L. Ritók Nóra

# *Megoldáskeresés*

Sokszor írok ennek a munkának a nehézségeiről, és arról is, mekkora kihívás ebben dolgozni. Inspiráló kihívás, hiszen az ember mindig keresi a hatékonyabb megoldásokat, ugyanakkor erős tükörtartás is, hiszen a kudarcok itt mindig kódolva vannak.

Ami talán könnyebbség, hogy egy idő után kezdtek mintázatok előbukkanni, amiben aztán a kiszámítható reakciók megerősítést adtak nekem: lám csak, kezded érteni a problémákat.

Ez a megértés nálam erősen párosult egy önfejlesztéssel, mert nemcsak maga a probléma fedte fel újabb és újabb rétegeit, hanem én magam is egyre több változást éltem meg önmagamban. Le tudtam vetkőzni azt a fajta romantikus elköteleződést, ami az elején engem is megérintett, és aminek a csapdájába sokan beleesnek, ahogy látom. Ez kifele él csak, másoknak szól, egy olyan szerep csupán, amiben nincs sem igazi tudás, sem hitelesség (de önbizalom jóval több, mint pl. bennem.) Az én elköteleződésem a folyamatok megértésén alapul, nekem ez a legfontosabb, ez motivál, a viszonyulások értelmezése és a megoldáskeresésben megalapozódó állandó kétkedés. Míg előbbi mindig a pozitívumokról szól, hiszen így felel meg az áhított képnek, az utóbbiban lehet a negatív dolgokról, a kudarcokról is beszélni. Az előbbihez nem szükséges alázat, az utóbbinál létfeltétel. Az előbbinél csak időszakos kilépés van a komfortzónából, ez utóbbi állandó jelenlétet jelent.

Huszonöt év távlatából persze könnyen beszélek. Bölcsebb lettem, többet figyelek és többet gondolkodom. Az, hogy ebben a munkában nem égek ki, azt hiszem, leginkább annak köszönhető, hogy egységességre törekszem, és nem veszek fel olyan szerepeket, melyek távol állnak tőlem. Amire nem vagyok alkalmas, abban nem lehetek hiteles. De nagyon fontos annak a felismerése is, hogy nem az én szerepem az egyetlen üdvözítő, ez is csak egy típusa a változást akarók szerep-repertoárnak. A változásokhoz sokféle hatás kell, sokféle szerep. Szerintem az a fontos, hogy megtalálja mindenki azt, amiben hiteles és kompetens.

Na, igen, ez a ki, miben kompetens, ez nagy kérdés.

A kompetencia ugyanis összetett dolog. Része a tudás, a készségek és az attitűd is. Fontos, hogy ezt tudjuk, és vonatkoztassuk magunkra is. De fontos szem előtt tartani ezt a generációs szegénység szempontjából is.

Egyre inkább meggyőződésem, hogy a hatékony beavatkozást nem a fizikai feltételek javítása, biztosítása hozza meg. Vagyis inkább úgy a

helyes, hogy ez nem elégséges. Mert minden olyan probléma mögött, amit pl. a lakhatási szegénység jelent, annak összes hozadékával, a mögött egy sor olyan viszonyulási probléma van, amit nem old meg a feltételek megjavítása. A jobb körülmény nagyon gyakran leamortizálódik, mert nincsen meg az a tudás és azok a készségek, legfőképp pedig az az attitűd, ami az élet másfajta megszervezéséhez kell.

A környéken most több gyereket is kiemeltek a családokból. Azok miatt a körülmények miatt, amiben kockázatos volt a gyerekek biztonságos fejlődése. De a körülmények kialakulása nem valamiféle váratlan tragédia miatt történt egyik helyen sem, hanem egy akut probléma miatt, amiben generációs léptékben tekintve élnek. A gyerekek ellátásának bizonytalansága, a higiénia elképesztő hiánya, a családon belüli viszonyok traumatizáló hatása vezetett idáig.

