiléptetések, tehát dolgoznak a fiatalok, meg tudnak élni, hát nyilván ennek az ellenkezője történt ebben a családban.”

A gyermekvédelmi gyám Áron önálló életkezdésére bizakodóan tekint. Úgy látja, hogy Áron az anya „érzelmi” elvesztését, valamint bátyja sikertelen életkezdését fel tudja használni ahhoz, hogy ő sikeresen állja meg a helyét később a világban. Mindenképpen eredményesnek tekinthető esetében a múltbéli események feldolgozása, még akkor is, ha sajátos módon történt mindez. Ebben a család segítségére volt a gyermekpszichiátriai gondozó, és az iskola pszichológusa is. Az azért megjegyzendő, hogy a nevelőszülői hálózat nem saját pszichológussal oldotta meg az ellátás biztosítását, hanem megszervezte egyéb módon a pszichés ellátást. Áron esetében le is lehetett később zárni a gyermekpszichiátriai gondozást, és a pszichológiai segítségnyújtást is. A gyám a kapcsolattartás elősegítését kudarcos területnek tartja, mert az eltelt idő alatt nem sikerült az édesanya és gyermeke között a kapcsolatot harmonizálni. Ugyanakkor azáltal, hogy a gyermek a helyére tudta rakni magában ezt a helyzetet, képessé vált jövőjéről strategizáltnan gondolkodni. Noha nem teljesen világosak még a részletek, az mindenképpen világossá vált a gyermek részéről, hogy hogyan nem kíván élni. A beszámolóból kikristályosodik, hogy Áron legfőbb támasza a nevelőcsalád, ahol tudatosan készülnek az önálló élet megkezdésére. Akár jó gyakorlatnak is tekinthető az Áron és a nevelőszülő által kötött együttműködési megállapodás, amely a gyermeket takarékoskodásra ösztönzi, hiszen az otthon nyújtó ellátás biztosításának feltételeként szabja meg azt. Problémaként is lehetne definiálni, hogy Áron kapcsolati rendszere nem kiterjedt életkorához képest. Ez értelmezhető azonban úgy is a gyám beszámolója alapján, hogy még csak most kezd kinyílni számára a világ. A traumák feldolgozásában még most jutott el egy olyan szintre, amikor már

nyitott a külvilág ingereire. Elkezdett testépítéssel foglalkozni, gyakrabban jár el otthonról. Időben ez a dolog kitolódott nála.

Az egyéni gondozási-nevelési terv jelentősége aggodalomra ad okot, hiszen a nevelőszülői tanácsadó „gyártja” azt, amelyet az érintettek aláírnak. Ilyen formán – legalábbis papíron – nincs közös tervezés, amely a megvalósítás lehetőségeit befolyásolhatja.

Nevelőszülői hálózatvezető¹⁴

A nevelőszülői hálózatvezető elmondja, hogy nagyjából elégedett a fenntartóval, hiszen a bért, az ellátmányt rendszeresen, havonta megkapják. A jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködést alapvetően jónak ítéli meg, bár az iskolákkal sok esetben vannak súrlódások. Mivel kicsi a hálózat, kevés gyám jár a nevelőszülőkhöz, éppen ezért az együttműködés jelen esetben egyszerűbb dolog.

A hálózatvezető szerint az egyik legnagyobb gond, hogy nagy a fluktuáció a nevelőszülői hálózatban, ami a szakmai munka minőségét is veszélyeztetheti.

Nevelőszülő

A nevelőszülő elmondja, hogy a gyermekek úgy kerültek hozzá, hogy az édesanya nem tudta haza vinni őket az átmeneti otthonból. Elmondja, hogy az anyuka kicsapongó életet élt. A gyermekek az átmeneti otthonból kerültek hozzá, és a testvérek közül hárman továbbra is nála nevelkednek. Áron nagyon szeleburdi fiú volt, amikor megismerte. Rengeteget lógott az iskolából, amikor pedig ott volt, sokat balhézott. Elmondja, hogy Áron jelenleg szakmát tanul, de ha ezzel végez, még szeretne tovább tanulni hegesztőnek, ami újbóli két év. Beszámol arról, hogy árvaságit kap, ami folyamatosan gyűlik, és ebből lakhatását a későbbiekben meg tudja majd oldani. Folyamatosan motiválják, erősítik szorgalmát, mert a jó munkából lehet véleménye szerint megélni. Elmondja, hogy utógondozói ellátottként van nála Áron, és szerinte ameddig csak lehet, nála fog maradni a fiatal felnőtt, mert így gyűlik a pénze, tanul, és meg kell alapoznia a jövőjét. Az ellátottat támogató erőforrásokról a következőképpen nyilatkozik: „Hát, az utógondozó, a nevelőszülő (segíthet), ha elfogadja a fiatal a segítséget. Akár Áron ugye, akár ez általánosságban is igaz, ha elfogadja a segítséget, akkor nagyban tudnak segíteni az utógondozó, a volt nevelőszülő, akárki. [...] Hát az önálló életkezésben én annyiban tudok neki segíteni, hogy próbálom neki a pénzbeosztást megtanítani. Mert ugye az nagyon fontos lenne, hogy ha pénze van, azt tudja is beosztani. Nem két napra, mert nem két nappól áll egy hónap ugye, hanem sokkal többről és szerintem ez az alapja annak, hogy ő tudjon majd boldogulni, hogy mindig legyen pénze, ne herdálja el egyből. Hát az, hogy a minket körülvevő szakemberek? Hát igazából nem is tudom, mert nem mindig vagyunk egy hullámbosszon, ha mondhatom ezt, mert nem mindig egyformán beszélünk, de azért úgy gondolom, hogy az utógondozója is próbál azért segíteni neki. Folyamatosan tanácsokkal látja el, aztán igazából ez már az Aronon is múlik, hogy megfogadja-e majd, vagy nem.” A nevelőszülő azt problémának tartja, hogy időnként más véleményen

¹⁴ A nevelőszülői hálózatvezetővel folytatott beszélgetés megegyezik a Marcsi esettanulmányában leírt beszélgetéssel, mivel mindkét gyermek ugyanabban a nevelőszülői hálózatban nevelkedik, és a vezetői kompetenciák alapján folyt a beszélgetés menete, nem pedig a gyermek/fiatal felnőtt esete kapcsán.

van ő és a nevelőszülői tanácsadó (utógondozó) bizonyos kérdésben. Véleménye szerint ez megzavarja a fiataalt, nem tudja, hogy most mit csináljon akkor, kinek a tanácsát fogadja meg, melyik is lenne számára az ideális. A nevelőszülő úgy látja, hogy a család életébe maximálisan be tudott illeszkedni Áron. Kisebb testvéreivel jó a kapcsolata, noha apró összeütközések természetesen vannak. Igazi baráti kapcsolatokról nem számol be a nevelőszülő, csak „haveri” kapcsolatokról. Az anyával a „kötelező” kapcsolattartás alkalmával szokott találkozni. Elmondja, hogy véleménye szerint az édesanya Áron önálló életkezdését semmilyen módon nem fogja tudni segíteni, még biztatással, motiválással sem életvitele miatt. Ebben a kontextusban a fiatal bátyjához fűződő kapcsolatáról így nyilatkozik: *„Hát Áronra nagyon rosszul hatott a bátyja példája. Olyan szinten pozitívan, hogy ő azt ne kövesse el. Viszont az biztos, hogy ő a bátyjára nem számíthat egyáltalán. Még – hát akkor az sem titok -, hogy Árontól segítséget kért, holott Áron a kisebb. Ugye és arra biztatta, hogy költözzön ki, de hát nyilván egyértelmű, igen, hát pontosan nem tudom, hogy mire irányult, csak a felvett összegre, vagy az, hogy együtt is lakjanak, de az biztos, hogy arra biztatta, hogy költözzön ki és ezt Áron egyértelműen elbárította. Tehát ő nem akarja eltölteni az életét, azt mondta. Ugyeb, hátha egy kicsit jó irányba befolyásolta.”* A nevelőszülő elmondja, hogy Áronnal együtt lehet működni, mindent közösen szoktak megbeszélni, és elfogadja a tanácsokat.

A kiléptetéssel kapcsolatban a következőket mondja: *„Hát, ha őszinte akarok lenni, akkor Áron bátyjának a kiléptetése totál kudarc volt. Olyan, teljesen, de a tapasztalat is az, hogy akikkel így beszélgetünk nevelőszülőkkel ugye, utógondozó szakemberekkel, hogy a nagy általánosságban is az a tapasztalat, hogy sajnos nem sikeresek a nagykorúvá válás utáni kiléptetések. Sajnos. Ennek oka hát, részben az, hogy – szerintem – nem taníthatjuk meg a pénz kezelését nekik. Tehát az, hogy mindig azt mondják, hogy ne szóljunk bele, mert az, az ő pénze. Értem, mit takar az ösztöndíj, meg a zsebpénz, akár kisebb korban is már, hogy azszal szabadon rendelkeznek. Na, de ha már szabadon rendelkeznek és egy nap alatt elkölti, akkor nem fogja nyilván megtanulni, hogy, hogyan kell beosztani, hogy minden nap legyen egy kevés. És ez szerintem nagy probléma.”* A nevelőszülő úgy látja, hogy a gyermekek a mindennapi ügyintézésben is nagy segítségre szorulnak. El kell nekik magyarázni, mit és hogyan kell csinálni, ösztönözni kell őket, és akkor mindenképpen meg tudják csinálni a hivatalos dolgokat is.

A nevelőszülővel történő beszélgetés során világossá vált, hogy a nevelőszülő tudatosan készíti fel a gyermeket az önálló életkezdésre. Leginkább a pénzkezelést említi ebben a témában, mert valószínűsíthetően azt tapasztalta, hogy e téren nagy hiányosságokkal rendelkeznek a gondozottak. Áron bátyjának története erősen rá nyomta a bélyegét a család életére, érezhető, hogy negatív referenciaként értékelik, és Áron számára averzióként funkcionál. Világos az is, hogy a nevelőszülő bevonja a hivatalos ügyintézésekbe is, így a pénzkezelés mellett ez is erősségnek tekinthető. Érzékelhető egyfajta konfliktushelyzet a nevelőszülő és a nevelőszülői tanácsadó között, amely abból adódhat, hogy a nevelőszülőnek szilárd elképzelései vannak a neveléssel, önálló életre való felkészítéssel kapcsolatban. Beszámolt arról, hogy előfordult olyan, hogy mást mondanak a gondozottnak. Itt célszerű lenne valamilyen kompromisszumos megoldást találni, mert ez a helyzet nehezíti a mintaként történő beépülést Áron esetében. Látszik az is, hogy az egyéni gondozási-nevelési tervnek itt sem tulajdonítanak kiemelt jelentőséget, és ez ebben a helyzetben is tetten érhető.

Közös tervezéssel, és azok szisztematikus végrehajtásával, rugalmas változtatásával talán hatékonyabb eredményeket lehetne elérni.

Nevelőszülői tanácsadó

A nevelőszülői tanácsadó elmondta, hogy Áron és testvérei azért kerültek be a gyermekvédelmi szakellátásba, mert édesapjuk meghalt, az édesanyjuk pedig szenvedélybeteg lett. Alkoholproblémákkal küzdött, játékgépezett, gyakorlatilag minden vagyonukat felélte. Először átmeneti gondozásban voltak, majd a jelenlegi debreceni nevelőszülőhöz kerültek. Áron beilleszkedéséről így nyilatkozik: „[...] Rettenetesen sok probléma volt vele, nagyon agresszív volt, nem fogadta el a nevelőszülőket egyáltalán, az iskola folyamatos problémajelzéssel élt. A kolléganőm beszélgetett vele, és mondta, hogy körülbelül 3 év alatt tudta elfogadtatni, hogy nem kerülhetnek haza. Tehát mindig abban reménykedett, hogy hazamehetnek és 3 év után tudta fölfogni azt, hogy nem mehet haza. És ekkor csillapodott le. Ez körülbelül a középiskolai tanulmányai, hát majdnem a 8. osztályban körülbelül. És akkor tényleg csökkentek is a jelzések.” A kapcsolattartásról elmondta, hogy nagyon ritkák a kezdetektől fogva a találkozások. Kezdetben megviselték Áront, de most már helyre tette ezt a dolgot, és látszólag nem izgatja fel magát ezen. Elmondja azt is, hogy a nevelőszülők folyamatosan minősítik az édesanyját a gondozott előtt, úgy érzi, hogy a nevelőszülőnek is szerepe van abban, hogy a gyermek elhidegült édesanyjától.

A nevelőszülővel történő munkáról, a segítségnyújtási folyamatról a következőképpen nyilatkozik: „Áron ugye abban a speciális helyzetben van, hogy a testvére nem régen kikerült a családból, elég viharos körülmények között, és most ő a célpontja a nevelőszülőnek. Amikor Áron bátyja elkerült a családból, akkor Áronnak is elkezdtek példálózgatni. Nekem az volt a legnagyobb problémám és erről mediáltunk, beszélgettünk, leülve Áron bátyjával, meg a nevelőszülővel ugye, több esetben próbáltam mediálni, egyáltalán beszélgetni, mert ha én is ott voltam, ez a gyerek is őszintébb volt velük. Hogy folyamatos nevelés folyik abban a családban, tehát a nap 24 órájában negatív módon nevelnek, mindig negatív példát, fenyegetőzve, hogy semmire, hogy hajléktalan leszel, hogy senki leszel. Próbáltuk megszüntetni, nem nagyon sikerült. Most úgy veszem észre, hogy Áronon a sor, tehát neki mondják azt, hogy pont olyan leszel, mint a bátyád – miközben Áron nem ad erre okot. Jár az iskolába, jár gyakorlatra, ő nem egy észlény, de hozzá a tanulmányi szintet, nem bukik meg, a szakmáját érti, bár a szakmai nyelvet nem tudja, de ettől függetlenül meg tudja szeretni, amit kell. Szeretik is a gyakorlatvezetői. De már nekem is elkezdtek, hogy Áron lusta, mert nyáron nem ment el dolgozni, hanem otthon volt, meg eljárt edzeni, ami eddig ugye nem volt, hogy Áron is bezárva volt otthon, mert nem akart elmenni. En ezt mindig mondtam, hogy azért ez nem feltétlenül az egészség jele, ha egy 16 éves gyereknek nincs arra igénye, hogy elmenjen a barátaival, vagy 17-nek. Most elkezdett menni, és akkor innentől kezdve ő lett az, hogy lusta, hogy ő is éli már az életét, tehát most kezdtek vele problémák lenni. És akkor most történt egy – nem tudom, hogy ezt elmondjam-e – egy ilyen furcsa eset, hogy ugye bátyja elkerült, történt vele, ami történt és a nevelőszülő odaállt a báta mögé Áronnak a számítógép mögé és diktálta, hogy mit írjon Áron bátyja barátnőjének. És, hát igen keresetlen és nem tudom miket sikerült írogatni. És, hát ez a fülinkebe jutott, Áron bátyjától egyébként, hogy úgy gondoltuk, hogy ezt meg kell beszélni velük, mert hozzá már semmi közük, de az, hogy a gyereket manipulálják a testvére ellen, ezt nem gondolnám,

hogy normális lenne. És ezen vadultak be most, eléggé hangosan. [...] De ők is az a típusú nevelőszülő, aki „Menj el, intézzed”. Ami nem feltétlenül rossz, mert meg kell tanulnia a hivatalba eljárni, meg kell tanulni ügyet intézni mindenkinek, de én biztos, hát én a másik véglet vagyok, hogy azért el kell menni vele, megmutatni. Tehát nem csak irányt adni, hogy menjél a Piac utca 52-be, hanem legalább egyszer el kell menni.”

Elmondja, hogy Áron az önálló életkezdésben órá fog tudni számítani, illetve van egy idősebb féltestvérük, esetleg ő rá. Ez a fiú, amikor megtudta, hogy Áron bátyjával mi történt, rögtön felajánlotta a segítségnyújtást. Az édesanya, amikor megtudta, hogy a báty kiköltözött a pénzzel, rögtön ment kölcsön kérni tőle. Éppen ezért úgy látja, hogy az édesanyára semmilyen formában nem tud majd számítani Áron, csak testvéreire. Az utógondozói ellátás időtartamát szeretné, ha az ellátott kimerítené, mert tervei vannak. Meg szeretné csinálni a szakmát, és utána még a hegesztő szakmát is el szeretné sajátítani.

Azt gondolja, hogy talán Áron számára bátyja negatív példája építő jellegű lesz. Már most látszik, hogy ő sokkal jobban bánik a pénzzel, mint a bátyja, aki a legkevesebb időt töltötte a nevelősaládban. Illetve az édesanyjuk is negatív példa, amelynek felemlegetése napi példa a nevelősaládban. Kiemeli, hogy Áron helyzete anyagilag nem rossz, mert a nevelőszülővel gyűjtik a pénzét, és otthonteremtési támogatásra is jogosult lesz.

A nevelőszülői tanácsadóval való beszélgetésből kiderült, hogy a nevelősalád folyamatos segítségnyújtásra, és nyomon követésre szorul. Látszik, hogy a nevelőszülő nevelési elveivel nem minden területen ért egyet, és emiatt konfliktusok is alakultak már ki. Mindezek ellenére Áron motivált jövőjéről való gondolkodásra, bár a túl sok averzív inger megviselheti. A célok ugyanazok, az eszközök bizonytalanok.

Összegzés

Áron helyzete speciális, mivel az életútjában az egzisztenciális bizonytalanság visszatérő probléma. Édesanyja minden vagyonukat elköltötte, testvére is ugyanebbe a helyzetbe került miután felvette a vagyonát nagykorúsága után. Áron életében folyamatosak a negatív viszonyítási pontok, kérdés, hogy ezt hogyan tudja kezelni. Úgy tűnik, rendelkezik önmaga vonatkozásában jövőképpel, és tesz is azért, hogy a kitűzött célokat elérje. Mögötte áll a nevelőszülő, aki racionális pontossággal próbálja irányítani Áron életét, de a nevelőszülői tanácsadó (utógondozó) is jelen van ebben a folyamatban. Érdekes, hogy mindenki másképpen értelmezi segítői szerepét. A gyermek szerint a nevelőszülő támogatja leginkább, és a tanácsadó szükség szerint kapcsolódik be. A tanácsadó saját szerepét emeli ki, mert a nevelőszülő „negatív” nevelése korrekcióra szorul, a nevelőszülő pedig inkább azt domborítja ki, hogy a fiatal végül is majd saját magára tud számítani. Az látszik, hogy Áron ebben a helyzetben viszonylagosan jól funkcionál, nevelkedése során megszűntek magatartásproblémái, apróbb célokat sikerül folyamatosan elérnie. A nevelősalád érzelmi-biztonsági háttérrel nyújt számára, amelyet az édesanyától sajnos nem kap meg. Ebből a

biztonságból most kezd kitörni, vannak szabadidős tevékenységei, idejét is jól strukturálja, pénzét beosztja. Akármennyire tűnnek „vaskalaposnak” helyenként a nevelőszülő módszerei, bizonyos területeken kiemelkedő eredményt értek el. Ehhez természetesen kellett az, hogy a gondozott is partnerré váljon. Ahogy a fiatal megértette, hogy nincs vissza útja a családjába, onnantól kezdve lett motiválható a közös munkára, jövőjének tervezésére. Kérdéses ugyan, hogy ő ebben a folyamatban mennyire aktív vagy passzív szereplő, hiszen az interjúban szereplők ezt mindannyian másképp látják. Az is egyértelmű, hogy igen intenzív családgondozás zajlik, nincs a család magára hagyva a problémákkal. Az egy másik kérdés, hogy az együttműködés itt egy fejlesztendő területként jelenik meg. Minden résztvevő dolgozik a gyermekkel, de gyakran elbeszélnek egymás mellett, másik stratégiát vázolnak fel a fiatal felnőtt számára. Fontos lenne a közös gondolkodás, amelynek már a tervezés szintjén meg kellene jelennie. A megvalósítás eszközeit már ekkor konkretizálni lehetne, ebben mindenféleképpen kell konszenzus, hiszen ez az eredményességre lehet hatással. Az is látszik, hogy az averzív ingerek nem lehetnek kizárólagos motiváló tényezők a fiatal életében, fontos lenne inkább a belső erőforrásokat hangsúlyozni, a közös tervezést arra alapozni, így talán Áron sem lenne bizonytalan jövőjének tervezésekor, kevésbé lenne megrémülve. Ugyan rendezte magában anyjával való kapcsolatát, mégsem lehet amellett elmenni, hogy a vér szerinti család részéről való támogatottság teljesen hiányzik a történetben.

Áron alkalmazkodó, mindenkivel együtt tud működni, a vele foglalkozó szakembereknek azonban ezt az együttműködést kellene fejleszteni, melynek révén egymás munkáját is tudnák segíteni, és Áron céljainak elérését is eredményesebben támogathatnák.

Evaluációs modellek a gyakorlatban – rendszerszintű megállapítások

A bizonyítékalapú policy megalkotásának és gyakorlati alkalmazásának szükségességét a kilencvenes évektől ismerték fel széleskörűen, elsőként az egészségügyben, majd a közpolitika különböző ágaiban, így a szociálpolitika és a gyermekvédelem területén is.

A nemzetközi modellek közül jelen evaluációs modellek kidolgozására irányuló projekt keretében azokat tartjuk irányadónak, amelyek számolnak az alábbi tényezőkkel:

- A gyermeket a helyi közösségben szükséges vizsgálni, figyelembe kell venni a helyi közösség erejét;
- Fontos a szülőkkal való kapcsolattartás erősítése, a szülői reziliencia fejlesztése (stressz-kezelés, adekvát viszonyulás nehéz életeseményekhez, pozitív viszonyulás a gyermekhez, általában a szülőséghez);
- Fontos a szakemberek kompetenciáinak fejlesztése a tevékenységekben és a szolgáltatási folyamatokban való professzionális részvételhez (partnerségek, multidiszciplinaritás, erősebb vezető kontroll¹⁵, minőségi munkavégzés indikátorai);
- Alapvető az érdekeltek / érintettek bevonása, a participáció, mint jog jelenik meg.

A nemzetközi modellek közül kiemelhetjük munkánk szempontjából az ún. rezponzív modellt, melyben a pozitívumokra való összpontosítás és a gyermek életében fontos szereplők bevonása alapvető fontosságú, erősítve azt, hogy a gyermekek védelmének ellátása egy sokszereplős folyamat. A modell elismeri, hogy több úton lehet a kliensek problémáit megoldani. Minta adónak tekintjük az ún. outcome-menedzsment megközelítést, melynek egyik fő gondolata, hogy az esetről gyűjtött információk visszacsatolása az esetvitelbe elengedhetetlen, azaz egy tanulási folyamatról van szó. Ez a megközelítés feltételezi egyfelől makroszinten a hatás-mechanismusok alapos végiggondolását, másfelől a magas szintű technológiák meglétét. Az ún. konceptuális térkép szemlélete azért volt fontos saját evaluációs modelljeink megalkotása szempontjából, mert ebben cél, hogy a munkatársakat önreflexióra készítse, és fontos az információáramlás biztosítása, a networkszerű működés. Esszenciális a család működésének a megértése, a családon belüli hatalmi viszonyok, dinamikák átlátása és értelmezése. Akkor lehet sikert elérni, ha a szakember tisztában van saját és kollégái szerepével, és ezeket az információkat koherens módon

¹⁵ Elíasi értelemben egyfajta szakmai szocializációs folyamat, ahol a vezető mentalitása nagyban meghatározza a dolgozók elsődleges és másodlagos célcsoportról való gondolkodását.

képes átadni a klienseknek, továbbá képes ösztönözni a többségi társadalom által elvárt normákat és magatartásokat.

Kiemelendő továbbá az egészségügyből származó House of Care modell (2013)¹⁶ is, amelyik a ház felépítésének metaforájára épül, jól mutatja az ellátás folyamatának rendszerszemléletű megközelítéseit. A személyre szabott ellátás központi helyet foglal el a modellben. A bal oldali fal a bevont célcsoportot, a jobb oldali pedig a szakemberek körét mutatja, akik elkötelezettek és a professzionális működést garantálják. A tető jelenti a szervezeti folyamatok, a rendszerhatásokat, a szükségletalapú szolgáltatásnyújtás vagy adott esetben szolgáltatásvásárlás a megfelelő alapot az ellátás tervezése során.

1. számú ábra: Ellátás háza modell



Mindenezen megközelítések az alábbi gyermekvédelmi elvekre épülnek:

- Gyermek legjobb érdeke;
- Gyermek jólétének elsődlegessége;
- Gyermek meghallgatása – participáció;
- Stratégiai partnerség, multidiszciplinaritás;
- Hatékonyság, koncepciózus tervezés;

¹⁶ http://www.kingsfund.org.uk/sites/files/kf/field/field_publication_file/delivering-better-services-for-people-with-long-term-conditions.pdf (6. oldal) utolsó elérés: 2015.10.11.

- Nyílt kommunikáció, problémamegoldás egy közös cél érdekében;
- Tervezés és mérés → innovációk ösztönzése.

Munkánk két részből állt: 1) szolgáltatásterületi indikátorok meghatározása és specifikálása; 2) evaluációs modellek kidolgozása, melyek a gyermekvédelmi szakellátás szintjén a nyújtott szolgáltatások mentén rögzítik az elvárásokat és az elvárások teljesülése következtében az eredményeket a rendszer egyes szereplőinek, valamint a vizsgált ellátás és legtagabb értelemben a szakellátás és annak más társadalmi rendszerekkel való kapcsolata vonatkozásában.

