

Sik Dorka – Nemeshegyi Noémi Napsugár – Szécsi Judit  
A válások során fellépő kapcsolati  
problémák kezelése –  
a kapcsolattartási ügyeletek  
helyzete, lehetőségei és korlátai

## 1. Bevezetés

Egy család felbomlása során a felnőttek mellett a családban élő gyermekek sokkal inkább sérülnek. A válás krízishelyzetet teremt, melyben az új egyensúly megtalálása sokszor okoz nehézségeket a szereplőknek. A gyermekek jogainak és érdekeinek védelmében a gyermek-szülő kapcsolattartás szabályozásában az állam is részt vesz, hiszen a válás utáni gyermekfelügyelettel kapcsolatos döntések kizárólag bírósági végzés útján történhetnek meg. Alkalmanként előfordul, hogy a szülők kapcsolata a válás után konfliktusokkal terhelt, melyet a felek nem tudnak kezelni, és a gyermekek kapcsolattartással összefüggő jogai sérülnek. Ilyen esetekben a gördülékenyebb szülő-gyermek kapcsolat elősegítése érdekében a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását biztosítják.

Tanulmányunk célja egy olyan szolgáltatás vizsgálata, mely a gyermekvédelmi alapellátások területén a közelmúltban jelent meg, és a válások társadalmi költségei, hatásai tekintetében különösen fontos. Célunk, hogy bemutassuk, a kapcsolattartási ügyeletben részt vevő elvált családok hogyan látják válási folyamatukat, annak társadalmi következményeit, a jogrendszer és a gyermekvédelem működését, ezen belül különösen a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását. Az érintett családok megkérdezése mellett nélkülözhetetlen a szolgáltatásban dolgozó szakemberek véleményét, helyzetértékelését is megvizsgálni.

A szolgáltatás elemzése fontos, hiszen olyan családok kerülnek ennek az ellátási formának a látókörébe, amelyeknek komoly problémát okoz a válás, akik nem tudnak megégyezni a kapcsolattartásban, vagy akiknél már eleve problémák adódtak a szülői szerep gyakorlásában. A társadalmi-állami szerepvállalás ezeknél a családoknál elkerülhetetlen, a kapcsolattartást a gyermekek érdekében nem lehet kizárólag a szülőkre hagyni. Az államnak kötelessége a gyermek érdekében segíteni és beavatkozni, a kapcsolattartást megfelelően szabályozni minden fél, különös tekintettel a gyermek érdekeire. Így megkerülhetetlen ezen szolgáltatás alapos vizsgálata a válásokkal kapcsolatos kutatások részeként.

## 1.1 A kutatás módszere

Vizsgálatunk a *Családok szétesése – a válás társadalmi költségei* című kutatás<sup>1</sup> keretében jött létre 2015 második felében. Saját munkánk két részből állt. Egyrészt a kapcsolattartási ügyelet szerepének körüljárására és a válással kapcsolatos problémák, költségek<sup>2</sup> feltérképezésére öt esettanulmányt készítettünk. Ennek keretében egy-egy család kapcsán az összes érintettet megkérdeztük a válaszukról, illetve az ahhoz kapcsolódó költségekről, problémákról és az igénybe vett szolgáltatásról. Az elvált felek (mindkét szülő), a kapcsolattartási ügyeletben részt vevő munkatárs és – ahol volt, ott – a családot gondozó gyermekvédelmi szakember (gyermekjóléti szolgálat tagja) négy nézőpontból világítják meg a szolgáltatás szerepét. Összesen öt budapesti kerületben 20 interjú készült.<sup>3</sup> A kutatás keretei a budapesti szolgáltatások vizsgálatát tették lehetővé.<sup>4</sup> A kerületek kiválasztásánál a szempontjaink a következők voltak. Minden budapesti kerülettel felvettük a kapcsolatot, majd azokban a kerületekben készítettünk interjúkat, ahol régóta működő szolgáltatásról beszélhetünk, és ahol a részt vevő családok száma magas, vagy ahol a szolgáltatás speciálisan illeszkedik a gyermekvédelmi alapellátáshoz. Célunk az volt, hogy a kiválasztás során a megkérdezett szakemberek véleményére támaszkodva olyan intézményekhez jussunk el, ahol a szolgáltatás lényegéről, lehetőségeiről és nehézségeiről átfogó képet kaphatunk.

A kutatás másik része két fókuszcsoporthoz beszélgetésből állt, amelyen a budapesti, kapcsolattartási ügyeletekkel rendelkező kerületek kollégái vettek részt. Budapesten három kerületben nem volt ilyen szolgáltatás a kutatás lebonyolításakor (a legújabb gyermekvédelmi változások következményeképpen ez változott: 2016. január elsejétől minden kerületben-járási szinten kell, hogy működjön kapcsolattartási ügyelet), a többi húsz kerületből 17 kerületet képviseltek a beszélgetések egyikén a részt vevő kollégák. A fókuszcsoporthoz alkalmanként 15–18 fő vett részt. Ez nagyon magas részvételi aránynak minősül, szinte száz százalékban eljött minden meghívott, amely véleményünk szerint a téma fontosságát és szakmai jelentőségét mutatja. A két fókuszcsoporthoz beszélgetés a kapcsolattartási ügyelet szakmai szerepére, feladataira, hiányosságaira, valamint a családok életében betöltött szerepére, hatékonyságára koncentrált. A tanulmányunkban az elméleti keretek és a szolgáltatás törvényi szabályozásának bemutatása után először a fókuszcsoporthoz elhangzottak elemzése következik, majd

<sup>1</sup> A kutatást a NCSSZI kezdeményezte és finanszírozta, majd az intézmény időközben átalakult, és a jogutódja, a CSINI bonyolította és zárta le.

<sup>2</sup> Költségek alatt minden olyan pénzbeli és természetbeni többletkiadást, illetve a válás miatt igénybe vett különböző szolgáltatások költségét értjük.

<sup>3</sup> Az interjúk felvételében és az esettanulmányok készítésében az ELTE TáTK további két szociális munka szakos hallgatója, Dávid Orsolya és Néma Dominika volt segítségünkre.

<sup>4</sup> A kutatás megkezdése előtt utána néztünk a kapcsolattartási ügyeletek alapstatisztikáinak. Azonban sem a gyermekvédelemben, sem az igazságügy keretein belül a szolgáltatásra vonatkozó szisztematikus hozzáférhető adatgyűjtés nem fellelhető.

az öt kerületben készített interjúk alapján az érintettek véleményét ismertetjük. Tanulmányunk végén konkrét javaslatokat fogalmazunk meg a tapasztalataink, elemzésünk alapján.

## 2. Elméleti keretek

### 2.1 A válás folyamata és következményei a gyermekekre, szülőkre

A válás egy olyan összetett és akár évekig tartó folyamat, amely a szakirodalom szerint két fő szakaszra osztható. Az első szakasz a döntéshozó folyamat, amely a válás első gondolatától a tényleges különválásig tart. A második egység pedig az alkalmazkodási szakasz, amely több alfolyamatot tartalmaz. Az alfolyamatok közül a legfontosabb az érzelmi leválás. Ezzel párhuzamosan zajlik a jogi és gazdasági válás, a szülő-gyermek kapcsolatok újjárendeződése, végül a társas kapcsolatok átrendeződése. Akkor tekinthető lezártnak a válás folyamata, ha az új helyzettel kialakult a felek stabil életvitele és identitása. A válási döntéshez három főbb hatás járulhat hozzá. Az első a házasságon belüli hasznok csökkenése, a következő a házasság felbontása esetén számításba jöhető lehetőségek, a harmadik hatás pedig az akadályok nagyságának csökkenése (Bognár – Telkes 2008a). A válási krízis fordulópontja az a pont, ahonnan nincs visszatérés, amikor a felek már „lekapcsolódtak” a házasságról, még ha formailag ez nem is történt meg. Ekkor még nem feltétlenül a válás mellett, de már a házasság ellen foglalnak állást. Ugyanakkor a válási szándék közlése még nem feltétlenül jelenti azt, hogy a házasság meg fog szűnni. A krízisen túljutva megvan az elvi lehetősége a megújult házasság létrejöttének. A válási szándék nyílt kimondásával és elhatározásával megindul az egyezkedési folyamat a különböző színtereken. Mivel a krízis jellemzője, hogy eredményét nem lehet előre megjósolni, ezért a krízis megoldása lehet a válás, vagy a további együtt maradás. A válási szándék tehát nem egyszerre és nem is könnyen születik meg a felekben (Bognár – Telkes 2008b).

A gyermek, mint a szülők kapcsolatának állandó szemtanúja, érzékeli a megváltozott viszonyuk legkisebb változásait, érzelmi hullámzásait. Pszichológusok kimutatása alapján a felbomló család gyermekeire közvetlenül a válás után jellemző egy jellegzetes magatartásforma, amely körülbelül két évig figyelhető meg náluk (Loerzer 2008). Ezt követően viszont nincs jelentős különbség a nem elvált és az elvált szülők gyermekei között – feltéve, ha szülőknél sikerült békében elválni egymástól. A gyermek számára hosszú távon hasznosabb egy tiszta helyzetet teremtő válás, mint egy rossz házasság. A gyermek életkorára hivatkozva tehát nincs értelme halogatni a válás folyamatát, mert ez minden korban megterhelő, és fel kell dolgoznia a veszteséget. Viszont elképzelhető a gyermek olyan élethelyzete (pl. új iskola, betegség vagy gyász), amelyre tekintettel érdemes mérlegelni a válás megfelelő időzítését, hogy ne halmozottan ériék a megrázkódtatások (Loerzer 2008).

A szülőknek többszörös terhet kell jól kezelniük, hiszen a saját érzelmeiket is fel kell dolgozniuk, emellett pedig segíteniük kell a gyermekeknek, hogy ők is átvészeljék a krízist. A gyermek számára további megterhelést jelent, ha a szülők folytatják a válás után is a háborúskodást. Kulcsfontosságú tehát, hogy a szülők békességben tudjanak elválni. Elvált szülők gyermekeinek így is több nehézséggel kell szembenézniük. A bizalmuk általában meginog abban, hogy a krízis, a válság után egy kapcsolat még rendeződhet. Azt tapasztalják, hogy az emberi kapcsolatok törekenyek, nem érdemes bízni senkiben. Félfelhetnek attól, hogy hasonlóan járnak, mint szüleik. A kedvezőtlen hatások a gyermek későbbi konfliktushelyzeteiben is jelentkehetnek, például örökké attól fél majd, hogy elhagyják őt. Viszont ha egy pár képes a kölcsönösen okozott és elszenvedett bántások ellenére békességben elválni egymástól, akkor ebből a gyermek is sokat tanulhat hosszú távon, amit felnőttként hasznosíthat. Ha sikerül a gyermeknek jól feldolgozni szülei válását, olyan tulajdonságai alakulhatnak ki, amelyek később is értékesek lesznek. Ellenállóbba válhat, felnőttként elfogulatlanabban kimutathatja érzelmeit, leküzdheti az önsajnálatra való hajlamát, és bátrabban szembenézhet mindenfajta változással (Loerzer 2008).

A válás után kialakuló családszerkezet az igazán meghatározó a gyermek személyiségének alakulásában (Bognár – Telkes 1986). A válást követően a különélő szülő ugyanúgy a nélküle létrejött „mozaikcsalád” teljes rendszeréhez tartozik. Ahogyan a vér szerinti, külön élő szülő viselkedik a gyermekével, az hatással van mindkét, újonnan létrejött családra. A gyermek mindig kötődni fog az elköltözött szülőjéhez. Ha a szülők a válást követően valójában még nem tudtak egymástól ténylegesen elválni érzelmileg, annak egy jele lehet az állandóan fellángoló veszekedés. Ilyenkor alkalom nyílna a régi sérelmek kompenzálására, bosszúvágyukat kiélhetik – és kapcsolatuk negatívba fordítva „virágzik”. Igazi elválás tehát csak valódi megbékéléssel lehetséges. A kapcsolattartásra vonatkozóan jellemző tendencia lehet a különélő szülő kizárása olyan módon, hogy a másik fél különböző ürügyeket talál ki a kapcsolattartás meg nem valósulása érdekében. Főleg olyan esetben, ha a kapcsolattartó szülőnek új párkapcsolata van. Ez viszont újabb sérülést jelent a gyermek számára. Előfordulhat az is, hogy a különélő szülő túlságosan beveti magát, és a gyermek életének minden részletében jelen akar lenni. Ennek hátterében állhat az, hogy a különválást a gyermek előtt valahogyan meg nem történtté szeretné tenni. Ha sikerül elfogadnia a külön élő szülőnek, hogy a gyermek mindennapjaiból kicsit kijebb szorul, az nem jelenti azt, hogy a gyermek életében kevésbé lesz fontos szülőként. A mozaikcsaládokban a gyermekek gyakran kerülnek lojalitás-konfliktusba. Számukra zavaros a helyzet, hiszen mindkét szülőjüket szeretik, de egyikkel csak bizonyos időkben lehetnek együtt. A szülő új partnerével pedig adott esetben együtt kell élniük, akihez egyébként semmi köztük nem lenne. Abból is adódhatnak lojalitás-konfliktusok, ha az elvált felek a gyermekeket használják „informátorként” vagy „hírvivőként”. A gyermekek számára a család határai másként alakulnak, mint a felnőttek számára, nekik a külön élő szülő is a családhoz tartozik. Ha ezt nem fogadják el a szülők, és vagy- vagy választás elé

állítják a gyermeket, az ellentmond a fejlődési szükségleteinek. Ilyenkor a gyermekek lavírozni kezdenek a szülők között, vagy az egyik szülőtől visszavonulnak, hogy ne legyen akkora a konfliktus (Krahenbühl 2007).

Néhány életkori jellemzőt áttekintve: óvodáskorú gyermekek szüleinek válásakor jellemző a gyermekekre a szeparációs félelem. A szülő nélkül töltött időt szorongással éli meg, a szülő távozásakor pedig látszólag értelmetlen agresszivitással reagál. A fejlődés visszaesésével jelzi, hogy időt kér az események feldolgozásához. Tipikus tünetek például a korábbi játékhoz való visszatérés, bepislés, regresszív viselkedés. Ha eközben támogatást kap a gyermek, akkor mindez néhány hét alatt lefut. Kisiskolás korban fontos változások történnek a gyermek lelki életében. A cél ilyenkor az, hogy az öröme helyett a realitás elv váljon uralkodóvá. A növekvő értelmi képességei segítik abban a gyermeket, hogy a válást feldolgozza. Differenciáltabban érzékeli az idő múlását, szeparációs félelme csökken. A gyermek életében ebben a korban gyakori reakció a szomorúság, vagy vágyakozás a külön élő szülő után. A nagyobb iskolás gyermeknél jellemzőbb reakció lehet a tudatos düh, indulat. A feszültséget már képes konstruktív játékban, hasznos tevékenységben feldolgozni. Ugyanakkor igénylik és meg is értik az ilyen korú gyermekek a válás körülményeiről szóló tájékoztatást. Viszont a szülőknek figyelniük kell arra, hogy ne vonják szövetségbe a gyermeket, mert ez lényegesen megnehezíti számára a válás utáni alkalmazkodást. A serdülő gyermekekre már a felnőtt szerepek próbálgatása jellemző. Ezért ilyenkor a szülőknek figyelniük kell arra, hogy a serdülő „gyakorló ugrásaihoz” biztonsági hálóként szolgáljanak. Ha nem érzi maga mögött ezt a biztonságot a való szülők esetében, akkor nem tudja saját tempójában felváltva próbálgatni a gyermek és felnőtt szerepeket. Ezzel késik nála a szülőkről való érzelmi leválás, vagy épp fordítva, szakít a gyermek szerepével, és akár ténylegesen elhagyja a családját. A büntudat mint fellépő reakció a gyermekek mindegyik életszakaszában jellemző lehet. A formája, tartalma és kezelése viszont életkoronként eltérő. A válás rövid távú hatásait vizsgálva megfigyelték, hogy az új helyzethez való alkalmazkodás a gyermekeknél általában egy évet vesz igénybe (Figdor 2008).

