

Nemzetközi szöveggyűjtemény a gyermekjóléti alapellátás tanulmányozásához

Szerkesztette:

Dr. Kozma Judit

Prókai Orsolya

Proto-Team 3000 Bt.

Fordította:

Dr. Szabó Gyula

Szerepi Anna

Lektorálta:

Sereg Orsolya

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS.....	3
BRID FEATHERSTONE – SUE PECKOVER.....	8
HAGYJUK ŐKET BOLDOGULNI: APÁK, CSALÁDON BELÜLI ERŐSZAK ÉS GYERMEKJÓLÉT	
HEATHER D’CRUZ - PHILIP GILLINGHAM - SEBASTIAN MELENDEZ.....	31
EGY KITERJESZTETT GYAKORLATI REPERTOÁR LEHETŐSÉGEINEK FELTÉRKÉPEZÉSE A GYERMEKVÉDELEMBEN	
ALTERNATÍV FOGALMI MEGKÖZELÍTÉS	
BRENDA CLARE – KATE MEVIK	64
„INKLUZÍV OKTATÁS” - SZOCIÁLIS MUNKÁS HALLGATÓK TANÍTÁSA A GYERMEKEKKEL VÉGZETT MUNKÁRA	
BRIAN LITTLECHILD.....	84
A GYERMEKVÉDELMI SZOCIÁLIS MUNKÁSOKKAL SZEMBEN MEGNYILVÁNULÓ ERŐSZAKBÓL, FENYEGETÉSEKBŐL ÉS AGRESSZIÓBÓL EREDŐ STRESSZ	
DR KAREN BROADHURST – PROFESSOR SUE WHITE – DR SHEILA FISH – PROFESSOR EILEEN MUNRO – KAY FLETCHER – HELEN LINCOLN	112
TÍZ BUKTATÓ ÉS AZOK ELKERÜLÉSE	
AMIRŐL A KUTATÁSOK SZÓLNAK	

Bevezetés

A kiadvánnyal mindenekelőtt a gyermekvédelemben dolgozók mindennapi gyakorlatában felmerülő kérdések megválaszolásához kívántunk magas színvonalú szakirodalmat elérhetővé tenni. Nagyon kevés ilyen jellegű irodalom érhető el a hazai gyakorlatban. Szilvási Léna *Gyermek, család, társadalom* című szöveggyűjteménye volt az első és máig utolsó ilyen, ami 1996-ban jelent meg. Ezen kívül a *Család, Gyermek, Ifjúság* folyóirat közöl nemzetközi tapasztalatokról szóló írásokat. De tudományos kutatásokról, elméleti kérdésekről, a mindennapi gyakorlat legsúlyosabb kérdéseiről szóló irodalom ebben is meglehetősen ritkán jelenik meg, így kötetünk hézagpótlónak tekinthető.

Végül nem osztottuk a szöveggyűjteményt fejezetekre, mivel elégségesnek tűnt a kettős felosztás – gyermekjóléti alapellátás és gyermekvédelmi szakellátás –, ami a pályázati kiírásban szerepelt. Mivel annyira szélesre nyitottuk a válogatási szempontsört, amennyire csak lehetséges volt, egy-egy fejezetbe esetleg csak egy-két tanulmány került volna, ennek pedig nem láttuk értelmét. Ugyanakkor viszont válogatásunkkal módszertani szempontból kiegészíteni szándékoztunk a projekt keretében elkészülő szakmai sztenderdrendszert.

1. A kiadvány céljai

Szöveggyűjteményünkkel a következő célokat kívántuk elérni (ezek voltak az irodalom válogatásának szempontjai):

1. Igyekeztünk lehetővé tenni a gyermekjólét és gyermekvédelem területén dolgozó szociális munkások számára a gyermekes családokkal végzett szociális munka nemzetközi trendjeinek megismerését.
2. Alternatív szakmai megoldásokat kívántunk ajánlani a mindennapi szolgáltatási gyakorlat során felmerülő problémák megoldására. Ezért került a válogatásba például a családi erőszakot elkövető apák rehabilitációjával foglalkozó tanulmány, vagy a feltárás során elkövetett leggyakoribb hibákról szóló kutatási összefoglaló.
3. Javaslatokat, ötleteket szerettünk volna adni a területen folyó kutatásokhoz és fejlesztésekhez. Ezzel a kérdéssel foglalkozik a kötetben például D'Cruz és munkatársainak tanulmánya, mely azt vizsgálja, hogy miképp lehetne a gyakorlatban egyszerre érvényesíteni a professzionális gyakorlat két egymásnak alapvetően ellentmondó paradigmáját, a folyamatszabályozást (kockázat kezelés, sztenderdizáció)

és a reflektív gyakorlati modell. De egy másik kérdés, a területen dolgozó szociális munkásokat veszélyeztető stressz kezeléséhez, csökkentéséhez is a szolgálatokon belüli fejlesztés szükséges.

4. Magas szakmai színvonalú irodalmat kívánunk elérhetővé tenni a képzések, továbbképzések és szolgálatokon belüli képzések számára. Ebből a célból indultunk ki, amikor a szociális munkás képzéseknek a gyermekjóléttel összefüggő alapvető kompetenciájának (a gyermekekkel történő együttműködésnek) a különböző országok szociális munkás képzéseiben való megjelenéséről szóló tanulmányt választottuk. De a válogatás minden tanulmánya felhasználható az oktatásban és továbbképzésben.

2. A kiadvány tanulmányai

B. Featherstone és S. Peckover „Hagyjuk őket boldogulni: Apák, családon belüli erőszak és gyermekjólét” (B. Featherstone – S. Peckover: Letting them get away with it: Fathers, domestic violence and child welfare. Critical Social Policy 2007 27:181-202)

A tanulmány egy olyan kérdéssel foglalkozik, amely bár a mindennapi gyermekes családokkal végzett munkában gyakran előkerül, mégsem beszélünk róla. A hazai gyakorlatban a családi erőszakot elkövető apákat csak bűnelkövetőkként kezelik, gyógyításukra, rehabilitációjukra nincsenek lehetőségek vagy törekvések. A szerző tanulmányában megállapítja, hogy a politikai, törvényhozói és gyakorlati szinteken a közelmúltban bekövetkezett változások hatására a családon belüli erőszak a gyermekjóléti terület egyik központi kérdése lett. Ennek ellenére a kutatási eredmények azt sugallják, hogy a nőknek és gyermekeknek nyújtott szolgáltatások mindenki által ismert és jól megalapozott feszültsége továbbra is a rendszer része maradt. Sőt, a férfiak megközelítésének központi kettőssége is megmaradt. Mivel a férfiakat elkövetőként vagy tettesekként kezelik, apai identitásuk láthatatlan marad, aminek a politikai és szakmai fejlődésre nézve komoly következményei vannak, mivel a szakemberek a férfiakra „családon belüli erőszakot elkövető apákként” tekintenek. A szerző véleménye szerint csak úgy támogathatjuk az asszonyokat és a gyermekeket, ha megkérdőjelezzük annak helyességét, hogy a közdiskurzus az erőszakot elkövető férfiakat számúzi az apák, sőt a szülők kategóriájából. Csak így adhatunk esélyt a férfiaknak arra, hogy erőszakmentes és együttműködésen alapuló szülői és partneri mintákat alakítsanak ki.

H. D'Cruz és P. Gillingham – S. Melendez „Egy kiterjesztett gyakorlati repertoár lehetőségeinek feltérképezése a gyermekvédelemben” (H. D'Cruz, P. Gillingham, S. Melendez: Exploring possibilities of an expanded practice repertoire in child protection: An alternative conceptual approach. Journal of Social Work 2009 9:61-85)

E tanulmány azt a kutatást tárgyalja, amely a kockázati paradigmára épülő, proceduralizált gyermekvédelmi gyakorlat egy lehetséges alternatíváját térképezte fel. Ez az alternatíva ötvözi a kockázati paradigma sajátosságait a társadalmi konstruktivizmussal, és ily módon lehetőséget nyújt a gyakorló szakembereknek módszertani repertoárjuk bővítésére. E megközelítés három dimenziót foglal magába: a tudásról és hatalomról szóló elméleteket, az ezekhez kapcsolódó szakmai szerepeket, valamint a gyakorlati készségeket. Ebben a tanulmányban csak az első dimenziót: a tudásról és hatalomról szóló elméleteket tárgyalják a szerzők. Félig strukturált kérdések alapján interjúkat készítettek gyakorló szakemberekkel, így vizsgálták az alternatív megközelítés gyakorlati relevanciájával és alkalmasságával kapcsolatos véleményeket. A gyakorló szakemberek részvétele és visszajelzései betekintést engednek az „elmélet” és „gyakorlat” közötti komplex viszonyba, mivel a szakemberek a formális elméletek gyakorlati jelentésének pozicionált szubjektumai és egyben mediátorai is.

B. Clare – K. Mevik: „Inkluzív oktatás – Szociális munkás hallgatók tanítása a gyermekekkel végzett munkára (Brenda Clare & Kate Mevik 2008, 'Inclusive Education' Teaching Social Work Students to Work with Children, Journal of Social Work, Vol 8(1): 28-44.)

A tanulmány annak a feltáró kutatásnak az eredményeit mutatja be, amely azt vizsgálta, hogy az ausztrál és a norvég szociális munkás oktatás milyen mértékben készíti fel a gyakorló szakembereket a kirekesztett családok gyermekeivel folytatott, befogadást elősegítő munkára. A tanulmány az egyetemek honlapjain talált tantervi tartalmak részleteinek az elemzésével rajzolja meg az oktatási és tanulási prioritások széles spektrumú térképét. Ezek után bemutatja számos norvég és ausztrál oktató véleményét arról, hogy a szociális munkás hallgatók mit tanulnak most, és mit kellene tanulniuk a gyermekkorról és a gyermekkel folytatott munkáról. Tanulmányukban a szerzők az ausztrál és norvég szociális munkás programokban alkalmazott oktatási és tanulási modellek hangsúlyos különbségeit mutatják be. Ugyanakkor mindezen különbségek ellenére azt a még nem végleges következtetést vonhatják le, hogy a hallgatók felkészítése a gyerekek megértésére és a velük való együttműködésre mindkét országban alacsony prioritást élvez. Ezen eredmények okait is tárgyalja a tanulmány.

B. Littlechild: A gyermekvédelmi szociális munkások ellen megnyilvánuló erőszakból, fenyegetésekből és agresszióból eredő stressz (B. Littlechild: The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. Journal of Social Work 2005 5:61-82.)

Ez a tanulmány a gyermekvédelmi szolgáltatásokat igénybevevők által tanúsított, szociális munkások ellen irányuló erőszak hatásait vizsgálja Angliában és Finnországban. Majd az intézményi szolgáltatáspolitikai és gyakorlatok fejlesztése területén végzett kutatások eredményeinek elemzésére alapozott javaslatokat tárgyalja, különös tekintettel Angliára. Ezen kívül finn szociális munkások egy kisebb csoportjával készített interjúk eredményeit és következményeit is áttekinti. A kutatás kimutatta, hogy a gyermekvédelemmel foglalkozó szociális munkások ellen megnyilvánuló erőszaknak számos hatása lehet egy adott szituációban közrejátszó tényezőktől függően. Ezek közé sorolhatók például az aggodalmak, miszerint az erőszak negatívan befolyásolja a szociális munkás képességét a gyermekek védelmére; annak fontossága, hogy a menedzserek odafigyeljenek a szociális munkások biztonságára, különösen, ha a veszély nem nyilvánvaló mások számára; a szociális munkásokat segítő stratégiák; az ügyfelek erőszakos cselekedeteire adható válaszok; és az, hogyan lehet felhasználni a szociális munkások tapasztalatait a kockázatfelmérés és kockázatkezelés javításában. A tanulmány szerzői azt javasolják, hogy a szociális munkások ellen elkövetett erőszakos cselekedetektől levonható tanulságoknak és tapasztalatoknak nagyobb hangsúlyt kell kapniuk a szolgáltatáspolitikai fejlesztése és áttekintése során. Ezen kívül különböző magatartásformákat és eljárásokat kell kidolgozni, melyek segítségével a szociális munkás beszámolhat a felmerülő problémákról, és hatékony segítséget kaphat ezek megoldására.

K. Broadhurst, S. White, S. Fish, E. Munro, K. Fletcher, H. Lincoln: Tíz buktató és azok elkerülése – Amiről a kutatások beszélnek (K. Broadhurst, S. White, S. Fish, E. Munro, K. Fletcher, H. Lincoln: Ten pitfalls and how to avoid them. www.nspcc.org.uk/inform Kiadó: NSPCC, 2010)

Az igen nagy irodalmi bázisra támaszkodó tanulmány a gyermekjóléti esetek feltárása során elkövetett leggyakoribb hibákat tárgyalja. Ezek többek között az esetek nem megfelelő feltárásából, a túl gyors döntésekből, a nem megfelelő dokumentálásból, a felszíni információkra koncentrálásból, az információs források nem megfelelő kihasználásából, a gyermekekre való oda nem figyelésből, a kockázatok nem megfelelő feltárásból, a szakemberek támogatásának hiányából, a kommunikációs problémákból és a felelősség

elmosódásából következnek. Külön értéke, hogy a szakmai sztemderdekkkel szemben értékként hivatkozik a szakember reflektivitására, szakmai megítélésére.

Hagyjuk őket boldogulni: Apák, családon belüli erőszak és gyermekjólét³

Összefoglaló

A politikai, törvényhozói és gyakorlati szinteken a közelmúltban bekövetkezett változások hatására a családon belüli erőszak a gyermekjóléti terület egyik központi kérdése lett. Ennek ellenére a kutatási eredmények azt sugallják, hogy a nőknek és gyermekeknek nyújtott szolgáltatások mindenki által ismert feszültsége továbbra is a rendszer része marad. Sőt, a férfiak megközelítésének központi kettősség is megmarad. Mivel a férfiakat elkövetőkként vagy tettesekként kezelik, apai identitásuk láthatatlan marad, aminek a politika és a szakma fejlődésére nézve komoly következményei vannak, mivel ezek a területek a férfiakra „családon belüli erőszakot elkövető apákként” tekint. Csak úgy támogathatjuk az asszonyokat és a gyermekeket, ha megkérdőjelezzük annak helyességét, hogy a közdiskurzus az erőszakot elkövető férfiakat száműzi az apák, sőt a szülők kategóriájából. Csak így adhatunk esélyt a férfiaknak arra, hogy erőszakmentes és együttműködésen alapuló szülői és partneri mintákat alakítsanak ki.

Kulcsszavak: férfiak, elkövetők, politikák, gyakorlatok, a fókusz áthelyezése

¹ Brid Featherstone a szociális munka és szociálpolitika professzora a Bradford Egyetemen, email: b.m.featherstone1@bradford.ac.uk

² Sue Peckover vezető kutató, Centre for Applied Childhood Studies at the University of Huddersfield.

³ A tanulmány eredeti könyvészeti adatai: Brid Featherstone – Sue Peckover (2007) Letting them get away with it: Fathers, domestic violence and child welfare, *Critical Social Policy*, Vol. 27(2): 181-202. The online version of this article can be found at: <http://www.sagepub.com/content/27/2/181>

Bevezetés

Az elmúlt évtizedben, főként az új munkáspárti kormányzat alatt, a családon belüli erőszak⁴ és a gyermekvédelem területén fontos törvényhozási, politikai és gyakorlati fejlődés következett be. Először ezeket a fejleményeket tekintjük át, majd megvizsgáljuk azokat a kutatási eredményeket, amelyek szerint a nők és gyermekek szükségleteire a gyakorlatban még mindig nem születtek megfelelő válaszok. A mellett fogunk érvelni, hogy a nők és a gyermekek megfelelő támogatása érdekében az erőszakos férfiakat apaként és apaképként is komolyan kell venni. Jelenleg az erőszakos férfiakat vagy elkövetőként, vagy bűnelkövetőként kezeljük. Az ilyen diszkurzív konstrukciók, bár kulcsfontosságúak az erőszakos viselkedés büntetetté nyilvánításában, a férfiak sokrétű identitásának elfedését is szolgálják. Tanulmányunkban identitásuknak főként egy aspektusával – mint apákkal, és mint apaképekkel – foglalkozunk. Miközben a jelenlegi gyakorlatban a bántalmazott nőknek kell kezelniük az erőszakos férfiak viselkedését, és a környezet őket teszi felelőssé a gyermekeik jólétéért is, az ilyen és ehhez hasonló gyakorlatok azt is lehetetlenné teszik, hogy a családok életének „sorsdöntő pillanataiban” (Giddens, 1991) a férfiak, mint apák vegyenek részt.

A családon belüli erőszak a közvéleményben

Mire 1997-ben az Új Munkáspárt kormányra került, a feministák már egy évtizede érveltek a mellett, hogy a gyermekjólét és gyermekvédelem napirendjére kerüljön fel a nők ellen, általuk ismert férfi kezétől elkövetett erőszak (lásd például: Mullender és Morley, 1994). Olyan ellentmondást nem tűrő bizonyítékok láttak napvilágot, amelyek dokumentálták a gyermekkor különböző szakaszaiban elszenvedett családon belüli erőszak gyermekekre gyakorolt káros hatását, valamint a gyakorlat hiányosságait a tekintetben, miszerint azok a nem bántalmazó szülőket (általában az anyákat) nem támogatják. A férfiak nőkkel szembeni erőszakossága például már a terhesség alatt elkezdődhet, vagy felerősödhet, ezáltal veszélyeztetve a még meg nem született gyermeket (Mullender, 1996). Mind a nők, mind a gyermekek folytatólagos fizikai erőszak célpontjai lehetnek, és számos, gyermekek halálával kapcsolatos vizsgálat jelezte, hogy ezekben az esetekben nőket is bántalmaztak. (O’Hara, 1994). Azoknak a gyermekeknek, akik nem szenvedtek fizikai sérülést, számos más következménnyel - az iskolai tevékenységekbe való bekapcsolódás megromlott képességétől

⁴ Bár a terminológiát vitatjuk, a családon belüli erőszak fogalmát azért alkalmazzuk magunk is, mert széles körben használatos, és ez szerepel a politikai és szolgáltatási irányelvekben. E mellett elsősorban a férfiaknak a nőkkel szemben elkövetett erőszakos cselekedeteiről írunk, bár teljes mértékben tisztában vagyunk azzal, hogy ez nem fedi le az erőszakos viselkedés minden fajtáját, amely partnerek között, illetve meghitt kapcsolatokban előfordul.

egészen a rossz fizikai és lelki egészségig - kell megbirkózniuk. Sőt, a férfiaktól elszenvedett erőszak hatással lehet a nők gyermekgondozási képességére is. Összefüggés van például az anyasági depresszió és a jelenben vagy a múltban elszenvedett erőszak között. Az ilyen depresszió befolyást gyakorolhat arra, hogy a nők mennyire tudnak a gyermekekkel törődni, és akár a gyermekek elhanyagolásához is vezethet (Stanley, 1997). Fennáll továbbá annak lehetősége is, hogy az erőszakos férfiak aktívan beavatkoznak az anya és gyermeke/gyermekai kapcsolatába annak érdekében, hogy az anyát elszigeteljék és önbizalmát aláássák (Hooper and Humphreys, 1997). Az erőszakos férfi távoltartása szintén nem garantálja a biztonságot, valójában sokszor az erőszak eszkalációjához ad további lendületet (Brown, 2006).

Határozott egyetértés született azonban arra vonatkozóan, hogy meg kell változtatni a családon belüli erőszak kezelését a gyermekvédelem területén. A feministák régre nyúló aggodalmai azon gyakorlatokat illetően, amelyek vagy nem tulajdonítottak fontosságot a témának, vagy az anyákat tették felelőssé a férfiak által elkövetett erőszak következményeinek kezeléséért, egybevágunk azokkal a széles körben elterjedt nézetekkel, amelyeket szép számmal találunk gyermekvédelmi projektekből: e gyakorlatokról általánosabb jelleggel a Gyermekvédelem: Kutatási Üzenetek (Child Protection: Messages from Research) című munkában olvashatunk (DoH, 1995). Ez idáig olyan esemény-orientált, reaktív megközelítés uralkodott, amely nem fordított figyelmet sem a folyamatos segítségnyújtás szükségességére, sem annak a környezetnek a tágabb összefüggéseire, amelyben a gyermekek nevelkedtek.

A Gyermekvédelem: Kutatási Üzenetek (Child Protection: Messages from Research) elnevezésű projektet a konzervatív párti kormány rendelte meg és terjesztette el, ám csak az Új Munkáspárt 1997-es hatalomra kerülése óta mondható, hogy politikai szinten jelentős fejlemények jelentek meg. Olyan, gyakorló szakembereknek szánt útmutatók jelentek meg, mint a megelőző 'Dolgozzunk együtt' irányelvek (Working Together guidelines), a „Dolgozzunk együtt a gyermekek védelmében” (Working Together to Safeguard Children) (DoH et al., 1999), valamint a "Rászoruló gyermekek és családjaik feltárási keretrendszere" (Framework for the Assessment of Children in Need and their Families) (DoH et al., 2000). Mindkét dokumentum a társadalmi kirekesztés elleni küzdelem szélesebb programjának keretébe illeszkedik. A családon belüli erőszakot, a mentális betegségeket, a kábítószerrel vagy alkohollal való visszaélést egyértelműen a 'szülői képességekre' is hatást gyakorló problémaként azonosították. A „Dolgozzunk Együtt” (Working Together guidelines) irányelvek a rendőrséget a szociális szolgáltatók tájékoztatására ösztönözte minden olyan

esetben, amikor családon belüli erőszakos cselekményről értesültek, sőt, arra kérte őket, hogy amennyiben a gyermek jólétével és biztonságával kapcsolatban kétségek merülnek fel, készítsenek erről beszámolót. Ez az útmutató már csak pár lépésre volt a bejelentési kötelezettségtől, amelyet például Ausztrália néhány államában már bevezettek, mivel különbséget tesz a bejelentés és a beszámoló között (ez utóbbi esetében tisztázni kell, miben látják a veszélyeztetettséget) (Stanley and Humphreys, 2006). Jelentős hangsúlyt helyeztek olyan szűrőeszközök fejlesztésére is, melyeket például a beteglátogatók és a szülésznők annak eldöntésére használhatnak, fennáll-e a családon belüli erőszak veszélye. (DoH, 2005).

2002-ben a Gyermek- és Örökbefogadási Törvényben (Children and Adoption Act) az 1989-es Gyermekről szóló Törvény (Children Act) bántalmazásról szóló definíciójának módosítását vezették be. E törvény megalkotta az „egy másik személy bántalmazásának látványa vagy annak hallása által elszenvedett károsodás” új kategóriáját, ezáltal a családon belüli erőszak eseteinél egyértelművé vált, hogy a helyi hatóság köteles kivizsgálni, a gyermeket érte-e számottevő sérülés, illetve ki volt-e téve annak veszélyének, valamint az 1989-es Gyermektörvény 47. paragrafusának 5. része értelmében, és/vagy a 17. paragrafus értelmében kell-e valamilyen szolgáltatást nyújtani a támogatásra szoruló gyermekeknek és családjainak. (Humphreys and Stanley, 2006). Amint azt Harrison (2006) megjegyzi, a magánjogi eljárások folyamán a gyermek kapcsolattartása terén is számos jogi, politikai és gyakorlati változás történt, amelyek a kapcsolattartással és a gyermekelhelyezéssel foglalkozó ügyekben a családon belüli erőszak megállapítását hivatottak szolgálni.

A 2004-es Családon belüli erőszakról, bűnözésről és áldozatokról szóló törvényt (Domestic Violence, Crime and Victims Act) 2005-ben helyezték hatályba. Ez valójában a jogi szabályozás erősödését jelenti az olyan területeken, mint a molesztálást tiltó, a távoltartási és korlátozó intézkedések (non-molestation, occupation and restraining orders); a gyermekekről szóló törvény egyik módosítása pedig azt teszi lehetővé a helyi hatóságok számára, hogy bizonyos körülmények között az erőszak elkövetőjét eltávolítsák a családi otthonból (exclusion order).

Az Új Munkáspárt égisze alatt jelenleg is folyik a gyermekjóléti és családi szolgáltatások szervezeti kontextusának átalakítása. A *”Minden gyermek számít” című konzultációs dokumentum* (Every Child Matters: A Consultation Document), (DfES, 2003) meghatározta a gyermekjóléti-szolgálatok öt kulcs-kimenetét, a *korai beavatkozásra*, illetve a *megelőzésre* helyezte a hangsúlyt, ezzel kijelölte a szolgáltatás-nyújtás „hogyanjának” irányát is, és így a szolgáltatások széles körére vonatkozó közös elképzelések kidolgozásának irányába tett fontos lépésnek tekinthető. A 2004-es gyermekekről szóló törvény ezek közül

számos fejlesztéshez szolgáltatott jogalkotási vázat, ide értve több intézmény együttműködését a gyermekjóléti alapkezelőkben (children's trusts) és gyermekvédelmi bizottságokban, illetve létrehozta a szakemberek és intézmények közötti adatmegosztásának a mechanizmusait. Ezek a fejlesztések mind hatással voltak arra, hogy a családon belüli erőszak eseteiben a családok milyen módon kapjanak segítséget, illetve arra is, hogy ezekről az esetekről végül külön jelentés készüljön. (lásd Daniel et al., 2005).

A következő részben a fent említett fejlesztésekkel kapcsolatos kutatási eredményekkel foglalkozunk. Ezek arra mutatnak, hogy a jelentős aktivitás ellenére a nőknek és gyermekeknek nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos ismert feszültségek újratermelődnek, és a férfiakkal történő együttműködés még mindig nem jelent meg a rendszerben. Természetesen a fentebb vázolt fejlesztések némelyike még túl friss ahhoz, hogy máris robosztus kutatások témája lehessen, ám néhányuk már elég régóta tart ahhoz, hogy fontos eredményekkel szolgáljon.

A családon belüli erőszakra adott válasz a gyakorlatban

Jelentős mennyiségű kutatással és kampányaktivitással kívánták felhívni a figyelmet arra, hogy azok az erőszakos férfiak, akik apák is egyben, hogyan csúsznak ki a törvénykezési rendszerből elsősorban a gyermek-elhelyezési, kapcsolattartási és az eltiltás utáni erőszak-elkövetéssel kapcsolatos ügyekben. (Humphreys és Thiara, 2003; Radford et al., 1999). Igazán azonban az az érdekes, hogy mi történik a családok életében, amikor a családon belüli erőszak először jut a segítő szervezetek tudomására. Ahogyan azt már megjegyeztük, jelentős figyelmet fordítanak a szűrésre és az értékelésre, ám az esetkezelésre láthatóan kevesebb figyelem irányul. Ez lényegében azt jelenti, hogy amikor bizonyítást nyer a családon belüli erőszak, gyakran semmi nem történik a szolgáltatás nyújtás terén. Ezt jól illusztrálja az, hogy mi is történik, amikor a rendőrséget családon belüli erőszakos cselekmény helyszínére hívják ki. Bár elsődlegesen az elkövetővel és az áldozattal foglalkoznak, a Dolgozzunk Együtt útmutató (DoH és társai 1999) a gyermekek jólétére is felhívja a rendőrség figyelmét:

Ajánlott, hogy a rendőrség értesítse a szociális szolgáltatókat, amikor családon belüli erőszakos cselekménnyel találkozik, és tudomása szerint gyermek is tagja a háztartásnak. Ha a rendőröknek kétségeik támadnak a gyermek jólétét és biztonságát illetően, beszámolót kell benyújtaniuk a szociális osztályra, amelyben le kell írniuk, hogy aggodalmukat mire alapozzák. (Department of Health et al., 1999: 73, 6.39)

Miként azt hat Egyesült Királyságbeli rendőrségen végzett nyomozati anyag vizsgálata is alátámasztja, felmerül annak kérdése, hogy ezek a bejelentések és beszámolók mennyire

bírnak gyakorlati következményekkel. Annak ellenére, hogy a helyi rendeletek alapján a járőröknek (front-line officers) tájékoztatni kell a rendőrség "Gyermekvédelmi Egységét" („Child Protection Units”) azokról a háztartásokról, amelyek érintettek a családon belüli erőszakos cselekmények kapcsán, s amelyekben gyermekek laknak vagy tartózkodnak, az eseteknek átlagosan csak 50 százalékában történik ez meg (ez az arány 12 és 88 százalék között mozgott) (HMCPSI, 2004: 65). A jelentés rámutat a járőrök között fennálló félreértésekre azzal kapcsolatban is, hogy a bejelentést minden olyan esetben meg kell-e tenni, ahol a háztartásban gyermekek is élnek, vagy csak azokban az esetekben, ahol a családon belüli erőszak elkövetésekor a gyermekek ténylegesen jelen voltak. Ezeket a zavarokat tovább súlyosbítja, hogy a rendőrség „Gyermekvédelmi Egységénél” („Child Protection Units”) nem tisztázott, hogyan kell az információt eljuttatni a szociális osztályra, illetve az sem világos, hogy a családokat milyen mértékben tájékoztatják erről a bejelentésről (HMCPSI, 2004: 66). Az Egyesült Királyság-szerte, a szociális szolgáltató osztályokon végzett kutatások további aggályokra is rávilágítanak azzal kapcsolatban, hogy a családon belüli erőszakos cselekményeknél a rendőrség mennyire vesz figyelembe gyermekjóléti szempontokat (Cleaver and Walker, 2004). Ismételten megállapíthatjuk, kulcsfontosságú, hogy nem tudnak különbséget tenni a bejelentés és a beszámoló között:

...az egyik szociális osztály alkalmazottjai azt mondták, hogy a rendőrségtől érkező családon belüli erőszakkal foglalkozó beadványok kötegekben érkeznek hozzájuk, ami azt sugallja, hogy ezek a beadványok az ügyrendi eljárás miatt készülnek, nem pedig azért, hogy a gyermekek egyéni szükségleteit mérjék fel. Úgy tűnik, nincs különbség a között, amikor a rendőrség a gyermek jólétét vagy biztonságát veszélyeztető (a beszámoló alapját képező) családon belüli erőszakos cselekményt követően kapcsolatba lép a szociális osztállyal, és a között, amikor egyszerűen csak értesíti a szociális osztályt. (Department of Health et al 1999, p. 73, 6.39) (Cleaver and Walker, 2004: 186)

Bár ez komoly aggodalomra ad okot a tekintetben, hogy a rendőrség mennyire vesz figyelembe a gyermekjóléti szempontokat a családon belüli erőszakos cselekmények esetében, ezt csak tovább súlyosbítják a szociális munkás gyakorlat tapasztalatai. Cleaver and Walker (2004: 189) szerint a szociális osztályok annyira túl vannak terhelve azokkal a rendőrségi értesítésekkel, ahol a családon belüli erőszakos cselekményeknél gyermekek is tagjai a háztartásnak, hogy ezekre addig nem reagálnak, amíg egy családdal kapcsolatban három, vagy annál több értesítést nem kapnak. Megfigyelésük szerint a rendőrségtől érkező beszámolók olyan ügyek, melyek esetében a legkevésbé valószínű, hogy a kezdeti

értékeléshez képest bármiféle előrelépés is történik majd (Cleaver and Walker, 2004: 259). A családon belüli erőszak helytelen megközelítését tapasztalták Humphreys és szerzőtársai is (2000, 2001), akik az egész Egyesült Királyságra kiterjedő, a családon belüli erőszak elleni fellépés politikájára és gyakorlatára vonatkozó tanulmányt készítettek. Azt találták, hogy legalább nyolc különböző szociális ellátó osztály alkalmazza azt, amit ők csak „védd a hátadat” levélnek hívtak:

Ezek a szociális munkások által olyan szülőknek írt levelek, akik háztartásában megjelent a családon belüli erőszak, és melyben arra figyelmeztetik őket, hogy a család a szociális szolgáltatók látóterébe került, és míg gyakran „segítséget ajánlanak”, arra is rámutatnak, hogy a családon belüli erőszak a gyermekbántalmazás egyik formája. (Humphreys et al., 2001: 189)

Az ilyen típusú válaszok értelemszerűen annak tudatában születnek, hogy a családon belüli bántalmazás elkövetői és áldozatai is a szülők, de a gyakorlatban egyik szülőt sem szólítják meg, az anya pedig támogatás helyett inkább *figyelmeztetést* kap, ráadásul semmilyen megoldást nem kínálnak a férfi viselkedésének kezelésére.

Összességében a fenti kutatási eredmények alapján az mondható el, hogy a követendő eljárást meghatározó irányelv ellenére a rendőrség a családon belüli erőszakos incidensek esetében nehezen tud hatékonyan együttműködni a gyermekvédelmi ügyekben. Aggodalomra ad okot, hogy a gyermekek és az anyák (mint nem bántalmazó szülők) nem kapnak támogatást és védelmet, főleg ha ehhez azokat a jól dokumentált nehézségeket is hozzávesszük, amelyekkel az igazságszolgáltatási szerveknek szembe kell nézniük a bizonyítottan erőszakos férfiak elítélése kapcsán. Az erőszakos férfiakról, mint elkövetőkről szóló jelenlegi politika nemcsak az igazságszolgáltatási szervek gyakorlati munkája kapcsán tekinthető problematikusnak, de ködösíti és eltorzítja az erőszakos férfiaknak a család mindennapjaiban való részvételére vonatkozó értelmezéseket és az arra adott válaszokat is.

A családon belüli erőszakos cselekmények esetén a rendőrség kihívása a hatékony és pozitív intézményi beavatkozás 'kulcsfontosságú mozzanata' lehetne. Ugyan a családon belüli erőszaknak kevesebb, mint 45 százalékát jelentik be a rendőrségen, és a kutatások azt igazolják, hogy a rendőrség bevonása előtt a nők már átlagosan 35 esetben szenvedtek el erőszakot (Nicholas és társai, 2005; Walby és Allen, 2004), így a rendőrségi bejelentések száma fontos mutatója a családon belüli erőszak mérőszámának. Ráadásul az Egyesült Királyság rendőrségéhez családon belüli erőszakkal kapcsolatos ügyekben évente 400.000 bejelentés érkezik (Nicholas és társai, 2005; Walby és Allen, 2004). Azt azonban nem tudjuk, a bejelentésekben hány családon belüli erőszakot elkövető férfi szerepel a gyermek

gondviselőjeként, ami a Harne (2004, 2005) által „családon belül erőszakot elkövető apákként” jelzett jelenséggel kapcsolatos figyelem hiányáról árulkodik. A következő részben azt vizsgáljuk, hogy mi okozza ezt, és vajon ez miért is olyan problematikus.

Szétválasztott konstrukciók - elkövetők/tettesek és apák

Széles körben ismert, hogy az 1989-es Gyermektörvény értelmében a családon belüli erőszakot elkövető férfiakat eltérően módon kezelik a köz- és a magánjogi eljárások során, bár - mint azt fentebb jeleztük - irányelveken és a tréningeken keresztül e különbségeket bizonyos mértékig próbálják kiküszöbölni (pl. lásd Harne, 2005; Harrison, 2006). Egyfajta, az apák és gyermekeik közötti kapcsolatot támogató filozófia működik a magánjogi eljárások során, amely komoly következményekkel bír azokban az esetekben, ha kétséges a családon belüli erőszak ténye, minthogy a közjogi eljárások folyamán a férfiak gyermekeikkel való kapcsolatának súlyos korlátozását eredményezheti, ha a családon belüli erőszaknak a gyermekre gyakorolt hatása bizonyítottá válik.

Ugyanakkor, általában sokkal kevesebb figyelmet kapnak azok a megfontolások, melyek e tanulmány elkészítését is motiválták. Problematikus szakadékok tátonganak a szolgáltatások minden olyan lehetséges területén, ahol nők jelenhetnek meg segítséget kérve, és ez tovább nehezíti azt, hogy az erőszakos férfiakra, mint apákra tekintsünk. Például az Új Munkáspárt kormányzati ideje alatt bekövetkezett, szélesebb körű politikai fejlesztésekből hiányzik az összekapcsolt megközelítés. Ezekben a férfiak, mint apák kapnak némi figyelmet (ahogyan az alább tárgyalásra kerül majd), a férfiakkal, mint családon belüli erőszak elkövetőivel szintén foglalkoznak, de azok, akik mindkét kategóriába beleesnek (akiket Harne, 2004, „családon belüli erőszakot elkövető apáknak” hív) láthatatlanok maradnak.

Érvelésünk alátámasztása végett összefoglaljuk a politikai ügyként megjelent témákat. Az 1980-as évek végén Nagy Britanniában az apák korábban nem tapasztalt módon kerültek be a politikai napirendbe. Bár, ahogy Lewis (2002) megjegyzi, a huszadik század fordulóján a jótékonyági munkások és a reformok szószólóinak érdeklődésének középpontjában a szegény apák, illetve erős kritikával illetett viselkedési gyakorlatuk szerepelt, mivel meglátásuk szerint nem tudtak megfelelni a nőkért és gyermekekért viselt anyagi felelősség követelményének. Ezt a szemléletet azonban felváltotta a második világháborút követően a bátor, harcos férfiakat övező hála, aminek következtében a figyelem inkább az anyai, mint az apai hiányosságok felé fordult. Politikai irányítással jött létre az „erős kenyérkereső férfi” modellre épülő jóléti rendszer, amely azt jelentette, hogy a férfiakat inkább abban támogatták, hogy pénzt hozzanak a házhoz, nem pedig abban, hogy a gyermekekkel törődjenek. Ahogy

az egyedülálló szülők számának és a társadalombiztosítási költségek ebből következő növekedésének nyomán kiderült, a férfiak jelentős része nem biztosított a gyermekneveléshez elegendő forrásokat, így a figyelem az 1980-as és 1990-es években a „hiányzó” apák felé fordult (Williams, 1998). Ez a változás hasonlít a sok más országban tapasztaltakhoz, bár Lewis (2002) óva int minket attól, hogy túl sok hasonlóságot tételezzünk fel a jelenkori fejlemények között, mert jelentős történelmi különbségek vannak annak tekintetében, ahogyan a különböző politikai rendszerek az apák szerepét a pénzkereséssel és/vagy a gondoskodással kapcsolatosan értelmezik. Az Egyesület Királyságban olyan, a gyermekek támogatását szolgáló jogszabályok kerültek bevezetésre, amelyek biztosították, hogy az apák továbbra is megfeleljenek a gyermekeik érdekében rájuk rótt anyagi elvárásoknak. Az apákra elsődlegesen, mint az anyagiak előteremtőjére tekintettek, és nem kaptak figyelmet sem úgy, mint akik szélesebb értelemben vett lehetséges forrást jelentenek családjuk számára, sem úgy, mint akik támogatásra szorulnának.

Lewis (2002) szerint kevés változás történt az Új Munkáspárt kormányzása alatt a férfiakkal szembeni büntető attitűdre vagy az elsődlegesen „pénzkereső”, és kevésbé „gondoskodó” szerep-meghatározásokra vonatkozóan. Bár helytállónak tartjuk ezt az értékelést, mégis figyelmen kívül hagy néhány olyan (ugyan roppant mód korlátozott) elmozdulást, ami az erőteljesebben családbarát irányvonal kialakulására utal, mint amilyen például a fizetett apasági szabadság, amely most először került bevezetésre. Az érdekes azonban az, hogy az „apák bevonásának” fontossága növekvő hangsúlyt kap az egészségügyi és szociális szolgáltatók irányelveiben. Ez a Gyermekközpontokra vonatkozó egyik alapvető ajánlás, ami azt jelenti, hogy e központok kötelesek az apák számára is szolgáltatást nyújtani, amit a Gyermek- és Ifjúságjóléti, valamint Anyasági Szolgáltatások Nemzeti Szolgáltatási Keretrendszere (The National Service Framework for Children, Young People and Maternity Services, a szöveg későbbi részeiben Nemzeti Szolgáltatási Keretrendszer) kifejezetten hangsúlyoz (DoH, 2004).

A Gyermekközpontokkal kapcsolatos fejlesztések, melyeknek fókuszában a depriváció területein nyújtott szolgáltatások állnak, a szegény apák iránti büntető attitűd folytatásaként is értelmezhetők, ami megfelel a múlt század fordulóján kialakult szemléletnek, ami a családi élet szempontjából felelőtlennek mutatta be ezeket az apákat. Ugyanakkor a Nemzeti Szolgáltatási Keretrendszert nehéz csak erről az egy oldalról megközelíteni, lévén hogy a társadalom széles rétegeinek elérésére alkották meg. Ennek értelmében fontos, hogy a szolgáltatáspolitikai fejlesztések megértése érdekében ne kizárólag fentről lefelé történő elemzéseket alkalmazzunk, illetve az is, hogy felismerjük számos testület hatását (ideértve az

apákat képviselő szervezeteket is), sőt bizonyos mértékig sikerét az olyan szolgáltatások bevezetésével kapcsolatban, amelyek elismerik a gyermek életébe történő komolyabb bevonódásukra irányuló vágyaikat (e testületekről lásd Williams, 1998; Featherstone, 2004).

Ugyan a kormányzati dokumentumokban egyre bővül az apákkal kapcsolatos kutatások száma, melyeket gyakran olyan paradigma mentén vonultatnak fel, ami az apák bevonását a gyermekekkel kapcsolatos kimenetekkel kapcsolja össze, ezeket viszont gyakran olyan irányelvek megalapozására használják, melyek csak nagyon vázlatos keretet nyújtanak a szolgáltatók ilyesféle munkájához. Az apákkal kapcsolatos kutatási irodalom, ahogyan azt majd később be is mutatjuk, csak kis mértékben kapcsolódik az átfogóbb, társadalmi nemekről szóló irodalomhoz, nagyon szelektíven kerül tárgyalásra, és olyan módon, ami elfedi a szülői és partneri kapcsolatok komplexitását. Olyan, a szakmában régóta jelen levő vezető kutatók, mint amilyen Lamb (1997) is, központi fontosságúnak ítélik az apa bevonásának megfelelő kontextusba történő elhelyezését. A felnőtt szülők egymás közötti kapcsolata és saját szülői szerepük meghatározásának képessége létfontosságúak az egészséges érzelmi kapcsolatok kialakulásában, illetve fontosak annak érdekében, hogy a gyermeki személyiség fejlődni tudjon. A legfontosabb, hogy a szülők közötti ellenségeskedés (amely magába foglalhat egy sor különböző gyakorlatot) és a gyermekek szempontjából vett negatív kimenetel között erőteljes összefüggés figyelhető meg. Ennél fogva bajosan állíthatjuk, hogy önmagában az apa bevonása jó a gyermekeknek, mivel az apa bevonása szoros összefüggésben áll az anya bevonásával, sőt, ha – a legrosszabb esetben – erőszakos kapcsolatban erőltetjük az apa bevonódását, éppen az ellenkező hatást érhetjük el mind a nők, mind a gyermekek tekintetében. Ennek ellenére Lamb ajánlásainak részletei elvesznek a kormányzat – példának okáért a Nemzeti Szolgáltatási Keretrendszeren belüli – állításaiban, amelyek egyoldalúan úgy állítják be a helyzetet, mintha az apa részvétele minden esetben elősegítené a gyermekek számára kedvező kimeneteleket. Sőt, a Nemzeti Szolgáltatási Keretrendszer apák részvételére való buzdítása, minthogy az elősegíti a gyermekek számára kedvező kimeneteleket, rávilágít arra, hogy a törvényhozói oldal nyilvánvalóan képtelen felismerni, hogy az „apa” és a „családon belüli erőszak elkövetője” nem mindig különálló kategóriák. Hogy egy nagyon konkrét példával szolgáljunk: mint azt már megjegyeztük, a kutatások azt bizonyítják, hogy az erőszak már a terhesség alatt elkezdődhet és súlyosbodhat, így az egészségügyi dolgozókat erőteljesen arra ösztönzik, hogy ezt munkájuk részeként meg tudják állapítani (DoH, 2005).

A Nemzeti Szolgáltatási Keretrendszer arra biztatja az apákat, hogy vonódjanak be a gyermekvállalás minden szakaszába, ideértve a terhes-gondozási alkalmakon való

részvételüket is, viszont kimarad belőle annak tudatosítása, hogy ez a szakemberek számára komoly feszültséget jelent. Tudjuk, hogy ennek kezelésére a szakemberek többféle stratégiát is kidolgoztak – példa erre a menedékhelyek telefonszámainak vagy a segélyvonalak számainak női mosdókban, vagy vizelet-mintavételi üvegekre történő kiragasztása – annak érdekében, hogy a nők bizalmasan juthassanak efféle információkhoz. Ugyanakkor, ahogyan azt már jeleztük, semmilyen hivatalos álláspont nincs azzal kapcsolatban, hogy az apák részvételre való buzdítása a gyakorlatban feszültségeket szülhet. Ugyanakkor, ahogyan Peckover (2002) az egészségügyben tett látogatásairól szóló tanulmányában leírja, azok a szakemberek, akik részt vesznek az apák bevonásával kapcsolatos diskurzusban, a családon belüli erőszak tényének ismeretében, kifejezetten ellenzik ezt a részvételt. A jelenlegi helyzetben (amelyet az alábbiakban fogunk részleteiben tárgyalni) ezek a gyakorlatok nyilvánvalóan érthetőek, ugyanakkor tükrözik azt a komoly problémát is, hogy a férfiakkal folytatott szakmai munka hiányában a bántalmazott nőket terheli felelősség a nehéz és gyakran mind őket, mind gyermekeiket fenyegető helyzetek kezeléséért.

Fontos felismerni, hogy léteznek bizonyos korlátozott hatókörű kezdeményezések, melyek az erőszakos férfiakkal, mint apákkal keresik a kapcsolatot és együttműködést (Radford et al., 2006), valamint célszerű tudni, hogy e területen igen komoly kutatások zajlanak (Harne, 2004, 2005). A következő részben e kutatásokat tárgyaljuk annak érdekében, hogy mielőtt továbblépnénk, és saját okfejtésünket terjesztenénk elő e munka fontosságáról, illetve az általunk szükségesnek tartott elméleti megfontolásokról, megvilágítsunk néhány lényeges tanulságot illetve hiányt.

Erőszakos férfiak, mint apák: mennyit tudunk és mi a valóság?

Harne (2004, 2005) megjegyzi, hogy bár végeztek kutatásokat erőszakos férfiak körében (Hearn, 1998), de az Egyesült Királyságban ez idáig még nem folyt olyan kutatás, amelyben arról kérdezték volna őket, hogy milyen képet alkottak specifikusan saját magukról, mint apákról, vagy éppen a kontextusban milyen jelentőséget tulajdonítanak erőszakosságuknak és bántalmazó viselkedésüknek. Úgy tűnik, ez a politikai és elméleti hiányok sokrétűségét tükrözi. Bár a maszkulinitás területére az elmúlt évtizedekben robbanásszerűen tört be a feminista és pro-feminista tudományosság (lásd Kimmel et al., 2005), amely a férfiak életének sok aspektusát – többek között az erőszakot is – vizsgálta, a legutóbbi időkig kevés figyelmet fordítottak azokra a szokásokra, melyek a férfiakat, mint apákat jellemzik (Lupton és Barclay, 1998). A férfiak, mint apák figyelmen kívül hagyásának történelmi oka lehet az a kétség, amelyet sok pro-feminista férfi érez az apák mozgalmainak

megjelenésével kapcsolatban, melyek gyakran az apák jogait tüzték zászlajukra, és anti-feminista, illetve nőellenes érzelmeket támogattak.

Ezzel ellentétben – gyakorta a fejlődéslelektan pszichológusaitól eredően – az apákról és apaságról szóló kutatások az elmúlt évtizedben virágzásnak indultak, de ritkán kapcsolódtak a férfiakról és a maszkulinitásról szóló irodalmakhoz (Marsiglio és Pleck, 2005). Ennek oka a tudományszakok merev határainak kikényszerítésére irányuló gyakorlatban kereshető, ám ez azt jelenti, hogy a társadalmi nem, a hatalom és az erőszak kérdéseit a szakirodalom gyakran nem kezelte megfelelően. Annál inkább figyelemre méltó, hogy úgy tűnik, az Új Munkáspárt éppen ezt az irodalmat vette igénybe, amikor arra buzdított, hogy az apákat az előzőekben bemutatottaknak megfelelően vonják be a folyamatba.

Harne kutatásában húsz, családi erőszakban vétkesnek talált apa vett részt, akik vagy elváltak, vagy elköltöztek partnerüktől. A válás utáni időszakban legtöbbjük tartotta a kapcsolatot gyermekeivel. A mintát olyan férfiak közül választották ki, akik önkéntesen vállalták az interjú elkészítésében való közreműködést, és akik – Anglia különböző részein – erőszakot elkövetők számára létrehozott programokban vettek részt. A férfiakat arra kérték, hogy határozzák meg gyermekeikkel való kapcsolatukat arra az időre vonatkozóan, amikor még együtt laktak velük, illetve meséljenek a kapcsolattartás válás utáni tapasztalatairól, és számoljanak be az erről alkotott véleményükről is. A kutatók e mellett igyekeztek feltárni, hogy az apák értik-e a gyermekbántalmazás különböző megnyilvánulási formáinak jelentőségét, mennyire tekintették veszélyeztetőnek a gyermekeikkel kialakított kapcsolataikat, valamint kíváncsiak voltak apai szerepeikkel és felelősségükkel kapcsolatos meglátásaikra, és – a válást megelőzően – a gyermeknevelésbe való bevonódásukra is.

Kutatási eredményei alapján Harne a mellett érvel, hogy a férfiaknak a gyermek gondozása körüli tevékenységekbe történő bevonódása és a kevésbé veszélyeztető gyakorlat között nincs egyértelmű kapcsolat, hiszen sok férfi számolt be a gyermekgondozás során tanúsított komoly bevonódásáról. Ez a jelenség, jegyzi meg a szerző, ellentétes más kutatások eredményeivel, és részletesebben később kerül bemutatásra. A kutatás egy másik eredménye szerint a partnerek között a házimunkát és a gyermekgondozást illetően komoly feszültségek voltak. Sok férfi érezte bosszúsának magát, amikor úgy érezte, már túl sok otthoni munkát végzett, és ez önmagában további erőszakhoz vezethetett. Néhány férfi gyermekét hibáztatta saját bántalmazó viselkedése miatt; a gyerekek egy része nem tudott sikeresen igazodni az apja elvárásaihoz a megfelelő viselkedés, leckeírás, lefekvés és más egyéb tekintetében. Néhány apa ugyanakkor felismerte, hogy nem a gyermeke provokálta ki agresszív viselkedését. Bizonyosságot tettek a tudatosság hiányáról azzal kapcsolatban is, hogy a gyermek

szükségeinek elsőbbséget biztosítsanak, vagy megértsék az ő álláspontját. A kapcsolattartással összefüggően felmerült az a fontos kérdés, hogy sok apa csak azért akart kapcsolatot tartani gyermekével, mivel az „feltétel nélküli szeretetet” tud számára biztosítani.

Harne bizonyos kutatási eredményei kétségbe vonhatják a megelőző kutatások, illetve szakirodalom megállapításainak helyességét. Ennek kapcsán említ például olyan kutatási eredményeket, melyek szerint a gyermek gondozásába történő bevonódás alacsony mértéke együtt jár a gyerekek iránti elköteleződés alacsony mértékével, illetve a bántalmazás magas szintjével és a gyermek elhanyagolásával, amely a találkozások során a válás utáni időszakban is folytatódik (Radford et al., 1999). Harne továbbá azt is megjegyzi, hogy a korábbi években az az empirikus kutatásokkal alá nem támasztott elképzelés élt, hogy a férfiak családon belüli gyermekbántalmazása közvetlenül köthető a heteroszexuális nukleáris családok nemi munkamegosztásához, és ha az apákat jobban bevonják a gyermekgondozásba, kevésbé valószínű a veszélyeztetés megjelenése is. Ahogy fent jeleztük, az általa megkérdezett férfiak komoly gyermekgondozással kapcsolatos bevonódásról számoltak be (nők egy független csoportjával, az életükben jelen lévő erőszakos férfiakkal kapcsolatosan készült interjúk ugyanezt igazolták), és ez a tény arra enged következtetni, hogy ez a bevonódás a férfiak számára módot adott arra, hogy még jobban ellenőrzésük alá vonják a nőket és a gyermekeket. Például az egyik férfi teljes mértékben átvette a babával kapcsolatos teendőket, azért, hogy partnerének önértékelését még inkább aláássa, illetve azt elszigetelje. Kijózanító lehet azonban, ahogyan kiforgatták néhány férfiakat képviselő szervezet nemrégiben tett kiáltványát, mely az apák gyermekükkel való kapcsolatának szorosabbá tételét támogató intézkedések meghozatalát sürgeti. Ezt támasztja alá egy másik erőszakos férfi véleménye is, aki azzal vádolta feleségét, hogy nem végez elég házimunkát, ezért úgy érezte, neki kell azokat elvégeznie, és ennek következtében „nem volt igazán ideje a fiával való szeretetteljes kapcsolatot kialakítására” (idézi Harne, 2004: 5).