Az alábbi modellek kerültek kidolgozásra:

- Általános gyermekotthoni modell
- Speciális és különleges ellátás modellje
- Nevelőszülői ellátás modellje
- Nagykorúak támogatási rendszerének modellje
- Gyermekvédelmi gyámság modellje (horizontális szint)
- Egyéb szakszolgáltatások modellje

A hatékonysági dimenziók meghatározása után a társadalmi integráció, a nagykorúvá válás támogatása szempontjából került a hatékonyság kérdése átgondolásra. A kidolgozott modellek mintául szolgálhatnak ahhoz, hogy más tématerületeken, mint iskoláztatás támogatása, hazagondozás, szabadidő hasznos eltöltése is kidolgozható modellek szülessenek és azok gyakorlatban való tesztelése megtörténhessen.

A modellekre építve 1 intézményes ellátásban és 4 különböző típusú nevelőszülői családban nevelkedő gyermek esetében készült egy-egy esettanulmány, mindegyik 5-8 interjú feldolgozására épült. A következőkben ezek tanulságait összegezzük.

Esettanulmányok tanulságai:

- ⇒ Az esetekben szereplő célcsoporttagok és szakemberek gyermekről szóló információi sok esetben eltérőek, esetlegesek.
- ⇒ Az egyes gyermekvédelmi pozíciókat betöltő szakemberek esetén a pozíciókból fakadóan néhány esetben feszültség tapintható (pl. gyermekvédelmi gyám és az intézmény munkatársai vagy a nevelőszülő vonatkozásában, de feszültség tapintható a nevelőszülő és a tanácsadó között is).

- ⇒ A vér szerinti szülő (legtöbbször anya) helyzetének megítélése eltérő a gyermekek és a szakemberek vonatkozásában, ez jellemzően a rendelkezésre álló információ mennyisége és minősége miatt van. A tabuk a kapcsolatok rendezését és az együttműködést is megnehezítik, de fenyegetően hathatnak a gyermek jövőjének megalapozása szempontjából is.
- ⇒ Sok esetben a család a gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben is elveszítettnek érzi magát, az idő, mint tényező értelmezése fenyegetően hat a családra. Elvész a vér szerinti szülő az adminisztrációban, sokszor fenyegetve, lenézve, folyamatosan számon kérve érzi magát, úgy hogy a rendszer adekvát segítséget nem ad számára, nem kérdezik meg, hogy miben szorul segítségre. Az anya szerepe a szülő nő szerepével azonosított sok esetben, az anyaság egyéb aspektusai nem jelennek meg a rendszerben, a szülői kompetenciák megsegítése elmarad.
- ⇒ Hiányzik a gyermekvédelem teljes rendszerének szemléletéből és eszköztárából a szülői kompetenciák megerősítése, egyfelől szülői szerepeik megfelelő minőségű ellátásához, másfelől, hogy az egyes gyermekvédelmi eljárásokban képesek legyenek eligazodni.
- ⇒ A gyermekjóléti szolgáltatás szintjén változást az hoz, ha a család egy olyan szakemberrel találkozik, aki elsőként empátikus, másodsorban segítő szándékú és tevételes is ez a segítség.
- ⇒ Az erősségekre való összpontosítás sok esetben elmarad, a szakemberek a negatívumokat jobban tudják azonosítani, ami esetükben a szakmai munkát még nehezebbé teszi.
- ⇒ A szakellátás szintjén a család és az ellátórendszer anyagi lehetőségei közötti szakadék ezt a fenyegetettség-érzetet tovább mélyíti, párhuzamosan azzal, hogy a veszteséget a családnak fel kellene dolgoznia. Ebben nehéz egy harmonikus együttműködést kialakítani.
- ⇒ A bántalmazás, elnyomott, kirekesztett lét megélése és az erre való reflexió teljesen mást jelent a gyermekek, a szülő és a szakemberek értelmezésében. A szakemberek részéről a családon belül dinamikák nem értelmezettek, sokszor a viszonyok átlátása érdekében sem történik lépés.
- ⇒ A kapott szolgáltatásokról kevés az információ az egyes szinteken, sokszor a gyermek sem tudja, hogy mi, miért történik vele. Ez főleg a fiatal felnőttekkel való együttműködésekben érhető tetten.
- ⇒ A vér szerinti szülő véleményének kikérése, döntési folyamatba való bevonása sok esetben formális. A fiatal felnőtt döntése sok esetben nem megalapozott, inkább arra irányul, hogy milyen veszélyt kerül el, „*legkeisebb rossz*” elve.

- ⇒ A szakellátásban való út, illetve az onnan kivezető út, ha tervezett is, nem kerül értelmezésre az egyes szereplők körében. A célok, eszközök nem tisztázottak, ez leginkább az utógondozói ellátásban érhető tetten.
- ⇒ A gyámi feladatok szakmai tartalommal való megtöltése nagyon fontos rendszerkihívás, annak értelmezése, hogy az életút felelős mit is jelent, hogyan tudja az erőforrásokat összekapcsolni, egyfajta híd szerepet betölteni az egyes szereplők között a gyermek köré rendezve a szakmai segítségeket. Hogyan értelmezhető a szociális segítő munka a gyermekvédelemben? Annak értékei hogyan illeszthetők a rendszerbe?
- ⇒ Fontos tisztázni az egyes kompetenciahatárokat, kinek, mi a feladata és ezeket hogyan, milyen szakmai eszközök és módszerek mellett tudja mobilizálni a gyermekvédelem egyes szintjein annak rendszerszintű céljainak biztosítása érdekében.
- ⇒ A gyermekek kapcsolati hálója sok esetben szűkös és ezt a rendszer szereplői jól látják, de erre eszközeik nincsenek.
- ⇒ A nevelőszülői ellátásban sokszor megfigyelhető, hogy az ellátásnyújtó magára marad az önálló életkezdés elősegítésében.
- ⇒ A gyermekvédelmi szakellátás egészében megfigyelhető, hogy a rendszer szereplői vagy csak időszakos jelleggel kapcsolódnak be egy-egy munkafolyamatba, vagy pusztán objektíven nyomon követik az eseményeket, ezáltal be sem kapcsolódnak a segítő folyamatba.
- ⇒ A szakmai munka jellegének és tartalmának értékelése során felmerül a kérdés, hogy a szakellátás segítői (nevelőszülői tanácsadó, gyermekvédelmi gyám) *segítő* vagy *ellenőrző* jellegű munkát végeznek-e.
- ⇒ A különböző ágensek közötti kommunikáció gyakorta nem megfelelő, hiszen az alapellátás sok esetben minimális információval rendelkezik a gyermekről, ezáltal nem lehet hatékonyan segíteni a vér szerinti családba történő visszagondozást.
- ⇒ Sok esetben előfordul, hogy a gyermek múltához való viszonya rendezetlen, a családban történtek és a gyermekvédelmi rendszerhez kötődő traumatikus események és hatások feldolgozatlanak, a gyermek sokszor érzi úgy, hogy nincs, aki meghallgatná, aki szeretné őt, így nem marad más a fiatal számára, mint hogy sodródik az eseményekkel, és retteg attól, hogy kikerül a nevelőcsalád védőburkából vagy véget ér az intézmény - sok esetben formális - támogatása.

- ⇒ A fiatalok jövőképe bizonytalan, amely motiválatlanságban, céltalanságban jelenik meg, sodródni az eseményekkel, passzív szereplői saját sorsuk alakításának. A gyermekek / fiatal felnőttek részéről ez tanult tehetetlenségként értelmezhető, amely minden esetben összefügg a gyermekvédelmi szakellátásba kerüléskor megjelenő feltételek konzerválódásával, életútjuk, traumáik feldolgozatlanságával, családi kapcsolataik rendezetlenségével.
- ⇒ A gyermekjóléti alapellátáson belül problémát jelent az információáramlás akadályozottsága (hasonlóan az alap- és szakellátás között), az esetátadás hiánya, vagy nyomonkövethetatlensége, valamint a családgondozók magas fluktuációja, amely a gyermekkel kapcsolatos információk jelentéstartalmára van hatással, szélesebben értelmezve a célzott segítségnyújtások tartalmi elemeire, módjaira és eszközeire is.
- ⇒ Több esetben megjelent, hogy a gyermekkel foglalkozó szakemberek, szakdolgozók, valamint a szülők és egyéb hozzátartozók nem motiváltak a gyermek vér szerinti családjába történő visszahelyezésre. Tanult tehetetlenségként értelmezhető az az attitűd is, hogy a „gyermek a nevelőcsaládba mindent megkap, a lehető legjobb helyen van”, mert ezáltal a gyermekvédelmi szakellátás legfőbb célja sérül.
- ⇒ A gyermekjóléti alap- és a gyermekvédelmi szakellátás között több esetben hiányzik a közös tervezés folyamata, nincs együttgondolkodás, ezáltal is konzerválódnak a szakellátásba kerülés körülményei.
- ⇒ A gyermek gyakran nincs partneri viszonyban a segítőkkel, kevés példa van a közös gondolkodásra, tervezésre, a gyermekkel, mint aktív szereplővel történő végrehajtásra, ezáltal azonban a bizalmi viszony nem alakul ki a gyermek és a segítő között, amely a problémahelyzetre való gyors és célzott reagálást nehezíti.
- ⇒ A gyermek önálló életre való felkészítésében, de általánosságban véve a nevelésében is, gyakran vannak jelen averzív ingerek, negatív tulajdonságok kerülnek kiemelésre, amely gyakran társul számonkéréssel. Hátterében maradnak a gyermek erősségeire építő technikák alkalmazásai, amelyek a gyermek motiváltságát erősítik.
- ⇒ Az otthon nyújtó ellátásban megjelent a pszichés ellátás biztosításának akadályozottsága, melynek hátterében jellemzően szakemberhiány áll, illetve probléma még a nevelőszülői tanácsadók és gyermekvédelmi gyámok fluktuációja is, hiszen ez a különböző ellátásokhoz való hozzájutásra lehet negatív hatással, valamint a gyermek szempontjából a bizalmi kapcsolat kialakulására.

- ⇒ Sokszor tetten érhető, hogy a gyermekek vér szerinti szülőkkel történő kapcsolattartása nem teljesíti azt az igényt, hogy hozzájáruljon a vér szerinti szülőkkel vagy más hozzátartozókkal való kapcsolat rendezéséhez, éppen ezért sok esetben indokolt lenne a kapcsolattartások felügyelt keretek között tartása.
- ⇒ A gyermekvédelmi szakellátáson belül gyakran előfordult a közös tervezés hiánya. Az egyéni gondozási-nevelési terv gyakran nem szerves része a nevelőcsalád munkájának, illetve a nevelőcsaláddal való munkának sem. Közös tervezés hiányában azonban nincs tiszta és világos kompetenciákkal bíró végrehajtás sem, erősödhet az ellenérdekeltség, általánossá válhat a konszenzus hiánya a célok, módszerek és eszközök tekintetében, melyek a szakellátás céljainak elérését egyértelműen nehezítik.
- ⇒ Granovetteri értelemben a gyenge kötésekre kevés hangsúly helyeződik, főleg a nevelőszülői családokba záródnak be a gyermekek. A gyenge kötések az intézményes ellátásban ugyan nagyobb szerepet kapnak, melyek az ellátottak és a szakemberek létszámából is adódnak, ugyanakkor ezek a gyökértelenséget erősítik, a múlt traumái sokszor nincsenek feldolgozva, melyek a jövőbeli bizonytalanságot is felerősítik.

A hatékonyságmérések eredményei három szinten értelmezhetőek, mint mikroszint (gyermek, családja), mezoszint (környezet, adott szolgáltatás) és makroszint (gyermekvédelem, tágabb értelemben annak társadalmi beágyazottsága). A hatékonyságmérések hatóköre kijelöli a kompetens gyermekvédelmi szakember tudását és skilljeit: magába foglalja a technikai és szakmai szakértelmet, a gyermekek sokszínűségének és egyediségének kezelését, az elérhető gyermekvédelmi és társadalompolitikai alrendszerekhez tartozó, azaz oktatási, egészségügyi, kulturális, foglalkoztatáspolitikai támogatásokat és ellátások ismeretét állami és nem állami szinteken egyaránt. Magába foglalja a hatékonyság értékelését, azaz azt a kívánalmat, hogy a gyermek / fiatal felnőtt erősségeire kell koncentrálnia, felmérve a gyengeségeit is, ami kijelöli a fejlesztendő területeket. Mindez jelenti azt is, hogy a szakembernek értelmeznie és elemeznie kell az egyes szituációkat, amelyek a gyermekkel és fiatal felnőttel történnek, ezeken keresztül meglátva a mélyebb tartalmakat. Fontos kíváncsiság az eredmény-orientáltság, azaz rendelkezni kell egy olyan szervezeti ethosszal, amely arra épül, hogy a siker a gyermekek és fiatalok céljainak megvalósítása terén történt előrehaladással egyenértékű. Ehhez bizonyítékalapú eszközöket kell használni a szolgáltatásnyújtás teljes folyamatában, aktívan bevonva a gyermekvédelem elsődleges és másodlagos célcsoportját az esetvitelbe, építve a szakemberekkel való együttműködésre, akik az esetben érintettek, illetve potenciálisan segítőként jelenhetnek meg. A kompetens szakembernek nagy szüksége van a szervezet oldaláról biztosított szakmai háttérszolgáltatásokra, melyek a fejlődését, képezését és lelki tehermentesítését hivatottak szolgálni.

Pilot kutatásunk korlátozott érvényű, ugyanakkor számos fejlesztési irányt, közös továbbgondolási területet jelöl ki, mind a szakemberek, mind a döntéshozók és mind a kutatók számára. Ezek közös felelősségként a következők:

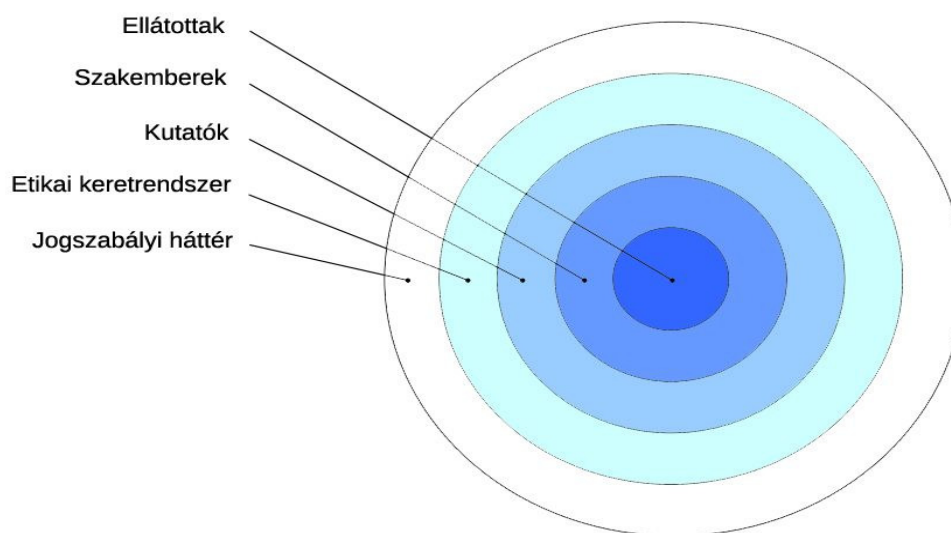
- ⇒ esettanulmányok elemzése, értelmezése;
- ⇒ kutatási eredmények széles körben való megosztása, a tudástartalmak ismertetése;
- ⇒ a kutatás eredményeinek, részeredményeinek mélyebb értelmezése, újabb, kvantitatív és kvalitatív mérési módszerekre épülő kutatások készítése;
- ⇒ saját munka szintjén, az adott munkahely vonatkozásában mérőeszközök kidolgozása és azok gyakorlatba való bevezetése;
- ⇒ egyes problémákra reagálandó jó gyakorlatok, sikeres példák gyűjtése és azok széles körben való megosztása, hiszen intézményi szinten a jó gyakorlatok képezik a módszertani építkezés alapvető egységét¹⁷;
- ⇒ szakmafejlesztés, módszertani építkezés, módszertani anyagok készítése;
- ⇒ képzések, továbbképzések fejlesztése a hiányokra reagálva;
- ⇒ a gyermekek és fiatal felnőttek számára tematikus, élménypedagógiai elemeket tartalmazó programok biztosítása a kompetenciák fejlesztése érdekében (kompetens gyermek, kompetens felnőtt);
- ⇒ folyamatos párbeszéd folytatása, reflexív tér megteremtése és fenntartása, disszeminációs tevékenység biztosítása;
- ⇒ ellátottak véleményének beépítése a szolgáltatásfejlesztésbe;
- ⇒ sztenderdizált és nem sztenderdizált gyakorlatok számba vétele, hol van helye a rezponzivitásnak, reflexivitásnak és hol, a szolgáltatási folyamat mely szintjein, mely elemeit illetően van szükség a protokolláris, logocentrikus gyakorlatokra épülő megközelítésekre¹⁸.
- ⇒ kutatás (evidenciák szisztematikus gyűjtése, melyek a közpolitika és gyakorlati működés szintjét képesek megváltoztatni) – gyakorlat (jelenlegi működési módok) – közpolitikai irányok (cselekvést meghatározó sémák, változás irányai) hármas egységének megteremtése¹⁹

¹⁷ Lásd bővebben: Domszky A.: A gyermekvédelmi módszertan társadalmi konstrukciója. A módszertan mint változáskövetés. *Kapocs*, 2011/3. 2-13.

¹⁸ Lásd bővebben: Rácz A. (2014): Jó szülő-e az állam? – Fejlesztési igények a gyermekvédelmi szakellátás professzionalizációjáért In (szerk. Rácz A.) *Jó szülő-e az állam? A corporate parenting terminus gyakorlatban való megjelenése*. Budapest Rubeus Egyesület. 215-245. http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2014/05/CPnemzetkozi_2014_final.pdf utolsó elérés: 2015.10.11.

¹⁹ http://www.ncb.org.uk/media/820654/young_researcher_network_toolkit_dec_2010.pdf (10. oldal) utolsó elérés: 2015.11.09.

2. számú ábra: Iránymutatások és támogatások köre²⁰



A 2. számú ábra mutatja, hogy a jogszabályi kereteken túl fontos szerep jut az etikának, amely segít abban, hogy a gyakorlati működés során felmerülő dilemmákat feloldjuk, a helyes bánásmódokat megtaláljuk. Az etikailag korrekt gyakorlat (etikai gyermekvédelem) egyértelműen kijelöli a jó gyakorlati működés szintjét, minimálisra csökkentve a hibázási lehetőséget. Senki nem képes arra, hogy a felmerülő dilemmákat, vitás és nehéz helyzeteket önállóan megoldja, ezért fontos a partnerség gyakorlatban való érvényre juttatása.

A kutatások sok esetben olyan nem kívánt következményekkel járhatnak, amelyekkel előre nem számolunk. Az egyes lehetséges hatásokat is érdemes végiggondolni. Ilyen például, hogy a kapott eredmények mit jelentenek a társadalom egészére nézve, vagy milyen a kutatás közpolitikára való hatása, azaz milyen szakpolitikai vitákat indít el és ezek milyen módon módosítják az adott ellátórendszert vagy annak elemeit, pl. új szolgáltatás bevezetése, egyes ellátásokhoz való hozzájutás kritériumainak szigorítása. A kutatók etikus részvétele a kutatás lebonyolítása során az ellátottakkal való bánásmódban és a szenzitív információk kezelésében is kiemelten fontos.

Továbbblépési lehetőség a kapott eredmények széles körben való megosztása, a transzparencia biztosítása, valamint az érvényesség és a megbízhatóság tisztázása. Minden esetben szükséges megosztani a kapott eredményeket, az alkalmazott módszertant, valamint hogy ezekből milyen következtetések vonhatók le és milyen policyjellegű ajánlások fogalmazhatók meg. A transzparencia több szinten is megjelenhet, az ellátottak és a szakemberek szintjén, de iránymutatást adhat egy-egy kutatás a döntéshozók számára, illetve a szakmai tevékenység esetleges negatív megítélését vagy az arról szóló torz információkat javíthatja és a célszoporttal

²⁰ uo. 18. oldal alapján

kapcsolatos negatív vélekedéseket, sztereotípiákat álltársadalmi szinten segíthet eloszlatni. Mindezek nem csak a kutatási tevékenységekre, hanem a jó gyakorlatokra, sikeres példákra is érvényesek.

MELLÉKLET

Riegler Mária: A pedagógusminősítés szempontjainak figyelembe vétele a gyermek- és lakásotthoni evaluációs munka során

Pedagóguskompetenciák a gyermekvédelemben

- ⇒ A gyermekvédelmi szakellátás „hagyományosan” a nevelés-oktatás (közoktatás, jelenleg köznevelés) keretrendszerébe illeszkedett, a Gyvt. hatályba lépése előtti a névhasználat is ezt tükrözte (*nevelőotthon*), a szakemberek jelentős része ma is ragaszkodik a pedagógus identitásához, nem feltétlenül és kizárólagosan a pedagógus kedvezmények miatt.
- ⇒ A Gyvt. számos „szolgáltatás típusú” elemet beemelt és rögzített a gyermekvédelmi rendszerben, ugyanakkor a gyermekhez (ellátotthoz) kapcsolódó *mindennapi* szakmai tevékenység (elsősorban a gyermekvédelmi szakellátásban) erősen *nevelő* jellegű maradt, a gyermekotthoni gondozás-nevelés – munkakörtől függetlenül – számos pedagógiai módszert alkalmaz.
- ⇒ A családnak is jelentős, társadalmi beilleszkedést elősegítő nevelő funkciói vannak (gyermeknevelés), a megvalósítás során számos (jórészt a szakmával azonos) pedagógiai módszert alkalmaznak a szülők, mint *nevelők*, sok esetben nem tudatosan.
- ⇒ A szociális munka tartalmában és a szerzett végzettség vonatkozásában a Gyvt. óta deklaráltan jelen van a gyermekvédelem rendszerében, relevanciája vitathatatlan, azonban szerepe („képesse tevő”, szolgáltatás szervező, esetgazda) életkoronként, munkakörökként (szakmai tevékenységekként) más és más. (képesítési követelmény, lásd: NMr.)
- ⇒ A gyermekvédelmi szakellátás szakembereinek az elláttal, az ellátott családjával, az ellátott és családjával, valamint környezetükkel, kapcsolatrendszerükkel, természetes támogató rendszerükkel, stb.) egyaránt feladata van, akár egy munkakörön (pl.: nevelő) belül is, más munkakörökkel/szervezetekkel együttműködve. Az ellátott esetében a nevelés, az ellátott családja vonatkozásában a szolgáltatásszervezés, az ellátott és családja vonatkozásában a „képesse tevés” dominál/hat ugyanazon eseten/folyamaton belül. Utógondozói ellátás esetében egyértelmű a szociális munka dominanciája, ha

fiatal felnőttek az ellátottak, „*felnőtt korú gyermekek*” esetében a pedagógiai/gyógypedagógiai szerep hangsúlyosabb a szerződés-kötésre való alkalmasság kialakításáig.

- ⇒ A szakemberek szakmai identitását befolyásolja/meghatározza a *végzettségük*, ugyanakkor a rendszerben/szervezetben betöltött *szerpekük (munkakörük)* is, az ahhoz kapcsolódó tevékenység és szerepelvárásokkal együtt. (A köznevelésben egyszerűbb a helyzet - és a képesítési követelményrendszer -: magyar-történelem szakos *pedagógus* magyart és történelmet *tanít* a nevelő funkció mellett, a gyermekvédelmi munkakörök többségét azonban 4-8 féle, különböző végzettséggel lehet betölteni.
- ⇒ A többszörös identitás, valamint az egymást átfedő szerepek/szerepelvárások (jogszabályi, fenntartói, szervezeti, szakmai, végzettségbeli) szerepzavarhoz vezethetnek, ami a hatékonyságot jelentős mértékben befolyásolhatja.

Jelenlegi pedagógus munkakörök a gyermekvédelmi szakellátásban: (Kjt.vhr.)

1. nevelő (szociális, pedagógiai, teológiai végzettség-halmaz)
2. fejlesztőpedagógus (tisztán pedagógiai)
3. gyógypedagógus (tisztán pedagógiai)
4. pszichológus (pszichológiai, gyermekotthonban pszichiátriai is)
5. nevelőszülői tanácsadó (szociális, pedagógiai, teológiai, stb. végzettség-halmaz)
6. javítóintézeti utógondozó (szociális, pedagógiai, teológiai végzettség-halmaz)
7. szakoktató (javítóintézet) (tisztán pedagógiai)
8. nevelőszülői hálózat szakmai vezetője (szociális, pedagógiai, pszichológus, valamint a teológiai, igazgatásszervező, jogász végzettség-halmaz a megfelelő kiegészítő képesítések megléte esetén)
9. gyermekotthon vezető (szociális, pedagógiai, pszichológus, valamint a teológiai, igazgatásszervező, jogász végzettség-halmaz a megfelelő kiegészítő képesítések megléte esetén)
10. otthonvezető javítóintézetben (szociális, pedagógiai, teológiai, pszichológus, jogász, igazgatásszervező végzettség-halmaz)
11. gyermekvédelmi szakértői bizottság család-gondozója (szociális, pedagógiai, valamint a teológiai, végzettség-halmaz a megfelelő kiegészítő képesítések megléte esetén)

12. 2016. januártól az örökbefogadási tanácsadó (szociális, pedagógiai, pszichológus, jogász, mentálhigiénés szakember, valamint a teológiai, védőnő végzettséghez a megfelelő kiegészítő képesítések megléte esetén)²¹

(Korábban az utógondozó, családgondozó munkakör is ide tartozott, de ezek a munkakörök 2013. december 31-vel megszűntek a gyermekvédelmi szakellátásban)

A fenti munkakörök a gyermekvédelmi szakellátás, javítóintézeti nevelés szinte valamennyi *diplomához* kötött munkakörét lefedik. (Kivételek: TEGYESZ: gyermekvédelmi gyám, valamint az elhelyezéshez kapcsolódó diplomához kötött munkaköre, továbbá a gyermekotthonok, javítóintézetek növendékügyi előadói.)