A krízisállapotra való reakcióként a gyermek tüneteit a tényezők két csoportja határozza meg. Egyik csoport a gyermek alkati sajátosságaira vonatkozik, melyek meghatározzák a személyiség teherbíró képességét. Másik csoportba a környezeti tényezők sorolhatók, amelyek enyhítik vagy súlyosbítják azt, hogy a válási folyamat mekkora stresszhatást jelent a gyermek életére nézve. A válás tehát nem önmagában, hanem a személyiségen belüli és személyek közötti közvetítő-módosító tényezőkön keresztül fejti ki hatását (Figdor 2008). A gyermekeknek Judith Wallerstein szerint hat főbb lélektani feladatuk van szüleik válását követően. Az első kettő közvetlen a válás utáni időszakra vonatkozik: szembe kell nézniük a realitással, függetleníteniük kell magukat a szülői konfliktusoktól. A következő négy hosszabb távra vonatkozik: fel kell dolgozniük a külön élő szülő elvesztését, fel kell oldaniuk magukban a haragot és önvádolást, el kell fogadniuk a válás véglegességét, végül el kell érniük, hogy reálisan ítéeljék az emberi kapcsolatok lehetőségeit (idézi: Bognár – Telkes 2008a: 310). Ha sikerül mind-

ezt jól feldolgozniuk a gyermekeknek, akkor a válást követő hosszabb távú negatív hatások ellen is védettebbé válnak lelki fejlődésükben. A hosszabb távú hatások közt szerepelhetnek agressziós problémák, önértékelési problémák, párkapcsolati problémák (Figdor 2008).

A válás tényének a gyermek felé történő kommunikálásában fontos, hogy a szülők közlése megfeleljen a gyermek gondolkodási szintjének. Emellett nem az észszerű magyarázatok nyugtatják meg a gyermeket, hanem az intimitás, a szülők feléjük irányuló elfogadása és a közös élmények. Hiszen ha hiányzik a biztonság és szeretet, az kihat a gyermek lelkiállapotára, közérzetére, fejlődésére. A kötődés pedig csak a szülővel megélt tapasztalatok alapján tud kialakulni. Fontos, hogy legyen olyan referenciaszemély a gyermek életében, aki mellett biztonságban érzi magát, érdeklődő és tevékeny. Ebben pedig nem a biológiai kötelék a meghatározó, hanem a bizalom, ami a gondozás, közelség és foglalkozás során jön létre. A gyermekek tehát akkor sínylik meg a válást, ha alapszükségeik nincsenek kellőképpen kielégítve, nincs annyi közös élmény mindkét szülővel, mint azelőtt. Válásakor át kell gondolni, hogy milyen élményektől lesz megfosztva a gyermek, és ki lesz az a referenciaszemély, aki a szükségleteit kielégíti. Az, hogy az elköltözött szülő mennyire fog hiányozni a gyermeknek, attól függ, hogy fenn tudja-e tartani vele a kapcsolatot, és milyen mértékben. Az, hogy az elhagyó szülőnek mennyire fog hiányozni a gyermek, a válás előtti és utáni kapcsolattuktól, és a közös élményeik minőségétől függ. A válást követően mindkét szülő több-kevesebbet vállal a szervezés, anyagiak beosztása és a társas élet terén, ezért kölcsönösen segíteniük kell egymást. Ha ez nem így történik, azt nem csak ők, de főleg a gyermekek sínylik meg. Fontos, hogy az elvált felek támogassák a gyermeket abban, hogy szívesen menjen a másik szülőhöz (Largo – Czernin 2011). A kapcsolattartási ügyelet azoknak a családoknak szükséges és fontos szolgáltatás, akik a válásuk során egyedül, segítség nélkül nem tudnak eljutni a békés lezárásig, új családi struktúrák kialakulásáig.

Az eddig ismertetett válási folyamatok, jellemzők általában minden válást végigkísérnek valamilyen mértékben. A kapcsolattartási ügyeletekre bekerülő családok mindezen problémáknak, elakadásoknak és nehézségeknek a legszélsőségebben megjelenő formáival küzdenek. Ezekre a családokra jellemző a hosszan elhúzódó válási folyamat, amely során a szülők közötti viszony nagyon elmérgesedett. Szinte az összes esetben a gyermekek a szülők közötti harc csataterén kell, hogy felnőjenek. Jellemző a családokra, hogy a legapróbb ügyekben sem tudnak megegyezni, sokszor egyáltalán nincs kommunikáció a felek között. A családtagok között nagyon erős játszmafolyamatok zajlanak, amelyben a gyermekek is részt vesznek, a szülők nem kímélik a gyermekeiket, hanem erőteljesen bevonják őket a konfliktusokba. Emiatt a gyermekek kifejezetten áldozatai, kárvallottjai lesznek ezeknek a folyamatoknak, és emiatt kell, hogy a gyermekjóléti alapellátás beavatkozzon ebbe a szituációba.

## 2.2 Gyermeki jogok és szükségetek

A gyermeki jogok speciális voltát és szerepét már az 1926-os Genfi Nyilatkozat is deklarálta, majd az ENSZ 1966-os Nyilatkozat a Gyermekek Egyezményes Jogairól szóló dokumentuma rögzítette. A gyermeki jogok nemzetközi szerepének megerősödését és fontosságát mutatja, hogy az 1989-ben elfogadott Gyermekek Jogairól szóló Egyezményt végül szinte a világ összes országa aláírta és ratifikálta, így Magyarország is 1991-ben a LXIV törvény formájában.<sup>5</sup> A gyermekekre vonatkozó speciális jogok a tanulás, munkavállalás, névhasználat, megfelelő bánásmód mellett különös tekintettel tér ki a gyermekek szüleikkel és rokonaikkal való kapcsolattartásának fontosságára.

Nem csak jogi oldalról lehet megközelíteni a kapcsolattartás intézményét. A gyermekek szempontjából fontos szolgáltatásnak kell ezt tekinteni, ha a gyermekek lelki fejlődését és szükségleteit vesszük figyelembe. Alapvető, hogy minden gyermeknek szükséglete, hogy mindkét szülőjével legyen kapcsolata. A családi szerepek, hagyományok és normák mind meghatározóak a gyermekek fejlődésében. Ennek a szocializációs ténynek az alapja a kapcsolat megléte a gyermek és mindkét szülője között.

A gyermekeknek joga kapcsolatot tartani a szüleivel, akkor is, ha a szülői felügyeleti jog szünetel, és természetesen a különélő szülőnek is joga és kötelessége találkozni gyermekeivel. A magyar jogrend kiemelten hangsúlyozza, hogy a gondozó szülőnek kötelessége biztosítani a lehetőséget a kapcsolattartásra, és azt nem akadályozhatja. Azért fontos ezt kihangsúlyozni, mert a gyakorlatban ez sok esetben nem valósul meg, a gondozó szülők hatékonyan tudják akadályozni a kapcsolattartást, és a hatóságok nem tudnak érdemben ez ellen fellépni. Az akadályozás a gyermek érdekeit súlyosan sérti, és a jogszabály alapján a vétkes szülő szankciókra számíthat, ami akár a gyermek elhelyezésének megváltoztatásával is járhat. (Megjegyzendő, hogy erre a kutatás során nem találtunk példát, a megkérdezettek szerint nem élnek ezzel a lehetőséggel a hatóságok.) Továbbá a gondozó szülő veszélyezteti a gyermek fejlődését, ha a szülő ellen neveli, illetve „a kapcsolattartásra vonatkozó jogerős határozatnak szándékosan és ismételten nem tesz eleget.”<sup>6</sup> A gyermekvédelmi törvény 34. paragrafusában rendelkezik a kapcsolattartás lehetőségeiről és módjáról, melynek egyik formája a gyermekjóléti központokban működtetett kapcsolattartási ügyelet. A kapcsolattartás különböző aspektusait, módját, a felek jogait és kötelességeit a 149/1997. kormányrendelet szabályozza. A továbbiakban mi az életközösség megszűnésekor létrejött szülő-gyermek közötti kapcsolattartásra fókuszálunk, nem vizsgáltunk olyan kapcsolattartásokat, ahol nagyszülővel való találkozás a kapcsolattartás célja, illetve a szakellátásban lévő gyermekek vér szerinti szüleikkel való kapcsolattartása sem tárgyát vizsgálatunknak.

A kapcsolattartásról vitás esetekben a gyámhivatal, ha viszont házassági és/vagy gyermekelhelyezési per van folyamatban, akkor a bíróság dönt. A hatóságok a gyermek

<sup>5</sup> [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99100064.TV](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99100064.TV)

<sup>6</sup> Gyermekvédelmi törvény. 33 § (1) bek.

érdekében a szülő kapcsolattartási jogát az 1997. évi XXXI., a Gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény alapján korlátozhatják vagy szüneteltethetik. A kapcsolattartás szabályozásával vagy végrehajtásával kapcsolatos szülők közötti konfliktusokat a gyámhatóság – külön jogszabályban szabályozott<sup>7</sup> – közvetítői (mediációs) eljárás keretében igyekezik rendezni. A közvetítői eljárást kezdeményezhetik a szülők együttesen vagy a gyámhivatal – a felek beleegyezésével. A megegyezésre 4 hónap áll rendelkezésre, ezután a gyámhivatal hivatalból folytatja a megkezdett eljárást.<sup>8</sup> A jogorvoslat lehetősége biztosított mindkét szülő számára, a fellebbezésnek halasztó hatálya van.<sup>9</sup>

### 2.3 A kapcsolattartást biztosító szolgáltatások szabályozása

A kapcsolattartásnál fontos, hogy a szülők rendszeresen és folyamatosan találkozhassanak a gyermekeikkel mind a hétköznapiakban, mind a hétvégeken, illetve szünetekben.<sup>10</sup> A megszakadt, elmérgesedett szülő-gyermek kapcsolatot támogatni és segíteni kell. Szakemberek bevonása ebbe a folyamatba azért fontos, mert segítő beszélgetések nélkül az elidegenedett, sértett felek (szülő-gyermek) nem fognak tudni egymásra hangolódni, nyitni a másik felé. Ugyanakkor fontos a fizikailag jelen ugyan nem lévő, de a gyermekekre erősen ható gondozó szülő nyugtatása, szorongásainak, félelmeinek oldása is. A segített vagy támogatott kapcsolattartást nem szabad összekeverni az ellenőrzött, felügyelt kapcsolattartással, amelyre olyan esetekben van szükség, ahol a kapcsolattartó fél nem hagyható egyedül a gyermekkel, így folyamatos ellenőrzés, felügyelet szükséges a kapcsolattartás egész ideje alatt.

### 2.4 A felügyelt kapcsolattartás

A felügyelt kapcsolattartás lényege, hogy a gyermek(ek) számára megteremtse a biztonságos lehetőséget a szüleivel, rokonaival való rendszeres kapcsolattartásra, és a családi kapcsolatok felépítését vagy helyreállítását tűzi ki céljául. Fontos, hogy a felügyelt kapcsolattartás helyszíne lehet a család- és gyermekjóléti központ kapcsolattartási ügyeletén, vagy más, kapcsolattartással összefüggő tevékenységet nyújtó szolgáltató által biztosított helyszínen, megfelelő tudással és képzettséggel rendelkező szakember jelenlétében és tanácsadása mellett. A bíróságnak joga van szakember felügyelete nélküli kapcsolattartást is elrendelni, ha ezt a gyámhivatali döntés nem zárja ki. A kapcsolattartás módját a szolgáltatást biztosító szervezet javaslatára a gyámhivatal vizsgálhatja felül, és dönt a kapcsolattartás elvétel vagy meglátogatás formájában való

<sup>7</sup> 2002. évi LV. törvény (a továbbiakban: Kvtv.)

<sup>8</sup> 149/1997. Korm. rendelet, 30§

<sup>9</sup> Gyermekvédelmi törvény. 133§

<sup>10</sup> [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99700149.KOR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700149.KOR)



gyakorlásáról, a kapcsolattartás korlátozásáról, megvonásáról, vagy a felügyelt kapcsolattartás fenntartásáról, amennyiben az érintettek nem tudnak megegyezésre jutni ezekben a kérdésekben. A gyámhivatal nem felügyelt kapcsolattartás esetén is előírhatja, hogy a gyermek kapcsolattartásra történő átadása és átvétele a felügyelt kapcsolattartás helyszínén történjen. A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatásnak rendelkeznie kell konfliktuskezelő vagy más, önálló szakmai, módszertani programmal, megfelelően képzett szakemberekkel. A család- és gyermekjóléti központ a felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül, illetve a megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, valamint a felügyelet fenntartásának szükségességéről tájékoztatja a gyámhivatalt. Az ellenőrzött kapcsolattartás szabályozásában a szolgáltatást biztosító szakembernek a kapcsolattartás ideje alatt jelen kell lenni, veszélyeztetés esetén közbe kell avatkozni a szülő-gyermek közötti kapcsolatba. Az egyes alkalmakról, és az ott történekről feljegyzést kell készíteni, amit a bíróság kérésére át kell nyújtani. A kapcsolattartási alkalmak végén a kapcsolattartásról jegyzőkönyv készül, melyet mindkét fél aláír. A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását igénybe vevő családokat az alapellátás keretében az elektronikus statisztikai rendszerbe fel kell vezetni.<sup>11</sup>

## 2.5 A kapcsolattartási ügyelet rendszer, szintjei

Az eddig ismertetett kapcsolattartási ügyelet szolgáltatás összefoglaló elnevezése a kapcsolattartási ügyelet. A 2007-ben megjelent Kapcsolattartási Ügyelet/Kapcsolatügyelet szakmai protokoll elnevezésű szakmai anyag a kapcsolattartási ügyeletnek három szintjét különbözteti meg (Magyar Kapcsolatügyeleti Mediátorok Országos Szövetsége MAKAMOSZ 2007). Az első két szint a kapcsolattartási ügyelet, melynek részeként az első szint a megfelelő helyszín biztosítása szociális munkás végzettségű szakemberek támogatásával. Olyan családokat vállalhatnak, ahol a gyermek és a tőle távol élő szülő között van kapcsolat, a szülők között nincs konfliktus, együttműködőek, a fő feladat a semleges helyszín átmeneti idejű biztosítása. A segítőnek nincs szüksége ilyen esetekben mediátori tapasztalatra. A második szint tartalmazza a gyermekvédelmi közvetítői eljárás biztosítását. Abban az esetben indokolt, ha a szülők közötti konfliktus miatt nem működik jól a kapcsolattartás, de a szülők közösen kérik a közvetítést, és/vagy nincs szükség semleges helyre, illetve előreláthatólag csak rövid, átmeneti időre kell biztosítani a találkozási alkalmak helyszínét. Általános mediátor tanúsítvánnyal rendelkező IRM listán<sup>12</sup> lévő szakemberek közreműködése szükséges. A harmadik szintet nevezi a fenti szakmai anyag kapcsolatügyeletnek, amely az eddig felsoroltakon túl önálló szakmai módszertani programot jelent, illetve fokozatos kapcsolatépítést és együttműködést a bírósággal, gyámhivatallal. Azokban az esetekben indokolt, amikor

<sup>11</sup> [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99700149.KOR#lbj123idf9d2](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700149.KOR#lbj123idf9d2)

<sup>12</sup> Igazságügyi Szakértői Névjegyzék: <https://kozvetitok.im.gov.hu/Szakertok>

a szülő-gyermek kapcsolat megszakadt, ellenséges, ellenneveléssel terhelt évek teltek el kapcsolattartás nélkül, vagy jelenleg botrányok tarkítják a kapcsolattartási alkalmakat. A szülők „háborúban” állnak egymással, bíróság, rendőrség, gyámhivatal beavatkozását kérték már egymás ellen, és ezek eredménytelenek maradtak. Abúzus veszélye, szerhasználat (legális vagy illegális), kriminális életmód, pszichiátriai betegség valószínűsíthető, vagy bizonyított valamely szülőnél. Ha a gyámhivatal, vagy a bíróság ellenőrzött kapcsolattartást kér, igényli a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet írásbeli tájékoztatását a megvalósult kapcsolattartási alkalmak tapasztalatairól. Fontos pont, hogy ez a szakmai anyag kiemeli, hogy előkészítés nélkül szigorúan tilos családokkal a kapcsolattartás bármely formáját elkezdeni (MAKAMOSZ 2007).