Mindazonáltal, Harne nem tudta kutatási eredményeit általánosabb jelleggel, a partnerség és szülőség mai trendjeinek szélesebb értelmezésében elhelyezni. Az az eredmény például, mely szerint a gyermekgondozás és a háztartási teendők a partnerek közötti konfliktusok forrásai voltak, összekapcsolható azzal a jelenséggel, hogy az egyedi háztartásokban általában nagyfokú feszültségek tapasztalhatók a munkamegosztás kapcsán, ami a munka változó mintáinak és a nők törekvéseinek kontextusában értelmezhető (Lewis, 2002).

A szerző azt is sugallja, hogy a gyermekekre a feltétel nélküli szeretet biztos forrásaként tekinteni valójában a férfiaknak a gyermekekről alkotott igen romantikus

elképzeléseire utal. Ez esetben is, miközben megállapítjuk a férfiak ilyesféle érzéseit, illetve ennek az erőszakos és bántalmazó viselkedésre gyakorolt következményeit, ezt az eredményt el kell helyezni a szélesebb szociológiai szakirodalom kontextusában. Jenks (1996) szerint az instabilitás feltételei között, melyek a jelenkori felnőtt kapcsolatokat jellemzik, illetve abban az esetben, mikor a kötődés más forrásai (mint például az osztályszerkezet) meggyengülnek, a gyermekek biztosíthatják a stabilitásnak azt az érzését, melyek máshol nem érhetőek el. Ilyen körülmények között a gyermekek emberként elvesznek és jelentéktelenné válnak a felnőttek érzései számára. A történelem során sok anya esetében – ha a legitimáció más forrásai nem érhetőek el számukra, vagy ők maguk visszautasítják azokat – állhat és állt is elő ez az állapot (Featherstone, 1999).

Nem meglepő, hogy Harne eredményei szerint a férfiak a gyermekeikkel való kapcsolattartás ügyében a „jogaikról” folyó diskurzusra hivatkozva nyújtottak be fellebbezést (lásd még Day Sclater és Yates, 1999). Ebbe a diskurzusba a válófélben lévő férfiak rutinszerűen kapcsolódnak be (Featherstone, 2004). A jogok körül forgó közbeszédet a feministák (és tapasztalataink szerint gyakran a jóléti szakemberek is) mély kritikával illetik (ez utóbbiak számára a szülői felelősség fogalma áll a középpontban). Olyan szerzők, mint Eriksson és Haster (2001) szerint abban a kontextusban, melyben a házasság a férfiak számára már nem tűnik megbízható útnak a nők és gyermekek ellenőrzésére, a gyermekkel való kapcsolattartás körüli konfliktusok válnak az ellenőrzés folytatásának lehetséges útjává. Ennek megfelelően a jogokkal kapcsolatos fellebbezések valójában részei a férfiak kísérleteinek, hogy fenntartsák a nők és gyermekeik feletti dominanciájukat.

Ugyanakkor ezt abban a tágabb kontextusában is értelmezhetjük, ahogyan manapság bizonyos férfiak „férfiként viselkednek”, hiszen a jogokról szóló diskurzus módot ad számukra arra, hogy mélységes személyes szorongásukat és kiszolgáltatottságukat a szégyentől mentesítő nyilvános gyakorlatokban oldják fel (Day Sclater and Yates, 1999).

Mivel empirikus adatokra alapulnak, Harne megfigyelései komoly figyelmet követelnek, különösen azért, mert hasonló kutatások oly szűkösen állnak rendelkezésünkre. Véleményünk szerint viszont Harne eredményei többszintű olvasatot engednek meg, és egy szélesebb körű és komplexebb elemzésnek kell őket alávetni, amelynek során figyelembe vesszük a férfiak azon nehézségeit, melyeket a nemi és kulturális instabilitás és változás feltételei között saját életük újraértelmezése során élnek meg. Különösképpen figyelemre méltónak tűnik, hogy a kutatás fontos kérdéseket vet fel a férfiak jelenkori gyermek-értelmezésével kapcsolatban.

Harne kutatása mellett érdemes azt is jelezni, hogy erőszakos férfiak apai identitásával és gyakorlatával kapcsolatban több gyakorlati fejlesztés is született (Radford et al., 2006). Hasonló projekteket más országokban – például Norvégiában – is indítottak a reformerek (Rakil, 2006), sőt, annak érdekében, hogy az ő értelmezéseiket és észleléseiket is feltárják, olyan gyermekekkel is folyt kutatás és terápiás munka, akik erőszakot szenvedtek el az apjuktól (Peled, 2000).

Radford és társai projektje egyrészt azért fontos, mivel az Egyesült Királyság társadalmának fent leírt körülményei között valósul meg, másrészt azért, mert abban próbálják (specifikusan) a gyermekvédelmi intézményeket segíteni, hogy a nők és gyermekek biztonságának megtervezésébe (safety planning) az apákkal folytatott munkát is integrálják. Ez a projekt így olyan speciális szolgáltatást ajánl, mely orvosolhatja a szakmai gyakorlatnak az előző fejezetekben bemutatott hiányait és elégtelenségeit. Ugyanakkor egy adott földrajzi területhez kapcsolódik, és bár szerte az Egyesült Királyságban működnek elkövetők számára kialakított programok, ezek igen korlátozottak abban az értelemben, hogy mivel bírósági meghagyás alapján vehetőek igénybe, csak a már elkövetőként kategorizált férfiakkal működnek együtt. Ráadásul az apaság kérdései nem mindig részei a programok tantervének, s ebben a tekintetben ellentétesek Rakil norvégiai projektjével, amelybe az apák akár önszántukból, akár szakember tanácsára bármikor bekapcsolódhatnak, vagyis a részvétel nem bírósági meghagyás következménye. Az Egyesült Királyságban egyetlen olyan szervezet létezik – az *Apáknak Közvetlenül* (Fathers Direct) elnevezésű szervezet, melynek egyik célja az, hogy a szolgáltatások jobban reagáljanak az apák igényeire –, ami azon szakemberek számára biztosít képzést, akik az apákkal kapcsolatos, jelenleg futó számos projekt valamelyikében vesznek részt. E szervezet felismerte, hogy fontos együttműködni azokkal a férfiakkal, akik a bántalmazó karrier során számos különböző fázist élhetnek meg, többek között azt is, amikor azért küzdenek, hogy ne viselkedjenek erőszakosan (Milner, 2004). Ugyanakkor azt is felismerték, hogy képzésük egyfajta politikai és gyakorlati vákuumban valósul meg. Nagyon kevés anyagi forrás áll rendelkezésre a képzést elvégző, az itt szerzett tudást napi munkájukba integrálni kívánó szociális munkások támogatására. Alig tudnak a férfiak számára lehetőséget ajánlani, és senki sem támogatja őket ebben a munkában. Az előzőekben tárgyalt politikai kontextusban, melyet a *Minden Gyerek Számít* program (Every Child Matters) fémjelzett, a családon belüli erőszak korai megelőzésével kapcsolatos figyelem teljes hiánya meglepő és sajnálatos tény.

Merre és hogyan lépünk tovább?

E tanulmány előző részeiben már utaltunk arra, hogy a családon belüli erőszak elleni fellépés beépítésének a gyermekvédelmi területbe igen korlátozott, ha nem további problémákat gerjesztő hatása volt. A gyakorlat ugyanis jelentős számban vonultat fel olyan eseteket, amikor a rendőrségi beszámolók és bejelentések következmény nélkül maradtak, vagy csak felületes intézkedést eredményeztek. Olyan kanadai kutatási eredményekről is értesültünk, amelyek szerint egymással kompatibilis politikai és gyakorlati fejlesztések a nők számára hoztak túlzottan büntető válaszokat (Jaffe et al., 2003; Davies és Krane, 2006). Például az anyákat azzal vádolhatják a családi erőszak folytatódása esetén, hogy sikertelenül próbálták gyermeküket megvédeni, így akár a nők hozzájárulásával, akár akaratuk ellenére a férfi a háztartásban maradhat. Mi ezt a Scourfield (2003) által közölt kutatási eredmények extrém példájának tekintjük; e kutatás szerint az Egyesült Királyságban a nők felé az az elvárás (és magukra vannak hagyva ezzel a problémával), hogy nekik kell kezelniük mind az erőszakos férfiak viselkedését, mind az ezzel együtt járó következményeket. Scourfield egyértelműen olyan gyakorlatot sürget, amely újra előtérbe helyezi a férfiakkal való közvetlen együttműködést. Mi is egyetértünk ezzel, ám ennek miértjét és hogyanját a következő részben mutatjuk be.

Nem képezheti vita tárgyát a családon belüli erőszak miatt elítélt bűnelkövetők számára létrehozott programok szükségessége, ugyanakkor mi olyan, a korai megelőzés mellett elkötelezett projektet szorgalmazunk, amely nem korlátozó a tekintetben, hogy csak bírósági meghagyás esetén vonhatja be az érintetteket. A jelenlegi helyzetből mindenképpen továbblépést javasolunk, hiszen ez hiába hangsúlyozza a szűrést és az értékelést, eredményeképpen szolgáltatás nem jött létre.

Különösképpen szeretnénk hangsúlyozni, hogy számos olyan pont található, ahol a családi erőszakkal kapcsolatos segítségkérés „sorsdöntő pillanatnak” tekinthető, amelyből minden érintett számára lehetőség nyílik az „élettervezésre”. Giddens (1991) nyomán Webb (2006) ezt úgy fogalmazza meg, hogy a sorsdöntő pillanatok „olyan kritikus pillanatok, amelyekben az embereknek súlyos döntéseket szükséges meghozniuk, vagy cselekvéssorozatokot kell elindítaniuk, ami a szorongás érzetét keltheti bennünk, illetve kiválthatja a támogatás iránti szükségletet” (15. o.). A fent bemutatott kutatási eredmények szerint az ezekre a „sorsdöntő pillanatokra” – például a rendőrség bevonása kapcsán – adott reakciók jelenleg gyakran magukra hagyják a kétségbeesett nőket, és ami még rosszabb, figyelmen kívül hagyva a támogatás iránti szükségletüket, kérésükre csak büntető jellegű vagy felületes választ adnak. A gyermekek érzelmeire szintén nem fordítódik figyelem. A

mellett szeretnénk érvelni, hogy ezt a problémát nem pusztán a nőket és gyermekeket célzó megfelelő támogatás biztosításával kell orvosolni (bár ezt nyilvánvalóan teljes mértékben támogatjuk), hanem a beavatkozások egy jelentős részét a férfiak saját viselkedésükkel kapcsolatos percepciójára kell irányítani (Milner, 2004), és ennek egyik módja, ha bevonásuk apai szerepükben történik.

Apai mivoltukban történő megszólításuknak számos pragmatikus és elméleti előnye van. Először is, a gyermekek jóléte köré rendezett kontextusban ezek a férfiak csak akkor kerülnek a figyelem középpontjába, ha a szakemberek úgy látják, bevonásuk a gyermek számára előnyösebb kimenetekhez vezethet. Továbbá, amint ezt már jeleztük, igen sok apa van bensőséges kapcsolatban a gyermekeivel anélkül, hogy bármilyen szolgáltatást kapna. Ha apának nevezzük őket, erre irányítjuk a figyelmet, de arra is számíthatunk esetleg, hogy apaként történő bevonásuk a változás számára is lehetőséget ad. Igaz, ezt feltételes módon fogalmazzuk, mivel Harne kutatása alapján úgy látjuk, az apai identitás hangsúlyozása központi szerepet játszhat a nőkkel és gyermekekkel szembeni viselkedés ellenőrzésére irányuló törekvések során. Érvelésünk szerint ez lényegi segítség lehet a tisztességes és erőszakmentes viselkedésre való homályos vágyak valóra váltásához egy olyan kontextusban, amelyben az apasággal kapcsolatos domináns diskurzusok minimum vitatottak, és mindenképpen változnak (Featherstone, 2003). Ha nem is mindenki, de legalább néhány ember számára utat mutathat a fenti gondolatmenet. Az egyik szerző által, egy apákkal foglalkozó projektben végzett kutatás figyelemre méltó eredménye volt, hogy sok fiatal apa beszélt arról, „ő másképp akarja csinálni”, mint ahogyan őt az apja nevelte (Featherstone, 2004). Az a tény, hogy sokan küzdenek a „másképp csinálásért”, egyrészt a számukra biztosított kulturális segítség hiányáról, másrészt a napi szinten megélt fájdalom, düh, veszteség és bizalomhiány szülőktől kapott örökségéről árulkodik. Példának okáért a férfiak általában tisztelettel szeretnének tárgyalni volt feleségükkel a kapcsolattartásról, de aztán egy szombat éjszaka, amikor magányosnak és kiszolgáltatottnak érzik magukat, mégis kalapáccsal törnek be volt partnerük ajtaján. Ahogyan Connel (1995), a maszkulinitás irodalmának egyik vezető szerzője kutatási eredményei alapján megjegyezte, az elvált férfiak egyszerre szeretnének együttműködni gyermekeik anyjával, de közben maguk alá is akarják gyűrni őket. Ennek értelmében a szociális szakemberek számára a kulcsfontosságú kihívás az, hogy az együttműködés iránti vágyra építsenek olyan gyakorlatokon keresztül, melyek kihívást jelentenek, de tiszteletben tartják a részt vevőket, s amelyek figyelembe veszik mind a férfiak sebezhetőségét, mind erőszakosságukat (Frosh, 1994).

Ebben az összefüggésben életbevágó tehát, hogy megismerjük a kutatásnak a férfiakkal és a maszkulinitással kapcsolatos megállapításait, hiszen ennek segítségével szélesebb keretbe illesztve érthetőek meg a helyi kontextusok és kultúrák, valamint ezek komplex interakciói. Témánk kapcsán Messerschmidt (2005) maszkulinitásról és bűnözésről szóló munkája szolgál fontos és találó megállapításokkal. Különösen hasznos az a munkája, amelyben azt vizsgálta, hogy egy középiskola fiatal férfi tanulói miképp használják az erőszak különböző formáit, mivel ráirányítja a figyelmet annak szükségességére, hogy az élettörténeteket elhelyezzük a specifikus, társadalmi nemmel kapcsolatos álláspontok, illetve az „uralkodó maszkulinitás” kereteiben (a fogalom kidolgozását lásd Connell, 1995). Munkája a maszkulinitás-kutatások „etnográfiai pillanatára” utal, hiszen a fiúk és férfiak között érdekes különbségeket mutat ki az erőszak, valamint a különböző erőszak-típusok alkalmazását illetően. Fontos megállapítása, hogy általában a bűnelkövetésben, különösen pedig az erőszakos cselekményekben való részvétel gyakran a „férfias viselkedés” egyik módja, különösen azokban a helyzetekben, amikor a „férfias viselkedés” más technikái nem elérhetőek, vagy nem rendelkeznek kulturális legitimációval. Ebből a szemszögből értelmezhető a „jogok” követelése is.

Nos, az eddigieket összefoglalva: mit is javaslunk? A mellett érvelünk, hogy ha a nők és gyermekek számára hatékonyabb beavatkozásokat kívánunk biztosítani, akkor ebbe a férfiakat is be kell vonni. E szolgáltatások ellenzői ellen tesszük le voksunkat, akik legtöbbször azzal érvelnek, hogy az erőszakos férfiak számára kialakított támogatási programok a nők és gyermekek részére biztosított szolgáltatásokról terelik el a figyelmet. Fel kellene ismernünk, hogy a nők és gyermekek védelmét célzó tervekben szerepelniük kell a férfiaknak is, (safety planning⁵) Továbbá a férfiakkal folytatott munka része kell legyen a nők és gyermekek biztonságának tervezése, és eközben harcolnunk kell a megfelelő finanszírozási forrásokért a helyett, hogy a kormány költségcsökkentési törekvéseit szolgálják ki. Azt javasoljuk, hogy e munka elméleti alapvetésének részét kell képeznie a férfiakra és a maszkulinitásról szóló irodalom észrevételeinek azzal kapcsolatosan, hogy az uralkodó maszkulinitás konstrukciói hogyan szövik át a helyi „nemekkel kapcsolatos rendet”⁶, és hogyan játszódnak le bizonyos élettörténetekben. A mellett érvelünk, hogy ezt a munkát

⁵ A „védelmi terv” a kockázatok felmérésén alapuló terv, melyben egyrészt a további bántalmazás megelőzésére, másrészt a mindennapi életfeltételek fenntartására szolgáló stratégia szerepel. Lásd: http://www.hltss.gov.nt.ca/english/services/family_violence/pdf/safety_planning_guide_for_frontline_workers.pdf - A fordító

⁶ „A »nemekkel kapcsolatos rend« legegyszerűbben úgy határozható meg, hogy arra a módra vonatkozik, ahogy a társadalom a nők és férfiak szerepei, felelősségei, tevékenységei és hozzájárulásai szerint szerveződik.” (C. Hannan) http://www.iwg-gti.org/@Bin/22804/Carolyn_Hannankeynote_e.pdf - A fordító

olyan etikai beállítódással kell alátámasztani, amely bár nem szentesíti az erőszakot, de elismeri az egyéni élettörténetek komplexitásának fontosságát, és lehetőséget teremt a férfiak/apák életének újra-értelmezésére, amellyel Giddens (1992) szerint a jelenkori nemi instabilitás feltételei között sok férfi küzd.

Következtetés

A családon belül erőszak témája végre a politika napirendjére került. Ezt üdvözljük, s különösen örülünk annak a felismerésnek, hogy ennek a gyermekekre hosszú távú hatása van. Ugyanakkor arra a furcsa jelenségre hívjuk fel a figyelmet, hogy a „családon belül erőszakot elkövető apák” a politikai diskurzusokból teljesen hiányoznak. A mindennapi szolgálatói gyakorlat is hozzájárul ehhez az eltűnéshez, és ez nem segíti elő a veszélyeztetett anyák és gyermekek számára a megfelelő, produktív lehetőségek megnyílását. Szerintünk parancsolóan szükséges a férfiak bevonása a minden érdekelt számára nyújtott hatékonyabb támogatás részeként.

Fordította: Szerepi Anna

Hivatkozások:

- Brown, T. (2006) 'Child Abuse and Domestic Violence in the Context of Parental Separation and Divorce: New Models of Intervention', pp. 155–69 in C. Humphreys and N. Stanley (eds) Domestic Violence and Child Protection: Directions for Good Practice. London: Jessica Kingsley.
- Cleaver, H. and Walker, S. (2004) Assessing Children's Needs and Circumstances: The Impact of the Assessment Framework. London: Jessica Kingsley.
- Connell, R. W. (1995) Masculinities. Cambridge: Polity.
- Daniel, B., Featherstone, B., Hooper, C.-A. and Scourfield, J. (2005) 'Why Gender Matters for Every Child Matters', British Journal of Social Work 35(8): 1343–55.
- Davies, L. and Krane, J. (2006) 'Collaborate with Caution: Protecting Children, Helping Mothers', Critical Social Policy 26(2): 412–26.
- Day Sclater, S. and Yates, C. (1999) 'The Psycho-politics of Post-divorce Parenting', pp. 271–93 in A. Bainham, S. Day Sclater and M. Richards (eds) What is a Parent? A Socio-Legal Analysis. Oxford: Hart Publishing.
- Department for Education and Skills (DfES) (2003) Every Child Matters: A Consultation Document. London: The Stationery Office.

- Department of Health (1995) *Child Protection: Messages from Research*. London: The Stationery Office.
- Department of Health (2004) *The National Service Framework for Children, Young People and Maternity Services*. London: The Stationery Office.
- Department of Health (2005) *Responding to Domestic Abuse: A Handbook for Health Professionals*. London: The Stationery Office.
- Department of Health, Home Office and Department for Education and Employment (1999) *Working Together to Safeguard Children: A Guide to Inter Agency Working to Safeguard and Promote the Welfare of Children*. London: The Stationery Office.
- Department of Health, Department for Education and Employment and Home Office (2000) *Framework for the Assessment of Children in Need and their Families*. London: The Stationery Office.
- Eriksson, E. and Hester, M. (2001) 'Violent Men as Good-enough Fathers? A Look at England and Sweden', *Violence against Women* 7(7): 779–98.
- Featherstone, B. (1999) 'Taking Mothering Seriously: The Implications for Child Protection', *Child and Family Social Work* 4: 43–53.
- Featherstone, B. (2003) 'Taking Fathers Seriously', *British Journal of Social Work* 33: 239–54.
- Featherstone, B. (2004) *Family Life and Family Support: A Feminist Analysis*. Basingstoke: Palgrave/Macmillan.
- Frosh, S. (1994) *Sexual Difference, Masculinity and Psychoanalysis*. London: Routledge.
- Giddens, A. (1991) *Modernity and Self Identity*. Cambridge: Polity.
- Giddens, A. (1992) *The Transformation of Intimacy*. Cambridge: Polity.
- Harne, L. (2004) 'Childcare Violence and Fathering – Are Violent Fathers Who Look After their Children Likely to be Less Abusive?', in R. Klein and B. Wallner (eds) *Gender, Conflict and Violence*. Vienna: Studien-Verlag.
- Harne, L. (2005) 'Researching Violent Fathers', pp. 167–87 in T. Skinner, M. Hester and E. Malos (eds) *Researching Gender Violence: Feminist Methodology in Action*. Cullompton: Willan Publishing.
- Harrison, C. (2006) 'Dammed if You Do and Dammed if You Don't? The Contradictions between Public and Private Law', pp. 137–55 in C. Humphreys and N. Stanley (eds) *Domestic Violence and Child Protection: Directions for Good Practice*. London: Jessica Kingsley.

- Hearn, J. (1998) *The Violences of Men: How Men Talk about and How Agencies Respond to Men's Violence to Women*. London: SAGE.
- Her Majesty's Crown Prosecution Service Inspectorate (HMCPSI) (2004) *Violence at Home: A Joint Thematic Investigation of the Investigation and Prosecution of Cases Involving Domestic Violence*. London: Her Majesty's Crown Prosecution Service.
- Hobson, B. (ed.) (2002) *Making Men into Fathers: Men, Masculinities and the Social Politics of Fatherhood*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hooper, C.A. and Humphreys, C. (1997) 'What's in a Name? Reflections on the Term Non-abusing Parent', *Child Abuse Review* 11: 298–303.
- Humphreys, C. and Stanley, N. (2006) 'Introduction', pp. 9–17 in C. Humphreys and N. Stanley (eds) *Domestic Violence and Child Protection: Directions for Good Practice*. London: Jessica Kingsley.
- Humphreys, C. and Thiara, R. K. (2003) 'Neither Justice nor Protection: Women's Experiences of Post-separation Violence', *Journal of Social Welfare and Family Law* 25(3): 195–214.
- Humphreys, C., Hester, M., Hague, G., Mullender, A., Abrahams, H. and Lowe, P. (2000) *From Good Intentions to Good Practice: Mapping Services with Families Where There is Domestic Violence*. Bristol: Policy Press.
- Humphreys, C., Mullender, A., Lowe, P., Hague, G., Abrahams, H. and Hester, M. (2001) 'Domestic Violence and Child Abuse: Developing Sensitive Policies and Guidance', *Child Abuse Review* 10: 183–97.
- Jaffe, P. G., Crooks, C. V. and Wolfe, D. A. (2003) 'Legal and Policy Responses to Children Exposed to Domestic Violence: The Need to Evaluate Intended and Unintended Consequences', *Clinical Child and Family Psychology Review* 6(3): 205–13.
- Jenks, C. (1996) *Childhood*. London: Routledge.
- Kimmel, M. S., Hearn, J. and Connell, R. W. (eds) (2005) *Handbook of Studies on Men and Masculinities*. London and Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Lamb, M. E. (1997) 'Fathers and Child Development: An Introductory Overview', pp. 1–19 in M. E. Lamb (ed.) *The Role of the Father in Child Development*, 3rd edn. Chichester: Wiley.
- Lewis, J. (2002) 'The Problem of Fathers: Policy and Behaviour in Britain', pp. 125–50 in B. Hobson (ed.) *Making Men into Fathers: Men, Masculinities and the Social Politics of Fatherhood*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Lupton, D. and Barclay, C. (1998) *Constructing Fatherhood: Discourses and Experiences*. London: SAGE.
- Marsiglio, W. and Pleck, J. H. (2005) 'Fatherhood and Masculinities', pp. 249–70 in M. S. Kimmel, J. Hearn and R. W. Connell (eds) *Handbook of Studies on Men and Masculinities*. London and Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Messerschmidt, J. W. (2005) 'Men, Masculinities and Crime', pp. 196–213 in M. S. Kimmel, J. Hearn and R. W. Connell (eds) *Handbook of Studies on Men and Masculinities*. London and Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Milner, J. (2004) 'From "Disappearing" to "Demonized": The Effects on Men and Women of Professional Interventions Based on Challenging Men Who Are Violent', *Critical Social Policy* 24(1): 79–101.
- Mullender, A. (1996) *Rethinking Domestic Violence: The Social Work and Probation Response*. London: Routledge.
- Mullender, A. and Morley, B. (eds) (1994) *Children Living With Domestic Violence: Putting Men's Abuse of Women on the Child Care Agenda*. London: Whiting and Birch.
- Nicholas, S., Povey, D., Walker, A. and Kershaw, C. (2005) *Crime in England and Wales 2004/2005*. Home Office Statistical Bulletin. 11/05. London: Home Office Research, Development and Statistics Directorate.
- O'Hara, M. (1994) 'Child Deaths in Contexts of Domestic Violence: Implications for Professional Practice', in A. Mullender and R. Morley (eds) *Children Living With Domestic Violence: Putting Men's Abuse of Women on the Child Care Agenda*. London: Whiting and Birch.
- Peckover, S. (2002) 'Focusing upon Children and Men in Situations of Domestic Violence: An Analysis of the Gendered Nature of British Health Visiting', *Health and Social Care in the Community* 10(4): 254–61.
- Peled, E. (2000) 'Parenting by Men Who Abuse Women: Issues and Dilemmas', *British Journal of Social Work* 3: 25–36.
- Radford, L., Sayer, S. and AMICA (1999) *Unreasonable Fears? Child Contact in the Context of Domestic Violence: A Survey of Mothers' Perceptions of Harm*. Bristol: Women's Aid Federation.
- Radford, L., Blacklock, N. and Iwi, K. (2006) 'Domestic Abuse Risk Assessment and Safety Planning in Child Protection – Assessing Perpetrators', pp. 171–90 in C. Humphreys and N. Stanley (eds) *Domestic Violence and Child Protection: Directions for Good Practice*. London: Jessica Kingsley.

- Rakil, M. (2006) 'Are Men Who Use Violence against their Partners and Children Good Enough Fathers? The Need for an Integrated Child Perspective in Treatment Work with Men', pp. 190–203 in C. Humphreys and N. Stanley (eds) *Domestic Violence and Child Protection: Directions for Good Practice*. London: Jessica Kingsley.
- Scourfield, J. (2003) *Gender and Child Protection*. Basingstoke: Palgrave/Macmillan.
- Stanley, N. (1997) 'Domestic Violence and Child Abuse: Developing Social Work Practice', *Child and Family Social Work* 2(3): 135–45.
- Stanley, N. and Humphreys, C. (2006) 'Multi-Agency and Multi-Disciplinary Work: Barriers and Opportunities', in C. Humphreys and N. Stanley (eds) *Domestic Violence and Child Protection: Directions for Good Practice*. London: Jessica Kingsley.
- Walby, S. and Allen, J. (2004) *Domestic Violence, Sexual Assault and Stalking: Findings from the British Crime Survey*. Home Office Research Study 276. London: Home Office Research, Development and Statistics Directorate.
- Webb, S. (2006) *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. Basingstoke: Palgrave/Macmillan.
- Williams, F. (1998) 'Troubled Masculinities in Social Policy Discourses: Fatherhood', pp. 63–101 in J. Popay, J. Hearn and J. Edwards (eds) *Men, Gender Divisions and Welfare*. London: Routledge.

Heather D'Cruz - Philip Gillingham - Sebastian Melendez⁷
**Egy kiterjesztett gyakorlati repertoár lehetőségeinek feltérképezése a
gyermekvédelemben**
Alternatív fogalmi megközelítés⁸

Összefoglaló

- **Összefoglalás:** E tanulmány azt a kutatást tárgyalja, amely a kockázati paradigmára épülő, proceduralizált⁹ gyermekvédelmi gyakorlat egy lehetséges alternatíváját térképezte fel. Ez az alternatíva ötvözi a kockázati paradigma sajátosságait a társadalmi konstruktivizmussal, és ily módon lehetőséget nyújt a gyakorló szakembereknek módszertani repertoárjuk bővítésére. E megközelítés három dimenziót foglal magába: a tudásról és hatalomról szóló elméleteket, az ezekhez kapcsolódó szakmai szerepeket, valamint a gyakorlati készségeket. Ebben a tanulmányban csak az első dimenziót: a tudásról és hatalomról szóló elméleteket tárgyaljuk, s csak erről adunk közre kritikai értékelést. Félig strukturált kérdések alapján interjúkat készítettünk gyakorló szakemberekkel, így vizsgáltuk az alternatív megközelítés gyakorlati relevanciájával és alkalmasságával kapcsolatos véleményüket.
- **Eredmények:** A gyakorló szakemberek részvétele és visszajelzései betekintést engednek az elmélet és gyakorlat közötti komplex viszonyba, mivel a szakemberek a formális elméletek gyakorlati jelentésének pozicionált alanyai és egyben közvetítői is.

⁷ A szerzők:

Heather D'Cruz (BSW, MSW, PhD) a Deakin University, Victoria, Australia vezető szociális munka tanára, Címe: School of Health and Social Development, Deakin University, Geelong, Victoria 3217, Australia. [email: heather.dacruz@deakin.edu.au]

Philip Gillingham, (BA (Hons), Grad. Dip. App. Soc. Stud., CQSW, Grad. Cert. in Higher Ed., MSW) a Deakin University, Victoria, Australia vezető szociális munka tanára, Címe: School of Health and Social Development, Deakin University, Geelong, Victoria 3217, Australia. [email: philip.gillingham@deakin.edu.au]

Sebastian Melendez (Dip. Community Services (Welfare Studies), BSW (Hons.)) szociális munkás, Címe: Bethany Community Support, 1 Gibb Street, North Geelong, Victoria 3219, Australia. [email: smelendez@bethany.org.au]

⁸ A tanulmány eredeti könyvészeti adatai: D'Cruz, Heather, Gillingham, Philip & Melendez, Sebastian (2009) Exploring Possibilities of an Expanded Practice Repertoire in Child Protection: An Alternative Conceptual Approach, *Journal of Social Work*, 9(1): 61-85. A cikk online verziója a következő oldalon érhető el: <http://jsw.sagepub.com/content/9/1/61>

⁹ A proceduralizáció kifejezés a komplex kognitív készségek elsajátítására vonatkozik, arra a folyamatra, amikor a deklaratív tudás folyamati tudássá, készséggé alakul át. Ez utóbbi jelenti a tudás proceduralizációját. (Lásd: Anderson, J.R. (1983). *Rules of the Mind*. Lawrence Erlbaum Associates. Hillsdale, N. J.) A tanulmány szerzői a „proceduralizált gyermekvédelmi gyakorlat” kifejezéssel arra utalnak, hogy az utóbbi időkben a kockázati paradigma alapján a szociális munka fejlesztői olyan irányelveket dolgoztak ki a gyakorlat vezérlésére, melyeknek célja a kockázatok feltárásának segítése, valamint a kockázatok bekövetkezési valószínűségének előrejelzése. – A fordító

- **Alkalmazási lehetőségek:** 1) Megismertük minden egyes szakember értelmezését a formális koncepciókról, valamint azok gyakorlatban történő alkalmazási módjairól, akár megosztott szervezeti kontextusokban is. 2) Tudatosítottuk a párbeszéd fontosságát azon lehetőségek kiterjesztése érdekében, amelyek fenntartják a szakemberek nyitottságát a folyamatos tanulás iránt. 3) Igazoltuk az elméleti pluralizmus értékét, amely a szakmai diszkrecionalitás számára nagyobb lehetőségeket biztosíthat annál, mintha csupán egy-egy önálló, a hatékony és etikus gyakorlatot esetleg korlátozó elméletet alkalmaznánk.

Kulcsszavak: gyermekvédelem, kockázati paradigma, társadalmi konstruktivizmus, a szociális munka gyakorlata, a szociális munka elmélete

Bevezetés

A tanulmányban tárgyalt kutatás a gyakorlat kockázati paradigmán (Parton és szerzőtársai, 1997) alapuló bürokratizációjának és proceduralizációjának (Howe, 1992; Walton, 1993) egy lehetséges alternatíváját vizsgálta. A mód, ahogyan a kockázati paradigmát a gyermekvédelmi szervezetek kereteiben jelenleg alkalmazzák, jellemzően a gyermekek bántalmazásával és elhanyagolásával kapcsolatos, előre meghatározott faktorokra helyezi a hangsúlyt, és feltételezi, hogy a gyermekek bántalmazását előre lehet jelezni, és meg lehet előzni, ha a gyakorló szakemberek a kockázatok megítélésénél minden bejelentett esetben ragaszkodnak ezekhez a tényezőkhöz. Ebben az összefüggésben komolyan megkérdőjelezték a kockázat-felmérési eszközök használatának hatékonyságát kutatástervezési eszközként (Parton és szerzőtársai, 1997), valamint előrejelzési pontosságuk (Goddard és szerzőtársai, 1999) és gyakorlati alkalmazhatóságuk vonatkozásában (Reder és szerzőtársai, 1993; Sheppard és szerzőtársai, 2000). Amellett érvelünk, hogy a kielégítő mértékű szakmai diszkrecionalitás újbóli bevezetése érdekében szükség van egy olyan alternatív megközelítés kidolgozására, amely lehetővé teszi, hogy a szolgáltatás-politikát a gyakorlat bizonyos eseteiben megfelelő módon, hatékonyan és szakmai hozzáértéssel alkalmazzuk.

A kutatásunkban tárgyalt megközelítés azokat a társadalmi konstruktivizmusból táplálkozó kortárs kritikákat igyekszik kiterjeszteni, melyek szerint a mai gyermekvédelmi politika és gyakorlat túl erősen támaszkodik a kockázat objektív előfeltevéseire, ezáltal minimalizálja a gyakorlati diszkrecionalitást, valamint azt az interaktív folyamatot, amely által a gyermekbántalmazásként jelentett események értelmet nyerhetnek. Ugyanakkor a társadalmi konstruktivizmust is érheti kritika azért, mert hajlamos figyelmen kívül hagyni a gyermekvédelmi politikát alátámasztó morális, etikai és jogi szükségszerűségeket, illetve annak szükségességét, hogy a gyermekek bántalmazással szembeni védelme érdekében lépések történjenek. A kockázat-értékekést övező egyre élesebb kritika ellenére kutatásunk tényként vette alapul, hogy a gyermekvédelmi gyakorlat számára a kockázat-felmérés központi kérdés (Parton és szerzőtársai, 1997), és ez különösen igaz a kutatásban résztvevők gyakorlati terepei tekintetében. Ennek értelmében kutatásunk annak vizsgálatára irányult, hogy a tudással, és az ebből következő politikai és gyakorlati filozófiákkal kapcsolatos két potenciálisan ellentétes perspektíva hogyan integrálható koncepcionális és gyakorlati szinten annak érdekében, hogy a szociálpolitika e vitákkal terhelt területén egy dinamikusabb és konstruktívabb megközelítés alakuljon ki.

A gyermekvédelmi politika és gyakorlat eddig felkínált alternatív megközelítéseinek némelyike felismerte a gyermekeket illető kockázat-elemzés szükségességét, és egyben a kockázat túl szűk értelmezéséből adódó problémákat is. Ferguson (1997) szerint például a kockázat-paradigma veszélyeket és lehetőségeket is magában rejt. A veszély annak lehetőségében mutatkozik meg, hogy a családokat a rendőrséghez hasonlóan üldözzük, miközben nem biztosítunk a gyermek gondozását támogató szolgáltatásokat, illetve ennek sikertelensége esetén nem gondoskodunk a gyermek megfelelő elhelyezéséről. Másrészt ott van a lehetőség, hogy a gyermek által megélt, elnyomással és hátránnyal összefüggő élményeket egy sor, a gyermek nevelését családban fejlesztő szolgáltatással, illetve biztonságosabb alternatívák ajánlásával (például erősségeken alapuló megközelítéssel) szolítsuk meg (Turnell és Edwards, 1999). Parton és O’Byrne (2000) a „konstruktív szociális munka” elnevezésű megközelítést javasolta, amely a szülők/gondozók, valamint a kritikai reflexiót gyakorló szakemberek közötti párbeszédre támaszkodik (Fook, 1996; 1999). Mindazonáltal, ezek – a gyakorló szakembereket és a szülőket nem ellenfélként, hanem partnerként tekintő megközelítések – nem minden esetben érintik a hatalmi/tudás-viszonyok mikro-szintű gyakorlatait. Bár például a szülők és a gyakorló szakemberek közötti párbeszéd nyilvánvalóan lényeges, kérdés, hogy miképp dönti el a szakember, mit és miért tegyen, különösen azokon az esetekben, amikor egy sor, látszólag kézenfekvő magyarázattal szembesítik azzal kapcsolatban, hogy pontosan mi is történt a gyermekkel (D’Cruz, 2004a, 2004b). Hasonlóan, az a felismerés, hogy a lehetőségek és a veszélyek együttesen vannak jelen a gyermekvédelmi gyakorlatban, nem feltétlenül érinti a gyakorló szakemberek döntéseik és tetteik feletti hatalmát, és azt sem, hogy szakmai tudásuk hogyan befolyásolja a döntéseket és tetteket.

Jelen tanulmányban azt a kutatást tárgyaljuk, amelyet gyermekvédelmi szakemberek részvételével 2002-ben és 2003-ban Ausztrália vidéki területein végeztünk. A kutatás során azt vizsgáltuk, hogy a gyermekvédelmi szakemberek számára elérhető gyakorlati repertoárt ki lehet-e bővíteni a gyakorlat szintjén a kockázat-paradigma és a társadalmi konstruktivizmus ötvözetével, miközben egyik megközelítést sem részesítjük előnyben a másik kárára. A kutatás alapját képező kiterjesztett gyakorlati repertoár három dimenziót foglalt magába: a tudással és hatalommal kapcsolatos elméleteket, a kapcsolódó szakmai szerepeket, illetve a gyakorlati készségeket.

A tanulmányban ennek az alternatív megközelítésnek csak az első dimenzióját, vagyis a tudással és hatalommal kapcsolatos elméleteket, illetve az ehhez kapcsolódó, a szakemberek által használt módszertant mutatjuk be és értékeljük, a résztvevők gyakorlati

tapasztalatainak és tudásának alapján, és igyekszünk megválaszolni a koncepció gyakorlati hasznosíthatóságával kapcsolatos kérdéseket. A tanulmány következtetéseiben a tudás és hatalom javasolt újrafogalmazásának hozzáadott értékeire és korlátaira reflektálunk, és az elmélet és gyakorlat viszonyával kapcsolatos folyamatokat és kimeneteket érintő kérdéseket tárgyaljuk.

A kutatás fókusza és céljai

E kutatás, mely a gyermekvédelmi gyakorlat egy alternatív megközelítését vizsgálta, olyan kiterjesztett gyakorlati repertoárt kínál, amely egyszerre támaszkodik a kockázat-elemzésre és a társadalmi konstruktivizmusra. E megközelítést a kockázat-felmérés merev proceduralizációs formáit ért kritikák figyelembevételével dolgoztuk ki, mindamellett azt is felismertük, hogy a gyermekvédelmi gyakorlatban igenis szükség van a kockázat-felmérés valamilyen formájára. A kutatás a következőkkel kapcsolatban kívánja megvizsgálni, hogy a gyermekvédelem gyakorlatában vajon mennyire releváns és megfelelő ez a megközelítés:

- 1) a koncepcionális tartalom, amely ötvözi a kockázat-felmérés és a társadalmi konstruktivizmus egymást kölcsönösen kizárónak vagy össze nem mérhetőnek tartott aspektusait;
- 2) annak magyarázata, hogy miért és hogyan is kívántuk a „látszólagos összemérhetetlenségeket mégis egymás mellé állítani” (Marcus, 1994: 566);
- 3) a „dualizmus” (Heap, 1995) néven ismert megközelítés, amely megmutatja, hogyan lehetséges a társadalmi konstruktivizmus és a kockázat-paradigma kombinálása annak érdekében, hogy a gyermekvédelem gyakorlatában érvényesíteni lehessen mindkét megközelítés legfontosabb sajátosságait maximalisan;
- 4) egy egymáshoz kapcsolódó, különböző paradigmákból származó formális koncepciók közötti kontinuum gondolata, amely segítheti a gyakorlat „szürke területeinek” (Parton, 1991) felismerését.

A következő fejezetben e négy aspektust tárgyaljuk.

Egy alternatív fogalmi megközelítés

Ebben a fejezetben először röviden bemutatjuk a kutatás hátterét, mellyel egyben kontextusba helyezzük az alternatív megközelítés kidolgozását is, majd részleteiben elemezzük a fenti négy aspektust.

Alternatív fogalmi megközelítés: a háttér

A kutatás ötletét első szerzőnk (D'Cruz, 2004a) adta egy korábbi kutatásának eredményeire támaszkodva, aki korábban azt vizsgálta, hogy a gyermekvédelmi szakemberek hogyan építették fel beszámolóikat, melyekben a „valami történt a gyermekkel” típusú kijelentéseket a gyermekbántalmazás kategóriájába sorolták (vagy épp nem sorolták oda), illetve azt elemezte, hogy ezekbe a konstrukciókba hogyan és milyen vonatkozásban kerültek bele a „felelős azonosítása”, a „gyermek”, a „szülő” és a „felnőtt” kifejezések (D'Cruz, 2004a). E kutatás módszertana a „látszólagos összemérhetetlenségek egymás mellé állításán” (Marcus, 1994: 566), vagyis a társadalmi konstruktivizmus paradigmáján alapult, figyelembe véve ugyanakkor a gyermekvédelem gyakorlatának napi realitását és etikai szükségszerűségeit is (D'Cruz, 2004a). E megközelítés lehetővé tette a kutatás etikai pozicionálását; képes volt a társadalmi konstruktivizmust a mindennapi szakmai gyakorlat szociológiai perspektívájaként felmutatni, miközben nem hagyta figyelmen kívül a gyakorló szakemberek aggályait a gyermek által megélt – bántalmazást, sérülést és halált is magába foglaló – élményeket illetően sem.

Mindazonáltal, bár ez a módszertan indokoltnak bizonyult egy specifikus kutatási projekt számára, a gyermekvédelmi gyakorlat területén történő szélesebb körű alkalmazásával kapcsolatban felmerülnek bizonyos kérdések (D'Cruz, 2004a). Ezért a kutatás során továbbgondoltuk, hogy vajon a társadalmi konstruktivizmus és a kockázat-felmérés aspektusait kombináló koncepcionális megközelítés releváns és alkalmas-e a gyermekvédelmi gyakorlatban.

Alternatív koncepcionális megközelítés: koncepcionális tartalom

Az alternatív koncepcionális megközelítés három dimenziót ölel fel: 1) a tudás és hatalom elméletei, 2) a kapcsolódó szakmai szerepek és 3) a gyakorlati készségek (D'Cruz, 2004a). Az első dimenzió (a tudás és hatalom elméletei) a tudással, valamint a gyakorló szakemberek tudáshoz való viszonyával kapcsolatos feltevésekre támaszkodik, melyeket a

kockázati paradigmán és a társadalmi konstruktivizmuson alapuló gyakorlati döntések tükröznek. E dimenzió abból a helyzetből indul ki, hogy a kockázat-paradigma és a társadalmi konstruktivizmus elméletileg kölcsönösen kizárják egymást, hiszen mindkettő különleges, meghatározó sajátosságokkal bír. A tanulmányban bemutatott alternatív koncepcionális megközelítés túlmutat a perspektívák egymást kizáró minősítésén, és azt kutatja, hogy e perspektívák bizonyos jellemzőit lehet-e a gyakorlatban olyan módon kombinálni, hogy az a gyakorló szakemberek számára mind a szakmai tudás, mind pedig a gyakorlati repertoár kiterjesztését eredményezze. Az ajánlott gyakorlati megközelítés második dimenziója azt vizsgálja, hogy a tudás és hatalom kiterjesztett értelmezése hogyan képes a szakmai szerepek kiterjesztésére is, azáltal, hogy a gyermekekkel és családokkal történő munka során magasabb szintű rugalmasságot biztosít. A harmadik dimenzió olyan alapvető gyakorlati készségeket érint, mint az interjúk és az esetdokumentációk készítése, illetve azt vizsgálja, hogy a tudással és hatalommal összefüggő elméletek miképp tudnák e készségek szélesebb értelmezését biztosítani azáltal, hogy rájuk a tudás konstruálásának módjaiként, és nem mint olyan semleges technikákra tekintenek, melyek által a „tényeket, mint igazságot” dokumentáljuk.

Ez a tanulmány az alternatív megközelítésnek csak az első dimenzióját, a tudásról és hatalomról szóló elméleteket írja le és értékeli. Az alternatív megközelítés első dimenziójának öt jellemzőjét az 1. táblázatban fogalmi párok formájában foglaltuk össze.

1. Táblázat: A tudás és a hatalom elmélete – a kockázat-paradigma és a társadalmi konstruktivizmus összehasonlítása és szembeállítása

Kockázat-paradigma (létező megközelítés)	Társadalmi konstruktivizmus (szembeállító megközelítés)
Instrumentális felelősség (szabályok és eljárásrend követése) [1]	Reflektivitás ¹⁰ (a szakmai tudás és a hatalom közötti viszony folyamatos, szituációba illesztett kritikája) [1]
Realizmus ¹¹ (a valóság, mint abszolút, objektív tény) [2]	Relativizmus ¹² (a társadalmi realitás többértű, a megfigyelő értékeitől és meggyőződésétől függő értelmezése) [2]
Az igazság, a tények és a jelentések összefüggésben az előtérbe helyezett pozíciókkal (szakemberek és bürokráták) [3]	„ Nem központi szubjektum ” és a „ különbözés ” (différance) (a tudás és a beszélő státusza szétválasztásra kerül) ¹³ [3]
A tudás, mint az objektív realitás tükrözése [4]	A tudás, mint a hatalom konzekvenciája a társadalmi kontextusokban ¹⁴ [4]
Szervezeti politika – a kulcsfontosságú szervezeti pillanatokra adott („epochális”) objektív válasz ¹⁵ , az egyetlen lehetséges válasz [5]	Szervezeti politika – a kulcsfontosságú szervezeti pillanatokra adott ésszerű (episztemológiai) ¹⁶ politikai válasz, mint a politikai és társadalmi nyomásra adott szelektív válasz [5]

E fogalmi párokat a szögletes zárójelben jelzett számok alapján azonosítjuk, például az [1] az „instrumentális felelősség” és „reflektivitás”, a [2] a „realizmus” és „relativizmus” párokat jelöli, és így tovább, egészen az [5]-ös számmal jelzett párosig. Az 1. táblázatban bemutatott párokat a lábjegyzetben található utalások alapján, felső index-szel jelezve idézzük, például a „reflektivitás” koncepcióját, mely az „instrumentális felelősséggel” áll párban, [1]-sel jelöljük. Tanulmányunkban használjuk továbbá az „a” felső indexet, valamint hivatkozunk Hassard (1993), valamint Taylor és White (2000) munkáira, ami a lábjegyzetben jelenik meg.

1. jellemző – a gyakorló szakemberekkel kapcsolatos szervezeti elvárások: instrumentális felelősség és reflektivitás. A gyakorló szakemberekkel szembeni elvárásokat másképp értelmezzük a kockázati paradigmán és a társadalmi konstruktivizmuson belül. A

¹⁰ Hassard (1993); Taylor és White (2000).

¹¹ Edwards és szerzőtársai (1995).

¹² Edwards és szerzőtársai (1995).

¹³ Hassard (1993).

¹⁴ Hassard (1993).

¹⁵ Hassard (1993).

¹⁶ Hassard (1993).

kockázati paradigma erősen támaszkodik az instrumentális felelősségre; és a szakemberek számára előírt proceduralizált gyakorlatot jelent, ami minimalizálni hivatott a „gyakorlati hibákat”, melyek olyan következményekkel járnak, mint a gyermek halála, komoly sérülése vagy traumatizációja (D’Cruz, 2004a; Walton, 1993). A felelősség elsősorban adminisztratív jellegű, és mindenek előtt a szervezeti eljárásrendeknek és a hierarchikus felügyeletnek való megfelelésben nyilvánul meg. A kockázati paradigma azon kritikusai, akik a konstrukcionista folyamatokat a szakmai diszkrecionalitás részeként hangsúlyozzák, jellemzően a reflektív gyakorlatot támogatják, amelynek során a gyakorló szakember a hatalmi viszonyokon belül minden helyzetben maga ellenőrzi saját tudását, így a szakmai felelősségre kerül a hangsúly (Parton és szerzőtársai, 1997; Taylor és White, 2000).

Kutatásunkban a kockázati paradigma és a társadalmi konstruktivizmus e jellemzőit, mint a gyermekvédelmi gyakorlat fontos aspektusait választottuk ki. E dimenzió kidolgozása során az instrumentális felelősséggel kapcsolatos jól ismert szervezeti elvárásokat (az előre jelezhető és objektív kimenet érdekében követendő szabályokat és eljárásrendeket) állítottuk a társadalmi konstruktivizmus reflektivitása mellé. A gyakorlatot helyzethez kötött, bizonytalan és előre jelezhetetlen tényezőként értelmeztük, a tudás és hatalom szakmai gyakorlatban megjelenő belső viszonyrendszerével együtt (Hassard, 1993; Taylor és White, 2000). Annak érdekében, hogy a gyakorló szakemberek saját, helyzethez kötött szubjektivitására vonatkozó tudatosságát növeljük, a gyakorlat során kibontakozó reflexióra („reflection-in-action”) vonatkozó vezérfonalat dolgoztunk ki, ami szembenáll a (kizárólagosan alkalmazott) retrospektív, „tevékenységre való reflexióval” („reflection-on-action”) (Schön, 1983, 1987)¹⁷, mely meghatározott, kritikus eseményekhez köthető (D’Cruz és szerzőtársai, 2007).

Az alább felsorolt, reflektív gyakorlatra vonatkozó irányelvek listája az olvasó számára esetlennnek tűnhet. Ez az esetlenség részben azzal magyarázható, hogy az irányelveket elválasztottuk attól a dialógus-folyamtól, melyben ezeket a szakemberek aktív bevonásával megvitattuk. Ugyanakkor az is elképzelhető, hogy a reflektív kérdezés megkíván bizonyos formájú „cirkularitást” és introspekciót, melyet talán az itt felsoroltak közül az első kérdés ragad meg leginkább. E kérdést a következő formában tettük fel: „hogyan is tudom azt, amiről azt hiszem, hogy tudom...”. Számunkra a kérdésfeltevés e formája részletes vizsgálat tárgyává teszi azt, amiről „azt hisszük, hogy tudjuk” (ide tartoznak feltevéseink és bizonyosságaink). Nemcsak „tudjuk” ezeket; teljesen el is fogadjuk őket, így „azt gondoljuk,

¹⁷ Donald Schön reflektív praxismodelljéről lásd részletesen Kozma Judit (2007): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban. <http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-783/kotojelek2003/TPUBL-A-783.pdf> - A fordító

hogyan tudjuk”. A kutatás e folyamatok vizsgálatára irányult, s ezt az alább felsorolt, irányító kérdések segítették elő.