- ⇒ A gyermekvédelemben átfogó, *rendszerszintű* minőségfejlesztési, minőségellenőrzési rendszer nem került bevezetésre. Az intézmények, szolgáltatók egy része ugyan próbálkozott különböző minőségfejlesztési/irányítási/ellenőrzési rendszer adaptálásával (ISO, TQM, a költségvetési szervek részére kötelező belső ellenőrzési keretében kidolgozott FEUVE – folyamatba épített előzetes, utólagos ellenőrzés, kockázatelemzés - szakmai adaptációja) *saját hatáskörben*.

A fentiek fontos szempontként értelmezhetők a kompetenciákról, indikátorokról, hatékonyságról való gondolkodás tekintetében.

Az alábbiakban bemutatásra kerülnek – az eljárásrendek ismertetését mellőzve – a köznevelésben bekövetkező 2013. évi változások:

- ⇒ 2013-ban a köznevelés területén, komplex, *rendszerszintű* minőségfejlesztési, minőségbiztosítási, minőségellenőrzési modell került bevezetésre, melynek három pillére: a szaktanácsadás, a pedagógiai szakmai ellenőrzés, (PSZE, illetve tanfelügyelet) és a pedagógusminősítés. Ebbe a komplex rendszerbe illeszkedik a pedagógus életpálya modell: a pedagógus munkakörűek szakmai és anyagi előmenetelének rendszere (PÉM).
- ⇒ A fenti rendszer pillérekhez kötött céljai, eszközei, módszerei, eljárásrendjei, dokumentációja egységesek és nyilvánosak (jogszabályokban – Köznev.tv., Ép.r., 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények használatáról, Útmutatókban, Kézikönyvekben rögzítettek.) A rendszer a *pedagógusra*, a *vezetőre*, és az *intézményre* (a rendszer különböző szintű szereplőire) egyaránt kiterjed.

²¹ Megjegyzendő, hogy a 2016. januártól a 0-3 éves korosztály napközbeni ellátásának (bölcsőde) felsőfokú végzettséghez kötött munkakörei (kisgyermeknevelő, gyógypedagógus, pszichológus, szaktanácsadó) is pedagógus munkakörnek minősülnek, jelen összefoglaló azonban a gyermekvédelmi szakellátásra fókuszál.

- ⇒ A rendszer – alapkoncepcióját tekintve – a pedagógus képzés kimeneti követelményei alapján meghatározott pedagógus kompetenciákra, valamint azok fejlettségi színvonalát alátámasztó indikátorok minőségi-mennyiségi elemzésére épül.
- ⇒ A nem jogszabályban rögzített elemeket az Oktatási Hivatal (a továbbiakban OH) dolgozza ki, és az ágazatért felelős miniszter hagyja jóvá, tehát *szakmai szabályként* kötelezőek.
- ⇒ A rendszert az OH felügyeli és működteti különböző, egymással összefüggő online felület (informatikai támogató rendszer) létrehozásával és működtetésével.
- ⇒ A rendszer jelenleg is fejlesztés alatt áll, ez a folyamat a tartalmat, eljárásrendet, határidőket, dokumentációt egyaránt érinti, az alapkoncepciót azonban nem.
- ⇒ A komplex rendszer a fenntartói, valamint a törvényességi ellenőrzéstől deklaráltan független, bár a fenntartó képviselője a vezető és intézmény ellenőrzés során (PSZE) szerepet kap, valamint a magasabb vezető beosztású pedagógus minősítő eljárásában (PEM) véleményt nyilváníthat.

A komplex rendszer alapja a pedagógus, vezető, intézmény megadott (pedagógus-kompetenciákhoz kapcsolódó) szempontsorú *önreflexiója, önértékelése*, mely során az adott szereplő az egységes elvárás rendszer adaptálásával szakmai elvárásokat és fejlődési célkitűzéseket fogalmaz meg meghatározott időintervallumra. Ennek módszertanát, szakmai szabályait az OH által, intézménytípusokra kidolgozott Önértékelési Kézikönyvek tartalmazzák, melyek az OH honlapjáról letölthetők. A produktumok és az azt alátámasztó intézményi alapidokumentumok (SZMSZ, Pedagógiai Program, stb.) az OH által létrehozott online felületen válnak elérhetővé az ellenőrzést végző szakértők számára. Az önreflexió, önértékelés folyamatát, valamint a pedagógiai szakmai, szakmódszertani tevékenységet *szaktanácsadók* segítik (I. pillér)

A PSZE területei (II. pillér) (lásd önreflexió, önértékelés):

- ⇒ Pedagógus esetében az ellenőrzés területei:
 - A pedagógus képzés kimeneti követelményeinek (8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről) való megfelelés
 - a pedagógus tevékenység általános pedagógiai szempontoknak való megfelelése
 - a NAT nevelési céljainak való megfelelés
 - az intézmény pedagógiai programjának való megfelelés

Módszerei:

- dokumentumelemzés (pedagógiai tevékenység tervezési, megvalósítási produktumai, portfólió, önértékelés)
- óra/foglalkozáslátogatás
- strukturált interjú (pedagógus, és annak közvetlen vezetője)

⇒ Vezető esetében az ellenőrzés területei:

- a tanulás és tanítás stratégiai vezetése és operatív irányítása
- a változások stratégiai vezetése és operatív irányítása
- önmaga stratégiai vezetése és operatív irányítása
- mások stratégiai vezetése és operatív irányítása
- az intézmény stratégiai vezetése és operatív irányítása

Módszerei:

- kérdőíves felmérés (szülők, nevelőtestület)
- dokumentumelemzés (vezetői pályázat, Pedagógiai program, éves munkaterv, beszámoló, SZMSZ, intézményi, vezetői önértékelés, pedagógus portfólió vezetői munkára vonatkozó részei)
- strukturált interjú (vezető, munkáltató, vezetőtársak)

⇒ Intézmény ellenőrzés területei:

- pedagógiai folyamatok (tervezés, megvalósítás, ellenőrzés, értékelés, korrekció)
- személyiség és közösségfejlesztés
- eredmények
- belső kapcsolatok, együttműködés, kommunikáció
- külső kapcsolatok
- a pedagógiai munka feltételei
- NAT-nak és Pedagógiai Programnak való megfelelés

Módszerei:

- dokumentumelemzés (intézményi alapidokumentumok, éves munkaterv, beszámoló, továbbképzési program, beiskolázási terv, intézményi önértékelés, mérési eredmények (pl. kompetenciamérés), elégedettségi mutatók (szülők, pedagógusok), előző ellenőrzés eredményei)

- interjú (fenntartó, intézményvezető, pedagógusok meghatározott csoportja, szülők meghatározott csoportja)
 - megfigyelés (pedagógiai munka infrastruktúrája)
- ⇒ Mindhárom ellenőrzés típus esetében összegző dokumentum készül, mely az OH által delegált, pedagógiai szakmai ellenőrzést végző (tanfelügyelet) szakértők által meghatározott erősségeket és fejleszthető területeket tartalmazza.
- ⇒ Az eredeti elképzelés szerint a PSZE eredménye pedagógusok esetében meghatározott súlyozással beszámít a pedagógusminősítésbe, jelenleg a pedagógiai szakmai ellenőrzés és pedagógus minősítés viszonyrendszere újragondolás és fejlesztés alatt áll.
- ⇒ Intézményellenőrzés esetében az összegző dokumentum alapján 5 évre szóló fejlesztési tervet készít az intézményvezető, melyet a nevelőtestület jóváhagyását követően feltölt az OH által működtetett informatikai támogató rendszerbe, melyen keresztül a Hivatal és a fenntartó számára is elérhetővé válik.
- ⇒ A PSZE módszertanát, szakmai szabályait az OH által, intézménytípusokra kidolgozott Tanfelügyeleti és Önértékelési Kézikönyvek tartalmazzák, melyek az OH honlapjáról letölthetőek.

A PÉM területei (III. pillér) – pedagógus minősítés – életpálya modell:

- ⇒ Pályakezdés – gyakornoki fokozat. Minimum két év szakmai gyakorlat után, valamint az Ép.r. szerinti egyéb esetekben, sikeres, kötelező, minősítő vizsgát követően, kötelezően, Pedagógus I. fokozatba kerülés. Ismételten sikertelen minősítő vizsga után a jogviszony megszűnik.
- ⇒ Ped. I. fokozatban megszerzett 6 év szakmai gyakorlatot követően önkéntes, 9 év szakmai gyakorlat után kötelező, sikeres minősítő eljárást követően Pedagógus II. fokozat. Ismételten sikertelen minősítő eljárás esetében (legkésőbb a 11. év szakmai gyakorlat végén) a jogviszony megszűnik.
- ⇒ Ped. II fokozatból tovább lehet lépni Mesterpedagógus, majd Kutatótanár fokozatba, ez már nem kötelező elem, szempontjai jelenleg pilot projektek keretében kidolgozás alatt állnak.
- ⇒ A különböző fokozatok elérése meghatározott illetménynövekedéssel jár, a bevezetéssel egy időben (2013.09.01.) a pedagógus munkakörűek kikerültek a Kjt. előmeneteli és illetményrendszerének hatálya alól.
- ⇒ 2013.09.01.-én legalább két év szakmai gyakorlattal vagy foglalkoztatási jogviszonyban szerzett, bármely munkakörben legalább 6 év jogviszonnyal rendelkező pedagógus munkakörűek automatikusan Ped. I. fokozatba

kerültek. Akik az átmeneti időszakban, és a feltételeknek megfelelés (min. 14 év szakmai gyakorlat és szakvizsga megléte) esetén feltöltötték a portfóliójukat, és védés nélkül, ideiglenesen Ped. II. fokozatba kerültek 2015.01.01.-től, kötelezően meg kell védeniük azt, legkésőbb 2018. december 31-ig. (Ép.r. Átmeneti rendelkezések)

- ⇒ A PÉM módszertanát és eljárásrendjét, valamint a pedagógus portfólió kötelező és szabadon választott elemeit, a pedagógus kompetenciákhoz tartozó indikátorokat az Útmutató, azok értelmezését intézménytípusonként és munkakörönként, valamint az intézménytípusok és munkakörök sajátosságait az Útmutató Kiegészítések tartalmazzák, melyeket az Oktatási Hivatal (illetve az általa felkért munkacsoport) dolgoz ki, és az ágazatért felelős miniszter hagy jóvá.
- ⇒ A minősítővizsga, minősítő eljárás elemei:
 - pedagógus portfólió, annak kompetenciák, indikátorok mentén történő értékelése
 - óra/foglalkozáslátogatás, óra/foglalkozás tartására nem kötelezettek esetében értékelési interjú kompetenciák, indikátorok mentén történő értékelése
 - portfólió védése
 - a minősítést 3 fős szakértői bizottság végzi, mely egy elnökből, egy ún. szakos (a minősítendő pedagógussal azonos munkakörű) szakértőből, egy intézményi képviselőből, ún. intézményi delegáltból áll, intézményvezető esetében az intézményi delegáltat az OH képviselője (OH delegált) váltja ki.
- ⇒ A komplex rendszerhez kapcsolódóan az OH PSZE-PÉM szakértőket, valamint szaktanácsadókat képzett ki, akik megfelelő feltételek esetén felkerültek a különböző szakértői névjegyzékekre, a PSZE-PÉM szakértők „Mesterpedagógus” besorolást kaptak 2015.01.01.-től.
- ⇒ A rendszerben szakértőként csak a szakértői névjegyzékben szereplő szakértők dolgozhatnak.
- ⇒ Az adott pedagógiai szakmai ellenőrzési – pedagógus minősítési ciklus résztvevőire – az ágazati miniszter által jóváhagyott „bekerülési szempont-rendszer” és keretszámok alapján az OH ellenőrzési, valamint minősítési tervet állít össze, jogszabályban rögzített jelentkezési, összeállítási, értesítési és lebonyolítási határidőkkel.
- ⇒ A rendszer minőségbiztosítását, működésének szakmai ellenőrzését biztosító ún. „auditor szakértők” képzése első körben 2015. november elejére lezárult. Alkalmazásuk szempont- és feltételrendszere kidolgozás alatt áll.

- ⇒ A pedagógus minősítések 2015. tavaszi félévben „élesben” elindultak, a PSZE 2016.-tól indul „éles” eljárásban.

Pedagógus munkakörűek a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés területén

A 2013 őszétől hatályos változások jelentős részét a jogalkotó a gyermekvédelem „saját hatáskörébe” utalta, azaz felbatalmazza az Általános Útmutatóhoz kapcsolódó „A gyermekvédelmi szakellátási intézményekben, javítóintézetekben pedagógus munkakörben foglalkoztatottak részére” készült Kiegészítő Útmutatót a legtöbb elem meghatározására.

A fenti, komplex rendszerből csak a III. pillért (PÉM) tette hatályossá a jogalkotó 2013.09.01.-től a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés pedagógus munkaköreire. A pedagógiai szakmai ellenőrzés kérdésköre a gyermekvédelmi ágazat vonatkozásában jelenleg nem releváns.

Ami eddig megtörtént:

- ⇒ 2013.09.01.-től a pedagógus-munkakörű gyermekvédelmi szakellátók, javítóintézeti szakemberek a jogszabály erejénél fogva gyakornok, vagy Ped. I. fokozatba kerültek.
- ⇒ Minden szakellátási intézmény és javítóintézet rendelkezik intézményi OM azonosítóval, minden pedagógus munkakörű szakellátó és javítóintézeti szakember oktatási azonosítóval, az intézményt és a pedagógus munkakörűeket kötelező regisztrálni az OH által működtetett Köznevelési Információs Rendszerben. (KIR)
- ⇒ A PSZE-PÉM szakértői képzésekre a gyermekvédelmi szakellátás-javítóintézeti nevelés területéről is jelentkeztek kollegák, azt sikeresen elvégezve 2015.01.01.-től a Köznevelési Információs Rendszerben, OH által vezetett Szakértői névjegyzékre felkerült mesterpedagógusok. A képzés tematikája a *minden* pedagógusra, pedagógus munkakörűre és *minden* intézménytípusra vonatkozó általános szabályokat követte.
- ⇒ Elkészült – és folyamatos fejlesztés alatt áll – a PÉM eljáráshoz kapcsolódó Kiegészítő Útmutató a gyermekvédelmi szakellátás – javítóintézeti nevelés intézménytípusa/szakterületre, adaptálódtak a pedagógus kompetenciák és indikátorok, a tapasztalatok alapján folyamatosan adaptálódik az eljárásrend is.

- ⇒ 2015. tavaszi félévében szórványosan megjelentek, majd 2015. őszi félévtől elindultak a minősítő eljárások a gyermekvédelemben. Az egyenetlen munkaköri lefedettség áthidalására munkaköri helyettesítő megoldásokat rögzít az Általános Útmutatóhoz kapcsolódó „Kiegészítő útmutató a gyermekvédelmi szakellátási intézményekben, javítóintézetekben pedagógus munkakörben foglalkoztatottak részére” készült Kiegészítő Útmutató a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés vonatkozásában.
- ⇒ Elindultak a pedagógus továbbképzés keretében akkreditált intézményvezetői, vezetői, valamint pedagógusképzések, melyek felkészíteni hivatottak a szereplőket a különböző PSZE-PÉM eljárásokra. Az akkreditált képzések gyermekvédelmi szakmai információkat nem tartalmaztak, ugyanakkor az EMMI Gyermekvédelmi és Gyámügyi Főosztálya és az OH közös szervezésében külön gyermekvédelmi intézményvezetői képzés indult, mely kifejezetten a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés speciális szakmai kérdéseire és a képzésig felhalmozódó szakértői-szakmai tapasztalatokra fókuszált. Jelenleg tervezett a képzés fejlesztése és akkreditációja, valamint kiterjesztése a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés *pedagógus-munkakörű* foglalkoztatottjaira is.
- ⇒ Szakmai párbeszéd indult az EMMI Gyermekvédelmi és Gyámügyi Főosztálya, az OH és a gyermekvédelmi pedagógus minősítési szakértők között, melynek eredményeképp Gyermekvédelmi Szakmai Nap szervezésére és lebonyolítására került sor. A Szakmai Nap lehetőséget adott a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés területén eddig felhalmozódott szakmai kérdések, dilemmák és fejlesztést, korrigálást célzó javaslatok megfogalmazására és összegyűjtésére.

A gyermekvédelmi tartalmak vizsgálata a PÉM folyamatában:

- ⇒ A portfólió olyan – pedagógus munkakörű szakember által írt, összeállított – dokumentumgyűjtemény,
 - mely kötelező és választható háttérdokumentumokat (szakmai életút, intézményi környezet, munkakörhöz nem kapcsolódó szakmai tevékenység, mint kutatás, publikáció, szakmai projekt stb. bemutatása),
 - a munkakörhöz kapcsolódó aktuális szakmai tevékenység dokumentumait, mint kötelező dokumentumokat (többek között: foglalkozásterv, vélemény, esetleírás),
 - valamint széles körben kötelezően választható dokumentumokat, és leírt tevékenységek önreflexióját tartalmazza.

- ⇒ A dokumentumok tartalmi követelményei – munkakörönként – azonosíthatóak, a munkakörrel szemben megfogalmazott szakmai elvárásokat tartalmazzák, melyek illeszkednek a Gyvt.-ben, NMr.-ben megfogalmazott szakmai szabályokhoz.
- ⇒ A dokumentumok alátámasztásul szolgálnak a pedagógus kompetenciák, azok indikátorai meglétére, minőségi, fejlettségi szintjére.
- ⇒ Az értékelés során a minősítő Bizottság tagjai (elnök, szakos, intézményi/OH delegált) a portfólióban fellelhető, pedagógus által megfogalmazott megállapításokhoz rendelik hozzá a megfelelő indikátorokat, és 3 (= jellemző), 2 (= többnyire jellemző), 1 (= kevésbé jellemző), 0 (= nem jellemző), értékkel, valamint N. é. (= nem értelmezhető) jelzéssel minősítik azok fejlettségi szintjét.
- ⇒ A portfólió írás-védés (pedagógusminősítés) folyamata feltételezi, hogy a pedagógus munkakörű (képesítési követelményeknek megfelelő diplomával rendelkező szakellátó):
 - szakmai tevékenységét tudatosan megtervezi a szakmai szabályoknak megfelelően
 - képes az előzetes terveinek megfelelően cselekedni, tevékenykedni, az aktuális körülményekhez rugalmasan alkalmazkodni, azaz módosítani a tervein, ha szükséges
 - módosításait, tevékenységét képes indokolni (önreflexió)
 - képes mindezeket a formai követelményeknek megfelelő, a tartalomnak adekvát szakkifejezéseket is tartalmazó írásos dokumentumokba rendezni
 - saját tevékenységére vonatkozóan a pedagógus kompetenciákat és indikátorokat azonosítani.

A jogszabályban (Köznev.tv., Ép.r.) rögzített pedagógus kompetenciák adaptálása (átfogalmazása) a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés területére megtörtént.

Az indikátoroké szintén, az indikátorokat azonban nem jogszabály rögzíti, azokat az Általános Útmutatóhoz kapcsolódó „Kiegészítő útmutató a gyermekvédelmi szakellátási intézményekben, javítóintézetekben pedagógus munkakörben foglalkoztatottak részére” tartalmazza. A pedagógus-munkakörűek és minősítő szakértők munkáját, a gyermekvédelmi indikátorok azonosíthatóságát segítő Indikátorpéldák... gyűjtemény az OH honlapjáról szintén letölthető.

Pedagógus kompetenciák a gyermekvédelemben:

1. Szakmai feladatok, szaktudományos, szakterületi tudás.
2. Szakmai folyamatok, tevékenységek tervezése és a megvalósításukhoz kapcsolódó önreflexiók.
3. A fejlődési folyamat támogatása.
4. Az ellátott személyiségének fejlesztése, az egyéni bánásmód érvényesülése, a hátrányos helyzetű, sajátos nevelési igényű vagy beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő gyermek, többi gyermekkel együtt történő sikeres neveléséhez szükséges megfelelő módszertani felkészültség.
5. Az ellátottak közösségei alakulásának segítése, fejlesztése, az ellátottak, családjaik számára esélyteremtés, nyitottság a különböző társadalmi-kulturális sokféleségre, integrációs tevékenység.
6. Gondozási, nevelési, fejlesztési folyamatok és az ellátottak, családjaik fejlődésének folyamatos értékelése, elemzése.
7. Kommunikáció és szakmai együttműködés, problémamegoldás.
8. Elkötelezettség és szakmai felelősségvállalás a szakmai fejlődésért.

A kompetenciákhoz 6-10 „indikátor” tartozik, mint például:

- 1.1. Alapos, átfogó és korszerű szaktudományos és szakterületi tudással rendelkezik.
- 1.2. Rendelkezik a munkaköréhez szükséges szakmódszertani tudással.
- 1.3. Fogalomhasználata pontos, következetes.
- 1.4. Használja a szakterületen belüli és más szakterülettel való kapcsolódási lehetőségeket.
- 6.6. Értékeléseivel, visszajelzéseivel az ellátottak, családjaik fejlődését segíti.
- 6.7. Gondozási, nevelési, fejlesztési folyamatok során olyan munkaformák és módszerek alkalmazására törekszik, amelyek elősegítik az ellátottak, családjaik önértékelési képességének kialakulását, fejlesztését.
- 6.8. Önállóan képes a gondozási, nevelési, fejlesztési folyamatok értékeléséből kapott adatokat elemezni, az egyéni, illetve a csoportos fejlesztés, gondozás alapjaként használni, szükség esetén gyakorlatát módosítani.
- 7.1. Kommunikációját minden partnerrel a kölcsönösség és a konstruktivitás jellemzi.
- 7.7. A szakmai közösség munkájában kezdeményezően és aktívan, együttműködően részt vállal.
- 8.1. Tisztában van szakmai felkészültségével, személyiségének sajátosságaival, és képes alkalmazkodni a szerepelvárásokhoz.

A PÉM eljáráshoz kapcsolódóan elvárásként jelenik meg még, hogy az eddig leírtakat a pedagógus munkakörű szakember gyakorlatban megmutassa (foglalkozáslátogatás), vagy ha ez összeférhetetlen, kivitelezhetetlen, elsősorban az ellátottak személyiségi jogainak tiszteletben tartása, a foglalkozás, munkakör jellege miatt, úgy gyakorlati tevékenységéről irányított szakmai párbeszédet (értékelési interjú) folytasson, a szakmai tervezés keletkező dokumentumait (foglalkozási egység tervek) a pedagógus minősítő vizsgán/eljárásban a helyszínen bemutassa.

Mint minden újonnan felálló rendszerben, nyilván itt is felmerülnek dilemmák, tisztázatlan, vagy pontatlan területek, jellemzően három példa:

- ⇒ Az eddigi tapasztalatok alapján jellemzően keveredik a vezetői *munkakör* (gyermekotthon-vezető, otthonvezető javítóintézetben, nevelőszülői hálózat szakmai vezetője) és a vezetői/magasabb vezetői *beosztás* kérdése a gyermekvédelmi szakellátás, javítóintézeti nevelés területén. A gyermekotthon-vezető pedagógus munkakörként való megjelenésével a szakellátásban dolgozó vezetői/magasabb vezetői megbízással rendelkezők (vezetői/magasabb vezetői beosztás: jellemzően szakmai vezetők, intézményvezetők) hajlamosak önmagukat gyermekotthon-vezetőként azonosítani. Pedagógus *alapmunkakörüktől függetlenül*, portfóliójukat az Általános Útmutatóhoz kapcsolódó „a gyermekvédelmi szakellátási intézményekben, javítóintézetekben pedagógus munkakörben foglalkoztatottak részére” készült Kiegészítő Útmutatóban rögzített gyermekotthon-vezető munkakör szempontrendszerének megfelelően feltölteni. E félreértést erősítheti, hogy a köznevelésben már megjelent – a szakfoglalkozástól, pedagógus alapmunkakörtől függetlenül – az ún. intézményvezetői portfólió készítésének a lehetősége (a hozzá tartozó Útmutató kiegészítéssel), kétféle módon: óra/foglalkozás tartására kötelezett, valamint nem kötelezett intézményvezetők (azokban az esetekben, amikor a fenntartó az intézményvezetőt ez alól jogszerűen felmentette) esetében.
- ⇒ A munkakör és beosztás dilemmája a minősítő eljárás sikerességét befolyásoló kérdés lehet, kétféle vonatkozásban is:
 - Befolyásolja a portfólió dokumentumainak szakmai tartalmát: míg vezető (pedagógus) munkakör esetében a foglalkozási egység dokumentumai (elsősorban a foglalkozás terv) a *szakmai közösségre* (szakellátók csoportja), addig a többi pedagógus munkakör esetében a foglalkozási egység dokumentumai az *ellátottra* (ellátott, ellátottak csoportja) vonatkozik, függetlenül attól, hogy az adott foglalkozás látogatható vagy sem.
 - Befolyásolja a minősítési eljárás eljárásrendjét: foglalkozáslátogatásra, vagy értékelési interjúra kerül sor a látogatás napján, valamint értékelési interjú esetében az interjúk alapját képező foglalkozási tervek szakellátókra, vagy ellátottakra vonatkoznak-e.