A gyermekjóléti központok feladata – többek között – a családi konfliktusok rendezésének elősegítése, kiemelten a válás, a problémás gyermekelhelyezés eseteiben. Ez a feladat magában foglalja a kapcsolattartás biztosítását, beleértve a gyámhivatal és bíróság által elrendelt felügyelt kapcsolattartást is. Ennek érdekében a gyermekjóléti központok – mely működtetése minden járásszékhelyen kötelező – megszervezik a kapcsolattartási ügyeletet. A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatást, ezen belül a kapcsolattartás, valamint a felügyelt kapcsolattartás lebonyolításának módját és a közvetítés feltételit a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szabályozza.

A Gyermekvédelmi törvény által meghatározott kapcsolattartási ügyelet egy alapszintű szolgáltatás, mely keretében a gyermekjóléti központokban semleges helyszínt biztosítanak a szülő-gyermek közötti kapcsolattartásra, találkozásra. A jogszabály lehetőséget ad mediációra is a szolgáltatás keretében, amennyiben a munkatársak úgy ítélik meg, hogy a mediáció szükséges és kivitelezhető a szülők aktuális kapcsolatában. A Gyermekvédelmi törvény szerint csak kapcsolattartási ügyelet működtethető, de tartalmát ennél pontosabban nem részletezi. A MAKAMOSZ-os szakmai anyagban kifejtett háromszintes protokoll a Kapcsolat Alapítvány által kidolgozott, saját módszertannal rendelkező szolgáltatási struktúra, melynek szerves része a mediáció. A kapcsolatügyelet tehát egy védett fogalom, két kritériuma van a használatának: egyrészt az alapítvány képzéseinek részt vett segítő végezheti, másrészt pedig a meghatározott protokoll alapján zajlik a szolgáltatás (MAKAMOSZ 2007). A kapcsolatügyelet szakmai alapelvei szerint az első találkozás a szülők és szakemberek között zajlik, és mediációval alakul ki a közös megállapodás, mely alapját képezi a szülő-gyermek kapcsolattartásának. Ugyanakkor a kapcsolattartás során a bíróság rendelkezik határozatában a találkozások gyakoriságáról, időtartamáról és módjáról, amely megállapodás nem biztos, hogy minden fél egyetértésével született. A gyermekjóléti szolgálatokban végzett tevékenységet nem lehet(ne) kapcsolatügyeletnek nevezni, de a kiképzett kapcsolatügyeleti munkatársak módszereket, a kapcsolatügyelet szellemiségét és egyes elemeit beemelhetik a munkájukba. A két fogalom elméletben tehát világosan elválasztható, mégis a szolgáltatást végzők körében és a szolgáltatás körül működő társszakmák képviselőiben sokszor keveredik, nincs mögötte egységes tartalom.

### 3. A szakemberek viszonya a kapcsolattartási szolgáltatáshoz

A szakemberek véleményét a fókuszcsoporthoz és a szakemberekkel készült interjúk alapján mutatjuk be. A fókuszcsoporthoz részt vevő szakemberek átlagosan 5 éve dolgoznak ezen a területen, többségük mediációs szakember.

A fókuszcsoporthoz az első és komoly vitákat kiváltó téma a fogalomhasználatban kapcsolatban merült fel. A kollégák különböző álláspontokat képviseltek a kapcsolattartás és kapcsolatügyelet elnevezésével, történetével, módszertanával kapcsolatban.

*„Mi úgy értelmezzük a szolgáltatás felépítését, hogy az egészet átfogóan nevezzük felügyelt kapcsolattartásnak, és azon belül vannak különböző szintek: a segített, a folyamatos felügyelettel segített és az ellenőrzött kapcsolattartás, az a legszigorúbb.”*

A résztvevők közül többen elvégezték a kapcsolatügyi képzést, ennek szellemiségét és módszereit igyekeznek beépíteni a munkájukba. A kapcsolattartás során azonban több szakmailag megalapozott tevékenységet nem tudnak bekapcsolni a munkába, mert a kapcsolattartás törvényi szabályozásában erre nincs lehetőség. A gyermekvédelmi törvényben a szolgáltatást kapcsolattartási ügyeletnek nevezik, így a kapcsolatügyi fogalmat, még ha a szolgáltatás lefedné a tartalmát, sem használhatják.

*„Van egy-két kerület, ami minta kerület... mert azon az alapon működnek, olyan módszertannal. ... Attól, hogy én náluk végeztem, még úgy gondolom, hogy tényleg ez nem kapcsolatügyi, amit mi csinálunk, mert nem jutottunk el arra a módszertanra. Más ez a kapcsolattartás, bár mi is szeretnénk bevezetni a mediációt, pont a válás miatt, mert sok mindenre fel kell készíteni a családokat. Azt gondolom, hogy az egy hosszadalmasabb út lesz, mire Kapcsolatügyeletté tudunk válni.”*

Az egyik legfontosabb, definíciót meghatározó kérdés a mediáció idejével és szerepével függ össze. A kapcsolatügyi szakmai elvei szerint ez az első lépés a kapcsolattartás felé. A mediáció során kialakult egyezség határozza meg a jövőbeni kapcsolattartást. A válás után, bírósági végzéssel érkező szülők kapcsolata azonban ebben a szakaszban konfliktusos, nincsenek abban az állapotban, hogy mediációt lehessen alkalmazni.

A fókuszcsoporthoz tehát a szakemberek először definiálták a saját szolgáltatásukat, munkájukat, tisztázni kellett, ki mit ért az egyes fogalmak alatt. Az alapfogalmak tisztázása, a közös szakmai nyelv kialakítása után, mely adott egy közös nevezőt, lehetett elkezdeni a részletekről beszélni.

### 3.1 A kapcsolattartási ügyelet menete – módszertani kérdések

A kapcsolatügyelet célját a szakemberek abban látják, hogy a szülők és gyermekek érdekeit figyelembe véve a válás után is folyamatos legyen a szülő-gyermek kapcsolattartás. A feleket a válás utáni kapcsolati nehézségeken próbálják átsegíteni.

*„Egy nem megfelelő működés vezet oda, hogy ezek a kapcsolatok ilyen konfliktusossá válnak. Nekünk talán az a dolgunk, hogy egy kicsit rendet rakjunk a fejekbe, hogy hol vannak a határok, minek, hol a helye. Ha valakit már arra is alkalmassá kell tenni, hogy a kapcsolattartási ügyeleten részt vegyen, arra egyéb segítő foglalkozásokat vagy területeket kell bevonni.”*

A szakemberek mindegyike hangsúlyozza, hogy a szolgáltatás csak átmeneti lehet. *„A cél gyakorlatilag, hogy kikerüljenek a szolgáltatásból, mert ez egy mesterséges helyzet.”* Ha a kapcsolattartás önkéntes, tehát nem hatóság által szabályozott, akkor általában törekszenek is a szolgáltatást végző szakemberek a kapcsolattartás szabályozásának fél-évenkénti felülvizsgálatára.

A gyermekvédelmi törvény által szabályozott kapcsolattartási ügyelet menete a következő. A gyermekjóléti szolgálat a gyámhatóságtól vagy a bíróságtól kap egy határozatot, melyben a családot kapcsolattartásra rendelik. A határozatban szerepel a kapcsolattartás helye, ideje és a kapcsolattartás módja, fajtája is. Más típusú feladatokról a gyermekjóléti szolgálatra az átadás-átvétel biztosítása és mást a felügyelt kapcsolattartás. A családdal való kapcsolatfelvétel gyakorlatilag az első kapcsolattartásnál történik, tehát mindkét szülő és a gyermek(ek) is jelen vannak. Az elhúzódó válások miatt ebben az első szakaszban a szülők kapcsolata gyakran nagyon konfliktusos: nem beszélnek egymással, nem hajlandók találkozni sem. Ilyenkor gyakran zsilipelni kell, azaz biztosítani kell, hogy a két szülő ne találkozzon, érintkezzen egymással. A kapcsolattartási ügyeletben dolgozó munkatársak már az első találkozásoknál elkezdik feltérképezni, hogy mire van lehetőség, mire nyitottak a felek. A kapcsolattartás előrehaladásával, amikor az intézménnyel is kialakul egyfajta bizalmi kapcsolat, a szülők közötti viszony is úgy puhul. Esetenként változó, de 3–6 hónap után elkezdődik valamilyen párbeszéd a szülők között, jellemzően technikai dologgal kapcsolatosan teszik meg az első lépéseket, pl.: az egyik szülő meg szeretné nézni a gyermek bizonyítványát. A fokozatosság elvét szem előtt tartva ezután emelik – ha lehet – a kapcsolattartási időt a gyermek és szülője között. Az egész napos kapcsolattartás, majd a kapcsolattartás ideje alatt a külső helyszínre távozás, végül a kapcsolattartó szülőnél töltött éjszaka a lépcsőfokok.

Azokban a kerületekben, ahol a családok száma nagyon alacsony, a kapcsolattartási ügyelet nem kötelezően ellátandó feladat, a szakembernek nagyobb mozgástere van saját munkamódot kialakítani.

*„Ha jön egy család, leülök külön az apukával, anyával, találkozom a gyerekekkel. Mellette vagy van családgondozójuk vagy nincs. Ha úgy látom, hogy elkezdenek újra tüzet szítani, szólok, hogy következő alkalommal jöjjenek korábban, és leülök megint velük. 3-4 családdal ezt meg lehet csinálni. Ráadásul semmi nem kötelez, mert munkaidőben, nem szombaton, és nem pénzért. De próbáljuk azt az utat megkeresni, hogy nagyon emberi legyen, nagyon a célért dolgozzunk.”*

A leterheltebb kerületekben a kapcsolattartási ügyelet péntek délután és/vagy szombaton zajlik. Ezekben a szolgálatokban a legnehezebb esetek fordulnak elő, egyszerre három-négy család, kétóránként váltják egymást, felügyelt kapcsolattartás és zsilipelés a jellemző. Itt a szülők közötti viszony is lassabban – ha egyáltalán – alakul, több időt és munkát vesz igénybe.

### 3.2 A mediáció

A mediációt a bíróság vagy gyámhivatal javasolhatja, de nem kötelező elem a kapcsolattartási ügyeletekben. Sok esetben a két fél nem alkalmas a mediációs szolgáltatás igénybevételére, ez a kapcsolattartás ideje alatt sokáig fenn is maradhat. A szülők és a hatóságok is gyakran arra használják a mediációs szolgáltatást, hogy „időt nyerjenek”. A mediáció ideje alatt felfüggesztik az esetet, döntést nem hoznak. A mediáció alkalmazásakor is alapelv a fokozatosság. A szakemberek a szülők igényét és az aktuális kapcsolat minőségét figyelembe véve választanak a mediáció módszerei, fajtái közül.

*„Először sétáló mediációval kezdünk... nem egy légtérbe... nagyon finoman, fokozatosan, de van olyan helyzet is, a folyamat vége felé, ahol már komoly gyereknevelési kérdésekről is tudnak beszélgetni a szülők.”*

Egyes intézményekben a mediáció és a kapcsolattartási munka elválik egymástól. A két mediátorral történik a kapcsolattartás részleteiben való megegyezés, a házirend aláírása, valamint a vitás kérdések megbeszélése. A kapcsolattartási ügyelet munkatársai pedig a kereteket biztosítják, velük nem lehet újabb szabályokat felállítani.

### 3.3 Szolgáltatás elérhetősége, keretei

A kapcsolatügyelet elérhetősége, nyitva tartása is fontos kérdés a szolgáltatások kialakítása során. A kapcsolattartási szolgáltatás elérhetősége eltér a gyermekjóléti központok nyitva tartásától. Sokszor ezek az időpontok a családok elfoglaltsága miatt péntek délutánra, illetve szombatra esnek. Előfordul, hogy a bíróság a kapcsolattartást a szolgáltatás idején kívülré ítéli meg. Ilyen esetekben teljesen eltérő, melyik intézmény milyen gyakorlatot követ, fogadja-e a családot vagy sem. Ezt leginkább a családok és különösen a gyermekek elfoglaltsága határozza meg. A szakemberek szerint az amúgy

is sokszor nehéz és megterhelő kapcsolattartásra egy fáradt, egész napot „végigdolgozó” gyermek ritkán áll készen.

*„Mi igazából a helyzetet mérlegeljük, és hogy a gyereknek jó-e az az időpont. Pl. nincs-e iskolában, edzésen, óvodai külön programon.”*

*„Mi például 4 éve azért harcolunk, hogy legyen szombaton a kapcsolattartás. Pénteken, amikor 4-ig az iskolában van a gyerek, már nem túl jó akkor találkozni.”*

A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásának, mivel nem önálló intézményként, hanem a gyermekjóléti központokon belül működik, figyelembe kell vennie a szolgálatok más típusú feladatait is, és ehhez alkalmazkodnia kell.

*„De a gyerekjóléti központ nyitvatartása és a kapcsolattartási ügyelet nyitvatartása az két külön dolog. Meg a családgondozónak nem a munkaköri leírásában van a kapcsolattartási ügyelet, hanem mindig szerződéssel végzi. Az egy másik munkakör, másik nyitvatartás.”*

Egyes intézmények a kapcsolattartási munkával járó és egyéb leterheltségüket mérlegelve differenciálnak az egyes szolgáltatástípusok között.

*„Nálunk ez nem válik szét ennyire. Felügyelt kapcsolattartást csak a kapcsolattartási ügyelet nyitvatartása alatt vállalunk, kivéve, ha nagyon muszáj máskor. De átadás-átvétel az lehet.”*

A résztvevők a beszélgetés során a tárgyi feltételeket is érintették. A legtöbb helyen egy szobában egy család van a kapcsolattartás ideje alatt. Egy időben párhuzamosan több szülő-gyermek is részt vesz a szolgáltatásban. Néhány intézményben problémát jelent azonban, hogy nincs elegendő, megfelelően felszerelt, tágas helyiségük a kapcsolattartás biztosítására. Ott vezették be – kezdetben kényszerűségből –, hogy egy nagyobb szobában hat család egy időben vesz részt a szolgáltatásban. Mára már számos előnyét látják ennek.