- I. Honnan tudom azt, amiről azt gondolom, hogy tudom ezekről az emberekről és a problémáikról?
- II. Ezen közvetlen szituációkat, illetve az általa érintett személy(ek)e)t illetően szerzett tapasztalataim mennyiben járultak hozzá a gyakorlatot érintő következtetéseim levonásához?
- III. Létezik-e legalább még egy eltérő értelmezési mód e szituáció, valamint a benne érintett emberek megértésére?
- IV. Van-e lehetőség arra, hogy e szituációt, illetve annak bizonyos aspektusait úgy tekintsem, mint a mindennapi élet, és/vagy egy szélesebb értelemben vett strukturális hátrány normális következményeit?
- V. Hogyan tudnám szakmai tudásomat és az ehhez kapcsolódó hatalmat a lehető legproduktívabb módon használni?

2 - 4. jellemzők – A „realitás”, az „igazság” és a tudás az észlelt szakértelemhez és tekintélyhez fűződő viszony szempontjából; álláspontok a „tudásról”.

A gyermekvédelem sokkal összetettebb annál, mint ahogyan azt a jelenlegi szakmai, politikai és közvéleménybeli elvárások felismerni vélik. Azok a médiában napvilágot látott, „gyakorlati hibákról”, vagy „rendszerszintű kudarcokról” beszámoló riportok, melyekben a gyermekjóléti/gyermekevédelmi szolgálatok látóterébe került kisgyermek haláláról, sorozatos sérüléseiről vagy az általuk elszenvedett traumákról adnak hírt, hatással vannak a gyakorlat erősödő szabályozását követelő igényekre (Jones, 1993; Scott és Swain, 2002; Walton, 1993). Bár a szakmai gyakorlat erősödő szabályozása valódi opcióként jelenik meg – különösen, amikor a közvélemény és a politikai döntéshozók a gyermekek által elszenvedett gyötrelmek keltette érzelmek hatása alá kerülnek –, e lehetőség mögött meghúzódik az a hallgatólágos feltételezés is, hogy a szabályozás végül képes lesz oly mértékben előrejelezni az eseményeket, hogy minden „hibát” vagy „kudarcot” meg lehessen előzni. Ha a gyermekvédelemben továbbra is szociális munkások fognak dolgozni, meg kell találnunk, hogy a szakmai etika és felelősséget ezen szervezeti kontextusokba újra bevezessük.

Az elméleti keret 1. táblázatban bemutatott (2-4-es számmal jelzett) következő három jellemzője azzal kapcsolatos, hogy miképp érthetjük meg a tudást a tudás hordozójához való viszonyában, a kockázat-felmérés és a társadalmi konstruktivizmus egymást kölcsönösen

kizáró ideáltípusainak szemszögéből. Edwards és munkatársai (1995), valamint Hassard (1993) nyomán e három jellemzőt a következőképpen foglalhatjuk össze:

- 2. jellemző: Vajon a tudás abszolút és objektív („realizmus”), vagy a pozicionált szubjektivitás termékének („relativizmus”) tekinthető? (Edwards és szerzőtársai, 1995);
- 3. jellemző: A tudás vajon csak a beszélő/szerző/tudó észlelt szakértelmétől függ (privilegizált tudás), vagy a beszélő státuszához kötődő hierarchikus hatalom megingatható, és így a tudás sokrétűsége felismerhető? („A nem központi szubjektum” és a „különbözés” [„différance”] – lásd: Derrida, idézi Hassard, 1993: 14–15). Ezt a jellemzőt 2003-ban, a kutatás második körében töröltük a listából, mivel az első alkalommal (2002-ben) szerzett tapasztalataink azt mutatták, hogy ezek a koncepciók, különösen a „nem központi szubjektum” és a „különbözés” szükségtelenül bonyolultnak mutatkoztak. Emellett zavarba hozta a résztvevőket, mikor a 3. jellemzőt elválasztva tárgyaltuk más olyan jellemzőktől, melyeknek ez integráns részét alkotja. Úgy találtuk, hogy e jellemző a 2. és 4. jellemző részeként értelmezve mutatkozott a leghasznosabbnak, így a 2003-as, második körben végzett kutatásunkat ennek megfelelően alakítottuk át. E kérdést részletesebben is megvitatjuk majd a következő, „Kutatási eredmények: a résztvevők észrevételei és visszajelzései” című részben.
- 4. jellemző: Vajon a beszélgetések, írott szövegek és képek által reprodukált és terjesztett tudás a realitás direkt tükröződése („objektíven valóságos”), vagy minden tudás csupán a helyhez kötött szubjektivitás részleges reprezentációja, melynek során bizonyos reprezentációk nagyobb legitimitást kapnak, mint mások? („A hatalom következményei”, Hassard, 1993: 11–12).

Ezek a jellemzők direkt módon érintik a tudás és hatalom közötti viszonyt (Foucault, 1972, 1980), mindazonáltal nyilvánvalóvá teszik azt a tényt is, hogy e viszony a különböző paradigmák kereteiben más és más értelmet nyerhet. A három tényezőt keresztül megnyilvánuló hatalom például, a kockázati paradigmán belül a beszélők és a tudás hordozói (például a szakemberek, oktatók és kutatók) hatalmához kötődően értelmezhető. Ennek következtében a „szakértőként” elfogadott csoportokban (például az idősebb gyakorló szakemberek körében) generált tudás nagyobb érvényességgel bír, mint a „kezdők” körében létrejött tudás (Fook és szerzőtársai, 2000). A társadalmi konstruktivizmus perspektívájából a hatalom – amely minden társadalmi viszonyt áthat – befolyásolja, hogy miképp építik fel (konstruálják) a résztvevők saját tapasztalataikból a tudást (Foucault, 1972, 1980). A

társadalmi viszonyokban rejlő hatalmi egyenlőtlenségek határozzák meg, hogy a tudás mely formái, illetve kinek a tudása minősül irányadónak, ezen kívül azt is, hogy milyen „más” tudásokat utasítanak el, felforgatónak vagy rossznak minősítve azokat (Foucault, 1972, 1980). Bár nem kívánjuk lebecsülni a gyermekvédelemben dolgozó gyakorló szakemberek szakértelmét és szakmai felelősségét, a szakértelem fogalmát kiszélesítjük, hogy abba belefoglalhassuk az összes résztvevő – a gyermekvédelmi szakembereken kívül a szülők, gyermekek és szakértők – potenciális hozzájárulását a gyermekvédelmi beavatkozásokhoz.

Így a fentebb tárgyalt három jellemző átláthatóvá teszi a kockázat-felmérés és a társadalmi konstruktivizmus mögött a tudásról, a szakértelemről és a legitimitásról szóló magától értetődőnek tekintett előfeltevéseket, melyek az etikus és felelős gyakorlat értelmezéséhez kapcsolódó elvárásokban tükröződnek, azaz abban, amire az 1. jellemző tárgyalásánál a reflektív gyakorlat vagy instrumentális felelősség kifejtésénél is utaltunk.

5. jellemző – A szervezeti politika két perspektívája.

A gyermekvédelmi szakemberek olyan környezetekben dolgoznak, melyekben a szakpolitikák és eljárásrendek egyre inkább előíró jellegűek. Ezeket az előírásokat általában folyamatos fejlődésként, illetve az észlelt „gyakorlati hibákra” (Jones, 1993) és „rendszerszintű kudarcokra” (Scott és Swain, 2002) adott válaszként mutatják be, különösképpen azért, mert sok politikai változás gyermekbántalmazás következtében elszenvedett halálesetek vagy sérülések nyilvánosságra kerülését követően születik meg. A gyermekvédelmi szervezetek látóterében lévő gyermekek által elszenvedett tragédiák nyilvánosságra hozatalát bizonyítéknak tekintik arra, hogy az elégtelen szakpolitikák és eljárásrendek a szakemberek számára lehetővé tették az előírások szándékos vagy akaratlan figyelmen kívül hagyását (Walton, 1993). Ha a szolgáltatáspolitikai változásokat nem sikerül megfelelő politikai és társadalmi kontextusba helyezni, hajlamosak leszünk figyelmen kívül hagyni vagy minimalizálni különböző hallgatólagos értékeket és feltevéseket; az a törvénykezés például, amely egyszer, jól alátámasztott okokból eredően elutasította a gyermekvédelmi jelentési kötelezettséget, hirtelen, ugyanilyen jól alátámasztott okok következtében támogatni kezdi a kötelező jelentéstevést (Scott és Swain, 2002).

E kutatásban törekszünk a politikai dimenziót újból beilleszteni a gyermekvédelmi gyakorlatot befolyásoló szakpolitikai környezetbe, azzal, hogy rámutatunk azokra a kritikus pillanatokra („epochákra”), amelyek általában megelőzik a szolgáltatás-politikai változásokat, illetve a „politikai változásokra” („episztemológiákra”) is, melyek a folyamat domináns résztvevőinek egyéni világnézeteit tükrözik (Hassard, 1993: 16–18).

A definíciók világossá tétele érdekében egy példát hozunk a gyermekvédelmi szakemberek számára ismerős tapasztalatok köréből, mely azt mutatja, hogy egy gyermek halálát (epochális pillanat) hogyan követi a szakértői vizsgálat, majd ezt a nagyobb szervezeti felülvizsgálat vagy átszervezés. Az ilyen eljárások következményei közé tartozhatnak a szolgáltatás-politikai és eljárásrendet illető változások, valamint személyzeti átalakítások (D'Cruz, 2002, 2003). Ezek a változások nem okvetlenül „progresszívek” vagy „fejlesztőek” (Foucault, 1971, 1978, 1980), hanem gyakran olyan válaszok, amelyeket a politikai, társadalmi, szakmai és szervezeti irányvonalak egyfajta keverékei befolyásolnak (episztemológiai perspektíva) (Hassard, 1993).

Alternatív fogalmi megközelítés: a mi értelmezésünk az „összemérhetetlenségről”

Az „összemérhetetlenség” általában azt jelenti, hogy különböző paradigmák nem hasonlíthatóak össze, mivel mindegyiknek saját, önmagába zárt, a paradigma számára releváns jellemzőket hordozó kritériumai vannak, melyek ezzel egy időben elhatárolják a paradigma számára nem relevánsnak tartott jellemzőket is (Feyerabend, 1975; Jacobs, 2002a, 2002b; Lee, 1994). Ezt a definíciót használva a kockázati paradigma és a társadalmi konstruktivizmus összemérhetetlennek tűnhetnek fel, mivel mindkettő önmagába zárt perspektívát jelent. Mi ugyanakkor amellet érvelünk, hogy bár mindkét perspektíva önmagába zárt, mégis összekapcsolódnak, hiszen a társadalmi valóságról nyújtanak különböző elméleteket, melyeknek következményei vannak a szakmai gyakorlatban. Ez a kapcsolat indokolja összehasonlításukat, továbbá azt, hogy feltérképezzük és megértsük, hogy melyik mivel járul hozzá a gyermekvédelem gyakorlatának érdekében alkotott releváns elméletekhez. Az összehasonlításnak csak akkor van értelme, ha tudatában vagyunk a két perspektíva szakmai gyakorlattal kapcsolatos előfeltevéseinek csakúgy, mint azok lehetséges következményeinek. Ugyanakkor, abból a posztmodern perspektívából kiindulva, amely szerint „a látszólag összemérhetetlenek egymás mellé helyezhetőek” (Marcus, 1994: 566), az itt bemutatott megközelítés nem kíván teljes, önmagukba zárt paradigmákat összehasonlítani vagy ötvözni. Ehelyett mindkét paradigma jellemzőit szétválogattuk és „leválasztottuk” a paradigmáról, mint azt az 1. táblázatban már láttuk, és fentebb tárgyaltuk. Az egyik paradigma jellemzőit ez után atekintetben térképeztük fel, hogy azok milyen lehetőségeket hordoznak a másik paradigma jellemzőin polarizált (és kapcsolódó) jellemzőivel történő kombinációja esetén, ugyanis így világossá válhat, hogy felfoghatóak-e fogalmi párokként, illetve azon repertoár részeként, amely a gyakorlati választások fejlesztési lehetőségeinek kontinuumában helyezkedik el. Ez a megközelítés bizonyos értelemben hasonlít Lee (1994)

elemzéséhez, aki azt kutatta, hogy különböző állami intézmények gyakorló szakemberei miképp tudják kezelni az intézményi paradigmák diszkurzív állításaiban jelen lévő különbségekhez kapcsolódó összemérhetetlenségeket, mert van lehetőség a paradigmák közötti „fordításra”, illetve annak „lefordítására” is, hogy e paradigmák milyen hatással vannak a társadalmi problémák különböző gyakorlati kontextusokban történő értelmezésére. Egy más értelemben azonban a mi megközelítésünk eltér a Lee-étől (1994), mivel bár mi is elismerjük a diszkurzív állítások közötti különbségeket, arra keressük a választ, hogy azokat hogyan lehetne társadalmi gyakorlatként megközelíteni, mert – túl a „valamiről” és „valamiért beszélni fogalmán (Lee, 1994), – amit teszünk, az annak következménye, ahogy az értelmet és identitást felépítjük (D’Cruz, 2004a). Például a „gyermekbántalmazás” konstrukciója egy olyan esetben, amikor a gyermeket hideg zuhannyal „fenyítik”, a szakmai gyakorlati lépések sajátos sorozatát indítja el (D’Cruz, 2004a: 121), ami eltér azoktól a gyakorlati lépésektől, amelyekre egy olyan alternatív konstrukció esetében kerül sor, amely „komoly szülői hiányosságokra” vagy „hatalmi kérdésekre” hivatkozik (D’Cruz, 2004a: 123).

Az összemérhetetlenséget illető megközelítésünket a közismert „alma és narancs összehasonlításának” analógiájával illusztrálhatjuk. Az almát a narancs megítélésekor használt kritériumok mentén megítélve nem mondható az, hogy az alma „jobb”, mint a narancs, ugyanakkor mondhatjuk azt, hogy ezek az almák vagy narancsok bizonyos minőségűek akkor, ha a megfelelő gyümölcs specifikus kritériumait használjuk az aktuális gyümölcs megítélésekor. Kiterjesztve ezt az analógiát, ha az almák és narancsok jellemzőit, mint az adott gyümölcs egyedi jellemzőit el tudjuk választani, arra is képesek vagyunk, hogy azokat, illetve egymástól elválasztható minőségüket (például egy gyümölcssalátában összekeverve) értékelni tudjuk. Ismertek azon analógiák korlátai, amelyek a „fizikai szinten valóságos” és az „elméleti jelleggel absztrakt” között igyekeznek párhuzamot vonni. Ez mégis lehetőséget ad azon előírások megkérdőjelezésére, amelyek bizonyos jellemzőket úgy tüntetnek fel, mintha azok az adott paradigmához eleve, belsőleg és visszavonhatatlanul kötődnének, nem pedig a tudás hordozóinak (szakembereknek, elméleti tudósoknak és politikai döntéshozóknak) a hálózatai alakítanák ki ezeket (Feyerabend, 1975; Jacobs, 2002a, 2002b). E megközelítés annak tudatosítását is magába foglalja, hogy az elméleti pluralizmus nagyobb lehetőséget biztosít a társadalmi jelenségek és „empirikus tartalmak” megértésére és magyarázatára, mint amennyit az egyedi elméletek tesznek lehetővé (Feyerabend, 1975: 30).

A szakmai gyakorlat szemszögéből a gyakorlat „szürke területei” jól ismertek a szakemberek számára, mivel az esetek túlnyomó többsége nem illeszkedik pontosan az előírt hivatalos kategóriákba és kapcsolódó elméletekbe (Parton, 1991). Ezek a szürke területek

adnak lehetőséget arra, hogy a láthatólag dichotóm perspektívákat olyan kreatív módon tudjuk ötvözni, amely gazdagítja a gyakorlati lehetőségeket (D'Cruz, 2004a), mert „leválasztja” a közös gyakorlati paradigmák bizonyos jellemzőit, és megvizsgálja, hogy e jellemzők hogyan és mikor alkalmazhatóak.

Ez a megközelítés ahelyett, hogy bármely megközelítést egyedül is helyesnek ismerné el, a tudással és elmélettel kapcsolatos alapvető feltevéseket vizsgálja, módot adva a szakemberek számára a változó szervezeti igényekhez és eltérő elméleti megközelítésekhez való kritikai viszonyra. A csak egyetlen elméletet támogató és elismerő megközelítések hajlamosak előíróvá és mindent magukba foglalóvá válni, ugyanakkor nem képesek adekvát módon segítséget nyújtani a gyakorlat komplex helyzeteiben. Ráadásul az elismert megközelítések hajlamosak „divattá” is válni, amit a következő „divat” vagy egy következő gyakorlati krízisre adott válasz hamar leválthat. Ennélfogva a gyakorló szakemberek számára szükséges, hogy intellektuálisan felkészültek legyenek a változó szervezeti kontextusokhoz való alkalmazkodásra és az azokkal kapcsolatos kritikai viszonyra, mivel ezek alapvetően meghatározzák a mindennapi gyakorlatot.

Alternatív fogalmi megközelítés: dualizmus

A társadalmi konstruktivizmus egyik fontos kritikája szerint ez az elmélet azt is maga után vonhatja, hogy az emberi tapasztalás, akármilyen kontextusról is legyen szó, mindössze a résztvevők pozícionált szubjektivitásának következménye, így a tapasztalat anyagi valóságát tagadja, de legalábbis minimumra csökkenti. A gyermekvédelem esetében ez azt sugallhatja, hogy „a gyermekkel való rossz bánásmód” nem is létezik, mindössze ideológiai szempontból pozícionált szakemberek hozták azt létre. E kutatásban „dualista” pozíciót (Heap, 1995) fogadtunk el, amely lehetővé teszi a gyermekek által megélt élmények „valóságosként” történő elfogadását (ide értve az anyagi hátrányt, elnyomást és traumát) és a „kockázat-elemzés” szükségességét is; mindeközben azonban tudatában van annak, hogy ezek az élmények rengeteg, egymással versengő és viszonylagos perspektívából is értelmezhetőek és magyarázhatóak (D'Cruz, 2004a, 2004b; Reason és Bradbury, 2001). A gyermekvédelmi szakemberek általában minden esetben meg kell, hogy vizsgálják ezeket a sokrétű értelmezéseket, és el kell dönteniük, hogy melyik az „igazi”. Ha kizárólag a konstruktivista (és relativista) perspektívát vennénk alapul, a gyermekvédelmi politikát és gyakorlatot érintő kutatás céljai számára, az etikátlan lenne, hiszen tagadnánk a gyermekek által megélt élmények anyagi valóságát. Ezért fogadtuk el a dualista ontológiát, episztemológiát és módszertant kutatási keretként.

Alternatív koncepcionális megközelítés: Az elmélet kontinuum a gyakorlatban

Minden fent tárgyalt, elméleti párként bemutatott jellemző esetében a kontinuum koncepcióját használtuk (1. táblázat). Mint azt fentebb kifejtettük, ez a kontinuum a gyakorlat számára világossá teszi az általunk választott megközelítést az összemérhetetlenség és a dualista elmélet, illetve az episztemológia és a módszertan – etikai pozíciót is jelentő – vonatkozásában. A kontinuum minden elméleti pár tekintetében felfedi a formális elmélet és aktuális gyakorlat közötti bonyolult kapcsolatot (Camilleri, 1996, 1999; Fook, 1996, 1999), illetve annak szükségességét, hogy a szakemberek azokon a „szürke területeken” (Parton, 1991) dolgozzanak, amelyekben az aktuális emberek élete nem illeszthető be könnyen egyetlen formális elméletbe sem. A szakemberek hajlamosak arra, hogy a gyakorlat során többféle perspektívára is támaszkodjanak (Feyerabend, 1975; Jacobs, 2002a, 2002b). A kutatásunkban alkalmazott elméleti kontinuum módot adott az elmélet és gyakorlat között mozgó, általában rejtett gondolkodás nyilvánossá tételére. A fent taglalt paradigmákból kiválasztott koncepciók, mint ugyanazon kontinuum két végén elhelyezkedő fogalmi párok összekapcsolására törekedtünk (1. táblázat), azzal a feltevéssel élve, hogy ezek a koncepciók többféleképpen, valahol a szürke területen, a két végpont között mégis összeilleszthetők. A következő fejezetben megmagyarázzuk, hogyan is alkalmaztuk e kontinuumot a folyamat elősegítése érdekében.

Kérdezési módszerek

A kutatást 2002-ben és 2003-ban végeztük. 2002-ben tíz nő és egy férfi vettek benne részt, e férfi egyben kutatási asszisztens és társ-facilitátor is volt. 2003-ban újból, mint társ-facilitátor, illetve mint a tanulmány második szerzője vett részt a kutatásban. E szerepek és kapcsolatok D’Cruz és Gillingham 2005-ös munkájában kerültek tárgyalásra. 2003-ben hét fő (öt nő és két férfi) került bevonásra. Az első csoport résztvevői jellemzően idősebb gyakorló szakemberek voltak, míg a második csoportba hozzájuk képest frissen végzett diplomások (elsősorban szociális munkások) kerültek. A résztvevők Viktória-állambeli (Ausztrália) gyermekjóléti vagy gyermekvédelmi szervezeteknél dolgoztak, név szerint a Humán Szolgáltatások Osztályán (Department of Human Services, Barwon Dél-keleti régió), a Glastonbury-i Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálatnál (Glastonbury Child and Family Services), valamint a Mackillop Családsegítő Szolgálatnál (Mackillop Family Services). A kutatást az első szerző a kutatási folyamat aktív részeseként vezette, míg a társszerzők kutatóként és adatközlőként is közreműködtek.

Tisztában vagyunk a résztvevők alacsony számával, amely részben annak köszönhető, hogy helyi szervezetek önkénteseire támaszkodtunk, részben pedig annak, hogy a helyi szervezetek vezetése kevésbé bátorította és támogatta a szakembereket a kutatásban való részvételre. Emellett a párbeszédre alapuló módszerek (melyeket lentebb részletesebben is tárgyalunk) hatékonyabbak voltak kis csoportokban, mivel így a résztvevők válaszaival mélységeiben tudtunk foglalkozni, és így ők is azt érezték, hogy rendesen végighallgattuk őket. A kutatás során tapasztalt jelentős mértékű izgalmat és energiát a kis létszámnak és a párbeszédre alapuló folyamatnak tulajdonítottuk. Ezekre a folyamatokra és kimenetekre bővebben reflektálunk majd a „Kutatási eredmények: a résztvevők meglátásai és visszajelzései” című fejezetben.

Egy értelmező kutatási keretrendszerben olyan, relatíve strukturálatlan folyamatot alkalmaztunk, amely megkönnyítette a párbeszéd kialakítását és a reflektivitást. A résztvevők mindkét csoportban öt fókuszcsoporthon/műhelymunkán vettek részt, amelyek a javasolt alternatív megközelítés három dimenzióját fedték le. Habár csak a második fókuszcsoport foglalkozott az e tanulmányban tárgyalt első dimenzióval, a szükséges kontextus biztosítása érdekében a másik négyről is röviden szót ejtünk.

Az első (félnapos) műhelymunka bemutatta a kutatást, és feltérképezte a résztvevők munkájuk kontextusára vonatkozó felfogását, valamint a felelősség és szakmai hatalom mértékét, amelyet hitük szerint az adott szervezetben és a kliensekkel való viszonyaikban birtokoltak (és gyakorolni kívántak). Ezek az észlelések fontosak voltak, hiszen általuk képet kaptunk arról, hogy a szakemberek mennyire tudnak majd azonosulni saját munkakörülményeikben az előírt eljárásrenddel szembeállított, a kutatás által érintett absztrakt fogalmakkal. Ezen túlmenően a foglalkoztató szervezetekben viselt felelősség általuk észlelt mértéke azt is meghatározza, hogy a résztvevők mennyire értették meg a kutatás értékét, illetve annak gyakorlati munkához való hozzájárulását.

A második, harmadik és negyedik (egész napos) műhelymunka során egyenként vizsgáltuk az alternatív megközelítés három, vagyis a tudással és elmélettel, a szakmai szerepekkel és a gyakorlati készségekkel kapcsolatos dimenzióját. A definíciókat, félig-strukturált kérdéseket és a kapcsolódó olvasmányokat minden műhely előtt megküldtük a résztvevőknek, hogy legyen idejük megfontolni, és kritikával élve sajátjukká tenni az anyagokat. Nem azt vártuk el, hogy ezek a definíciók minden résztvevő szakember számára a fogalmak végső, rögzített jelentés-változatát képviseljék; helyette elfogadták azt az értelmezési folyamatot, melybe a jelentés-adás során bármely társadalmi kontextus résztvevői bekapcsolódhatnak (Fook, 1996, 1999; Riessman, 1994). Ennélfogva a résztvevőket

bátorítottuk a fogalmak értelmezésére, illetve a közös vonások és különbségek felkutatására. Bármely közös vonásra hatással lehetnek a gyakorlati kontextusok, ám ennek nem muszáj így lennie (D'Cruz, 2004a). Bármely különbség magyarázható úgy, mint minden résztvevő saját életútjához, történetéhez és preferált paradigmájához kötődő pozicionálása és szubjektivitása (Fook, 1996, 1999; Riessman, 1994), így a műhelyeken a dimenziókkal és fogalmakkal kapcsolatban feltett kérdések valójában a résztvevők ezekre vonatkozó értelmezéseinek és magyarázatának kiderítését, valamint azt szolgálták, hogy – miközben felismerik a hasonlóságokat – normalizálják az értelmezések közötti különbségeket. A különbségek normalizálása fontos kérdés volt, mivel a kutatásban párhuzamos folyamaton keresztül kívántuk demonstrálni a szakmai munka értelmezési és diszkrecionális gyakorlatait, amely különbségeket - különösen a jelenkor kontextusában - minimalizálni, figyelmen kívül hagyni, vagy szabályozni kívánnak (Howe, 1992; Parton, 1991).

A félig-strukturált módszerek ugródeszkaként szolgáltak a facilitátorok és résztvevők közötti párbeszéd és vita számára, valamint lehetőséget adtak a gyakorlat számára eddig elhallgatott (silenced) lehetőségek kifejezésére is. A párbeszédet a lehető legrészletesebben rögzítettük hangfelvételek és elektronikus táblákra történő jegyzetelés segítségével, illetve fóliák alkalmazásával, így téve lehetővé a párbeszéd követését. A félig-strukturált módszerek a jellemzett fogalmi párok világos nyelvi definícióját, fókuszált olvasmányokat, illetve – minden egyes fogalmi pár esetében – a fogalmi kontinuum konkrét bemutatását szolgáló egy oldalas szemléltető anyagot tartalmaztak. Az egyoldalú szemléltető anyagok egy, a kontinuumot képviselő horizontális vonal két végén elhelyezve mutatták be a párokat, egyébként azonban üresek voltak. A párok közötti vonal a gyakorlat szürke területei által képviselt lehetőséget jelentette, amely a szituációkba ágyazott gyakorlat számára a párok végtelen kombinációjának lehetőségét biztosította. Mint alább látható majd, az adott fókuszcsoportnál az elméletek és az aktuális esetek közötti kapcsolatok megkönnyítésére félig-strukturált kérdéseket használtunk (2. táblázat).

2. táblázat. Az elmélet és a gyakorlat közötti kapcsolat megteremtésére szolgáló, a gyakorló szakemberekkel folytatott párbeszéd megkönnyítésére használt kérdések egy adott fogalmi kontinuum tekintetében

-
1. Milyen tisztázás lenne szükséges a fogalom definíciója kapcsán?
 2. Egy ideális világban a fogalom mivel járulna hozzá a gyakorlathoz?

3. Hogyan lehetne e fogalmat az Ön gyakorlatában használni?

3a. Azonosítson olyan eseteket, amelyek során ezt a fogalmat a lehető legteljesebben tudná használni. Mi segíthetné Önt ebben?

3b. Azonosítson olyan eseteket, amelyekben ezt a fogalmat egyáltalán nem tudná használni. Melyek ezen esetek korlátai?

3c. Azonosítson olyan eseteket, amelyekben a fogalom bizonyos aspektusait alkalmazni tudná. Milyen aspektusok kerültek alkalmazásra, és mi segítette, illetve gátolta ezt a megközelítést? A „teljes mértékű alkalmazhatóság” és az „alkalmazhatóság hiánya” közötti kontinuum mely részén helyezné el ezeket az eseteket? Mi jellemzi őket?

A 2. táblázatban foglalt kérdéseket a következő, általános forma mentén tettük fel: először minden résztvevőtől nyíltan megkérdeztük, hogyan értelmezte a definíciót és annak mellékelt magyarázatát (első kérdés), majd annak érdekében, hogy a fogalmak gyakorlati alkalmazhatóságát megítélhessük, (megfelelően névtelen) esetek kapcsán a résztvevők saját tapasztalataikat mondták el (2. táblázat 2, 3a-3c).

A koncepciókat először, mint ideáltípusokat vizsgáltuk (2. táblázat, 2. kérdés), majd, mint a résztvevők gyermekekkel és családokkal kapcsolatos munkájából eredő, megalapozott bírálatot (2. táblázat, 3, 3a-3b alkérdések). A kontinuum elve egységbe zárja azokat a „szürke területeket”, amelyek valahol a formális elméletekben javasolt ideáltípusok között helyezkednek el. A gyakorlatban, az adott gyermekkel vagy családokkal történő munka során a szakemberek vélhetően egyszerre több különböző ideáltípus jellemzőire is támaszkodnak, inkább, mintsem hogy minden helyzet és igénybevevői csoport esetében ugyanazon elméletet, mint önálló megközelítést alkalmaznák (2. táblázat, 3c). A résztvevőket arra kértük, az aktuális esetek mindegyikénél fontolják meg, hogy az adott fogalmi pár közötti tér mely részén helyeznék el őket, illetve magyarázzák is meg, hogy ezt miért így gondolják. Azt is végig kellett gondolniuk, hogy az adott eset állásán vajon változtat-e az a tény, hogy a kontinuum melyik részére helyezzük el azt.

Az elmélet és gyakorlat közötti kapcsolat további kiterjesztése érdekében a negyedik műhely végén arra kértük a résztvevő szakembereket, hogy vállaljanak „házi feladatot”, és az utolsó műhely során számoljanak be róla. Arra kértük őket, dokumentálják tapasztalataikat a megközelítés bármely, a gyakorlatukban relevánsnak talált aspektusával kapcsolatban, illetve vártuk a kritikai megjegyzéseiket arra vonatkozóan, hogy mi működött, és mi nem. Mindezt megfelelő részletességgel tegyék meg azért, hogy megértsük azokat a feltételeket, amelyek

mellett az adott fogalmat képesek voltak alkalmazni (Reason and Bradbury, 2001). Annak valószínűségére is felhívtuk a figyelmüket, hogy a teljes fogalmi megközelítést nem fogják tudni minden esetben alkalmazni – de ezt nem is vártuk el tőlük –, mivel a facilitátor saját gyakorlati tapasztalatai alapján tudja, hogy bizonyos esetek nem illeszkednek rendesen a formális elmélet általánosságaiba – innen ered az elmélet és gyakorlat közötti feszültség (Camilleri, 1996, 1999; Fook, 1996, 1999). A résztvevőknek bármikor lehetőségük volt kapcsolatba lépni a kutatási csoporttal, amennyiben a megközelítéssel kapcsolatban bármilyen kérdésük merült fel. Az utolsó műhelyen a résztvevőkkel újból áttekintettük a teljes megközelítést, olyan kiegészítő megjegyzések és megfigyelések után kutatva, amelyek segíthetik, hogy a fogalmak a gyakorlati alkalmazás számára is világosak és megfelelőek legyenek. Ezt kiegészítve, minden résztvevő beszámolt egy sor olyan szituációval kapcsolatos tapasztalatairól, melyek során a megközelítés bizonyos aspektusait kipróbálták.

Az alábbi fejezet – a szakembereknek a koncepciókat, valamint azok gyakorlati relevanciáját illető visszajelzéseire támaszkodva – a kutatási folyamat, illetve az ötödik műhely során kirajzolódó kutatási eredményeket tárgyalja.

Kutatási eredmények: A résztvevők meglátásai és visszajelzései

E kutatás a gyermekjóléti/gyermekevédelmi szakemberek számára a „dualizmus” (Heap, 1995) elvét ajánlotta fel úgy, hogy a „kockázat-menedzsment” és a „társadalmi konstruktivizmus” potenciálisan polarizált, elméleti perspektíváit velük közösen fontolta meg, illetve egy olyan koncepcionális kontinuumot is biztosított számukra, amely módot adott e látszólag összemérhetetlen perspektívák összekapcsolására.

Bár a „Kérdezési módszerek” fejezetben a minta leírásának céljából jeleztük a résztvevők nemét, a nem maga nem került kutatásunk fókuszába, mivel – ebben a fázisban legalábbis – úgy hisszük, megközelítésünk épp eléggé komplex, további dimenziók hozzáadása nélkül is. Nem arra voltunk kíváncsiak, hogy a résztvevők neme hogyan befolyásolja az alternatív megközelítéshez való viszonyukat; célunk a megközelítés leírása, illetve azon alapuló bírálata volt, hogy a gyakorló szakemberek, mint szakértő adatközlők hogyan értékelték annak relevanciáját és megfelelőségét saját gyakorlatuk számára.

Ebben a fejezetben azt tárgyaljuk, hogy a résztvevők hogyan kapcsolódtak az alternatív gyakorlati megközelítés első (a tudásról és hatalomról szóló elméletek) dimenziójában foglalt aktuális fogalmakhoz. A következő témákon keresztül a megközelítés

relevanciáját és megfelelőségét (különösen a „dualizmus” eszméjét - lásd Heap, 1995), valamint a résztvevőknek ajánlott elméleti kontinuumot is kritikával illetjük – e témák: az elmélet és gyakorlat közötti kapcsolat meghatározása és kiépítése, valamint a résztvevők, illetve a formális elméletek és a gyakorlat közötti viszony kiépítése.

Az elmélet és gyakorlat közötti kapcsolat meghatározása

A résztvevő szakemberek mindkét csoportban kialakították sajátos értelmezésüket az „elmélet” és „gyakorlat” közötti kapcsolatot illetően. Ezek az értelmezések az együttműködésen alapuló (kollaboratív) kutatási folyamat során felbukkanó metaforákként jelentek meg. Az első csoportban (2002) ez a metafora a „hidak építése” volt (D’Cruz, 2002; D’Cruz és Gillingham, 2005; D’Cruz és szerzőtársai, 2002), míg a másodikban (2003) a „bekerített kifutók” (fenced paddocks) (D’Cruz, 2003).

A „hidak építése” metafora arra utalt, hogy sajátos tudás-testeket kellett különböző módokon, különböző résztvevőkre rezonáló „hidak építésével” összekapcsolni (D’Cruz és szerzőtársai, 2002). Az egyik résztvevő úgy látta, neki nem építenie kell a hidakat, hanem „felfedezni azt a hidat, amely már létezik”, ezáltal az elméletet „már jelen lévő, felfedezésre váró” területként értelmezte, míg más résztvevők igényelték a különböző tudástestek közötti kapcsolatok kiépítését.

A „bekerített kifutók” metaforája, amely a második csoportban hamar felszínre került, a gyakorlat és elméletek megalapozottabb észlelésére utalt. E metafora szerint az elméleteket és a gyakorlatot „kerítések” különítik el, és összekapcsolásuk e kerítések átugrásával történhet (D’Cruz, 2003). Ugyanakkor e felfogások a kutatási folyamat során átalakultak. Az utolsó műhely során, melyben a „bekerített kifutók” – a résztvevők gyakorlati diszkrecionalitását befolyásoló, változatos entitásokra vonatkozó észleléseit képviselő – metaforáját vizsgáltuk felül, e metafora jelentős mértékben átalakult, mivel nem szükségszerűen képviselte minden résztvevő felfogását; sok egyéb, saját, a gyermekjólétben/gyermekvédelemben betöltött szerepüket jelképező egyéni, kreatív értelmezési mód született meg. Mindazonáltal (és átfogóan), a 2003-as kutatás résztvevői által kialakított metaforák a „megalapozottság” szimbólumaira támaszkodtak: ilyenek például a változatos gazdaságok, a terep-formák (land forms), illetve a víztartály (mely az adott kontextushoz illeszkedő szakmai adaptáció iránti igényt képviseli) (D’Cruz, 2003).

Ezek a résztvevői csoportra jellemző értelmezések olyan sajátos csoport-kultúrákat sugallnak, melyek vélhetően a foglalkoztató szervezeti tagsággal függenek össze, illetve a szociális munkásként és humánszolgáltató szakemberként elért tapasztalat-szinthez, illetve

szervezeti pozícióhoz köthetőek. A híd-metaphora sok olyan jellemzővel bír, mely szerintünk a 2002-ben bevont szakemberek sajátos csoportjával függ össze, akik a kutatás idejében már sok éve dolgoztak szociális munkásként, s csoportvezetőként, szupervízorként vagy középvezetőként relatíve magas pozíciókat töltöttek be. E csoportban mind egy bizonyos fajta megalapozottság, mind pedig a mindenre átívelő transzcendencia – mint a metaforikus hídon elfoglalt pozíciókból táplálkozó szemlélet – jelen volt, s ez talán a szupervízori szerepnek és gyakorlati perspektíváknak tudható be. A második (2003-as) csoport által kialakított, majd a folyamat során módosított „bekerített kifutók”-metaphora az első csoporthoz hasonlóan szintén a megalapozottság egy változatát fejezte ki, de hiányzott belőle a „híd”-metaphora által sugallt mindenre átívelő perspektíva; az elméletet és a gyakorlatot azonos síkban helyezte el. Ezek a szakemberek relatíve frissen végzett szociális munkások voltak, és intézményükben jellemzően nem szupervízori pozíciókat töltöttek be. Az első csoport résztvevőit éppen tapasztalatuk és szupervízori szerepük miatt választottuk ki, ők pedig cserében segítettek abban, hogy a 2003-as kutatást szervezeteik kevésbé tapasztalt szakembereivel végezhessük el.

A résztvevő szakemberek által kialakított metaforák azt sugallják számunkra, hogy azok csupán ugyanazon fogalmi kontinuum változatai, melyek az „elmélet” és „gyakorlat” összekapcsolásának normális tapasztalásaként ismerősek is számukra. Ezen túlmenően a folyamatokról saját értelmezésüket és kifejezési módjukat is kialakították, melyek nemcsak a kutatók által számukra ajánlott kontinuum elvével csengenek össze, hanem saját tapasztalataikhoz is a legjobban illeszthetőek. Ezek a metaforák arra is következtetni engednek, hogy az elméleti kontinuum által képviselt dualizmus eszméje legalábbis részben ismerős számukra, és saját tapasztalataikkal is egybees.

Az elmélet és gyakorlat közötti viszony kiépítése

A 2002-es kutatás résztvevői arról számoltak be, hogy az „akadémiai nyelvezetben” kifejezett formális koncepciók igen sok „kihívást” rejtettek számukra. A nehézségek a „nyelvezet és elmélet közötti kapcsolathoz kötődnek: mit jelentsen a nyelv, hogy át tudjuk ültetni a gyakorlatba?”. „Hogyan lehetne felhasználó-barátabbá tenni?” A résztvevők felismerték az elméletek gyakorlati alkalmazásba való „lefordításának” folyamatát, de bizalmasan azt is tudtukra adták, hogy „féltek az elmélettől”, és a kutatás formális koncepciói bizonyos mértékig tükrözték ezt a tapasztalatot. Ugyanakkor a szakemberek azt is megjegyezték, hogy a kutatási folyamatot „magával ragadónak” találták, mivel „emberivé tette számukra az elméleteket” és „érvényesítette gyakorlatukat és tudásukat”, különösképpen mivel

„gyakorlatukban felfedezték az elméletet”, ahelyett, hogy e kettőt külön egységként kezelték volna. A folyamat „hidat épített az elmélet és a gyakorlat között”. Hisznek abban, hogy „minden elmélet a gyakorlatból táplálkozik”. A párbeszéd jellegű és interaktív folyamat következtében a formális koncepciókat és a tanulást „jobban magukévá tudták tenni”.

A gyakorlatba való betekintések felölelték mindazt, ahogyan a tudással és hatalommal kapcsolatos fogalmak a gyakorlatban alkalmazásra kerültek, ide értve a gondolkodásmódok megváltoztatását is. Bár a résztvevők számára kihívást jelentett a koncepciók gyakorlati alkalmazásba való lefordítása, arról is beszámoltak, hogy egy-egy gyakorlati esetük kapcsán megkérdőjelezték, mi is történt, és miért is kellett egy adott módon cselekedniük. Már nem érezték magától értetődőnek az addig elfogadott gyakorlatokat, hanem elkezdtek „megállni és gondolkodni”. Néhány résztvevő arról is beszámolt, hogy a fogalmi kontinuumot többféle módon is képes volt értelmezni, felismervén mind az esetek közötti különbségeket, mind pedig az eseteken belüli változásokat, mivel ahogyan az emberek körülményei az idők során változtak, a megfontolásra váró problémák is átalakultak. A kontinuum elve, mely a kutatás egyik sajátossága volt, növelte gyakorlati lehetőségeik tárházát. A résztvevők egy része – a fogalmak saját gyakorlatukban történő alkalmazása kapcsán – arról számolt be, hogy különböző találkozókon, eset-megbeszéléseken és kimeneti tervek készítésekor úgynevezett „lehorgonyzási pontokat keresett”. A megközelítés lehetővé tette számukra a fogalmak, perspektívák és gyakorlati feltevések szupervíziók során történő feltérképezését; példaként hozták a kockázat különböző értelmezéseit illető szakmai tudatosságot, megkérdezvén maguktól: „milyen kalapot is viselek?”, „milyen szervezetet is képviselek?”. Egyes szupervízorként dolgozó résztvevők a gyakorló szakemberekkel történő tanuló/oktató szerepekhez fűztek magyarázatot, egyrészt a reflektivitás és reflexió közötti különbségtételre, másrészt arra vonatkozóan, hogy a csoport tagjait a kutatásban foglalt elméletekkel milyen gyorsan tudták megismertetni. Emellett a kollégákat a diszkrecionalitás megfelelő gyakorlására, illetve a kompetencia iránti érzékenységre bátorították, és az egymás kölcsönös szakmai támogatása (peer support) is fejlődött. A résztvevők emellett a szolgáltatás-politikát és a gyakorlatot befolyásoló különböző politikai irányelvekre is érzékenyebbé váltak.

A 2003-as kutatás résztvevői a szervezeti eljárásrendek előnyeit és korlátait fejezték ki, melyek akkor válnak különösen fontossá, amikor „a dolgok kezdenek zűrössé válni”. Ugyanakkor arra is utaltak, hogy az eljárásrendek miatt „nem teszel fel kérdéseket” és „nem tudod, MIÉRT kell a dolgokat egy bizonyos módon, vagy egyáltalán megtenni”. Az irányelvek (melyek nem azonosak az eljárásrendekkel) kevésbé bizonyultak merevnek, és nagyobb lehetőséget biztosítottak a reflektív gyakorlat és a diszkrecionalitás számára. A

megközelítés alkalmazásának sajátos példáiról szintén szó esett; az egyik résztvevő arról számolt be, hogy egy „önkéntes” ügyfele válaszát „ellenségesnek és hidegnek” észlelte, és e válasz értelmezésére számos különböző hipotézist tesztelt. És még alapvetőbben: „mit is jelent egy szolgáltatásban önkéntesen részt venni?”.

A résztvevők, formális elméletek és gyakorlat közötti kapcsolat kiépítése

Felismertük, hogy a koncepciók egy része az „akadémiai” kultúrát képviselte, nem pedig a gyermekjóléti/gyermekevédelmi szakemberek kultúráját. Ennek megfelelően a kutatási folyamat részben azt vizsgálta, hogy mely elméletek mutatkoznak a gyakorlat számára relevánsnak és azzal leginkább összecsengőnek. Azt találtuk, hogy a „reflektivitás” és „instrumentális felelősség” párosa volt a leginkább releváns, ezt követte a „realizmus” és „relativizmus” párosa. A résztvevők a gyakorlatban történő alkalmazási módokat illetően leggyakrabban e fogalmakat (1. táblázat, 1. és 2. jellemző) vitatták meg. A 3. és 4. jellemzők (1. táblázat) bírtak a legkevesebb relevanciával, mivel e fogalmakat a műhelyek során, illetve gyakorlati alkalmazási példákban is nagyon ritkán említették. Úgy tűnik, e jellemzők szó szerint csak akadémiai értékkel bírnak. Valójában a 2002-es kutatás után a 3. jellemzőt töröltük, mivel úgy láttuk, a résztvevőknek igen komoly nehézséget okozott, hogy a koncepciót más koncepcióktól elválasztva értelmezzék, vagy egyáltalán képesek legyenek saját álláspontjukat (pozicionálásukat) a gyakorlattól elválasztva értelmezni és arra reflektálni. A pozicionálás és a gyakorlat oly mértékben integrált, hogy szétválasztásuknak a kutatási folyamatban semmi értelme nem volt. Az 5. jellemző (1. táblázat) a résztvevők számára elsősorban azért bizonyult érdekesnek, mert megerősítette az intézményükben jelen lévő szolgáltatáspolitikai változások látható szeszélyességével, illetve e változásoknak saját gyakorlatukra vonatkozó hatásaival kapcsolatos tapasztalataikat. Ez a jellemző ismerős volt a résztvevők számára, annál is inkább, mivel végre lehetőségük nyílt felismerni, hogy a váratlan vagy illogikus szervezeti változásokkal, illetve szolgáltatáspolitikai „hátraarcokkal” (reversals) kapcsolatos tapasztalataikra végül is magyarázatot adhatnak; mindazonáltal az 5. jellemző gyermekekkel és családokkal végzett munkájuk vonatkozásában nem bírt közvetlen relevanciával, hiszen e munkát – a kontextustól függetlenül – el kell végezniük. Az alábbi fejezetben azt tárgyaljuk, hogy a résztvevők elmondásuk alapján hogyan alkalmazták a fogalmi kontinuumot az instrumentális felelősség/reflektivitás (1. jellemző), valamint a realizmus/relativizmus (2. jellemző) tekintetében.

A szakemberek számára releváns jellemzők és koncepciók.

A résztvevők az 1. jellemzőt, vagyis az instrumentális felelősség/reflektivitás párosát, illetve a 2. jellemzőt, vagyis a realizmus/relativizmus párosát találták a gyakorlattal leginkább összecsengő jellemzőnek az ajánlott alternatív koncepcionális megközelítés részei közül. E két jellemző közül az első tűnt fontosabbnak, mivel a reflektivitás fogalma lehetőséget adott számukra, hogy a kliensekkel történő közvetlen munka során felismerjék a normális diszkrecionális gyakorlatot, bármennyire is korlátozzák azt a hivatalos szolgáltatáspolitikák és eljárások, valamint az instrumentális felelősség. A reflektivitás és az instrumentális felelősség összekapcsolásán keresztül felismertük a szervezeti elvárások realitását, de nem úgy bíráltuk ezeket, hogy közben a gyakorló szakemberek számára nem biztosítunk gyakorlati alternatívát. Saját megközelítésünk kapcsán úgy látjuk, hogy a koncepcionális kontinuum elve, mely minden eset kapcsán egyaránt nyilvánvalóvá tette a szervezeti elvárásokat és a diszkrecionalitás elkerülhetetlenségét, a szakemberek számára életképes gyakorlati megközelítést biztosított. E jellemzővel szorosan azonosultak, és leginkább erről beszéltek, amikor a megközelítés saját gyakorlatukat érintő relevanciájáról nyújtottak visszajelzést.

A reflektivitás koncepciójához - a szükséges instrumentális felelősség mellett – történő kapcsolódásukban a szakemberek e fogalmakat hat különböző változatban értelmezték. Említették 1) az önreflexiót, elkülönítve a reflexiótól, 2) az objektivitás és szubjektivitás ötvözésének egy módját, 3) a pillanatnyi tettek és tudás kialakításának kritikai értékelését, 4) egy gyakorlati/őnelemző folyamatot segítő módszert, 5) tanulási eszközt/kritikus gyakorlati megközelítést, és 6) a szolgáltatás-politikát érintő kritikai reflexió folyamatát (D'Cruz és szerzőtársai, 2004). Ezek a változatok számunkra azt sugallták, hogy a gyakorló szakemberek a reflektivitást saját gyakorlatukat érintő önkritikájuk meta-megközelítéseként értelmezték, amely bármely szervezeti elvárásrendszerben és bármely időben alkalmazható.

Sőt, azok a módozatok, ahogyan a résztvevők a reflektivitás fogalmában megjelenített, a tudás és a hatalom közötti integrált kapcsolatot értelmezték, az intézményi, illetve a kliensek irányában történő tényleges szakmai felelősség mentén történő állásfoglalásukat illetően is különböző változatokat képviseltek (D'Cruz és szerzőtársai, 2004). A résztvevők válaszaiból a hatalom következő három változata rajzolódik ki: 1) konstruktív hatalom, 2) kényszerítő hatalom és 3) intézményi hatalom. A *konstruktív hatalom*, amely lehetőséget teremtett számukra a „klienssel történő együttérzésre” (tudás/értékelés), nem csupán szemléletek ütközéséből kell, hogy álljon, ami azt sugallja, hogy a *konstruktív hatalmat* a kontinuum reflektív „végén” kellene elhelyezni. A *kényszerítő hatalom*, amely lehetővé tette annak felismerését, hogy „egy adott ponton a hatalmat használnunk kell – van azonban, amit megtehetünk azért, hogy e pontig ne jussunk el”. A kényszerítő hatalom tehát az utolsó

lehetőség, és a gyakorlat instrumentális aspektusainak felismerését jelenti. A résztvevők ugyanakkor azt nem ismerték fel, hogy a hatalom minden kliens és szakember közötti interakcióban működik, ahogy azt a reflexió során értelmezik. Az *intézményi hatalom* „(a szervezet által meghatározott,) a kliens érdekében tett lépések megfelelő sorozatához történő ragaszkodást” jelenti, mely „gyakran azt eredményezi, hogy a kliens valódi igényeit figyelmen kívül hagyják”. A hatalom e változata arra utalt, hogy az eljárási gyakorlatot, illetve e gyakorlat klienseket érintő következményeit is fel kell ismerni. A hatalom e megfogalmazásai arra engednek következtetni, hogy a résztvevők tudatában vannak a kliensekkel való kapcsolatuk intézményük által meghatározott, formális voltának, illetve a klienseket érintő szakmai aggályaiknak is.

Úgy tűnik, a 2. jellemző, a realizmus/relativizmus beépült az 1. jellemzőbe. Vagyis az instrumentális felelősséggel kapcsolatosan támasztott szervezeti igények felismerése, valamint annak tudatosulása, hogy a kliensek igényeit nem megfelelően (vagy egyáltalában nem) veszik figyelembe azt jelzi, hogy a résztvevők felismerték a különböző perspektívák együttes jelenlétét. A szakemberek sok olyan gyakorlatból vett példát vitattak meg, amelyek során képesek voltak alternatív szemszögből tekinteni az adott esetre, és így másképp is avatkoztak be. Példa erre, hogy a szolgáltatók mennyire különbözőképpen válaszolnak a családon belüli erőszakra. A családon belüli erőszakkal foglalkozó szolgálatok (Domestic violence services), mivel céljuk nem szükségképpen a család egybentartása, a kapcsolatból történő kilépést várják el a nőktől, míg a támogató szolgáltatások (protective services) bizonyos szintű toleranciát gyakorolnak, mivel szándékaik a család egybentartására irányulnak. A szakemberek felismerék, hogy olyan párok is léteznek, akik szeretnék működésképpé tenni kapcsolatukat, nem akarnak több erőszakot, és meg szeretnék változni. A szupervízori szerepet betöltő résztvevők olyan példákat is bemutatnak, melyek során a kevésbé tapasztalt kollégákat analitikusabb, és kritikusabb gondolkodásra bíztatták, különösen annak vizsgálatát illetően, hogy az elmélet és a gyakorlat közötti kapcsolatok hogyan veszték el a procedurális gyakorlatban. A kollégákat alternatív perspektívák megfontolására is sarkallták, ilyen például a „kockázat” szervezeti szereptől és pozíciótól függő, különböző értelmezése („Milyen kalapot is viselek? Milyen szervezetet is képviselek?”). A szupervízorok arra is bátorították a szakembereket, hogy rá merjenek kérdezni: „mi az, ami hit, és mi az, ami tény?”. Arra törekedtek, hogy megmutassák a „tények és értelmezések közötti különbségeket”, és feltegyék a kérdést: „mi az, ami releváns?”. Habár e példák nem ragaszkodnak a realizmus és relativizmus formális definícióihoz, úgy hisszük, a

gyakorlat számára mégis jelentősséggel bírnak, mivel az aktuális események kapcsán többféle perspektívát és magyarázatot is figyelembe vettek.