És miközben az Igazgyöngyben azt mondjuk, hogy küzdünk a kiemelések ellen, és az a célunk, hogy a családok képesek legyenek felnevelni a gyerekeiket, el kell ismernünk, ha a körülmények tarthatatlansága miatt nincsenek biztonságban a gyerekek. Mert nem akarunk tragédiákat megélni. Sehol.

A szegénység tehát nem csupán fizikai tényezőket jelent, hanem egy sor tudás- és készséghiányt, és egy attitűdbeli problémát is, ami azt sem teszi lehetővé sok családban, hogy a megjavított fizikai feltételekkel életstratégiát tudjanak váltani. És mielőtt azt hiszi bárki, hogy ez annyi, hogy „mondjátok meg nekik”, jelzem, hogy ez nem ennyi.

Próbáltam most megnyugtatni az egyik anyát, aki teljesen kiborult (érthető módon) a kiemeléstől. Mert az, hogy idáig jutnak, az nem jelenti azt, hogy nem szeretik a gyerekeiket. Mondtam neki, hogy ez most átmeneti állapot, nem végleges, és próbálja rendbe tenni a lakást. Dühösen reagált, hogy a gyámügyeseknek úgy sem felel meg. Próbáltam érvelni, hogy ez nem így van, és mit kellene tennie, de láttam a szemén, hogy semmit sem ért belőle. Mert neki az és úgy, ahogy éltek, nem jelentett kockázatot a gyerekek fejlődése szempontjából.

Végül megnyugodott, és kérte, ha talál másik házat, tudunk-e segíteni bútorokban, egyebekben. Mondtam, hogy persze (nem először segítjük ezzel ezt a családot, az elköltözések-visszaköltözések már többször nullázták le a fizikai feltételeket). De vajon változik-e majd valami? Eddig egyszer sem sikerült életminőségben szintet lépni, hiába segítettünk, mindig ugyanoda jutottunk vissza.

Akkor hogyan lesz változás? Csak úgy, ha tudunk hatni a kompetenciákra. Az életvezetésre, amihez kell tudás, készség és megfelelő attitűd. Ahol ezen a ponton nem tudunk beavatkozni, ott csak segítünk,

majd végignézzük az amortizálódást, majd újra segítünk, egészen addig, míg a gyerekek fel nem nőnek. Több családot vittünk különben így is végig, amíg felnőttek a gyerekeik, és a mai napig nem vagyok meggyőződve arról, hogy ez volt a jobb megoldás, vagy az lett volna, ha kiemelik őket. De a kiemelt gyerekek is csak a fizikai feltételekkel lesznek jobb helyzetben, ráadásul ugyanide kerülnek vissza a felnőttkort elérve, ide születnek a gyerekeik, az immár többgenerációssá vált családokba, és ismétlik ugyanazt, mint amiben ők felnőttek. Akkor is, ha maradnak a családban, akkor is, ha a kiemelés után visszatértek.

Tudom, persze, hogy vannak szerencsésebb történetek is, néha muszáj elővennem az első fotókat, a munkánk kezdetén, és összevetni a mostani helyzettel, hogy lássam: sok családnál egyértelműen pozitív a változás. Ilyenkor mindig próbálok mintázatokat találni a sikeresebb hatásokban is, hátha megtalálom a „bölcsek kövét".

A kollégáim a múlt héten ellenőrizték végig azokat a kályhákat, gáztűzhelyeket, mosógépeket, centrifugákat, bicikliket, melyekkel az utóbbi években segítettük a családokat. Ez is nagy tanulás volt nekünk, sok egyéb sikertelen próbálkozás után ezek most úgy vannak, hogy maradnak az alapítvány tulajdonában, a családok használatra kapják meg őket, és időnként megnézzük, megvannak-e, és milyen állapotban. A mostani (nem bejelentett) ellenőrzés eredménye nagyon szívderítő volt, egyetlen biciklivel volt csak gond, azt nem tudták csak megmutatni, azzal érveltek, hogy „ellopták", amit persze még nyomozunk. Minden más megvan, rendeltetésszerűen használják.