A fenti dilemmát felismerve a gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés területén az Általános Útmutatóhoz kapcsolódó „a gyermekvé-

delmi szakellátási intézményekben, javítóintézetekben pedagógus munkakörben foglalkoztatottak részére” készült Kiegészítő Útmutató vezető/magasabb vezetői beosztásra figyelemmel lévő kiegészítése folyamatban van.

- ⇒ A gyakorlati tapasztalatok alapján jelentős problémát okoz a portfólió készítőinek és az értékelő (minősítő) szakértőknek egyaránt az ún. IKT (infokommunikációs technikák alkalmazása) kompetencia kérdése. Külön ilyen kompetencia a 8 között nincs, de a legtöbb kompetencián belül, indikátorként (értékelendő elvárásként) megjelenik az alkalmazása. A gondozási helyek infrastrukturális fejlettsége nyilvánvalóan messze az IKT elvárások alatt van, a pedagógus-munkakörű gyermekvédelmi szakellátók és javítóintézeti szakemberek IKT tudása is fejlesztést igényel. (Egyébként a köznevelésben is nagyon hasonló a helyzet: e-táblák, számítógépek, internet, valamint az IKT szemlélet szinte teljes hiánya is előfordul, miközben „digitális bennszülötteket” tanítanak.) Hasonlít ez a Gyvt. 1997-es bevezetéséhez, amikor a gyermekvédelmi rendszer messze a jogszabályban rögzített strukturális lehetőségek, szemlélet, szakmai felkészültség alatt mozgott. A gyermekvédelmi szakellátás és javítóintézeti nevelés területén dolgozó pedagógus-munkakörűek és intézményvezetők felkészítése ezen a területen is elengedhetetlen:

- egyrészt megmutatható, hogy számos módszert, eszközt alkalmaznak jelenleg is spontán, az aktuálisan kialakuló helyzetekre reagálva, mind a szakmai közösség, mind az ellátottak vonatkozásában,

- másrészt meg lehet jeleníteni, mi minden akadályozza, hogy a pedagógus-munkakörű szakellátó és javítóintézeti szakember: *„Az ellátottakat és családjaikat segíti az online tartalmak befogadásának, feldolgozásának, felhasználásának, továbbadásának kritikus és etikus módjának kidolgozásában”* (1.8. indikátor).

Gyakornok, Pedagógus I., Pedagógus II. fokozat esetében az IKT alkalmazására vonatkozó indikátorokra adott gyengébb értékek a minősítés összegző értékelését számottevően nem befolyásolják, a Mesterpedagógus, Kutatótanár fokozat esetében talán már elvárható, hogy a jelölt felhasználóbarát legyen az online felületekkel, infokommunikációs technikákkal.

- ⇒ Az Utógondozó Otthonok nevelő munkaköre már önmagában is sok kérdést és szakmai dilemmát felvet (az utógondozó munkakör az utógondozó otthonban is megszűnt: nevelői munkakör biztosított, aki utógondozó feladatokat is ellát), a portfólió szakmai tartalma és védeése során még inkább kiéleződik az utógondozói ellátásra szakmailag jellemzőbb és relevánsabb *egyéni esettétel*, szociális munkás típusú képessé tevés és támogatás, valamint a nevelői munkakörhöz kapcsolódó *csoportos foglalkozások* elvárása. (Míg a portfólióban foglalkozási egység terveként megjeleníthető egyéni „foglalkozás”, annak védeésekor – nevelő munkakörben – kizárólag csoportos tevékenység mutatható meg.) Az utógondozó munkakör elvárás rendszere csak a javítóintézeti utógondozó vonatkozásában jelenik meg, az utógondozó otthon pedagógus munkakörű szakellátóját a „klasszikus” nevelő munkakörbe kell

jelenleg „illeszteni”, ami meglehetősen nehézkes, és messze nem a valós és szakszerű szakmai tevékenységet tükrözi.

A fentiekben vázolt minőségbiztosítási rendszer, benne a pedagógus életpálya modellel alapvető, helyenként előzmény nélküli szemléletbeli és működésbeli változásokat hozott, ambivalens, sokszor végletes érzelmeket szülve az érintettekben:

- ⇒ *A változásokkal szembeni ellenállás* leküzdése és kezelése, a fokozatosság elvének betartása segíthetné, egy működőképes és hatékony modell kialakítását.
- ⇒ Az önreflektív gondolkodás, az önreflexió képességének és adekvát megjelenítésének – a szakmai önismeret integráns részeként is – elvárásként való megjelenése hiánypótló lehet, nagymértékben növelve a szakmai tudatosságot, azonban célszerűbb lenne tanulási/szakmai önismereti folyamat *eredményeképpen* beemelni a modellbe.

A gyermekvédelmi szakmán belül a fenti ambivalencia fokozottabban jelentkezik az alábbiak miatt:

- ⇒ A gyermekvédelmi rendszerben a rendszerszintű minőségfejlesztés/biztosítás előzmény nélküli, az ágazati jogszabályokban rögzített szakmai ellenőrzések (törvényességi, fenntartói) a *szervezetre* és nem a *szakemberre* irányulnak.
- ⇒ A szakmai kommunikáció, tájékoztatás késedelmessége, szakterületi specifikációjának késedelme növelte a bizonytalanságot, az egyéni, szervezeti „jó gyakorlatok” a témában gyakran késve, megfelelő fórum hiányában esetlegesen jutottak el a kollégákhoz.
- ⇒ A modell gyors bevezetése kevés időt biztosított a felkészülésre a rendszer minden szintjét és minden szereplőjét beleértve.

Ugyanakkor az is megállapítható, hogy a változásokkal, valamint az ellenőrzéssel szembeni ellenállás okán, bármilyen minőségellenőrzési/biztosítási/fejlesztési rendszer bevezetése ellenállásba ütközne.

Összefoglalóan:

- ⇒ A pedagógiai ismerethalmaz, pedagógiai folyamatok, módszerek a gyermekvédelemben beágyazottak, ahogy a szociális munka is.
- ⇒ A két diszciplína nem kizárja, hanem erősíti egymást, ahogy a többi szakterület (jog, pszichológiai, orvostudomány, kriminológia) is.
- ⇒ A gyermekvédelem (ezen belül a szakellátás) komplex rendszer, szakmai tartalmait tekintve multidiszciplináris, a neveléstudomány alapvetéseinek hangsúlyosságát, a gyermekkorú (ezen belül tanköteles korú) ellátottak indokolják.
- ⇒ A gyermekkel a neveléstudományok foglalkoznak, a neveléstudomány jellemző szakembere: a pedagógus.

- ⇒ A fentiek nem mondanak ellent a gyermekvédelem szolgáltató jellegének: az otthont nyújtó ellátások a rájuk bízott gyermek-, és fiatalok ellátottakat *gondozzák, nevelik*, a nevelőszülőket támogatják, tanácsadással segítik, az ellátottak családjainak pedig olyan szolgáltatásokat nyújtanak, melyek segítségével a lehető legrövidebb időn belül alkalmassá és képessé válnak gyermekük nevelésére, vagy elkerülhetővé válik, hogy gyermekeiket mások (szakemberek) gondozzák-neveljék a feltétlenül szükséges ideig.
- ⇒ „Gyermekvédelmi szakember” képzés nincs, a gyermekvédelmi szakember a gyakorlatban *azzá válik*, talán pont azáltal, hogy minden releváns szakterületről megtanulja, hogy értse és elfogadja: miről beszél egy szakmaközi/szakmai teamen belül a munkatársa.
- ⇒ A fentiek mellett nyilván elengedhetetlen a különböző szakterületek/munkakörök kompetenciájának, szerepeinek, szerepeltvárásainak tisztázása, körülhatárolása az adott szakmai folyamaton belül.

Az evaluációs munka szempontjából figyelembe veendők²²

A gyermekotthoni és lakásotthoni evaluáció előkészítése során felmerült az a kérdés, hogy a pedagógusminősítés rendszere és az evaluáció milyen kapcsolódásokat jelöl ki.

A két rendszer között jelentősek az eltérések. Az egyik az, hogy mire, illetve kire irányulnak az értékelő rendszerek, vagyis, hogy ki az alanya az evaluációnak és a pedagógusminősítésnek. A másik eltérés pedig az, hogy mit értékelnek az egyes rendszerek, vagyis mi a tárgya az értékeléseknek.

A pedagógus életpálya alá tartozók minősítésére kialakított rendszer a pedagógus, a pedagógus-munkakörű kompetenciáit kívánja mérni. A pedagógusminősítés a pedagógusra, a pedagógus-munkakörűre irányul, mint szakemberre, akinek a pedagógiai kompetenciáit szükséges mérni. Módszertanilag megjegyzendő, hogy az indikátor fogalma az evaluációs modellek tárgyú projektben úgy értelmezett, hogy indikátor az, ami egy bizonyos tevékenységet mérhetővé tesz, míg a pedagógus életpálya alá tartozók minősítése során alkalmazandó útmutatókban szereplő indikátorok inkább szempontokat vagy kritériumokat jelölnek ki, amelyek alapján kellene indikátort, azaz mérőszámot fejleszteni.

A gyermek- és lakásotthoni evaluáció a gyermek sorsára irányul, szereplői a gyermek, családja, barátai és a nevelkedésében érintett szakemberek, akik nem csak pedagógiai munkát végeznek. Mérni hivatott a gyermekvédelmi tevékenység eredményességét, hatékonyságát és sikerességét a gyermek sorsának követésén keresztül. Éppen ezért azt

²² Bogács Ernő, Rácz Andrea, Riegler Mária és Szikulai István véleményét tükrözi.

mondhatjuk, hogy fontosak a pedagógus-munkakörű szakemberek kompetenciái, de ezek legfeljebb kis részét képezik a gyermek- és lakásotthoni evaluáció rendszerének.

Amennyiben olyan indikátor-szettet szeretnénk alkalmazni a gyermek- és lakásotthoni evaluáció rendszerében, amely a pedagógus-munkakörűek kompetenciáira is vonatkozik, akkor célszerű figyelembe venni a pedagógusminősítés keretében fejlesztett szempontokat és azok alapján fejleszteni az indikátorokat, ezzel is hozzájárulva a pedagógus életpálya alá tartozók minősítése során alkalmazandó útmutatók továbbfejlesztéséhez.

Szolgáltatásértékelés szempontjából tehát az evaluáció, mint hatékonyságmérés jelenti a nagyobb egységet, melynek része/eleme a pedagógus életpálya minősítési rendszer. A hangsúly nem tolódhat el a pedagógus-munkakör kompetenciákat mérni hivatott indikátorok irányába: egyrészt túl általánosak, másrészt az oktatásban dolgozó pedagógusok hatékonyságát mérni hivatott indikátorok csak részben alkalmazhatóak a gyermekvédelemben pedagógus munkakörben foglalkoztatottak körében. Továbbá a gyermekvédelem rendszerében más kompetenciákra is szükség van, melyekre a hatékonyságméréseknél igyekszünk nagy hangsúlyt fektetni, ilyen pl. a szociális munka tevékenységi területeihez rendelt kompetenciák köre. Ugyanakkor fontos azt is hangsúlyozni, hogy egy rendszer értékelő elemzése, hatékonyságának mérése hosszú távon nem hagyhatja ki a rendszer *működtetőinek* értékelését, hatékonyságának vizsgálatát. Jelen evaluációs munka keretében azonban hangsúlyozottan a gyermekvédelmi tevékenység eredményességének, hatékonyságának és sikerességének a gyermek sorsának követésén keresztüli vizsgálatát célzó mérőeszközök kerülnek kidolgozásra és egy pilot kutatás keretében tesztelésre.

Fontos megjegyezni, hogy hosszabb távon a gyermekvédelmi rendszernek nagy szüksége van egy átfogó minőségellenőrzési/biztosítási/fejlesztési rendszerre. Az alábbi elvárásoknak mindenképpen meg kell jelennie egy komplex, gyermekvédelmi minőségellenőrzési/biztosítási/fejlesztési programban:

- ⇒ Az ellátottak és családjaik szükségletei felmérésének, azonosításának kötelezettsége.
- ⇒ Az ellátottak és családjaik külső-belső erőforrásainak, kapcsolataik feltérképezésének kötelezettsége.
- ⇒ A fejlődési folyamatok monitorozásának, elemzésének értékelésének, az eredmények visszacsatolásának kötelezettsége.
- ⇒ A szakmai folyamatok tudatos tervezésének, dokumentálásának kötelezettsége.
- ⇒ Külső-belső mérések, az eredmények visszacsatolásának kötelezettsége.
- ⇒ A szakmai/szakmaközi együttműködés monitorozása, ellenőrzése a tapasztalatok, eredmények visszacsatolásának kötelezettsége.

- ⇒ Az önértékelés, önreflexió kötelezettsége.
- ⇒ A szakmai fogalmak egyértelmű, pontos és következetes használatának kötelezettsége.
- ⇒ A fentiek monitorozása, ellenőrzése, értékelése, az eredmények visszacsatolása egyéni, szervezeti és rendszerszinten egyaránt.

Felhasznált jogszabályok

1. 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)
2. 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről (Köznev.tv.)
3. 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (Kjt.)
4. 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról (Kjt.vhr.) 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet a pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról (Ép.r.)
5. 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (NMr.)
6. 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
7. 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről

Nemzetközi kitekintő

A következőkben nyolc nemzetközi irodalmat tekintünk át röviden, amelyek nagymértékben segítettek az egyes szolgáltatási területeken az indikátorok kifejlesztését, valamint a munkánk fő fókuszában rejlő evaluációs modellek végiggondolását. Ezek az anyagok ráirányítják a kutatók és gyermekvédelmi szakemberek figyelmét arra, hogy a gyermekek esetében fontos a helyi közösségekben rejlő kapacitásokat, szolgáltatásokat kihasználni. Példákat nyújtanak a szülőkkel való kapcsolattartás erősítésére és a szakemberek kompetenciáinak fejlesztésére a minőségi feladatellátás érdekében. Az egyes nemzetközi irodalmakból származó kivonatok áttekintést adnak a gyermekvédelmi szakpolitikák és eljárások monitorozásáról is, felhívják a kritikus pontokra a figyelmet a gyermekjóléti és gyermekvédelmi programok értékelésének vonatkozásában, és betekintést engednek a minőségi indikátorok alkalmazási területeibe.

A gyermekek és a „nagy” társadalom²³

A kapcsolatok kiépítése a gyermekek és családok közt – azaz a társadalmi tőke kialakítása a gyermekek körül – a gyermekek biztonságát eredményezi. Kutatások, melyek a különböző közösségekben élő gyermekek tapasztalataival foglalkoznak, erős összefüggést találtak az alacsony bizalmi szint és az alacsony minőségű környezet között, illetve a rossz egészségi állapot, elhanyagoló szülők, gyermekbántalmazás és a szegényes eredmények között. Azok a programok, amelyek szisztematikusan építenek ki kapcsolatokat és mobilizálnak társadalmi tőkét, jelentős eredményekkel rendelkeznek abban a tekintetben, hogy egy közösség miként tud jó szomszédsági normákat kialakítani a gyermekek egészsége és biztonsága terén.

Azok a jó viszonyban élő anyák és apák, akik élvezik a megszokott tevékenységeiket és bírják a barátoktól és szomszédoktól jövő egyszerű támogatásokat a gyermek korai éveitől kezdve, kisebb valószínűséggel halmozzák fel a stresszt és a nehézségeket, melyek könnyen krízishez vezethetnek. A jó párkapcsolatban élő családok gyermekei rugalmasabbak és könnyebben térnek magukhoz egy nehéz szituáció után.

²³ Készült Fisher OBE, D. – Gruescu, S. (2011) *Children and the Big Society. Backing communities to keep the next generation safe and happy* c. dokumentum 6. fejezete alapján (Children and Families Unit, June 2011.)

Megpróbáljuk elérni a szülőség támogatásához a kollektív megközelítés elterjesztését, amelyben a közösségen belül elfogadják a felelősséget a szülőkért és gyermekekért. Csak az elmúlt évszázadokban váltak a családi egységek jelentősen kisebbé a fejlett országokban, és az elmúlt évtizedekben még e kereteken belül is kevésbé tudnak a szülők egymásra hagyatkozni – a családok mobilabbak, a kiterjedt családban többen dolgoznak, az otthonon kívüli helyek kevésbé biztonságosak, kevésbé megbízhatóak a szomszédok és nagy nyomás van a szülőkön, hogy állandóan intenzíven ellenőrizték a gyermekeiket.

Kapcsolatokat lehet kiépíteni a gyermekek és a családok közt is – ez könnyű és külön költséget nem igénylő megoldás. A családot támogató szolgáltatások meg tudják szervezni a tevékenységeket és azok vezetését oly módon, hogy azok elősegítsék a családok interakcióját és részvételét. A szolgáltatások továbbmehetnek és átvehetik a „koprodukción” elvét, ahol a felhasználókból partnerek válnak, ahol a szolgáltatás könnyít, és nem rögzít, és ahol mindenki ad és kap. Néhány szolgáltatás elkezdte használni az időbankot²⁴, ami hitelt ad azoknak, akik az idejüket adják, így jogosultságot szervezve a szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz. Az időbank radikális módon helyezi át a hangsúlyt a „mik a szükségleteim?”-ről a „mik az erősségeim, mit tudok adni?”-ra. Hatalmas potenciál van a közösségekben a gyermekek biztonságát tekintve – önkéntesek széles köre, akik, ha szükséges, segítenek hozzájárulni a feladatok elvégzéséhez. A férfiak számottevő részvétele a tevékenységekben szintén biztonságot nyújthat a gyermekek számára.

A közösségi terek alapvető fontosságúak a gyermekek életében – minden egyes alkalommal, mikor megkérdezik, hogy mit szeretnének a közösségüknek, a tiszta és biztonságos terek szerepelnek a lista élén – és a leginkább elutasított a szemetelés és a vandalizmus. A gyermekek és fiatal felnőttek élvezik a lehetőséget, hogy jobbá tehetik a környezetüket, szomszédságukat.

A közösségépítés magába foglalja az új kapcsolatok megteremtését a közösségen vagy szomszédságon belül, különösen az izolált családok és gyermekek kapcsolatteremtését a jól kapcsolódó családokhoz és gyermekekhez. A közösségépítés célja, hogy a jó szomszédság új normáit megteremtsék úgy, hogy a rutin és a „természetes” támogatás elterjedjen. A gyermekek biztonságban tartása központi szerepet kap több közösségépítő programban és a gyermekek maguk is jelentősen hozzájárulnak ehhez a közösségi erőfeszítéshez.

Fiatal felnőtteket lehet toborozni és kiképezni közösségi szervezőkké és társadalmi vállalkozókká, akik azonosítják a problémákat a közösségekben, megoldásokon gondolkodnak és embereket mobilizálnak a megoldások végrehajtásához.

²⁴ Az időbank a kölcsönös segítségnyújtás hálózata. Edgar S. Cahn a '80-as években hozta létre a Time Bank rendszerét, melyek főként az USA-ban terjedtek el nagy számban.

Elvek

Az alábbiakban néhány kulcselv található, amik azokból a programokból származnak, melyek mobilizálják a közösségeket és a szomszédságokat a gyermekek és fiatal felnőttek ellátásával kapcsolatban.

Kapcsolatok

- A gyermekek, akik jó kapcsolatban vannak a többiekkel, más családokkal vagy szervezetekkel a közösségekben, azok jobban teljesítenek, rugalmasabbak.
- Az anyák és apák, akik jó kapcsolatban élnek, szintén jobban teljesítenek – a gyermekek korai éveiben, a felhalmozott stresszből és szorongásból táplálkozó szülőség elhanyagoláshoz és bántalmazáshoz vezet.
- A közösségen belüli emberek ismerkedése az első lépés a jó szomszédság új normáinak megteremtése felé.

Elvárások

- Az ellátás felelőssége és privilégiuma mindenkié és minden közösségé.
- A nagy elvárások, a tisztelet és a bizalom a legjobbat hozza ki az emberekből – gyermekek, kamaszok, idősek, az anyák, az apák és nagyszülők mind adni szeretnének, bizalomra van szükségük, hogy hozzá tudjanak járulni a megoldáshoz. Majdnem mindenki képes adni, még a legkiszolgáltatottabbak is, ha megkapják a megfelelő támogatást.
- A családtámogató szolgáltatások jobban teljesítenek, ha a gyermekek, fiatal felnőttek, anyák, apák és nagyszülők rendelkeznek a tudással, erővel és kapcsolatokkal, hogy hatékony partnerek legyenek a jó eredmények elérésében.

A helyi szervezeteknek sok erőforrásuk van a bizalmi hálózatok építéséhez és a gyermekek segítéséhez.

A legjobb gyakorlat felé

A gyermekeket támogató szolgáltatások, mint az anyákat támogató egységek, gyermekközpontok, játékszolgáltatók és iskolák szisztematikusan együttműködhetnek, hogy megkönnyítsék a gyermekekről és fiatal felnőttekről gondoskodni akaró és tudó szülők, nagyszülők, és más szereplők kapcsolatteremtését a közösségen belül. A koprodukció-elméletének – ahol az emberek nemcsak felhasználók, hanem elengedhetetlen partnerek a jó eredmények elérésében – átvétele érdekében a szervezetek sokat tehetnek, elősegítve, hogy a közösségen belül a kölcsönösség normái kialakulhassanak.

Az időbankok különösen értékes eszközök, mert olyan fizetőeszközt teremtenek, amik mérik és értékelik a szeretet adását és fogadását – áthelyezik a hangsúlyt a „mit kaphatok?”-ról a „mit adhatok?”-ra és a „mik az szükségleteim?”-ről a „mik az erősségeim?”-re.

A fiatalok különböző csoportokba szerveződése lehetőséget biztosíthat a gyermekeknek és fiatal felnőtteknek, hogy aktívan részt vegyenek a közösségeik biztonságosabbá és jobb helyé tételében. Ezek a csoportos együttműködések lehetőségeket teremthetnek, nemcsak önkéntesként, hanem társadalmi vállalkozóként is, hogy új megoldásokat és projekteket dolgozzanak ki a közösség és a szomszédság fejlesztésére. A gyermekek és fiatal felnőttek mentorálása értékes lehetőségeket nyújt a különböző orientációjú és korosztályú csoportok közötti kapcsolatok építésére és elengedhetetlen extra támogatást nyújt a falusias, tanyasias környezetből érkező szülőknek. Hasonlóképp, a generációközi projektek is segíthetnek újraépíteni a bizalmat a fiatalok és az idősebb generáció tagjai közt.

Policy javaslatok

- Biztosítani kell, hogy az új közösségszervező programok esetében a fókusz a helyi közösségeken belül a gyermekeken és fiatal felnőtteken, illetve az izolált vagy megfosztott közösségek tagjainak elérésén legyen.
- Be kell vezetni több nagyszabású és átfogó közösségépítő projektet, melyek céljai közt szerepel a gyermekek biztonságban tartása és a társadalmi tőkék mobilizálása az akut vagy krízisbeavatkozás megelőzésére.
- A helyi hatóságoknak a jogszabályi iránymutatás keretének átdolgozásakor lépéseket kell tenni, hogy biztosítva legyenek mindazok a helyi eszközök, amelyek a gyermekeket biztonságban tartják és fejlesztik társadalmi tőkéjüket (pl.: parkok, játszóterek és gyermekközpontok).

Információk a szülők és fiatal felnőttek számára a gyermekvédelmi szakpolitikákról²⁵

Mint szülő, mit várhat el az egyesülettől /szolgáltatástól /szervezettől?

- A gyermekek biztonsága és jóléte kiemelkedően fontos.
- A szülők ösztönözve vannak, hogy részt vegyenek a fiatalok egyesületében / szolgáltatásaiban / szervezetében.
- Szülői beleegyezés szükséges egyes tevékenységekhez, mint kirándulás stb.
- A szülőknek meg kell adniuk az elérhetőségüket, a gyermek egészségügyi adatait és betegségeit stb.
- Szervezeti tréning, szakpolitikai és viselkedési szabályzat hozzáférhetővé tétele.

²⁵ Készült a National Youth Council of Ireland (2012) *Protecting our Children and Young People* c. dokumentum 22-23. oldala alapján.

- A szülőket tájékoztatni kell minden incidensről vagy balesetről, melyben a gyermekük érintett.
- A szülőknek joguk van hozzáférni a gyermekeikkel kapcsolatos információkhoz, amelyeket a szervezet tárolhat és/vagy megoszthat.
- Titoktartási és adatkezelési elvek hozzáférhetővé tétele, nagyfokú körültekintés és biztosítás a személyes adatok kezelésében.
- A szülőknek joga van, hogy tájékoztassák őket arról, hogy jelentés készülhet a hatósági szolgáltató felé.
- Szülők, akik panaszt kívánnak tenni, kapcsolatba léphetnek a kijelölt személlyel a szervezetben.

Mint gyermek / fiatal felnőtt, mit várhat el az egyesülettől / szolgáltatótól / szervezettől?