A 4. jellemző, a tudás, mint a „valóság” reprezentációja vagy tükröződése, kevésbé rezonált a gyermekekkel és családokkal történő közvetlen gyakorlatra, sokkal inkább kapcsolódott viszont a koncepcionális megközelítés (e tanulmányban nem tárgyalt) második és harmadik dimenziójához, mivel a tudás reprezentációs aspektusai több értelemmel bírtak a gyakorlati szerepek (második dimenziói) és a gyakorlati készségek (harmadik dimenzió) kapcsán. Már jeleztük, hogy a 3., „nem központi szubjektumra” vonatkozó jellemző a folyamatban rendkívül bonyolultnak és problematikusnak bizonyult. Átfogóan úgy látjuk: bár az öt jellemzőt és a kapcsolódó koncepciókat az egyszerűség kedvéért külön-külön tanítottuk meg, a kutatási folyamat mégis rámutatott arra, hogy a szakemberek olyan változatos és komplex módon képeztek kapcsolatot a koncepciók között, melyek megfontolása túlmutat e kutatás, illetve e tanulmány határain. Talán e kutatásból nyert legfontosabb eredményünk az a párbeszéd, mely az „elmélet” és „gyakorlat” összekapcsolását kutatta. A résztvevők a folyamatot annyira értékesnek tartották, hogy a szervezetek között a kutatás során kiépített tanulás és kapcsolatok fenntartása érdekében, a kutatás konklúziói alapján, egy gyakorlat-fejlesztő fórum felállítását javasolták (D’Cruz and Gillingham, 2005).

Kritikai összefüggések

Ez a tanulmány egy olyan kutatási projektet tárgyalt, amely a gyermekvédelem egy megközelítésének egy dimenzióját vizsgálta, mely anélkül terjeszti ki a kutatásba bevont szakemberek gyakorlati repertoárját, hogy szükségszerűen „strukturált” modellt ajánlana a gyakorlat számára. Kialakítottuk azokat a kutatási célokat, logikai alapokat és módszertant, amelyek segítségével a kutatást elvégeztük. Nemcsak azt vizsgáltuk, hogy a gyermekvédelmi gyakorlat egy sajátos politikai kontextusban hogyan értelmezhető, hanem hallgatólagosan az „elmélet” és „gyakorlat” közötti kapcsolatot is. Ugyanakkor, bár azt állítottuk, hogy a kutatás a gyakorlat számára – részben a kutatási módszernek is köszönhetően – pozitív kimenetekkel bírt, tudatában vagyunk azon korlátoknak is, melyek az alábbiakban kifejtünk.

Először is, a résztvevők száma eléggé alacsony. A vizsgálni kívánt koncepcionális kérdések komplexitását, illetve azt a dialógikus módszert tekintve, melybe a résztvevőket több műhelymunka kapcsán is bevontuk, a kis minta volt megfelelő. Bár több résztvevő jelenléte megerősítette volna a felállított elméleti elvárásokat, mivel kizárólag önkéntesekre

támaszkodtunk, nem volt lehetőségünk több résztvevő bevonására. A gyermekvédelemben/gyermekjólétben végzett munkájuk által támasztott elvárások prioritása miatt a kutatásra szánható idő is probléma volt. A kutatás 2002-es első csoportja, mely idősebb szakemberekből állt, nyomatékosan azt javasolta, hogy a kutatás 2003-as körében kevesbé tapasztalt szakemberek vegyenek részt, s ez által megnőtt a mintánk. Ugyanakkor a második csoport kiemelkedő értéket tulajdonított a dialógikus folyamatnak, mivel az segítette az „elmélet” „gyakorlatba” történő átültetéséről szóló vitákat, és - mint ahogy fentebb említettük - e csoport résztvevői azt javasolták, hogy a folyamat ne kutatási tevékenységként, hanem egy gyakorlat-fejlesztési fórum formájában folytatódjon.

A kutatási folyamat és megközelítés másik korlátja az, hogy abban az értelemben, ahogyan azt Reason és Bradbury (2001) leírták, a kutatás nem tekinthető „igazi” akciókutatásnak. A résztvevők munkahelyéhez nem volt hozzáférésünk, és azt sem tudtuk vizsgálni, hogy a fogalmakkal aktuális gyakorlatuk során hogyan dolgoztak. Kizárólag arra támaszkodhattunk, amiről a résztvevők a koncepciók és az alternatív megközelítés alkalmazásának módjával kapcsolatban – munkahelyükről történő távozásuk után, a műhelyeken – beszámoltak. Bár a résztvevők értékelték, hogy munkahelyüktől távol tér és idő állt rendelkezésükre az „elmélet” „gyakorlatba” történő átültetésének kérdéseivel kapcsolatos vitákra, ez kihívást is jelentett számukra e folyamatok munkahelyükön történő hatékony beágyazását illetően. E szervezeti jellegű problémák is hozzájárultak az e témában folytatott további kutatásban való részvételük nehézségeihez.

A kutatás további korlátja, hogy a kutatási kontextus a tér és idő tekintetében megváltozott. Mivel gyakran vezetnek be új elméleteket és szolgáltatáspolitikákat, a szervezeti kontextusba ágyazott, reflektív párbeszéd folyamatában alapvető fontosságú, hogy e változásokat megfigyelhessük, és kézben tarthassuk, továbbá akciókutatásokon (Reason és Bradbury, 2001) keresztül megtegyük a lehetséges elméleti megállapításokat – ami ebben az esetben nem volt lehetséges.

Nyitottak vagyunk a módszertani megközelítést érintő párbeszédre, és annak megítélésére is, hogy vajon a műhelyek során alkalmazott félig-strukturált kérdések és az azokat követő párbeszédnek szükségszerűen képviselnek-e érvényes viszonyt az „elmélet” és a „gyakorlat” között. Míg a résztvevő szakemberek megmutatták, hogy a koncepciók és formális definíciók, különösen a „reflektivitás” hogyan értelmeződnek újra a gyakorlat számára és a gyakorlatban, kevésbé egyértelmű, hogy a kapcsolatok hogyan válnak tanulási folyamatokká. Ebben a kutatásban fontos a módszertanról szóló párbeszéd, mivel a kutatás párhuzamos a szociális munka oktatásának folyamatával, amely során az oktatók célja az

„elmélet” és „gyakorlat” közötti kapcsolat megtanítása. Az elmélet és gyakorlat közötti viszonytal kapcsolatos aggodalmak már eddigi is generáltak tudományos vitákat (Camilleri, 1996, 1999; Fook, 1996, 1999), és ezek minden bizonnyal folytatódni is fognak. Kutatóként végső és egyben döntő jelentőségű annak eldöntése, hogy ezt a fogalmi megközelítést szükségszerűen polarításokon keresztül kell-e bemutatni. Bírálattal illetjük ezt a folyamatot, valamint az azt megalapozó fogalmi megközelítést is.

Először is, és alapvetően a „kockázat-elemzésen” és a „társadalmi konstruktivizmuson”, egy sor, a gyermekvédelmi politikát és gyakorlatot érintő lehetséges elméleti perspektíva közül tetszőlegesen kiválasztott két perspektívát értünk. A gyakorló szakemberek akár egyikkel, akár mindkettővel dolgozhatnak az egyedi esetek során, de akár e két, a tanulmányban bemutatott perspektívától eltérő szemléletet is beépíthetnek a gyakorlatukba. Másrészt az, hogy a „társadalmi konstruktivizmus” csak egy újabb elméleti perspektíva, felveti azt a kritikus problémát, hogy ez a perspektíva egyben olyan „magasabb rendű” szemléletet is biztosít, amely minden más elméletet, ide értve magát a társadalmi konstruktivizmust is, csupán társadalmi konstrukcióként, és nem privilegizált világnézetként értelmez. Végül, szeretnénk tudni, hogyan ismerhetnénk tudatosan fel, hogy minden elmélet és perspektíva (ide értve például a társadalmi konstruktivizmust is) ideológiává válhat, amely aztán megakadályozza, hogy alternatív perspektívákban gondolkodjunk (Neuman és Kreuger, 2003). Számunkra fontos kétségeket vet fel, hogy mi, mint a tudást hordozók közösségének részei, hogyan kapcsolódjunk az eltérő és szemben álló perspektívával rendelkező kollégákhoz, annak érdekében, hogy felismerjük: minden, általunk képviselt perspektíva társadalmilag konstruált. Ennek értelmében, bár bizonyos perspektívákkal, mint a tudás pozicionált módozataival egyetérthetünk, illetve el is utasíthatjuk ezeket, szociális munkásként biztosan el kell mozdulnunk az udvarias pluralizmus helyzetéből, hogy megérthessük az általunk támogatott perspektíva etikai és szolgáltatás-politikai következményeit.

Végül bíráljuk azt a dualista megközelítést is, amely alapvető volt e kutatás módszertana számára. Ahogy fentebb már megvitattuk, a dualista megközelítés úgy teszi lehetővé az anyagi valósághoz való kapcsolódást, hogy közben felismeri ezen anyagi valóságok lehetséges többszintű (és relatív) értelmét is. Bírálattunk egy effajta megközelítés lehetséges korlátaival kapcsolatos, mivel bár könnyen alkalmazható lenne olyan társadalmi problémákra, mint például a gyermekbántalmazás, amely esetében általában a felismerhető anyagi valóság a gyermek teste által (törött csontok, más testi traumák vagy akár haláleset képében) tételeződik, ezzel egy időben lehetővé teszi e megtestesült valóságok többféle

jelentését is, melyeket a gyakorlatban meg kell vitatnunk. Ugyanakkor a kérdéses probléma valóságát illető ontológiai vitáknak köszönhetően (ilyen például a szociális munka növekvő érdeklődése a „spiritualitás” iránt) a dualista megközelítés problematikusabbnak mutatkozhat akkor, ha a társadalmi problémák kevésbé könnyen ismerhetők fel. Azok a pillanatok, melyekben a „valóságról” folyik vita, szükségessé teszik az ontológia, illetve ennek a kutatásban használt módszertanra gyakorolt hatásának vizsgálatát. Nyitottak vagyunk a párbeszédre és az érdeklődő felek minden kapcsolat-felvételét szívesen vesszük e-mail címünkön keresztül.

Fordította: Szerepi Anna

Hivatkozások

- Camilleri, P. (1996) *(Re)Constructing Social Work*. Aldershot: Avebury.
- Camilleri, P. (1999) ‘Social Work and its Search for Meaning: Theories, Narratives and Practices’, in B. Pease and J. Fook (eds) *Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives*, pp. 25–39. St Leonards, Australia: Allen and Unwin.
- D’Cruz, H. (2002) ‘Research on Developing a Practice-Generated Approach to Policy Implementation’, End-of-Project Report, December, Deakin University, Geelong, Victoria.
- D’Cruz, H. (2003) ‘Research on Developing a Practice-Generated Approach to Policy Implementation’, End-of-Project Report, July, Deakin University, Geelong, Victoria.
- D’Cruz, H. (2004a) *Constructing Meanings and Identities in Child Protection Practice*. Melbourne: Tertiary Press.
- D’Cruz, H. (2004b) ‘The Social Construction of Child Maltreatment: The Role of Medical Practitioners’, *Journal of Social Work* 4(1): 99–123.
- D’Cruz, H. and Gillingham, P. (2005) “‘Building Bridges’: A Case Study of a Collaborative Research Process’, *Journal of Progressive Human Services* 16(1): 51–80.
- D’Cruz, H., Gillingham, P. and Melendez, S. (2004) ‘Exploring the Possibilities of an Expanded Practice Repertoire in Child Protection: An Overview of Outcomes of a Collaborative Study’, Global Social Work Congress 2004: Reclaiming Civil Society, October, Adelaide, South Australia.
- D’Cruz, H., Gillingham, P. and Melendez, S. (2007) ‘Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature’, *British Journal of Social Work*

- 37(1): 73–90. (BJSW Advanced Access published 20 February 2006, available online at: [doi:10.1093/bjsw/bc1001].)
- D'Cruz, H., Gillingham, P., Christoe, D. and Cuff, C. (2002) 'Building Bridges: A Case Study of Collaborative Research between "the Academy" and "Industry", "Government" and "Non Government", "Theory" and "Practice" and Other Yet Unknown Possibilities', Working Across Borders, Joint AASWWE/AASW (WA) Conference, 29 September–2 October, Perth, Western Australia.
- Edwards, D., Ashmore, M. and Potter, J. (1995) 'Death and Furniture: The Rhetoric, Politics and Theology of Bottom Line Arguments against Relativism', *History of the Human Sciences* 8: 25–49.
- Ferguson, H. (1997) 'Protecting Children in New Times: Child Protection and the Risk Society', *Child and Family Social Work* 2(4): 221–34.
- Feyerabend, P. (1975) *Against Method*. London: New Left Books.
- Fook, J. (1996) 'Preface', in J. Fook (ed.) *The Reflective Researcher*, pp. xii–xv. St Leonards, Sydney: Allen and Unwin.
- Fook, J. (1999) 'Critical Reflectivity in Education and Practice', in B. Pease and J. Fook (eds) *Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives*, pp. 195–208. St Leonards, Sydney: Allen and Unwin.
- Fook, J., Ryan, M. and Hawkins, L. (2000) *Professional Expertise: Practice, Theory and Education for Working with Uncertainty*. London: Whiting and Birch.
- Foucault, M. (1971) 'Orders of Discourse', *Social Science Information* 10(2): 7–30.
- Foucault, M. (1972) *The Archaeology of Knowledge*, trans. A. Sheridan. London: Tavistock. (Originally published 1969 in French as *L'Archéologie du Savoir*, Editions Gallimard.)
- Foucault, M. (1978) 'Politics and the Study of Discourse', *Ideology and Consciousness* 3: 7–26.
- Foucault, M. (1980) *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings*, ed. C. Gordon. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Goddard, C.R., Saunders, B.J., Stanley, J.R. and Tucci, J. (1999) 'Structured Risk Assessment Procedures: Instruments of Abuse?', *Child Abuse Review* 8(4): 251–63.
- Hassard, J. (1993) 'Postmodernism and Organizational Analysis: An Overview', in J. Hassard and M. Parker (eds) *Postmodernism and Organizations*, pp. 1–23. London: SAGE.
- Heap, J.L. (1995) 'Constructionism in the Rhetoric and Practice of Fourth Generation Evaluation', *Evaluation and Program Planning* 18(1): 51–61.

- Howe,D. (1992) 'Child Abuse and the Bureaucratisation of Social Work', *Sociological Review* 40(3): 491–508.
- Jacobs, S. (2002a) 'The Genesis of "Scientific Community"', *Social Epistemology* 16(2): 157–68.
- Jacobs, S. (2002b) 'Polanyi's Presagement of the Incommensurability Concept', *Studies in the History and Philosophy of Science Part A* 33(1): 105–20.
- Jones, L. (1993) 'Decision Making in Child Welfare: A Critical Review of the Literature', *Child and Adolescent Social Work Journal* 10(3): 241–62.
- Lee, N. (1994) 'Child Protection Investigations: Discourse Analysis and the Management of Incommensurability', *Journal of Community and Applied Social Psychology* 4: 275–86.
- Marcus,G. (1994) 'What Comes (Just) After "Post"? The Case of Ethnography', in N. Denzin and Y. Lincoln (eds) *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn, pp. 563–74. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Neuman,W.L. and Kreuger, L.W. (2003) *Social Work Research Methods: Qualitative and Quantitative Applications*. Boston, MA: Pearson Education.
- Parton, N. (1991) *Governing the Family: Child Care, Child Protection and the State*. London: Macmillan.
- Parton, N. and O'Byrne, P. (2000) 'What Do We Mean by Constructive Social Work?', *Critical Social Work* 1(2): 1–17, available online at: http://www.criticalsocialwork.com/00_2_what_parton.html].
- Parton, N.,Thorpe,D. and Wattam, C. (1997) *Child Protection: Risk and the Moral Order*. Basingstoke: Macmillan.
- Reason, P. and Bradbury, H. (2001) 'Introduction: Inquiry and Participation in Search of a World Worthy of Human Aspiration', in P. Reason and H. Bradbury (eds) *Handbook of Action Research: Participative Inquiry and Practice*, pp. 1–14. London: SAGE.
- Reder, P., Duncan, S. and Gray, M. (1993) *Beyond Blame: Child Abuse Tragedies Revisited*. London: Routledge.
- Riessman, C.K. (1994) 'Subjectivity Matters: The Positioned Investigator', in C.K. Riessman (ed.) *Qualitative Studies in Social Work Research*, pp. 133–8. Newbury Park, CA: SAGE.
- Schön,D. (1983) *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

- Schön, D. (1987) *Educating the Reflective Practitioner: Towards a New Design for Teaching and Learning in the Professions*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Scott, D. and Swain, S. (2002) *Confronting Cruelty: Historical Perspectives on Child Protection in Australia*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Sheppard, M., Newstead, S., Caccavo, A. and Ryan, K. (2000) 'Reflexivity and the Development of Process Knowledge in Social Work: A Classification and Empirical Study', *British Journal of Social Work* 30(4): 465–88.
- Taylor, C. and White, S. (2000) *Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.
- Turnell, A. and Edwards, S. (1999) *Signs of Safety: A Solution and Safety Oriented Approach to Child Protection*. New York: Norton.
- Walton, M. (1993) 'Regulation in Child Protection – Policy Failure?', *British Journal of Social Work* 23(2): 139–56.

„Inkluzív oktatás” - Szociális munkás hallgatók tanítása a gyermekekkel végzett munkára¹⁹

Összefoglaló

A tanulmány annak a feltáró kutatásnak az eredményeit mutatja be, amely azt vizsgálta, hogy az ausztrál és a norvég szociális munkás oktatás milyen mértékben készíti fel a gyakorló szakembereket a kirekesztett családok gyermekeivel folytatott, befogadást elősegítő munkára. A tanulmány az egyetemek honlapjain talált tantervi tartalmak részleteinek az elemzésével rajzolja meg az oktatási és tanulási prioritások széles spektrumú térképét. Ezek után bemutatjuk számos norvég és ausztrál oktató véleményét arról, hogy a szociális munkás hallgatók mit tanulnak most, és mit kellene tanulniuk a gyermekkorról és a gyermekkel folytatott munkáról.

Eredmények

Tanulmányunkban az ausztrál és norvég szociális munkás programokban alkalmazott oktatási és tanulási modellek hangsúlyos különbségeit mutatjuk be. Ugyanakkor mindezen különbségek ellenére azt a még nem végleges következtetést vonhatjuk le, hogy a hallgatók felkészítése a gyerekek megértésére és a velük való együttműködésre mindkét országban alacsony prioritást élvez. Ezen eredmények okait fogjuk megvitatni.

Alkalmazási lehetőségek

A tanulmány kis hatókörű, de eredményei nagy jelentőséggel bírnak a szociális munkások oktatói, a gyakorló szakemberek és a politikai döntéshozók számára.

Kulcsszavak: gyermekek, befogadás, szakmai képzés, szociális munka, hallgatók

Bevezetés

¹⁸ A szerzők:

Brenda Clare a Nyugat Ausztráliai Egyetem Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszékének oktatója. Szakemberként és menedzserként 27 év szakmai tapasztalattal rendelkezik, melyet Angliában és Ausztráliában szerzett, szakterülete a gyermekvédelem és a gyermek-elhelyezés. Oktatásának és kutatásának 2 fő témaköre a gyermekek jogai és a szakmai képzés. Címe: Social Work and Social Policy, M256, University of Western Australia, 35 Stirling Highway, Crawley, WA 6009, Australia. [email: bclare@cyllene.uwa.edu.au]

Kate Mevik a Norvégiai Bodø Egyetem Társadalomtudományi Tanszékének docense. Könyvei és cikkei jelentek meg elmebetegségben szenvedő szülők gyermekeinek szükségleteiről és jogairól.

Címe: Bodø University College, N- 8029 Bodø, Norway. [email: kate.mevik@hibo.no]

¹⁹ A tanulmány eredeti könyvészeti adatai: Clare, Brenda – Kate Mevik (2008) 'Inclusive Education': Teaching Social Work Students to Work with Children, *Journal of Social Work*, 8(1):28-44. The online version of this article can be found at: <http://jsw.sagepub.com/content/8/1/28>

Az ENSZ Gyermekjogi Egyezménye hangsúlyozza annak fontosságát, hogy a gyermekek is szót kapjanak. Hasonlóképpen, a norvég és az ausztrál jogi és politikai keretrendszer fokozott felelősséget tulajdonít a szakembereknek abban a tekintetben, hogy munkájuk szerves részeként a lehető legszélesebb körben érvényesítsék a gyermekek jogait, és a lehető legjobban szolgálják az ő érdekeiket. Mindkét országban aktív mozgalmak törekszenek "tisztelni és elősegíteni a gyerekek részvételét" a gyermekjóléti szolgáltatások fejlesztésében és nyújtásában, ezzel kapcsolódva „az ENSZ Egyezmény megvalósításának legnagyobb kihívásához”. Jó példái ennek az ausztrál Nyugat-Sydney-i Egyetem Gyermek- és ifjúságpolitikai kutatóintézete (CYPRU), valamint Norvégiában többek között a Barnevernets Utviklingssenter Kutatóintézet, amelyek vezető szerepet játszanak a gyermekek részvételének népszerűsítésében.

Ugyan vannak különbségek a norvég és ausztrál jóléti szolgáltatások biztosításának struktúrájában, felfedezhetők jelentős hasonlóságok a gyermekek tekintetbe vételében mind a jóléti, mind az egészségügyi rendszerekben. Annak ellenére, hogy mindkét országban támogatják annak fontosságát, hogy a gyermek a döntéshozás középpontjába kerüljön, a szakirodalom azt támasztja alá (Goldston, 2002; Juul, 2004; Mason és Urquhart, 2001; Taylor, 2004) – és ezt erősítik az ebben a kutatásban résztvevők gyakorlati tapasztalatai is –, hogy sok szakember nem vonja be a gyermekeket a döntéshozásba. Ehelyett, ahogyan Foley és szerzőtársai (2001:2) megjegyzik, a gyermekek jelenkori társadalmi pozicionálása az uniformitás és nosztalgia homályos kódéba vész, ami minimalizálja a résztvevői állampolgári jogait. Hasonlóan érvel Winn Oakley (2004), aki szerint még mindig az az elképzelés dominál, hogy a szolgáltatásokban részt vevő gyermekek és fiatalok érdekeit az szolgálja a legjobban, ha el vannak határolva a folyamattól, mert a bevonásukra és tájékoztatásukra irányuló törekvések veszélyeztetik őket. Valóban, a Norvégiában és Ausztráliában (Follesø, 2004; Mevik és Trymbo, 2002; Owen, 1996; Sandbæk, 2001) végzett kutatások és hatásvizsgálatok (Andenæs, 1997; Laming, 2003; Reder és Duncan, 2004) arra utalnak, hogy a szakemberek gyakran egyáltalán nem beszélnek a gyermekkel, amikor az életüket komolyan befolyásoló döntéseiket meghozzák. Annak ellenére, hogy a jelenlegi elképzelés és kutatás amellet érvel, hogy a gyermekek társadalmi helyzetét át kell formálni, a gyermek nézőpontja láthatatlan marad (James és Prout, 1990; Jenks, 1996; Mayall, 2002). A gyermekekre nem, mint kompetens társadalmi szereplőkre tekintenek, akik aktívan részt vesznek saját életük alakításában, ők csak inkompetens, passzív kezdevezményezettjei és fogyasztói azoknak a szolgáltatásoknak, amelyek mások értelmezésében az ő érdekeiket szolgálják.

Jelen tanulmány mindkét szerzője szociális munkás hallgatókat oktat: egyikük Norvégiában egy olyan szociális munkás képzésben tanít, melynek fókuszában a gyerekekkel és a családokkal való munka áll²⁰, másikuk pedig Ausztráliában általános szociális munka képzésben lát el oktatói feladatokat. Számottevő tapasztalattal rendelkeznek a gyermekekkel való törvényes kereteken belül történő együttműködésben, a gyermekvédelem és az elmeegészségügy gyakorlati területein. Szociális munkás képzések oktatóiként mindketten elkötelezettek a tudományos szigor és a jó gyakorlatok mellett. A tanulmány megszületését indokolta:

- kölcsönös vágyunk, hogy a hallgatókat hozzásegítsük mind a tudományos kiválóság, mind a szakma gyakorlati tudásának eléréséhez,
- azon észrevételünk, hogy a szociális munkás képzésben végzett hallgatók egyik országban sincsenek megfelelően felkészítve a gyermekekkel folytatott munkára.

A tanulmány témái

Tanulmányunk számba vesz néhány okot a szerzők azon észrevételével kapcsolatban, hogy a gyermekek és a gyermekkor újfajta értelmezése, valamint a szociális munka gyakorlata között egyre nagyobb a szakadék. Különösképpen arra koncentrálnak, hogy a gyermekek - mint állampolgárok és ügyfelek - megértése és a hozzájuk való viszonyulás miképp jelenik meg a szociális munkás hallgatók szakmai képzésében. Tanulmányunk bemutatja annak a 2005-ös feltáró tanulmánynak az eredményeit, amely összehasonlítja a norvég és az ausztrál szociális munkás képzéseken történő oktatást: feltárja a két ország szociális munka oktatóinak elképzeléseit arra vonatkozólag, hogy a hallgatók szakmai képzése hogyan készíti fel őket a gyermekekkel, és a gyermekek érdekében végzett munkára.

A tanulmány kiindulási pontja a szerzők két központi feltevése: az első, miszerint a szociális munkás hozzáállását és látásmódját jelentős mértékben formálják azok az alapvető gyakorlati ismeretek és készségek, amelyekre a szakképzésük alatt tesznek szert. A második feltevés szerint pedig annak ellenére, hogy a reflektív tanulás jelenlegi retorikája kiemeli a hallgatók, mint önképző felnőttek felelősségét (Evans, 1999; Fook, 2002; Trevithick et al., 2004), a szociális munkás képzések tananyaga azt részesíti előnyben, amit a szociális munka oktatói a legnagyobb jelentőségűnek tartanak a hallgatók ismeret-elsajátítása szempontjából.

²⁰ Az ezeken a képzéseken diplomázott hallgatóknak nincs speciális terapiás képesítésük; csakúgy, mint az ausztrál hallgatók, alapszintű szakmai pozíciókra jogosultak az oktatásban, az egészségügyben és a jóléti intézményrendszerben. Speciális szakmai képzés mindkét országban a képesítés megszerzése után nyerhető.

Ennek megfelelően az oktatási szakemberek által képviselt felfogások és szándékok (Clare, 2003) kritikus dimenziót képeznek a tanítás és tanulás összefüggésében (Howe, 1989). Az, amit az oktatók szerint hallgatóként meg kellene tanulni, jelentős mértékben közrejátszik abban, hogy

... miképp tudnak a szakemberek a szolgáltatás nyújtásakor hatékonyan a gyermekekhez kapcsolódni, és a gyakorlat hogyan alkalmazható a gyermekkor megértésében vagy egy adott kontextusban; olyan kontextusban, amely vagy megerősít bizonyos gyermekkorról felállított struktúrákat, vagy kétségbe vonja azokat. (Fattore and Mason with Sidoti, 2005: 16)

Tanulmányunkban a szociális munkás képzés három kulcsfontosságú területét vizsgáljuk:

1. Hogyan tükrözik az ausztrál és a norvég kurzusok tananyagai a gyermekkorról felállított új elméleti konstrukciókat, és azon összefüggések megértését, amelyekben a gyerekek saját világukhoz kapcsolódnak?
2. Mennyire vannak a hallgatók felkészítve arra, hogy beavatkozzanak azoknak a gyermekeknek az életébe, akiknek körülményei és /vagy viselkedése társadalmi problémák forrása?
3. Milyen lehetőségei vannak a hallgatóknak arra, hogy kipróbálják a gyakorlati készségeket, az osztályteremben és/vagy a terepmunkára kijelölt szervezeteknél; hogy megfogalmazzák, kritizálják és kétségbe vonják előzetes elképzeléseiket és fenntartásaikat a gyermekekről, a gyermekkorról és a saját magukról, mint szakemberekről, akik gyermekekkel és gyermekekért dolgoznak?

Ahogy Payne (2001) rámutat, mindannyiunknak tudatában kell lennünk tudásbázisunknak és előítéletünk végső értelmezését keresik, egy olyan koherens referencia-keretet, amely értelmet és rendszert ad az aktivisták (szociális munkások) széles tevékenységi körének (Roberts, 1990: 7).

A szociális munka célját és helyét illetően (illetve azt tekintve, hogy mit is csinál pontosan egy szociális munkás) eltérő nézetekkel találkozunk. Hogyan állíthatjuk tehát, hogy a gyermekek és a gyermekkor középpontba helyezése kritikus aspektusa kellene, hogy legyen a szociális munkás képzésnek? Két okból kifolyólag: először is a gyermekkor az, ahonnan mindannyian elindulunk. Azt állítjuk, hogy még ha a képesítést szerzett szakemberek soha nem is dolgoznak közvetlenül gyermekekkel, nélkülözhetetlen azon felnőttek korai életútjának az ismerete, akikkel együtt dolgoznak. Másodsorban, a gyerekek előkelő helyet foglalnak el a politikai napirendben (Fattore and Mason, 2005; Kumari és Brooks, 2004;

Mayall, 2002). Ha a szociális munkások, mint fontos szereplők, teljes mértékben részt akarnak venni a gyermekjóléti politika és gyakorlat fejlesztésében, megfelelő módon felkészültnek kell lenniük erre, és az oktatás, amelyben szociális munkás hallgatóként részesülnek, alapvető fontosságú ebben a folyamatban.

Módszertan

A szerzők, mint 'bennfentesek' vesznek részt a kutatásban, hogy tapasztalat-közeli körülményeket tárjanak fel. (Geertz, idézi White, 2001: 104). Tisztában vagyunk annak szükségességével, hogy félretegyük saját mindennapos feltételezéseinket a szociális munka oktatásával kapcsolatban (Ely és társai, 1997) - tanulmányunk elsődleges célja az volt, hogy megvizsgáljuk, mások hogyan oktatnak szociális munkás hallgatókat. Két perspektívát választottunk a kutatáshoz: az egyik a 'kívülállóké' amely általános információkat kutat fel a szociális munka programok tartalmát illetően; a másik azon 'bennfentesek', kollégák perspektívája, akik szociális munka-képzésekben tanítanak Ausztráliában és Norvégiában. Elkerülhetetlen volt, hogy ezeket a perspektívákat a saját lencséinken keresztül szűrjük meg, ugyanakkor annak igénye, hogy számot adjunk a saját feltételezéseinkről és magyarázatainkról a kontinensek közötti oktatási kultúrát illetően, segítette a szerzőket abban, hogy e feltáró tanulmányban megőrizzenek egyfajta bennfentes-kívülálló perspektívát.

A kutatás két szakaszból állt: az első szakaszban információt nyertünk számos Norvégiában és Ausztráliában futó szociális munkás képzés weboldalainak adataiból: Ausztráliában 24, általános szociális munka programot kínáló egyetemtől szereztünk be információt. Norvégiában az információt arról a 11 egyetemről szereztük be, amelyek specializált szakmai diplomát adnak a "szociális munka gyerekekkel és családokkal szakirányban", a tanulmány jellege miatt kihagytuk az általános szociális képzéseket.

A tanagyagról és az oktatási folyamatról részletesebb információkat 31 oktatóval folytatott interjúkból nyertünk, ebből 20 készült Ausztráliában, 11 pedig Norvégiában. A tanulmány második szakaszában szakértői mintavétel történt, amelynek eredményeképpen a szerzők találkoztak azoknak az intézmények a munkatársaival, amelyekkel 2004-ben Norvégiában, 2005 első három hónapjában pedig Ausztráliában kapcsolatban álltak. A résztvevőket a mintába beválogatott 24 ausztráliai egyetem közül hét intézményből (három államot érintve) választottuk ki, a norvég résztvevők pedig a mintába került 11, gyerekekkel és családokkal foglalkozó kurzus közül ötből kerültek ki. A kutatókkal való találkozást megelőzően minden résztvevő tájékoztatást kapott a tanulmányról, amelyben megkértük őket, vegyenek számba 3 szempontot:

- e terület a tananyagbeli sajátosságait;
- (ha van ilyen, akkor) mi az, ami szerintük hiányzik a programjukból;
- specifikus változtatásra vonatkozó ötletek, amely szerintük hasznosak lehetnek a hallgatók számára.

Mindkét szerző jelen volt az Ausztráliában készült két interjún, (amelyeken a 20 ausztrál oktatóból 8 volt jelen), ezekről a találkozókról feljegyzések készültek. Az összes többi interjút hangfelvételre rögzítették, majd szó szerint gépellék le. A norvég interjút lefordították angolra. Mindkét szerző látta a teljes dokumentációt.

A tantervek vizsgálata

Az ausztrál és norvég oktatókkal folytatott beszélgetések kontextualizálásához a tananyagok nyilvános kivonatait vizsgáltuk meg. Ennek a publikált anyagnak az áttekintésére két okunk volt: általánosságban az volt a célunk, hogy az ausztrál és a norvég szociális munkás képzésről egy olyan, nagy vonalakban felrajzolt térképpel szolgáljunk, amin el tudjuk helyezni a saját érdeklődési területünket. Kifejezetten olyan területeket kerestünk, amely a gyermekeket tekintő kulcsfontosságú ügyfeleinek, amely a gyermekekkel folytatott munkára utal, vagy amely a gyermekek problémáit és lehetőségeit tárja fel.

Kétségre vonható, hogy a weboldalakon és az egyetemi kézikönyvekben megjelenített adatok képesek-e közvetíteni a képzési programok részleteit, mindazonáltal igenis megtudható belőlük, hogy az oktatásért és a programfejlesztésért felelős személyek mit tartanak a legfontosabbnak, és egyben arról is információt adnak, hogy mi az, ami nem elég jelentős ahhoz, hogy bekerüljön abba az anyagba, ami a program nyilvános arculatát képviseli.

Az ausztrál és norvég weboldalakon végzett kutatásaink azt mutatják, hogy jelentős különbségek vannak a norvég és az ausztrál szociális munkás képzés tananyagainak tartalmát és az oktatás és tanulás hangsúlyát illetően. Filozófiai szinten szembeötlő volt a különbség az ausztrál programok elvont fogalmi fókusz, és a norvég szociális munkás képzés inkább gyakorlatot hangsúlyozó mivolta között. Az ausztrál szociális munka hangsúlya a magasrendű elméleti alapokon és a makro-szintű szociálpolitikai kereteken van, ezzel szemben a norvég programok a szociálpedagógiai szemléletet, azaz azt a keretet hangsúlyozzák, amely előnyben részesíti a mikro-szintű megértést és a közvetlen gyakorlatot. Konkrétan, úgy tűnik, hogy a norvég programban használt tananyag azon pszichológiai és társadalom-pszichológiai kereteken alapul, amelyek olyan fejlődési és viselkedési elméleteket helyeznek előtérbe, amelyek segítik a célcsoportnak a környezetben való elhelyezését és megértését.

Ugyanakkor e tanulmány szempontjából nagyobb jelentőséggel bír az a tény, hogy a gyermekek gyakorlatilag láthatatlanok voltak a nyilvánosan elérhető tananyagokban. Egyik országban sem volt egyértelműen megjelenítve a gyermekek saját érdekeinek figyelembe vétele, illetve a gyermekek gyakorlati részvételére tett fokozott hangsúly. A tananyagok másik megfigyelhető hasonlósága a gyakorlati készségek fókuszba állítása volt, amelyben a gyermekek szintén láthatatlanok maradtak. A kommunikációs készségek oktatásáról végzett újkeletű angol kutatási adatok eredményeit igazolva (Richards et al., 2005), a nyilvánosan elérhető anyagok szerint a készség-alapú oktatás mindkét országban túlnyomórészt az önkéntes ügyfelekkel való együttműködésre koncentrál, és kizárólag felnőttekkel foglalkozik. A gyermekekkel folytatott párbeszéd, mint a tanulás szükséges része, nem volt explicit módon megnevezve.

A nyilvánosan elérhető anyagokat tekintetbe véve látható, hogy mind az általános ausztrál, mind a specifikus norvég szociális munkás képzésben a gyermekek minimális képviselőt kapnak, és soha nem saját joguk alapján. Az ausztráliai programokban a szakmai gyakorlat rendszere - és általánosságban az ügyfelek - csekély hangsúlyt kapnak, a legtöbb képzésben csak mint „választott tanegységek” vannak jelen, s nem mint a hallgatók számára szükséges alapvető ismeretek. Csak a tananyag ilyesfajta választható területein említették meg néhányszor a gyermekeket, és soha nem mint különálló célcsoportot, ehelyett a képzés készítői a családokkal való együttműködésre vagy a gyermekvédelemre mint gyakorlati területre fókuszáltak. Hasonlóképpen, az itt tárgyalt norvég programok speciális fókusz ellenére a gyermekek saját joguk alapján szintén majdnem teljesen hiányoznak a vizsgálatba vont nyilvános dokumentumokból. Ehelyett úgy tűnik, az oktatás hangsúlya a gyermekekkel mint komplex és kompetens egyénnel való együttműködés helyett a kockázat-felmérésen (risk assessment) és a családokkal való együttműködésen volt.

Beszélgetések az oktatókkal

Ugyan – ahogy azt fentebb tettük – hasznos a programok prioritásairól képet adnunk, a tantervekről megjelentetett információk mégis csak felszínes betekintést nyújtanak az oktatási és tanulási folyamatokba. Azt reméltük, hogy az egyetemi oktatókkal folytatott beszélgetések kiszélesítik azokat a benyomásokat – vagy talán ellentmondanak azoknak –, melyeket a tantervek leírásának első vizsgálata során nyertünk.

A más képzésekben részt vevő kollégákkal szervezett találkozók rugalmasak voltak, számos csoportos megbeszélést tartottunk jó néhány munkatárs részvételével. Ugyanakkor minden beszélgetés két kulcsfontosságú kutatási terület köré csoportosult:

- a résztvevők álláspontja arról, hogy a szociális munka-program mennyire készítette fel a hallgatókat arra, hogy a gyermekekkel és a gyermekkorral kapcsolatos uralkodó nézeteket véleményezzék és bírálják;
- észrevételeik annak mértékéről, hogy a szakmai oktatás - akár egyetemi, akár gyakorlati helyszínek tekintetében - mennyire látta el a hallgatókat olyan gyakorlati és elméleti tudással, amelynek segítségével hatékonyan be tudnak avatkozni a szolgáltatást igénylő gyermekek és a fiatakorúak életébe.

Ahelyett, hogy eloszlatták volna azon benyomásainkat, amelyeket a nyilvánosságra hozott tantervek elemzéséből nyertünk, az oktatókkal folytatott beszélgetések alátámasztották a tananyag tartalmát illető olvasatunkat. Lényegében azt jelezték, hogy a szociális munkások oktatása során egyik országban sem tekintik a gyermekeket saját jogukon komplex és kompetens egyéneknek. Egy kivételtől eltekintve, amelyet alább bővebben kifejtünk, egyik országban sem tanítják a hallgatóknak, hogyan beszéljenek és hogyan legyenek együtt a gyermekekkel. Az Ausztráliában a tantervről megjelenített információkban jelenlevő szerkezeti hangsúlyok visszatükröződtek az oktatók hozzászólásaiban is. Egybehangzóan arról számoltak be, hogy az oktatás és tanulás hangsúlya a szociológiai teóriákon van, a fókuszban a társadalmi igazságosság és a kritikai elemzés áll, ami esetleg tartalmazza, de soha sem teszi első helyre a gyermekek figyelembe vételét. Ezt illusztrálja az egyik résztvevő következő megfigyelése:

A hallgatóknak két probléma-alapú tanulási tanegységet kell teljesíteniük: egy egyénre fókuszálót és egy másikat, a társadalmi igazságosság/szociális állampolgáriság és szociális munka témaköréből. Ezekben esik egy-két szó a gyerekekről, de kétlem, hogy ez akár egy hetet is kitenne. Ez a téma a beszélgetések alatt szokott szóba kerülni.

Annak érdekében, hogy igazolják a hallgatók felkészítésében a gyermekek megértésének és a velük való együttműködés fontosságának nyilvánvaló hiányát, több ausztrál oktató védte az ausztrál szociális munkás képzés általános jellegét ilyesféle kijelentésekkel: "jó néhány évvel ezelőtt azt határoztuk el, hogy a módszertant helyezzük a középpontba a beavatkozási területek helyett", és „ez egy általános képzés, mi az embereket önmagukért becsüljük”. Ez az általánosító szemlélet a gyermekek társadalomban elfoglalt helyéről alkotott filozófiai feltevésekkel kapott gyakori alátámasztást, amelyek marginalizálták és minimalizálták a gyermekek autonómiáját és kapacitásait, ahogyan ez az ilyen, és ehhez hasonló kijelentésekből is látszik: „A gyermekek nem egy vákuumban élnek, az életük más emberek, szülők, nevelőszülők által valósul meg, stb.”, illetve „A szülőkre való odafigyelés egyben a gyermekekre való odafigyelést is jelenti”.

Végeredményben, gyakorta a gyermekek világban elfoglalt helyének és a világgal való kölcsönhatásuknak a deficit-modelljét képviselték, ahogyan azt egy ausztrál oktató megközelítése illusztrálja. Ő így nyilatkozott:

Mi az elszigeteltség, a magány, a félelem, a megismerés, a traumatizáció körülményeiről tanítunk. Ezeknek a körülményeknek nagyobb hatása van a gyermekekre, mivel nekik kevesebb készség áll rendelkezésükre, hogy körülményeikre reagáljanak vagy kezeljék azokat.

Az ausztrál tanterv társadalmi hangsúlyával megegyezően, programjaik kapcsán számos oktató nyugtázta a pszichológiai alapelvek minimális fontosságát, kijelentve, hogy a hallgatóknak egyáltalán nem szükséges erről a területről tanulniuk. A fejlődépszichológia vagy az életciklusok megértése sehol sem volt alapelem a szociális munkás szakmai képzésben, helyette a legtöbb helyen a négy éves képzés első vagy második évében választhatnak a hallgatók olyan alapozó pszichológiai kurzusokat, amelyeket általában más egyetemi szakok hirdetnek meg. Ezzel ellentétben a norvég oktatók hangsúlyozták a pszichológia központi fontosságát, mint a hallgatók számára alapvetően fontos tudásanyagot, külön kiemelve a gyermekfejlődés megértésének kötelező jellegét.

Talán a képzéseik speciális jellegéből fakadóan, a kutatásban részt vevő norvég oktatók jól tájékozottnak tűntek a gyermekek, mint kompetens egyének jelenlegi megközelítését illetően. Ugyanakkor, ennek ellenére a legtöbb esetben programjaik oktatási és tanulási része még mindig a gyermekkor elvont, idealizált koncepcióira koncentrált, kevés lehetőséget biztosítva a hallgatóknak, hogy megalapozott hozzáértésre tegyenek szert a gyermekeknek a világgal való kölcsönhatását illetően. Csak egy norvég programban tettek kísérletet arra, hogy ehhez az alapos megértéshez hozzásegítsék a hallgatókat. Ebben olyan gyermek-megfigyelési modult vezettek be, amely hasonló az először a Tavistock Intézetben bemutatott modulhoz, és amely jelenleg Nagy-Britannia szociális munkás képzésének részét képezi (Turney, 2002). Ehhez hasonlóan első éves hallgatóknak bevezettek egy kötelező „gyermekkor szemináriumot” is, azzal a szándékkal, hogy 1) ellensúlyozzák a más oktatásban található túlzott gyermekpatológiai hangsúlyt, és a hallgatókat „a gyermekek iránt való egészséges” látásmóddal vértézzék fel; 2) segítsék a hallgatókat abban, hogy megértsék a gyermekek világgal való kölcsönhatásának komplexitását és kreativitását, mielőtt a munkájuk középpontjába azok a problémák kerülnének, amelyekkel szembetalálkozhatnak életútjuk során. Az eljárást leíró oktató megjegyezte:

Azt akarjuk, hogy a hallgatóink találkozzanak gyerekekkel, figyeljék meg a gyerekek viselkedését, és kommunikáljanak velük az óvodákban és az iskolai

előkészítőkből. Minden hallgatónak interjút, illetve erről hangfelvételt is kell készítenie egy vagy több gyerekkel, majd a beszélgetést meg kell vitatnia hallgatótársaival. A célunk a hallgatók, bátorítása, hogy ne merüljenek bele túlságosan a gyermek iránti érzéseikbe és értelmezéseikbe, hanem inkább ébresszék fel magukban az érdeklődést a gyermek mindennapjai, tevékenységei iránt, és az iránt, hogy a gyerekek miképp birkóznak meg az őket foglalkoztató dolgokkal.

Mindazonáltal, a hallgatók képzésének ilyen megközelítése kivételesnek számít. Számos norvég oktató jelezte a tanterv olyan irányú megváltoztatásának vágyát, hogy az magába foglalja a jelenkori pszichoszociális és szociológia elméleteket, illetve hogy kétségbe vonja az uralkodó patologizáló szemléletet, de egyikük sem reménykedik abban, hogy ez a cél a közeljövőben elérhető lenne. Az egyik résztvevő így vélekedett:

Nem vagyunk túl jók abban, hogy a makro-perspektívát beépítsük a tanulási folyamatba. Mi nagyon alapvető tudást adunk át; a szociológia fontos modelljei nem vonulnak végig olyan erősen a tanulmányokban, mint kellene. Olyan problémás területek, mint a szexuális bántalmazás, főként egyedi esetekként szerepelnek, nem tartalmazzak makro-szintű/társadalmi perspektívát, és főként a pszichológiai sérülésre vonatkoznak. Némileg a család értelmezése is megjelenik bennük, de a társadalmi perspektíva mindig hiányzik.

Egy másik oktató beszámolt arról a nehézségről, amit akkor tapasztalt, amikor a hallgatók bővebb tananyagába bevezették az „erőségeken és komplexitáson alapuló” („strengths and complexity based”) megközelítést:

Célunk az aktív gyermek bemutatása, olyan gyermeké, aki a szűkebb családnál nagyobb potenciállal és társadalmi hálózattal rendelkezik. A hallgatókat szociokulturális elméletekkel ismertetjük meg, hangsúlyunk a konstruktivista és kulturális elméleteken van - ezek azok az elméletek, amelyeket mi mint 'helyes' elméleteket mutatunk be, de a hallgatók „rendes” pszichológiát akarnak, például Freud-ot vagy Erikson-t. Így annak ellenére, hogy beszélünk nekik az új szemléletmódról, és érdekesnek is találják azt, visszaesnek a hagyományos gondolkodási sémákba, és tetteket javasolnak ott, ahol csak az anyáról és a gyermekről van szó.

Mialatt megpróbálta elmagyarázni azokat a nehézségeket, amelyeket saját egyetemén a tananyag megváltoztatásával kapcsolatban tapasztalt, egy harmadik résztvevő rámutatott, hogy az új szemlélet megértésének elterjesztésében elkerülhetetlen az időbeli eltolódás. Kiemelte a változás egy másik akadályát is - a hallgatók „értékelési szorongását” (Clare,

2003; Satyamurti, 1983), és ezzel összefüggően azt a tendenciát, hogy inkább a hagyományos, világosan megfogalmazott elméleti keretekre támaszkodnak, mintsem hogy szemléletük kialakítása érdekében egyre nagyobb megértéssel vennének részt a tanulási párbeszédben. Így foglalta össze aggályait:

A ma társadalmát régi szemüveggel nézni épp annyira veszélyes, mint amennyire helytelen. Változtatnunk kell szemléletünkön úgy, ahogy a világ is változik. A legnagyobb kihívás rávenni a hallgatókat arra, hogy írásbeli munkáikban használják a gyermekekről és azok életéről alkotott újfajta tudást. Mivel csak a közelmúltban vezettük be ezeket az új szemléletmódokat, valószínű, hogy el fog tartani egy darabig, amíg beépülnek.

Egy másik norvég oktató elmondta, hogy tudatában van annak a nehézségnek, amit a hallgatók akkor tapasztalnak, amikor a zsúfolt tananyagban egy új és még fejlődő tudást próbálnak megérteni és elsajátítani. Megjegyezte, hogy a hallgatók előnyben részesítik a gyermekek fejlődésével kapcsolatos könnyen megmagyarázható szokványos megközelítéseket:

Látjuk, hogy a hallgatók a feladatok megoldása közben túlságosan leragadnak a pszichodinamikus elméleteknél, mint amilyen Erikson elmélete, és az ő fejlődési szakaszai. A gyermeket az eriksoni elmélet egyik fejlődési szakaszába helyezik be, és annak megfelelően magyarázzák. Eriksont az érzelmi-, kognitív- és a társadalmi fejlődés bemutatása során tárgyaljuk, és az a tapasztalatunk, hogy a hallgatók a fejlődési szakaszok elmélete nyomán könnyedén megértik a tanításait.

Azon aggodalmának is hangot adott, hogy Erikson keretszerkezetének népszerűsége bizonyos mértékben a hallgatók kudarcát tükrözi komplexitás megértésében: „Nem hiszem, hogy a hallgatók tényleg értik Erikson gondolkozását, nagyon is eszközszerűen használják azt”.

Számos résztvevő adott hangot hasonló aggodalmának arra vonatkozóan, hogy a hallgatók előnyben részesítik a sablonos áttekintéseket és bizonyításokat a komplexitás felfedezése helyett. Ismételten, ezt a tendenciát az értékelési szorongással, a jó jegyek iránti vágygal, illetve az ilyen keretrendszerekből származó előnyökkel társították. A hallgatóknak a korai gyermekévekről szóló ismeretek tanulásával szembeni ellenállásáról egy ausztrál résztvevő így beszélt:

A hallgatók elolvassák az 0-5 éves korig terjedő anyagot, és azt mondják, hogy már itt is túl sok minden történik, nem tudják értelmezni az összes változást.

Ennek a résztvevőnek az észrevétele rávilágít az ausztrál és a norvég oktatók egy másik közös észrevételére is: azok a hallgatók, akik szülők is, megalapozottabb, mélyebb hozzáértésük miatt felkészültebbek a gyermekekkel való munkára. Így folytatta:

Azok a hallgatók, akik szülők, azt szokták mondani: „én értem, mert amikor olvastam, emlékeztem arra, ahogy a gyermekem pont ezt csinálta”.

Ők ebben az összefüggésben tudják vizsgálni az anyagot. Bár ennek tudatában vannak, egyik résztvevő sem volt azon az állásponton, hogy a szülői tapasztalattal nem rendelkező hallgatóknak szükségük lehet kiegészítő tanulási lehetőségekre annak elősegítésére, hogy „felzárkózzanak” az ilyen jellegű élettapasztalattal is rendelkező társaikhoz. Talán még ennél is lényegesebb az a széles körben elterjedt feltételezés, hogy a „józan ész”, és a gyerekekkel kapcsolatos bizonyíthatóan előítéletekkel teli felfogás elegendő ahhoz, hogy a hallgatók szakmai viselkedését irányítsák. Ezt az elterjedt feltételezést illusztrálja egy ausztrál résztvevő vélekedése: „Sok hallgatónk anyja, ők a gyerekeket úgy látják, mint az élet normális, nehéz velejáróit”.