*„Először mindenki rosszul van ettől, hogy 6 család van egy szobában. De nagyon jól működhet. Pont attól lesz intim, hogy van közben egy háttérzaj, és tud csak a gyerekekre koncentrálni.”*

A különböző kapcsolattartási ügyeletet biztosító intézmények között az esetek nehézségét illetően is nagyon egyenlőtlen a teherelosztás. Az egyes budapesti kerületek nagyon eltérő esetszámokkal dolgoznak, és az esetek jellegében is nagy különbségek mutatkoznak. Különösen elmérgesedett, játszmákkal teli párkapcsolatoknál, illetve ha bán-

talmazás vagy a szülő(k)nél pszichés probléma áll fenn, a szolgáltatás nyújtása extra energiát, időt igényel. Az ilyen esetek nagyobb arányban jelennek meg egyes szolgáltatásoknál, ami az intézmények dolgozóit nagyon megterheli.

### 3.4 A felügyelt kapcsolattartás

A fókuszcsoportok résztvevőinek az egyik legnehezebb szakmai kihívást és a legtöbb dilemmát a felügyelt kapcsolattartás jelenti. A felügyelt kapcsolattartás során a kapcsolatot tartó szülő csak szakember jelenlétében találkozhat a gyermekével. A legtöbb intézményben egy- vagy kétórás időintervallumban valósul meg.

Egyes szakemberek egyértelműen ellenzik a felügyelt kapcsolattartást, mert szerintük nehezen elképzelhető, hogy ez a módszer fogja elindítani a párbeszédet a szülők között.

*„A felügyelt kapcsolattartást egyébként, mint gyerekellenes intézményt elutasítjuk, de ha muszáj, akkor így oldjuk meg. Az, hogy bent legyen egy szociális munkás az eleve nehezített helyzetben, ő még tovább nehezíti a helyzetet...”*

A felügyelt kapcsolattartás során nagyon körültekintően kell szakmailag eljárni. Több szakember is beszámolt arról, hogy az intézményükben voltak atrocitások, visszaélések. Az intézmények – munkatársaik védelmében – fontosnak tartják a felügyelt kapcsolattartás alatt történtek bizonyíthatóságát. Ennek módjáról vita alakult ki a fókuszcsoport résztvevői között. A gyakorlat intézményenként különbözik, a legtöbb helyen úgy oldják meg a problémát, hogy ketten vannak bent a felügyelt kapcsolattartások során. Ez persze további logisztikai és szakmai kérdéseket is felvet.

*„Mi ketten szoktunk bent lenni. Csak ilyenkor kéne egy harmadik ember kintre. Általában azt szoktuk csinálni, hogy azt a szülőt kísérjük be utoljára, aki a legproblémásabb, és akkor vele együtt már bent is maradunk.”*

Az egyik kerületben detektív tükör van a szobába beépítve, ami lehetővé teszi a családok kívülről történő megfigyelését.

*„(...) de igazából nem nagyon használjuk, mert az esetek 90%-a olyan, hogy az anya feljelentette az apát bántalmazásért. 10%-a könnyebb eset, 90%-nál sok éves bírósági perek vannak, és bántalmazás, pedofília. Tehát mi bent ülünk, ketten is.”*

Ritka és újszerű megoldás a felügyelt kapcsolattartásra szolgáló helyiség bekamerázása. Az egyik intézményben ezzel próbálkoznak.

*„Úgy gondoljuk, hogy ha a felügyelt kapcsolattartást kamerával oldjuk meg, az a bíróságon bizonyító erejű tud lenni, de nem kell két munkatársnak bent ülni. Ha a bíróság kér szakmai véleményt, akkor a felvételtől vissza lehet nézni, hogy mi történt. A kamerát valaki folyamatosan nézi, és ha segítség kell, vagy közbe kell lépni, akkor ő be tud menni. Tehát igazából ez felügyelt, csak kintről felügyelt.”*

A beszélgetés idején még kevés tapasztalatról tudtak beszámolni, annál több kérdés és kétely merült fel ezzel a módszerrel kapcsolatban. Kérdés, hogy milyen esetekben tudja kiváltani ez a megoldás a személyes jelenlétet.

*„A kamerás megoldásnak is vannak előnyei, olyan kapcsolattartásnál, ami nem anyyira veszélyeztetett, nem szexuális bántalmazás, molesztálás, vagy pl. hogy a gyerek be se mer menni a helységbe. A kamera segíthet nekünk, hogy nem kell két embernek bent ülni, csak egy figyel, viszont van olyan helyzet, ahol ketten és folyamatosan figyelni kell, hogy nem molesztálja, nem zsarolja érzelmileg, nem goromba.”*

*„Az esetek többsége olyan, ahol igenis szükség van egy mediátor jelenlétére, a kamerát csak ott tudom elképzelni, akik már régóta járnak, tudják a menetet, nem problémásak, csak valamiért még mindig felügyelt a kapcsolattartás.”*

A fókuszcsoporton elhangzottak alapján érzékelhető, hogy a szakemberek mennyire másként gondolkoztak a felügyelt kapcsolattartás indoklásáról. Egy részük a klienseik többségében feleslegesnek, sőt károsnak találta a felügyelt kapcsolattartást, addig egy másik intézmény szociális munkása kliensei körében nem tartja indokoltnak a felügyelt kapcsolattartás megszüntetését.

Voltak, akik a felügyelt kapcsolattartás elhúzódnását nehezményezték: a hatósági szervek és/vagy az érintett felek nem végeznek felülvizsgálatot, és a megváltozott körülmények és kapcsolat alapján nem határoznak meg egy alacsonyabb szintű szolgáltatást.

A szakemberek véleménye szerint, ha a rendszeres felülvizsgálat megvalósítható, akkor van értelme a szolgáltatásnak, akkor történik elmozdulás a kapcsolat minőségében és a találkozások is egyre gördülékenyebbek lesznek. A szakemberek egyhangúan egyetértettek abban, hogy teljes mértékben indokolt a kapcsolattartás pszichiátriai betegséggel küzdő, vagy bántalmazó szülő esetében.

### 3.5 Kapcsolat a hatósági szervekkel

A fókuszcsoport szakemberei beszámoltak arról, hogy a kapcsolattartásban résztvevő többi szakma képviselői sem értelmezik egységesen a kapcsolattartás különböző módjainak meghatározásait. Egyöntetűen állították, hogy a kapcsolattartásban részt vevő szakemberek mellett a bíróságok is különbözőképpen értelmezik az egyes fogalmakat.



*„Nincs egységes elképzelés, terminológia. A bíróság azt hiszi, hogy ha belép a gyermekvédelem területére, akkor az felügyelt kapcsolattartás. Nekünk ez azt jelenti, hogy emeltebb szintű szolgáltatást kell nyújtani, holott lehet, hogy a segített kapcsolattartás bőven elég lenne és nem kell hisz embert mozgósítani hozzá.”*

A fogalmi értelmezések különbözőségének áthidalására különböző technikákat alkalmaznak az egyes segítő helyek. A legfontosabb a személyes, élő kapcsolat kialakítása. Ezt néhány kerület működési megállapodásban formalizálta az illetékes bírósággal. Van olyan gyermekjóléti központ, mely tájékoztatót készít a bíróságnak arról, hogy milyen szakmai megfontolások alapján, melyik kapcsolattartási formát, milyen esetben ajánlja. Rendszeresen tájékoztatják a bíróságokat, hogy milyen időpontokra van szabad kapacitásuk, hogy ezt figyelembe tudják venni döntéseiknél. Más bíróságon faliújságot kaptak az intézmények, hogy ott tájékoztassák a dolgozókat és a szülőket is a szolgáltatásaikról. Van olyan gyermekjóléti központ is, ahol rendszeresen egyeztető fórumot hívnak össze a gyámhivatalok, bíróságok, a gyermekjóléti szolgálat családgyógozói és kapcsolattartási ügyeleti munkatársai részvételével.

A gyakorlottabb bírók, illetve azok a bíróságok, akik – elsősorban a szolgálatok kezdeményezésére! – rendszeres kapcsolatban állnak a gyermekjóléti szolgálatokkal, a kapcsolattartás szabályozása előtt megkeresik az intézményt. Írásban vagy telefonon egyeztetnek az intézmény kapacitásairól, valamint házirendjéről, fogadóórájáról. Ez azért nagyon fontos, mert így nem alakul ki olyan szituáció, hogy olyan napra és időszakra tűzi ki a láthatást a bíróság, ami az intézmény működési rendjével összeegyeztethetetlen. A kapcsolattartást biztosító gyermekjóléti központok mellett azonban a bíróságok is leterheltek, a logisztikai egyeztetésekre nem mindig van kapacitásuk. Sokszor elegendő információjuk sincs a szolgáltatást nyújtó intézmények működéséről.

*„Minket sem kérdeznek meg, van-e helyünk, mégis odaszabályozzák őket. Nem tudom a csillárra aggatni őket. Megvan a kapacitásunk, két ember, egy helyiségünk van.”*

Egyes intézmények egyszerűen visszautasítják az olyan feladatokat, amelyeket nem tudnak megvalósítani, illetve amivel nem értenek egyet.

*„Ilyenkor visszairjuk, hogy sem az SZMSZ, sem a szakmai program nem tartalmazza ezt a szolgáltatást, ezért nem nyújtjuk. Pl. a felügyelt kapcsolattartás, ami a szociális munka teljes megcsúfolása, eddig ezt nem vállaltuk, de mostantól biztosítanunk kell majd. Vagy vasárnap esti átadás-átvételt sem biztosítunk, hiszen zárva van az intézmény, ilyen kéréseket visszautasítottuk, és meglepő módon a bíróság ezt jól kezelte, levélben vagy akár telefonon is egyeztetünk már.”*

A hatóságok részéről számos szakmailag ellentétes vélemény születik a kapcsolattartás formáját és tartalmát illetően is. A kapcsolatügyeletben dolgozó szakemberek a családok megismerése után tisztábban látják, hogy a családoknak milyen típusú szolgáltatásokra van szüksége. A szükséges szolgáltatáson felül nyújtott ellátást paternalistának, a felek önállóságát és szabadságát csorbítóknak, így sokszor inkább károkat okozóknak találják.

*„Lehet, hogy a segített kapcsolattartás is elég lenne. Ők nem biztos, hogy tudják, hogy a felügyelt az azt jelenti, hogy tényleg ott kell ülnünk és figyelni őket.”*

*„Nálunk is sokszor szabályoznak felügyelt kapcsolattartást, pedig nem lenne szükséges, de ilyenkor már nem tudunk mit csinálni, felügyelni kell.”*

Számos oka van annak, hogy a bíróságok ítéletei és a szakmai vélemények között miért van ekkora különbség. Az első ilyen ok – mint ahogy már fentebb említettük – a szakmai fogalmak tisztázatlanságából, az eltérő szóhasználatból fakad. A másik ok a résztvevők szerint az, hogy a hatóságok a hibás kapcsolattartás elrendelésével járó felelősséget nem merik vállalni, ezért nem döntenek. A bírósági tárgyalások ideje nem elegendő a bírónak az esetekkel kapcsolatos tájékozódásra, a családi körülményekről kevés az információjuk. Ha mégis döntenek, gyakran a biztonságosabb, felügyelt kapcsolattartást választják, aminek kisebb számukra a kockázata.

*„Azt veszem észre, hogy a bíróság és a gyámhivatal azért rendeli ki hozzánk a családot, mert ő nem tud dönteni. Eltelik 6-7 év, és az ügy húzódik, nem tudnak dönteni, és hozzánk küldik őket megfigyelésre. Volt olyan család, ahol minden alkalommal jegyzőkönyvet kellett készíteni és elküldeni a bíróságnak, bár aztán nem vették figyelembe a szakmai véleményünket.”*

A hatóságok kötelezően kikérik a kapcsolattartási ügyelet munkatársainak véleményét. A szakemberek részletesen és lelkiismeretesen számolnak be egy-egy család helyzetéről, azok alapján, amit a kapcsolattartás során érzékelnek. A tények leírása mellett véleményeiket, javaslataikat is megfogalmazzák. A szakemberek viszont azt érzékelik, hogy az esetek többségében szakmai megállapításaikat és javaslataikat nem veszik figyelembe a hatóságok döntéseik során.

A helyzetet tovább nehezíti, ha a hatóságok véleménye és ennek megfelelően az intézkedései is ellentmondanak egymásnak. Ha a gyámhatóság és a bíróság különböző véleményen vannak, és a gyámhatóság a bírósági ítélet és a szakemberek véleménye ellenére sem rendelkezik ennek megfelelően, az a szakemberek hiteles munkavégzését nagyon megnehezíti.

*„A pszichológiai szakértői véleményre több hónapot kellett várni, abban bíztam, hogy a vélemény birtokában ezt a jelenlegi, gyermekek számára káros felügyelt kapcsolat-*

*tartást át lehet alakítani. A szakértői vélemény elkészült, ami egyszerűen döbbenetesen semmi. Tehát, hogy egyszerűen olvasod, és hogy egyszerűen visszadobták nekünk a nagy semmit.”*

A fókuszcsoport résztvevői egyhangúan állították, hogy a hatóságok munkavégzése lassú, így az indokoltnál hosszabb ideig tartják fent a szülőkből és a gyermekből a bizonytalanságot. Emellett megesik – mint ahogy a fenti példában is láthattuk –, hogy a vélemény valójában nem hoz érdemi döntést és konzerválja a mindenki számára nehéz, sokszor káros helyzeteket.

### 3.6 Családgondozás

A kapcsolattartási ügyelet során a családgondozás szerepe igen fontos lehet. A résztvevők elmondása alapján a kapcsolattartás alkalmával a szülőkkel való segítői munka nem lehetséges, a szolgáltatásnyújtás során erre nincs idő, és az ügyeletnek nem is ez a funkciója. A különböző intézményekben más-más gyakorlat alakult ki a kapcsolattartási ügyek családgondozására, ez főleg az intézmények technikai és szakmai lehetőségeitől függ. Van azonban itt is szakmai meggyőződésbeli különbözőség is. A kapcsolattartási ügyelet munkatársai többnyire főállásban a kapcsolattartási ügyelet helyszínét biztosító gyermekjóléti szolgálat alkalmazottai is. Sokszor a hétköznapiakban éppen ezekkel a családokkal dolgoznak. Különböző problémákat vethet fel, ha a családgondozás és kapcsolattartási ügyeleti munka összekeveredik. A szülőknek nem egyértelmű, melyik szolgáltatás mikor, mire jó. Ők csak azt látják, hogy ugyanaz a szakember foglalkozik vele, miért ne mondhatná a problémáit akkor, ott el.

*„Gyakran van, hogy a kapcsolati ügyelet átfolyik a családgondozásba meg vissza, ez nagyon keveredik. Pedig direkt figyelünk arra, hogy ha van családgondozója is a családnak, akkor kinek, mi a feladata, de hát a szülő néha nem érti, neki nem válik külön.”*

A szerepek keveredése, összemosása a szakembereknek is számos dilemmát okoz, etikailag és szakmailag nehéz helyzeteket eredményez. Tudatosan próbálják is elkerülni azokat a helyzeteket, ahol ezek a szerepzavarok felmerülhetnek. Ezt leginkább úgy lehet biztosítani, ha más a családgondozó és más a helyszín is.