- A biztonságuk és jólétük kiemelkedően fontos.
- A dolgozók és önkéntesek felvételét biztonságosan kell intézni és képezni kell őket.
- A dolgozóktól és önkéntesektől elvárják, hogy tartsák be a viselkedési szabályokat.
- Gyermektől, fiatal felnőttől elvárják, hogy tartsák be a viselkedési szabályokat.
- Gyermekkel, fiatal felnőttekkel mindig következetesen bánnak.
- Gyermekeknek, fiatal felnőtteknek joguk van ahhoz, hogy biztonságban érezzék magukat a szervezetben.
- Gyermekeknek, fiatal felnőtteknek joguk van arra, hogy meghallgassák és bevonják őket a döntéshozásba a szervezeten belül.
- Ha a gyermekek, fiatal felnőttek problémába ütköznek, veszélyben érzik magukat vagy bizonytalanok, akkor legyen lehetőségük a vezetőhöz fordulni.
- Ha a gyermekeket, fiatal felnőtteket bántalmazás éri, legyen lehetőségük segítséget kérni és azt kapják is meg.
- A gyermekek, fiatal felnőttek személyes adatait bizalmasan kezelik és csak azokat osztják meg, amiket elengedhetetlenül szükséges.
- A gyermekeknek, fiatal felnőtteknek mindig a valóságnak megfelelő tájékoztatást kell nyújtani és minden szükséges esetben magyarázatot kell fűzni az átadott információhoz.

- Ha a gyermek, fiatal felnőtt panaszt szeretne tenni, akkor legyen számára elérhető kijelölt személy a szervezetben, akivel kapcsolatba léphet.

Szervezeti keret – egy hatékony kapcsolat kiépítéséhez a sérülékeny szülőkkel a gyermekek és fiatal felnőttek eredményeinek fejlesztése érdekében²⁶

Korábbi kutatások és értékelő tanulmányok rámutattak arra, hogy egy professzionális kapcsolat kiépítése igazi változást hozhat a szolgáltatást igénybevevők eredményeiben. Nem számít, hogy a program és a finanszírozás hogyan változik, a hatékony szolgáltatásnyújtásnak az emberi kapcsolatok képezik az alapját, habár ezen gyakran átsiklanak. A Munro-felülvizsgálat szintén kiemelte a professzionális kapcsolatok fontosságát a családok eredményeinek javításában, és a szociális munkás készségeinek és tapasztalatainak fontosságát mindezek elérésében. A York Consulting az Action For Children megbízásából kutatást végzett, hogy megfogalmazza, hogy az Action For Children miként tudna hatékony kapcsolatot kiépíteni a szülőkkel, és hogy ez milyen változásokat hozhat a gyermekek és fiatal felnőttek életében. Három kulcskimenetet eredményezett ez a kutatás:

Kimenet	Cél
Képességkeret	A képességkeret meghatározza a készségeket, tapasztalatokat és képességeket, melyek alapvetőek a gyermekek és fiatal felnőttek eredményének javítása érdekében történő kapcsolatépítésre a sérülékeny szülővel. Ez 3 szakaszra oszlik: összhang kiépítése, szükségletek azonosítása, szükségletek kielégítése.
Szervezeti keret	A szervezeti keret azonosítja a szervezeti képességeket, amelyek hozzájárulnak a sérülékeny szülővel való kapcsolat kiépítéséhez.
Végső jelentés	Felhívja a figyelmet a szakirodalom és az esettanulmány bizonyítékainak áttekintésére, hogy felvázolja a kulcstémákat és a szakemberektől megkívánt kompetenciákat a hatékony kapcsolatkiépítés érdekében.

²⁶ Készült az Action for Children: *Organisational framework for developing effective relationships with vulnerable parents to improve outcomes for children and young people* c. dokumentum alapján.

Szervezeti keret kidolgozása

A kutatás számos szervezeti képességet azonosított, amelyek támogathatják a jó kapcsolat kialakítását. A szervezeti keret leírja ezeket a képességeket és a szerepüket a hatékony szakember-szülő kapcsolatépítés támogatásában.

Szervezeti szinten	Kivitelező szinten	Családi szinten
Erős vezetői elköteleződés és ethosz	Csapatépítés és támogatás	A szolgáltatás elszámolhatóságának támogatása
Szakembereknek tréning és fejlesztés	Rugalmas kivitelezés	Erős felmérés-gyakorlat
Hatékony ellenőrzés / felügyelet	A szektorközi szolgáltatások elősegítése	Eredményorientált gyakorlat
Kellemes légkör teremtése	A szülőkkal történő munka konzisztensé tétele	

A család és szolgáltatás kontextusa

Felismerték, hogy vannak külső tényezők is, amelyek befolyásolhatják a szakember és a szülő kapcsolatát: a szülő motiváltsága a támogatásba való belépésre, a szülő beismeri-e problémát és van-e kapacitása a változtatásra; ellentétes motiváltság a családban a változtatásra; a szülők attitűdje és meggyőződése a szolgáltatásról; elvárásaik a szakemberekkel és eredményeikkel kapcsolatban; szolgáltatás kontextusa; a család rászorultsági szintje és a szakember és szülők közti kapcsolat szintje.

Szervezeti szint

1. Erős vezetői elkötelezettség és szellemiség

Olyan környezet megteremtése, amely tisztázza a célokat, struktúrákat és az ethoszt, maximalizálja a szakember képességét, hogy pozitív eredményt érjen el a gyermek, fiatal felnőtt és a család.

Miért fontos az erős vezetői elkötelezettség a hatékony kapcsolatépítésben?

Az Action for Children vezetői és a szakemberek megállapították, hogy egy olyan szolgáltatáskultúra kiépítése, ahol a szakemberek támogatva, megbízva és felhatalmazva érzik magukat, hasznos lehet a szülőkkal történő erős kapcsolat kiépítésében. Egy „nyitott ajtó” vezetési megközelítés segít megteremteni a légkört, ami támogatja a szakemberek új ötleteit és az Action for Children vezetői kulcsszerepet vállalnak abban, hogy biztosítsák, hogy a szakemberek azokra az intézkedésekre koncentráljanak, amelyek a gyermekek és fiatal felnőttek jó eredményeihez vezetnek. Az erős és nyílt vezetés a szolgáltatói környezetben olyan kutatásokkal támasztható alá, mint Moran et al. (2007) kutatása, amely kiemeli az időigényes és „próba-szerencse” tanulási lehetőségeket az egyes szolgáltatók között. Ezek a kontextuális tulajdonságok fontosabbá teszik a támogató vezetői gyakorlatokat, mert fontos megérteni a „valóságot”, hogy megerősítsük a szervezeti megközelítéseket és stratégiákat a szülők

támogatásához. A kutatás javaslata szerint ezt az élvonalbeli dolgozók nyílt és folyamatos konzultációjával lehet a legjobban elérni.

A szolgáltatóknak

- Tisztázott szervezeti értékkel kellene rendelkezniük és elköteleződéssel a hatékony és eredményorientált szolgáltatás kivitelezése mellett.
- Támogató munkakörnyezetet kellene teremteniük, amely segíti a nyílt kommunikációt a teamtagok között és ösztönzi a szakembereket a folyamatos tréningre és fejlesztésre.
- Kapcsolatokat kellene építenie, amelyek során a vezetők megbíznak a szakemberekben annyira, hogy azok önállóan tevékenykedhessenek.
- Olyan ügyforgalomnak kellene lennie, amely lehetővé teszi a szakembereknek, hogy időt szakítsanak minőségi kapcsolat kiépítésére a szülőikkel.
- Megfelelő egyensúlyt kellene teremteniük a családdal töltött kontaktidő és a szervezeti követelmények (papírmunka és megfigyelés) között.

2. A szakember képzése és fejlődése

A szakember képességeinek, képesítésének és tudásának fejlesztésének azonosítása és támogatása, hogy hatékonyabb támogatást nyújtson a családoknak.

Miért fontos a szakember tréningje és fejlődése a hatékony kapcsolat kiépítésében?

A folyamatos tréning és fejlődés fontos, mivel a szakemberek változatos családi környezetekben dolgoznak, gyakran összetett kapcsolati dinamikákkal és egy olyan körülményrendszerben, ahol több szolgáltató érhető el. Ezért a szakembereknek készségekre, tudásra és tapasztalatra van szükségük, hogy hatékonyan és biztonságosan tudjanak kapcsolatot építeni a családokkal. Számos kutatás kiemelte a tréning és a fejlődés jelentőségét, Moran et al (2004) hangsúlyozza, hogy a sikeres beavatkozások erős elméleti alapokból fejlődnek, tisztán meghatározott célokkal, míg Lipsey és Wilson (1998) nagy hangsúly fektet a megfelelően képzett és készségekkel rendelkező szakemberekre a jó eredmények elérése érdekében.

A szolgáltatásoknak:

- Hatékonyan kellene alkalmazniuk a szükséglet-analízist.
- Informális képzési lehetőségeket kellene biztosítani, ideértve a nyomon követést, jó gyakorlatok megosztását és helyi fórumokra vagy csoportokba való eljárást.
- Szükségük lenne tapasztalatcsereik biztosítására a tudások és vélemények megosztása érdekében.
- Proaktívan kellene keresni a tréning-lehetőségeket más szolgáltatókkal történő kapcsolatok kiépítésén keresztül.

- Részt kellene venni partnerszolgáltatók közös tréningjein a készségek és tapasztalatok megosztása érdekében.
- Ösztönöznie kellene a szakembereket, hogy észrevegyék és részt vegyenek a fejlődési lehetőségekben.
- Olyan tréninget kellene biztosítaniuk, amelyet a hatékony folyamatokra koncentrálnak, ideértve a gyakorlatban is alkalmazható elméleti tudást.

3. Hatékony ellenőrzés

Egy lehetőség a szakembereknek, hogy nyíltan reflektáljanak a problémákra, érzésekre és eredményekre, ami lehetővé teszi a hatékony gyakorlatot.

Miért fontos a hatékony ellenőrzés a hatékony kapcsolatok kiépítéséhez?

Broadhurst et al. (2010) kutatása feltételezi, hogy a szakemberek gyakran tapasztalhatnak reménytelenséget, mert vonakodnak bevallani a féltelmeiket a kollégáiknak és a vezetőknek, illetve megfelelő segítséget kérni és ez gátolhatja a hatékony védelmi munkát. Ezért azt javasolják, hogy olyan rendszereket kellene alkalmazni, amelyek segítik és ösztönzik a féltelmek nyílt és őszinte megosztását. Az ellenőrzés az elsődleges mechanizmus a gyakorlat hatékony áttekintésére és ellenőrzésére, emellett biztosítani kellene a dolgozóknak egy fórumot, ahol megoszthatják aggodalmaikat. Davis és Meltzer (2007) kiemelik a folyamatos és rendszeres kapcsolattartás fontosságát valakivel, aki megfelelően képzett és kompetens a facilitatív vezetésben és ellenőrzésben. Az egyéneknek fórumot kellene biztosítani, melyek során átgondolhatják a szolgáltatás szerepével kapcsolatos teljesítményüket és a személyes és szakmai szükségleteiket, amik szükségesek a hatékonysághoz. Williams és Churchill szakirodalom-felülvizsgálata (2006) alátámasztja mindezt. Arról számoltak be, hogy az interperszonális akadályok eróziója szorosabb és kölcsönösebb kapcsolatot eredményez, kihívások és követelések elé állítja a szakembert, így mentorálással és ellenőrzéssel kell segíteni őket. A vezetők ellenőrzést és nem hivatalos tájékoztatást kaptak a látogatások után, hogy biztosítsák, hogy a családok nem ragasztják rá a problémáikat a dolgozókra. Ez a felügyelet különösen fontos, mivel olyan szoros etnikai, nemi és nevelésbeli hasonlóságok vannak a szülők és a dolgozók közt, amik túl-azonosításhoz vezetnek.

A szolgáltatásoknak:

- Nyílt és őszinte lehetőségeknek kellene lenniük.
- Elegendő időt kellene hagyniuk az eredmények és kihívások reflektálására.
- Engedniük kellene a vezetőknek, hogy kihívás elé állítsa a dolgozókat és tesztelje a gyakorlatot az eredmények javítása érdekében.

4. Befogadó környezet

Egy olyan környezet megteremtése, ahol a szülők azonnal megkönnyebbülnek és megfelelő a szolgáltatásnyújtás.

Miért fontos a befogadó környezet a hatékony kapcsolatépítéshez?

Több szülő számára bizonyos helyek nem biztonságosak, barátságosak vagy hozzáférhetőek. Ezek elkerülhetetlenül befolyásolják, hogy mennyire érzik magukat kényelmesen, és mindez hatással lehet a szülők és felnőttek közötti bizalom alakulására. Ez különösen akkor jelentkezik, ha a helyszínek kapcsolódnak a szülő valamilyen szolgáltatáshoz fűződő negatív élményéhez. Sok szülőnek nincs önbizalma bizonyos helyzetekben vagy félénkek a támogatáshoz való hozzáférés tekintetében. A bizalmas, tiszteletteljes és könnyen értelmezhető nyelvezet használata szóban és írásban is fontos a szülői helyzetének megkönnyítése érdekében.

A szolgáltatásoknak:

- Tiszteletteljeség sugárzása a család felé.
- Biztosítani kellene, hogy az egyének azonnal megkönnyebbülve érezzék magukat a barátságos összejöveteleken.
- Át kellene gondolniuk, hogy az apák hogyan vehetnének részt hatékonyan.
- Olyan helyeket kellene biztosítani, amelyek kényelmesek és hozzáférhetőek a kliensek számára.
- Figyelembe kellene venniük a kulturális különbségeket.
- Biztosítaniuk kellene, hogy a kommunikáció olyan nyelvezetű legyen, hogy minden család egyszerűen megértse.

Végrehajtás

1. Csapatépítés és támogatás

Lehetővé kell tenni a dolgozóknak, hogy egy csapat tagjának érezzék magukat, aminek tagjai kölcsönös támogatást nyújtanak a családok jobb eredményei érdekében.

Miért fontos a csapatépítés és a támogatás a hatékony kapcsolat kiépítéséhez?

A kölcsönös tisztelet során a szakemberek ötleteket, problémákat oszthatnak meg egymással és együtt dolgozhatnak a megoldások megtalálásán, amik javítják a kapcsolatot a szülőkkel és jó eredményekhez vezethetnek. Ezek gyakran nem hivatalos beszélgetések során történnek az irodában, illet hivatalos csapatértekezleteken és csapatépítő napokon. Edelman (2004) kutatása azonosította a kulcshozzávalókat a hatékony szülő-szakember kapcsolathoz, ideértve az autentikus kapcsolatokat, melyek során a felek egyenesek, őszinték és támogatóak, illetve azt, hogy következetes alapelvek mentén szervezve rendszeres találkozókat tartanak a csapattagoknak. Fontos a gyakori kommunikáció fenntartása, problémák azonosítása és azoknak a kezelése, továbbá fontos a csoportos problémamegoldásban és döntéshozásban való részvétel a hatékony kapcsolatok kiépítéséhez.

A szolgáltatásoknak:

- Teremteniük kellene egy „megosztott felelősség” ethoszt.
- Ösztönözniük kellene a kollégákat, hogy tiszteljék egymást és erőt merítsenek a team különböző erősségeiből, hogy ezzel is segítsék a gyakorlati munkát.
- Rendszeres teammegbeszéléseket kellene tartaniuk, melyek lehetővé teszik a szakembereknek, hogy megosszák a kihívásokat és megoldják a problémákat.

2. Rugalmas végrehajtás

Lehetővé tenni a családoknak, hogy olyan könnyen vegyenek részt a szolgáltatásokban, amennyire csak lehet és, hogy megkapják a szükséges szolgáltatásokat.

Miért fontos a rugalmas végrehajtás a hatékony kapcsolatteremtéshez?

Rugalmas szolgáltatás biztosítása a szűkös erőforrások és kockázatkezelés miatt kihívást jelenthet. Habár a szolgáltatás-kivitelezésnek, amely valóban figyelembe veszi a szülők és családok szükségleteit, rendelkeznie kell valamilyen rugalmassággal. A folyamatra és a támogatás eredményeire is hatással van a család karaktere és a környezet. Braun et al. (2006) úgy találta, hogy a szülőknek szerepük van a „segítő folyamat” meghatározásában és ezáltal a támogatás eredményeire is hatással vannak. A fontos szülői jellemzők olyan tényezőket foglalnak magukba, mint a motiváció, akadályok a folyamatban való részvételben; a hozzáállásuk és nézeteik a szolgáltatásokról és az ahhoz kapcsolódó emberekről; az eredményekhez fűződő elvárások; társadalmi-gazdasági környezet és kultúra. A család különböző tapasztalatára és attitűdjeire történő válaszadás esetében a szolgáltatásoknak hozzáférhetőnek és rugalmasnak kell lenniük.

Munro (2011) azonosította, hogy a megnövekedett előírások a szociális munkásoknál bizonytalanságot teremtettek és a hangsúly a szakértelmet alkalmazó dolgozóról a család szükségletének legjobb kielégítésére került. A felülvizsgálat javasolja, hogy a szociális munkásnak több lehetőséget kellene biztosítani a szakmai megítélésre.

A szolgáltatásoknak:

- Biztonságos és hozzáférhető helyen kellene lenniük, pl.: kávézó, templom, könyvtár vagy más közösségi helyszín.
- Különböző beavatkozásokat kellene nyújtaniuk a család környezetétől és igényeitől függően.
- Rugalmasságot kellene tanúsítani a munkaórák és a támogatás időbeosztását tekintve.
- Részletesen szabályoznia kellene, hogy mikor cselekedjen és avatkozzon be a szakember.
- Össze kellene párosítani a szakembereket a szülőkkel pl.: képességek, tapasztalatok és kultúra alapján.
- A család részvételével kellene támogatási csomagot kidolgoznia.

3. Szervezetek közötti együttműködések

Szervezeti kapcsolatok és folyamatok kidolgozása, amely lehetővé teszi a családoknak, hogy hatékonyan hozzáférhessenek a megfelelő támogatáshoz.

Miért fontos a szolgáltatók közötti együttműködés a hatékony kapcsolatok kiépítéséhez?

Kutatások azt mutatják, hogy különböző szolgálatok közötti pozitív kapcsolat nagyobb tudást és tapasztalatot nyújt a család felméréséhez és több információval ellátott támogatáscsomagot eredményez. Moran et al. (2007) úgy találta, hogy a szolgáltatók közötti munka más szervezetek szerepének és munkamódszerének jobb megértését eredményezi és kevésbé stigmatizáló élmény a család számára, ami a gyermekek és családok jobb eredményeihez vezet. Különösen a személyes kontaktus a szociális szolgáltatások tagjaival teszi lehetővé a partnerirodáknak, hogy gyorsabban és megfelelőbben használják fel az információkat.

Tarleton et al. (2006) azt találta, hogy az összehangolt, multi-professzionális szolgáltatók közötti együttműködésre épülő munka a kulcsa a különböző szolgáltatások hatásainak maximalizálására a nehézségekkel küzdő szülők életében. Ez a fajta szolgáltatók közötti munkamegosztásra épülő munka 8 kulcselemtől függ. (1) Egy kulcsszakember bevonása a szülők támogatása érdekében. (2) Az egyéni szakmai szerepek és azoknak a határainak a megértése. (3) Egyértelműség és egyetértés abban, hogy mi minősül „elég jó szülőségnek” az egyes családoknál. (4) Közös célok és attitűdök kidolgozása közös tréningek során. (5) Közös protokoll kidolgozása. (6) Politikák és utak/módszerek a szülők támogatásához. (7) Tréningek a dolgozók számára, akiknek van tapasztalata a gyermekvédelemben a különböző nehézségekkel küzdő szülők megértéséhez. (8) Tréning és támogatás a gyermekvédelmi eljárásokban résztvevő dolgozóknak, akiknek tapasztalata van a nehézségekkel küzdő felnőttek támogatásában.

A szolgáltatásoknak:

- Proaktívan keresni kellene az együttműködési lehetőségeket, hogy kiegészíthessék a meglévő gyakorlatot és támogatásokat.
- Ösztönözni kellene a dolgozókat, hogy kapcsolatokat építsenek ki más szolgáltatókkal.
- Fejlett protokollal kellene rendelkezniük az információmegosztásról és a felhasználási folyamatokról.
- Kezelnie és koordinálnia kellene a többi szolgáltató/intézmény bevonását a) úgy, hogy nem terhelik túl a családot a bevont partnerek számával; b) úgy, hogy tisztázza az egyes partnerek között a szerepeket és a felelőségeket.
- Tisztázott szerepekkel és felelőségekkel kellene rendelkezniük, amikor más partnerekkel tartanak fent kapcsolatot.

4. Konzisztencia a szülővel történő munka megközelítésében

Annak biztosítása, hogy a szülők megtisztelve érzik magukat és magabiztosak a kapcsolat során.

Miért fontos a konzisztencia a szülővel történő munka megközelítésében a hatékony kapcsolatkiépítéshez?

A konzisztencia a megközelítésben nagyon fontos, a nyílt és őszinte szülő-szakember kapcsolat megteremtése szempontjából. A családokkal dolgozó emberek gyakori váltása a megfelelő támogatás akadályozását eredményezheti és a családoknak állandóan el kell ismételniük ugyanazokat az információkat a szakembereknek, ezáltal összezavarodnak, illetve túlterhelté válnak, mivel több dolgozóval kell egyszerre foglalkozniuk. Ahol a szervezetek kulcsszakembert tudnak biztosítani a család támogatására és a kapcsolatépítésre, ott ez a szülői kapcsolat hasznára válik, beleértve a nagyobb őszinteséget és a nagyobb elköteleződést a cselekvésre. A dolgozóktól jövő konzisztens üzenetek a szülőknél demonstrálhatják, hogy a dolgozók tudják, hogy miről beszélnek és ez a szülő magabiztosságát eredményezi a dolgozókkal való kapcsolatban.

A szolgáltatásoknak:

- Azt kellene tenniük, amit mondanak, hogy tenni fognak.
- Konzisztensen kellene interakcióba lépni, ugyanúgy válaszolni az egyéneknek.
- A támogatás folytonosságát kellene ajánlania a család kulcsszakemberének.

Családi szint

1. Szolgáltatás elszámolhatóságának támogatása

Annak biztosítása, hogy a család megkapja az előzőekben megállapodott támogatás-csomagot.

Miért fontos a szolgáltatás elszámolhatóságának támogatása a hatékony kapcsolatkiépítéshez?

A családok tapasztalhatnak késéseket és más problémákat a megállapodás szerinti támogatás hozzáférhetőségének tekintetében, és a szülőknek nehéz lehet maguknak megoldani ezeket a problémákat a procedurális, érzelmi és gyakorlati akadályok miatt. Ezek a helyzetek „megszegett ígéretként” érzékelődhetnek, és a bizalom és a magabiztosság elvesztéséhez vezet a szülők és az adott szervezet között még akkor is, ha a szolgáltatásnyújtás nem is az ő felelőssége. Azok a szervezetek, amelyek monitorozzák a szolgáltatásokat és a szülők érdekeit képviselik, képesek bizalmat kelteni és hitelesek lenni, valamint a szülők és a szolgáltatást nyújtó szervezet között mediálni bizonyos szituációkban.

A szolgáltatásoknak:

- Átlátható folyamatokkal kellene rendelkezniük, hogy a szakemberek rögzíthessék a kötelezettségeiket és időbeosztásukat a többi szolgáltató tevékenységéhez.
- Biztosítaniuk kellene, hogy támogatják, ha a szakember kezdeményező és irányító (ahol szükséges).

- Munkakapcsolatokat kellene kidolgozniuk vezetői szinten, hogy biztosítsák a problémák gyors megoldását.
- Struktúrát kellene biztosítaniuk ahhoz, hogy a rendszeres szolgáltatók közötti együttműködésre épülő eset-felülvizsgálatok részét képezzék a szervezeti elvárásoknak.
- Részei kellene lenniük a helyi hálózatoknak, hogy elismertséget szerezzenek és tiszteletet építsenek, amely a tekintély kialakulásának feltétele.

2. Határozott értékelési folyamat

A család igényeinek mélyreható megértése, annak érdekében, hogy meghatározza a leghatékonyabb támogatáscsomagot.

Miért fontos az erős értékelési folyamat a hatékony kapcsolatok kiépítéséhez?

A felmérés elősegíti azt a folyamatot, ahol meghatározzák, hogy a családnak milyen támogatást ajánlanak. Ha a szülők úgy érzik, hogy az értékelési folyamat nem jól határozza meg a valódi igényeiket és prioritásaikat, akkor a szülők úgy érezhetik, hogy a dolgozók nem értik meg a családot és ez megakadályozhatja a dolgozókkal való együttműködést és az ajánlott szolgáltatás alkalmazását. Az Office for Commissioner (2010) kutatása azt találta, hogy szükség van holisztikus értékelésre és támogatásra családi szinten, mivel több családtag is úgy érezte, hogy a szolgáltatásoknak „család-központúnak” kellene lenniük. Ez alatt az összes családtag problémájának a megértését értették és a hozzáférhetőséget a felnőttek és gyermekek szolgáltatásaihoz. A családok tisztában voltak vele, hogy olyan problémák, mint a családon belüli erőszak, mentális betegség, mozgáskorlátozottság, alkohol- és drogproblémák hatással vannak mindenki életére. A York Consulting (2010) arra az eredményre jutott, hogy a család értékelésének használatával javultak a család eredményei, mivel felismerték és kezelték a család problémáinak egymással összefüggő jellegét.