Tanulás a terepen

Mindkét ország résztvevői tudatában voltak annak, hogy mire a hallgatók befejezik a terepgyakorlatot, az elavult elméleti keretek és laikus vélekedések gyakran nyernek megerősítést. Arról számoltak be, hogy még azon hallgatók esetében is, akik gyermekvédelmi szolgálatoknál, vagy családoknak szolgáltatást nyújtó más egészségügyi és jóléti intézményeknél teljesítettek gyakorlatot, a gyermekekkel való közvetlen munka ritkaságszámba ment. Ehelyett, a beavatkozás jellemzően a szülőkre és a szélesebb rendszerre koncentrált. Elmondták, hogy ezeken a helyeken a tapasztalt szakemberek nem igazán ismerték a gyermekek jelenlegi elméleti és filozófiai ábrázolását, ennek következtében éppen a hallgatók józan esze, és a gyermekek megértésének sok esetben elavult megközelítése inkább nyert megerősítést, mint kétségbe vonást; így viszont a gyermekek minden bizonnyal marginalizált helyzetben maradnak, vagy éppen teljesen láthatatlan résztvevői lesznek az életüket érintő döntések meghozatalának. Az egyik norvég oktató mondta:

Az a gond, hogy amikor terepgyakorlatra mennek, alig látnak gyereket, és azok a könyvek, amiket a gyermekvédelemről olvasnak, erősen az anya-gyermek viszonyra koncentrálnak, és így ez az egyetlen kapcsolat, amire rálátásuk van.

Ausztrál oktatók szerint a terepgyakorlatok helyszínein a gyermekek két alapvető – egy rendszerszintű és egy ideológiai – okból kifolyólag maradnak láthatatlanok. Rámutattak a szakmai gyakorlatot érintő erőforrások megszorításának hatására is, egy olyan álláspontot

hangsúlyozva, melyet egy sokéves gyermekjóléti intézményi háttérrel rendelkező oktató így fogalmazott meg:

A rendszer maga akadályoz abban, hogy gyermekekkel dolgozz, maga a napi esetszám mennyisége akadályozza meg a proaktív munkát. A rendszeren keresztül a családhoz jutunk el - a gyermekkel dolgozni luxus.

Egy másik résztvevő, aki szintén számottevő gyermekjóléti tapasztalattal rendelkezett, a forrásmegszorításokat és a szakemberek preferenciáját összekapcsolva így vélekedett:

Azzal a szemlélettel ülök itt, amellyel jó néhány évvel ezelőtt gyermekjóléti területen dolgoztam – mi, felnőttek sokkal gyakrabban dolgoztunk felnőttekkel, mint gyerekekkel. Ha a gyermekjóléti munka során gyermekekkel kerülsz kapcsolatba, a szülőkkel dolgozol, ez az elvárás. Amikor a gyermekjóléti szakemberek valóban találkoznak a gyermekkel, vagy rövid idő áll rendelkezésükre, vagy újból csak a szülőkkel folyik beszélgetés. Azt hiszem, a szociális munkások nem tudnak túl jól azonosulni a gyermekekkel végzett munkával.

Egy harmadik résztvevő pedig a kulturális és filozófiai hatásokat emelte ki:

Olyan terepgyakorlati helyeken, mint a gyermek-, ifjúsági és családsegítő szolgálatok a hallgatók nem a gyerekekkel való együttműködésben látják a saját szerepüket, azt a családokkal, a gyermekek érdekében végzett munkaként értelmezik. A gyermekekkel való munka olyan, mintha a „szülők alá mennének”. A hangsúly inkább a családi struktúrán van. Azt hiszem, Ausztráliában ez az ideológiai álláspont.

A hallgatók gyermekekről alkotott képe diploma után

Miután megvitattuk az oktatók véleményét a hallgatók előadásokon és terepgyakorlatokon szerzett tanulási tapasztalatairól, arra kértük a résztvevőket, hogy mondják el, szerintük a hallgatók, miután megszerezték képesítésüket, milyen nézőponttal rendelkezhetnek a gyermekeket illetően. Némileg ironikus, hogy az ausztrál oktatók erre a kérdésre leggyakrabban adott válasza szerint a hallgatókat a szociális munkás képzésre való jelentkezésben gyakorta a gyerekekkel folytatott munka utáni vágy motiválja, rögtön utána azonban hozzátették, hogy a hallgatók e munkára igen kevésbé vannak felvértezve.

Az ausztrál oktatók egyöntetű véleménye szerint a legtöbb hallgató azzal az érzéssel fejezi be tanulmányait, hogy a gyermekekkel folytatott munka speciális tevékenység, amely elsősorban klinikai körülmények között valósul meg. Ennek a felfogásnak az önbeteljesítő jellegétől enyhén frusztráltan az egyik, kollégái által a gyermekekkel való munka „specialistájának” tartott résztvevő így nyilatkozott:

A gyermekekkel végzett munkát az emberek speciális munkának tartják. Igen, az embernek olyan érzése van, hogy ha a kölykökkel valamilyen kapcsolatban áll és közvetlenül velük beszél, akkor a munkának egy specializáltabb területére lép - ilyen például a gyermekvédelmi részleg, ahol egy speciális egység kifejezetten a gyermekek helyzetének feltárásával foglalkozik. Ez mindenki számára bizonyítja, hogy a gyermekekkel való kommunikáció egy speciális készség, mi pedig a munkánk túlnyomó részében a családi rendszerekkel dolgozunk.

Amikor arra buzdítottuk őket, hogy átfogóbban tekintsenek a képesítést szerző hallgatónak a gyermekekkel és a gyermekkorral kapcsolatos észlelésére, az ausztrál résztvevők között jelentős véleménykülönbségek alakultak ki. Kisebbségi véleményt képviselve, az egyik résztvevő ezt állította:

Azzal a tudattal fejezik be a tanulmányaikat, hogy a gyerekek szükségleteinek feltárásában fontos a családokkal való együttműködés, és mindannyian felfogják, hogy a gyermekek fontosak.

A legtöbb résztvevőnek nem ez volt a meglátása; sokan fejezték ki a téma oktatásának jelenlegi megközelítésével kapcsolatos aggodalmukat. Az egyik résztvevő azt mondta:

Aggódok a megközelítésünk, a keretrendszerünk miatt, a gyermekek elveszhetnek abban a struktúrában, amit köréjük építettünk - elvesznek a szükségleteik, a hangjuk.

Egy harmadik ausztrál résztvevőnek, akinek a témában való tudatossága e kutatásban való részvételének következtében jelentős mértékben mélyült, az volt a véleménye, hogy a hallgatók valószínűleg a nélkül fejezik be tanulmányaikat, hogy a gyermekeket világosan megértenék. Így beszélt:

Azt hiszem nincs tiszta képük a gyerekekről, mert nem hiszem, hogy a gyermeket eléggé a középpontba helyeznék. Azt hiszem, bizonyos fókig az egyéni problémákat hordozó gyerekekre, a jogokra koncentrálunk, mint a tanuláshoz való jog és effélék.

Ennél is erőteljesebben mutatott rá egy negyedik résztvevő annak a régóta fennálló mulasztásnak az etikai hatásaira, hogy a szociális munkás képzés nem ruházta fel a résztvevőket a gyermekekkel, a társadalmi befogadás érdekében végzett munkára. Elmondta, hogy amikor ő diplomázott 30 évvel ezelőtt, „hallottuk a gyerekek történeteit, és a rendszer falait döngettük”, és hozzátette:

Az a vád, hogy még mindig ugyanazzal a dilemmával küzdő embereknek adunk diplomát. Hallják a gyermekek történeteit, és nem tudják, mit kezdjenek velük.

A norvég oktatók egyöntetű véleménye szintén az volt, hogy a hallgatók a képzés befejeztével nincsenek kellőképpen felkészítve a gyermekekkel végzett munkára. Ugyanakkor, bár az

ausztrál résztvevőknél kifejtett témákhoz hasonlóak kerültek felszínre, a norvég oktatók inkább az intézményeik oktatási színvonalára koncentráltak, mintsem a jóléti és egészségügyi rendszer tágabb vizsgálatára. A résztvevők két fő akadályt azonosítottak a tananyag-fejlesztés tekintetében: elsőként az oktatók vonakodását azt illetően, hogy olyan anyagot oktassanak, amellyel még ők is most ismerkednek, másodsorban pedig a kollégák közötti megfelelő párbeszéd hiányát arról, hogy a hallgatók tudásának magját mi adja, és minek kellene adnia. Számos résztvevő arról számolt be, hogy a tananyag-fejlesztés jellemzően egyéni szinten folyik intézményeikben, ahol a hallgatóknak esetenként választani kell ellentmondásos és ellentétes, vagy látszólag össze nem függő értelmezések között. Egy norvég résztvevő megjegyzése:

Nem tudnám megmondani, hogy a gyermekek tevékeny részvételének elveit mennyire képviselik a tanárok, ha egyáltalán képviselik azt. Keveset tudunk arról, hogy más tanárok miről beszélnek, és talán nem is vagyunk annyira különbözőek, de nem tartjuk fontosnak az egymás közti véleménycserét.

Egy másik norvég résztvevő nehézségeket tapasztalt, amikor intézetében el akarta fogadtatni a hallgatók oktatásának új megközelítéseit. Így foglalta ezt össze:

Mindig szükség van arra, hogy azokat a szocializációs folyamatokat ellensúlyozzuk, amelyek a dolgokat ugyanolyannak akarják megtartani, ez egy kihívás, hasonlóan ahhoz, amelyet Pithouse is említ (1987) a szakmai szocializációról szóló tanulmányában.

A tananyagfejlesztés egyéni sajátosságai és "privát" természete, illetve a hallgatók tanulásában emiatt fellépő akadályok témája szintén szerepelt az ausztrál oktatókkal folytatott megbeszéléseken. Az egyik résztvevő elmondta tapasztalatait arról, hogy szociális munka programjában hogyan kerüli ki ő is a különbségekről szóló nehéz párbeszédet, mondván „döntés van arról, hogy nem mondunk ellent egymásnak” azzal kapcsolatban, hogy az akadémiai dolgok közül minek kellene szerepelnie a képzésben, példaként említhetjük „a diszfunkcionális házasság fogalmát”. Egy másik résztvevő szintén kihangsúlyozta a kollégák közötti párbeszéd hiányát:

Az emberek a saját dolgaikat csinálják... Mint szociális munkás képzésben oktató tanároknak, nekünk sincs időnk - s ez nem is prioritás -, hogy megismerkedjünk egymás álláspontjaival és azokat a hallgatók elé tárjuk.

Összefoglalás

Összefoglalva tehát, tanulmányunkban feltártuk, hogy az ausztrál szociális munkás képzéseken a gyermekek és a velük kapcsolatos kérdések nem részesülnek kitüntetett figyelemben. A gyermekek egy részét érintő témák - különösképpen a veszélyeztetés és a szegénység – főként, mint választható témák kapnak helyet, de a gyermekeket saját jogukon ritkán veszik tekintetbe. Számos kurzuson, úgy tűnik, a gyermekek annyira láthatatlanok, hogy a hallgatóktól egyszerűen nem várják el, hogy pszichológiai keretekkel foglalkozzanak annak érdekében, hogy a gyermekek fejlődését és korai kapcsolatait képesek legyenek leírni és megérteni.

A gyermekek, mint célcsoport a norvég képzésekben láthatóbbak, ami tükrözi ezeknek az oktatási programoknak a speciális fókuszát, ennek ellenére itt is csak ritkán vannak jelen saját jogon, mint komplex és kompetens egyének. Ehelyett, a résztvevők állításai alapján a hallgatók a képzés befejeztére a gyermeket „patologizált függeléknek” látják, aki sebezhető, rászoruló és inkompetens. Úgy tűnik, hogy az egységes felfogás fontosságának a norvég oktatók jobban tudatában vannak, de a gyermekekről való gondolkodás „új” módozatai még itt sincsenek a tananyagba integrálva. Példákkal szolgáltak azokról a kísérletekről, amelyek az új filozófiai és elméleti keretek bevezetését célozták, s amelyek során a norvég oktatók ellenállást tapasztaltak a hallgatók részéről, akik inkább akarnak bizonyosságot és jó jegyeket, mintsem kutatást és párbeszédet. Az ellenállást csak fokozza az oktatók saját félelme azzal kapcsolatban, hogy olyan területeken oktassanak, amellyel még ők is csak most ismerkednek.

Lényegében ez a feltáró tanulmány rávilágított arra, hogy az integráció és részvétel uralkodó értelmezése ellenére a jelek arra utalnak, hogy a szociális munkás szakemberek Norvégiában és Ausztráliában is még mindig rosszul vannak felkészítve arra, hogy a gyermekekkel mint állampolgárokkal dolgozzanak.

Gondolatébresztő

Sok mindent írtak a kritikai reflexió fontosságáról, mióta Schön 1987-ben először bevezette a terminust. A tanulmányban résztvevők reakciói megerősítették Schön megállapításának pontosságát, s ezt számos, a kutatás során megkérdezett szakember véleménye alátámasztja. Számukra a kutatásban való részvétel gondolatébresztő élmény volt. Nemcsak fokozott tudatosságra, de arra is készítette őket, hogy megkérdőjelezzék tananyagaikban a helyes, kifinomult fókusz hiányát a gyermekekkel mint (állam)polgárokkal és mint ügyfelekkel kapcsolatban, ráébresztette őket a kollégák közti kritikai párbeszéd hiányára a tananyag fejlesztés és/vagy az oktatás és tanulás folyamatát illetően.

A „reflexióval kapcsolatos észrevételek” című kurzus során (Clare, kiadás alatt; Cooper, 1994), a tananyag és a kulturális változások három fontos potenciális akadályát emelték ki a szerzők:

- Az első az az oktatókra nehezedő nyomás, mely arra készíti őket, hogy próbáljanak lépést tartani az új elméletekkel és azok megértésével, mert csak így tudják oktatásukat relevánssá tenni.
- A másik módot találni az egymással való beszélgetésre, egymás oktatási döntéseinek megkérdőjelezésére egy olyan oktatási és tanulási kultúra keretein belül, amely gyakran részesíti előnyben az egyéni, „privát” döntéshozatalt.
- A harmadik pedig a rendelkezésre álló idő szűkössége, a konzervativizmus és a lehetőségek hiánya ellenére kell módot találni arra, hogy a hallgatók megismerjék a komplexitást, s hogy az új értelmezésekkel összhangban, szervezett keretek között szerezzenek gyakorlatot.

A hallgatók tanulmányaira vonatkozó számos következmény – ami a gyakorlat területeit és önmagukat, mint gyakorló szakembereket érinti – a kohézió és a párbeszéd hiányából eredeztethető. A tanterv szintjén a gondolkodás „töredezettsége” azzal kapcsolatban, hogy a hallgatóknak mit kellene tanulnia, egy hasonlóképpen töredezett programban tükröződik vissza, ami azt az elvárást támasztja a hallgatókkal szemben, hogy „a maguk módján értelmezzék” a tananyagot. Talán még ennél is jelentősebb, hogy a párbeszéd és a közös kutatás hiánya olyan folyamatot modellez a hallgatóknak, amely elriasztja őket attól, hogy megkockáztassák saját felbukkanó elképzeléseik világos kifejezését, ami állandósítja a passzív, felszínes tanulás kultúráját. (Gardiner, 1988; Howe, 1989).

Ezekkel a témákkal alaposabban foglalkozunk a szociális munkás képzés kultúráközi összehasonlításának következő szakaszában, amely egyaránt vizsgálni fogja a gyermekre és családokra fókuszáló általános és specifikus norvég képzéseket. A tanulmány eme második szakaszában a szerzők hangsúlyosabban foglalkoznak majd a hallgatók oktatási és tanulási folyamataival. Különösképpen azt fogjuk kutatni, hogy az oktatók saját előfeltevései (Payne, 2001) és a párbeszédben való részvétel szabályai (Clare, 2003: 96) a szociális munkás programokon belül – és azok között – milyen hatással vannak a hallgatók tanulmányaira és szakmai identitására.

Fordította: Szerepi Anna

Hivatkozások

- Andenaes, A. (1997) 'Fra usynlig offer til synlig aktor: a ta dagliglivet pa alvor i barnevernsarbeid', in I. Backe-Hansen and E. Havik (eds) Barnevern pa barns premisser. Oslo: Notam Gyldendal.
- Clare, B. (2003) 'Social Work and Social Working: Stories of Learning and Identity Development', unpublished PhD thesis, University of Western Australia
- Clare, B. (2007) 'Promoting Deep Learning: A Teaching, Learning and Assessment Endeavour', *Social Work Education* 26(5): 433–46.
- Clark, A. and Statham, J. (2005) 'Listening to Young Children: Experts in their Own Lives', *Adoption and Fostering* 29(1): 45–56.
- Cooper, L. (1994) 'Critical Story Telling in Social Work Education', *Australian Journal of Adult and Community Education* 34(2): 131–41.
- Curtis, K., Roberts, H., Copperman, J., Downie, A. and Liabo, K. (2004) 'How Come I Don't Get Asked No Questions? Researching "Hard to Reach" Children and Teenagers', *Child and Family Social Work* 9: 167–75.
- Ely, M., Vinze, R., Downing, M. and Anzul, M. (1997) *On Writing Qualitative Research: Living by Words*. London: Falmer Press.
- Eraut, M. (1985) 'Knowledge Creation and Knowledge Use in Professional Contexts', *Studies in Higher Education* 10(2): 117–33.
- Evans, D. (1999) *Practice Learning in the Caring Professions*. Aldershot: Ashgate.
- Fattore, M. and Mason, J. with Sidote C. (2005) 'Working Seriously Towards New Partnerships: An Introduction', in J. Mason and T. Fattore (eds) *Children Taken Seriously in Theory, Policy and Practice*, pp. 15–29. London: Jessica Kingsley.
- Foley, P., Roche, J. and Tucker, S (2001) 'Children in Society: Contemporary Theory, Policy and Practice', in P. Foley, J. Roche and S. Tucker (eds) *Children in Society*, pp. 1–6. Basingstoke/Oxford: Palgrave/Oxford University Press.
- Folleso, R. (2004) 'Bruker eller brukt? Landsforeningen for barnevernsbarn – analyse av en interesseorganisasjon i møte med dagens barnevern', Dr.polit-avhandling Institutt for sosialt arbeid og helsefag Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse NTNU.
- Fook, J. (2002) *Social Work, Critical Theory and Practice*. London: Sage.
- Gardiner, D. (1988) 'Improving Students' Learning: Setting an Agenda for Quality in the 90's', *Issues in Social Work Education* 8: 3–10.

- Goldston, B. (2002) 'Children, Welfare and the State: An Introduction', in B. Goldstone, M. Lavalette and J. Mckechnie (eds) *Children Welfare and the State*, pp. 7–33. London: Sage.
- Howe, D. (1989) 'Evaluating Social Work Training and Education', *Issues in Social Work Education* 9(1): 3–20.
- James, A. and Prout, A. (1990) 'A New Paradigm for the Sociology of Childhood', in A. James and A. Prout (eds) *Constructing and Reconstructing Childhood*, pp. 1–22. London: Falmer Press.
- Jenks, C. (1996) 'Constituting Childhood', in C. Jenks (ed.) *Childhood*. London: Routledge.
- John, M. (2005) 'Foreword', in J. Mason and T. Fattore (eds) *Children Taken Seriously in Theory, Policy and Practice*, pp. 11–14. London: Jessica Kingsley.
- Juul, R. (2004) 'Barnevernarbeidernes barneperspektiv og praksiser i møte med barn og unge i vanskelige', *Tidsskriftet Norges Barnevern* 81(1): 11–22.
- Kumari, V. and Brooks, S.L. (eds) (2004) *Creative Child Advocacy: Global Perspectives*. London: Sage.
- Laming, Lord (2003) *The Victoria Climbié Inquiry*, CM 5730. London: TSO.
- Mason, J. and Urquhart, R. (2001) 'Developing a Model for Participation by Children in Research on Decision Making', *Children Australia* 26(4): 16–21.
- Mayall, B. (2002) 'Studying Childhood', in B. Mayall (ed.) *Towards a Sociology for Childhood*, pp. 9–17. Buckingham: Open University Press.
- Mevik, K. and Trymbo, B.E. (2002) *Nar foreldre er psykisk syke*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Owen, J. (1996) *Every Childhood Lasts a Lifetime: Personal Stories from the Front Line of Family Breakdown*. Brisbane: Australian Association of Young People in Care.
- Payne, M. (2001) 'Knowledge Bases and Knowledge Biases in Social Work Education', *Journal of Social Work* 1(2): 133–46.
- Pithouse, A. (1987) *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot: Avebury Press.
- Reder, P. and Duncan, S. (2004) 'From Colwell to Climbié: Inquiring into Fatal Child Abuse', in N. Stanley and J. Manthorpe (eds) *The Age of Inquiry*, pp. 92–115. London: Routledge.
- Richards, S., Ruch, G. and Trevithick, P. (2005) 'Communication Skills Training for Practice: The Ethical Dilemma for Social Work Education', *Social Work Education* 24(4): 409–22.
- Roberts, R. (1990) *Lessons from the Past: Issues for Social Work Theory*. London: Routledge.

- Sandbak, M. (2001) *Fra mottaker til aktor: brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Satyamurti, C. (1983) 'Discomfort and Defence in Learning to be a Helping Professional', *Issues in Social Work Education* 3(1): 27–37.
- Schon, D.A. (1987) *Educating the Reflective Practitioner: Toward a New Design for Teaching and Learning in the Professions*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Shardlow, S. (2001) 'Conceptualising Social Work: The Development of a Profession – Where Next?', paper presented at the Primor Project Closing Conference, University of Bodo, Norway.
- Sommer, D. (2003) *Barndompsykologi. Udvikling i en forandret verden*. Denmark: Hanz Reitzels Forlag.
- Taylor, C. (2004) 'Underpinning Knowledge for Child Care Practice: Reconsidering Child Development Theory', *Child and Family Social Work* 9: 225–35.
- Trevithick, P., Richards, S., Ruch, G. and Moss, B. with Lines, L. and Manor, O. (2004) *Knowledge Review: Teaching and Learning Communication Skills in Social Work Education*. London: Policy Press and Social Care Institute for Excellence.
- Turney, D. (2002) 'Teaching Child Observation on a Qualifying Social Work Programme', *Social Work Learning and Teaching Support Network*, available online at: [www.swap.ac.uk/workshops/ccGroupBObservation.rtf].
- White, S. (2001) 'Auto-Ethnography as Reflexive Inquiry: The Research Act as Self-Surveillance', in I. Shaw and N. Gould (eds) *Qualitative Research in Social Work*, pp. 100–15. London: Sage.
- Winn Oakley, M. (2004) 'Power Pack: Young People and Advocacy', in V. Kumari and S.L. Brooks (eds) *Creative Child Advocacy: Global Perspectives*, pp. 199–222. London: Sage.

A gyermekvédelmi szociális munkásokkal szemben megnyilvánuló erőszakból, fenyegetésekből és agresszióból eredő stressz²²

Összefoglaló

Összegzés: Ez a tanulmány a gyermekvédelmi szolgáltatásokat igénybevevők által tanúsított, szociális munkásokkal szemben megnyilvánuló erőszak hatásait vizsgálja Angliában és Finnországban. A következőkben az intézményi szolgáltatáspolitikai és gyakorlatok fejlesztése területén végzett kutatások eredményeinek elemzésére alapozott javaslatokat tárgyaljuk, különös tekintettel Angliára. Ezenkívül finn szociális munkások egy kisebb csoportjával készített interjúk eredményeit és következményeit is áttekintjük.

Eredmények: A kutatás kimutatta, hogy a gyermekvédelemmel foglalkozó szociális munkásokkal szemben megnyilvánuló erőszaknak számos hatása lehet egy adott szituációban közrejátszó tényezőktől függően. Ilyen például az aggodalom amiatt, hogy az erőszak negatívan befolyásolja a szociális munkás képességét a gyermekek védelmére; annak fontossága, hogy a menedzserek odafigyeljenek a szociális munkások biztonságára, különösen, ha a veszély nem nyilvánvaló mások számára; a szociális munkásokat segítő stratégiák; az ügyfelek erőszakos cselekedeteire adható válaszok; és az, hogy hogyan lehet felhasználni a szociális munkások tapasztalatait a kockázatfelmérés és kockázatkezelés javításában.

Felhasználás: a tanulmány szerzői azt javasolják, hogy a szociális munkások ellen elkövetett erőszakos cselekedetektől levonható tanulságok és tapasztalatok kapjanak nagyobb hangsúlyt a szolgáltatáspolitikai fejlesztése és áttekintése során. Ezenkívül különböző magatartásformákat és eljárásokat kell kidolgozni, melyek segítségével a szociális munkás beszámolhat a felmerülő problémákról, és hatékony segítséget kaphat ezek megoldására.

Kulcsszavak: gyermekvédelem, a kliens által tanúsított erőszak, Finnország, a munkatársak támogatása, stresszt kiváltó fenyegetések

²¹ Brian Littlechild a Hertfordshire-I Egyetem Egészségügyi és Szociális Karának igazgatója (University of Hertfordshire School of Health and Social Care). Címe: School of Health and Social Care, University of Hertfordshire, College Lane, Hatfield, Hertfordshire AL10 9AB, UK. [email: b.littlechild@herts.ac.uk]

²² A tanulmány eredeti könyvészeti adatai: Littlechild, Brian (2005) The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers, *Journal of Social Work* 5(1): 61-82. Az online verzió a következő weboldalon érhető el: <http://jsw.sagepub.com/content/5/1/61>

A szociális munkások és a szociális ellátó rendszerben dolgozók elleni erőszak

A szociális munka területén dolgozókkal szemben megnyilvánuló erőszakra kiemelt figyelem irányult az Egyesült Királyságban az 1970-es évek végén és az 1980-as években. (Bute, 1979; Brown és szerzőtársai, 1986; Rowett, 1986). 1980 óta legalább nyolc szociális munkás vesztette életét az ügyfelek által tanúsított erőszak következtében. Az áldozatok legtöbbször az elmeegészségügy vagy gyermekvédelem területén dolgozó szakember volt, de egyéb területen dolgozókkal szemben is előfordult több, súlyos vagy tartós sérülést okozó támadás (Brown, és szerzőtársai, 1986; Norris, 1990; Department of Health, 2000). Az 1980-as évek vége felé a szakszervezetek, szakmai szervezetek, és munkáltatói testületek által készített számos jelentés hangsúlyozta, hogy a szociális munkások ellen elkövetett erőszak megnyilvánulásainak, kezelésének és hatásainak fokozottabb figyelmet kellene kapniuk (Association of Directors of Social Services, 1987; Association of Chief Probation Officers, 1988; British Association of Social Workers, 1988; National Association of Probation Officers, 1989). Ráadásul, a kliensek által tanúsított erőszak vélhetően hozzájárult a szociális munkában, különösen a gyermekvédelem területén a munkaerő megtartásában tapasztalható problémákhoz is (House of Commons Health Select Committee, 1991; National Institute for Social Work, 1999).

A Brit Bűnügyi Felmérés (British Crime Survey) 1992 és 1998 között végzett speciális vizsgálatai foglalkoztak a munkahelyen tapasztalt erőszakkal, és kimutatták, hogy a szociális munkások fokozottan ki vannak téve az erőszak kockázatának (Budd, 1999). Az erőszakos cselekedeteket munkájuk során elszenvedő munkavállalók 1,2 százaléka, míg a „jóléti rendszerben dolgozók” – ide sorolhatók a szociális munkások, nevelőtisztek, közösségi munkások és ifjúságsegítők – átlagosan 2,6 százaléka vált áldozattá.²³ Míg a munkájuk során fenyegetettségről beszámoló aránya 1,5 százalék volt az összes munkavállalói csoportot figyelembe véve, addig a „jóléti dolgozóknál” 2,3 százalékos volt az áldozattá válók aránya. Az adatok további vizsgálata során az is kiderül, hogy a szociális munkások és a nevelőtisztek különösen nagy kockázatnak vannak kitéve: 9,4 százalékuk esett már áldozatul támadásnak, 9,5 százalékuk volt már fenyegetésnek kitéve, ezzel, a rendőrséget nem számítva (24,6 százalék), az élen állnak a támadásokat elszenvedők körében.

Ezek az adatok nemcsak az erőszak gyakorisága miatt aggasztóak, hanem azért is, mert az ilyen esetek bejelentésének arányával tudvalevőleg problémák vannak; a publikált

²³ Az áldozattá válást a vizsgálatban a következőképpen definiáltuk: „támadás vagy fenyegetés, amely munka közben érte az áldozatot, és ahol az elkövető a kliensek közül került ki (kizárva ezzel a kollégák közötti és családi erőszakot)” (Budd, 1999: 3)

kutatási eredményekből egyértelműen kiderül, hogy a be nem jelentett esetek aránya igen magas (pl. Rowett, 1986; Norris, 1990; National Institute for Social Work, 1999). Ha nincs egy jól működő, a dolgozókat jelentéstételre ösztönző rendszer, a megtörtént eseteket és a különösen kockázatos területeket nem lehet feltérképezni, így hatékony választ sem lehet kidolgozni, és a nyomon követés sem megvalósítható (Littlechild, 1997).

Az átélt és potenciális munkahelyi erőszak miatt érzett stressz-szint jól kimutatható a dolgozók körében a kutatási eredmények alapján (Smith és Nursten, 1998). A Balloch és szerzőtársai által végzett kutatás (1999), melynek témája a törvény által előírt szociális szolgáltatásokat nyújtó intézményekben dolgozók által tapasztalt stressz volt, 2000 dolgozót (irodai dolgozókat, osztályvezetőket, terepen dolgozókat, otthoni ápolással foglalkozó szakembereket) tartalmazó mintát használt fel. Pahlnak a szociális munkások ellen irányuló erőszakot és erőszakos fenyegetéseket vizsgáló kutatási eredményeket felhasználó elemzéséből (1999) kiderül, hogy ezek az esetek szinte mindennaposak, és a dolgozók által tapasztalt stressz fő forrásai. Ennek a kutatásnak a Szociális Munka Nemzeti Intézete (National Institute for Social Work) által végzett felülvizsgálata (1999) is alátámasztotta, hogy a szociális ellátórendszerben dolgozók sokkal gyakrabban tapasztalnak ellenük irányuló erőszakot munkájuk során, mint bármely más foglalkozást űzők. A gyermekvédelem területén szintén akadnak átgondolásra szoruló témák, mint például a gyermekvédelmi dolgozók ellenőrzési feladatai (Pahl, 1999; Brockmann, 2002). Meglepő módon azonban, az Egyesült Királyság kormánya által kiadott Együttműködés a gyermekek védelmében (Working Together to Safeguard Children) című kiadványban, mely a gyermekvédelmi munkáról szól, kevés szó esik az ott dolgozókkal szemben tanúsított erőszak hatásairól: a kiadvány csupán egy oldalban tér ki a "Tíz buktató és azok elkerülése" témakörére. (Department of Health, 1999: 44).

Az erőszakos viselkedés pontos meghatározásának jelentősége

Annak pontos meghatározása, hogy milyen típusú magatartás tekinthető erőszakosnak és sértőnek, elengedhetetlen az ilyen magatartás kezelésére irányuló stratégiák kidolgozásához (National Institute for Social Work, 1999). A szociális ellátórendszerben dolgozók ellen irányuló erőszak kivizsgálására létrehozott Országos Munkacsoport (National Task Force on Violence Against Social Care Staff) által készített jelentés (Department of Health, 2000) szerint a szociális ellátórendszerben dolgozókkal szemben megnyilvánuló erőszak és bántalmazás kezelését, illetve az ezzel foglalkozó kutatást megnehezíti a következetlen

fogalom-meghatározás. A munkacsoport az Európai Bizottság Főigazgatóságának definícióját javasolja használni:

Olyan esemény, ahol egy személyt munkája elvégzésével összefüggésben bántalmaznak, fenyegetnek vagy támadnak meg olyan módon, hogy annak biztonsága, jóléte vagy egészsége közvetlen vagy közvetett módon veszélybe kerül (Department of Health, 2000).

Ez a definíció tartalmazza a szociális munkások bántalmazó és erőszakos cselekedetek során szerzett tapasztalatait, de nem tartalmaz részleteket arról, hogyan élték meg a támadásokat. A Pártfogók Országos Testülete (National Association of Probation Officers) által megfogalmazott definíció (1989) viszont erre a fontos részletre is kitér és kiemeli a fenyegetőként észlelt magatartásformák hatásait; és kulestényezőként kezeli a bejelentésre való ösztönzést és a problémára adandó hatékony választ.

A definíciók státusza és fontossága, illetve az, hogy mennyire fogadják el őket az ügynökségek és a munkatársak, kulcsfontosságú annak elérésében, hogy mind a dolgozók, mind pedig az ügyfelek számára világos legyen, mik a különféle magatartásformák tolerálható korlátai és határai. Ahogy az a későbbiekben tanulmányunkból is kiderül, a fenyegetés ill. verbális erőszak az a terület, ahol a definícióalkotás és a dolgozók támogatása a legtöbb problémát jelenti; következésképp, ezek a viselkedésformák pontos meghatározást igényelnek a szolgáltatáspolitikai és az eljárások szabályozása során. A rendelkezésre álló kutatási eredmények alapján megállapítható, hogy az erőszakkal való fenyegetések legalább annyira, ha nem nagyobb mértékben járulnak hozzá az áldozatban a félelem kialakulásához, mint a tényleges fizikai erőszak megnyilvánulásai.

A tanulmány célja

Jelen tanulmányban tárgyalt kutatás a hertfordshire-i Szociális Hivatal segítségével készült, célja a gyermekgondozással, ill. gyermekvédelemmel foglalkozó szociális munkások ellen, az ügyfelek által elkövetett agresszív és erőszakos cselekedetek tapasztalatainak feltérképezése (Littlechild, 2000). Hertfordshire meglehetősen nagy megye Angliában, lakossága meghaladja az egymillió főt. Emellett egy kisméretű összehasonlító jellegű kutatást is végeztünk Finnországban, hogy ha korlátozottan is, de össze tudjuk vetni az angol és finn szociális munkások tapasztalatait. Az ebben a kutatásban felmerülő legfontosabb kérdéseket tanulmányunk végén tárgyaljuk.

A kutatáshoz a végső lökést jelen tanulmány szerzőjének nevelőtisztekről írt tanulmánya adta, amelyből kiderült, hogy erőszak szempontjából a legnagyobb kockázatnak

azok a bírósági tisztviselők vannak kitéve, akik a gyermekek láthatásával (elhelyezésével stb.) kapcsolatos viták rendezése érdekében próbálnak a szülők közt közvetíteni (Littlechild, 1997). A szakirodalom áttekintése rávilágított arra, hogy a kliensek, különösen a férfiak által tanúsított erőszak hogyan befolyásolja a családokkal folytatott munka során a gyermekvédelemmel kapcsolatos értékelési és döntéshozói folyamatokat (Farmer és Owen, 1995, 1998; O'Hagan és Dillenburg, 1995). Több, halállal végződő gyermekbántalmazási eset kivizsgálásakor kiderült, hogy a gyermekvédelmi munkát végző személyt, ezáltal magát a munkát is befolyásolhatja az agresszió miatt érzett aggodalom (Department of Health, 1991). Ennek ellenére igen alacsony Angliában és Európa más országaiban azon kutatások száma, melyek gyakorló szociális munkások gyermekvédelemmel, illetve az ellenük irányuló erőszakkal kapcsolatos tapasztalatait vizsgálja.

Módszertan

A kérdőív

A tanulmány eredeti célja a gyermekvédelmi területen dolgozók tapasztalatainak és benyomásainak megértése és értékelése volt. A kutatás első fázisában a Szociális Hivatal gyermek- és családvédelem területén dolgozó szociális munkásainak, valamint középvezetőinek küldtünk egy kérdőívet. A válaszadási arány 25 százalékos volt, ami szám szerint 48 kérdőívet jelentett. Ezek közül 21 válaszadó számolt be egy vagy több erőszakos incidensről. A kérdőív a következők területeket vizsgálta:

- a tapasztalt agresszió és erőszak természete és típusai,
- az agresszor jellemzői,
- érzelmi és/vagy fizikai következmények,
- a szakmai és/vagy magánéletre gyakorolt hatás,
- a válaszadóknak a kliensekhez és általában a munkájukhoz való viszonyukra gyakorolt hatások,
- a kapott támogatással kapcsolatos tapasztalatok.

A nyitott kérdések a válaszadókat a kérdőív által érintett területekhez kapcsolódó tapasztalataik részletezésére ösztönözték, az erre kapott válaszokat pedig tartalomelemzésnek vetették alá, amely során a válaszokat egy bizonyos időn keresztül újra és újra megvizsgálják annak érdekében, hogy először kiválaszthassák, majd kidolgozhassák a felmerülő témákat (Burns, 2000).

A tanulmányban használt módszertan elsősorban kvalitatív jellegű volt, bár a visszaküldött kérdőívek adatai alapján hozzávetőlegesen következtetni lehetett a veszélyeztetett dolgozók számára és arra, milyen módon vannak kitéve az erőszak veszélyének. Az ilyen jellegű kvalitatív kutatás érvényessége azon múlik, hogy a kutató képes-e szisztematikusan feltárni és elemezni a dolgozók tapasztalatait, illetve a benyomásaik által motivált döntéseiket és cselekedeteiket. Ezeket a benyomásokat, motivációkat és cselekvéseket fontos feltérképezni annak érdekében, hogy teljesebb képet kaphassunk az egyre inkább vitatott és feszültséggel teli gyermekvédelmi munkáról szervezeti, szakmai és érzelmi szempontból is (Parton, 1998; Parton és O’Byrne, 2000). Például a brit Egészségügyi Minisztérium „Gyermekevédelem: a kutatásokból levonható tanulságok” (*Child Protection: Messages from Research*, 1995) című dokumentuma kifejezetten a gyermekevédelemmel kapcsolatos eljárások és eredmények kivizsgálására adott megbízásból született kutatásra támaszkodva vont le fontos következtetéseket, melyeknek jelentős hatásuk volt a gyermekevédelem gyakorlatára Angliában és Walesben. Ugyanakkor a gyermekevédelmi eljárások feltérképezésének során ezen esetekben nem vizsgálták meg, mi áll a szociális munkások döntéseinek háttérében, melyeket a vizsgált eljárások során hoztak. Ahogy Parton (1996) megállapította:

„A kutatás áttekintése nem keresi a választ arra a kérdésre, mi áll a szakemberek reakcióinak háttérében. „

Az interjúk

A kérdőívben adott válaszok alapján meghatározott témák kijelölték a kutatás második fázisát. A célirányos mintavétel, melynek alapját a válaszadónak a kutatás fő témáival (mint például az incidens(ek) típusai, a válaszadók által kapott támogatás, az erőszak rájuk és munkájukra gyakorolt hatása, stb.) összefüggő tapasztalatai képezték, hét szociális munkással készített mélyinterjút eredményezett, melyek célja a kérdőívben adott válaszokból beazonosított témák és kérdések feltérképezése volt.

A legtöbb interjúalany sokéves tapasztalattal rendelkezett a gyermekekkel és családokkal végzett szociális munka területén. Háromnak volt húsz vagy húsznál több éves tapasztalata, kettőjüknek pedig tíz vagy ennél több. A húsz vagy annál több éves tapasztalattal rendelkezők közül egy a kérdőív kitöltése óta otthagyta a gyermekekkel és családokkal végzett szociális munkát a gyermekevédelmi munkában megtapasztalt túlzott feszültség miatt, és az elmeegészségügy területén kezdett el dolgozni. Egy másik interjúalany elköltözött, és lecserélte a kocsiját azután, hogy állandó fenyegetéseknek volt kitéve gyermekek családból való kiemelése miatt. Egy másik interjúalany szerint, aki több mint húszéves tapasztalattal

rendelkezett, a munkakörnyezet manapság sokkal erőszakosabb és agresszívabb annál, mint amikor elkezdett dolgozni. Egy harmadik interjúalany (az A-val jelölt válaszadó), akit kétszer is megtámadtak munkája során, amikor ápolónőként dolgozott egy pszichiátriai osztályon, és aki azután tíz évet töltött pszichiátriai szociális munkásként szigorúan őrzött igazságügyi pszichiátriai gyógyintézetekben, azt mondta, hogy „ebben a környezetben (a gyermekvédelemben) a világ sokkal veszélyesebb helynek érződik.”

Eredmények

Az előforduló erőszak típusai és a kutatás által felvetett főbb témák

A visszaküldött kérdőívek kiértékelése után megállapítható, hogy a fizikai erőszak viszonylag ritka, bár az utánkövetés során készített interjúkból kiderült, hogy több fizikai erőszak érte a válaszadókat, mint azt a kérdőívben adott válaszaikban leírták. A *közvetett erőszak* megnyilvánulásai viszont – ahogyan azt az egyik válaszadó megfogalmazta – gyakoriak voltak. Ezeknek a szituációknak egyes elemei olykor nagymértékben befolyásolták a szociális munkás munkavégzését és közérzetét. A kliensek további erőszakos cselekedeteket kilátásba helyező viselkedése volt a legnagyobb hatással a szociális munkásokra, különösen, ha úgy érezték, személyesen ellenük vagy családjuk ellen irányultak a fenyegetések. Ezek az esetek nem egyszer fordultak elő, hiszen annak az ügyfélben felgyülemlett indulatnak a dinamikáját követték, amelyet a szociális hivatal magánéletükbe való – szerintük elfogadhatatlan – beavatkozása miatt éreztek.

Az ilyen közvetett erőszak kevésbé nyilvánvalóan, de sokkal áthatóbban és alattomosabban nyilvánult meg, mint a tényleges fizikai erőszak. Világossá vált számunkra, hogy a gyermekvédelmi munkában az „incidens” szó használata az agresszióval és erőszakkal kapcsolatban félrevezető, mivel nem képes kifejezni az okok és okozatok folyamatos láncolatát, amely a kapcsolatokon belül az idő múlásával alakul ki, és amely hatással lehet annak meghatározására, hogy ki, hol és milyen körülmények között van veszélyben. Következésképp, találóbbr megfogalmazásnak tűnik a „kialakuló erőszakos szcenárió” elnevezés, amely nem egy elszigetelt esetre vonatkozik, hanem egy olyan környezetre, amelyen belül a fenyegetések és a cselekedetek a szociális munkás megfélemlítésére és munkájának ellehetetlenítésre szolgálnak. A kutatási eredményekből kiderül, hogy ezeket a kialakuló erőszakos szcenáriókat nehezebb egyértelműen felismerni és hatékonyan kezelni, mint a ténylegesen megnyilvánuló erőszakos cselekedeteket. Az eredmények alapján elmondható, hogy az erőszak intézmények által megfogalmazott definícióját ajánlatos lenne

kiegészíteni az agresszió ilyen jellegű megnyilvánulásaival, ezáltal az ott dolgozó szociális munkások és feletteseik tapasztalatai, valamint megvédésük szükségessége is előtérbe kerülnének. Első ránézésre nem tűnik egyértelműnek, hogy az ilyen árnyalt és rejtett erőszak beletartozik-e a korábban tárgyalt definíciókba, bár az Európai Bizottság definíciójának paramétereirehöz tökéletesen igazodik. (lásd fentebb)

A kérdőívekben és az interjúkban a szóbeli erőszak, illetve a fenyegetés megnyilvánulásainak kategóriáit nehéz megkülönböztetni egymástól. Ez tükröződik a szociális munkások tapasztalataiban is, hiszen még ha nem is történik fizikai erőszakkal való fenyegetőzés, a zaklatás és megfélemlítés szándéka az ügyfél részéről akkor is jelen van a háttérben, a szociális munkás által tisztán érezhetően. Ezek a szituációk és a kialakuló erőszakos scénáriók jelentik az egyik legnehezebben kezelhető problémakört a szociális munkások, illetve vezetőik számára. A szóbeli agresszió olyan gyakori jelenségnek tűnik, hogy a szociális munkás természetesnek veszi a kliensek részéről, és csak akkor észleli erőszakként, ha már egy olyan szintet ér el a szóbeli támadás jellege és tónusa, amikor már fenyegetve és megfélemlítve érzi saját személyét. A szociális munkát végző dolgozók egy része mélyen átérezte annak szükségességét, hogy legyen egy olyan, a hivatal által kidolgozott direktíva, amely megakadályozza az erőszakot.

Példák a szociális munkások elleni fenyegetésre:

- *„Közölte, hogy tudja, hol lakom, és milyen autóm van. Azt mondta, jól vigyázzak magamra ..., de ezt ne vegyem fenyegetésnek, inkább ígéretnek ..., azt mondta, megfizetek azért, hogy elvettem a gyerekét.” (B válaszadó)*
- *„Az egyik anya azzal fenyegetőzött, ha nem adják vissza a gyerekeit, »egyesek elkezdhetik féltetni az életüket«.” (C válaszadó)*
- *Az egyik szociális munkást többször ért fenyegetés, például az utcán, miután kiemelte egy értelmi fogyatékossgal élő anya gyermekeit a családból súlyos elhanyagoltság miatt.*

A nemi hovatartozás szerepe

Durva szóbeli fenyegetéseket 1 férfi és 11 női válaszadó kapott. A visszaküldött kérdőívekben leírt tetteges vagy majdnem tetteges támadást jelentő hat esetben öt női és csak egy férfi elkövetőről számoltak be. Valószínűleg a gyermekvédelem az a terület, ahol főleg nők jutnak el azonnali tetteges fenyegetésig stresszes szituációkban. Például a gyermek(ek) ügyében összehívott esetkonferenciákon vagy a bírósági meghallgatáson az anyák hajlamosabbak arra, hogy stressz hatására tetteges vagy fenyegető erőszakot alkalmazva lépjenek fel (Littlechild, 2003). Ahogy azt az egyik interjúalany megjegyezte, az anya úgy

reagált, mint „egy kicsinyeit védelmező sebzett oroszlán”. Ez részben megmagyarázható azzal, amit a kutatás is feltárt, miszerint inkább a nők állnak a gyermekvédelmi beavatkozás középpontjában és nem a férfiak, akik bizonyos tekintetben a perifériára szorulnak (Farmer és Owen, 1995, 1998). Az egyik interjúalany szerint a férfiak jobban képesek visszatartani magukat nyílt fizikai erőszak alkalmazásától hivatalos szituációkban, például akkor, ha hivatalos intézmények dolgozói is jelen vannak. Ebben a tekintetben a gyermekvédelem ellentétben áll az olyan szolgáltatási területekkel, mint például a bentlakásos ellátó vagy pártfogói munka, ahol inkább a férfiakra jellemző a fizikai erőszak (Rowett, 1986; Norris, 1990; Royal Holloway College, 2001).

Amikor a férfiak viselkedtek fenyegetően, az a szociális munkás számára nyilvánvaló volt, de mások számára nem szükségszerűen. Az egyik válaszadót „halálra rémítette”, ahogy egy apa követte őt a tárgyalóteremből kifelé jövet, ahol gyermeke ügyét előzőleg tárgyalták, de ezt rajta kívül senki nem észlelte. Ez az a szituáció, amikor a tanúsított magatartás nem illeszthető bele az agresszió és erőszak definíciójába, annak ellenére, hogy a szociális munkás úgy érezte, hogy a férfi hatást akart rá ezáltal gyakorolni, és szándéka a félelemkeltés volt. Ez a fajta viselkedés hasonló a családon belüli erőszakhoz, amely esetben a férfiak nagy energiát fektetnek abba, hogy az általuk tanúsított erőszak ne derüljön ki, és abba, hogy a nőket további erőszak kilátásba helyezésével hallgatásra kényszerítsék (Mullender, 2000). Úgy tűnik, léteznek olyan, férfiak által alkalmazott megfélemlítő stratégiák, amelyek nem egyértelműek a kollégák és más szakemberek számára, például az áldozat kocsiával való követése, vagy közvetett módon való megfenyegetése olyankor, amikor a kollégák nincsenek jelen - mindezek a kialakuló erőszakos scénáriók közé sorolhatók. Ezekből az eredményekből megállapítható, hogy nagyobb hangsúlyt kell helyezni a nemek közti különbségre a kockázat-felmérési és kockázatkezelési stratégiák szempontjából. Az agresszió és erőszak kifejezésének típusai láthatóan különböznek a férfiaknál és a nőknél.

Példák az ügyfelek által tanúsított erőszakos viselkedésre

Az egyik interjúalanyt térdrel gyomorszájon vágta egy kliens a gyermeke ügyében összehívott esetkonferencián; máskor kutyát uszítottak rá egy bejáratú ajtónál; egy harmadik esetben egy anya egy asztalt vágott a szociális munkáshoz a bírósági tárgyaláson. Egy másik interjúalanyt pedig órákig tartott fogva lakásában egy pszichiátriai problémákkal küzdő ügyfél. Ugyanezt az interjúalanyt egy másik alkalommal, késsel támadták meg. Ezek közül egy eset sem szerepelt a visszaküldött kérdőívekben, amiből arra lehet következtetni, hogy az erőszakkal összefüggő esetek száma jóval meghaladja a kérdőívben feltüntetettek számát.

Az egyik szociális munkás és vele együtt több más, az ügyel kapcsolatba került szakember is veszélyben érezte magát egy olyan eset kapcsán, amikor több gyereket kellett kiemelni egy családból. A család tagjai kocsikat törtek össze a parkolóban, mikor nem látta senki, és közvetlenül is megfenyegették a szociális munkásokat. Egy alkalommal az interjúalanyunk úgy tűnt, szándékoltan fenyegető módon követi egy férfi kocsival. Azért, hogy megbizonyosodjon róla, tényleg követik-e, három kört tett saját kocsijával egy körforgalomban, és kiderült, nem tévedett. Mégsem lehetett azonban bizonyítani, hogy a családtagok vagy az ő megbízottjai zaklatták. Ez jelentősen befolyásolta az illető szociális munkást, kihatott a magánéletére és az ügyben dolgozó csapatra is. Ketten ott is hagyták a munkahelyüket, vélhetőleg az egyre fenyegetőbb és nyomasztóbb incidensek hatására.

Egy másik eset egy tárgyalást követően történt, amikor a bíróság első fokon úgy döntött, hogy a mentális problémákkal küzdő anya nem léphet kapcsolatba a gyermekével, de később ezt a döntést visszavonták. A szociális munkás szerint a gyermeket halálra rémítette az anyjával való találkozás gondolata. Amikor a fiút visszavitte az anyjához, az anya kifejtette, hogy szerinte az illető szociális munkás távol akarja tartani tőle a fiát, ezt követően pedig fizikailag bántalmazta. A szülő-gyermek láthatás feltételeinek meghatározása egyébként is gyakran kelt feszültséget, sok vita, frusztráció és harag övezi, ezért különösen nagy gondot kell fordítani ezek kidolgozására.

Jelentés az erőszakról

A 21 szociális munkás közül, akik ellen erőszakot követtek el, 10 állította, hogy az incidensekről jelentést nyújtott be. Ketten közülük nem igazán kaptak erre választ, de a legtöbbször meg volt elégedve felettébe reagálásával. Az azonban nem derült ki, hogy ezeket az incidenseket összesítették-e szisztematikusan a kockázatfelmérés és -kezelés érdekében a beavatkozás időszakában. Ez az egyik olyan terület, ahol a szolgáltatáspolitikai és módszerek kidolgozására nagyobb hangsúlyt kell fektetni. Az erőszak kivizsgálására felállított országos munkacsoport (National Task Force on Violence) által ajánlott vizsgálati típusok egyik céljukként kitűzhetnék azt, hogy segítsenek a hivataloknak az ilyen típusú irányelvek és eljárások kidolgozásában.

A fizikai erőszakkal nem járó incidenseket a legtöbbször nem jelentették. Ezekben a be nem jelentett esetekben a fenyegetés közvetettebb módon nyilvánult meg, illetve a fenyegetés egyetlen szociális munkás ellen irányult. Gyakran nem volt egyértelmű az incidens; például egy szociális munkás azért nem jelentett be szóbeli fenyegetést, mert „nem volt biztos abban, mit lehetett volna tenni, mivel fizikai erőszak nem történt” (D válaszadó). Ezekből az

esetekből adódik a kérdés, hogy milyen betartandó korlátok és határok érvényesek a szociális munkásra illetve az ügyfélre, mikor az erőszak nem fizikai jellegű. Az egyik válaszadó véleménye szerint, akinek számos agresszióban volt része munkája során, „eljárások léteznek, de ez a fajta incidens (nem fizikai jellegű) olyan gyakori, hogy be sem jelentik” (D válaszadó).