*„Sokszor látjuk, hogy családgondozásra lenne szükségük, és mi sem szeretnénk a kapcsolatügyeletet ezzel terhelni, mert nem ott van a helye. Felveszik a kapcsolatot egy családgondozóval, és sokszor el is indul a védelembe vétel, mert már minden eszköz elfogyott. A teameknek a fele a kapcsolattartásokról szól, tehát nagyon ráálltunk az egész gyerekjólétivel a kapcsolattartásra, túlságosan sokat beszélünk erről.”*

A legtöbb intézmény adottságai azonban nem teszik lehetővé, hogy a két munkakört külön személyre bízzák, és ő kizárólagosan egy feladatot lásson el. Így nem marad más, mint a feladatkörök szétválasztása és a kapcsolattartások alkalmával újra és újra tisztázni kell a felekkel a funkciókat.

*„Akkor, amikor a kapcsolattartás zajlik, mindig megbeszéljük a szülőkkel, hogy most nem mint családgondozó vagyok jelen, majd hét közben beszéljük meg a dolgokat.”*

*„Van, amikor nem tudjuk máshogy megoldani és én vagyok a családgondozó és a kapcsolattartó is bent ülök, mert mondjuk az iskolából jött hirtelen egy jelzés. Nem tudjuk máshogy beosztani. ... a beosztásnál nem tudunk ennyi mindent szem előtt tartani. Mert a másik kolléga, meg a másik család családgondozója, nehéz megoldani.”*

A legtöbb szakember abban egyetért, hogy a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását igénybe vevő kliensek legtöbbjénél szükség van családgondozói segítő munkára is, ezzel támogatva a kapcsolattartást. Az is gyakori tapasztalat, hogy az eseteket lezárják a családgondozók a kapcsolattartás ideje alatt.

*„Nálunk sajnos az a tapasztalat, hogy abban a percben, hogy a bíróság valakit ide szabályoz kapcsolattartásra, a családgondozó lezárja az esetet, mert azt gondolja, hogy mi elegend vagyunk ott, így már működik a rendszer. Azt gondolom, hogy itt van a hiba, mert a támogatásunk a mi oldalunkról is megszakad, másrészt így tényleg elveszünk minden feladatot.”*

Más intézményekben azonban kapacitáshiány miatt azokban az esetekben, amelyeknek nincs előzménye, ahol a gyermek nem veszélyeztetett, ott nincs automatikusan családgondozó. Ezek az intézmények a kapcsolattartási ügyelet felügyeleti szolgáltatását hangsúlyozzák.

A családgondozásnál alapvető nehézség, ha az egyik szülő nem lakik a kerületben, mert akkor a kapcsolattartási ügyeletet nyújtó intézmény nem folyhat bele családgondozásba is. Erre megoldás lehet, ha a területi illetékes családgondozóval egyeztet a kapcsolattartási munkatárs. Persze a kapcsolattartást úgy is fel lehet fogni, mint egy szolgáltatást, melynek pontos határai vannak, és egyes szakemberek a hozzájuk rendelt, de területileg nem oda tartozó családoknak nem nyújtanak családgondozói szolgáltatást.

### 3.7 Vélemények a kapcsolattartás szolgáltatásáról

A fókuszcsoport szakemberei számos **előnyt** fogalmaznak meg a kapcsolattartással összefüggésben. Vitathatatlan, hogy az intézmény biztosít egyfajta semlegességet.

A gyermeknek lehet a kapcsolattartás alkalmai alatt más típusú élménye a másik szülővel, mely tapasztalat hozzásegít a bizalom megerősödéséhez.

*„Szerintem, amikor van egy »semmirekellő« apuka, aki megy mindig a két órára, és küzd a gyerekéért, akkor látja a gyerek, hogy az apja mégsem olyan, amit az anyjától hall, hogy egy »semmirekellő«. Aztán ha eltelik fél év, és már egy napot, vagy egy hétvégét vele tölthet, szerintem már az is egy eredmény.”*

A felek megerősödhetnek a szülői szerepükben, a gyermekkel való kapcsolatuk javul, vagy éppen a megszakadt kapcsolatokat építődnek újból a kapcsolatügyeleti szolgáltatás segítségével. Fokozatosan mélyül el, javul a szülő-gyermek kapcsolat, ahol a szülő képes lesz gyermeke szükségleteire, jelzéseire figyelni, megérteni és adekvátan reagálni. Ezeket a folyamatokat tekintik a szolgáltatás során elért sikereknek is.

*„Nálunk vannak nagyon szép példák. Amikor például egy szülő itt a kapcsolati ügyeleten tanul meg szülőnek lenni. Például megtanulja a gyereket pelenkázni. Olyan dolgok, amik otthon már nem működnének. A gyerekek jobb lesz kicsit az apa képe, vagy az anya képe, ha arról van szó. Nagyon megható, amikor például azt látjuk, hogy a kislány úgy csinál, mintha az apa megtaníthatná őt sakkozni – nem is ért hozzá, de hagyja a kislány, hogy tanítsa.”*

A résztvevők egyetértettek abban, hogy a kapcsolattartás átmeneti megoldásként lehet csak hatékony szolgáltatás. Az átmenetiség akkor tud megvalósulni, amikor a szolgáltatást fokozatosan felépítve, a kezdetektől a megszüntetésén dolgozva alakítják, és a kapcsolattartások mellett mindkét szülővel megtörténik az a járulékos segítő munka, mely alkalmassá teszi őket az intézményen kívüli kapcsolattartásra vagy a kapcsolattartás lazítására, arra, hogy alacsonyabb szintű szolgáltatásra válthassanak.

*„Ez a mesterséges helyzet, a kapcsolati ügyelet, segíthet. Abban az esetben, ha átmeneti. Nyilván a szülők közti probléma rövid idő alatt nem fog megoldódni. Szerintem a kapcsolati ügyeletnek maximum 3-6 hónapnak kellene lennie, amikor mindenki ezen dolgozik. Nem életszerű az, hogy évekig ott vannak.”*

Kétségtelen előnye a szolgáltatásnak az is, hogy az utolsó lehetőségük ezeknek a családoknak, hogy a kapcsolattartást valamilyen módon megnyugtatóan rendezzék. Ehhez a munkatársak segítséget adnak, és talán ők az egyetlenek, akik visszajelzést is adnak a szülőknek a magatartásuk következményeire.

Ugyanakkor a kapcsolattartási szolgáltatás egyik fő hátránya éppen abban rejlik, hogy a gyakorlatban az átmenetiség és a változás iránt elkötelezett tudatosság hiánya éveket tartó folyamattá teszi a kapcsolattartást.

*„Azt gondolom, hogy ez nem arra van kitalálva, hogy éveken keresztül működtessük. (...) a kapcsolati ügyelet nem megoldás ezeknek a problémáknak a kezelésére.”*

### 3.8 Játszmák

A kapcsolattartási szolgáltatásban dolgozó szakemberek sokszor tapasztalnak hosszú és egyre súlyosabbá váló játszmákat a szülők között. A játszmákat kezelni azonban nincs eszközük, az egyéb szolgáltatások (pszichológus, mediátor) nem mindig elérhetőek, és nem is kötelező az igénybevételük.

Olykor azt érzékelik, hogy az általuk nyújtott szolgáltatás igazából a játszmák fennmaradását szolgálják, és talán a be nem avatkozás kisebb károkat okozna.

*„Nagyon durva dolgokat tudnak szerintem a szülők tenni a gyerekeikkel. És olyan szinten, ami már nem azt mutatja, hogy a válás, mert eltelt több év, a válás már hol van. De a gyerekekre olyan hatással vannak... Mi úgy érezzük, hogy ez a felügyelt kapcsolattartás miatt van, mert az anya tudja, hogy mi látjuk azt, hogy mi történik és le kell írunk a bíróságnak. Nem írhatom le azt, hogy minden rendben van, amikor a gyerekek szóba sem állnak az apával. De ha nem lennék bent, és csak segített kapcsolattartás lenne, és a gyerekek játszanának, akkor az anya nem tudna egy olyan embert találni, aki leírhatná ezeket. A kapcsolattartást és a véleményünket felhasználja az apa ellen.”*

*„Érdekes különböző szerepekből látni a családot. Pl. hogy járnak a kapcsolati ügyeletbe, de a keretek nem rájuk vannak szabva, ezért átjelentkeznek egy másik kerületbe. Közben kiderül, hogy az anyuka lakásán nagy tartozás van, és a másik kerületi kapcsolati ügyelet keretei sem rájuk vannak szabva, ezért visszajönnek ide, majd kötnek egy megállapodást, hogy apuka kifizeti anyu tartozását, ő pedig enged a feltételekből.”*

A szakemberek szerint a szülők rátanulnak a hatósági diskurzusra, egy bizonyos idő után leginkább ennek mentén tudnak gondolkodni. Fontossá válik a saját igazának és/vagy a másik lejáratajának bizonyítása. A szakemberekben is elsősorban ennek eszközt látják. Sok idő telhet el, míg ezekben az esetekben a szülők a szakembertől a segítő szándékot, a helyzet jobbítására való törekvést elhiszik, és elfogadják a szakemberektől ennek egy más típusú, segítő tevékenységben megjelenő módszerét.

*„Egyébként is a bíróságról, hatóságról jönnek. Az, hogy nálunk mi történik, az már mindegy, erre vannak kondicionálva. Ha bejön a pszichológus segíteni, rögtön követelik a szakvéleményt, hogy vigyék a bíróságra. Erre vannak fókuszálva, hogy, hogy lehet támadási felület, hogy lehet a másikkal szembe felhasználni. Mi meg csak sze-*

*rettük volna megkérdezni, hogy a pszichológus mit lát, hogy miért viselkedik így ez a két gyerek.”*

A szülők a jogszabályokban rögzített jogaikat és kötelességeiket jobban ismerik, érdekérvényesítésük növekedésével tájékozottabbakká is váltak, mint évekkorábban. A kapcsolattartás akadályozása, a másik szülő gyermek előtti szidalmazása, vagy annak kinyilvánítása, hogy az anya nem helyesli a találkozást a másik szülővel, enyhébb-súlyosabb következményekkel jár. A szakemberek tapasztalatai szerint a szülők mindezzel tisztában vannak, és finomabb módszerekhez folyamodnak a céljaik eléréséhez.

*„A szülők arra már rájöttek, hogy a direkt ellennevelés az igazságügyi szakvéleményben kiderül, úgyhogy nagyon direkt mondatokat nem mondanak, csak sugallják.”*

A legtehetősebb érzések azokhoz a helyzetekhez köthetőek, melyek a gyermekkel kapcsolatosak. Amikor azt érzékelik a munkatársak, hogy a gyermek a szülők játszmájának célkeresztjébe kerül, és ebben a helyzetben tanácstalan, szenved és hosszú távon leginkább ő károsodik.

*„A gyerek azt mondja, amit a szülő hallani akar. Ezért van, hogy ketten kell beülni, mert a gyerek azt mondja el egy ilyen kapcsolattartás után, amit az együtt lakó szülő hallani akar, úgy fordítja ki az ott történeteket, ahogy akarja.”*

A szakemberekben erős az igény arra, hogy a bíróság segítse meg azzal a munkát, hogy a rászoruló szülőnek javasolja, előírja a fejlesztését, terápiáját, kezelését. Ha a szülőknél összetett problémáik vannak (pszichiátriai problémákkal küzdenek, agresszív magatartásra hajlamosak, vagy egyszerűen csak túlféltik a gyermeket), akkor a szülőnek is kellene segítséget nyújtani a szolgálat keretein belül, vagy más társszervezetnél. Ilyenkor, ha kizárólag a szülő-gyermek kapcsolattartással és a kapcsolattartással foglalkoznak, a tapasztalatok szerint nem változik az ügy érdemében. Egyes gyámhatóságok a védelembe vételi tárgyalásnál ritkán előírnak hasonló szolgáltatásban való részvételt.

A szülők játszmái és a hatóságok működése eredményeként egyre gyakrabban fordul elő, hogy a kapcsolattartásnak a leszabályozott formája marad meg. Nincs mediáció általi kapcsolattartás, kizárólag a hatóságok ítéletei a meghatározóak. A szakemberek véleménye szerint a szolgáltatás és az egész rendszer „kiszolgálja a játszmákat”.

*„De az, hogy a gyerekjóléthez ezt odarendelni, abból botrányok vannak, pl. nálunk is. Semmi másról nem szól, csak állandóan botrányok vannak.”*

Külön problémát és a kapcsolatügyleti munkatársaknak a legnagyobb fejtörést, a kamasz korosztály szülővel való kapcsolattartása jelenti. A 16-17 éves gyermekek

esetében már akkora az ellentét a kapcsolattartó féllel, hogy ha határozatban kötelezik rá, eljön, de nem akar találkozni a szülővel.

*„Eljön, mert elő van írva, de hogy ő nem fog bejönni, az biztos. Ennek így sok értelme nincsen. Aztán a gyámhivatal meg minket kérdez, hogy miért nem teszünk bele többet. Hát, egy 16 évest már nehéz rávenni. Úgyhogy amikor már túl késő, akkor viszont már nincs sok értelme.”*

A legkudarcosabb helyzetek azok a szakemberek számára, amikor a kapcsolattartás „visszafejlődik”. Mert „már volt olyan kapcsolattartás, amikor már elvitte a szülő a gyereket. És ebből csináltunk egy két órás kapcsolati ügyeletet. És a gyerek is kérdezi, hogy Apa, miért ülünk itt? – Nem tudom. – És én sem tudom.” Ilyenkor nehéz hitelesen képviselni a hatósági döntést. A szülők képesek az érdekeiket nagyon erőteljesen képviselni, olykor olyan hatékonyan, hogy a segítő szakemberek minden erőfeszítése ellenére a kapcsolattartás negatív irányt vesz. Sokszor a bíróságokat is „felhasználják” céljaik elérése érdekében.

*„Csak segített kapcsolattartásra jött egy család, de az anyuka addig cirkuszolt a bíróságon, hozott tanúkat, bántalmazásra, szexuális zaklatásra. 180 fokos fordulattal teljesen megváltozott a helyzet, az apuka agresszív lett. Utána mediációval próbáltuk ezt rendbe hozni, az apuka magához is tért, de a gyerekek teljesen kifordultak, teljes regresszió. Nem beszélnek, nem néznek az apára, már hozzánk sem beszélnek. Ez a két-három év nem javított a helyzeten, hanem rontott, azáltal, hogy a bíróság megengedte a felügyelt kapcsolattartást. És kiderült ez idő alatt, hogy nem volt semmi igaz abból, amit az anyuka mondott, de még mindig a felügyelt kapcsolattartásnál járunk, mert az apa ellen folyamatos eljárások vannak a gyerektartás nem fizetése miatt.”*

*„Nálunk volt egy eset, amikor apukával már nagyon jól elvult a gyerek. Már hétvégén elvihette őt. Nehezen jutottunk el idáig, mert nálunk fejlődött ki az egész. És kitalálta az anyuka – mert például kiütésekkel jött haza a gyerek –, hogy megmérgezi az apuka. Anya beadta ezt a bíróságra, és visszajöttek hozzánk. És tők mindegy volt, hogy mi mit mondtunk. Most újra 2 órás, ellenőrzött. A gyerek is kérdezi, hogy mi miért vagyunk itt? És anyuka elérte a célját. Erre apa beadott egy másik kérvényt, persze, vissza fogják csinálni, csak az újabb 3 hónap, újabb kör.”*

A részt vevő szakemberek néhány esetben azonban kifejezetten azt érzékelik, hogy a kapcsolattartás nem működik, a gyerekek inkább rossz. Lehetőségük azonban nincs arra, hogy ezen változtassanak. Leírják a véleményüket a hatósági szerveknek, de a döntés nem az ő kezükben van.