Broadhaus et al. (2010) azt találta, hogy az értékelés túlságosan a beszámolóra koncentrálnak, figyelmen kívül hagyva az esettörténetet. Javasolja, hogy az eset kronológiája és a kumulatív összefoglaló legyenek elérhetőek elektronikusan, hogy ez segítse az esetelemzést és ösztönözze a szakembereket, hogy szélesebb családi és gyermek-élettörténeti kontextusba helyezze az aktuális problémákat. Az találták, hogy a kezdeti értékelés során fontos, hogy ahol nagyszámú együttműködés van jelen, minden szolgáltató tisztázza a szerepét, a bevonódás szintjét, hogy megelőzzék a szülő összezavarását és a szolgáltatás ismétlését.

A szolgáltatóknak:

- Egy egész családi, holisztikus családértékelési eszközt kellene használniuk.
- Folyamatokat kellene fejleszteniük és forrást elosztaniuk, amely lehetővé teszi a gyors kezdeti kapcsolattartást.
- Részletes értékelési folyamatot kellene használniuk, hogy „bejussanak a felszín alá”.

- Be kellene vonni más partnereket az értékelésbe és a tevékenységbe/akciótervbe.

3. Eredményorientált gyakorlat

Eredményorientált gyakorlatról beszélünk, ha a fókusz a család cél felé haladásán és változásán van. Támogatja a „meg tudod csinálni” attitűdöt és segíti a „tessék-lássék” hozzáállás elkerülését vagy a figyelem elterelődését a kulscélokról, problémákról. Segít a gyermekre fókuszálni a szülőközpontú támogatás nyújtása közben. Betekintést enged, hogy a nyújtott támogatás hozott-e eredményt és ezáltal segíti a szolgáltatás tervezését és revízióját.

A szolgáltatásoknak:

- Szervezeti ethosszal kellene rendelkezniük és olyan ellenőrzési rendszerrel, ami egyenlőségjelet tesz a siker és a gyermek és család eredményeinek javítása érdekében történő folyamat közé.
- Tisztázza a monitorozáshoz és eredményértékeléshez szükséges gyűjtendő adatok körét.
- Elismert kutatási eszközöket kellene használniuk, hogy felmérjék a szükségleteket.
- Információkat kellene használniuk, hogy alakítsák és javítsák szolgáltatások színvonalát.
- Aktívan be kellene vonniuk a családokat, szakembereket és más érdekelteket a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos konzultációba.

Képességkeret – egy hatékony kapcsolat kiépítéséhez a sérülékeny szülőkkel a gyermekek és fiatal felnőttek eredményeinek fejlesztése érdekében²⁷

Képességkeret kidolgozása

A dolgozók és a vezetők kiemelték a legfontosabb jellemzőit a szülő-szakember kapcsolatnak és részletes, illusztráló példákat készítettek, hogy miként alakítottak ki hatékony kapcsolatot a sérülékeny szülőkkal, felhasználva a készségeket, képességeket és a tudást, amit a keretben részletezünk.

Keret áttekintése

Tulajdonságok és tapasztalat	
1, gyermekközpontú	4, részvétel és bizalomépítés
2, barátságos, tiszteletteljes és gyengéd	5, támogatás és kezdeményezés
3, cselekvésközpontú	

Képességek	Tudás
1, családok hatalommal való felruházása és lehetőségeinek bővítése	1, technikai és professzionális szakértelem
2, kommunikációs készségek	2, egyenlőség és különbözőség problémájának tudatossága
3, tervezési készségek	3, a családi kontextus megértése
4, döntéshozatali és problémamegoldó képességek	4, elérhető támogatások ismerete
5, rugalmas és nem előíró jellegű megközelítés a kivitelezéshez	
6, részvétel és közös munka más szolgáltatásokkal	
7, öntudat és önreflexió	
8, képesség, hogy pozitív interakcióba lépjen a gyermekekkel és fiatal felnőttekkel	

A szakember tulajdonságai és tapasztalata

Amikor a szakember sérülékeny szülővel dolgozik a gyermekek és fiatal felnőttek javulása érdekében a szakembernek

a) gyermekközpontúnak kell lennie, egyértelmű elköteleződéssel a védelem és jólét elősegítése mellett:

²⁷ Készült az Action for Children: *Skills framework for developing effective relationships with vulnerable parents to improve outcomes for children and young people* c. dokumentum alapján.

- A hangsúlyt az eredményeken tartva, amiket a szülői támogatás céloz meg
- Képességekkel rendelkezzen, hogy nehéz döntéseket hozzon meg, és hogy kielégítse a gyermekek és fiatal felnőttek igényeit

b) barátságosnak, tiszteletteljesnek és gyengédnek kell lennie

c) cselekvésközpontúnak, reálisnak, kitartónak kell lennie és „meg tudod csinálni” attitűddel kell rendelkeznie a problémamegoldás esetén:

- Egyértelműen a szükségletek azonosításán és a gyermekek, fiatal felnőttek és családok eredményein kell tartani a hangsúlyt
- Összhangban kell lenni a támogatás ütemével
- Gyorsan kell kezelni a gyakorlati problémákat, amelyek akadályozzák a család támogatásban való részvételét

d) közre kell működniük és bizalmat kell teremteniük a szülőkkel és családokkal

- Összinté érdeklődést mutatva a szülők és a gyermekek iránt
- Rámutatva a reális útra, de kerülve az atyáskodó beavatkozást
- Megbízhatóan – megtartva a kommunikáció és a cselekvés szinkronját

e) támogatónak és kezdeményezőnek kell lenniük a szülőkkel, gyermekekkel és fiatal felnőttekkel szemben, hogy megoldják a problémákat, javuljanak az eredmények

- Segítve a szülőket, hogy megértsék, felismerjék és sajátjukként kezeljék a problémákat és a megoldásokat
- Egyértelmű felmérést készítsenek a gyermekvédelmi aggályokról
- Ötletek és megoldások ajánlása
- Realisztikusnak kell lenni azzal kapcsolatban, hogy mi érhető el és tisztában kell lenni, hogy milyen támogatások vannak a kínálatban
- Magabiztosnak és következetesnek kell lenni
- Csökkenteni és felszámolni a szülői ellenállást
- A pozitív eredmények felismerése, magabiztosság kialakítása

Szakemberek képessége

1. Hatalommal felruházott és képessé tett családok

Partnerségben dolgozni a szülőkkel, gyermekekkel és fiatal felnőttekkel, hogy kezeljék és magukénak tekintsék a problémákat.

A szakembereknek:

- a család függetlenségére és önállóságára kell fókuszálniuk
- segíteniük kell a szülőknek, gyermekeknek és fiatal felnőtteknek meghatározni az általuk elérni kívánt eredményeket
- együtt kell működniük a szülőkkel, gyermekekkel és fiatal felnőttekkel, hogy készségeket és rugalmasságot alakítsanak ki és támogatni kell őket, hogy túljussanak a problémákon
- lehetőségeket és támogatást kell nyújtaniuk a gyermekeknek, fiatal felnőtteknek és szülőknek, hogy gyakorolják az új készségeket vagy viselkedést
- tisztában kell lenniük a szülők elvárásaival – elköteleződésre kell törekedniük

2. Kommunikációs készségek

Információk átadása oly módon, hogy a gyermekek, fiatal felnőttek megértsék azt.

A szakembereknek:

- teljesen arra kell koncentrálniuk, hogy mit mondanak a szülők – aktívan kell figyelniük
- tanulmányozniuk kell a szülők non-verbális kommunikációját
- el kell kerülniük a közbeszólást
- nyitott kérdéseket kell feltenniük
- ösztönözniük, felfedezniük és összegezniük kell
- használniuk kell a testbeszédet és gesztusokat a figyelem kifejezésére
- értékelniük kell, amit a szülő mond, de nem feltétlenül kell azt elhinniük
- tisztázniuk kell az információkat, hogy megbizonyosodjanak a kölcsönös megértésről

3. Tervező készségek

Együttműködés a szülőkkel, gyermekekkel és fiatal felnőttekkel, hogy azonosítsák és értékeljék a szükségleteket.

a) Értékelési képesség

A szakembereknek:

- Biztosítaniuk kell, hogy az értékelések gyermek- és fiatal felnőtt-központúak legyenek
- A család gyengeségeire és erősségeire egyaránt fókuszálniuk kell
- Érzékenyen kell bánniuk a személyes információval
- Fel kell ismerniük a családok létező képességeit/tudását
- A megfigyelés eredményeit és a tapasztalataikat kell használniuk, hogy azonosítani tudják az árnyalt üzeneteket – olvassák, értelmezzék és elemezzék a szituációkat
- Hanyagolniuk kell a címkéket, mint pl.: rossz szülő
- Kerülniük kell az azonnali ítélezést a családokról, a szakember vegye tudomásul, ha a kezdeti megítélése és döntései tévesek voltak

b) Cél és célpont meghatározása, a folyamat monitorozása és felülvizsgálata

A szakembereknek:

- Együtt kell dolgozniuk a családokkal, hogy reális célokat határozzanak meg
- Biztosítaniuk kell, hogy a gyermek eredményeinek javítása központi szerepet kapjon minden célmeghatározásnál
- Rendszeresen vizsgálják felül a család előmenetelét a cél felé
- Új célokat kell kitűzniük, ha szükséges
- Meg kell beszélniük a megoldhatatlannak látszó családi problémákat szupervízió, családi életvezetési tanácsadás útján
- Mérniük és bizonyítaniuk kell a gyermekek, fiatal felnőttek és családok által elért eredményeket

c) A támogatás befejezésének megtervezése

A szakembereknek:

- Át kell gondolniuk a támogatás befejezésének lehetséges kockázatait és implikációit
- Át kell gondolniuk a folyamatos támogatást, hogy kezeljék a kimagasló családi problémákat – más szolgáltatások bevonásával, ha szükséges
- Egy kilépő stratégiában kell megegyezniük, megbizonyosodva arról, hogy a családok készen állnak a támogatás megszűntetésére
- A családokkal együtt kell ünnepelniük az elért sikereket és eredményeket

d) Döntéshozó és problémamegoldó képesség

Problémák megoldása a szülőkkel, gyermekekkel és fiatal felnőttekkel és a helyes döntés meghozatala (néha bonyolult és kihívást jelentő körülmények közt) annak érdekében, hogy kielégüljenek a család igényei és javuljanak az eredményeik.

A szakembereknek:

- Együtt kell dolgozniuk a családdal, hogy a problémák megoldása érdekében lehetőségeket teremtsenek és sorrendet állítsanak fel a problémák között vagy meghatározzák a prioritásokat
- Együtt kell működniük a családokkal, hogy közös döntéseket hozzanak (ahol szükséges és lehetséges)
- Fel kell ismerniük, ha védelmező tevékenységre van szükség és együtt kell dolgozniuk másokkal, hogy hatékony intézkedéseket hajtsanak végre a gyermekek és fiatal felnőttek biztonsága érdekében
- Új információkat vagy nézőpontot kell biztosítaniuk a helyzetre, hogy segítsék a család előrehaladását
- Konfliktusokat kell megoldaniuk

e) Rugalmas és nem előíró megközelítés a szolgáltatás végrehajtásához

A támogatások személyre szabása a szülőknek, gyermekeknek és fiatal felnőtteknek, hogy biztosítsák az egyéni szükségletek kielégülését, a támogatásban való részvétel fenntartását és a gyermekek és fiatal felnőttek céljainak teljesülését.

A szakembereknek:

- Időt kell szakítaniuk a szülőkkel történő kapcsolat kialakítására
- A megfelelő támogatást meg kell találniuk, hogy teljesüljenek a család szükségletei
- Olyan támogatást kell nyújtaniuk, ami a szülőket, gyermekeket és fiatal felnőtteket helyezi a középpontba, tisztán értve, hogy a támogatások miként vezetnek az eredmények javulásához
- Megfelelően kell reagálniuk a felmerülő problémákra és ennek alapján kell alakítani a támogatást
- Rugalmasnak kell lenniük a támogatás helyszínét és idejét tekintve, figyelembe véve a család szükségleteit és körülményeit
- Időbeosztást kell készíteniük a támogatáshoz, mely konkrét és határozott, de megfelelő rugalmasságot is biztosít
- Magas elvárásokkal kell rendelkezniük a családokkal, más szolgáltatókkal és más szakemberekkel szemben

f) Részvétel és együttműködés más szolgáltatásokkal

Más támogatások bevonása, hogy kielégítsék a szülők, gyermekek és fiatal felnőttek szükségleteit.

A szakembereknek:

- Partnerségben kell dolgozniuk és össze kell hangolniuk az egyes szolgáltatást nyújtók támogatásait
- Fel kell ismerniük a szakma és a szolgáltatás határait
- Meg kell osztaniuk a megfelelő információkat a családokkal
- Támogatniuk kell a családokat, hogy hozzáférhessenek más szolgáltatásokhoz, képviselni kell az érdekeiket, ha szükséges
- Lépést kell tartaniuk a támogatás lendületével, folyamatos kapcsolattartással a többi szolgáltatóval

g) Öntudat és önreflexió

Tudatában kell lenni annak, hogy a szakember saját tapasztalata, érzései és viselkedése hogyan befolyásolja a kapcsolatot a családdal.

A szakembernek:

- El kell fogadniuk a saját erősségeiket és gyengeségeiket
- Folyamatosan tanulniuk, értékelniük és finomítaniuk kell a gyakorlatot a családdal való együttműködés terén

- Tükrözniük kell a saját meggyőződéseiket, attitűdjeiket és hogy ezek hogyan hathatnak a kapcsolatra a családdal
- Vállalják a folyamatos önreflexiót a szakemberek és családok közti hatalmi egyensúly vonatkozásában
- Tudatában kell lennie azoknak a tényezőknek, amelyek hatással lehetnek a szülő-szakember kapcsolatra (pl. etnikai, társadalmi-gazdasági háttér, a szülők miként mutatják be magukat?)

h) Képesség, hogy pozitív módon interakcióba lépjen a gyermekekkel és fiatal felnőttekkel.

Megérteni a támogatás hatásait a gyermekekre és fiatal felnőttekre nézve.

A szakembereknek:

- Pozitívan együtt kell működniük a gyermekekkel és fiatal felnőttekkel, amikor a szülővel dolgoznak
- Használniuk kell a gyermekek fejlődésével kapcsolatos tapasztalataikat, amikor interakcióba lépnek a gyermekekkel és fiatal felnőttekkel
- Meg kell figyelniük és bizonyítaniuk kell a szülői támogatás eredményeit a gyermekekre és fiatal felnőttekre nézve

A szakember tudása

A. Technikai és szakmai szakértelem

A szakemberektől megkövetelt tudás és megértés, hogy hatékonyan tudják teljesíteni a szerepüket.

A szakembereknek:

- Érteniük kell a védelemmel kapcsolatos és a gyermekek és fiatal felnőttekhez kapcsolódó törvényeket és szakpolitikai iránymutatásokat, és hogy ezek miként kerülnek alkalmazásra az adott szervezetben
- Meg kell érteniük, hogy mit jelent a védelem és hogy milyen bántalmazási formák sértik a gyermekeket és fiatal felnőtteket
- Meg kell érteniük a saját szerepüket a védelemben, és hogy az információkat mikor lehet megosztani
- Meg kell érteniük a gyermek fejlődését
- Meg kell érteniük a gyermek vagy fiatal felnőtt helyzetét a családban és a szülői részvétel fontosságát az eredmények elérésében

- Megfelelő technikai tudással kell rendelkezniük a professzionális szerepük teljesítéséhez és folyamatosan törekedniük kell arra, hogy fejlesszék és gyarapítsák ezt a tudást.

B. Az egyformaság és különbözőség problémájának tudatossága

Megérteni, hogy az egyenlőség és különbözőség problémája miként hat a támogatásra.

A szakembereknek:

- Tudniuk kell azonosítani és reflektálni a különbözőség problémáira
- Meg kell érteniük a szülőket a tágabb család és a kultúra kontextusában
- Reflektálniuk kell a saját sztereotípiáikra és attitűdjeikre, hogy biztosítsák, hogy ennek nincs negatív hatása a támogatásra
- Át kell gondolniuk, hogy a szakemberek nemi és kulturális háttere hogyan befolyásolhatja a család részvételét

C. A család kontextusának és szükségleteinek megértése

Megérteni, hogy a különböző családi szükségletek és kontextus miként befolyásolja a részvételt és a támogatás típusát.

A szakembereknek:

- Használniuk kell az ismereteiket a család szükségleteinek kielégítésére, hogy ezek alapján személyre szabhassák a támogatást
- Fel kell ismerniük, hogy számos tényező befolyásolja a kapcsolatot a családdal – szülők természete, kultúra, múltbeli tapasztalat, tulajdonságok, interperszonális készségek, társadalmi-gazdasági körülmények és hajlandóság a részvételre

D. Elérhető tudás és támogatás

Más szolgáltatók ismerete, amelyek támogatást tudnak nyújtani a szülőknek és gyermekeknek és fiatal felnőtteknek.

A szakembereknek:

- Teljesen tisztában kell lenniük a helyileg elérhető szolgáltatókkal
- Meg kell érteniük, hogy a többi szakember által nyújtott támogatás, hatáskör és szerep hogyan járul hozzá a saját gyakorlatukhoz
- Aktívan keresniük kell a lehetőségeket, hogy a többi szolgáltatóról ismereteket szerezzenek.

A gyermekvédelmi szakpolitikák és eljárások monitorozása és kiértékelése²⁸

Áttekintés

Az ellenőrzés folyamata, amit monitorozásként ismerünk, egy fontos aspektusa annak biztosításának, hogy a gyermekvédelmi szakpolitikák és eljárások igazán hatékonyan működnek. A monitorozási tevékenységekről gyűjtött adatokra alapozva el kell tudni dönteni, hogy lehetséges-e a szakpolitikák és eljárások fejlesztése és felülvizsgálata, azaz, hogy a szervezet továbbra is gyermekvédő szervezet-e.

Definíciók

Monitorozás

Ez a szisztematikus és folyamatos adatgyűjtés és elemzés a munkafolyamat haladásáról.

Ez a folyamat azonosítja a projekt erősségeit és gyengeségeit és megpróbálja azokat elemezni, így döntések születhetnek, melyek megoldják a korlátozásokat. A monitorozás fő elemei a projekt inputok, a teljesítmény és az előrehaladás.

Egy jó monitorozási folyamatnak tartalmaznia kell folyamatmonitorozást és hatás-monitorozást is:

A. Folyamatmonitorozás

- A munka tervezése és rendszeres felülvizsgálata
- Annak elbírálása, hogy az egyes tevékenységek úgy kerülnek-e kivitelezésre, ahogy tervezték azokat
- A felmerülő problémák azonosítása és kezelése

Például:

- Ellenőrizni, hogy a személyzetre irányuló adatok naprakészek és a munkakör leírása az új munkahelyekhez tartalmaz gyermekvédelmi utalásokat
- Ellenőrizni, hogy a tréning az ütemterv szerint történik
- Megbeszélni és tisztázni, hogy mit takar a megfelelő fegyvelmezés
- A rendszeres találkozók során a személyzettel és a gyermekekkel lehetőség van megbeszélni a gyermekvédelmi kérdéseket, ezáltal lehetőséget teremtve a személyzetnek és a gyermekeknek, hogy kérdéseket vessenek fel és számba vegyék, hogy a hivatalnak vagy másoknak mit kellene tenniük, hogy megoldják a problémát

²⁸ Készült a Child Protection Policies and Procedures c. dokumentum 6. pontja alapján: Monitoring and Evaluating Child Protection Policies and Procedures.

B. Hatásmonitorozás

- Az előrehaladás mérése a kitűzött célok elérése érdekében
- A célok megváltoztatásának szükségességének azonosítása (nem releváns, ahol a cél mindig állandó: az ellátásban lévő gyermekek védelme)
- A munka megváltoztatása – válaszolva a körülmények változására, anélkül, hogy módosulna az általános irány

Például:

- Szakpolitikák és eljárások átvétele, hogy minden gyermek mindig védett legyen, még akkor is, ha a program új területekre lép, mint a gyermekek szponzorálása, nevelőszülőség, örökbefogadás, egy bentlakásos menedék létrehozása; vagy munka egy új gyermekcsoporttal (szexuálisan bántalmazott és kizsákmányolt gyermekek, fogyatékkal élő gyermekek, gyermekek, akik konfliktushelyzetbe kerültek)

A monitorozás tervezése és végrehajtása során gyakran figyelmen kívül hagyják a hatásmonitorozást, ami a folyamatmonitorozás rovására megy.

Felülvizsgálat

Ez egy felmérés a munka folyamata során vagy egy bizonyos aspektusában az adott munkának. Egy felülvizsgálat lehet kiterjedt vagy mélyreható, hivatalos vagy nem hivatalos és belsőleg és külsőleg is le lehet folytatni.

Kiértékelés

Célja, hogy meghatározza a program/projekt eredményeit a meghatározott céljaihoz és elvárt hatásaihoz képest. Erre általában, mint külső tevékenységre tekintenek a projekt közepén vagy a végén végrehajtva, habár ez szintén magába foglalja a projekt beépített folyamatos kiértékeléseit és a partnerek önértékelését. A kiértékelések általában magukban foglalják a projekttervezés vizsgálatát (célok és tervek) a végrehajtást (inputok és outputok) és eredményeket (eredmények/hatások) (Barton, 1997)

Jelentős mennyiségű átfedés van ezekben a folyamatokban és néha a különböző egyének és szolgáltatók által használt kifejezések kissé eltérő jelentéssel bírhatnak. Néha a monitorozás, kiértékelés és cselekvés egy helyzet javítása érdekében, majdnem szimultán történik.

Indikátorok

Az indikátorok a célelérés folyamatainak a mérésének az alapjai, tekintettel a program vagy kezdeményezés végrehajtására. Ki kell választani az indikátorokat, amelyek „objektíven ellenőrizhetők”.

Indikátorok példái:

1. Melyek lennének az alkalmas indikátorok, hogy ellenőrizzék, hogy a munkára jelentkezők jól tájékozottak-e a szervezet gyermekvédelmi szakpolitikájában?
 - A gyermekvédelmi szakpolitika említésre került-e az álláshirdetésben; a gyermekvédelmi szakpolitikát elküldték-e a munkaköri leírással; a jelentkezőnek van-e erkölcsi bizonyítványa?
2. Melyek lennének a megfelelő indikátorok, hogy ellenőrizzék a szervezet átfogó előrehaladását a „gyermekbiztonság” terén?
 - A gyermekek jelentései a biztonságérzetről egy speciális kérdőívvel mérve; minden dolgozó ismeri a viselkedési irányelveket, hogy kinek jelentsenek egy balesetet; a dolgozók felismerik a szakpolitika végrehajtása óta történő javulásokat a gyermekbiztonságával kapcsolatban.

A részvételi monitorozás keretének kidolgozása

A részvételi monitorozás és kiértékelés sikerességéhez inkluzív megközelítéseket kell tervezni a kezdetektől fogva. A részvételi monitorozás és kiértékelés különbözik a monitorozás és kiértékelés hagyományosabb megközelítéseitől abban, hogy törekszik arra, hogy a kulcs projekt-érdekelteket aktívabban bevonja a projekt előrehaladásának értékelésébe és reflektálásba, különösen az eredmények elérésébe.

Az érdekelteket be kellene vonni az indikátorok kiválasztásába, ami méri a változásokat, meghatározza, hogy mi kerül kiértékelésre és ki lesz bevonva, mikor kerül sorra, milyen részvételi módszerek kerülnek alkalmazásra az információ-gyűjtéshez és elemzéshez.

Részvételi monitorozás és kiértékelési keret kidolgozása a gyermekvédelmi szakpolitikákhoz és eljárásokhoz

A szervezet gyermekvédelmi szakpolitikákhoz szükséges monitorozási keretének kidolgozásához hasznos lehet átgondolni az alábbi kérdéseket:

1. Pontosan mit kell tudni, hogy képesek legyünk monitorozni a gyermekvédelmi szakpolitika és eljárások különböző elemeit?
2. Mik azok az indikátorok, amik megmutatják, hogy mit kell tudni?
3. Mikor kell monitorozást lefolytatni, azaz milyen gyakran?
4. Hogyan kellene végezni a monitorozást, milyen technikákkal, adatelemzéssel, felülvizsgálattal?
5. Ki fogja előmozdítani/vezetni a különböző elemek monitorozását? És ki lesz ezért elszámoltatható?
6. Hogyan kerülnek az érdekeltek bevonásra a monitorozási folyamatba (annak megtárgyalása, hogy mit kell tudni a részvételhez, felelősségvállalás a monitorozási tevékenységekért)?
7. Kinek van hatásköre kezelni a begyűjtött információkat?

Tanácsok a monitorozáshoz

1. Tartsa a személyes papírmunkát naprakészen
2. Jegyzőkönyvezzé a tréninget/összegző üléseket nevekkal, dátumokkal, a tréning tartalmával és javaslatokkal a további tréningekhez
3. Jegyzőkönyvezzé a gyermekvédelmi szakember által kapott lekérdezéseket, amelyek a gyermekvédelmi problémákhoz kapcsolódóak, beleértve az információkat arról, hogy ki kérte a lekérdezést, mikor, a lekérdezés természetét, hogyan kezelték a lekérdezést, hogy ki mást tájékoztattak még (ha releváns), és ha szükséges bármilyen nyomon követési intézkedést. Ezeket az információkat fel lehet használni a tréningek fejlesztéséhez, valamint a gyakran ismételt kérdésekre adandó válaszok kidolgozásához.
4. Használja az éves dolgozói felülvizsgálatot, mint lehetőséget, hogy megbeszélje a gyermekvédelmi problémákat a dolgozókkal.
5. A gyermekvédelmi kérdések megvitatását fel lehet tüntetni, mint napirendi pontot a rendszeres dolgozói és vezetői üléseken.