A fenyegetéssel határos szóbeli erőszakot különösen nehéz megfelelő módon kezelni. Egy olyan környezetben, ahol a dolgozók általában véve közvetlen testi épségüket biztonságban érezték, a potenciálisan kialakuló erőszakos scenáriók voltak azok a tényezők, amelyekkel kapcsolatban a szociális munkások a legkevésbé érezték feletteseik támogatását. Mivel a nem fizikai jellegű agresszióra vonatkozó korlátok és határok nem voltak világosan lefektetve, a szociális munkások nem látták értelmét vagy szükségét az esetek bejelentésének. Azonban a kutatásból kiderült, hogy az ilyen jellegű, folyamatos fenyegetéssel és erőszakkal járó esetek hatása a szociális munkásra sokkal károsabb lehet, mint az egyértelmű, olykor nyilvános eseteké. Az adatelemzési eljárások – melyek több megkérdezett szerint is fejlesztésre szorulnak –, illetve irányelvek segítségével mindenféle incidens bejelentését lehetne szorgalmazni a kockázatfelmérés és -kezelés hatékonyabb módszereinek kialakítása érdekében. Ehhez azonban az is szükséges, hogy a dolgozó lássa egyrészt annak eredményét, ha időt és energiát nem kímélve őszintén leírja az eseteket, másrészt azt, hogy a jelentéseinek szisztematikus kiértékelését követően a felettesei átalakításokat vezetnek be (Norris, 1990; Littlechild, 1997). Ennek az utánkövető űrlapnak tartalmaznia kellene az áldozatnak a szolgáltatáspolitikai és eljárások fejlesztésére vonatkozó javaslatát is – ami nem igazán jellemző a szociális hivatalok jelenleg alkalmazott formanyomtatványaira. A szociális munkások által leírt tapasztalatokra, illetve az általuk tett észrevételekre épülő szolgáltatáspolitikai és eljárások kidolgozásának kiemelt fontosságát az egészségért és biztonságért felelős kormánybiztos (Health and Safety Executive) is hangsúlyozta (1988).

Rizikófaktorok

Több interjúalany tisztában volt vele, hogy az ügyfelek egy része neheztel a magán- és családi életükbe való beavatkozás miatt, és azzal is, hogy az erőszakos incidensek és fenyegetések részét képezik annak a stratégiának, amivel a kliens minimalizálni próbálja a beavatkozás mértékét. Mindegyik interjúalany megemlítette a beavatkozásból eredő hatalom és kontroll mozgatóerejét illetve azt, hogy ez a dinamika hogyan vezet haraghoz és agresszióhoz.

A szociális munkások által tapasztalt incidensek típusai nagymértékben tükrözték a beavatkozás stádiumát és természetét egy adott időpontban; mint például, amikor a családról mondtak értékitéletet:

- a gyermek családból való kiemelése, vagy ennek lehetséges bekövetkezése esetén;
- a gyermek ügyében összehívott esetkonferencia vagy bírósági meghallgatás²⁴ esetén;
- láthatás kapcsán kialakult vita esetén;
- illetve amikor a bírósági jelentés ajánlásait ismertetik a szülővel/szülőkkel.

Az erőszak és agresszió legkomolyabb megnyilvánulásai esetében világosan látszott, hogy az ügyfelek a szociális munkás szerepének megítélésakor a segítőkészség hiányát, az életükbe történő beavatkozást, a negatív értékitéletet, illetve azt kifogásolták, hogy a szociális munkások túlságosan nagy hatalommal bírnak.

Az is világosan kiderült, hogy a szociális munkások többsége próbálta értelmezni és átgondolni a kliensek által tanúsított magatartásformákat a szakmai kapcsolat keretein belül, különösen hatalomdinamikai szempontból. Ebből világosan látszik, hogy ha egyértelmű és közvetlen fenyegetés nem is történik, a szociális munkás akkor is fenyegetőnek érezheti a felgyülemlett feszültséget és a nyílt vagy burkolt fenyegetéseket az erőszakos scenárió kialakulása során. Következésképp, a kutatás által feltárt eredmények alapján fontos átgondolni a következőket:

- i) a szociális munkások hogyan értelmezik az ügyfelek magatartását, és hogyan alakítják ki álláspontjukat ezzel kapcsolatban, mivel ez befolyásolhatja munkájukat, jólétüket, és beavatkozási stratégiáikat;
- ii) az intézmények hogyan tudják felhasználni dolgozóik tapasztalatait és javaslatait a kockázati tényezők, valamint a kockázat csökkentését célzó stratégiák tekintetében az egyes igénybevevőkkel kapcsolatban, illetve az intézmény tágabb környezetében.

A szociális munkásoknak általában világos, tapasztalataik átfogó elemzésén alapuló elképzeléseik voltak az agresszió és erőszak kiváltó okairól. Ezek az elképzelések főleg a kliensek hatalomról és befolyásról kialakult képével voltak összefüggésben, amelyek a szociális ellátórendszer gyermekvédelmi tevékenységének természetes következményei. Brown és szerzőtársai (1986) megállapították, hogy a szolgáltatást igénybevevők elképzelései a szociális munkás hatalmáról, hatásköréről, irányító szerepéről nagymértékben megjósolhatóvá tették az erőszakot. Ez is egy olyan fontos témakör, amelyet fel lehetne venni

²⁴ Az Egyesült Királyságban bíróság dönt a gyermekvédelmi esetekben, például a gyermekek családból való kiemelésének elrendelésével, vagy a gondozás fenntartásával, illetve megszüntetésével kapcsolatban. – A fordító

a kezdeti és folyamatos kockázatfelmérés legfontosabb kérdéseit tartalmazó ellenőrző listára: vannak-e jelei annak, hogy az ügyfél ilyen módon éli meg a beavatkozást? És ha vannak, akkor hogyan csökkenthetnénk a kockázatot?

Az agresszió és erőszak kezelésére szolgáló személyes stratégiák

Az egyik szociális munkás úgy élte meg a beavatkozást, mint „a (szolgáltatást igénybe vevők) szabadságának és a magánélethez való jogának megsértését” és kijelentette, „érzem, hogy a mód, ahogyan én viszonyulok e kényszer alapján létrejött viszonyban a saját szerepemhez, az nagyban befolyásolja a kliens reakcióit is” (F válaszadó).

Úgy tűnhet, a szociális munkások hisznek abban, hogy egy nagyon kényes egyensúlyi állapotot kellene megtalálniuk, hogy egyfelől ne legyen túlzottan tolakodó a viselkedésük, amikor a családok magánélethez való jogát sértik meg, másfelől viszont hatékonyan végezzék a munkájukat, és megvédjék a gyermekek jogát a biztonságos élethez. A válaszadók egy kisebb része kifejezte aggodalmát, hogy esetleg nem kapnák meg a teljes támogatást a menedzserektől ezen a kényes területen, amennyiben „rosszra fordulnának” a dolgok. Ez egybeesik Parton munkájával (1998), amelyben kifejti, hogy az a kiemelt figyelem, amit a kockázat-felmérés és a kockázatkezelés bizonyos formái kaptak az utóbbi időkből, csökkenti a szakma gyakorlati döntéseibe vetett bizalmat, és hozzájárulhat a „vétkest kereső” magatartás kialakulásához, illetve a védekező hozzáállás terjedéséhez.

A tapasztaltabb szociális munkások egy része megemlíti, mennyire fontos az ügyfelek nyitott, tisztelettudó, őszinte megközelítése, és az, hogy azok tisztában legyenek a beavatkozás céljával. Ennek fontosságát különösen két, nagyon hosszú ideje a szakmában dolgozó gyermekvédelmi szakember hangsúlyozta. Az egyikük úgy gondolta, hogy a kliensek közül sokaknak vannak „fenntartásaik a szociális munkásokkal kapcsolatban”, ezért fontos, hogy „a törvény biztosította hatalmat ne viseljék úgy, mint egy koronát” (G válaszadó).

Az egyik válaszadó úgy vélte, hogy amennyiben a szülők, különösen az anyák azt érezték, hogy a szociális munkás nagyon negatív stílusban ítélkezik felettük, az könnyen az erőszak kirobbanásához vezethetett. Az olyan beavatkozási stratégiákat, amelyek nem mutattak az ügyfélnek kivezető utat, és amelyek miatt továbbra is úgy érezhették, személyükben kritizálják őket, egyértelműen rizikófaktornak tekintették. A szociális munkások közül néhányan megemlést tettek, mennyire fontos volt időnként, hogy ne erőltessék a kérdések feltevését, ami csak bonyolította volna a helyzetet, mert egyeseknél egy kérdés is könnyen „túlfeszítheti a húrt” egyeseknél (F válaszadó). A szociális munkások

ilyen tapasztalataiból leszűrt ismereteket hatékonyan be lehetne építeni a jó gyakorlatok oktatásába, például a szociális munkások posztgraduális képzéseibe, illetve a gyermekvédelmi továbbképző programokba, mivel jelenleg a konfliktusok kezelése nem tartozik e képzési programok erősségei közé.

A szociális munkásokra gyakorolt hatások: szakmai és személyes szempontok

Az erőszak különböző típusai kapcsán tapasztalt hatások széles spektrumáról érkeztek beszámolók a kérdezettektől. Említették a szorongást, gyakran a harag érzésével keveredve ($n = 13$); a félelmet ($n = 10$) a helyzetben, vagy arra később visszagondolva; a munka menetét érintő hatást ($n = 9$); a haragot az érintett igénybevevő (k) irányában ($n = 4$); a sokkot ($n = 2$); a depressziót ($n = 1$); és a fizikai fájdalmat ($n = 1$).

A depressziót egy szociális munkás említette annak kapcsán, ahogy az ellenük tett panaszokat kezelik. Több válaszadó határozottan úgy érezte, hogy a panaszokat követő vizsgálatok nem vették figyelembe azokat a szociális munkások morálját érintő romboló hatásokat, amelyek a vizsgálatok lefolytatásával együtt járnak, illetve az érzéseiket sem, amiért őket hibáztatják és ítélkeznek felettük egy olyan nehéz munka kapcsán, ahol a családok életébe történő beavatkozás elkerülhetetlenül konfliktusokhoz és sérelmekhez vezet. Egy másik válaszadó az ellene emelt panaszok miatt aggódott, mivel úgy érezte, ez „úgy tünteti fel, mint aki kudarcot vallott” (G válaszadó). Korábbi kutatások során szociális munkások jelezték, hogy amennyiben agresszió és erőszak áldozatává válnak, az könnyen kétségeket ébreszthet bennük saját szakértelmükkel és képességeikkel kapcsolatban, illetve aggodalmat is kivált bennük, hogy előljáróik hogyan reagálnak minderre (Rowett, 1986; Norris, 1990). Mindez hasonlít ahhoz, ahogy a panaszok kivizsgálása hat a munkacsoport tagjaira. A haragot határozottan említették négy olyan szituációval kapcsolatban, ahol panaszt emeltek ellenük, de ez a reakció a többiek válaszaiban is felfedezhető.

Úgy tűnik, az egyik alapvető kérdés a negatív hatások tartóssága és komolysága kapcsán arra vonatkozik, hogy a szociális munkások a fenyegetést személy szerint nekik szólónak érezték-e, vagy esetleg, mint az ügynökség képviselőit fenyegették meg őket. A személyes támadások okozzák a legtöbb kárt, ezek gerjesztenek félelmet és rombolják leginkább a morált, különösen ott, ahol őket vagy a családjukat érte „elkapunk” vagy „megölünk” típusú fenyegetés. Ilyen típusú fenyegetést számos szociális munkás átélt, különösen mikor az ügyfelek hozzátették, hogy ismerik az autóját, vagy tudják, hol lakik. Úgy tűnik, a személyük ellen irányuló erőszaktól való ilyen jellegű félelem az az eset, amikor az ügynökségeknek feltétlenül támogatniuk kell a szociális munkásokat azzal is,

hogyan foglalkoznak a klienseknél tapasztalt agresszió és erőszak kérdéskörével; nem csak a dolgozók elégedettsége miatt, hanem azért is, mert néhány ügyfél láthatóan egyfajta stratégiaként alkalmazza mindezt, mivel úgy véli, hogy ezzel véli elterelheti a szociális munkás/ügynökség figyelmét a valódi ügyről, például a gyermekek védelméről.

Példák erre, amikor a munkatársaknak tudomásuk volt a kliens korábbi erőszakos cselekményeiről, vagy amikor telefonon felhívták a szociális munkások lakását, illetve ahol a férfiak követték őket autókban, stb. A szociális munkásokat érő ilyen jellegű fenyegetést – „Megtalálalak téged és a családot!” (J válaszadó) – sokkal riasztóbbnak élték meg, mint néhány olyan más fenyegetést, amelyeket kénytelenek voltak elviselni közvetlen konfrontációk során a tárgyalóteremben vagy a kliensek lakóhelyén. Egy másik szociális munkás egy olyan szituációt mesélt el, amikor inkább fenyegetésről volt szó, és nem közvetlen konfrontációról: saját elmondása szerint egy bolt ajtaja mögött bújt el a gyermekeivel együtt, mivel megpróbálta elkerülni a találkozást a fenyegető klienssel, miután észrevette őt a városközpontban.

Úgy tűnik, az ilyen jellegű fenyegetések hatása a szociális munkás tevékenységére attól függ, hogyan értékeli a helyzetet, és azt mennyire tudja azt összehasonlítani valamely korábbi tapasztalatával.

Nagyon komoly feszültséget okozhat néhány szociális munkás esetében az a felelősség és a stressz, amely abból származik, hogy meg kell találniuk az egyensúlyt a saját biztonságuk, a gyermekek védelme és az olyan szülőkkel végzett munka között, akik nagyon sérülékenyek, illetve néha defenzívek, agresszívak és fenyegetően lépnek fel. Őt szociális munkás fejezte ki aggodalmát a gyermekekkel szembeni erőszak hatásai miatt, illetve a gyermekek védelmére általuk kezdeményezett beavatkozás lehetséges hatásai miatt. Ezek az aggodalmak sok más szociális munkás válaszából is kiolvashatók, mint az a következő példákból is látszik:

- Az egyik szociális munkás tapasztalata az ellene sorozatban felhozott panaszok hatásairól: „Az események alatt akut szorongást és zavarodottságot éreztem, illetve azt, hogy nem tudok» közel «kerülni a gyermekekhez, hogy megvédhessem őket.”
- „A gyerekek előtt igyekeztem minimális szinten tartani a kockázatokat és az agressziót.” (Egy szociális munkás, akinek a feladata volt a gyermekek azonnali intézetbe szállítása az anyától otthonról, sürgősségi intézkedés alapján.
- Egy fizikai támadás után a szociális munkás nem érezte képesnek magát arra, hogy a gyermeket megvédje ebben az „agresszív környezetben”, és a látogatások előtt ideges volt amiatt, hogy „az anya éppen milyen hangulatban lesz”.

- „Odafigyelek minden szóra, amit kiejtek vagy leírok, a testbeszédre, mindenre. Ennek valószínűleg mesterkélt és hiányos kommunikáció lesz az eredménye.”
- „Általános idegenkedés a látogatásoktól. Nehezen tudok pozitívan viszonyulni a kliensekhez. Az idegességem és haragom megakadályozza, hogy pozitívan viszonyuljak a családhoz.”
- Az egyik szociális munkás most már figyel arra, hogy tudatosítsa a kliensekben, nem az ő személyes döntése, ha a gyermek neve bekerül a gyermekvédelmi nyilvántartásba, vagy bírósági eljárást kezdeményeznek, hanem egy kollektív megyei döntésről van szó.
- „Gyakran vagyok alaptalanul ideges és gyanakvó. Nem minden értelmi fogyatékkal élő ember agresszív, de könnyen így gondolhatja az ember, ha már többször is bántották.”

Kifejezett sokkról két szociális munkás számolt be:

- „Sokkolt, fizikailag bántalmazott, érzelmileg megtámadott. Nyugtalan és érzelmileg labilis.” (Egy személyes fenyegetést átélt szociális munkás érzései, akivel a kliens közölte, hogy ismeri az autóját, tudja az otthoni címét, illetve hogy „pokollá teszi” az életét, miután a szociális munkás részt vett a gyermek kiemelésében a családból.)
- „Sokkolt és megfélemlített” volt a szociális munkás hosszú ideig azután, hogy tudomást szerzett róla, hogy az egyik kliens kijelentette, megöli azokat, akik felelősek a gyermeke családból történt kiemeléséért.

Az erőszak átélésének következményei a szociális munkások magán- és családi életére is hatással voltak 10 esetben. Erre a következőket hozhatjuk fel példának:

- Az egyik szociális munkás, aki úgy érezte, nem kap elég támogatást, bizonytalanná vált a munkában, és ez negatívan befolyásolta az érzéseit és az érzelmi állapotát a munkahelyén kívül is.
- „A családom aggódott a munkám jellege és a vele járó veszélyek miatt.”
- „Óvatosabb vagyok, amikor a boltba megyek és aggódom, hogy találkozom-e azzal az emberrel.” (Egy szociális munkás, aki ugyanazon a környéken él, ahol dolgozik.)
- „Ritkábban megyünk be a városba a férjemmel és a tinédzserkorú gyerekeinkkel – nem akarom veszélynek kitenni őket... Figyelem a visszapillantó tükröt, amikor hazafelé megyek, és megállok útközben, hogy biztos legyek benne, nem követnek. Nyugtalanul alszom és az álmaim is nyugtalanok.” (Egy szociális munkás, aki

ugyanazon a környéken él, ahol dolgozik, és több család is megfenyegette, hogy a magánéletében tesznek vele valamit.)

- „Káros következmények az életemre, feleségként, anyaként, stb. való működésekre.”
- „A férjem mérges, hogy ilyen viselkedést kell eltűrnöm, és a magánéletemben is szenvednem kell a következményeitől.”

Ami ezekből a megjegyzésekből következik, az az, hogy a menedzsereknek és szupervízoroknak tisztában kell lenniük ezekkel a nehézségekkel, a problémákat fel kell ismerniük, és pozitív hozzáállással kell kezelniük őket.

Tapasztalatok az erőszak kezeléséhez nyújtott támogatással kapcsolatban

Szinte minden résztvevő (21-ből 20), aki beszámolt arról, hogy a kliensek részéről valamilyen formában erőszak áldozata lett, beszélt a törtétekről a feletteseivel. A munkatársak többségének meglátása szerint a menedzserek minden tőlük telhetőt megtettek, hogy a biztonságuk kérdése megfelelő hangsúlyt kapjon. Ugyanakkor a válaszadók úgy érezték, hogy a szolgáltatások igénybevevői részéről tapasztalt fenyegetéseket, illetve az ilyen viselkedést, a fenyegető erőszakos szituációkban kevésbé határozott módon kezelték, mint a fizikai támadásokat.

A menedzserek biztonsággal kapcsolatos hozzáállásának és elkötelezettségének fontossága rendszeresen visszatérő elem a kitöltött kérdőívekben és az interjúk során adott válaszokban. A válaszadók, akik hatékonynak ítélték a támogatást, minden esetben kifejtették, hogy a menedzsereknek a szociális munkások *személyes* és *szakmai* integritásával egyaránt törődniük kell. A támogatáshoz hozzátartozik annak végiggondolása, miképp lehet a beavatkozást véghezvinni úgy, hogy az a lehető legkisebb veszéllyel járjon a szociális munkásokra nézve, segítse a gyermekek védelmét, és megfelelő válaszlehetőségeket is biztosítson agresszív kliensek esetében.

A válaszadók egyértelművé tették, mennyire fontosnak tartják, hogy a fenyegető erőszakos szituációk által okozott problémákat a támogatást biztosító menedzserek felismerjék, és megértő módon kezeljék. Megjegyzéseik szerint feletteseik egyik nem irigylésre méltó feladata, hogy megítéljék, miként tartható fenn az egyensúly egyrészt a gyermekek biztonsága és jóléte, másrészt a szociális munkások biztonsága és egészsége között.

Szintén megemlítették annak szükségességét, hogy hagyjanak elég időt az esetről szóló beszámolók megfelelő megírására, mert így az információk felhasználhatók lesznek a

jövőben a kockázatelemzés- és kezelés során. Az egyik szociális munkás kijelentette, hogy „időre van szükség az erőszakos incidensek megfelelő rögzítésére, mivel az nem azonnal történik” (F válaszadó). Másikuk azt tapasztalta, hogy „soha nincs elég idő a szupervízió²⁵ során az alapos megbeszélésre – túl sok más sürgős téma van” (J válaszadó). Három másik válaszadó is említette ezt a tényezőt.

A stresszes helyzetek és a fenyegető erőszakos szituációk megbeszélésére a munkatársak alkalmasabbnak tartották az esetkezelést és a közvetlen felettesek bevonását, mint a megyei tanácsadói szolgálatot. Ennek oka, hogy úgy gondolták, az erőszakos cselekmények okainak és hatásainak átgondolása nem választható el az esetkezelési tervbe foglalt ügyektől. Mindez útmutatást adhat az olyan kérdésekben is, hogy milyen képzésre van szükségük a csoportvezetőknek és szupervízoroknak, milyen elvárások fogalmazódnak meg velük szemben a munkájuk során, és a szupervízióknak milyen területeket kellene átfognia.

Sok megkérdezett szociális munkás számára volt fontos, hogy a menedzserek tisztában legyenek azokkal a problémákkal, amelyeket az erőszakos kliensek okoztak a múltban, és azzal, hogy nem kizárólag a szociális munkások viselkedése tehető felelőssé az erőszakért. Így a problémát, mint a kliens(ek) egyfajta viselkedésmintáját lehetne vizsgálni, az ő felelősségüknek lehetne tekinteni, nem pedig a szociális munkást okolnák vagy hibáztatnák.

Ugyanakkor sokan látták úgy, hogy a strukturális átalakítások eredményeként a menedzserekre nagyobb nyomás nehezedik a munkacsoportokon belül. Az esetkezelési terv²⁶ megfelelő kidolgozására helyezett nagy hangsúly gyakran oda vezetett, hogy a gyermekvédelmi terveket és felülvizsgálatokat érintő kevésbé kézzelfogható témák megvitatására nem maradt elegendő idő. Talán korábban túl nagy hangsúlyt helyeztek a szociális munkás és a kliensek közötti kapcsolat folyamatára és érzelmi aspektusaira. Mostanra pedig ez a minta visszájára fordulni látszik, vagyis ezek az elemek nem kapnak elegendő figyelmet. A szociális munkás és a családtagok között kialakuló kapcsolat dinamikájának hatásait nem vették olyan mértékben figyelembe, ahogy kellett volna.

²⁵ A tanulmányban a szerző az angolszász típusú vezetői szupervízióról beszél, mely egyszerre bír támogató, továbbképző és ellenőrző funkcióval. – A fordító

²⁶ Esetkezelési tervet (case plan) a gyermekvédelmi szociális munkások akkor dolgoznak ki a családtagok és az érintett gyermekek/ fiatalok részvételével, amikor folyamatos közös munkára van szükség a gyermek/ fiatal védelmének biztosítása és gondozási szükségleteinek kielégítése érdekében. Az esetkezelési terv a gyermek(ek)/ fiatal(ok) érdekében megteendő intervenciókat, szükség esetén eseti menedzsment szolgáltatást (források biztosítását) tartalmazza, minimum 3 havonta felülvizsgálják és értékelik az előrehaladást, a szociális munkás pedig rendszeres kapcsolatban áll az érintettekkel. – A fordító

A klienseknél tapasztalt agresszió és erőszak korlátai, illetve határai

A válaszadók komoly aggodalmukat fejezték ki amiatt, hogy az erőszakos kliensekkel nem foglalkoznak abból a szempontból, hogy az agresszív viselkedésüket megváltoztassák. Csak egy szociális munkás beszámolójában szerepeltek kísérletek annak elérésére, hogy a kliens vállaljon felelősséget a viselkedéséért, de a tapasztalt reakciók vegyesek voltak. Egy másik szociális munkás tapasztalatai szerint a „határok felállítása” a férfi kliensek esetében kevésbé volt hatásos. Egy megkérdezett kijelentette: „gyakran lehetetlen volt a kliensnél elérni, hogy elismerje a történeteket az incidens után, amelynek gyakran a megtörténtét is tagadta” (K válaszadó).

Számos szociális munkás vélte úgy, hogy szisztematikus és jobban felépített válaszokat kell kidolgozni az agresszív és erőszakos kliensek esetén fellépő problémák kezelésére. A hét szociális munkásból hat számolt be olyan konkrét helyzetekről, ahol hatékonyabb reakciókra volt szükség az agresszív és erőszakos ügyfelekkel szemben. Talán lenne lehetőség az ügynökségek egy olyan közös ajánlásának kidolgozására, amely az elvárt viselkedési szabályoknak a kliensekkel történő elfogadtatására határozná meg hatékony módszereket, illetve tartalmazná azt is, hogy a szociális munkások milyen hozzáállást tartanak helyesnek az ügynökségek részéről a viselkedési szabályokat megsértők, vagyis azok esetében, akiknek a magatartását a szociális munkás fenyegetőnek érzi, és/vagy amely esetekben az igénybevevő viselkedése befolyásolja a feltárás, a beavatkozás vagy a döntéshozatal folyamatát.

A finn szociális munkások tapasztalatai

Finn szociális munkásokkal is készítettünk öt interjút egy nagyváros szociális hivatalában – amely az angol szociális szolgáltató osztályok megfelelője – azért, hogy egy szerény és inkább csak szemléltető jellegű összehasonlítást adhassunk az angol és finn szociális munkások tapasztalatairól. A benyomások a legtöbb szempontból feltűnően hasonlóak voltak annak ellenére, hogy a finn szociális ellátó rendszer kevésbé bürokratikus, kevésbé központosított és szabályozott, mint Angliában és Walesben. A különböző európai országokban (bár Finnországot konkrétan nem vizsgálták) működő gyermekvédelmi rendszerek közötti eltéréseket Hetherington és munkatársai kutatása így mutatja be:

„Az (angliai) centralizált, országos szinten szabályozott és eljárási szinten irányított gyermekvédelmi rendszer a kontinentális Európa általunk vizsgált országainak egyikében sem jöhetett volna létre.” (1997: 38)

Ahogy Parton és O'Byrne (2000) megállapította, az angliai megközelítés korlátozza a módot, ahogy a szociális munkások dolgoznak, és – bár ezzel lehet vitatkozni – akadályozza a szociális munkásokat, hogy szakmai készségeik alapján jó szolgáltatásokat nyújthassanak a szolgáltatások igénybevevőinek, akik a jelenlegi szociális ellátó rendszerben dolgozókkal való együttműködést nehézkesnek és elidegenítőnek érzik.

Az öt finn szociális munkás mindegyike öt évnél régebben dolgozott ezen a területen. Egyikük évekig egy belvárosi menekült központ munkatársa volt; hárman dolgoztak a városi szociális irodában – egyikük már 12 éve - az ötödik megkérdezett pedig a helyi rendőrkapitányság kötelékében tevékenykedett szociális munkásként.

A szociális munkások által felvetett témák közül több is összecseng az angliai kutatás eredményeivel. A legfontosabb különbség, hogy a finn szociális munkások az általuk tapasztalt verbális erőszakot és fenyegetéseket hatékonyabban tudták kezelni az őket alkalmazó szervezetek segítségével. Úgy tűnik, angliai kollégáiknál nagyobb önbizalommal rendelkeznek az általuk végzett feltárások és beavatkozások során, illetve nagyobb mozgástérrel bírnak az előremutató lépések meghatározásakor, ide értve az erőszakos ügyfeleket is. Láthatólag nagyobb a szakmai mozgástér és a diszkréció szintje is, mint Angliában, ami lehetőséget biztosít számukra, hogy képességeiket kevésbé ügyrendi szinten előírt módon használják, és kevésbé aggódnak a gyermekvédelmi szakmán belül megfogalmazódó kritikák miatt.

A következő hasonlóságokat találtuk:

- A kialakuló erőszakos szituációk gyakoribbak, mint a fizikai erőszak.
- A félelem és a nyugtalanság tipikus reakciók az incidensek és a kialakuló fenyegetés során.
- Annak fontossága, hogy a menedzserek egyértelműen jelezzék támogatásukat, amikor agresszióval fenyegetik a szociális munkásokat, vagy meg is történik az erőszak.
- Következetes válaszok kidolgozásának jelentősége az agresszív vagy erőszakos kliensek esetén, bár ezen a területen a finn rendszer sokkal fejlettebbnek tűnik.
- Egyértelmű üzenetek küldése az erőszakos viselkedés korlátai és határai kapcsán, ami szintén sokkal inkább megvalósítható volt Finnországban.
- Olyan menedzserek és kollégák meglétének fontossága, akik korábbról ismerték az ügyfeleket és agresszióra való esetleges hajlamukat.
- Az erőszak kockázata a kapcsolatfelvétel alkalmával.
- A gyermekek előtt lezajló erőszak miatti aggodalom.

- Annak fontossága, hogy világos üzenetet küldjünk a beavatkozás jellegéről. Ez egyértelmű találkozási pont a két ország gyakorlatában; a szociális munkás magas szintű képzettségén alapuló hozzáállása nagyon fontos, amikor bemutatja saját szerepét, és végig a gyermekekre koncentrál, miközben empátikus módon együttműködik az érthető módon aggódó, és néha haragos szülőkkel.
- Az agresszió meghatározó tényező lehet a szociális munkás abbéli döntésében, hogy a gyermeket ki kell emelni a családból, amit mindkét ország válaszadói határozottan megerősítettek.

Vita és következtetések

Összefoglalva a válaszadók által érintett témákat elmondhatjuk, hogy sok szociális munkás (Angliában) aggodalmát fejezte ki, hogy az esetek egy kicsi, de nem elhanyagolható részében az ellenük tanúsított erőszak befolyásolta képességüket a gyermek védelmére, sőt – bár nagyon ritkán – azt is akadályozta, hogy kapcsolatba lépjenek velük, és megismerjék a véleményüket, történetüket. A megkérdezettek beszámolója szerint ezt mindig észben kell tartaniuk, még akkor is, ha úgy érzik, hogy időnként kockázatos helyzetbe kerülnek. Összességében arról számoltak be, hogy szerintük a menedzserek minden tőlük telhetőt megtesznek a biztonságuk érdekében. Ugyanakkor a nem-fizikai jellegű erőszakkal és a kialakuló erőszakos scénáriókkal kapcsolatos korlátok és határok bizonytalanok; sokan nem látták értelmét, hogy jelentést tegyenek az ilyen esetekről, vagy kötelezzék őket a jelentéstevésre; mégis, a különféle klienseknek és különféle szituációknak a szociális munkásokra gyakorolt hatása az idők során rombolhatja a morált. A fenyegetéssel határos verbális erőszak kezelése szintén rendkívül nehéz; a menedzserek reakcióit, bár általában megfelelőnek tartották, ezeken a területeken kevésbé tekintették határozottnak és támogató jellegűnek. Ahogy egy megkérdezett megjegyezte, „van az agressziónak, ellenséges viselkedésnek és kellemetlenségnek egy szintje, amit a szociális munkásnak elvárható módon el kell viselnie, de ezek éppen annyira rettenetesek lehetnek, mint a komolyabb incidensek” (L válaszadó). A finn válaszadók nem tettek ilyen kijelentéseket, és ez láthatóan nem fontos téma a finn rendszerben abban a formában, ahogy azt Angliában tapasztaltuk.

Különösen azok a helyzetek ássák alá a szociális munkások személyiségét, illetve keltenek félelmet bennük, és vannak negatív hatással rájuk, amikor az agresszió személyes és ellenük irányul, nem pedig általában az ügynökség feladatai ellen. Ezek a helyzetek kiemelt figyelmet igényelnek a munkatársak segítőinél, a kockázatelemzésben és az egyes munkatársak számára kialakított kockázatkezelési stratégiákban, valamint az erőszakot

alkalmazó klienseknek adandó hatékony válaszokat meghatározó eljárások és szolgáltatáspolitikák kapcsán.

A tanulmányban bemutatott bizonyítékok jelzik, hogy figyelembe kell venni az erőszaknak és agresszióknak a szociális munkások jólétére gyakorolt hatását, illetve azt, miként segíthetik őket a hatékony és biztonságos beavatkozások kivitelezésében, egy olyan időszakban, amikor két évtized alatt az állam által meghatározott szociális munkás beavatkozások jellege a gyermekvédelmi munkában az angliai és walesi szociális hivatalokban drámai módon átalakult. Számos kommentátor alátámasztotta, hogy jelentősen csökkentek a szociális munkások lehetőségei a preventív munkavégzésre, és egyre nagyobb hangsúly került a nyomozati, vádemelési és kockázatkezelési munkára, amiből gyakran születnek konfliktushelyzetek (Parton és Small, 1989; Otway, 1996; Parton, 1998). Finnországban a helyzet némileg eltér ettől. Abban a néhány írásban, amely a gyermekvédelmi munka során előforduló, a szociális munkások ellen irányuló erőszakkal foglalkozik, nem említik a konfliktusok és az erőszak sajátos hatásait (például Parton és Small, 1989; Pahl, 1999). Ezek a beavatkozások a gyermekvédelmi szakemberek saját bevallása szerint befolyásolhatják a családok hatalmi- és kontroll dinamikáját, saját problémák megoldására kényszerítve a szociális munkásokat. (O'Hagan és Dillenburg, 1995).

A kutatás eredményei alapján elmondhatjuk, hogy az ügynökségek számára fontos felismerendő és megoldandó feladat lenne az agresszió és erőszak kezelése a kliensek esetében, mert csak így biztosíthatják a munkatársak megtartását, jólétét, és ami a legfontosabb, hatékony munkáját a gyermekek és a családok körében. A szolgáltatáspolitikák és a gyakorlat következő sajátos területein van feltétlenül szükség előrelépésre: hogyan bátoríthatják a munkatársakat, hogy jelentsék az ilyen eseteket; hogyan dolgozhat ki az ügynökség olyan eljárásrendet és szolgáltatáspolitikát, amelyek biztosítják, hogy a fenyegetés és agresszió kérdését megfelelő módon kezelik; és hogyan lehet az ilyen viselkedés következményeit felvenni az olyan fontos témák közé, amelyekkel rendszeresen foglalkozni kell a szupervízió és az esetmegbeszélések során. A szupervízió, a kezdeti és folyamatos kockázatfelmérés, valamint a kockázatkezelés során lehetne ellenőrző listákat alkalmazni. Ennek azért is lehetne nagy jelentősége, mert például az Egyesült Királyságban kidolgozott Feltárási Keret (*Framework for Assessment* – Department of Health, 2000) dokumentációja, amely nagyrészt meghatározza, hogy a gyermekvédelmi munkához kapcsolódó ellenőrzés mit tartalmazzon, nem foglalkozik ilyen témákkal. Ráadásul sok hatóság irányelvei sem tartalmazzak egyértelmű hivatkozásokat néhány olyan kérdésre,

amelyeket az itt bemutatott kutatási eredmények szerint a munkatársak felvetettek. A szolgáltatáspolitikai továbbfejlesztése a következő területekre terjedhet ki:

- Hogyan kellene a különböző viselkedéstípusok korlátaiban és határaiban megegyezni, azokat megállapítani, fenntartani és rendszeresen áttekinteni, miközben a kialakuló erőszakos scenáriók, mint a szociális munkásokat fenyegető potenciális fenyegetések, egyértelműen a szolgáltatáspolitikai részét kell, hogy képezzék.
- Ezeket a korlátokat és határokat egyértelművé kell tenni a munkatársak és a szolgáltatások igénybevevői számára, esetleg a szolgáltatás biztosítására vonatkozó írásos megállapodás formájában, ahogyan az a pártfogói munkában történik, de mindenképpen a jó szakmai munka keretei között.
- A rendelkezésre álló válaszokat tovább kell fejleszteni és átláthatóvá kell tenni (a kérdés, hogy ezt ki irányítsa, és milyen módon), hogy ezek segítségével kezelni lehessen bármely kialakuló erőszakos scenárió, amit a szolgáltatások igénybevevői állítanak fel a szociális munkásoknak, akiknek az ilyen helyzetekben is kötelessége, hogy gondoskodjanak a gyermekek jólétéről és biztonságáról.
- Fontos, hogy a felsővezetők és választott tanácsstagok felismerjék az ilyen jellegű munkával járó konfliktusok és a stressz összetett természetét, valamint hatását a szakmára, az ügynökségre és az egyénre.
- Egyértelmű kockázatfelmérésre van szükség, hogy az ügyfelek részéről tapasztalható meglévő és potenciális agressziót feltárhassák, illetve mindezt a feltárás és a beavatkozások rendszeres, nem csak egyszeri intézkedést jelentő tervezésének és áttekintésének részévé tehessek. Az eredményeink azt mutatják, hogy gyakran nem helyeznek kellő hangsúlyt a feltárás aktualizálására a munkatársak ellen megnyilvánuló erőszak fényében. Ez rendkívül nagy fontossággal bírna, hiszen jelen kutatás is kimutatta a kialakuló erőszakos scenáriók legjelentősebb lehetséges hatásait, összevetve a nyilvánvalóan erőszakos incidensek tapasztalataival, és kiegészítve a különbségekkel, amelyek arra vezethetők vissza, hogy a nőkre és férfiakra az agresszió és erőszak különböző típusai jellemzők.
- Biztosítani kell, hogy az agresszió és erőszak minden formájának bejelentése kulcskérdéssé váljon a kockázatfelmérés és kockázatkezelés folyamatában.
- A szociális munkásoknak a munkájuk hatékony elvégzése kapcsán megélt tapasztalatait, illetve az erőszakos kliensekkel végzett munka sikeresebbé tételére

irányuló ötleteiket szisztematikusan be kell építeni a szolgáltatáspolitikai és eljárások jobbítását célzó fejlesztési folyamatba.

- Egyensúly kialakítása szükséges a panaszok hatékony kivizsgálása, és e panaszoknak a szociális munkásokra illetve a moráljukra gyakorolt hatása között.
- Biztosítani kell, hogy a szociális munkás, aki fenyegetve érzi magát, megbízzon az ügynökség támogató kultúrájában és a közvetlen felettese támogató reagálásában, hogy ösztönzést kapjon az eset azonnali jelentésére; illetve azt, hogy később megfelelő támogatást kapjon a jövőbeli eseti tervezéshez. Az eljárás során minden esetben figyelembe kell venni a szociális munkások fenyegetettség-érzését is.
- Támogatni kell a középvezetőket, hogy olyan szupervíziót nyújtsanak, amely során demonstrálhatják a törődésüket és érzékenységüket a munkatársakra nehezedő nyomás és stressz kapcsán. Fontos kérdéseket vet fel, hogy ezeket a témákat hogyan lehet pozitívan kezelni a szupervízió során. Néhány területen akkora nyomás tapasztalható, hogy csak a teljesítménykritériumoknak megfelelő esetmenedzsment számít, és a feltárási keretekbe illeszthető témákkal foglalkoznak alaposan. Ezek nem minden esetben tükrözik annak fontosságát, milyen hatással vannak az ilyen esetek a szociális munkásokra, és közben ők milyen hatással vannak a feltárási és döntéshozatali folyamatokra (Brock, 1995). Az ilyen szupervízió nélkülözhetetlenségét – és a hiányában fellépő problémákat – a legtöbb, halállal végződő gyermekbántalmazással foglalkozó vizsgálatban megemlítik (Department of Health, 1991). Ezeket a problémákat orvosolhatná az általunk javasolt ellenőrző lista összeállítása azokról a témákról, amelyekkel a kockázatfelmérés és esetmenedzsment során mindenképpen foglalkozni kell.
- Szükséges a menedzserek képzése, hogy felismerjék a munkatársaikat, az ügynökséget és az ügyfeleket érintő problémákat, és rendelkezzenek stratégiákkal is azok megoldására. Ebbe beletartozik, hogy tegyenek külön erőfeszítéseket a szociális munkások biztonságának garantálására, illetve hogy a munkatársak érzéseit teljesen és érzékeny módon visszaigazolják, vagyis emberként és szakemberként egyaránt törődjenek velük.
- Ki kell alakítani a kliensek erőszakos viselkedésének esetére kidolgozott egyértelmű reakciókat összefoglaló eljárásokat, amelyek tudatosítják a szolgáltatás igénybevevőjének felelősségét a saját viselkedéséért, és mindezt visszaigazolják a velük dolgozó szakembereknek is.

- Alapvetően át kell gondolni az angol gyermekvédelmi rendszerben az erőszakos ügyfelekkel történő munka megközelítési módjait.

A szociális munkások tevékenysége a nyilvánosság előtt zajlik, és igen nehéz a feladatuk, amikor olyan helyzetekben kell a gyermekek biztonságát és jólétét garantálniuk, ahol gyakoriak a konfliktusok, az erőszak és az agresszió a felnőtt gondviselők részéről, ami megnehezítheti a gyermekek elérését is, miközben jelentős hatással van magára a szociális munkásra is. A szociális munkásokat ért hatásokról szerzett ismereteinket, illetve az ő képességüket a gyermekek védelmére és a beavatkozásra vonatkozóan sokkal szisztematikusabb módon kell figyelembe vennünk a gyakorlatot vezérlő irányelvek kidolgozásakor, a menedzsment folyamatokban, a szupervízióban és a közvetlen gyakorlatban is.

Tágabb összefüggésben mindennek lehet olyan mondanivalója a gyermekvédelmi szolgálatok számára, amely segíthet a szolgáltatáspolitikai és az eljárások átalakításában. Az új megközelítések tekintetbe vehetik egyrészt a stressz és a problémák minden formáját, amelyek a gyermekek és családok esetében adódhatnak, illetve maguknak a gyermekvédelemben dolgozóknak a saját, többnyire figyelmen kívül hagyott véleményét. Úgy tűnik, hogy a finn és más európai példák ezen a területen segíthetik egy olyan szakmai döntéshozatali folyamat létrejöttét, amely a mostani angliainál kevésbé szokásjogon alapuló és korlátozó jellegű. Ezen rendszerek pozitív elemeinek kritikus értékelése és alkalmazása a szolgáltatáspolitikai és eljárások átalakítása során segítséget nyújthat a középvezetőknek, hogy professzionális, rugalmasan reagáló és hatékony módon foglalkozzanak az ügyfelek nehézségeivel, miközben kreatív és hatékony választ adnak azokra a problémákra, amelyeket a szolgáltatások igénybevevőinek nehézségei jelentenek a hatékony szolgáltatási tevékenységre nézve.

Fordította: Dr. Szabó Gyula

Felhasznált irodalom

Association of Chief Probation Officers (1988) *Violence Towards Staff*. London:
ACOP. Association of Directors of Social Services (1987) *Guidelines and Recommendations to Employers on Violence Against Employees*. London:
ADSS.

- Balloch, S., McLean, J., Pahl, J. and Fisher, M. (1999) *Social Services: Working Under Pressure*. Bristol: Policy Press.
- Baron, R. A. and Byrne, D. (1997) *Social Psychology*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- British Association of Social Workers (1988) *Violence Towards Social Workers*. Birmingham: BASW.
- Brock, E. (1995) 'On Becoming a Tightrope Walker', in H. Owen and J. Pritchard (eds) *Good Practice in Child Protection*. London: Jessica Kingsley.
- Brockmann, M. (2002) 'New Perspectives on Violence in Social Care', *Journal of Social Work* 2(1): 29–44.
- Brown, R., Bute, S. and Ford, P. (1986) *Social Workers at Risk: The Prevention and Management of Violence*. Basingstoke: Macmillan.
- Budd, T. (1999) *Violence at Work: Findings from the British Crime Survey*. London: Home Office/Health and Safety Executive.
- Burns, R. B. (2000) *Introduction to Research Methods*. London: Sage.
- Bute, S. F. (1979) 'The Threat of Violence in Close Encounters with Clients', *Social Work Today* 11(4), 4 December: 5–6.
- Department of Health (1991) *Child Abuse Deaths: A Study of Inquiry Reports 1980–1989*. London: HMSO.
- Department of Health (1995) *Child Protection: Messages from Research*. London: HMSO.
- Department of Health (2000) *A Safer Place: Report of the Task Force on Violence Against Social Care Staff and National Action Plan*. London: Department of Health.
- Department of Health, Department for Education and Employment and Home Office (2000) *Framework for Assessment of Children in Need and their Families*. London: Stationery Office.
- Department of Health, Home Office and Department for Education and Employment (1999) *Working Together to Safeguard Children: A Guide to Inter-Agency Working to Safeguard and Promote the Welfare of Children*. London: Stationery Office.
- Farmer, E. and Owen, M. (1995) *Child Protection Practice: Private Risks and Public Remedies*. London: HMSO.
- Farmer, E. and Owen, M. (1998) 'Gender and the Child Protection Process', *British Journal of Social Work* 28(1): 545–64.

- Health and Safety Executive (1988) *Preventing Violence to Staff*. London: HMSO.
- Hetherington, R., Cooper, A., Smith, P. and Wilford, G. (1997) *Protecting Children: Messages from Europe*. Lyme Regis: Russell House.
- House of Commons Health Select Committee (1991) *Public Expenditure on Social Services: Child Protection Services (Second Report, Session 1990–1991)*. London: House of Commons.
- Littlechild, B. (1997a) *Dealing with Aggression*. Birmingham: Venture Press.
- Littlechild, B. (1997b) 'I Needed to be Told I Hadn't Failed: Experiences of Violence Against Probation Staff', *British Journal of Social Work* 27(2): 219–40.
- Littlechild, B. (2000) *'I Know Where You Live': How Child Protection Social Workers are Affected by Threats and Aggression. A Study into the Stresses Faced by Child Protection Workers in Hertfordshire: With Notes on Research into Finnish Social Workers' Experiences*. Hatfield: University of Hertfordshire.
- Littlechild, B. (2003) 'Working with Aggressive and Violent Parents in Child Protection Social Work', *Practice* 15(1): 33–41.
- Mullender, A. (2000) *Reducing Domestic Violence . . . What Works?: Meeting the Needs of Children*. Briefing note. London: Policing and Reducing Crime Unit, Home Office.
- National Association of Probation Officers (1989) *Violence Against Probation Officers*. London: NAPO.
- National Institute for Social Work (1999) *Violence Against Social Care Workers: Briefing Paper No. 26*. London: NISW.
- Norris, D. (1990) *Violence Against Social Workers*. London: Jessica Kingsley.
- O'Hagan, K. and Dillenburg, K. (1995) *The Abuse of Women Within Child Care Work*. Buckingham: Open University Press.
- Otway, O. (1996) 'Social Work with Children and Families: From Child Welfare to Child Protection', in N. Parton (ed.) *Social Theory, Social Change and Social Work*, pp. 162–83. London: Routledge.
- Pahl, J. (1999) 'Coping with Physical Violence and Verbal Abuse', in S. Balloch, J. McLean, J. Pahl and M. Fisher (eds) *Social Services: Working under Pressure*, pp. 87–106. Bristol: Policy Press.

- Parton, N. (1996) 'Child Protection, Family Support, and Social Work: A Critical Appraisal of the Department of Health Studies in Child Protection', *Child and Family Social Work* 1(1): 3–11.
- Parton, N. (1998) 'Risk, Advanced Liberalism and Child Welfare: The Need to Rediscover Uncertainty and Ambiguity', *British Journal of Social Work* 28(1): 5–27.
- Parton, N. and O'Byrne, P. (2000) *Constructive Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- Parton, N. and Small, N. (1989) 'Violence, Social Work and the Emergence of Dangerousness', in M. Langan and P. Lee (eds) *Radical Social Work Today*, pp. 120–39. London: Unwin Hyman.
- Rowett, C. (1986) *Violence in Social Work*. Institute of Criminology Occasional Paper No. 17. Cambridge: Cambridge University.
- Royal Holloway College (2001) *Violence Against Professionals in the Community Study: The Accounts and Experiences of Probation Officers, Summary No. 3/3*. London: Royal Holloway College.
- Smith, M. and Nursten, J. (1998) 'Social Workers' Experience of Distress: Moving Towards Change?', *British Journal of Social Work* 28(3): 351–68.

Dr Karen Broadhurst – Professor Sue White – Dr Sheila Fish – Professor Eileen Munro –
Kay Fletcher – Helen Lincoln

Tíz buktató és azok elkerülése
Amiről a kutatások szólnak

Szerzők

Dr Karen Broadhurst, a Lancasteri Egyetem vezető szociális munka-oktatója

Professor Sue White, a Birminghami Egyetem szociális munka-professzora

Dr Sheila Fish, a Szociális Ellátás Kiválósági Központjának vezető kutatóselemzője (Social Care Institute for Excellence, SCIE)

Professor Eileen Munro, a Londoni Közgazdasági Főiskola szociálpolitika professzora (London School of Economics)

Kay Fletcher, a Barnsley Gyermekjóléti Szolgálat (Barnsley Children's Services) szolgáltatás-vezetője

Helen Lincoln, A Gyermekjóléti Szolgálat vezetője, a London Borough of Tower Hamlets-nél

Az irányelv eredeti könyvészeti adatai:

Dr Karen Broadhurst, Professor Sue White, Dr Sheila Fish, Professor Eileen Munro, Kay Fletcher and Helen Lincoln (2010) *Ten pitfalls and how to avoid them: What research tells us*, National Society for the Prevention of Cruelty to Children,

http://www.nspcc.org.uk/inform/publications/downloads/tenpitfalls_wdf48122.pdf

© NSPCC 2010 2

A helyzet felvázolása

Kiadványunk célja, hogy a gyermekjóléti szolgáltatásokkal kapcsolatos feltárás kezdeti szakaszait illetően a releváns szakirodalom tömör, elérhető összegzését nyújtsa a gyakorló szakemberek számára. E kiadvány elsősorban az első feltárást végző, illetve a vonatkozó törvény (az 1998-as Gyermekről szóló törvény V., a Gyermekvédelemről szóló fejezetének 47. paragrafusa) alá tartozó vizsgálatokat végző szakemberek számára íródott, de az anyag ennél jóval szélesebb körű jelentőséggel bír.

A gyermekek szükségleteire vonatkozó első feltárásban - a Közös Feltárási Keret (Common Assessment Framework, CAF) égisze alatt – részt vevő szakemberek széles körét tekintve e kiadvány az egészségügyben, a jóléti ellátásban, az oktatásban, illetve a büntető igazságügyi szolgáltatásokban dolgozó gyakorló szakemberek számára is hasznos lehet. A *Tíz buktató és azok elkerülése* minden olyan szakember számára szolgálhat felbecsülhetetlen tanácsokkal, akinek a gyermekjóléti rendszerben a szükségletekre és kockázatokra kellő figyelmet fordító, szilárd, bizonyítékokon alapuló ítéletet kell hoznia.

A kiadvány Hedy Cleaver, Corinne Wattam, Pat Cawson és Rosemary Gordon munkáját dolgozta át és tette korszerűvé. A szerzők e csoportja dolgozta ki a *Tíz buktató és azok elkerülése* eredeti verzióját, mely az NSPCC Szolgáltatáspolitikai Kutatások egyik beszámolójában, a *Kockázatelemzés a gyermekvédelemben* című munka részeként 1998-ban jelent meg. Az eredeti kiadvány megjelenése óta azonban olyan alapvető változások történtek a helyi önkormányzatok gyermekjóléti szolgálatainak irányítási folyamataiban, illetve a tőlük kapott visszajelzésekben, amelyek szükségessé tették a kiadvány felülvizsgálatát.

Az eredeti kiadvány megjelenése megelőzte a *Szükséget Szenvedő Gyermekek és Családjaik Feltárási Keretrendszerének* (Framework for the Assessment of Children in Need and their Families, Department of Health [DH], 2000) bevezetését. A kiadvány erőteljesen támaszkodott az Egészségügyi Minisztérium egy 1995-ben publikált kutatására, amely a gyermekvédelem problémakörén belül a gyermekekkel és családokkal végzett szociális munkával kapcsolatban világított rá fontos részletekre. Úgy találták, hogy a gyermekvédelmi hálózat túl sok családot ölel fel, melyek aztán alkalmatlan és nem megfelelő beavatkozások alanyaivá válnak, mivel így a helyi hatóságok egyre kevésbé képesek számukra hatékony családtámogatást biztosítani.