És ami plusz jó hír volt, hogy a kollégáim úgy jöttek vissza erről a körútról, hogy sok családban, ahol eddig mindig baj volt a belső körülményekkel, feltűnő volt a rendezettség, tisztább volt a környezet. Ez pedig nagyon megerősítő számunkra, mert mutatja a hatások beépülését. De azt is látni kell, hogy ezekben a családokban tudunk más csatornán is hatni, ők kapcsolódnak a közösségi rendezvényeinkhez, ahol évek óta tartó tudásbővítés és készségfejlesztés történik, és egy, egyre hatékonyabban működő közösségi szellemiség, ami az attitűdöt befolyásolja, pozitív irányban.

Szóval, meggyőződésem, hogy ez csak így megy. A szegénység megtöréséhez komplex hatás kell, és fókuszba kell emelni a viselkedés, viszonyulás területét.

És még egy gondolatot idehozok, amiről korábban már írtam: a kormány gondoskodáspolitikájának értelmezhetetlenségét. Mert az, hogy ezek az emberek ilyen kompetenciahiánnyal élnek, abban a rendszernek felelőssége van. Amikor ugyanis a kezeletlen, szőnyeg alá söpört proble-

mák miatt mára már nincs sem tudás, sem megfelelő készség, sem attitűd, akkor az állam nem vonhatja ki magát a felelősség alól, nem mondhatja, hogy oldja meg a problémáját mindenki saját maga. Mert a helyzet kialakulása, és a probléma elmélyülése kódolva volt a társadalmi leszakadást figyelmen kívül hagyó rendszerbe.

*Facebook, 2024. 02. 09.*

Huh, nem is győzöm olvasni a cikkeket, magyarázatokat, elemzéseket, véleményeket, találgatásokat…a kegyelemben részesített igazgatóhelyettes magyarázkodását, majd a cáfolatot, hogy nem is ő írta… stb.

Ha valaki elszúr valamit, nyilván próbálja megmagyarázni, úgy, hogy a legkisebb hibának tűnjön, és magát jobb színbe tüntesse fel, mint amit a hibázása után gondolnak róla.

Olvasom az egyik elemző cikkben ezt a kifejezést: kríziskommunikáció. Fontos fogalom, komoly szakirodalma van, szabályai, lépései.

A Wikipedia szerint „a kríziskommunikáció olyan kommunikációs szaktevékenység, amely válsághelyzetben a szervezet működési zavarainak leküzdését szolgálja, és melynek során hírek és információk továbbítása történik.” A célja pedig egyértelműen az, hogy megakadályozzuk a téves és egyben káros információk elterjedését. Meg kell nyugtatni a környezet, és megállítani azokat a folyamatokat, melyek rossz színben tüntethetik fel a szervezetet.

Ez mind világos…De felmerül bennem, hogy ennek is vannak, kell, hogy legyenek etikai szabályai. Ott van pl. rögtön, hogy téves, vagy valós információról van szó? Ha téves, akkor persze érthető minden, mint most, hogy az igazgatóhelyettes jelezte, nem ő írta. De akkor ott a következő kérdés: ki írta a nevében, és miért?

Ha meg valós, mint ahogy a kegyelemmel kapcsolatban is, akkor milyen etikai szabályokkal megy tovább a folyamat? Képes-e ezen az úton stabilizálni a helyzetet? Mert minden van ebben is: bocsánatkérés, elhatárolódás, kiállás egy szervezeten belül. Milyen itt a kríziskommunikáció csapásvonala, stratégiája?

Vagy, kicsit elvonatkoztatva ettől az ügytől: etikus-e pl. titkosítani az információkat, így megakadályozva azok terjedését?

Mennyire bonyolult ez is. És ez lett a legfontosabb eszköz. Patikamérlegen mért hatások működtetése. Mennyi pénzt vihet el ez?

Mennyivel egyszerűbb lenne a hiteles és egyenes kommunikáció. Iszonyúan messze kerültünk tőle.

*Facebook, 2024. 02. 11.*