Kritikus problémák a gyermekjóléti programok kiértékelésében²⁹

A kiértékelés számos kritikus kérdést vizsgál, melyek hatással voltak több gyermekjóléti beavatkozás kiértékelésére, továbbá felülvizsgálja a stratégiákat, melyek a kedvezményezettek szerint alkalmasak lehetnek ezen problémák hatékony kezelésére, beleértve a kedvezményezettek által javasolt megközelítéseket, melyek a saját tapasztalataikon, tudásukon és szakértelmükön alapulnak.

Gyakori kiértékelési kihívások:

1. A kiértékelési célcsoport jellemzőinek és méretének megbecsülése
2. Intézményi ellenőrző testület jóváhagyásának megszerzése/vagy a kliens hozzájárulásának megszerzése a kutatás lebonyolításához
3. A megfelelő adatgyűjtési eszközök, tesztek és protokollok azonosítása
4. A dolgozók tréningje adatelemzésre és az elemzési módszerek használatára
5. Hozzáférés az állami és helyi információkezelési rendszerek gyermekjóléti adataihoz

1. Kritikus probléma: a célcsoport megbecsülése

A szolgáltatási célcsoport méretének és jellemzőinek pontos azonosítása elengedhetetlen első lépés a programtervezési folyamatban, ami szintén jelentősen kihat a javasolt kiértékelési tevékenységek sikerére. Egy projekt kezdeti tervezési szakaszában gyakori, hogy a szervezők átveszik az „építsük meg és majd jönnek” mentalitást, amellyel túlbecsülik a programban résztvevők várható számát. Ennek okai gyakran a túlzott optimista feltételezés a programba való beiratkozásról és a téves feltételezés az új program szükségességének mélységére és kiterjesztésére vonatkozóan a közösségen belül; a célcsoport valódi méretére és jellemzőire; a leendő résztvevők hajlandóságára a programban való részvételre.

A résztvevők szűrésével és az értékelési folyamattal kapcsolatos problémák bonyolíthatják a fentebb említett problémákat. Mindezek a tényezők negatívan hathatnak a kiértékelésre, mert leszűkítheti a minta méretét és ezt követően az elemzéshez elérhető adat mennyisége és minősége szintén csökken. A kevésbé jó minőségű adatok nehezebbé teszik a jelentőségteljes konklúziók meghozatalát a szóban forgó gyermekjóléti program valódi hatásaival kapcsolatban.

Az értékelők által használható stratégiák a problémák enyhítésére, a megfelelő programrésztvevők azonosítására és szűrésére:

- *Közösségi szükségletfelmérés lefolytatása:* egy szisztematikus vizsgálat lefolytatása a célközösségben a jelenlegi szolgáltatásokról és erőforrásokról még a tervezési folyamat megkezdése előtt, illetve a célcsoport demográfiai jellemzőinek és

²⁹ Készült a James Bell Associates (2009) Evaluation Brief - Critical Issues in Evaluating Child Welfare Programs c. dokumentum alapján.

jelenlegi problémáinak ismerete mind segít meghatározni az új program szükségességét és megfelelőségét. Habár a céljuk különböző, az igényfelmérések gyakran tartalmazzák ugyanazokat a kutatási eszközöket, mint a kiértékelések. Az igényfelmérések időigényesek és költségesek lehetnek, de megéri a befektetést, ha megállapítja a közösség valódi igényét az új programokra vagy csökkenti a felesleges jövőbeli költségeket szükségtelen szolgáltatásokra és értékelésekre.

- *Világos felvételi, szűrő- és felmérési eljárások létrehozása:* további bizonytalanságot meg lehet szüntetni a résztvevőtoborzással és felvétellel kapcsolatban egy szisztematikus protokoll létrehozásával, mely meghatározza a leendő résztvevő jogosultságát. A fent említett konkrét kritériumok felhasználásával létrehozható egy egységes felvételi és szűrő űrlap, amely kérdéseket tartalmaz és adatokat gyűjt, ami igazolja az új programra való jogosultságot. Ha szükséges, standardizált értékelési eszközök használhatók a problémák jelenlétének és súlyosságának meghatározására, mely problémák kezelhetők az új program segítségével.
- *Megfelelő dolgozói tréning biztosítása:* a jogosultsági kritériumok és felmérési protokollok sikeres alkalmazása nagymértékben függ attól, hogy melyik dolgozó mennyire tudja azokat hatékonyan végrehajtani. Elengedhetetlen, hogy a dolgozók, akik részt vesznek a felvételi, szűrési és felmérési folyamatokban, megfelelő tréningben részesüljenek, így megérthetik a jogosultsági kritériumok és felméréseszközök fontosságát és célját; tudják, hogyan kell alkalmazni megfelelően a kritériumokat és hogyan kell alkalmazni az egyes szűrési vagy mérési eszközöket.

2. Kritikus probléma: Intézményi Ellenőrző Testület jóváhagyásának és a kliensek beleegyezésének megszerzése

Még ha a szolgáltatás igénye be is bizonyosodik és a célcsoport pontosan meg van határozva, a leendő ügyfelek bizalmának megszerzése és a kutatáshoz szükséges beleegyezések késleltethetik a kiértékelési tevékenységeket. A legtöbb program kiértékelése igényli az Intézményi Ellenőrző Testület (IET) beleegyezését és jóváhagyását a kutatás megkezdése előtt, ami magába foglalja a résztvevők primer adatainak a gyűjtését. Az IET-felülvizsgálat, (melyet arra terveztek, hogy megvédje a kutatás alanyainak jogait és magánéletét) kihívás elé állíthatja az értékelés időben történő végrehajtását.

Egy világos eljárás létrehozása, hogy megszerezzék a programban résztvevők beleegyezését a személyes adatok gyűjtésére, kulcs etikai következménye minden IET-nek, és habár az IET beleegyezése megvan, néhány résztvevő vonakodhat aláírni a beleegyező nyilatkozatot, mert féltik a magánéletüket vagy tartanak attól, hogy a személyes adataikat felhasználják, esetleg a kormány vagy más intézmények iránti általános bizalmatlanságuk miatt. Minél gyakrabban utasítják vissza a résztvevők az

együttműködést, annál kevesebb elérhető információ áll rendelkezésre, hogy mérjék a program hatásait.

Stratégiák, amiket az értékelők használhatnak, hogy elkerüljék az IET felülvizsgálata miatti késéseket, és hogy elnyerjék a lehetséges értékelésben résztvevők bizalmát:

- *Szekunder adatok használata, amikor lehetséges:* Nagy mennyiségű hasznos információ, melyek begyűjtése nem jár primer adatgyűjtéssel, eleve rendelkezésre állhatnak a programértékeléshez. Szekunder adatforrások, a gyermekjóléti rendszerből származó kliensadatok, esetfeljegyzések, az esetvezető dokumentumai közt található adat a szolgáltatásnyújtásról és eredményekről, továbbá nyomtatott formában létező nyilvántartások. Mivel ezek az adatforrások már léteznek, adminisztratív és ügyvezetési célból, így általában nem szükséges a résztvevők hozzájárulása. Továbbá, mivel a szekunder adat kisebb kockázatot jelent a leendő kutatási alanyoknak, így az IET beleegyezése megszerezhető gyorsított felülvizsgálati eljárással is.
- *Az IET eljárás korai megkezdése:* Akár gyorsított vagy teljes IET felülvizsgálat szükséges, elengedhetetlen, hogy minél hamarabb kitöltsék és elküldjék az IET-kérelmet. Az IET-folyamat elkezdéséhez szükséges azonosítani a végrehajtásért felelős személyek körét és jelentős előrelépésre van szükség az értékelési folyamat kidolgozásában.
- *A közösség vezetőinek és lakóinak a támogatásának megszerzése:* Végző soron a leendő programrésztvevők beleegyező nyilatkozata megszerzésének sikere függ attól, hogy mennyire sikerül megnyerni a bizalmukat, különösen, hogy meggyőzzék őket arról, hogy a személyes adatok megosztása nem árt nekik vagy a szeretteiknek. Vezetők és a közösségen belüli átlagos emberek közvetítők lehetnek, hogy enyhítsenek a leendő programrésztvevők aggodalmain. Stratégiák a vezetők és a közösség tagjainak támogatásának megszerzésére magukba foglalják a közösségi fórumokat, ahol megbeszélhetik a kutatási anyagot, broszúrákat és más marketinganyagokat, amik részletezik az értékelést és foglalkoznak a gyakran ismételt kérdésekkel. A félreértéseket és az aggodalmakat az értékeléssel és kutatástervezéssel kapcsolatban szintén el kell oszlatni. Továbbá a közösségi fórumok és a hasonló helyszínek lehetőséget adhatnak a közösség tagjainak, hogy megosszák az ötleteiket az értékelés fejlesztésére és a program résztvevőinek együttműködésének biztosítására.
- *Ösztönzők használata:* Monetáris vagy természetbeni ösztönzők hatékony eszközök lehetnek a megnövekedett motivációhoz a felmérésekben, interjúkon és más primer adatgyűjtési tevékenységekben való részvételre. Az ösztönzőknek elég nagyoknak kell lenniük, hogy jelentőségteljesek legyenek a célközönségnek, de nem túl nagyoknak, nehogy vesztegetésnek vagy kényszerítésnek érezzék. Az ösztönzők természetére és méretére szintén hatással van az értékelési tevékenységekre szánt költségvetés.

3. Kritikus probléma: Az adatgyűjtő eszközök meghatározása

Sztenderdizált eszközök

A sztenderdizált eszközök általában magukban foglalják a felméréseket, kérdőíveket és teszteket, melyeket egy olyan harmadik fél dolgozott ki, aki speciális klinikai és/vagy tudományos tapasztalatokkal rendelkezik; tartalmaznak egységes kérdéseket és szabványosított adminisztrációs eljárásokat igényelnek; egy vagy több populációhoz normalizáltak; statisztikai vizsgálatokon mentek keresztül, hogy megállapítsák az érvényességüket és megbízhatóságukat.

- *A meghatározás időbe telik:* rengeteg szabványosított eszközt fejlesztettek ki és teszteltek az elmúlt évtizedekben orvosi és humán szolgáltatási területeken, mint például mentális egészség, szerhasználat, gyermekek korai fejlődése, szülői készségek és gyermekbántalmazási kockázatok. A program egyes területeinek fejlődésének mérésére használatos eszközök kiválasztása igényelhet jelentős időberuházást, magas szintű szakmai tudást és tapasztalatot.
- *A program illeszkedése:* a több területen elérhető szabványosított eszközök széles köre ellenére előfordulhat, hogy nem létezik az az eszköz, amely megfelelően személyre szabott a program különleges tulajdonságaira nézve, és ami a változásokkal foglalkozik.
- *Költség:* habár néhány sztenderdizált eszköz nyilvánosan elérhető, sok olyan van, ami néha jelentős költségekkel jár. Több projektvezető vonakodhat befektetni egy eszközbe, ami később nem bizonyul megfelelőnek a változások mérésére.
- *Tréning:* néhány szabványosított eszköz speciális oktatást és tréninget igényel. Ezek a tréningek a humánerőforrás-igény miatt növelhetik az értékelési költségeket.

Testreszabott eszközök

A meglévő szabványeszköz egy másik változata a saját kidolgozású eszköz, ami a program különleges jellemzőire szabott, és amely érzékeny a program célcsoportjának jellemzőire. Továbbá egy helyi kidolgozású eszköz elkerülheti a szerzői jogi kérdéseket, a felmerülő költségeket vagy a tréning költségét. Ugyanakkor a testreszabott eszközöknek sajátos kihívásokkal kell szembenéznük.

- *Idő és energia:* habár a saját kidolgozású eszközök megkerülik a szabványeszközök kezdeti beszerzési költségeit, nem teljesen ingyenesek, mert jelentős időt és energiát igényelnek a személyzettől, hogy felülvizsgálják azokat; ezek a tényezők valós költségekkel járnak a dolgozók és értékelők produktivitásának szempontjából. Sőt, a saját kidolgozású eszközök kidolgozására szánt idő késéseket okoz a programrésztvevőktől származó értékes adatok gyűjtésében; ezzel szemben egy polcra leemelt szabványeszköz gyakran azonnal alkalmazható a program végrehajtása után.

- *Érvényesség és megbízhatóság:* Habár jó eszközöknek tűnhetnek a változások mérésére, mivel a program tulajdonságaira lettek szabva, a saját kidolgozású eszközök olyan eredményeket hozhatnak, amelyek nem érvényesek vagy megbízhatóak, mert nem mentek keresztül szigorú tesztelésen és hitelesítési eljárásokon.

Számos opció létezik, amellyel kezelni lehet a szabvány és a saját kidolgozású eszközök buktatóit.

Szabványeszközök

- *Online források kihasználása:* Az elmúlt években számos webalapú forrás vált elérhetővé, amelyek információt szolgáltathatnak számos szabványeszköz különböző területen történő használatáról és pszichometriai tulajdonságairól. Azoknak a projektvezetőknek és értékelőknek, akik nem ismerik a kérdőíves kutatást egy adott szakmán belül vagy a tudományterületen, ezek az online adatbázisok gyors, könnyű és olcsó megoldást nyújtanak a nagy mennyiségű eszközök tulajdonságainak a felülvizsgálatára és ráirányítják a figyelmet azokra az eszközökre, amelyek a legjobban megfelelnek a kiértékelés igényeinek.
- *Szabványeszközök alszkáláinak átvétele:* A szabványeszközökből származó válogatott alszkálák vagy elemek néha elengedhetetlenek a programhoz legjobban köthető konstrukciók méréséhez. A teljesen új eszköz alkalmazása helyett ezeket a válogatott alszkálákat lehet alkalmazni, mint kisebb eszközöket, amelyek jelentősegteljesebb eredményekhez vezethetnek és megkönnyíthetik a résztvevők válaszadói terheit. Tanácsos kikérni az eszköz szerzőjének az engedélyét, hogy megbizonyosodhassunk, hogy az átvett elem továbbra is hiteles és megbízható.

A szabvány- és személyre szabott eszközök

- *Kísérleti teszt:* A kísérleti tesztelés során a résztvevők egy kisebb csoportján alkalmazzák az eszközt, hogy a tartalommal, megfogalmazással, formátummal vagy az eszközzel kapcsolatos problémák azonosításra és javításra kerüljenek, mielőtt az összes résztvevőn alkalmazzák. Habár a kísérleti teszt nem helyettesíti a teljes validálási tanulmányt, mégis felismeri a legkomolyabb problémákat a leendő eszközzel kapcsolatban és segít kiszűrni azokat, amelyek láthatóan nem megfelelőek a program vagy célcsoport számára.
- *Alternatív adatgyűjtési módszerek és formátumok átgondolása:* Például az ellenőrzőlisták vagy videóra felvett interjúk sokkal hitelesebb információkat nyújtanak a résztvevők viselkedésében történt változások direkt megfigyeléséhez. Ha az írásos felmérés marad a választott kutatási módszer, akkor meg kell fontolni az alternatív alkalmazási formákat, ha azok javítják az adatok minőségét és mennyiségét és/vagy csökkentik a költségeket.

4. Kritikus probléma: A dolgozók tréningje

Limitált költségvetéssel és néhány saját kidolgozású értékelési forrással a szervezetek néha az terepen dolgozókhoz fordulnak, hogy adatokat gyűjtsenek és lebonyolítsanak más értékelési tevékenységeket. Habár először ésszerű megoldásnak tűnhet, komoly korlátai lehetnek, ha túlságosan a dolgozókra támaszkodnak.

- A program dolgozói gyakran nem rendelkeznek megfelelő tanulmányokkal és tapasztalattal, hogy megtervezzenek és végrehajtsanak egy teljes körű értékelést.
- Jellemző a legtöbb non-profit szervezetre, hogy a dolgozók és vezetők gyakran túlterheltek. Hozzáadni az értékelést a már eleve sűrű kötelező tennivalók listájához, megvalósíthatatlannak tűnik a munkateher szempontjából, ellenál-láshoz vezethet, ami alááshatja a dolgozók segítségét a kiértékelésben.
- Még ha a dolgozók rendelkezésre is állnak egy alapszintű értékelési készséggel és szabadidővel, előfordulhat, hogy nem tudnak hozzáférni eszközökhöz és erőforrásokhoz, amelyek elengedhetetlenek az értékelés hatékony lebonyo-lításához.

Ha elkerülhetetlen a személyzet szerepvállalása az adatgyűjtésben vagy más értékelési tevékenységek végrehajtásában, az alábbi lépések segítenek maximalizálni a dolgozók együttműködését és minimalizálni a további munkaterheket:

- *Az értékelés előnyei legyenek tisztázva:* Nem elég, ha csak elnyerik a frontvonalban dolgozók és ellenőrök együttműködését a kutatási tevékenységekben, a teljes körű támogatásuk és együttműködésük elnyerhető az értékelés lehetőségeinek demonstrálásával a munkateljesítmény javulására, a résztvevő eredményeinek javulására, és a munkatapasztalat minőségének teljes körű növekedése. A stratégiák, melyek demonstrálják az értékelés előnyeit a programra nézve, magukba foglalják az értékelés korai tervezési szakaszba való bevonást, az eredmények rendszeres megosztását és megbeszélését a dolgozókkal, különösen, amelyek relevánsak a mindennapi munkahelyi kötelezettségeik szempontjából; a dolgozók felkérését, hogy osszák meg a tudásukat és a tapasztalataikat, hogy kezeljék a folyamatos és újonnan felmerülő kihívásokat.
- *A szerepek tisztázása és egyszerűsítése:* Amennyire csak lehet, korlátozni kell az értékelési tevékenységekben részt vevő dolgozók kötelezettségeit, hogy világossá és egyszerűvé tegyék a szerepüket. Például költségghatékony lehet egy harmadik fél tanácsadóként történő felkérése, hogy kidolgozzon egy átfogó értékelési tervet és segítsen az adatgyűjtési eszközök kiválasztásában és kidolgozásában, viszont a rutintevékenységet meg lehet hagyni a dolgozókra, mint például a kérdőívek adminisztrálása, megfigyelések lebonyolítása, adat-bevitel- és tisztítás. Gyakran tanácsos átruházni ezeket a rutintevékenységeket a dolgozók kisebb csoportjaira, hogy a munkaterhek hatásait minimalizálják a szervezeten belül és nagyobb irányítás legyen a munkaminőség és konzisztencia felett.

- *Egyszerűbb és gyorsan használható eszközök:* A gyorsan használható és egyszerű eszközök előnyeit mérlegelni kell olyan eszközök választásának szükségével, amelyek validak és relevánsak a program legfontosabb jellemzőinek és célcsoportjának szempontjából.
- *A másodlagos adatok teljes kihasználása:* a dolgozókra rótt primer adatgyűjtés terheit enyhíteni lehet a másodlagos adatokra való támaszkodással, amennyire csak lehetséges. Nagy mennyiségű értékes adat állhat már eleve rendelkezésre a saját vagy partnerszervezet gyermekjóléti információs rendszerében vagy más releváns adatbázisban. Habár ezeket az adatokat ki kell vonni, meg kell tisztítani és analizálni kell, jelentős időmegtakarítást lehet elérni azzal, hogy elkerüljük az elsődleges adatgyűjtés tervezésének és levezetésének munkaigényes folyamatait.

5. Kritikus probléma: Hozzáférés a gyermekjóléti adatokhoz és azok felhasználása

Az értékelők gyakran feltételezik, hogy hozzáférésük lesz a programban résztvevők szenzitív adataihoz a helyi vagy állami hatóságok által fenntartott információs rendszereken keresztül. A valóságban viszont ezek gyakran el vannak zárva vagy csak nagy késésekkel tudnak hozzáférni a szükséges adatokhoz; bizonyos adatelemek, amelyekről azt felételezték, hogy az adatbázisban vannak, nem léteznek; a rendelkezésre álló adatok minősége olyan rossz, hogy korlátozott értékűek.

Az értékelők elkerülhetik az ilyen váratlan meglepetéseket az alábbi lépésekkel:

- *Biztonságos támogatás:* az értékelés korai tervezési szakaszában fontos a szervezet vezetésének támogatását megszerezni az értékeléshez, melynek keretében az adatok elérhetők és lecsillapodnak az adatvédelmi törvényekkel és szakpolitikákkal kapcsolatos aggodalmak. Továbbá az elemzők és adatbázisadminisztrátorok együttműködése elengedhetetlen annak biztosítása érdekében, hogy az adatok valóban és időben elő lesznek állítva. Stratégiák a kulcsszereplők támogatásának biztosításához, magába foglalják az alábbiakat: 1) a program munkatársaival történő kapcsolattartás ápolását, akik segíthetnek bizalmi kapcsolatokat építeni a gyermekjóléti adatok hozzáférését biztosító dolgozóval; 2) az adathozzáféréssel kapcsolatos kérdések jó fényben történő feltűntetése, például kiemelni az adathasználat szerepét a fejlesztésekben és a folyamatos minőségjavításban.
- *Egy egyetértési megállapodás létrehozása:* Ha egy értékelő, aki harmadik félként egy külső szervezetet képvisel, részt vesz a folyamatban, szükséges egy egyetértési megállapodás létrehozása az adathozzáféréssel kapcsolatos kötelezettségek és jogok teljesülésére. Az egyetértési megállapodásnak meg kell határoznia a konkrét adathalmazokat vagy adatelemeket, amelyekhez a szervezet hozzá-

férhet, a kulcsembereket, akik felelősek az adat kivonásáért és az adatátadásért, illetve az adatok védelméért.

- *Kísérleti teszt futtatása:* Miután az adatokhoz való hozzáférés biztosított, kérni kell egy mintakivonatot, hogy biztosított legyen, hogy a szükséges adatok: 1) valóban léteznek; 2) érvényesek (azaz tartalmazzák a valóban szükséges információkat olyan formában, amelyek használhatóak); 3) lényegében teljes körűek. A kísérleti teszt futtatásának részeként ellenőrizni kell, hogy az információkezelő rendszer őrzi-e a célcsoport múltbéli adatait, hogy a régi adatok nem íródtak felül, hanem elérhetők a rendszerben elősegítve a longitudinális adatelemzést.

Minőségi indikátorok³⁰

Minőségmutató		témák
Kulcsfontosságú teljesítményeredmények		
1.1	A teljesítmény fejlesztései	• Teljesítményadatok és trendek időszakonként • A szolgáltatások általános minősége a gyermekek védelmének érdekében • Teljesítmények a releváns célok, célkitűzések és a fejlesztések tervben meghatározott gyermekek eredményeinek tükrében
1.2	Törvényben rögzített köteleességek teljesítése	• A jogszabályokban való megfelelés és fogékonyság a gyakorlati szabályokra és útmutatásokra
Hatás a gyermekekre és a családokra, akiknek szükségük van a védelemre		
2.1	Meghallgatják, megértik és tiszteletben tartják a gyermekeket és fiatal felnőtteket	• Kommunikáció • Bizalom
2.2	Az ártalmakat minimalizáló stratégiák a gyermekek és fiatal felnőttek hasznára válnak	• Sérülékeny gyermekek és családok támogatása • Gyermekekben annak tudatosítása, hogy biztonságban kell lenniük
2.3	Az azonnali válaszingykedések az aggodalmakra segítenek a gyermekeknek és fiatal felnőtteknek	• A dolgozók kezdeti válasza a szükségben lévő gyermeknek és családnak • A dolgozók azonnali, a gyermekek védelmében tartására irányuló választévékenységek hatásai
2.4	A gyermekek és fiatal felnőttek szükségletei kielégülnek	• A szükségletek kielégítése • Az abúzus és elhanyagolás hosszú távú hatásainak csökkentése

³⁰ Készült a HMIE (2009) *How well do we protect children and meet their needs?* c. dokumentum 14-45 oldala alapján.