Ez az átdolgozott kiadvány most egészen más kontextusban íródott, mivel az eredeti verzió megjelenése óta alapvető lépések történtek egy, a családtámogatásra vonatkozó etikai kódex törvénybe iktatása érdekében. A megvalósításkor, vagyis a „szolgáltatások kapujában” azonban továbbra is fennállnak bizonyos problémák a hatékony szűrés és feltárás területén. A

gyermekjóléti rendszerben dolgozóknak máig fejfájást okoz, hogy megítéljék, pontosan milyen szintű támogatási/védelmi reakciókra van szükség egy adott esetben, a döntések pedig gyakran bonyolult körülmények között, illetve korlátozott mértékben rendelkezésre álló információk alapján születnek meg.

A *Szükséget Szenvedő Gyermek* és *Családjaik Feltárási Keretrendszerének* értelmében, a helyi önkormányzatok gyermekjóléti szolgáltatásaiban dolgozó szakembereknek - akiktől jelenleg az elsődleges szakmai visszajelzések származnak - kell minden tudomásukra jutott esetben a kezdeti elemzést elvégezniük. A 47. paragrafusban „jelentős ártalom”-ként szereplő ügyben csak abban az esetben folytatnak vizsgálatokat, ha „felmerül annak gyanúja, hogy a gyermek szenved, vagy valószínű, hogy szenved” (Department of Health, 2000). A keretrendszer hatálya alatt bevezetett folyamatok ugyanakkor – bár csökkentették a hirtelen és túlzott beavatkozásra való hajlamot - nem érintették a kezdeti kapcsolatfelvételek és a jogosultak hatékony szűrésével kapcsolatos alapvető problémákat.

A családi élet dinamikus és változó; így előfordulhat, hogy a egyes ügyek során olyan új információk kerülnek felszínre, melyek az eset átminősítését követelik meg a szakemberektől. Kritikus jelentőséggel bír, hogy a szakemberek tudatában legyenek e lehetőségnek, és felkészüljenek arra, hogy szakmai lépéseik sorozatát szükség esetén megváltoztassák. A differenciálás problémáit még összetettebbé teszi a helyi önkormányzatokhoz érkező jelentkezések óriási mennyisége. A kezdeti feltárást végző munkacsoportok munkáját mindig is az jellemezte, hogy sokkal több esetet szűrnek ki, mint amennyit végül elfogadnak; a családokat azonban csak olyan esetekben irányíthatják át másik szolgáltatóhoz, ha valóban nagy horderejű ügyről volt szó. (Wattam, 1997; Platt, 2006; Sheppard, 2009; Broadhurst et al, 2009).

Nemrégiben új intézkedések bevezetésével kísérelték meg a „kapuban” jelentkező kereslet csökkentését, amellet, hogy a biztonságot és a hatékonyságot is próbálták javítani. E két új intézkedés a Közös Feltárási Keret (Common Assessment Framework, CAF) és az Integrált Gyermekjóléti Rendszer (Integrated Children's System, ICS). Jelenleg még nincs elegendő bizonyíték arra vonatkozóan, hogy a Közös Feltárási Keret csökkentette volna a helyi önkormányzatokhoz irányított jelentkezők számát, illetve, hogy a kulcsszerepet betöltő intézményeket az irányítást segítő hatékonyabb eszközökkel látta volna el (Peckover és szerzőtársai, 2008; Pithouse és Broadhurst, 2009; Gilligan és Manby, 2007).

Az Integrált Gyermekjóléti Rendszer messze a legigényesebb kísérlet a szociális munka gyakorlatának mikro-szintű menedzselésére és sztenderdizálására (Wastell és

szerzőtársai, 2010). Ugyanakkor a bizonyítékok azt sugallják, hogy ennek a rendszernek a gyakorlati alkalmazása során meglehetősen magas a hibaszázalék. Az Integrált Gyermejjóléti Rendszer keretében bevezetett megnövekedett adatrögzítési követelmények, illetve a feladatra alkalmatlan sablonok és időkeretek ugyanis tévedések sokaságának lehetőségét hordozzák magukban, mivel ezek elhamarkodott kategorizációhoz, illetve az esetek korai lezárásához vezethetnek (Broadhurst és szerzőtársai, 2009).

Mi akkor a megoldás? A *Tíz buktató és azok elkerülése* is az alternatívát ajánló szakirodalom része. A minimalista eljárások hasznossága ellenére egyetértünk e kiadvány eredeti verziójának kidolgozóival, akik felhívták a figyelmet a napi gyakorlatban megjelenő „tévedés-csapdákra” és hangsúlyozták a kritikai gondolkodás és fontosságát. A tévedések minimalizálására törekvő kísérletek a mikro-szintű menedzsment és a sztenderdizálás által nem helyettesíthetik a tájékozottságon alapuló szakmai ítéletet (Munro, 2005; 2008). Amint azt az eredeti szerzők egyike megjegyezte: „... a »jelentős ártalom« tényét kizárólag esetről esetre lehet eldönteni” (Wattam, 1997). Nemcsak ebben értünk egyet Wattam-mal; hanem abban a javaslatában is, hogy a szakemberek valóban legyen jártasak a kockázatok azonosításában, és napi szinten gyakorolják is azt.

Mindazonáltal a szakembereknek – az emberi tévedés individuális okainak ismeretében – törekedniük kell az optimális döntéshozatalra. Nemcsak a gyermejjóléti szakemberek tévednek az ítélethozatal és az információ feldolgozás során. Kognitív pszichológusok – elsősorban orvosok döntési folyamatainak vizsgálata alapján – általánosan előforduló hiányosságokat azonosítottak az emberi információ feldolgozásban (Wolf és szerzőtársai, 1985; Kahneman és szerzőtársai, 1982; Dowie és Elstein, 1988).

Sőt, ezen individuális tendenciák mellett a rendszer által előidézett hibalehetőségekre is fel kell figyelnünk; ezek az úgynevezett „rendszerhibák”, mint például a szervezeti légkör, a korlátozott erőforrások, vagy a gyakorló szakemberek számára elérhető eszközök kialakításának módja és korlátai (Glisson és Hemmelgarn, 1998; Munro, 2005; Bostock és szerzőtársai, 2005; Fish és szerzőtársai, 2008; Fish, 2009; Broadhurst et al, 2009). Ebben a szellemben ajánljuk a *Tíz buktató és azok elkerülése* című munkát.

A kockázatot minden egyes esetben az eset-specifikus és kutatási bizonyítékok együttes és gondos megfontolásán keresztül kell elemezni. Ez az átdolgozott kiadvány az egyenlet második részét segíti elő azáltal, hogy hozzáférhető útmutatót biztosít a szakemberek számára a kutatási eredményekhez. A kutatási tapasztalatokra alapozott gyakorlat hasznos ellentételezése lehet az intuitív vagy ad-hoc véleményalkotásnak. Az útmutatás nagyon

hasznos lesz a frissen végzett szakemberek számára, de a tapasztaltabbak részére is érdekes emlékeztető lehet.

A Dolgozzunk együtt a Gyermek Védelmében: útmutató az intézmények közötti munkához (Working Together to Safeguard Children: A guide to inter-agency working - Department for Children, Schools and Families, 2010) átdolgozott kiadása előírja, hogy a bemeneti feltárást képzett és tapasztalt szociális munkás szakembereknek kell elvégezniük. Ez fontos lépés a minőség fejlesztése felé; azonban még a legképzettebb szakembernek is hasznára válik, ha tisztában van az individuális és rendszer-hibák csapdáival, és reflektálni képes azokra.

Mivel ez az átdolgozott verzió a gyermekjóléti szolgáltatások területén lezajlott, igen nagy jelentőséggel bíró szociotechnikai változások kontextusában íródott, a gyakorlat számára kulcsfontosságú szakirodalom frissített listáját is e kiadványba foglaltuk. A modernizációs irányelvek jelentős mértékben átalakították a „kapu” fogalmát, melynek következtében a szakirodalom olyan új készlete látott napvilágot, amely messze nagyobb betekintést enged azokba a rendszerszintű és szervezeti kontextusokba, melyekben az emberi tévedés bekövetkezik.

A kutatási eredmények bemutatása szükségképpen szelektív, a szerzők új csoportja által korszerűnek ítélt szakirodalmi áttekintést biztosít. Mivel a szerzői munkacsoport tagjai között oktatók, kutatók, valamint gyakorló szakemberek és vezetők is megtalálhatóak, a munkacsoport szerencsés helyzetből próbált konszenzuson alapuló összefoglalót adni a legrelevánsabb irodalomról. Az eredeti szerzői munkacsoport által megtervezett formátumot követve, előbb minden buktató esetén összefoglaljuk a kulcsfontosságú kutatási eredményeket, majd releváns kritikai kérdések listájával folytatjuk kiadványunkat.

Az ebben az átdolgozott kiadványban foglalt kérdéseket úgy alakítottuk ki, hogy azok a jelenlegi rendszerekkel és gyakorlattal kapcsolatos kritikai gondolkodásra sarkalljanak. Számos kérdés reflektál azonban az eredeti szerzők által felvetett kérdésekre is, jelezvén, hogy bizonyos tévedés-csapdák igen jelentős szakpolitikai és törvényhozási változások ellenére is makacsul tartják magukat.

Otthonélő gyerekek: a kezdeti elemzés folyamata

Tíz buktató és azok elkerülése

Amiről a kutatások szólnak

1. A kezdeti hipotézist a szakemberek hiányos információk alapján fogalmazzák meg, túl gyorsan elemzik és fogadják el azt. A szakemberek elkötelezik magukat e hipotézis mellett, és nem kutatnak tovább ezt megkérdőjelező, vagy megcáfoló további információk után.
2. Az első vizsgálat során szerzett információkat nem adekvát módon rögzítik, a tényeket nem ellenőrzik, és a bejelentőt nem értesítik az eset kimeneteléről.
3. A figyelem a leginkább látható vagy legsürgetőbb problémákra összpontosul; az esettörténetet, illetve a kevésbé „nyilvánvaló” részleteket nem kellő mértékben vizsgálják meg.
4. A családtól, barátoktól és szomszédoktól érkező információk nem kapnak megfelelő súlyt a feltárás folyamán.
5. Nem fordítanak kellő figyelmet arra, hogy a gyermekek mit mondanak, hogy néznek ki, és hogyan viselkednek.
6. A szülőkkel (apákkal, anyákkal, egyéb családhoz tartozó gondozóval) a kockázatfeltárás során nem alakul ki teljes, szoros együttműködés.
7. A kezdeti döntéseket túlzottan is a gyermekek korára fókuszálva hozzák meg, így előfordulhat, hogy idősebb gyermekek olyan helyzetben maradnak, amely elfogadhatatlan mértékű kockázatot hordoz.
8. A szakemberek számára nem biztosítanak elégséges támogatást, ill. felügyeletet annak érdekében, hogy olyan kliensekkel is hatékonyan tudjanak dolgozni, akik nem együttműködőek, ambivalensek, konfrontatívak, elkerülőek vagy agresszívek.
9. A kezdeti feltárás folyamán a szakemberek nem ellenőrzik elég alaposan, hogy a másik fél megértette-e az általuk kommunikált információt. Feltételezik, hogy a közölt információt az ügyfelek automatikusan megértették.
10. Az esettel kapcsolatos felelősségvállalás gyengül az intézmények közötti együttműködésen alapuló munka során, ez pedig mind a kapcsolatfelvételekre, mind az arra adott reakciókra hatással van. A helyi kormányzatok néha tévesen irányítják a családokat más intézményekhez, és nem követik nyomon az esetet.

1. buktató

A kezdeti hipotézist a szakemberek hiányos információk alapján fogalmazzák meg, túl gyorsan elemzik és fogadják el azt. A szakemberek elkötelezik magukat e hipotézis mellett, és nem kutatnak tovább ezt megkérdőjelező, vagy megcáfoló további információk után.

A kezdeti elemzést igen rövid idő alatt végzik el: a szakembereknek 24 órán belül el kell dönteniük, hogy milyen választ adjanak a kapcsolatfelvételre, illetve a szolgáltatókhoz való irányításra vonatkozó igényre és hogy annak megvalósításához milyen lépések megtétele szükséges. A bemeneti értékelésnek tíz napon belül el kell készülnie (Department for Children, Schools and Families, 2010).

Bár a nélkülözéssel vagy bántalmazással kapcsolatos problémák jelentése esetén fontos az azonnali beavatkozás, ugyanilyen fontos az is, hogy ne ítéljünk elhamarkodottan, mert az a jövőbeli döntéseket és lépéseket is „bebetonozhatja”. Tekintélyes mennyiségű kutatási tapasztalat bizonyította, hogy az emberi döntéshozatal hajlamos az „első adatokra épülő elfogultságra” – ez azt jelenti, hogy a helyzet első összegzése erősen befolyásolja a következő vagy új információ elemzését is (Munro, 1999; Gambrill, 2005; Burton, 2009). Mivel az ítéletet már az eset korai szakaszában rögzíteni kell, fennáll a veszélye annak, hogy azok a szakemberek, akik nem figyelnek az emberi gondolkodás e potenciális elfogultságára, egyszerűen csak olyan bizonyítékok után fognak nyomozni, amelyek első hipotézisüket erősítik meg.

A szakembereknek kritikus módon kell saját ítéleteiket felülvizsgálniuk (Munro, 2008; Fish és szerzőtársai, 2008), és be kell ismerniük, ha tévedtek kezdeti ítéletüket illetően. Victoria Climbié²⁷ tragikus esete klasszikus példája a korai „félrecímkézés” potenciálisan végzetes következményeinek. Mivel Victoria-t kezdetben – hibásan – a „szükséget szenvedő” kategóriába sorolták, a lánnyal kapcsolatos későbbi információkat ennek fényében értékelték, így az intézményeknek nem sikerült a védelmére irányuló lépéseket megtenniük (Laming, 2003).

A szakemberek figyelmét azok az esetek keltik fel leginkább, amelyek egyértelmű bizonyítékkal szolgálnak a bántalmazásról. Az emberi döntéshozatal elfogultságával foglalkozó kutatások eredményei szerint a nagyon élénk vagy erős érzelmeket felidéző

²⁷ Victoria Climbiét (egy Elefontcsontpartról bevándorolt kislányt) rokona, illetve annak barátja 2000-ben kínoztta halálra. Az eset kivizsgálása során az Egyesült Királyság gyermekvédelmi rendszerének teljes felülvizsgálatát és átalakítását eredményezte. – A fordító

emlékeket (például a gyermekeken látható sérülésnyomokat) könnyebben hívjuk elő (Dowie és Elstein, 1988). Világos, hogy a komoly sérülések prioritást élveznek, a szakembereknek azonban a gyermekeket és fiatalokat ért egyéb bántalmak kevésbé látványos jeleire és szimptomáira is érzékenyeknek kell maradniuk (Rose és Barnes, 2008; Daniel et al, 2009; Brandon et al, 2009).

A „bebetonozott”, korán meghozott döntések problémáját a kezdeti elemzés jelenlegi rendszere csak tovább bonyolítja. A szűk időkeretek szükségessé tehetik az ítélet hiányos információk alapján történő meghozatalát, és igen kevés teret hagynak a szakemberek számára a bizonytalanságra való reflektálásra, vagy annak alaposabb vizsgálatára. A kutatási tapasztalatok különösen arra hívják fel a figyelmet, hogy a szorongatott helyzetben lévő, első felmérést készítő munkacsoportok hajlamosak túlságosan is gyorsan kiszűrni olyan jelzéseket, melyek sem további lépéseket, sem az eset más intézményhez történő átirányítását nem kívánják meg. Különösen így van ez akkor, ha a jelzésben foglalt információ nem jelzi azonnal, hogy a gyermeket jelentősebb bántalom érte volna (Broadhurst és szerzőtársai, 2009).

Ezekben az esetekben gyakran csak igen korlátozott mértékben lehetséges a nyomkövetés, mivel – ahogy ezt számos súlyos eset vizsgálata világosan kimutatta – az elhamarkodott kategorizálás igen komoly következményekkel bírhat a gyermek biztonságának szempontjából (ld.: London Borough of Redbridge Local Safeguarding Children Board, 2008). A gyermeket ért bántalom azonosítása, ha az még nem egészen nyilvánvaló (például a lakhatási támogatás iránti kérelem beadásának idején), igen könnyen elmulasztható, ha a szakemberek sietve és hiányosan készítik el az elemzést (Brandon és szerzőtársai, 2008). A Dale és szerzőtársai (2002) által végzett, a gyermekbántalmazás komoly eseteit vizsgáló kutatás eredményei szerint az elhamarkodott kategorizálás és a téves diagnózis jelentősen közrejátszott az esetek megoldásának kudarcában.

Fontos, hogy a szakemberek rögzítsék bizonytalanságaikat, és nyitottak legyenek mind a megerősítő, mind a megcáfoló információkra (White, 2009). Nélkülözhetetlen fontossággal bír, hogy megtanulják az „ördög ügyvédjének” szerepét játszani mind saját, mind kollégáik értékeléseire vonatkozóan. A kezdeti elemzést során lehetőséget kell biztosítani a szakemberek számára, hogy konzultáljanak az esetről, megvitathassák azt és alaposan megvizsgálják a bizonyítékokat, melyekre alapozva majd ítéletet hoznak.

A kritikai gondolkodást stimuláló keretrendszerek, mint a például Benbenishty és szerzőtársai (2003) által ajánlott megközelítés, különös értékkel bírnak az olyan jellegű reflektív gondolkodás megkönnyítésében, amely lehetővé teszi az esettel összefüggő

bizonyítékok szilárd alapokra helyezett elemzését. Az ilyen keretrendszerek szupervíziók során történő rendszeres alkalmazása valószínűleg elősegítené egy olyan kritikai reflexiós képesség kialakítását, amely a szakemberek elemzési készségeit is fejlesztené.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Még mindig kíváncsi vagyok, és kérdezek eleget arról, amit látok és értékelek?
- Nyitott vagyok új információkra?
- Mennyire vagyok biztos abban, hogy elegendő információ áll rendelkezésemre ahhoz, hogy ítéletemet ezekre alapozva hozzam meg?
- Szükséges-e hozzátennem egy „egészségügyi figyelmeztetést”²⁸ a feltárásba foglalt bizonyítékok erősségére, illetve ezek döntéshozatali következményeire vonatkozóan?
- Felkészült vagyok-e arra, hogy megváltoztassam az esettel kapcsolatos véleményemet?
- Jelenleg a szupervízió mely aspektusai élveznek inkább prioritást? Rendelkezésemre áll-e elegendő idő arra, hogy ítéleteimet és döntéshozatalomat értékeljem, illetve velük kapcsolatban észrevételeket tegyek?

Kérdések a vezetők számára:

- Mikor volt az utolsó alkalom, hogy kezdeményeztem volna egy eset értelmezésének kritikai megvitatását, ahelyett, hogy csakis olyan esetekre reagálok, melyeket a szakemberek nyújtottak be ellenőrzésre?
- Biztos vagyok-e abban, hogy a szakemberek szorongásai és bizonytalanságai feloldása érdekében nyitott és véleménycserén alapuló szervezeti kultúrát biztosítok?
- Képes vagyok-e a gyermekek szükségleteit minden esetben a teljesítménycélok fölé helyezni?
- Melyek a csapatom belső rendszerének és kultúrájának nem szándékolt ösztönzői?
- A most használt értékelési sablonokban lévő alcímek, dobozok és utasítások vajon arra bátorítják-e a szakembereket, hogy kétségeiket és az értelmezésben található fekete foltokat rögzítsék, vagy nem szándékosan bár, de kizárólag tényszerű állítások és kijelentések rögzítését támogatják?

²⁸ Amilyen a cigaretta dobozán van. – A fordító

- Milyen mértékben létezik olyan közös kultúra a szervezetben, amelyben nemcsak elfogadható, de egyenesen kívánatos, hogy a szakemberek megkérdőjelezzék egymás értékeléseit?
- Lehetővé teszem-e a csapatom számára, hogy végiggondolják, mire jutottak az eset kapcsán és ennek vajon van-e értelme?

2. buktató

Az első vizsgálat során szerzett információkat nem adekvát módon rögzítik, a tényeket nem ellenőrzik, és a bejelentőt nem értesítik az eset kimeneteléről.

A kapcsolatfelvételt illető sikeres átalakítások ellenére világos, hogy a bejelentő és a fogadó közötti első interakció továbbra is hibákkal terhelt maradt. Az első találkozási pontok központosítása az ügyfélszolgálatok/segélyvonalak bevonásával pedig talán még tovább súlyosbította ezt a problémát (Broadhurst és szerzőtársai, 2009). A kutatási eredmények azt sugallják, hogy minél több szint és közvetítő található a bejelentő és fogadó rendszerében, annál valószínűbben következnek be kommunikációs hibák és/vagy információvesztés (Fish és szerzőtársai, 2008).

Ahogy az információ a rendszer egyik részétől a másikig vándorol, gyakran megeskik, hogy más formátumra fordítják le – mint ahogyan az a beszédhang és az írott szöveg esetén történik (Reder and Duncan, 2003; White, 2009). Amennyiben az információcsere személyesen (vagyis faxon, telefonon, e-mailen vagy postai úton) valósul meg, úgy hiányoznak az interakcióból az egymás kölcsönös megértését szolgáló, fontos non-verbális és vizuális figyelmeztető jelek (Laming, 2003).

Sőt mi több, az így kapott információ csekély lehetőséget biztosít arra, hogy azonnal ellenőrizni lehessen: a bejelentő és a fogadó kölcsönösen megértették egymást. Életbevágóan fontos, hogy a szakemberek szem előtt tartsák a jelzési rendszerek hiányosságait, és dolgozzanak e korlátok elhárításán, valamint folyamatosan jelezzék vezetőiknek azokat a problémákat, amelyekkel munkájuk során találkozhatnak (Bostock és szerzőtársai, 2005).

A Victoria Climbié tragikus esetében elkövetett hibák elemzése rávilágított azokra a kulcsfontosságú hiányosságokra, amelyek a szociális szolgáltatóknak a jelzések kezelésével kapcsolatos gyakorlatában tapasztalhatóak (Laming, 2003). Bár a jelzések hatékony kezelésével kapcsolatban csak korlátozott mértékben érhető el bizonyítékalapú tudás, Reder és Duncan (2003) gyermekvédelmi hálózatok kommunikációját vizsgáló elemzése számos

gyakorlati javaslatot tartalmaz. Telefonos kapcsolatfelvétel, illetve jelzés érkezése esetén fontos, hogy az első vizsgálat során a jelzés fogadói megbizonyosodjanak: pontosan megértették egymást.

Emellett a bejelentő által közölt információban meg kell egymástól különböztetni a megfigyeléseket és a véleményeket, és ezeket ennek megfelelően kell rögzíteni. Ha a verbális információ nem eléggé világos, további részleteket kell kérni. Mielőtt a telefonbeszélgetést befejeznék, a szakembereknek – a kölcsönös megértés és a pontosság ellenőrzése érdekében - meg kell bizonyosodniuk arról, hogy jegyzeteiket visszaolvasták a bejelentőnek, valamint arról is, hogy megegyeztek a további lépésekben, és hogy bejelentő felé történő visszajelzés lehetősége biztosítva van (a téma teljesebb megvitatásának érdekében lásd Reder és Duncan, 2003).

A szervezeti nyomás jelentős mértékben hatással lehet a jelzésre adott hatékony első válaszra, különösen ott, ahol nagyon magas jelzési rátákkal találkozunk (Bostock és szerzőtársai, 2005). Ha e feladat megfelelő elvégzését a munkaterhelés által gyakorolt nyomás, vagy más prioritások megnehezítik, ezt minden esetben jelezni kell a vezető felé. Mielőtt az információt a rendszer következő pontja felé továbbítanák, kritikus fontossággal bír, hogy az első kapcsolatfelvétel vagy a jelzés fogadói alaposan megvizsgálják az általuk rögzített anyag olvashatóságát és pontosságát. A bizonytalan kérdésekre fel kell hívniuk a figyelmet, jelezvén, hogy az első feltárást végző kollégáknak a kérdések tisztázása érdekében még további kutatásokat kell végeznie (Bostock és szerzőtársai, 2005; Fish, 2009).

Ha az információ írásos formában érkezik, ugyanezeket az alapelveket kell alkalmazni, bár ebben az esetben nyilván még nehezebb elkerülni, hogy a szakemberek elégtelen információkkal dolgozzanak. Az információ elektronikus rögzítésében elkövetett hibákat a szakembereknek mindig orvosolniuk kell, még abban az esetben is, ha ilyen változtatások kérelmezése nehézségekbe ütközik és ez ellenősztönzőként hat (Broadhurst és szerzőtársai, 2009). Minden nehézséget és ellenősztönzöt jelezni kell a vezetők és az informatikai csoport felé. Különböző fontos esetek elemzése világosan kimutatta, hogy az ügy kimenetelét vissza kell jelezni a bejelentő felé, a további lépéseket nem igénylő esetekben pedig fel kell hívni a bejelentő figyelmét az univerzálisan elérhető szolgáltatásokra, mivel a későbbiekben azok biztosíthatják az eset további megfontolásának lehetőségét (Brandon és társai, 2008).

A fenti pontok mindegyike attól függetlenül érvényes, hogy a bejelentő szakember, gyermek vagy szülő. Minden esetben javasolható, hogy a fogadó intézmény már az eset e korai szakaszában törekedjen az eset optimális megítélésére, mivel így minimálisra

csökkenthető egy komoly következményekkel járó, hibás diagnózis felállításának valószínűsége (Laming, 2003; Bostock és szerzőtársai, 2005; Brandon et al, 2008).

Az intézményeknek tudatában kell lenniük annak, hogy a segélyvonalak által elkövetett tévedéseknek milyen látens feltételei vannak, és felkészültnek kell lenniük annak felülvizsgálatára, hogy a kompromisszum az elkövetett hibák és a megtakarított költségek viszonylatában igazolható-e (Fish, 2009; Broadhurst és szerzőtársai, 2009). Az első találkozás pontjain olyan szakembereknek kell dolgozniuk, akik megfelelő gyermekjóléti/gyermekevédelmi tudás, képzettség és tapasztalat birtokában vannak (Department for Children, Schools and Families, 2010).

Amikor a személyes kapcsolat sajátos szakértelmet (például tolmácsot) kíván meg, ezt biztosítani kell. Javasolt, hogy a szakemberek figyelemmel legyenek munkájuk társadalmi kontextusára – a saját maguk által okozott hatásokra, arra, ha „rossz napjuk van”, a többi szakemberrel való kapcsolataikra, és így tovább (Cooper és szerzőtársai, 2003; Reder és Duncan, 2004; Brandon és szerzőtársai, 2008).

Félreértések akkor is előfordulhatnak, ha az intézmények speciális/technikai nyelvezetet használnak. Fontos, hogy az intézményeknek lehetőségük legyen a közös értelmezési rendszer kialakítására (Moran és szerzőtársai, 2007), és az eset kezelését ellátó szakemberek számára adott legyen a folyamatos képzésbe történő bekapcsolódás lehetősége, hogy posztgraduális szinten megszerezhessék a speciális szaktudást.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Visszajátszotta a bejelentő számára a rögzített hanganyagot, ellenőrizte a pontosságot és azt, hogy egyetértenek-e a további lépésekkel és a visszajelzés módjával kapcsolatban?
- Aktívan kérdezte a bejelentőt annak érdekében, hogy biztosítsa a lehető legtöbb információ összegyűjtését, illetve rávilágítson minden homályos, vagy hiányos pontra?
- Ellenőrizte, hogy az összes részlet közül sikerült-e kiszűrnie a legfontosabbakat?
- Ha a jegyzeteit a bejelentőtől származó információkkal a jelzés időpontjában nem vetette össze, milyen lépéseket tett a későbbiekben azért, hogy ez megtörténjen?

Kérdések a vezetők számára:

- A „bemeneti kapu” kialakítása biztosítja-e, hogy az információkat optimális körülmények között lehessen fogadni és rögzíteni? Fontolja meg a fax-készülék elhelyezését, és mérje fel, hogy van-e elég tér a hívások „meghallgatására”, illetve a személyse kommunikációra.
- Biztosítottam a munkamenet támogatásának minőségét és hatékonyságát?
- A közelmúltban szántam-e időt arra, hogy együtt legyek a jelzéseket felvevő csoporttal, használva is azokat a rendszereket, melyek alkalmazását a csapattól elvárom, illetve figyeltem-e őket, ahogy e rendszerekkel dolgoznak?
- Biztos vagyok-e azon szakemberek képességében és szakértelmében, akik az első kapcsolatfelvételt és a bejelentéseket kezelik?
- Ismerem-e a hibaarányt, és megengedhetőnek tartom-e azt? Kezdeményeztem-e megbeszélést arról, hogy a csapat által elkövetett hibákat hogyan kellene értelmesen és konstruktív módon, folyamatosan ellenőrizni?
- Megfontoltam-e már annak a lehetőségét, hogy a jelzéseket felvevő csapat tagjait váltakozva jelöljem ki, elkerülve így a haszontalan viselkedési gyakorlat beágyazódását és az unalmat?

3. buktató

A figyelem a leginkább látható vagy legsürgetőbb problémákra összpontosul; az esettörténetet, illetve a kevésbé „nyilvánvaló” részleteket nem kellő mértékben vizsgálják meg.

A kutatási eredmények azt sugallják, hogy a feltárás túlságosan is a szolgáltatáshoz irányítással kapcsolatos igényben foglalt tartalomra – az azonnali problémára – fókuszál, és nem vizsgálja meg az eset történetét. Az incidenseket kontextusban kell megfontolni, és kétségeket is meg kell fogalmazni annak érdekében, hogy a gyermek életéről teljesebb képet alkothassunk (Munro, 1999; Hollows, 2003). Életbevágó, hogy az esettörténet gondos kirostálása a feltárás integrált részét képezze, illetve az is, hogy ezen alapvető elemzés elvégzésére megfelelő idő álljon a szakemberek rendelkezésére. A hiányos információk alapján meghozott döntések problémái jól dokumentáltak (DePanfilis és Girvin, 2005).

Az elektronikus file-ok elején található eset-kronológiák vagy kumulatív összegzések nagyban segíthetik az eset elemzését, és arra készítetik a szakembereket, hogy a bemutatott problémákat a gyermek vagy a család szélesebb történetének kontextusába helyezzék. Az

optimális döntéshozatalt támogató információ-technológiai rendszerek alkalmazása vagy adaptációja az intézményeken belül prioritás kell, hogy legyen (Ayre, 1998; Wastell és szerzőtársai, 2010). Az Integrált Gyermekjóléti Rendszer (ICS) megfelelési követelményeinek lazítása lehetővé teszi a helyi intézmények számára, hogy feltárási formáikat felülvizsgálhassák. Ez biztosítja, hogy a szakemberek elég időt fordítsanak az információ összegyűjtésére és elemzésére, ahelyett, hogy (esetleg feleslegesen) az elektronikus mezők kitöltésébe fektetnek túlzott energiákat (Peckover és szerzőtársai, 2008).

A hatékony kommunikáció a részletek iránti nyitottságot, a bejelentővel történő együttműködést és a meggondolatlan kategorizálás elkerülését kívánja meg. A tények csak ritkán állnak azonnal rendelkezésre, jellemzőbb, hogy az eset feltárása beszélgetésen és interakción keresztül valósul meg. Kritikus jelentőséggel bír, hogy az esettel már a kezdeti szakaszban magasan képzett, a kíváncsi társadalomkutató elkötelezettségét magukévá tevő szakemberek foglalkozzanak (White, 2009). A jelzések fogadására szolgáló rendszerek nem megfelelő volta, valamint a túlságosan előíró adatrögzítési formulák valójában blokkolják a bejövő információ részletei iránti kíváncsiságot és nyitottságot.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Mi ennek a helyzetnek a legsúlyosabban látba eső jellegzetessége? Ha ezt eltávolítanánk, még mindig maradnának kétségeim?
- A problémát jelen kontextusba helyezve is megfontoltam már?
- Gondosan megvizsgáltam az esettörténetet, vagy kísértésbe estem annak figyelmen kívül hagyására?

Kérdések a vezetők számára:

- Az elektronikus adatrögzítési rendszer fejlesztését a szakemberek érdekei vezérlik?
- Elég jók vagyunk-e az esetkezelés kapcsán a családok jelentős életeseményeinek megismerésében és rögzítésében? Ezek az adatok beépülnek-e a család működésének feltárásába, illetve felfrissítik-e azt?
- Munkatársaimat bátorítom-e kumulatív eset-összefoglalók készítésére?
- Az elektronikus esetfile-ok lehető legjobb megszervezése érdekében visszajelzek-e, illetve tájékoztatom-e a problémákról az informatikai fejlesztésekért felelős szakembereket?

- Én magam szakértő felhasználója vagyok-e az általunk használt, szociális ellátást támogató informatikai rendszernek? Hogyan tudnám fejleszteni a tudásomat?
- A részlegem elegendő képzést és iránymutatást biztosít az elektronikus dokumentációs rendszer megfelelő működtetése érdekében?

4. buktató

A családtól, barátoktól és szomszédoktól érkező információk nem kapnak megfelelő súlyt a feltárás folyamán.

A szakemberek hajlamosak lehetnek a szakértőktől beérkező kapcsolatfelvételeket és jelzéseket előnyben részesíteni, s ennek következtében – mind a jelzés, mind a feltárás korai szakaszában – a családtól, barátoktól és szomszédoktól kapott információkra a szükségesnél kevesebb figyelmet fordítani. A kutatások úgy találták, hogy a leterhelt első feltárást végző munkacsoportok hajlamosak a családtól, barátoktól és szomszédoktól érkező információkat „rosszhiszeműnek” bélyegezni (Broadhurst és szerzőtársai, 2009; Buckley, 1999), különösen azokban az esetekben, mikor a kapcsolatfelvétel, vagy bejelentés oka (mint például a folyamatos családi viszály) evidens (Wattam, 1992).

Amint azt azonban egy sor, komoly eset felülvizsgálata kimutatta, és Victoria Climbié esete jól példázta, a családtól, barátoktól és szomszédoktól érkező megfigyelések és információk kiemelten fontos betekintést biztosíthatnak a családok működésébe (Laming, 2003). A bizonyítékok azt sugallják, hogy még a rosszhiszemű jelzéseknek is van valami alapja. Ráadásul a családtagok gyakran próbaképpen, jelentéktelen problémákról tesznek jelzést, miközben valójában komolyabb problémák derülnek ki (Cicchinelli, 1991). Fontos tehát, hogy a családtól, barátoktól és szomszédoktól érkező kapcsolatfelvételek és jelzések azonos súllyal essenek a latba, és a névtelen jelzéseket is komolyan kell venni. Lényeges információkkal szolgáltathatnak, és nyomon is kell őket követni.

Problémás családi dinamika esetén, illetve ha a szülők a gyermek gondozásának jogáért (elhelyezés, láthatási viták, stb.) harcolnak, a szakembereknek el kell kerülniük azt a kísértést, hogy az információkat e viták fényében értékeljék (Wattam, 1992; Buckley, 1999). Meg kell tartaniuk nyitott és vizsgálódó szemléletüket.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Másképp reagálnék, ha a beszámolók más forrásból érkeznének?

- Hogyan tudom ellenőrizni, hogy a bejelentésnek van-e alapja?
- Még ha nem is pontosak a bejelentések, tekinthetem-e őket jelzésnek arra vonatkozóan, hogy a család valamilyen segítségre, vagy támogatásra szorul?

Kérdések a vezetők számára:

- Biztos vagyok abban, hogy a szakemberek a különböző forrásokból származó jelzéseket egyforma súllyal kezelik?
- A bejelentések fontossági sorrendjének kialakítása során tanúsított viselkedésem elősegíti-e sajátos előítéletek kialakulását?
- A munkacsoportom biztosít-e szisztematikus választ a visszahívásra nem elérhető, névtelen bejelentőknek, gyorsan továbbítja-e az esetet egy szolgálatban lévő szociális munkásnak?

5. buktató

Nem fordítanak kellő figyelmet arra, hogy a gyermekek mit mondanak, hogy néznek ki, és hogyan viselkednek.

Bár az első feltárás során komoly hangsúlyt fektetnek arra, hogy a szakemberek személyesen „lássák a gyermeket”, kötetnyi súlyos eset felülvizsgálata, valamint hivatalos vizsgálatok világosan bizonyították a szakemberek ezirányú hiányosságait (Ayre, 1998; Rose és Barnes, 2008; Brandon és szerzőtársai, 2008; Brandon és szerzőtársai, 2009).

1998-ban Ayre felfigyelt arra, hogy a szakemberek által rögzített adatokból és beszámolókból hiányoznak a gyermek megfigyeléséből nyert információk (Rose and Barnes, 2008), megfigyelését pedig további szerzők is megerősítették (Rose and Barnes, 2008). Aldgate és szerzőtársai (2006) azt jegyezték meg, hogy a gyermekkel való találkozást számos ok nehezíti, a legutóbbi kutatások pedig arra mutattak rá, hogy a szakemberek ahelyett, hogy a gyermekeket individuumként tekintnék, elsősorban kötődésük és fejlődésük kapcsán tesznek megfigyeléseket (Thomas, 2010). Emiatt a szakemberek a gyermek jólétére és biztonságára vonatkozó, fontos nyomokat hagyhatnak figyelmen kívül, különösen a nehezen meghatározható esetekben.

Elképzelhető, hogy a szakemberek nem rendelkeznek megfelelő kommunikációs készségekkel, vagy kényelmetlenül érzik magukat, ha egy gyermekkel kell négy szemközt találkozniuk, mégis: elengedhetetlen, hogy az első feltárások készítése során a szakemberek

időt fordítsanak a gyermekkel való személyes találkozásra, a vele való beszélgetésre és a gyermek megfigyelésére (Glaser, 2009). Van arra lehetőség, hogy ennek érdekében megkapják a szükséges támogatást, de arra is ösztönözni kell őket, hogy minden esetben jelezzék vezetőiknek, ha olyan helyzetbe kerülnek, melyben nem érzik magukat magabiztosnak a gyermekkel való találkozás és beszélgetés során.

Mint ahogyan az a csecsemő Peter Connelly²⁹ esetében is megfigyelhető volt, a szülők azon kis hányada, akik súlyosan vagy rendszeresen bántalmazták gyermeküket, egy sor, gyakran kézenfekvő stratégiát alkalmaznak, hogy elekerüljék a gyermek és a szakember közötti személyes találkozást (Haringey³⁰ Local Safeguarding Children Board, 2009; Munro, 2005b; Ferguson, 2009) és lépéseket tehetnek annak érdekében, hogy eltitkolják a gyermeket ért sérüléseket.³¹ A szakembereknek számba kell venniük ezt a lehetőséget, és biztosnak kell lenniük abban, hogy felismerték: a szülők ki akarják kerülni, hogy gyermeküket a szakember személyesen lássa. Ezekben az esetekben vissza kell térniük a gyermek otthonába, vagy engedélyt kell kérniük arra, hogy a gyermeket más úton, például az iskolában láthassák. Ha a szülők akadályozzák a gyermek elérését, a szakembereknek az 1998-as Gyermkekről szóló törvény olyan rendelkezéseire kell támaszkodnia, mint a gyermek helyzetének feltárását előíró határozat (Child Assessment Order), illetve a rendőri segítség. Ha a szakember úgy érzi, hogy a szervezeti versengés és egyéb prioritások miatt nem tud a gyermekkel találkozni, azonnal értesítenie kell a vezetőt.

Emellett azonban a személyes találkozásnak a gyermekkel a munka korai fázisában túl kell mennie „egy rubrika egyszerű kipipálásán”; és részletes, minőségi megfigyelést kell eredményeznie (Aldgate és szerzőtársai, 2006). Hart és Powell (2006) kijelentették, hogy az esetfile-nak a gyermek „mindennapi élményeire vonatkozóan a valóság érzetét” kell tükröznie. A szakembernek meg kell tudnia rajzolni az egyes gyermekek valódi, családban megélt életét. Ferguson (2009) nemrégiben tárgyalta a gyermek fizikai mozgás (mászás vagy járás) közben történő megfigyelésének fontosságát, és felhívta a figyelmet a Jasmine Beckford³², majd a Peter Connelly esetében tapasztalt hiányosságokra.

²⁹ Peter Connelly-t (a média „baby P”-ként említette) édesanyjának barátja sorozatosan bántalmazta, melynek következtében a kisfiú 3 éves korában, 2009-ben meghalt. Az eset ugyanabban a londoni kerületben történt, melynek szociális irodája néhány évvel az előtt Victoria Climbié esetében is sikertelenül avatkozott be a kislányt ért bántalmazás megakadályozása érdekében. Peter Connelly esete után több, szolgáltatás-fejlesztést célzó intézkedést vezettek be. – A fordító

³⁰ Haringey szociális szolgáltató irodájának szociális munkásai foglalkoztak Peter Conelly ügyével a kisfiú meggyilkolásának idején. – A fordító

³¹ Peter Conelly esetében például csokoládéval kenték be a gyermeket, hogy ne lehessen látni a sérüléseket. – A fordító

³² A négyéves Jasmine Beckford 1984-ben hunyt el, éhezés és nevelőapja bántalmazása következtében. A kislány két évig állt a helyi szociális szolgálat felügyelete alatt, miután húga bántalmazása miatt a nevelőapát vád

A gyermekek bizonyos csoportja különösen sérülékeny. Ilyenek a csecsemők és a kisgyermekek, akik még nem tudnak beszélni és segítséget hívni, illetve a fizikai vagy értelmi fogyatékkal élők, és a siket gyermekek. Ők különösen nagy kockázatnak vannak kitéve, mivel képtelenek könnyen kommunikálni arról, hogy mi történik velük (vagy nem tesznek megfelelő lépéseket azért, hogy a kommunikációt megkönnyítsük számukra), és mások közvetlen gondoskodására szorulnak. Amikor fogyatékkal élő (többek között siket) gyermekekről készítenek feltárást, lényeges, hogy a szakemberek keressék a velük való, hatékony kommunikáció módjait, és minden lehetséges forrásból próbáljanak információt gyűjteni. Akadnak releváns szakértők – ide értve a fogyatékkal élő gyermekek tanárait is – akik helyzetüknél fogva könnyebben szerezhethetnek információkat a gyermek jólétéről, illetve hangulatának vagy viselkedésének változásairól (Morris, 2003).

Amikor egy fogyatékkal élő gyermek családja fordul segítségért a szolgáltatókhoz, a kutatási eredmények szerint a szakemberek – elfogadva a szülő/gondozó leírását az adott problémáról – azonnal készek erre válaszolni. Nem tagadva a szülők/gondozók támogatással kapcsolatos szükségleteinek fontosságát, a feltárásnak a rizikófaktorok érzékeny elemzése érdekében holisztikusnak kell lennie, és a szakembernek képesnek kell lennie arra, hogy a fogyatékkal élő gyermek nézőpontját is megismerje (Morris, 2003; Ofsted, 2009). A szakembereknek speciális szakértelmet kell igénybe vennie, ha például nem ismerik a siket-kultúrát és az elengedhetetlenül szükséges kommunikációs készségeket (Young és szerzőtársai, 2008).

Amint azt egy birminghami súlyos eset felülvizsgálata (Barnett, 2006) jelezte, az idősebb gyermekekkel való személyes találkozásnak is megvannak a maga problémái: ma már jól dokumentált annak jelensége, hogy az intézmények elhanyagolják a serdülőkorúakat (Hicks és Stein, 2010), így a 11-17 év közötti fiatalok igényei könnyen elkerülik a szolgáltatók figyelmét. Jól bizonyítja ezt a gyermekvédelmi tervekben megjelenő, idősebb gyermekek relatíve alacsonyabb száma, sőt, egy a legutóbbi időkben megjelent kutatás eredményei szerint azok a fiatalok, akiknek zaklatott gyerekkora volt, kamaszkorban a nehézségek további kiéleződését tapasztalhatják meg, mivel ebben az életkorban hajlamosabbak a kockázatvállaló, illetve kockázatkereső magatartásra (Rees és szerzőtársai, 2010).

Az első feltárást során fontos, hogy amennyiben erre szükség van, releváns szakértői értékelést kérjenek, illetve a gyermek egészségét, sérülését vagy megjelenésének bármely más

alá helyezték. Az angol gyermekvédelmi botrányok kronológiáját lásd:
<http://www.guardian.co.uk/society/2003/jan/27/childrensservices.childprotection> . - A fordító

aspektusát nagyfokú tapintattal bár, de megfelelő mértékben megvizsgálják. Az eset korai szakaszában a szakértői vélemény bevonása jelentős mértékben hozzájárulhat a feltárás minőségéhez, és a kapcsolódó beavatkozási tervhez. Ugyanilyen fontos, hogy megfelelő szakértelem bevonásával azon gyermekek helyzetének hatékony feltárását is biztosítsuk, akik esetében nyelvi akadályok, illetve az asszisztált kommunikáció szükségessége merülnek fel.

Ha a szakemberek azt tapasztalják, hogy a szakértői elemzésekhez való hozzáférésük akadályoztatva van, ezeket az akadályokat vezetőikkel együtt kell leküzdeniük. Ha a szakemberek egyszerűen csak nem kérnek több szakértői értékelést, fennáll annak veszélye, hogy a kielégítetlen szükségletek rejtve maradnak feletteseik előtt, így nem is képesek azokra reagálni (Fish és szerzőtársai, 2008).

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Minden gyermekkel megfelelő módon tudtam találkozni a családban?
- Ha a szülők együttműködők, milyen jellegű együttműködés volt ez? (Pl.: ambivalens, ellenséges, konfrontatív, stb.)
- Milyennek érzi a gyermek saját helyzetét és igényeit?
- Teljes mértékben figyelembe vettem-e a gyermekek speciális kommunikációs igényeit, például egy siket vagy fogyatékkal élő gyermek esetében? Igénybe vettem-e a megfelelő szakértelmet a kommunikáció megkönnyítése érdekében?
- Ha a gyermek nem angolul beszél, vagy alternatív non-verbális kommunikációs módszert alkalmaz, minden erőfeszítést megtettem-e a lehetséges segítségek felsorakoztatása érdekében azért, hogy megértsem őt?
- A gyermekkel készült interjú begyakoroltnak tűnik? Milyen bizonyítékok állnak rendelkezésre a gyermek/fiatal szavahihetőségének megalapozása vagy cáfolata érdekében?
- Ha nem sikerült találkoznom a gyermekkel, jó oka van-e ennek, és tettem-e már lépéseket azért, hogy a lehető leghamarabb láthassam?
- Hogyan kellene nyomon követnem a gyermek egészségi állapotában vagy jólétében bekövetkező változásokat?
- Mit tudok egyáltalán erről a gyermekről? Tudom-e, hogy mit élvez, szeret, utál, stb.?
- Milyen a gyermek mozgása, pl. mászás vagy járás közben?

- Konzultáltam-e bármely más, a gyermekkel kapcsolatban álló releváns szakemberrel/szakértővel annak érdekében, hogy minden, a gyermek jólétében vagy viselkedésében általuk megfigyelt jelentősebb változásról értesüljek?
- Ugyanezt a következtetést vonnám-e le, illetve ugyanezt a döntést hoznám-e meg akkor is, ha a gyermek nem fogyatékkal élne?

Kérdések a vezetők számára:

- A szakemberek szóbeli véleménye és a dokumentumok alapján tudok-e valamilyen képet alkotni arról, hogy élhet ez a gyermek?
- Biztos vagyok-e abban, hogy a szociális munkás intézkedett a megfelelő szakértői feltárásról, különösen a fogyatékkal élő vagy siket gyermekek esetében?
- Támogatom-e a munkacsoportot abban, hogy a sajátos szükségletekkel és képességekkel élő gyermekekkel és fiatalokkal való sikeres találkozók és beszélgetések érdekében erősítsék önbizalmukat, illetve fejlesszék készségeiket?
- Biztos vagyok-e abban, hogy a szervezet világos üzenetet közvetít a gyermekekkel és fiatalokkal való személyes találkozás és beszélgetés prioritásáról?
- Megkérdeztem-e már a szakembereket, hogy a szervezeti elvárások és prioritások közötti egyensúlyozás jelenleg kezelhetőnek tűnik-e, vagy inkább félreteszik a gyermekkel való találkozást és beszélgetést annak érdekében, hogy egyéb prioritásoknak megfeleljenek?
- Elegendő figyelmet fordít-e a részlegem az eset elektronikus rögzítése során a gyermekek megfigyeléséből és a velük való interakcióból nyert információkra?

6. buktató

A szülőkkel (apákkal, anyákkal, egyéb családhoz tartozó gondozóval) a kockázat-feltárás során nem alakul ki teljes, szoros együttműködés.

A kockázatok felmérése során a szülőkkel történő hatékony együttműködés bizonyos esetekben különösen nagy kihívást jelenthet, pedig ez kritikus pontja a gyermekek biztonságát és jólétét biztosító munkának. Sok szülőt megrémíti és felbosszantja az, ha gyermekük a helyi önkormányzathoz érkező bejelentés alanyaként szerepel, különösen, ha nem értesültek a jelzésről, vagy nem értenek azzal egyet (Farmer és Owen, 1995; Thoburn, 2009; Broadhurst és Holt, 2009).

A szülők esetleges múltbéli élményei a szociális munkásokkal kapcsolatban a jelenlegi találkozásra is rá fogják nyomni a bélyegüket; ám az eset kapcsán megfogalmazott aggodalmakra vagy állításokra adott reakciójuk módját nem szabad a gyermekeikkel való törődésre utaló jelzésnek minősíteni. Gyakori, hogy a szülők különböző stratégiák alkalmazásával – többek között a kommunikáció blokkolását, tudatlanságukra való hivatkozást, vagy cselekedeteik jelentőségének trivializálását is – próbálnak megbirkózni a helyzettel. (Brandon és szerzőtársai, 2008).

Fontos, hogy figyelembe vegyük a családi élet és a háztartások sokféleségét, és biztosítsuk más, a családhoz tartozó gondozók, partnerek és barátok megfelelő felmérését is. Túl gyakran történik meg, hogy a feltárás túlságosan is az anyákra koncentrál, az apákat, illetve a háztartás más tagjait pedig kihagyják abból (Featherstone és szerzőtársai, 2007; Haringey Local Safeguarding Children Board, 2009). Ahhoz, hogy a lehető legteljesebb képet kapjunk a háztartás összetételéről, a család minden tagjára egyenlő mértékű figyelmet kell fordítani, főleg, ha a háztartásban élő bármely felnőtt élettörténete a gyermekekre nézve veszélyes lehet (ide tartozik az erőszakra vagy a szexuális visszaélésre való hajlam).

A hatékony családlátogatás alapvető fontosságú az első feltárásban. A sikeres családlátogatás megkívánja, hogy a szociális munkás a kvalitatív kutató nézőpontját tegye magáévá, figyelmet fordítson a család-/háztartás-dinamika részleteire, illetve hogy a gyermekeket mind egyedül, mind szüleik, mind más, a háztartásban élő felnőttek társaságában megfigyelje (Ferguson, 2009; Fauth és szerzőtársai, 2010). A szakembereknek nem szabad feltételezniük, hogy a vétkesnek tűnő, vagy kitérő magatartást tanúsító szülők valóban vétkesek is a gyermek bántalmazásában vagy elhanyagolásában; a szülőknek más okai is lehetnek a hatósági vizsgálat elkerülésére, melyeknek nincs köze a gyermekeikkel való kapcsolatukhoz (Hart and Powell, 2006).

Ugyanilyen fontos az is, hogy a szakemberek ne hagyják magukat meggyőzni a különösen segítőkész vagy együttműködő szülők viselkedése által sem. A gyermekek halálát vagy sérüléseit elemző nyilvános vizsgálatok azt mutatják, hogy a szülők néha a szociális munkás megtevesztését és semlegesítését szolgáló stratégia részeként mutatkoznak együttműködőnek (Brandon és szerzőtársai, 2008).

A csecsemőkorú Peter Connelly esete a közelmúltban jelzi, hogy a szülők milyen messzire képesek elmenni a bántalmazás eltussolásában (Haringey Local Safeguarding Children Board, 2009). A szakembernek a szülői kapacitás, illetve a potenciális bántalmazás értékeléséhez világos bizonyítékokat kell keresnie.

