

ÚTMENTŐ



SZAKKÉPZETT SEGÍTŐK SZÁMÁRA

HAJLÉKTALAN EMBEREK ÖNÁLLÓ LAKHATÁSI PROGRAMJAINAK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ

I.

A hajléktalan emberek lakhatási programjaiban dolgozók számára képzési programot kidolgozó Erasmus+ stratégiai partnerséget (TrainHouse) angol, cseh, finn, magyar és spanyol szervezetek hozták létre. A pályázati program keretében képzési anyagot készítettünk hajléktalan emberek önálló lakhatását támogató szakképzett, sorstárs és önkéntes segítőik számára. 2016-2018 között hat partnerszervezet cserélt tapasztalatot a hajléktalan emberek önálló lakhatását támogató programjaikkal kapcsolatban. A lakhatást tágan értelmeztük: a partnerségben vannak olyan országok, ahol a szállásnyújtó intézményekben (pl. átmeneti szállókon) saját fürdőszobával és konyhával (vagy konyhasarokkal) felszerelt garzonokban élhetnek hajléktalan emberek, míg máshol önálló, önkormányzati vagy piaci bérlakásba költöztek akár többen egyedülálló, vagy kisgyermekes családok. Azonban mindegyik esetben közös, hogy a szervezetek a lakhatás megtartása érdekében további támogatást nyújtottak – minden esetben volt hivatásos, szakképzett segítő, és némelyik szervezetnél önkénteseket és/vagy sorstárssegítőket is bevontak.

A PARTNERSZERVEZETEK BEMUTATÁSA

Arrels Alapítvány, Spanyolország

Az Alapítvány 30 éve jött létre barcelonai közterületen élő hajléktalan emberek támogatására, és emellett célja a közvélemény formálása, valamint a hajléktalan emberek életkörülményeinek javítása. Ennek érdekében az elmúlt évek során számos programot indítottak be és új szolgáltatásokat hoztak létre önkéntesek és szakképzett segítőik részvételével.

Az elmúlt évek során a közterületen élő emberek bevonása is hangsúlyosabb szerepet kapott, és jelenleg a sorstárssegítői munkakör kialakításán dolgoznak a segítői teameken belül. Ezek a teamek hosszú távú intenzív támogatást biztosítanak a különböző támogatott lakhatási programban résztvevő régóta hajléktalan emberek számára az elsőként lakhatást modellel összhangban.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)



Arrels



Budapesti Módszertani
Szociális Központ
és Intézményei



A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) a főváros legnagyobb hajléktalan ellátó szervezete, amely különböző szolgáltatásokkal segíti a budapesti hajléktalan

embereket: utcai szolgálatot, nappali melegedőket, egészségügyi ellátásokat, éjjeli menedékhelyeket és átmeneti szállásokat működtetve hajléktalan férfiak, nők, párok és gyermekes családok számára. Ezen kívül már több éve működtetnek olyan támogatott lakhatási programokat is melyek keretében a hajléktalan emberek az önálló lakhatásba való költözés mellett a szociális segítőkkal való együttműködést is vállalják. A szervezet 2018 második felében kísérleti „elsőként lakhatást” jellegű programot indít 25 közterületen élő hajléktalan ember számára.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)



A 30 évvel ezelőtt alapított Menhely Alapítvány széles körű támogatásokat biztosít hajléktalan egyének és családok számára Budapesten, valamint együttműködéseket alakít ki különböző szereplők között. A teamekben szakképzett segítő, önkéntesek és egyes szolgáltatások esetében sorstárssegítők dolgoznak együtt. A hagyományos szolgáltatásokon túl a Fedél Nélkül

utcalapot is az Alapítvány támogatja, amely során művészeti pályázatokat hirdetnek meg, és közösségi szociális munkát is végeznek.