*„Nekem az a legrosszabb, hogy nem mondhatjuk azt, hogy itt vége van, nem tudjuk vállalni, mert sikertelen volt. Ez mondjuk az egész gyerekjóléti munkáját jellemzi, hogy míg más intézmények azt mondhatják, hogy vége, akár egy családterapeuta, pszichológus, vagy egy fejlesztő pedagógus, bárki, lehet ezt mondani, a kórház is kiadja a gyereket, hogy vége van. De hogy mi nem mondhatjuk.”*

### 3.9 A kapcsolattartási ügyelet eredményességéről

A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásának legfőbb célja – hasonlóan a szociális munka más területeihez –, hogy a családok kikerüljenek a szolgáltatásból. A szakemberek is egyetértettek abban, hogy a kezdetektől ezen dolgoznak és a szolgáltatásukat átmeneti segítségnek tudják csak elképzelni. Kérdés, mennyire tudnak hatékonyan segíteni, képessé válnak-e a családok önállóan kommunikálni egymással?

A szakemberek többsége arról számol be, hogy egyre ritkább az, hogy a kitzűzött cél megvalósul, azaz, hogy a családok átlépnek egy kevésbé felügyelt szolgáltatási formába, vagy kikerülnek a rendszerből.

*„Nálunk sok a sikertörténet, hogy ki tudjuk futtatni az esetet, vagy fel tud épülni a kapcsolat. És a szülők között is, ahogy a játszmákból átmegyünk együttműködő beszélgetésbe.”*

*„Végül is, ha jól van felépítve a bírósági ítélet, és van egy építkező kapcsolattartás, hogy először a kapcsolattartás helyszínét biztosítjuk, aztán már csak az átadás-átvételt zajlik nálunk, aztán külső helyszínen találkoznak, akkor működik. Nagyon durván játszmáznak a szülők, nagyon durván, nagyon sokszor nem veszik figyelembe a gyerek érdekét. A családgondozónak is nehéz kiigazodni, hogy tényleg mi lenne jó a gyerekeknek, ezek a kérdések nagy szakmai finomságokat igénylenek.”*

*„Én is azt érzem, hogy a gyerekjólét alapvetően asszisztál ehhez az egész borzalomhoz, ami nem a gyerekekről szól, hogy jó legyen nekik, hanem egyre rosszabbá válik.”*

A válás és a válás után időszakot követő megoldatlan és lezáratlan konfliktusok – így a gyermekek elhelyezése, a kapcsolattartás a másik szülővel – mögött összetett problémákat feltételezhetünk. Ezen összetett problémák megoldásához a szociális szakember kompetenciáin túlmutató feladatok kapcsolódnak. Sokszor a társszakmák, társintézmények bevonására lenne szükség.

*„Szerintem azért kerültek ebbe a helyzetbe, mert eleve rosszul működtek. Nem gondolnám, hogy akkor kezdtek el rosszul működni, amikor elváltak. Számomra nagy*

*illúzió lenne elvárni tőlük ezek után bármiféle normális viselkedést. Nem ezt az állapotot kell fenntartani, de jelenleg ezzel dolgozunk és ebből kell kihozni a legjobbat."*

*„De igazából nincsenek rákényszerítve, azt gondolom, erre a szülők, hogy azt a fajta szembenézést végrehajtsák, ami a saját szülőségükről és nem az érzelmi megbántottságukról szól. A nőiességről, férfiaságról, a meg nem oldott kapcsolatképtelenségről, nevelőképtelenségről. Egy csomó mindent belezsúfolnak ebbe a helyzetbe, tehát ez egy sokkal tágabb történet. Ez a túl nem lépés ez arról is szól, hogy nem kényszerítettek rá arra, hogy egy nagyon erős tükör legyen, hogy én is hibáztam."*

#### 4. Az érintett szülők véleménye

Az öt budapesti kerületben készült interjúk tapasztalatainak elemzése során célunk bemutatni a megkérdezett érintett szülők, illetve szakemberek kapcsolattartási ügyeletekkel, a szolgáltatás minőségével és a hatóságok működésével kapcsolatos véleményét. A szakemberek véleményét elsősorban a tanulmányunk fókuszcsoporthoz készítettünk az esettanulmányokhoz a fókuszcsoporthoz is eljöttek, így az ő tapasztalataikat a fókuszcsoporthoz elhangzottak részeként ismertetjük. Ebben a fejezetben az esettanulmányokat dolgozzuk fel. A fentiekhez képest a szülői oldal adott új információkat, így itt azokat mutatjuk be. Négy esetben mindkét szülővel készült interjú, egy esetben az anya pszichés állapota ezt nem tette lehetővé. A szülők nagy része magas iskolai végzettséggel, biztos anyagi háttérrel rendelkezik, négy esetben az anya, egy esetben apa volt a gondozó szülő.

##### 4.1 Lassú procedúra

A kapcsolattartási ügyelet folyamatában érintett összes szereplő egyetért a hatóságok, a bíróság és gyámhivatal megítélésében. Egyhangúan állítják, hogy a hatósági ügyintézés nagyon lassú, gyakran még a kitűzött határidőket is túllépi. Az összes megkérdezett szülő megfogalmazta, hogy úgy érzik, hogy a fejük felett, tőlük távol születnek a döntések, és a lassú ügyintézés miatt hónapokig bizonytalanságban élnek. A szülők úgy érzik, hogy ezek a szervek nem kommunikálnak kielégítően velük, nem tudják, mi történik, hol tart az ügyük. Sokszor megtörténik, hogy az ügyintézés ideje alatt az a szülő, akinél éppen nincs a gyermek, a döntésig nem is látja őt/őket. Megterhelő a családoknak, hogy nem lehet tudni, mennyi idő fog eltelni a döntéshozatalig, illetve nem mindig értik, mi alapján fognak dönteni az illetékes hatóságok.

Az egyik esetben említésre került, hogy a felek közti mediáció több hónap alatt jött csak létre, és a bíróság a láthatással kapcsolatos tárgyalást fél évvel későbbi időpontban tűzte ki.

„Úgyhogy én már ismerőst kerestem, hogy most már kérdezzenek rá a gyámhatóságon... Fél év alatt semmi nem történt. Ott volt egy olyan ügy, hogy mi a bírósághoz adtuk be, de miután mi nem kértük a gyermekfelügyeleti jog szabályozását, csak a láthatást, a bíróság továbbadta a gyámügyhöz. Na most leadtuk szeptember végén a bírósághoz, megint az egy hónap ugye. Mire megérkezett, mire iktatták, mire egy hónap eltelt, mire továbbküldték már november volt. Akkor itt következett az év vége. Az ügyintéző éppen beteg is volt, minden. Úgyhogy gyakorlatilag január közepe táján még nem történt semmi.” (3. esettanulmány)

Egy másik esetben az interjú során szintén mindkét fél kiemelte a procedúra lassúságát. Az apa szerint a jogi szereplők mindig az egy hónapos határidő utolsó napján reagálnak, és ez nagyon lelassítja az ügymenetet. A jogi procedúrák költségei is megterhelőek számára.

„Nem kevésbe kerül a dolog, hogy előrébb léphessek. (...) Szóval azért, hogy nekem lépnem kell, azért ezek is pénzbe kerülnek. Az ügyvédet meg kell fizetni. Sajnos nem értem el semmit.”

A lassúság mellett az intézmények közötti szakmai nézeteltérés is láthatóvá válik, a kliensek érzékelik az ellentéteket. Az egyik anya szerint:

„olyan, mintha a gyámhivatal és a szolgálat szemben állnának, ellentmondának egymásnak. A gyámhivatalnál jogszabályokkal burkolóznak és ezek gumijogszabályok, mindenki úgy értelmezi őket, ahogyan akarja.” (5. esettanulmány)

## 4.2 A szülők viszonya a szolgáltatáshoz

A szolgáltatás megítélését, illetve a szolgáltatáshoz fűződő viszonyt alapvetően az határozza meg, hogy a megkérdezett szülő a kapcsolattartó vagy a gyermeket nevelő fél.

A kapcsolattartó szülők elégedetlenebbek a szolgáltatással, mert a kialakult helyzetek bizalmatlanságot sugároznak feléjük. Elismerik, hogy a kapcsolattartási ügyeletem dolgozók pártatlanok, mégis úgy érzik, hogy megalázó számukra a felügyelt kapcsolattartás. Nehezen élik meg azt a helyzetet, hogy nem találkoznak szabadon a gyermekükkel, a megkérdezett öt esetben mind az öt kapcsolattartó fél indokolatlannak érzi a láthatás ilyen formában történő korlátozását. Emellett nem találják megfelelőnek az ezzel kapcsolatos felvilágosítást, illetve tájékoztatást.

Az egyik apa megfogalmazásában:

„Ez a kéthetente két óra nagyon kevés, és rossz érzés, hogy szinte bárki gyakrabban láthatja. Olyan is volt, hogy a játszótéren volt a nagyfiam és nagylányom, és hárman

*játszottak a homokozóban a kicsivel. Innen mentünk vissza abba, hogy kéthetente két óra, és csak itt. Persze jó mindig vele lenni, de azért ez a helyzet rossz.” (2. esettanulmány)*

*„A koordinátornál néha úgy éreztem, nekem bizonyítanom kell, hogy jó apa vagyok.” (2. esettanulmány)*

*„Nem igazán voltak bent. Néha benéztek. Talán egyszer volt egy olyan, hogy az egyik úriember leült ott az ajtóban, ott volt, de... Mondjuk, az egy kicsit zavaró volt, megmondom őszintén. De most már a Z.-t is szokta zavarni, hogy ha bejönnek hozzánk és akkor látom, hogy van, amikor beül az ölembe és odaül, hogy most miért nem hagynak minket békén játszani meg minden. Ilyen téren jó, hogy van egy ilyen lehetőség. Hozzáteszem, hogy viszont nem jó a gyereknek. Ugyanis a gyerek nem tudja ezt, hogy én nem itt lakom. Ezt múltkor kifejtette. Megkérdezte tőlem, hogy: Apa neked miért nincs tévéd? Hát mondom, Z. nekem van otthon tévém! Én nem látom a tévét. Hát Z. én nem itt lakom!” (5. esettanulmány)*

Egy másik esetben a család 2 éve jár a kapcsolati ügyeletbe, kéthetente 2 órára. Ezt az apa kevésnek tartja, mivel „a kislány nagyon apás.” Így az anya kénytelen volt belemenni abba, hogy hétvége is, meg „itt-ott, amott” találkozzon gyakrabban a kislány az apukájával. Az apa úgy gondolja, hogy az anya csak teszteli őt a kapcsolatügyelettel, hogy megbízható-e, hogy majd odaadja-e neki egyedül a kislányukat. „Nekem 200%-ot kell nyújtanom a kapcsolattartáson.” (3. esettanulmány)

A gyermekeket gondozó szülők (többségében az anyák) sem teljesen elégedettek a kapcsolattartási ügyelettel. Többen túlzottan engedékenynek érzik a szabályozást. Úgy érzik, hogy nem kapnak kellő információt arról, hogy mi zajlik a kapcsolattartás alatt. Zavarja őket, hogy nem tudják kontrollálni ezt a helyzetet. Minden esetben a gyermek érdekeire hivatkoztak, ugyanakkor a téma kifejtése során kiderült, hogy a félelmek sokkal inkább a másik fél iránti bizalmatlanságra vezethetők vissza, mintsem a gyermekeket veszélyeztető konkrét tényezőkre. Ez természetesen függ attól, mennyire bízik a gyermekeket nevelő fél az intézményben, dolgozóiban.

Egyik esetről az apa sérelmezi a szigorú kapcsolattartási kritériumokat. Szerinte az anya azt akarja elérni, hogy „a gyerek ne érezze magát jól vele, ezért próbál minden megnyilvánulásomban kifogást találni... például olyanokba, hogy a gyereknek férfiparfüm szaga van. Hát bocsásson meg a Jóisten! Megborotválkozom és utána használok egy arcszeszt.” Az apa szeretné, ha a felnőtt gyermekei és a kislány nagyszülei is tarthatnák a kapcsolatot a gyermekkel, akit eddig csak az apa által készített fényképeken és videofelvételeken láttak. Ugyanebben az esetben az anya ugyanakkor úgy véli, hogy „a szakemberek bármennyire is pártatlanok, mert annak kell lenniük, nem mindig azok”. A kapcsolattartási ügyeletben jónak tartja a rendszerességet, de szerinte jó lenne, ha a kapcsolatügyi naplót a találkozók után később lehetne aláírni. Ideálisnak azt tar-

taná, ha a várakozási időben tájékoztatást kapna a gyermek itteni viselkedéséről, hogy „*legyen visszacsatolás, hogy hogyan tölti a gyerek az idejét nélkülem*”. (5 esettanulmány)

Abban az esetben, amikor az apa a gyermek gondozója, az apa véleménye a többségében anyák által megfogalmazott meglátásokkal egyezik, azaz nem nemi, hanem a gyermek gondozói, illetve kapcsolattartói szülői szerep/helyzet szerint dől el a szolgáltatásról kialakuló kép.

*„Itt van egyedül az a pont, ahol tudom, hogy biztonságban van... az édesanyja mellett. Megnyugtató számomra, az itt dolgozók is egy kis részt mellém állnak vagy mellém húznak, mert azért látják köztünk a különbséget, szóval így a két szülő között.” (4. esettanulmány)*

További igényként merül fel a felekben függetlenül attól, hogy kapcsolattartók vagy sem, hogy szeretnék pontosan tudni, hova tart a kapcsolattartás, mi vár rájuk a jövőben. Többségük nem tudja, hogy mi a kifutása ennek a szolgáltatásnak. Úgy látják, nem rendelkeznek kellő információval, illetve nem bíznak abban, hogy viselkedésük vagy a kapcsolattartás alakulása befolyásolja a folyamatot.

#### **4.3 Bántalmazó és pszichiátriai problémákkal küzdő szülők kapcsolattartása**

Az általunk megismert öt esetben felmerült bántalmazás (a feleség, anya, és/vagy a gyermekkel szemben<sup>13</sup>) és kettő esetben pszichiátriai probléma. Világosan kirajzolódik, hogy itt olyan kezeletlen társadalmi problémákról beszélhetünk, amik a válás során, és éppen a kapcsolatügyeleti szolgáltatásokban csapódnak le. Másrészt viszont természetesen a pszichiátriai problémákkal küzdőknek is joga van a gyermekükkel való kapcsolattartásra. Ehhez megfelelő teret tud adni a biztonságos körülmények között történő, felügyelt kapcsolattartás. Ez azonban nagyon indokolt esetben jelenthet csak megoldást. A felügyelt kapcsolattartás, mint ahogyan a kapcsolattartó szülők – a szakemberekkel egybehangzóan – beszámoltak róla, nagyon természetellenes helyzet, és a szülőben inkább szorongást, erős önértékelési zavarokat okoz, és nem mindig segíti elő, sőt néhány szélsőséges esetben hátráltatja is a túlzott kontroll a gyermek és szülő közötti jó kapcsolat kialakulását.