Hatás a dolgozókra		
3.1	Hatás a dolgozókra	Mennyire érzik a dolgozók magukat motiváltk, elkötelezettnek, megbecsültnak és vannak-e pozitív szolgáltatóközi és szolgáltatón belüli tapasztalataik és ezek hogyan jelennek meg a munka során
Hatás a közösségre		
4.1	Tudatában lenni a gyermekvédelem létének	- A közvélemény bizalma a szolgáltatásokban, hogy azok megvédik a gyermekeket - A polgárok a gyermekek biztonságával és jólétével kapcsolatos aggályaikra adott válaszok
Szolgáltatások eljuttatása a gyermekeknek és családoknak, akiknek szüksége van a védelemre		
5.1	A gyermekek és családok bevonása a fő folyamatokba	- A gyermekek és családok folyamatos tájékoztatása és bevonása - Az elégedetlenség és a panaszok kezelése
5.2	Információ rögzítése és megosztása	- Megfelelő információ megosztása - Az információk közös megértése - Az információk rögzítése és kezelése
5.3	Kockázatok és szükségletek felismerése és felmérése	- Döntéshozás felelősségének meghatározása és szükséglet kielégítés - A változó körülmények figyelembevétele
5.4	A szükséglet kielégítés tervezésének hatékonysága	- Döntéshozás, felelősségek meghatározása és szükséglet kielégítés - A változó körülmények figyelembevétele
5.5	Fejlődés az önértékelésen keresztül	- Elköteleződés az önértékelés mellett - Önértékelés elkészítése - Szolgáltatás fejlesztése

Szakpolitika tervezése és fejlesztése		
6.1	Szakpolitikák és eljárások	- Szakpolitikák és kapcsolódás az elképélésekhez és célokhoz - Szakpolitikák frissítése, értékelése, terjesztése és kezelése
6.2	Operatív irányítás és tervezés	- Az operatív irányítás hatékonysága - A menedzsment szintjén információk használata a gyermekvédelmi szolgáltatások tervezésében és azok fejlesztéséhez
6.3	A gyermekek és családok bevonása a szakpolitikák és szolgáltatás fejlesztésébe	A gyermekek és családok véleményének kérése és beépítése a gyermekvédelmi szolgáltatások fejlesztésébe
A dolgozók irányítása és támogatása		
7.1	A dolgozók megfelelő száma, toborzás és megtartása	- Az emberierőforrás-igények azonosítása és kielégítése - Biztonságos toborzás - Egyenlőség és méltányosság - Elismerés és megbecsülés
7.2	A dolgozók munkába állítása és csapatmunka	- Alkalmasság és a szolgáltatók hatásköreinek egyértelműsítése - A személyzet munkába állítása a tervezett prioritások elérése érdekében - Csapatmunka - Kommunikáció és részvétel a döntéshozatalban
7.3	A dolgozók tréningje, fejlesztése és támogatása	- Szakmai bizalom és kompetencia - Képzés és fejlesztés
Partnerség és erőforrás		
8.1	Partnermunka	- Célok és célkitűzések tisztázása - A szolgáltatások és szakterületek közötti munka - A dolgozók szerepe a partnerségben
8.2	Források kezelése	- Stratégiai erőforrás tervezés - Források kiépítése - Hatékonyság és eredményesség a források használatában

Vezetés és irányítás		
9.1	Elképzelések, értékek és célok	• A gyermekvédelmi elképzelések, értékek és célok koherenciája • Az elképzelések fenntartása és megosztása • A kulturális és szociális sokféleségre irányuló pozitív attitűdök elősegítése
9.2	Vezetés és irányítás	• Közös vezetés és tervezés a szolgáltatókon belül és azok között • Stratégiai forráskiépítés
9.3	Az emberek és partnerségek fejlesztése	• A vezetői kapacitás fejlesztése • Kapcsolatok építése és fenntartása • Csapatmunka és partnerség
9.4	A fejlesztések és változás vezetése	• Támogatás és kihívás • Kreativitás, innováció és lépésváltás • Folyamatos javulás

Minőségmutatók illusztrációkkal

Milyen kulcseredményeket értünk el?	
1. Kulcs teljesítményeredmények	
1.1. Teljesítménybeli javulások	
Témák	Főbb jellemzők
- Teljesítményadatok és trendek időszakonként - A szolgáltatások általános minősége a gyermekek védelmének érdekében - Teljesítmények a releváns célok, célkitűzések és a fejlesztések tervben meghatározott gyermekek eredményeinek tükrében	Ez az indikátor az elért eredményekkel foglalkozik az általános teljesítmény tekintetében. Utal arra, hogy mennyire sikeresek a gyermekvédelemre és az eredmények javítására irányuló célkitűzések.
1.2. Törvényben rögzített köteleességek teljesítése	
A jogszabályoknak való megfelelés és fogékonyság a gyakorlati szabályozókra és útmutatásokra	Ez az indikátor a szolgáltatók jogszabályoknak való megfelelésének és a jogszabályokban meghatározott kötelezettségeknek való megfelelésnek a hatásaival foglalkozik. Magába foglalja a több területet érintő és a szektorspecifikus jogszabályokat is, továbbá azokat a jogszabályokat, melyek a titoktartással, adatvédelemmel és információ megosztással kapcsolatosak. A mutató foglalkozik azzal, hogy a vezetők mennyire biztosítják, hogy a dolgozók megfeleljenek a jogszabályoknak, útmutatásoknak és a gyakorlatban alkalmazandó szabályozó anyagoknak, melyek relevánsak a gyermekvédelemre.
Milyen jól elégítjük ki az érintettek szükségleteit?	
2. Hatás a gyermekekre és a családokra, akiknek szükségük van a védelemre	
2.1. Meghallgatják, megértik és tiszteletben tartják a gyermekeket és fiatal felnőtteket	
- Kommunikáció - Bizalom	Ez az indikátor a kommunikáció minőségére fókuszál, amelyet a gyermekek és családok tapasztalnak, amikor gyermekvédelemmel kapcsolatos szolgáltatásokat használnak. Foglalkozik azzal, hogy mennyire érzik ma-

	gukat megtisztelve és mennyire bíznak a dolgozóiban, akik segítenek nekik. Magába foglalja, hogy mennyire biztosak abban, hogy a véleményüket figyelembe veszik, amikor velük kapcsolatos döntéseket hoznak.
2.2. Az ártalmakat minimalizáló stratégiák a gyermekek és fiatal felnőttek hasznára válnak	
- Sérülékeny gyermekek és családok támogatása - Gyermekekben annak tudatosítása, hogy biztonságban kell lenniük	Ez az indikátor a gyermekek és családok számára elérhető támogatás hatékonyságával foglalkozik. Magába foglalja a korai szakasz támogatásának a minőségét, ami megelőzi a nehézségek gyarapodását vagy felmerülését, illetve a tevékenységeket, amely ismereteket és készségeket biztosít a gyermekek számára, hogy miként maradhatnak biztonságban. Foglalkozik azzal, hogy a gyermekek nagyobb biztonságban vannak-e és javultak-e az életésélyeik a segítség eredményeként, melyet ők és a családjaik kapnak
2.3. Az azonnali válaszingykedések az aggodalmakra segítenek a gyermekeknek és fiatal felnőtteknek	
- A dolgozók kezdeti válasza a szükségben lévő gyermeknek és családoknak - A dolgozók azonnali, a gyermekek védelmében tartására irányuló választevékenységeinek hatásai	Ez az indikátor fókuszál a gyermekek és családok által kapott válaszok azonnaliságára és hatékonyságára, a gyermekvédelemmel kapcsolatos aggodalmaikra. Foglalkozik azzal, hogy a gyermekek és családok mennyire tájékozottak a további beavatkozásokról és ezeknek a lehetséges vonzatairól. Szintén hangsúlyt fektet a megfelelő jogi intézkedések használatára és hatásaira és az alternatív szálláshelyekre a gyermekek védelmének érdekében.
2.4. A gyermekek és fiatal felnőttek szükségletei kielégülnek	
- A szükségletek kielégítése - Az abúzus és elhanyagolás hosszú távú hatásainak csökkentése	Ez az indikátor azzal foglalkozik, hogy a gyermekek rövid- és hosszú távú érzelmi és jóléti igényei mennyire teljesülnek és a segítség hatásaival, melyet azért kapnak, hogy túl tudjanak lépni a bántalmazásokon és az elhanyagoláson. Foglalkozik azzal, hogy a hosszú távú jólétükben történő javulások a kapott szolgáltatásoknak köszönhető-e.

3. Hatás a dolgozókra	
3.1. Hatás a dolgozókra	
Mennyire érzik a dolgozók magukat motiválnak, elkötelezettnek, megbecsültnek és vannak-e pozitív szolgáltatóközi és szolgáltatón belüli tapasztalataik	Ez az indikátor utal a hatásokra a dolgozókra nézve, azaz, hogy az általuk nyújtott szolgáltatások kizárólag a védelemre szoruló gyermekeknek szólnak-e vagy része a tágabb munkakörüknek, továbbá, magába foglalja a hatás nagyságát is.
4. Hatás a közösségre	
4.1. Tudatában lenni a gyermekvédelem létének	
- A közvélemény bizalma a szolgáltatásokban, hogy azok megvédik a gyermekeket - A polgárok a gyermekek biztonságával és jólétével kapcsolatos aggályaira adott válaszok	Ez az indikátor arra utal, hogy a közösség mennyire érti meg a kötelezettségét a gyermek védelméért. Foglalkozik azzal, hogy mennyire magabiztosak a polgárok a védelemre szoruló gyermekeknek nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban és foglalkozik a polgárok aggályaira adott válasz hatékonyságával.
Mennyire jó a szolgáltatások eljuttatása a gyermekekhez és családokhoz, akiknek szükségük van a védelemre?	
5. Szolgáltatások eljuttatása a gyermekekhez és családokhoz, akiknek szükségük van a védelemre	
5.1. A gyermekek és családok bevonása a fő folyamatokba	
- A gyermekek és családok folyamatos tájékoztatása és bevonása - Az elégedetlenség és a panaszok kezelése	Ez az indikátor utal a gyermekek és családjaik bevonására a gyermekvédelmi folyamatokba. A gyermekek véleményének kérésére és rögzítésére fókuszál és arra, hogy folyamatosan tájékoztassák őket. Foglalkozik azzal, hogy a gyermekek és családok mennyire vannak bevonva a döntéshozásba és mennyire támogatják őket, hogy kifejezzék az elégedetlenségüket vagy panaszukat. Figyel arra is, hogy milyen hatékonyan kezelik a panaszokat.
5.2. Információ feljegyzése/rögzítése és megosztása	
- Megfelelő információk megosztása - Az információk közös megértése - Az információ rögzítése és kezelése	Ez az indikátor a gyermekekkel és családokkal kapcsolatos információ menedzsmentjére és az információ megosztására utal. Kiemeli a releváns forrásokból származó információ gyűjtésének fontosságát.

	Foglalkozik a gyermekek és családok beleegyezésével, hogy információt oszthatnak meg róluk, hogy megvédjék őket az ártalmaktól. Fókuszál az információ menedzsmentjére és rögzítésére, hogy biztosítsák, hogy azok felülvizsgáltak, elemzésre kerültek és segítenek a veszélyben lévő gyermekeknek.
5.3. Kockázatok és szükségletek felismerése és felmérése	
- Döntéshozási felelősségek meghatározása és szükségletkielégítés - A változó körülmények figyelembevétele	Ez az indikátor a gyermekek és családok szükségleteinek és az őket körülvevő kockázatok felismerésével és felmérésével foglalkozik. Figyel arra, hogy a dolgozók mennyire veszik észre annak a jeleit, hogy a gyermek veszélyben lehet és azt, hogy kellenek-e azonnali intézkedések, hogy megvédjék a gyermekeket. A hangsúly a releváns forrásokból származó információ gyűjtésén van, illetve a szükséges intézkedésekkel kapcsolatos közös döntéseken. A kezdeti felmérés fontossága rövid- és hosszú távon hangsúlyos.
5.4. A szükséglet kielégítés tervezésének hatékonysága	
- Döntéshozás, felelősségek meghatározása és szükségletkielégítés - A változó körülmények figyelembevétele	Az indikátor utal a gyermekek szükségleteinek kielégítésére irányuló tervezés hatékonyságára. Kiemeli a dolgozók közös tervezésének fontosságát, hogy megvédjék a gyermekeket a kockázatok és szükségletek gondos felmérésével. Fókuszál a közös döntéshozásra és a kötelezettségek hatékony azonosítására. Továbbá hangsúlyt helyez a gyermekek szükségleteinek kielégítésére hosszú távon és a változó körülmények figyelembevételére.
5.5. Fejlődés az önértékelésen keresztül	
- Elköteleződés az önértékelés mellett - Önértékelés intézése - Szolgáltatás fejlesztése	Ez az indikátor utal a szolgáltatások fejlesztésért tett intézkedéseire az önértékelés és az ez iránt történő elköteleződés által. Kiemeli a szolgáltatást használók és más érintettek nézeteinek gyűjtését és arra történő reagálást, és a bevonásukat a szolgáltatás hatékonyságának felülvizsgálataival.

Mennyire jó az operatív irányítás?	
6. Szakpolitika tervezése és fejlesztése	
6.1. Szakpolitikák és eljárások	
- Szakpolitikák és kapcsolódás az elképélésekhez és célokhoz - Szakpolitikák frissítése, értékelése, terjesztése és kezelése	Ez az indikátor utal a szakpolitikák és eljárások hatékonyságára a szolgáltatók között, és hogy ezek miként kapcsolódnak a gyermekvédelmi központ elképzeléseire, értékeire és céljaihoz. Foglalkozik azzal, hogy a gyermekvédelmi szakpolitikákat és eljárásokat hogyan terjesztik el, hogyan frissítik és értékelik.
6.2. Operatív irányítás és tervezés	
- Az operatív irányítás hatékonysága - A menedzsment-információk használata a gyermekvédelmi szolgáltatások tervezésben és fejlesztéséhez	Ez az indikátor az operatív irányítás hatékonyságával foglalkozik a sérülékeny gyermekekre irányuló stratégiai tervek végrehajtásának hatékonysága szempontjából. Foglalkozik a menedzsment-információk használatával a gyermekvédelmi szolgáltatások kidolgozása és tervezése során.
6.3. A gyermekek és családok bevonása a szakpolitikák és szolgáltatás fejlesztésébe	
A gyermekek és családok véleményének kérése és beépítése a gyermekvédelmi szolgáltatások fejlesztésébe	Ez az indikátor azzal foglalkozik, hogy a szolgáltatók hogyan kéri ki a gyermekek és családok véleményét a szükségleteikkel és a szolgáltatások hatékonyságával kapcsolatban. Utal a gyermekek és családok bevonására a gyermekvédelmi szolgáltatások és szakpolitikák kidolgozásába.
7. A dolgozók irányítása és támogatása	
7.1. A dolgozók megfelelő száma, toborzása és megtartása	
- Az emberierőforrás-igények azonosítása és kielégítése - Biztonságos toborzás - Egyenlőség és méltányosság - Elismerés és megbecsülés	Ez az indikátor a dolgozók toborzására és támogatására utal a szervezeten belül és azok között, illetve utal az ellátásukért és jólétükért tett intézkedések hatékonyságára. A biztonságos toborzásra, egyenlőségre és méltányosságra fókuszál, illetve, hogy a szolgáltatók mennyire ismerik el az eredményeket és a dolgozók szakértelmére a saját és más szolgáltatásokon belül.
7.2. A dolgozók munkába állítása és csapatmunka	
Alkalmasság és a szolgáltatók hatásköreinek egyértelműsítése	Ez az indikátor utal az egyéni és csoportszintű együttműködések hatékonyságára.

• A személyzet munkába állítása a tervezett prioritások elérése érdekében • Csapatmunka • Kommunikáció és részvétel a döntéshozatalban	ra, hogy támogassák a védelemre szoruló gyermekeket. Fókuszál arra, hogy mennyire hatékony a dolgozók munkába állítása a tervezett prioritások elérése érdekében, a csoportmunka hatékonyságára a szolgáltatáson belül és azok között és a dolgozók bevonása a döntéshozásba.
7.3. A dolgozók tréningje, fejlesztése és támogatása	
• Szakmai bizalom és kompetencia • Képzés és fejlesztés	Ez az indikátor a szolgáltatások intézkedéseire utal a fejlődés, támogatás és a védelemre szoruló gyermekek és támogatásukba bevont dolgozók ellenőrzésére. Hangsúlyt fektet a trénerek biztosítására a szolgáltatáson belül és azok között.
8. Partnerség és erőforrás	
8.1. Partnernmunka	
• Célok és célkitűzések tisztázása • A szolgáltatások és szakterületek közötti munka • A dolgozók szerepe a partnerségben	Ez az indikátor utal a hatásaira és hatékonyságára a szolgáltatók partnerségi intézkedéseinek, amelyek a védelemre szoruló gyermekek támogatására irányulnak. Hangsúlyt fektet a célok és célkitűzések egyértelműségére, és hogy a szolgáltatók mennyire működnek együtt egy sor multidisziplináris partnerségben.
8.2. Források kezelése	
• Stratégiai erőforrás-tervezés • Források kiépítése • Hatékonyság és eredményesség a források használatában	Ez az indikátor utal a szolgáltatók egyéni és kollektív megközelítéseinek a hatásaira a védelemre szoruló gyermekeknek szóló támogatások forrásainak a tervezésére, alkalmazására és menedzselésére.
9. Vezetés és irányítás	
9.1. Elképzelések, értékek és célok	
• A gyermekvédelmi elképzelések, értékek és célok koherenciája • Az elképzelések fenntartása és megosztása • A kulturális és szociális sokféleségre irányuló pozitív attitűdök elősegítése	Ez az indikátor arra utal, hogy a partnerszervezetek és a gyermekvédelmi központ hogyan működik együtt, hogy közös elképzeléseket és gyermekvédelmi céltudatosságot hozzanak létre. Az indikátor hangsúlyt fektet arra, hogy az elképzelések, értékek és célok mennyire irányítják a tervezési folyamatot és azoknak mekkora hatása van a gyermekvédelmi munka minőségére és annak eredményeire a gyermekekre és fiatal felnőttekre nézve.

9.2. Vezetés és irányítás	
• Közös vezetés és tervezés a szolgáltatókon belül és azok között • Stratégiai forráskiépítés	Ez az indikátor a közös vezetésre fókuszál, hogy megtervezzék a jövőbeli fejlesztéseket a gyermekvédelemben, kapcsolódva az elképzelésekhez, értékekhez és célokhoz. Magába foglalva a követelményeket támasztó, de reális célokat és a magas szintű támogatás biztosítását a fentiek eléréshez. Hangsúlyt fektet a vezetői készségekre és tudásra, szakmai és egyéni elköteleződésre és a folyamatok megteremtésére, melyek irányt mutatnak.
9.3. Az emberek és partnerségek fejlesztése	
• A vezetői kapacitás fejlesztése • Kapcsolatok építése és fenntartása • Csapatmunka és partnerség	Ez az indikátor utal a kulcsfontosságú szolgáltatások és a gyermekvédelmi központ hatékonyságára a vezetőség kapacitásának építése terén, minden szinten és a pozitív munkakapcsolatok biztosítása terén, illetve a gyermekek pozitív eredményei érdekében. Ez vonatkozik a kulcspartnerségek kultúrájára és szellemiségére és azok hatékonyságára a vezetői felelősségekkel, az alkalmazásokkal, kötelezettségekkel és csoportmunkával kiegészülve.
9.4. A fejlesztések és változás vezetése	
• Támogatás és kihívás • Kreativitás, innováció és lépésváltás • Folyamatos javulás	Ez az indikátor a vezetők hatékonyságára vonatkozik, hogy magas színvonalat tartsanak és elősegítsék a szolgáltatás fejlesztését, hogy az valóban megvédje a gyermeket. Hangsúlyt helyez a vezetők szükségleteire, hogy támogassák, és kihívás elé állítsák a dolgozókat a gyermekvédelmi szolgáltatások minőségének javítása érdekében. Magába foglalja a követelményeket támasztó, de reális célokat kitűző magas minőségű támogatás nyújtását, és hogy segíthessék őket ezek megvalósításában. Az indikátor vonatkozik a vezető szerepben lévők azon képességeire minden szinten, hogy ösztönözzék és támogassák az innovatív gyakorlatokat, amelyek jobb eredményeket hoznak.

Ki akarja tudni? – Típek az érdekeltek bevonásához a programértékelésbe³¹

Az adatgyűjtés kezdete előtt érdemes átgondolni, hogy kik a legfontosabb közösségek és hogy miről akarunk információkat gyűjteni. Az időráfordítás az érdekeltek érdeklődésének felmérésére biztosíthatja, hogy az értékelés azt az információt nyújtja majd, amire szükség van.

Kik az érdekeltek?

Az érdekelt lehet bármilyen személy vagy csoport, aki érintett a programban vagy az értékelési eredmények megszületésében. Ezek a szereplők lehetnek szervezeten belüliek vagy kívüliek.

Tipikus érdekcsoportok lehetnek:

- A program vezetősége és dolgozói, igazgatóság
- A hivatal vezetői
- Jelenlegi vagy potenciális finanszírozók vagy adományozók
- Program résztvevői
- Közreműködők
- Érdekképviselői csoportok
- Politikai döntéshozók

Ki számít igazán?

Valószínű, hogy ezek a csoportok más-más dolgokat szeretnének tudni az adott programról. Az értékelés nem biztos, hogy kielégíti minden érdekelt információigényét, habár valamennyire mindenki számára értékes lehet. Az alábbi kérdések segítenek meghatározni a prioritásokat:

- Van szerződéses kötelezettség értékelési információ nyújtására bizonyos csoportoknak, mint finanszírozók vagy igazgatók? Mik a megegyezés tárgyai pontosan?
- Vannak olyan közpolitikai döntések, melyek jelentősen befolyásolják a programot? Ha igen, milyen értékelési információk lennének hasznosak az érdekképviselői csoportoknak és politikai döntéshozóknak?
- Kell-e a programnak jelentős döntésekkel szembesülni a nyújtott szolgáltatások típusaival vagy mennyiségével kapcsolatban? Ha igen, melyek azok az információk, melyek segítenek meghozni ezeket a döntéseket?

³¹ Készült a 'Tips for involving stakeholders in your program evaluation c. dokumentum alapján. *Who wants to know?* 2005/2. (o. n.)

- Vannak olyan csoportok, melyek segítenek biztosítani, hogy a program folytatódni tudjon vagy továbbfejlődjön? Például a programon belül mások hoznak jelentős döntést a program folytatásával kapcsolatban? Szükséges új forrásból származó finanszírozást keresni? Ha igen, milyen kérdések megválaszolására kell képesnek lenni?
- Átgondolandó, hogy kell-e változtatni, hogy milyen módon működik együtt vagy lép partnerségbe a program. Ha igen, stratégiaiag milyen információk segíthetnek kiválasztani a lehetőségeket az együttműködésre? Egy potenciális együttműködő mit szeretne tudni a programról?
- Van visszajelzés, amit érdemes kapni a résztvevőktől, mint például a véleményük a szolgáltatás előnyeiről, javaslatok a fejlesztésre vagy a szükségleteik tisztázására vonatkozóan?
- A program foglalkozik olyan kérdésekkel, amelyek fontosak a közösségnek? Ha igen, lehetséges-e olyan értékelési információk gyűjtése, amelyek segítenek formálni a problémáról alkotott véleményeket vagy megérteni a hatékony megoldásokat?

Miről akarunk információval rendelkezni?

- A fő érdekelt meghatározása után érdemes olyan speciális információkon gondolkodni, amelyet érdekelhetik őket. Mindegyik érdekelttől érdemes megkérdezni például, hogy milyen döntések és intézkedések hozhatók a nyújtott információk alapján.

Milyen információ lenne a leghasznosabb a döntések és intézkedések formálásához?

Nem ritka, hogy néhány érdekelt érdekei tisztázatlanok. Időt kell szánni az érdekek tisztázására mielőtt véglegesítésre kerülnek az értékelési tervek. Erre többféleképpen kerülhet sor a preferenciák és a jelenlegi kapcsolat természetétől függően. A hivatalos módszerek magába foglalhatják a rövid felméréseket a közösség tagjaival vagy fókuszcsoportos beszélgetéseket a jelenlegi vagy régebbi programrésztvevőkkel.

Azonban a nem formális találkozók vagy telefonhívások is lényegesek. A legtöbb ember szívesen elmondja, hogy milyen információk lennének a leghasznosabbak számukra, hogy megértsék a programot, illetve, hogy mi szükséges a döntéshozáshoz.

A kommunikáción túl: az érdekelt bevonása az értékelés megtervezésébe

Az érdekelt bevonása az értékelés tervezésébe különösen fontos lehet olyan érdekelt esetében, akik nincsenek tisztában a szükségleteikkel, de előnyös lehet, ha részt vesznek a folyamatban, vagy azok számára, akiknek jóvá kell hagyni az értékelési tervet.

- Mely érdekelteket a legfontosabb bevonni az értékelés tervezésébe? Miért?
- Milyen lépések tehetőek, hogy biztosítsák, hogy ezeket a fontos érdekelteket bevonják az értékelés tervezésébe? Aktívan be kell őket vonni, mint fő résztvevőket vagy rendszeresen lehetőségeket kell nekik biztosítani a felülvizsgálatra vagy visszajelzésre?

Hogyan segíthet az érdekeltek bevonása:

- A hozzáadott perspektívák erősíthetik az értékelési terveket
- Segíthetnek forrást találni az értékelés kivitelezéséhez és eljárhatnak az eredmény érdekében
- Valószínűleg új értelmezést és megbecsülést adhatnak a szervezetnek
- Jobban megértik, hogy mit jelentenek az értékelési eredmények

Tippek az érdekeltekkel való hatékony munkára

- Elég korán be kell vonni őket, hogy jelentős hatást érjenek el
- Néhány kulcsérdekelte érdemes fókuszálni. Kutatások azt mutatják, hogy a fő érdekeltek alapos bevonása jobb, mint sokak marginális bevonása
- Érdemes opciókat biztosítani, hogy vegyenek részt vagy adjanak visszajelzést
- Érdemes kérni az érdekelteket, hogy hozzanak más érdekelteket, akiket be kellene vonni
- Ne feltételezzük, hogy a vezetőség vagy döntéshozói szerepben lévők automatikusan a legfontosabb érdekelteknek számítanak
- Érdemes kerülni annak a benyomásnak a keltését, hogy minden programmal kapcsolatos kérdés megválaszolásra kerül az értékelés során. A közös munka segít meghatározni, hogy mely kérdésekre érdemes koncentrálni
- Megbizonyosodni arról, hogy semmilyen érdekelt nincs kizárva nemi, etnikai vagy nyelvi alapon
- Az értékelési folyamatok folyamán érdemes ébernek maradni az új potenciális bevonható érdekeltek tekintetében.