Budd (2005) azt javasolja a gyakorló szakembereknek, hogy tegyék világossá az első feltárás során a szülői kapacitás értékelésének szempontjait. A szociális munkásoknak lehetőséget kell teremteni a szülőkkel való kapcsolatfelvételre, és őket a gyermekeikkel folytatott interakciók során kell megfigyelniük (Quinton, 2004). Az ilyen interakciók rendszerszintű akadályait meg kell említeniük vezetőiknek. A szülő-gyermek viszony közvetlen megfigyelése a feltárás részét képezi, a szülők saját szülői kapacitásukra vonatkozó véleménye önmagában nem lehet mérvadó (Fauth és szerzőtársai, 2010).

Fontos rákérdezni arra is, hogy a szakemberek szülők iránti érzései, valamint velük való kapcsolata miképp befolyásolja az értékelést és a döntéshozatalt (Broadhurst és szerzőtársai, 2010; Ferguson, 2009). Reder és Duncan (2003) vizsgálata bemutatta, hogyan válhat a szakemberek és a családok közötti viszony egyre szubjektívabbá, a szakembereket a családban ért különböző hatások miatt. Amellett érveltek, hogy a szakembereknek fel kell figyelniük minden, a családtagok által ajánlott szövetségre, melybe be akarják vonni őket, illetve arra is, ha bizonyos családtagok túlságosan felhívják magukra a figyelmet.

Ayre (1998) azzal kapcsolatban fogalmazott meg problémákat, hogy a szakemberek egy idő után egyszerűen megszokják a silány szülői gondoskodás tényét. Ilyen helyzetben fontos a szakember lecserélése, vagy (más releváns szakemberek által adott) újabb vélemény bekérése. Fontos, hogy a szakemberek ne éljenek túlságosan optimista feltevésekkel a családtagokat illetően, de ugyanilyen fontos az is, hogy elkerüljék a hirtelen beavatkozást.

A bemeneti értékelés során a szülőkkel történő nyílt és őszinte kommunikáció jó alapot szolgáltat a későbbi partneri együttműködés számára (Bell, 1999; Quinton, 2004; Broadhurst és Holt, 2009). A kutatási tapasztalatok szerint hatékonyabb lehet a munka, ha a szakember őszinte a szülőkkel, de ezzel egyidőben azt is közvetíteni tudja feléjük, hogy megérti a vizsgálatok szülőkre gyakorolt érzelmi hatásait (Dale és szerzőtársai, 2002; Peckover, 2003; Cooper és szerzőtársai, 2003; Budd, 2005; Fauth és szerzőtársai, 2010).

Az olyan, nem állami intézményekkel folytatott közös munka, mely során sikeresen lépnek kapcsolatba „nehezen elérhető” családokkal, megkönnyítheti az együttműködést (Morris és szerzőtársai, 2008). Azokban az esetekben, amikor a szakembernek nem sikerült megfelelő kapcsolatot kialakítani a családdal, gyakran kaptunk olyan visszajelzéseket a szülők részéről, hogy nem megfelelő vagy ellentmondó információkat kaptak, és csekély lehetőségük volt a független képviselőre. Ilyen körülmények között a szülők kiszolgáltatottnak érezhetik magukat, a gyermekvédelmi rendszert pedig önkényesnek, és átláthatatlannak ítélik (Dale és szerzőtársai, 2005).

A kutatások szerint a szakemberek a szülők vétkességét gyakran azok neme alapján feltételezik (Scourfield, 2003; Featherstone, 2006). Peter Connelly esete lehet az egyik példa, amely illusztrálja, mennyire kényelmetlen és ismeretlen is számunkra annak lehetősége, hogy az anyák rendszeres fizikai bántalmazás elkövetői vagy az elkövető bűntársai lehetnek (Haringey Local Safeguarding Children Board, 2009). Stevenson (2007) azonban megjegyezte: a szakemberek együtt is érezhetnek az elkövetővel, ami ronthatja az elkövetők cselekedeteinek veszélyeztetető voltára vonatkozó értékelési képességüket.

A kulturális relativizmus jól dokumentált veszélyei mellett (Beal és szerzőtársai, 1985) speciális problémák merülhetnek fel akkor is, ha a szakembereknek kulturális különbségek mentén kell dolgozniuk (Fontes, 2005; Chand és Thoburn, 2005). Ha a szociális munkás úgy látja, a család nem megfelelően reagál a gyermek szükségleteire, az összefügghet a rasszizmussal kapcsolatos saját tapasztalataikkal vagy a szakemberekkel kapcsolatos, saját élettapasztalataikból táplálkozó elvárásaiknak is betudható lehet. Egy szakértővel való konzultáció azonban segíthet abban, hogy az ismeretlen viselkedésformákat saját kontextusukba tudják helyezni (Chand and Thoburn, 2005).

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Biztos vagyok-e abban, hogy a családokat a megfelelő módon közelítem meg? Őszinte és nyílt vagyok-e az aggodalmaimat illetően, miközben az erősségeket is felismerem?
- Milyen a kapcsolatom a szülőkkel és hogyan befolyásolja ez az értékelésemet?
- Beszéltem-e olyan személyekkel, akik nálam jobban ismerik a szülőket, és figyelmesen meg is hallgattam-e őket?
- Elég éber vagyok-e, hogy ne hagyjam magam megtéveszteni? (Illetve eltéríteni, megfélemlíteni, fenyegetni, stb)
- Feltártam és megértettem-e a megfigyelt és az aktuális kockázat közötti különbséget? Ha nem, hogyan kaphatnék ezzel kapcsolatos támogatást?
- Tisztában vagyok-e azzal, hogy kik élnek itt, ill. kik járnak ebbe a házba, és elemeztem-e a gyermekkel és a potenciális kockázattal való viszonyukat?
- Tettem-e lépéseket annak érdekében, hogy megismerjem a gyermek életére hatással lévő fontos felnőtteket és/vagy távol lévő szülőket?

Kérdések a vezetők számára:

- Van-e elég időnk a szülőkkel történő hatékony interakcióra?

- A hatékony gyakorlat érdekében bátorítom-e a szakembereket, hogy együttműködjenek a szülőkkel?
- A szupervíziók során ellenőrzöm-e a szakemberek szülőkre vonatkozó érzéseit és megfigyeléseit?
- A munkacsoportom tagjai végeznek-e előre nem bejelentett családlátogatásokat a gyakorlat rendszeres részeként?
- Biztonságos-e a szakemberek számára, ha bevallják, képtelenek zöld ágra vergődni a szülőkkel?
- Szoktam-e tesztelni a kollégákat a háztartások összetételéről gyűjtött ismereteikkel kapcsolatban? Bátorítom-e őket arra, hogy a gyermek kapcsolati hálóját széles értelemben fogják fel?

7. buktató

A kezdeti döntéseket túlzottan is a gyermekek korára fókuszálva hozzák meg, így előfordulhat, hogy idősebb gyermekek olyan helyzetben maradnak, amely elfogadhatatlan mértékű kockázatot hordoz.

A gyermekjóléti szolgáltatók hajlamosak a kockázatot korkategóriák mentén megítélni – a fiatalabb gyermekeket sebezhetőbbnek tartják, így azok élveznek prioritást. Nem is tagadjuk a csecsemők és kisgyermekek sebezhetőségét; a szakembereknek azonban tisztában kell lenniük ezzel az előítélettel, és azt is észben kell tartaniuk, hogy az idősebb gyermekek nem szükségszerűen ellenállóbbak (reziliensek) a kockázatokkal szemben.

A súlyos esetek felülvizsgálatainak eredményei az idősebb gyermekek által elszenvedett bántalmakra, valamint az öngyilkosság magasabb kockázatára is felhívták a figyelmet. Brandon és szerzőtársai (2008) például arra az eredményre jutottak, hogy a súlyos esetek felülvizsgálatának jelentős része a 15 évesnél idősebb gyerekeket érintette. A kutatás azt is dokumentálta, hogy a serdülőkorú populációban nagy számban fordult elő – egy sor egyéb negatív kimenetellel társuló – elhanyagolás (Stein és szerzőtársai, 2009).

A közelmúlt egyik kutatása azt sugallja, hogy az intézmények nem mindig reagálnak megfelelő módon a serdülőkorúak elhanyagolására (Hicks és Stein, 2010). Kevésbé valószínű az is, hogy idősebb gyermekek esetében szülessenek gyermekvédelmi tervek, bár az elhanyagolásukkal kapcsolatos problémák igen jelentősek lehetnek (Rees és szerzőtársai, 2010). Különösképpen sebezhetőek azok a fiatalok, akiknek „nehéz segíteni”, mivel az

ellenállást tanúsító fiatal szemében a szolgáltatók leminősülnek (Brandon és szerzőtársai, 2008; Barnett, 2006). Ha a szolgáltatókkal való kapcsolat hosszabb előéletű, az intézmények érzékenysége csökkenhet, és megvonhatják a segítséget.

Az intézményeknél megjelenő idősebb gyermekek követelőzőbbek lehetnek, mint fiatalabb társaik: a titoktartással kapcsolatban egyértelmű biztosítékokat kérnek, a segélykérő folyamatot pedig ellenőrizni akarják (Stanley, 2007; Barnett, 2006). A kutatás kiemeli a fiatalokkal történő fogékony kezdeti együttműködés fontosságát, amely az elérhető szolgáltatások egész sorára hívja fel a figyelmet. Ez a megközelítés a fiatal számára némi választási lehetőséget, valamint a segélykérési lehetőségek fölötti ellenőrzést kínálja. Amennyiben a feltárás folyamán kockázatokat azonosítottak, a fiatallal proaktív módon kapcsolatot kereső szakemberen keresztül biztosítsunk ezekre következetes választ (Chamberlain és Smith, 2003; Thoburn, 2009).

A helyi önkormányzatok az első feltárás során nehezen tudnak asszertív módon segítséget nyújtani, és a fiatalok eléréséért lépéseket tenni, képesek lehetnek azonban arra, hogy a fiatalot már a kezdetekkor speciális, közösségi alapú serdülőkorú szolgáltatásba irányítsák (Biehal, 2005). Ez többet kíván meg az önkormányzatoktól, mint az eset egyszerű átirányítását: nekik kell megkönnyíteniük a szolgáltatóval való együttműködést, illetve az eset-átadás folyamatát is nyomon kell követniük.

Kritikus jelentőséggel bír, hogy már az elején összegyűjtsük a fiatal fokozott sebezhetőségére utaló világos jeleket. Ezek például a következők lehetnek: önsebzés; korábbi, vagy jelenlegi szökési kísérlet; szegényes társas hálózat; árvaság; a szociális szolgáltatókkal való kapcsolat régre nyúló története (Brandon és szerzőtársai, 2008; Barnardo's, 2009). Ezek az indikátorok az üzleti célú szexuális kizsákmányolás megnövekedett veszélyével is együtt járnak (Barnardo's, 2009). Az esetek gyermekjóléti szolgálatoktól felnőtt szolgáltatókhoz való áthelyezését proaktív módon kell kezelni (Stein és szerzőtársai, 2009).

A kutatások rávilágítottak arra, hogy a gyermekek veszélyeztetését kor-specifikus elv mentén szükséges megközíteni. Emellett fontos felismernünk, hogy a fiataloknak a veszélyeztetéssel kapcsolatos élményei és szükségletei különbözőek. Hicks és Stein (2010) figyelmeztetése szerint az intézményeknek szorosan együtt kell működniük a serdülőkorú fiatalok elhanyagolásával kapcsolatos közös értelmezések, illetve a jelzések folyamatának együttes kialakítása érdekében.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Széleskörű vizsgálatnak vettem-e alá e fiatal formális és informális kapcsolati hálójában található támogatási lehetőségeket?
- Nem vagyok-e túlságosan is optimista azzal kapcsolatban, hogy ennek a fiatalnak megfelelő az elnállóképessége az esetében jelenlévő kockázatokkal szemben?
- Másképpen kezelném-e ezt a fiatalt, ha sokkal fiatalabb gyermek volna, és vajon az megfelelő lenne?
- Alaposan megvizsgáltam-e a fiatal által elmondottakat olyan rizikófaktorok tekintetében, mint az eltűnés, önbántalmazás, öngyilkossági gondolatok és a szexuális kizsákmányolás jelei?

Kérdések a vezetők számára:

- Világos kritériumokkal rendelkezem-e a serdülők elhanyagolásának azonosítására és feltárására?
- A helyi intézmények hatékonyan működnek-e együtt annak érdekében, hogy észleljék a serdülők elhanyagolásának eseteit?
- A gyermek életkorát a források elosztásának ad-hoc kritériumaként használom?
- Mennyire vagyok abban biztos, hogy a serdülők más szolgáltatásokba irányítása hatékony?
- Az elhanyagolt kamaszok számára biztosított szolgáltatásokban milyen hiányosságok találhatók, és hogyan kellene ezeket kezelni?
- Elérhetőek-e a fiatalok számára is azok a szolgáltatások, melyek a gyermekek intézményi nevelésbe kerülését próbálják megelőzni? Elvárás-e a munkacsoporttal szemben, hogy a serdülőket mindenáron tartsák az intézményi gondozás rendszerén kívül?

8. buktató

A szakemberek számára nem biztosítanak elégséges támogatást, ill. felügyeletet annak érdekében, hogy olyan kliensekkel is hatékonyan tudjanak dolgozni, akik nem együttműködőek, ambivalensek, konfrontatívák, elkerülőek vagy agresszívek.

A szakemberek erőszakos férfiaktól való félelme fontos témája sok vizsgálati jelentésnek ill. súlyos esetet illető felülvizsgálatnak (Brandon és szerzőtársai, 2008; 2009). Ha

egy gyermek apja vagy nevelője ellenséges, vagy erőszakos hírneve van, a szakemberek gyakran annyira megijednek, hogy nem is folytatják a vizsgálatot (Humphreys, 1999).

Stanley és Goddard (2002) arra az eredményre jutott, hogy a tehetetlenséghez hasonló érzés sok gyermekvédelemben dolgozó szakember életében mindennapos, így a gyermekeket sorozatosan veszélyes helyzetben hagyják. Fontos, hogy az apákat/férfi nevelőket a szakemberek minden lehetséges ponton bevonják az első feltárás folyamatába, és a szociális munkás a családon belüli erőszak kontextusában is hatékonyan avatkozzon be (Orme és szerzőtársai, 2000).

A kutatások szerint a szakemberek vonakodnak bevallani félelmeiket kollégáik és vezetőik előtt, és segítséget is kellenlenül kérnek, ez azonban nagyban visszavetheti a gyermek védelmére irányuló munkát (Humphreys, 1999). A szakembereknek olyan rendszerekkel kell dolgozniuk, amelyek támogatják a biztonságos munkahelyi gyakorlatot, illetve bátorítják a félelmek másokkal való őszinte, és nyílt megosztását (Littlechild, 2002; 2003). Életbevágó, hogy a szakemberek azokkal a családokkal is hatékonyan dolgozzanak együtt, akik kapcsán ismert az ellenségesség, illetve szakemberrel szembeni erőszak ténye. Szükség esetén a rendőrség támogatását kell igénybe venni.

Lord Laming (2009) azt a korábban már elfogadott szemléletet ismételte meg, mely szerint a magas minőségű szupervízió kritikus jelentőséggel bír a jó gyakorlat érdekében. A szupervízió biztosítja a gyakorlat hatékony áttekintésének és felülvizsgálatának elsődleges mechanizmusát, a szakemberek számára pedig olyan fórumot kell nyújtania, mely lehetőséget ad számukra az egyes esetekkel kapcsolatos szorongások megosztására és megbeszélésére (Gibbs, 2001; Littlechild, 2002).

Egy időben a szupervízió hajlamos volt túlságosan csak az intézmények teljesítmény-, illetve felülvizsgálati (audit) elvárásaira fókuszálni, a legutóbbi idők vitái azonban egyre inkább a minőségi klinikai szupervízió fontosságát hangsúlyozzák, mivel a hatékony esetmunkát ez képes biztosítani.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Mielőtt családlátogatásra indul, gondolja végig a biztonsági tervet: bizonyosodjon meg arról, hogy a munkacsoportban valakinek elmondta, hová, mikor és miért indult el, és ha nem tér vissza, ki és mikor adjon ki riasztást.
- Biztonságban érzem magam, miközben ehhez a háztartáshoz közeledem?
- Biztonságban érzem magam ebben a háztartásban?

- Ha nem, miért nem? Pontosan mi az a család viselkedésében, vagy az én reakcióimban, ami miatt nem érzem magam biztonságban?
- Hogyan birkóznak meg a háztartásban élő gyermekek és fiatalok az ellenségességgel/agresszióval?
- Képes vagyok-e hangot adni kétségeimnek és segítséget kérni a kollégáimtól vagy a vezetőktől?
- Hogy viselkedem, ha kétségeim vannak vagy fenyegetve érzem magam? Mi ilyenkor a stratégiám? Hogyan érinti ez azt a családot, amellyel dolgozom? Nem vagyok-e agresszív, összejátszó, alkalmazkodó, vagy túlságosan óvatos? Kiszűröm vagy minimalizálom-e a negatív információt?
- Ha nekem, vagy egy másik szakembernek vissza kellene mennem a háztartásba a gyermek biztonságának érdekében, milyen támogatást kérnék?
- Tudja-e a vezetőm, hogy félek és szorongok?

Kockázati ellenőrző lista:

- Ezt a látogatást miért a nap végén, sötétben teszem meg, mikor már mindenki más hazament? (A kockázatos látogatásokat, ha csak lehetséges, napvilágnál kell megejteni).
- Ezt a látogatást nem egy kollégával, valamilyen más szakértővel (pl. védőnővel, vagy rendőrrel), esetleg a vezetőmmel közösen kellene megejteni?
- Lehetséges-e, hogy ismerik, vagy követik az autómat? Ha igen, jobb lenne taxival menni, és addig odakint várakoztatni, amíg befejezem a látogatást.
- Van-e nálam mobiltelefon, vagy bármilyen más segélyhívó eszköz (pl. személyi hívó)?
- Nem lehetett volna-e ezt a látogatást semleges helyszínre szervezni? Hogyan szervezném meg, hogy a családot biztonságosabb körülmények között láthassam?
- Kollégáim/feletteseim tisztában vannak-e azzal, hogy hová megyek, és mikor kellene onnan visszaérnem? Értesült-e róla bárki, hogy a látogatás során veszélyben lehetek, illetve kockázatos helyzetbe kerülhetek?
- Világos eljárásrendje van-e a szervezetben annak, hogy mit kell tenni akkor, ha egy szakember a családlátogatásból nem ér vissza/nem számol be a megadott időben?
- Tudja-e a vezetőm a mobilszámomat, a szolgáltatómat, az autóm regisztrációs számát, lakáscímemet és vezetékes telefonszámomat?

- Tudja-e a családom, hogy a munkahelyemről hogyan lépjen kapcsolatba valakivel abban az esetben, ha nem érek haza időben?
- Megtettem-e az arra vonatkozó alapvető óvintézkedéseket, hogy a nevem ne szerepeljen telefonkönyvben, és az elektronikus telefonkönyv nyilvános részében se legyen elérhető?
- Voltam-e már önvédelmi tréningen?
- Elképzelhetőnek tartom-e egyáltalán, hogy ezzel a családdal hatékonyan dolgozzak együtt?

Kérdések a vezetők számára:

- Van-e a szakemberek biztonságát védő szervezeti politika és ezt megfelelő mértékben támogatom-e?
- A beosztott kollégák mennyire könnyen mondják el nekem, ha félnek, illetve azt, amitől elkezdtek félni?
- Mennyire kelti fel az éberségemet, ha a szociális munkások kerülnek a családdal való közvetlen kapcsolatot?
- Képes vagyok-e azonosítani a munkacsoportomat érintő potenciális veszélyeket, és képes vagyok-e megfelelően reagálni úgy, hogy az ő biztonságukat tartom szem előtt?
- Olyan támogató munkakörnyezetet építek, ahol a szakemberek támaszkodhatnak a kollégák támogatására?
- Érzékeny vagyok-e a szakemberek érzelmi válaszára, és megfelelően reagálok ezekre? Észreveszem-e, ha a munkacsoportban magas a stressz-szint, és képes vagyok-e erre pozitív választ adni?
- A rendőrséggel megfelelően egészséges munkakapcsolatunk van-e, illetve a rendőrség és más releváns szakemberek segítenek-e azokban az esetekben, mikor a szakemberek jelentősnek tekintett kockázatnak vannak kitéve?

9. buktató

A kezdeti feltárás folyamán a szakemberek nem ellenőrzik elég alaposan, hogy a másik fél megértette-e az általuk kommunikált információt. Feltételezik, hogy a közölt információt az ügyfelek automatikusan megértik.

Az információ megosztásával és a hatékony kommunikációval kapcsolatos problémákat újra meg újra idézik a hivatalos vizsgálatok beszámolóiban (Rose és Barnes, 2008; Brandon és szerzőtársai, 2008). E problémák olyan, kifejezetten gyakorlati kérdések kapcsán merülnek fel, mint az információ megosztása során tapasztalható késések, elvesztett üzenetek, vagy pontatlanul rögzített címek és nevek (Laming, 2003).

A Minden Gyermekek Számát (Every Child Matters³³) egy sor, az információ-megosztást fejlesztő intézkedést tartalmaz. Ilyen a Közös Feltérési Keretrendszer (Common Assessment Framework), amelyet abból a célból alakítottak ki, hogy a kulcsfontosságú intézmények már a kezdetektől együttműködjenek a szükségletek felmérésében; valamint az Integrált Gyermejjóléti Rendszer (Integrated Children's System), melyet a célból vezettek be, hogy a helyi hatóságok keretében elősegítse az adatrögzítést és a munkafolyamatokat.

Ugyanakkor az információ megosztása kapcsán többről van szó, mint szimpla formátumokról és procedúrákról. A professzionális kommunikáció alapvetően értelmezésen alapul, melynek minősége viszont a szakmai készségeken, illetve azon múlik, hogy a szakember hajlandó-e túlmenni a „csekély diagnosztikai értelemmel bíró, megszokott és sztereotíp frázisokon” (White és szerzőtársai, 2008).

Fontos azonban, hogy ne mossuk össze az információ megosztását és a kommunikációt. A kommunikáció az a folyamat, mely során az információ az egyik személytől a másikig eljut, úgy, hogy azt mindkét fél meg is értette (Reder és Duncan, 2003; Bostock és szerzőtársai, 2005). Ahogyan Reder és Duncan (2003) megjegyzi, a megosztott információnak minden fél tulajdonít valamilyen jelentést, így olyan más problémák teljes sorát vonják be a folyamatba, melyeknek semmi közük gyakorlati vagy technikai megfontolásokhoz.

A kapcsolatok minősége nagyban befolyásolja a kommunikációt; a megbízható információcsere hálózatai nem csak a folyamatokra támaszkodnak. Brandon és szerzőtársainak (1999) Wales-ben dokumentált, a vonatkozó törvény 8. részében foglalt esetek újra-elemzése kapcsán (ezek esetén ma már a „súlyos esetek felülvizsgálata” kifejezést

³³ Az „Every Child Matters: Change for Children” egy reformcsomag, melyet a 2004-es Children Act nyomán dolgoztak ki az Egyesült Királyságban. A program célja a gyermekek és fiatalok jólétének biztosítása születésüktől 19 éves korukig. A program célja, hogy minden gyermek és fiatal, tekintet nélkül a körülményeire támogatást kapjon a következő területeken: egészség, biztonság, öröm és teljesítmény, pozitív hozzájárulás, anyagi jólét. Minden gyermekekkel és fiatalokkal kapcsolatba kerülő szervezetnek, az iskoláktól a rendőrségig együtt kell dolgoznia, meg kell osztania az információt, hogy a fiatalokat megvédjék a sérülésektől, és segítsék lehetőségeik teljességének megvalósulását. Az Egyesült Királyság területén több mint 150 különböző program jött létre a reform jegyében.
(<http://www.education.gov.uk/childrenandyoungpeople/sen/earllysupport/esinpractice/a0067409/every-child-matters>) - A fordító

használjuk) talált eredményei szerint a kommunikációs kudarok abból eredhetnek, hogy a szakemberek nem tisztelik más szakemberek nézőpontját, vagy nem bíznak meg azokban. Ahogyan Reder és Duncan (2003) hangsúlyozta, a kommunikáció javítása érdekében szükség lenne mind az interperszonális folyamatok, mind a gyakorlati intézkedések fejlesztésére. A szervezetek kudarcra vannak ítélve, ha nem fordítanak figyelmet a kommunikáció pszichológiai és interakciós dimenzióira.

A szolgáltatások igénybe vevőjének közvetlen kontextusa kritikus hatással bír a hatékony kommunikációra. A megfelelő személyzet hiányával küzdő, az optimális munkát nem elősegítő, irodákban dolgozó munkacsoportok is negatív hatással vannak a kommunikációra. Amennyiben hatékony kommunikációra törekednek, az intézményeknek az erőforrás-korlátok ellenére is optimális gyakorlati és érzelmi feltételeket kell biztosítaniuk a szakemberek számára.

Fontos, hogy a titoktartásra és adatvédelemre vonatkozó szabályok nem megfelelő ismerete ne akadályozza az információ megosztását. Sinclair és Bullock (2002) a vonatkozó törvény 8. részében foglalt esetek felülvizsgálatát elemezte újra, és arra a következtetésre jutott, hogy az információ megosztásához történő hozzájárulással, a titoktartással és a jelzéssel kapcsolatos kérdések nem megfelelő megértése is akadályozta a hatékony gyakorlatot.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Be lehet engem csapni?
- Nyitott vagyok-e az információk meghallására, és kíváncsi is vagyok ezekre?
- Értem-e az információ-megosztás szabályait és a protokollokat?
- Használok-e olyan mondatokat, mint „hát, már megmondtam X-nek...” azért, hogy saját, az esettel kapcsolatos szorongásaimat enyhítsem?
- Saját szerepemmel kapcsolatban érzek-e szakmai felelősséget, vagy túlságosan is a vezetőmtől függök?
- Hogyan tudnám biztosítani, hogy az általam átadott információt meg is értsék?

Kérdések a vezetők számára:

- Az irodai környezetünk elősegíti-e a pontos és hatékony kommunikációt?
- Jó gyakorlatot mutatok-e a kommunikáció során? (Például a megértést ellenőrző módszerek demonstrálásával.)

- Van-e megfelelő lehetősége a munkacsoportnak, hogy más intézményekkel/szakemberekkel össze tudjon jönni, és ezek a lehetőségek mindenki számára egyértelműen a kapcsolatok fejlesztését célozzák?
- A működést támogató folyamatok eredményesen támogatják-e az irodai kommunikációs rendszereket?
- Világossá tettem-e a jó kommunikációra vonatkozó elvárásaimat?

10. buktató

Az esettel kapcsolatos felelősségvállalás gyengül az intézmények közötti együttműködésen alapuló munka során, ez pedig mind a kapcsolatfelvételekre, mind az arra adott reakciókra hatással van. A helyi kormányzatok néha tévesen irányítják a családokat más intézményekhez, és nem követik nyomon az esetet.

Az intézmények közötti együttműködés eredménytelen voltának problémái következetesen megjelentek a hivatalos vizsgálatokban és a súlyos esetek felülvizsgálataiban is (Brandon és szerzőtársai, 2009; Thoburn, 2009). A gyermekek védelme érdekében a 2004-es Gyermekekről szóló törvény biztosítja a jogi háttérrel az intézmények közötti együttműködés számára. A bizonyítékok azonban azt sugallják, hogy a felnőttvédelmi szolgáltatók esetében folyamatosan probléma a gyermekek védelmi jelzés elmulasztása. Ez részben annak tudható be, hogy nem ismerik fel és nem fontolják meg a felnőttek problémáinak – például a mentál-egészségügyi állapotnak vagy a szerhasználatnak – a gyermekekre gyakorolt hatásait (Gilbert szerzőtársai, 2008; Brandon szerzőtársai, 2008; Cleaver szerzőtársai, 2008; Stanley szerzőtársai, 2009).

Brandon és szerzőtársai (2008) arra az eredményre jutottak, hogy a súlyos esetek felülvizsgálata által érintett gyermekek jelentős százaléka a szociális szolgáltatók számára ismeretlen volt. Ez azt sugallja, hogy az univerzális szolgáltatóknak éberebbnek kell lenniük a kockázatokkal szemben. Stanley és szerzőtársai (2009) szerint annak érdekében, hogy növeljék a gyermekeket veszélyeztető kockázatokkal kapcsolatos tudatosságukat, a felnőttvédelmi szolgáltatóknak a kockázatok holisztikusabb értelmezését kellene elsajátítani (vagyis meg kellene érteni, hogy a családi erőszak, szerhasználat és gyermekbármalmazás a családban akár egyszerre is jelen lehetnek).

A helyi önkormányzatoknál dolgozó szakembereknek biztosítaniuk kell, hogy a jelzés folyamata ne „fékezze” a más intézményektől érkező jelzéseket, mivel ez akadályozza a

családokkal való időben történő kapcsolatfelvételt. Példa lehet erre a közös feltárási keretrendszer alkalmazása azokban az esetekben, melyeket a vonatkozó törvény 47. szakaszának megfelelően jobban lehet kezelni. A különböző terepeken dolgozó szakembercsoportokat jellemző eltérő probléma-érzékelési küszöböket szintén a jelzés hatékonyságát csökkentő tényezőként azonosították (Barbour szerzőtársai, 2002). Ha biztosítjuk, hogy a „kapu” a partnerintézmények számára is lehetőséget adjon a kétségek informális megvitatására, talán a helyzet javításában is egy kicsivel előrébb léphetünk.

Ehhez hasonlóan az is bizonyítást nyert, hogy amennyiben nem biztosak a kisebb problémák kezelésében, vagy vonakodnak magukra vállalni a vezető szakember szerepét, a partnerintézmények szívesen vállalják a jelzést (Pithouse és Broadhurst, 2009). Az intézmények közötti együttműködés előnyeinek maximalizálása és a hatékony jelzés érdekében helyi szinten kell fejlesztő munkát végezni (Moran és szerzőtársai, 2007; Tompsett és szerzőtársai, 2009). Anning és szerzőtársai (2006) az alapvető szerepek tisztázásának fontosságát hangsúlyozták a kölcsönös tisztelet és megértés elősegítése érdekében.

Világos bizonyítékok állnak rendelkezésünkre annak alátámasztására, hogy a helyi partnerségi viszonyok minősége kulcsfontosságú a közös munka során, mivel a kapcsolódó struktúrák és rendszerek önállóan nem valószínű, hogy jelentős változásokat lennének képesek elérni (Glisson, 2007; Ward és szerzőtársai, 2004; Audit Commission, 2008). A betegjogi irodalmomból jól ismert az a tény, hogy egy stabil munkacsoport általában hatékonyabb és biztonságosabb is (McKee és szerzőtársai, 2010), mint (például egy „gyermek köré”) ad-hoc jelleggel összehívott munkacsoport.

Az intézmények közötti együttműködést az is elősegítheti, ha biztosítjuk, hogy a veszélyeztetett gyermekek ne csússzanak át a preventív szolgáltatások hálóján. A szakmai hálózatokban azonban – különösen, ha a szerepek nem világosak – felhigulhat a szakmai felelősség. Az Egyesült Államokban folytatott kutatások eredményei szerint a megnövekedett intézmények közötti együttműködés eredményeképpen csökkenhet az esettel kapcsolatos individuális felelősség érzete (Bickman és szerzőtársai, 1997; 1999; Glisson és Hemmelgarn, 1998). Az első feltárás során kritikus jelentőséggel bír, hogy amennyiben a gyermek kapcsán több intézmény is bevonásra kerül, minden intézmény világosan értse a szerepét és érintettségének színjét is. Ennek kudarca számos, gyermekbántalmazásból eredő halálesetben megjelent (Brandon és szerzőtársai, 2008). Amennyiben komplex esetek több szakértelem, és kettő, vagy annál több intézmény bevonását kívánják meg, a hatékony munkát alááshatja az egyes felelőségek félreértése (Moran és szerzőtársai, 2007). A szakembereknek világosan

tudniuk és képviselniük kell, hogy pontosan ki és miért felelős a közös és alapvető első feltárás folyamata során.

Kérdések a gyakorló szakemberek számára:

- Rutinszerűen írok-e más intézményeknek azért, hogy egy eset kulcsfontosságú mozzanatairól (a feltárás elkészítéséről, az eset lezárásáról, vagy átadásáról) tájékoztassam őket?
- Nyitott vagyok-e arra, hogy a gyermeket érintő ügyeket a partnerintézményekkel közösen vitassam meg?
- Világosan látom-e, és mások számára is világossá tettem-e az álláspontomat az egyes partnerintézmények szerepét és felelősségét illetően?
- Ismerem-e a helyi partnerintézményekben dolgozó kollégákat, és értem, hogyan dolgoznak?

Kérdések a vezetők számára:

- A jelzés folyamatai lehetőséget biztosítanak-e a partnerintézményekkel való informális eszmecserére?
- Az esetek ellenőrzése kapcsán világossá teszem-e más intézmények szerepét és bevonódásának mértékét?
- Jól ismerem-e, hogy más intézménybeli kulcsszereplők (pl. gyermekorvosok) hogyan dolgoznak?
- Amennyiben egy intézmény nem megfelelően működik, visszajelzem-e ezt az adott intézmény vezetőségének?
- Léteznek-e helyi szintű megállapodások a nem megfelelő jelzések hatékony kezelésére vonatkozóan, úgy, hogy közben az intézményekkel pozitív és hatékony munkakapcsolatot tartunk fent?
- Az osztályom használ-e adatokat a jelzések elemzésére, hogy következtetéseket vonhassunk le a jelzések minőségére és mennyiségére vonatkozóan, illetve segítséget biztosítsunk más intézményeknek, amennyiben arra a munka javítása érdekében szükség van?
- Mennyire hatékony a gyermekvédelmi képzés? Mi magunk kölcsönösen tiszteletteljes, de a kihívásra és megbeszélésre nyitott intézményi kapcsolatokat alakítottunk ki?

- Vannak-e lehetőségek az intézmények közös tréningjeire, amelyeket annak mentén értékelünk, hogy milyen hatással vannak a helyi jelzési és intervenciók gyakorlataira?
- Ösztönzöm-e a szakembereket arra, hogy más intézmények szakembereinek munkáját a helyszínen figyeljék meg annak érdekében, hogy azok szerepét megértsék, és az esetleges akadályokat elhárítsák? Viszonozzák-e ezeket a törekvéseket?

Fordította: Szerepi Anna

Hivatkozások

- Aldgate, J, Jones D, Rose, W and Jeffery, C (eds) (2006) *The developing world of the child*. London: Jessica Kingsley Publishers
- Anning, A, Cottrell, D, Frost, N, Green, J and Robinson, M (2006) *Developing multi-professional teamwork for integrated children's services*. Maidenhead, Berks: Open University Press
- Audit Commission (2008) *Are we there yet? Improving governance and resource management in children's trusts*. London: The Stationery Office
- Ayre, P (1998) Significant harm: making professional judgements. *Child Abuse Review*, 7(5): pp330–342
- Barbour, R, Stanley, N, Penhale, B and Holden, S (2002) Assessing Risk: Professional Perspectives on Work Involving Mental Health and Child Care Services, *Journal of Interprofessional Care*, 16(4): pp323–334
- Barnardo's (2009), *Whose child now? Fifteen years of working to prevent the sexual exploitation of children in the UK*. Ilford, Essex: Barnardo's. Available from: www.barnardos.org.uk [14/09/10]
- Barnett, E, Birmingham Safeguarding Children Board (BSCB) (2006) *Serious Case Review Under Chapter VIII "Working Together to Safeguard Children" in respect of the death of Case No. 1*. Birmingham: BSCB. Available from: www.lscbbirmingham.org.uk [14/09/10]
- Beal, J, Blom-Cooper, L, Brown, B, Marshall, P, and Mason, M, London Borough of Brent; Brent Health Authority (1985) *A child in trust: the report of the panel of inquiry into the circumstances surrounding the death of Jasmine Beckford*. Wembley, London Borough of Brent
- Bell, M (1999) Working in partnership in child protection: the conflicts. *British Journal of Social Work*, 29(3): pp437–455

- Benbenishty, R, Osmo, R and Gold, N (2003) Rationales provided for risk assessments and for recommended interventions in child protection: a comparison between Canadian and Israeli professionals. *British Journal of Social Work*, 33(2) March: pp137–155
- Bickman, L, Summerfelt, WT and Noser, K (1997) Comparative outcomes of emotionally disturbed children and adolescents in a system of services and usual care. *Journal of Psychiatric Services*, 48 December 1997: pp1543–1548
- Bickman, L, Summerfelt, WT and Noser, K (1999) Long-Term Effects of a System of Care on Children and Adolescents. *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, 26(2): pp185–202
- Biehal, N (2005) *Working with adolescents: supporting families, preventing breakdown*. London: British Association for Adoption and Fostering (BAAF)
- Bostock, L, Bairstow, S, Fish, S and Macleod, F, Social Care Institute for Excellence (SCIE) (2005) *Managing risk and minimising mistakes in services to children and families*. Children and Families' Services Report, 6. Bristol: Policy Press
- Brandon, M, Owers, M and Black, J (1999) *Learning how to make children safer: an analysis for the Welsh Office of serious child abuse cases in Wales*. Norwich: University of East Anglia
- Brandon, M, Dodsworth, J and Rumball, D (2005) Serious case reviews: learning to use expertise. *Child Abuse Review*, 14(3) May/June: pp160–176 Broadhurst et al Ten pitfalls and how to avoid them: What research tells us References
- Brandon, M, Belderson, P, Warren, C, Howe, D, Gardner, R, Dodsworth, J and Black, J, University of East Anglia (2008) *Analysing child deaths and serious injury through abuse and neglect: what can we learn? A biennial analysis of serious case reviews 2003–2005*. Research Report, DCSF–RR023. London: Department for Education and Skills (DCSF)
- Brandon, M, Bailey, S, Belderson, P, Gardner, R, Sidebotham, P, Dodsworth, J, Warren, C and Black, J (2009) *Understanding serious case reviews and their impact. A biennial analysis of serious case reviews 2005–2007*. Research Report, DCSF–RB129. London: Department for Education and Skills (DCSF)
- Broadhurst, K and Holt, K (2009) Partnership and the limits of procedure: prospects for relationships between parents and professionals under the new Public Law Outline. *Child & Family Social Work*, 15(1): pp97–106
- Broadhurst, K, Wastell, D, White, S, Hall, C, Peckover, S, Thompson, K, Pithouse, A and Davey, D (2009) Performing “initial assessment”: identifying the latent conditions for

- error at the front-door in local authority children's services. *British Journal of Social Work*, 40(2) Jan: pp352–370
- Broadhurst, K, Hall, C, Wastell, D, White, S and 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*, 40(4) June: pp1046–1064
- Buckley, H (1999) Child Protection Practice: An Ungovernable Enterprise? *The Economic and Social Review*, 30(1) Jan: pp21–40
- Budd, K (2005) Assessing parenting capacity in a child welfare context. *Children and Youth Services Review*, 27(4) April: pp429–444
- Burton, S (2009) *The oversight and review of cases in the light of changing circumstances and new information: how do people respond to new (and challenging) information?* C4EO Safeguarding: Briefing, 3. London: Centre for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services (C4EO)
- Butler, I and Williamson, H (1994) *Children speak: children, trauma and social work*. Harlow, Essex: Longman
- Chamberlain, P and Smith, DK (2003) Antisocial behavior in children and adolescents: The Oregon Multidimensional Treatment Foster Care model. In: Kazdin, AE and Weisz, JR (eds), *Evidence-based psychotherapies for children and adolescents* (pp282–300). New York: Guilford Press
- Chand, A and Thoburn, J (2005) Research review: child and family support services with minority ethnic families: what can we learn from research? *Child & Family Social Work*, 10(2) May: pp169–178
- Cicchinelli, LF (1991) *Proceedings of the Symposium on Risk Assessment in Child Protection Services*. Washington, DC: National Center on Child Abuse and Neglect
- Cleaver, H, Nicholson, D, Tarr, S and Cleaver, D (2008) *Child protection, domestic violence and parental substance misuse*. London: The Stationery Office
- Cooper, A, Hetherington, R and Katz, I (2003) *The risk factor: making the child protection system work for children*. London: Demos
- Dale, P, Green, R and Fellows, R (2002) *What really happened? Child protection case management of infants with serious injuries and discrepant parental explanations*. NSPCC Policy Practice Research series. London: NSPCC
- Dale, P, Green, R and Fellows, R (2005) *Child protection assessment following serious injuries to infants: fine judgments*. The NSPCC/Wiley series. Chichester: Wiley

- Daniel, B, Taylor, J and Scott, J (2009) *Noticing and helping the neglected child: literature review*. DCSF Research Brief, RBX-09-03. London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)
- DePanfilis, D and Girvin, H (2005) Investigating child maltreatment in out-of-home care: barriers to effective decision-making. *Children and Youth Services Review*, 27: pp353–374
- Department for Children, Schools and Families (DCSF) (2010) *Working Together to Safeguard Children: A guide to inter-agency working*. London: The Stationery Office
- Department of Health (2000) *Framework for the assessment of children in need and their families*. London: The Stationery Office
- Dowie, J and Elstein, A (eds) (1988) *Professional judgement: a reader in clinical decision making*. Cambridge: Cambridge University Press
- Farmer, E and Owen, M (1995) *Child protection practice: private risks and public remedies*. London: Her Majesty's Stationery Office (HMSO)
- Fauth, R, Jellicic, H, Hart, D, Burton, S, Shemmings, D, Bergeron, C, White, K and Morris, M (2010) *Effective practice to protect children living in "highly resistant" families*. London: Centre for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services (C4EO)
- Featherstone, B (2006) Why gender matters in child welfare and protection. *Critical Social Policy*, 26(2): pp294–315
- Featherstone, B, Rivett, J and Scourfield, J (2007) *Working with men in health and social care*. London: Sage
- Ferguson, H (2009) Performing child protection: home visiting, movement and the struggle to reach the abused child. *Child & Family Social Work*, 14(4) Nov: pp471–480
- Fish, S (2009) *What are the key questions for audit of child protection systems and decision-making?* C4EO Safeguarding: Briefing, 2. London: Centre for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services (C4EO)
- Fish, S, Munro, E and Bairstow, S (2008) *Learning together to safeguard children: developing a multi-agency systems approach for case reviews*. SCIE Report, 19, London: Social Care Institute for Excellence (SCIE)
- Fontes, LA (2005) *Child Abuse and Culture: Working with Diverse Families*. New York: The Guilford Press
- Gambrill, ED (2005) Decision making in child welfare: errors and their context. *Children and Youth Services Review*, 27(4): pp347–352

- Gibbs, JA (2001) Maintaining front-line practitioners in child protection: a case for refocusing supervision. *Child Abuse Review*, 10(5) Sept/Oct: pp323–335
- Gilbert, R, Kemp, A, Thoburn, J, Sidebotham, P, Radford, L, Glaser, D and Macmillan, H (2008) Recognising and responding to child maltreatment. *Lancet*, Dec 2008: pp21–34
- Gilligan, P and Manby, M (2007) The Common Assessment Framework: Does the reality match the rhetoric? *Child & Family Social Work*, 13(2): pp177–187
- Glaser, D (2009) *Noticing and helping the neglected child literature review*. London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)
- Glisson, C (2007) Assessing and changing organizational culture and climate for effective services. *Research in Social Work Practice*, 17(6): pp736–747
- Glisson, C and Hemmelgarn, A (1998) The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems. *Child Abuse and Neglect*, 22(5): pp401–421
- Haringey Local Safeguarding Children Board (2009) *Serious case review: Baby Peter*. London: Haringey Local Safeguarding Children Board. Available from: www.haringeylscb.org [14/09/10]
- Hart, D and Powell, J (2006) *Adult drug problems, children's needs: assessing the impact of parental drug use*. Toolkit series. London: National Children's Bureau (NCB)
- Hicks, L and Stein, M (2010) *Neglect matters: a multi-agency guide for professionals working together on behalf of teenagers*. Nottingham: Department for Children, Schools and Families (DCSF)
- HM Government (2004) *Children Act 2004*. London: The Stationery Office
- Hollows, A (2003) Making professional judgements in the framework for the assessment of children in need and their families. In: Calder, MC and Hackett, S (eds) *Assessment in childcare: using and developing frameworks for practice*. Lyme Regis: Russell House
- Humphreys, C (1999) Avoidance and confrontation: social work practice in relation to domestic violence and child abuse. *Child & Family Social Work*, 4(1): pp77–87
- Kahneman, D, Slovic, P and Tversky, A (1982) *Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases*. New York: Cambridge University Press
- Laming, Lord (2003) *The Victoria Climbié inquiry. Report of an inquiry by Lord Laming*. Norwich: The Stationery Office
- Laming, Lord (2009) *The protection of children in England: a progress report*. London: The Stationery Office

- Littlechild, B (2002) The effects of client violence on child protection networks. *Trauma, Violence and Abuse*, 3(2) April: pp144–158
- Littlechild, B (2003) Working with aggressive and violent parents in child protection social work. *Practice*, 15(1): pp33–44
- London Borough of Redbridge Local Safeguarding Children Board (2008) *Child H: a serious case review. Executive summary*. London: London Borough of Redbridge Local Safeguarding Children Board. Available from: www.redbridge.gov.uk [14/09/10]
- McKee, L, West, M, Flin, R, Grant, A, Johnston, D, Jones, M, Miles, C and Charles, K (2010) *Understanding the dynamics of organisational culture change: creating safe places for patients and staff*. London: Her Majesty's Stationery Office (HMSO)
- Moran, P, Jacobs, C, Bunn, A and Bifulco, A (2007) Multi-agency working: implications for an early-intervention social work team. *Child & Family Social Work*, 12(2) May: pp143–151
- Morris, J (ed), National Working Group on Child Protection and Disability (2003) *It doesn't happen to disabled children: child protection and disabled children*. Report of the National Working Group on Child Protection and Disability. London: NSPCC
- Morris, K, Hughes, N, Clarke, H, Tew, J, Mason, P, Galvani, S, Lewis, A and Loveless, F (2008) *Families at risk: literature review*. Birmingham: University of Birmingham
- Munro, E (1999) Common errors of reasoning in child protection work. *Child Abuse and Neglect*, 23(8) August: pp745–758
- Munro, E (2005a) Improving practice: child protection as a systems problem. *Children and Youth Services Review*, 27(4): pp375–391
- Munro, E (2005b) What tools do we need to improve identification of child abuse? *Child Abuse Review*, 14(6) Nov-Dec: pp374–388
- Munro, E (2008) Lessons from research on decision-making. In: Duncan, L and Shlonsky, A (eds) *Child welfare research: advances for practice and policy*: pp194–200, Oxford University Press, New York, NY; Oxford, UK
- Ofsted (2009) *Learning the lessons from serious case reviews: year 2*. Manchester: Ofsted
- Orme, J, Dominelli, L and Mullender, A (2000) Working with violent men from a feminist social work perspective. *International Social Work*, 43(1): pp89–105
- Peckover, S (2003) “I could have just done with a little more help”: an analysis of women's help-seeking from health visitors in the context of domestic violence. *Health and Social Care in the Community*, 11(3): pp275–282

- Peckover, S, White, S and Hall, C (2008) Making and managing electronic children: e-assessment in child welfare. *Information, Communication and Society*, 11(3): pp375–394
- Pithouse, A and Broadhurst, K (2009) Can CAF deliver for children with additional needs? In: Broadhurst, K, Grover, G and Jamieson, J (eds) *Critical Perspectives on Safeguarding Children*. Oxford: Wiley-Blackwell
- Platt, D (2006) Threshold decisions: how social workers prioritise referrals of child concern. *Child Abuse Review*, 15(1) Jan/Feb: pp4–18
- Pugh, R (2007) Variations in registration on child protection registers. *British Journal of Social Work*, 37(1) Jan: pp5–21
- Quinton, D (2004) *Supporting parents: messages from research*. London: Jessica Kingsley
- Reder, P and Duncan, S (1999) *Lost innocents: a follow-up study of fatal child abuse*. London: Routledge
- Reder, P and Duncan, S (2003) Understanding communication in child protection networks. *Child Abuse Review*, 12(2) Mar-Apr: pp82–100
- Reder, P and Duncan, S (2004) Making the most of the Victoria Climbié Inquiry Report. *Child Abuse Review*, 13(2) Mar/Apr: pp95–114
- Rees, G, Gorin, S, Jobe, A, Stein, M, Medforth, R and Goswami, H, Children's Society (2010) *Safeguarding young people: responding to young people aged 11 to 17 who are maltreated*. London: The Children's Society
- Rose, W and Barnes, J (2008) *Improving safeguarding practice: study of Serious Case Reviews 2001–2003*. London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)
- Scourfield, J (2003) *Gender and Child Protection*. London: Palgrave Macmillan
- Sheppard, M. (2009) High thresholds and prevention in children's services. The impact of mothers' coping strategies on outcome of child and parenting problems – six month follow up. *British Journal of Social Work*, 39(1) Jan: pp46-63
- Sinclair, R and Bullock, R (2002) *Learning from past experience: a review of serious case reviews*. London: Department of Health (DH)
- Stanley, N (2007) Young people's and carers' perspectives on the mental health needs of looked-after adolescents. *Child & Family Social Work*, 12(3) August: pp258-267
- Stanley, J and Goddard, C (2002) *In the firing line: violence and power in child protection work*. Chichester, West Sussex: Wiley
- Stanley, N, Cleaver, H and Barnes, D (2009) The impact of domestic violence, parental mental health problems, substance misuse and learning disability on parenting

- capacity. In: Horwath, J (ed) *The child's world: assessing children in need*. 2nd edn. London: Jessica Kingsley
- Stein, M, Rees, G, Hicks, L and Gorin, S (2009) *Neglected Adolescent – Literature Review*. DCSF Research Brief, DCSF-RBX-09-04. London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)
- Stevenson, O (2007) *Neglected children and their families*. 2nd Edition. Oxford: Wiley-Blackwell
- Thoburn, J (2009) *Effective interventions where there are concerns about, or evidence of, a child suffering significant harm*. C4EO Safeguarding: Briefing 1. London: Centre for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services (C4EO)
- Thomas, J (2010) *Re-constructing children's identities: social work knowledge and practice in the assessment of children's identities*. Unpublished PhD thesis. Cardiff: Cardiff University
- Tompsett, H, Ashworth, M, Atkins, C, Bell, L, Gallagher, A, Morgan, M and Wainwright, P (2009) *The child, the family and the GP: tensions and conflicts of interest in safeguarding children*. DCSF Research Brief, RBX-09-05. London: Department for Children, Schools and Families (DCSF)
- Ward, H, Holmes, L, Moyers, S, Munro, E and Poursanidou, D (2004) *Safeguarding children: a scoping study of research in three areas*. Loughborough: University of Loughborough Centre for Child and Family Research
- Wastell, D, White, S Broadhurst, K (2010) Children's Services and the iron cage of performance management: street level bureaucracy and the spectre of Svejkism. *International Journal of Social Work*, 19(3): pp310–320
- Wattam, C (1992) *Making a case in child protection*. Harlow, Essex: Longmans
- Wattam, C (1997) Can filtering processes be rationalised? In: Parton, N (ed) *Child Protection and Family Support, Tensions, contradictions and possibilities*. London: Routledge
- White, S (2009) Arguing the case in safeguarding. In: Broadhurst, K, Grover, C and Jamieson, J (eds) *Critical Perspectives on Safeguarding Children*. Oxford: Wiley-Blackwell
- White, S, Hall, C and Peckover, S (2008) The descriptive tyranny of the common assessment framework: technologies of categorization and professional practice in child welfare. *British Journal of Social Work*, 39(7): pp1197–1217

- Wolf, FM, Gruppen, LD and Billi, JE (1985) Differential diagnosis and competing hypotheses heuristic. A practical approach to judgment under uncertainty and Bayesian probability. *Journal of American Medical Association*, 253(19): pp2858–2862
- Young, A, Hunt, R and Smith, C (2008) *The impact of integrated children's services on the scope, delivery and quality of social care services for deaf children and families: phase 1 report*. London: National Deaf Children's Society