Az egyik esetben az anya azt állítja, hogy ő már a kapcsolat kezdetétől észrevett „*furcsaságokat, de ekkor még nem tulajdonított neki jelentőséget*”. Majd egyre agresszívabb lett a férfi, „*lelki terrorban tartotta őt*”. Az apa szerint a kapcsolatuk folyamatosan

<sup>13</sup> Jogi eljárás több esetben is indult, de jogerős ítélet egyik esetben sem született, amely a bántalmazás tényét igazolná. Ennek ellenére az interjúalanyok elmondása alapján mi tényként kezeljük, hogy bántalmazás, illetve bántalmazói légkör minden esetben megjelent.

romlott meg, már a gyermek születése előtt sem volt felhőtlen, ugyanakkor tagadja, hogy bármilyen szempontból bántalmazta volna az anyát. (2. esettanulmány)

Egy másik esetben az anya az apát megpróbálta agresszív, bántalmazó emberként beállítani a főnökeik előtt. Amikor kiderült, hogy az anya gyermeket vár, megpróbálta letagadni, hogy az apától van a gyermek. Az anya úgy emlékszik, hogy az apa a terhesség ideje alatt és a szülés után is folyamatosan zaklatta és figyelte őt, fenyegető sms-eket küldött. Többször is feljelentést tett emiatt. (5. esettanulmány)

A következő bántalmazással kapcsolatos esetben a láthatások alkalmával az apa észrevette, hogy a kislány nagyon sovány, és rendszeresen kezeletlen betegségei (herpesz, gombás fertőzés a nemi szervén, mandulagyulladás) vannak. Később gyermekmolesztálás gyanúja is felmerült, amikor a gyermek elmesélte, hogy az anya akkori élettársa „*miket csinál veled, hogy különböző helyeken fogdossa, meg csókolgatja*”. Az apa ekkor már nem adta vissza a gyermeket, és rendőrségi feljelentést tett (végül kiderült, hogy nem volt megalapozott a gyanú). (4. esettanulmány)

Az utolsó helyzetben a két fél viszonya nagyon elmérgesedett, az apa szerint a volt felesége narcisztikus személyiségzavarban szenved, emiatt nem lehetett folytatni a kapcsolatot, az anya szerint a férj bántalmazó, és ő lépett ki a kapcsolatból. (1. esettanulmány)

Pszichiátriai beteg édesanyját nagyon megviseli, hogy a lányát csak kéthetente láthatja, nem érti, miért van szükség arra, hogy felügyelet mellett találkozzon a lányával. Az apára nagyon haragszik, ugyanakkor saját meglátása szerint is sokszor lesz indulatos és kiabál vele, akár a gyerek előtt is. Sokszor hangsúlyozta, hogy számára nagyon fontos a lánya, és szeretné, ha a kapcsolattartás nem szabályozott lenne a jövőben, ráadásul mivel másik kerületben él, számára messze van az intézmény. (4. esettanulmány)

## 5. Összegzés

A kapcsolattartási szolgáltatás kliensei – a szociális szolgáltatásoknál nem megszokott módon – különböző társadalmi rétegekből kerülnek ki: a hajléktalan szülőtől a pszichiátriai problémákkal küzdő szülőn keresztül, egészen a magas társadalmi státuszú, több diplomás, jó anyagi helyzetben lévő kliensekig (pl. külföldön dolgozó orvosig). A különböző kultúrájú, érdekérvényesítési és életmódot élő szülőkkel való kommunikáció és segítő kapcsolat kialakítása különösen nehéz feladat elé állítja a kapcsolattartási szolgáltatásban dolgozó szakembereket.

A kapcsolattartási ügyeletek jellege, működési mechanizmusai nagyon eltérőek az egyes budapesti kerületekben. Változó a fenntartó hozzáállása a szolgáltatás működtetéséhez, ez nagyban befolyásolja, hogy milyen technikai, illetve szakmai keretek között dolgoznak a szakemberek. A beavatkozás jellege és minősége nagyban függ a

szolgáltatást nyújtó szakember képzettségétől és tapasztalatától, valamint a kliensek motivációjától, és a szülők kapcsolatának állapotától is.

A vizsgálat alapján egyértelműen kiderült, hogy a szolgáltatást nyújtó szakemberek és a társszakmák képviselői is különbözőképpen gondolkodnak a szolgáltatás fogalmi, módszertani ismérveiről. A különböző képzések is inkább a zéttartást erősítik.

A résztvevők egyetértettek abban, hogy a kapcsolattartási szolgáltatást igénybe vevő szülők problémája elsősorban nem a válás vagy a gyermekkel való kapcsolattartás nehézségeiről szól. Sokszor szociális problémák (hajléktalanság, mentális problémák, stb.) csapódnak le itt, vagy a felek hosszú ideje húzódó súlyos pszichés, kommunikációs, önértékelési problémái gyűrűznek be. A szakemberek több alkalommal is beszámoltak azon tapasztalataikról, hogy egyes esetekben a kapcsolattartás módjának hatósági elrendelése nincs összhangban szakmai véleményükkel. Többször élték meg azt, hogy hiába kéri ki a véleményüket, a határozatok meghozatalánál ez kevésbé érvényesül. Abban az esetben, amikor indokolt a kapcsolattartás elrendelése, a felek közötti kapcsolatot folyamatosan kell felépíteni. Más esetekben viszont úgy érzik, hogy a szülők konfliktusos kapcsolataiban a hatóságok és a szakemberek maguk is partnerek, és inkább csak elősegítik a rossz kapcsolat mélyülését, miközben a szülő-gyermek kapcsolat megfelelő, a kapcsolattartási szolgáltatás indokolatlan. Mindkét szituáció során azonban sokszor eszköztelennek tartják magukat, és hiányolják a kapcsolattartásban részt vevő más szervek támogató hozzáállását.

Az összes résztvevő egybehangzó véleménye volt, hogy több esetben indokolatlanul hosszú az eljárási folyamat. Ez konzerválja a kapcsolatok minőségét és a konfliktusokat. A mesterséges helyzet a gyermekeket és a felnőtteket is hospitalizálja. A felek köré burkot képez, mely alatt kizárólag a kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás során, mediáció nélkül nem történik átütő változás a felek gondolkodásában, a konfliktusaiban.

A szakemberek a helyzetek többségében azt érzik, hogy a hatóságok kihagyják őket a döntésből, kész helyzetet kapnak. A konfliktusokkal szemben eszköztelennek, „hatalom nélkülinek” is érzik magukat. Nincs befolyásuk, ráhatásuk a folyamatokra. A döntésekben szinte soha nem köszön vissza a családdal hosszú távon kapcsolatban lévő szakemberek véleménye és javaslata. A kapcsolatügyeleti munkatársak sokszor találkoznak azokkal a helyzetekkel is, amikor a bíróság döntése szakmailag hibás. A szakemberek véleménye szerint a kapcsolatügyelet nem megfelelő formáját rendelik el. A család körülményeit, a szülők viszonyát nem ismerik olyan behatóan, mint a szakemberek akár 2-3 találkozás után, ennek ellenére nincs kellő beleszólása a szakembereknek a döntésekbe.

Szakemberként megterhelő a kapcsolattartási ügyelet során végzett segítő munka, mert nagyon nehéz kívül maradni a felek manipulációin. Mediátorként pártatlannak kell lenniük, ugyanakkor a gyermekjóléti központok feladata a gyermek érdekeit képviselni, akár a szülővel szemben is. Ebben a szituációban nehezen tud pártatlan lenni a szakember. A szülők gyakran úgy élik meg, hogy a kapcsolattartás arra szolgál, hogy

a szülők tartsanak kapcsolatot egymással, ami sokszor megnehezíti a szakemberek munkáját.

Az utóbbi években számos atrocitást és feljelentést éltek meg a szakemberek, melyek hatásaként védtelennek érzik magukat.

A kapcsolattartási szolgáltatást tehát az alapellátás kereteiben működő gyermekjóléti intézményhez rendelték, de szervesen mégsem illeszkedik az intézmények profiljába. Ettől az intézményekben különböző megoldások alakultak ki.

### 5.1 Szülői tudatosság átalakulása

A kutatásban részt vevő szülők körében, valamint a szakemberek által hozott példából megfigyelhető a szülői tudatossággal kapcsolatos átalakulás, melynek következtében az apák szemlélete a gyermeknevelésben való részvételükről megváltozott. A jobb érdekérvényesítő apák egyre inkább élnek jogaikkal, szeretnének szoros és jó kapcsolatot gyermekeikkel, és ezért lépéseket is tudnak tenni. A nők hagyományosan inkább ahhoz vannak szokva, hogy a gyermeknevelés kérdéseiben ők kompetensek, és egyedül ők hivatottak dönteni, az apák háttérbe vonulnak, inkább a szigorú fegyelmezést, valamint a családfenntartó szerepeket viszik. Míg korábban elfogadott volt, hogy ha az anya úgy gondolta, akkor a gyermek kapcsolata megszűnt az apával, és nem volt olyan intézményrendszer, jogszabály, amely ezt a gyakorlatban hatékonyan megakadályozta volna. Ma már ez nem megengedett, de sok anya ezt a változást nem fogadja el, megpróbálják ellehetetleníteni a kapcsolattartást, amely sok konfliktushoz és problémához vezet. A hagyományos nemi szerepek átalakulásának következménye, hogy a férfiak egyre inkább igényt tartanak a gyermekekkel való más típusú kapcsolatra is. Ennek a kezelése és összezsírozása folyamatban van. Azt gondoljuk, ennek is az oka, hogy a kapcsolatügyeletek kliensszáma növekszik,<sup>14</sup> valamint, hogy a szolgáltatást elsősorban a gyermekjóléti szolgálat klienseihez képest más társadalmi rétegek, kvalifikáltabb szülők veszik igénybe. Minden megkérdezett kerületi intézmény dolgozó kiemelték, hogy a kapcsolati ügyeletre járó családok többségében magasabb, kvalifikáltabb rétegekből érkeznek, mint a gyermekjóléti központ kliensei általában. Sokkal jobban tisztában vannak jogaikkal, érdekérvényesítő képességük magasabb. Az általunk véletlenszerűen kiválasztott és vizsgált öt esetből négyben rendelkezett mindkét fél felsőfokú végzettséggel.

A jogszabályi rendelkezésekben, de a bírói gyakorlatban is megjelenik már e fenti tendencia. A bíróságok próbálják figyelembe venni az apák igényeit is, amivel persze párhuzamosan sérül az anyák érdeke. A bírósági gyakorlatban egyre inkább hasonló esélyekkel indulnak az elhelyezési perekben az apák, mint az anyák, és a döntés során nem hajlanak az anyák felé a bírók automatikusan. Az interjúk alapján érdekes jelenség azonban ezzel párhuzamosan, hogy a szülők a bírósági döntéseket kevésbé fogad-

<sup>14</sup> a szakemberek elmondásai alapján, valamint az intézményi belső statisztikákat vizsgálva



ják el, ráadásul kevésbé is tesznek eleget a bírói ítéleteknek, mint korábban. A szakemberek egyöntetű beszámolóí alapján az a kép rajzolódott ki, hogy a hatóságok intézkedései nem csendesítik el a vitákat, nem kerül nyugvópontra az eset, hanem az egyik fél, a bírói ítélettel szembemenve, nem az abban meghatározottak szerint jár el. Ebből jön a számos elhúzódo és eldurvuló vita és véget nem érő pereskedés.

## 5.2 A gyermekek helyzete

Az öt eset kapcsán elkészített interjúk során világosan kirajzolódott, hogy a szülők egymás közötti konfliktusa, a jogi procedúrák lassú és bürokratikus menete mellett jellemző, hogy a kapcsolati ügyeleteken dolgozó kollégáknak, illetve a családgondozóknak kevés idejük marad a gyermekekkel való munkára. Sokszor elhangzott, hogy nem megfelelően felkészítve érkeznek a gyermekek a találkozásra. Fontos lenne a gyermeket nevelő felekkel ezt a kérdést alaposan átbeszélni, segíteni őket abban, hogy a gyermeket minél teljesebben készítsék fel a kapcsolattartás ilyen formájára. A szülőkkel való munka nagyon megterheli a szakembereket, mindeközben nagy kérdés, hogy a gyermekek hogyan élik meg a válást és a kapcsolattartási procedúrát. Kitől, mikor, milyen segítséget kapnak arra, hogy megértsék, hogy mi történik velük, meddig van ez az állapot, hogy nem hibásak a fennálló helyzet kialakulásában, és hogy mindkét szülő szereti őket. Nem minden szolgáltatást igénybe vevő család esetében van családgondozó a család mellett, ezekben az esetekben különösen felmerülnek a gyermekekkel végzet munka dilemmái. A gyermekekkel való beszélgetések, foglalkozások céljai között ennek is szerepelnie kellene. A gyermekvédelemben sokszor a gyerek érdekében nem maga a gyermek, hanem a szülő lesz az, akivel foglalkozik a gyermekvédelmi szakember. A kapcsolattartási ügyeletek esetében is a szülőkkel foglalkoznak legtöbbször, és természetesen ezáltal segítik az érintett gyermekeket. Ugyanakkor a gyermek lelki állapotát, a válásnak, illetve a felügyelt kapcsolattartásnak a feldolgozását meg lehet támogatni közvetlenül a gyermek számára nyújtott szolgáltatásokkal, illetve a szülők támogatása – például a szülői kommunikáció és kapcsolat fejlesztése, a mediáció – is segíti a gyermekek helyzetét. A kapcsolattartási munkatárs a szolgáltatás kapcsán felmerülő érzések, helyzetek vonatkozásában az egyes alkalmak során beszélgethetne a gyermekkel az aktuális érzéseiről, félelmeiről. Emellett amennyiben családgondozója is van a családnak, akkor a családgondozó szakmai döntése közvetlenül vagy áttételesen támogatja a gyermeket az adott szituációban.

A gyermekek szempontjából lényeges elem még a szolgáltatásba való bekerülés, illetve kivétel folyamata. Nehéz elképzelni, hogy ezek a családok a felügyelt kapcsolattartásból a szabad kapcsolattartásba átmenet nélkül megtalálják útjukat. Nem lehet elengedni őket egyik napról a másikra, de a fokozatosság elvét szem előtt tartva kellene lazítani a kapcsolattartás segítésén. Azonban a felügyelt átadás-átvétel és a kapcsolattartás fokozatai nem biztosítottak jelenleg a gyermekjóléti központokban.

### 5.3 Javaslato

- Protokoll szükségessége

A fókuszcsoporthoz beszélgetések alapján látható, hogy a résztvevők párhuzamosan több definíciót használnak, a különböző szolgáltatástípusok definíciói keverednek. Fontos lenne tisztázni a fogalmakat, illetve egységes terminológiát, keretet, olyan szakmai protokollokat kidolgozni, amely mindenki számára egyértelmű eligazodást nyújt. Ezekben belül természetesen minden intézmény, team saját szakmai meggyőződése és a körülmények figyelembevétele mellett dolgozhatna ki a saját intézményi mechanizmusait: például a kapcsolattartás jellegére vonatkozó szakmai álláspontot, a társintézményekkel való együttműködés jellegét, a kapcsolattartás folyamatának szakaszolását, valamint a kliensek szolgáltatásba be-, illetve kivezetésének a szakmai menetét. Az összefogás, egységes fellépés egyrészt a fenntartók felé fontos, mert így lehetne kiharcolni a megfelelő munkakörülményeket, másrészt egy egységes szakmai kerettel lehetne azokat az alapokat megteremteni, amelyek hosszú távon az egységes működés felé vezetnek. Ugyanakkor garantálni kell a helyi sajátosságoknak megfelelő szakmai autonómiát is.

- A szolgáltatás időfaktora

Fontos lenne a prevenció, azaz a szolgáltatásba való bekerülés hamarabb, a szülők közötti viszony teljes elmergesedése előtt következzen be. Hatékonyabban és fájdalommentesebben lehetne ezeknek a családoknak segíteni, ha nem várná meg a rendszer a szülők/felek közötti kapcsolat súlyos elmergesedését.

- Az érintett szülők segítése a szolgáltatás igénybevételével egy időben

Emellett nagyon fontos, hogy a mély konfliktusokkal érkező szülők a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatása mellett családgondozást, illetve egyéb terápiás segítséget kapjanak az intézmény kereteiben, vagy ha szükséges, azon kívül. Ez alatt egyéni esetkezelést, mediációt, a szülők kommunikációs készségeinek erősítését, sérelmeik és az elhúzódozás feldolgozásának segítségét és a krízisben való segítségnyújtást értjük. Fontos képviselni, a szülők számára egyértelművé tenni, mik is pontosan a gyermekek jogai, tudatosítani bennük saját és gyermekeik jogait és kötelességeit.

A jelenlegi gyakorlatban a családok bennrekednek hosszú évekre ebben a szolgáltatásban (is), amely hospitalizáló, a gyermekek és a szülők számára egyaránt megterhelő, ezért ennek a rendszernek a változtatása elengedhetetlen. A kivezetés alatt azt értjük, kiket, hogyan, mennyi idő alatt és milyen módon lehet és kell elengedni, hiszen a cél az önálló kapcsolattartás. Rugalmasabbá és családbarátabbá kell tenni a hatósági eljárásokat, a procedúra hosszának csökkentése szintén nélkülözhetetlen.

- A szülők motiválása, motiválhatósága

A szülői felelősség erősítése fontos cél a jövőben. A szülőkben erősíteni kell, hogy nem csak azért felelősek, hogy találkozik-e a gyermek az apjával/anyjával, hanem azért is,

hogy milyen lesz ez a találkozás. Ezek az élmények meghatározzák, hogy a jövőben milyen lesz majd a gyermek saját gondolkodása a családról, a hozzáállása a férfiakhoz/nőkhöz, a párkapcsolathoz, a szülőséghez, valamint a saját gyermekeihez.

• Piaci szolgáltatások bevezetése

A szakemberekkel történő beszélgetések során merült fel a kapcsolattartási ügyelet bizonyos elemeinek részben piaci alapon történő üzemeltetése. A hozzájárulás a kliensek anyagi helyzetétől függően kerülne meghatározásra. Ha fizetők bizonyos szolgáltatások, az érintettek elköteleződése magasabb, másrészt a jobb anyagi helyzetben lévők költség-hozzájárulása a szolgáltatás minőségi javulását is eredményezheti. Így olyan rétegek is szorosabb kapcsolatba kerülnek a kerületi ellátórendszerrel, akik egyébként csak a piacon vásárolnak meg maguknak szociális, gyogyepedagógiai vagy pszichológiai szolgáltatásokat. Emellett a társadalmi szolidaritás szempontjából is jó kezdeményezésnek tartanánk, ha a kapcsolattartási ügyeletet igénybe vevők egy része anyagilag is hozzájárulna a minőségi szolgáltatás megvalósulásához. Ennek a kérdésnek az eldöntése a szakmai protokollok kialakítása során a hozzáértő, szolgáltatásban dolgozó szociális szakemberekre is vár. Ez nem pusztán finanszírozási, hanem komoly szakmai kérdés, melynek gyakorlata nem elterjedt – az idősellátás kivételével – a hazai szociális szolgáltatások között. Az anyagi hozzájárulás emelheti a szülői elköteleződést és motivációt a helyzet mielőbbi rendezésére, ugyanakkor az esélyegyenlőséget figyelembe véve nem szabad megengedni, hogy bárki is kiszoruljon a szolgáltatásból.

A beszélgetés során nagyon erős volt az igény arra, hogy a kapcsolattartási ügyelet klienseit motiválni kellene valahogyan a gyermek érdekében a két szülő kapcsolatának tisztázására, a válás utáni, új egyensúly megtalálására. Számos javaslat merült fel, a térítési díj mellett a kaució fizetése az önkormányzatnak, vagy más letét fizetése, illetve a hatósági kötelező előírás bizonyos magatartási szabályokra vonatkozóan, aminek megszegését bírságot lehetne. Természetesen elsődleges az elvált felek megerősítése, a cél kapcsolatuk, kommunikációjuk javítása. Az elhúzódozó, kapcsolattartást akadályozó szülői magatartást azonban valamilyen módon át kell alakítani, melyre többféle megoldás elképzelhető. A lényegét mi abban látjuk, hogy a szakemberek eszköztelennek érzik magukat a szülőkkel szemben, és próbálnak valamilyen megoldást keresni a probléma megoldására. A kapcsolattartási ügyeket célszerű lenne minél gyorsabban lezárni, nem évekig húzni a gyermekek érdekében.

• Kapcsolat és együttműködés a társszervezetekkel

A hatóságokkal való kapcsolattartás javítása elengedhetetlen. Egyrészt a kapcsolattartási szolgáltatást nyújtó intézményt és szakembereket partnerként kell kezelni. A kliensek érdekében, még a határozat meghozatala előtt egyeztetni kellene a szolgáltatást nyújtó féllel. Szintén az együttműködés és a szakmai bizalom jegyében a kapcsolattartási szerződést minden esetben rendszeres időközönként (fél évente) felül kell vizsgálni, és az aktuális helyzethez igazítani a szabályozást. Így elkerülhető lenne az, hogy

olyan családok is magasabb szintű szolgáltatást vegyenek igénybe, mint ami indokolt, szükséges volna. Mindenképpen fontos lenne, ha többféle szakember venne részt a szakmai munkában. A hosszú távú segítségnyújtást erősíti, ha rendelkezésre áll pszichiáter, családterapeuta, pszichológus, akik bevonhatók egy-egy család kapcsán a segítő folyamatba.

Fontosnak tartjuk kihangsúlyozni, hogy a gyermekvédelmi szakemberek véleményének meghallgatása és figyelembevétele elengedhetetlen része kellene, hogy legyen a bíróságok, illetve gyámhatóságok döntéshozatali mechanizmusának. A szakemberek meghallgatása, a véleményük döntésbe történő beépítése fontos a család és különösen a gyermek érdekeinek szempontjából. A kapcsolatügyeletben dolgozó szociális munkásokat már a per ideje alatt is meg lehetne keresni, a családokat ideiglenes kapcsolattartásra, vagy akár mediációra is behívni a helyileg illetékes kapcsolattartási ügyeletre. A szakemberek érdemi segítséget, javaslatokat tudnak tenni azzal kapcsolatban, hogy hol, mikor, mennyi ideig, milyen rendszerességgel és milyen típusú kapcsolattartás az, amely indokolt és megfelelő a család minden tagja számára. A szakemberek képzettségüknél fogva természetesen tisztában vannak a gyermekek jogaival és érdekeivel, így javaslataik ezeket figyelembe veszik.

- **Kapcsolatügyelet helye a gyerekvédelemben**

Végiggondolandó kérdés a szolgáltatás helye a gyerekvédelem területén belül. Vannak olyan országok, ahol külön intézményként működik a kapcsolattartási szolgáltatás, külön mediációval, családterápiával, pszichológussal, külön apparátussal (fókuszcsoporton elhangzottak alapján). A gyermekjóléti szolgálat keretében működtetett kapcsolattartási ügyelet a semleges helyszínre vonatkozó kritériumot sokszor nem tudja teljesíteni, sok szempontból a szülők számára nem tekinthető semleges helynek, miközben a szolgáltatás kialakításának ez lenne az alapja. A független intézmény lehetőséget teremthetne arra, hogy az éppen konfliktusban lévő felek kicsit ki tudjanak lépni a konfliktusból, és kapnak arra egy mintát, hogy hogyan lehet egy konfliktust feldolgozni, hogy hogyan lehet egymással úgy kommunikálni, ami nem rombolja a gyermeket, hogy hogyan lehet ebből a konfliktusból kijönni. A kapcsolattartási szolgáltatásra tehát kapcsolatügyi központokat kellene létrehozni, ahol az épület, a berendezés és a szakembergárda is ezt a szolgáltatást végezné. Itt történhetnének a mediációs szolgáltatások (akár más témában) is.

Ha nem külön intézményként marad ez a szolgáltatás, akkor a gyermekjóléti központokon belül kell megtalálni a helyét, feladatkörét és a működéséhez szükséges apparátust. Kutatási eredményeink szerint a gyakorlat ebben a kérdésben is kerületenként nagyon változatos képet mutat. Bizonyos kerületben a kapcsolattartási ügyeletet külön honorálják a dolgozóknak, máshol a munkakör része, van, ahol munkaidőn belül zajlik a szolgáltatás, és van, ahol azon kívül. Egy kerületben külön intézményben működik a kapcsolattartás. Más kerületekben gondolkoznak arról, hogy a gyermekjóléti szolgálaton belül, de külön szakmai egységet létrehozva szerveznék meg a kap-

csolattartási ügyeletet, akik tartanak a kapcsolatot a bíróságokkal, és a családgondozást is végeznének.

- **Infrastrukturális feltételek**

Fontos kérdés a rendelkezésre álló tér, az épület elrendezése, adottságai. A minőségi szolgáltatás alapfeltétele a megfelelő be- és elrendezettsgű szobák, váróhelyiségek. A szükség esetén alkalmazott zsilipeléses módszer megoldásához is speciális elrendezés szükséges. A helyiségeknek a gyermekek számára biztonságot adó tereknek kell lenniük, felszerelve eszközökkel, játékokkal minden korosztály igényének megfelelően. A játékok azért is kellenek, mert a szülő-gyermek ebben a térben tölti együtt minden idejét, ezért a kínálatnak változatosnak kell lennie, hogy mindig legyen új inger, új élmény, mely hozzásegít a közös idő hasznos eltöltéséhez.

Látható volt a beszélgetések során, hogy ebből a szempontból (is) nagyon változó keretek között működnek jelenleg a szolgáltatások. Ahogy a Biztos Kezdet Házaknak is megvannak a kidolgozott szakmai és tárgyi feltételekre vonatkozó keretei (Szakmai Ajánlás: A Biztos Kezdet Gyerekház működésének módszertani ismérvei, 2013.), javasoljuk ebben a szolgáltatástípusban hasonló elvek és keretek kidolgozását.

- **Szakmai fórumok létrehozása**

Számos szakmai kérdés, dilemma merült fel kutatásunk során a szakemberekkel és az érintettekkel folytatott beszélgetések alapján. Javasoljuk a jövőben ezen kérdések, témák és dilemmák megvitatásához szakmai fórumok összehívását. Javaslataink, észrevételeink között számos szakmai kérdésre hívtuk fel a figyelmet, amelyre az érintett szakembereknek együtt, közös gondolkodás eredményeképpen kell válaszolnia, reagálnia. A szolgáltatás továbbfejlesztéséhez, vitás kérdések megbeszéléséhez meg kell teremteni azt a szakmai közeget, ahol ezt meg lehet valósítani, hosszú távon nem csak fővárosi, hanem országos szinten is.

- **A szakemberek támogatása**

Érdemes átgondolni, hogyan lehet a szakemberek biztonságérzetének elősegítése érdekében garanciákat beépíteni a rendszerbe. Közvetett segítséget jelentene gyorsított eljárással tárgyalni ezeket az ügyeket, hogy a lehető legkevesebb idő teljen el bizonytalanságban, átmeneti állapotban és a kapcsolattartás lehetősége nélkül. A kapcsolattartás így kedvezőbb pozícióból indulhatna. A szakemberek közvetlen támogatásaként biztosítani kell a megfelelő szupervíziót, esetmegbeszélést a nagyon megterhelő esetekhez, ugyanis támogatás és közös gondolkodás, brainstorming nélkül ezek az esetek nagyban növelik a szakemberek kiegészének veszélyét.

## 6. Irodalom

1952. évi IV. törvény a házasságról, a családról és a gyámságról <http://net.jogtar.hu/jr/gen/getdoc2.cgi?docid=95200004.TV>
1991. évi LXIV. törvény a Gyermekek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről, [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99100064.TV](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99100064.TV)
1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99700031.TV](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700031.TV)
2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A0200055.TV](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0200055.TV)
1952. évi 23. törvényerejű rendelet a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi II. törvény hatálybaléptetéséről, végrehajtásáról, [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=95200022.TVR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=95200022.TVR)
- 149/1997. (IX.10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99700149.KOR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700149.KOR)
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről [http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99800015.NM](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99800015.NM)
- Bognár Gábor – Telkes József (1986) *A válás lélektana*. Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.
- Bognár Gábor – Telkes József (2008a) A válás folyamata. In Feuer Mária (szerk.) *A családsegítés elmélete és gyakorlata*. Budapest, Akadémiai Kiadó.
- Bognár Gábor – Telkes József (2008b) A válás és a gyermek. In Feuer Mária (szerk.) *A családsegítés elmélete és gyakorlata*. Budapest, Akadémiai Kiadó.
- Szakmai Ajánlás: A Biztos Kezdet Gyerekház működésének módszertani ismérvei*. Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2013.
- [http://www.macsgyoe.hu/letoltesek/modszertani\\_utmutatok/2014-01-24/modszertani\\_utmutatok\\_-\\_biztos\\_kezdet\\_gyerekhazak.html](http://www.macsgyoe.hu/letoltesek/modszertani_utmutatok/2014-01-24/modszertani_utmutatok_-_biztos_kezdet_gyerekhazak.html)
- Fidgor, H. (2008) A válás hosszú távú hatása a gyerekek lelki fejlődésére. In Feuer Mária (szerk.) *A családsegítés elmélete és gyakorlata*. Budapest, Akadémiai Kiadó.
- Krahenbühl, V. – Jellouschek, H. – Kohaus-Jellouschek, M. – Weber, R. (2007) *Mozaikcsaládok. Szerkezet, fejlődés, kezelés*. Budapest, Animula.
- Largo, R. H. – Czernin, M. (2011) *Válás után boldog gyerekek?* Budapest, Park Könyvkiadó.
- Loerzer, S. (2008) A család felbomlásának hatása a gyerekekre. In Feuer Mária (szerk.) *A családsegítés elmélete és gyakorlata*. Budapest, Akadémiai Kiadó.
- Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége (MAKAMOSZ) (2007) Kapcsolattartási ügyelet/ kapcsolatügyelet szakmai protokoll. Budapest, [http://www.pszichoerdek.hu/protokollok/iskola/MAKAMOSZ\\_medi%C3%A1ci%C3%B3s%20protokoll.pdf](http://www.pszichoerdek.hu/protokollok/iskola/MAKAMOSZ_medi%C3%A1ci%C3%B3s%20protokoll.pdf)