A különböző szolgáltatástípusok természetes módon épülnek egymásra már a kezdetektől fogva. Az alapvető szükségletekre reagáló intézményes szolgáltatások mellett olyan tanácsadó szolgáltatásokat is biztosítanak, amelyek az önálló lakhatás megteremtését és megtartását célozzák (pl: Úton program), valamint pénzbeni lakhatási támogatást is nyújtanak a programokba bekerült ügyfelek számára („Práter”, „KHEK”). Ezen felül elindítottak egy, az utcán élőket támogatott lakhatási formába segítő kísérleti programot is. (Sarokház)

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, [ide!](#)

Vailla vakinaista asuntoa ry, (Otthon nélkül), Finnország

A V va Ry ('Otthon nélkül') elnevezésű civil szervezetet is hajléktalan emberek hozták létre 30 éve. A szervezet pártpolitikai és vallási szempontból semleges, célja a finn lakhatási politikák átalakítása a többi érdekelt szervezettel együttműködésben. Ennek keretében szeretnék elérni a szállásnyújtó intézmények megszüntetését és azt, hogy mindenkinek önálló otthona lehessen.



A szervezetben az alapítás óta központi szerepet játszanak a hajléktalan emberek és a sorstárssegítés: az első tíz évben kizárólag önkéntesek működtették az alapítványt, majd az első fizetett alkalmazott egy volt hajléktalan ember lett, aki ácsműhelyt és foglalkozásokat vezetett, és átadta szaktudását a hajléktalan gyakornokoknak. A hajléktalanságot megtapasztalt emberek bevonása egy olyan alapelv, amely a működés minden szintjét áthatja, a sorstárssegítéstől az adminisztrációs munkákig.

Ma a V va Ry-nak kb. 40 alkalmazottja van, s 25%-uk hajléktalan élettapasztalattal bír. A szervezet két épület 100 lakásában valósít meg elsőként lakhatást programot. A lakókat egyéni szükségleteik alapján, személyre szabott módon támogatják. A szervezet továbbá éjjeli melegedőt, sorstárssegítő programot, önkéntes központot, éjszakai utcai munkát, lakhatási tanácsadást, utógondozást biztosít a város különböző pontjain élő volt ügyfelek számára, továbbá kiemelten foglalkozik a külföldről érkezettek problémáival. Ezeken felül egy nyaraló is az ügyfelek rendelkezésére áll, melyet ők maguk működtetnek.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)

St Mungo's, Egyesült Királyság

A szervezetet 1969 hozták létre London közterületein élő hajléktalan emberek, és azóta is hajléktalan emberek támogatásával foglalkozik Anglia déli részén.

A St Mungo's hajléktalan és a hajléktalanság veszélyében élő emberek számára nyújt különböző szolgáltatásokat, az utcai munkától az átmeneti szállásokon át a támogatott lakhatási és elsőként lakhatást programokig, továbbá talpraállást, továbbtanulást, képzést és foglalkoztatást támogató programokat biztosít.

A szervezet 1200 munkatárssal 2 700 ügyfél számára nyújt szolgáltatást 350 helyszínen.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)



St Mungo's

St Mungo's

Platforma

Platforma pro sociální bydlení

A cseh szociális bérlakásokért platform egy 79 tagot – szociális intézményeket, szociális bérlakásügyi szakértőket és lakhatási szegénységben élőket – összefogó ernyő-szervezet, amely a hajléktalanságot felszámoló Szociális Bérlakás törvény elfogadásáért küzd Csehországban.

A szervezet egyik tagja, az IQ Roma Servis jelentős képzői tapasztalatokkal rendelkezik az elsőként lakhatás megközelítés elveinek elterjesztésében a hajléktalan ellátó intézményrendszer szereplői számára.

A szervezet munkájában a kezdetektől bevontak tapasztalati szakértőket, akik teljes jogú tagként vehetnek részt a szakpolitikai irányok meghatározásában, szakmai dokumentumok véleményezésében. A lakhatási szegénységben élőket aktívan bevonták a Szociális Bérlakás törvény kidolgozásával kapcsolatos egyeztetésekbe, helyi önkormányzati rendeletek véleményezésébe illetve szót kaptak a szervezet sajtótájékoztatóin. Az IQ Roma Servis elsőként lakhatást kísérleti programjában, melyben hajléktalan családokat támogatnak önálló lakhatásban, sorstárssegítők is dolgoznak.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)

Ha bővebb információkat szeretnél kapni arról, hogy milyen támogatott lakhatási formákat nyújtanak a fenti szervezetek kattints [ide!](#) (angol nyelvű dokumentum)

	Hagyományos ellátások	Támogatott lakhatás	Elsőként lakhatást	Gyors lakásba-helyezés	Önkéntesek	Sorstárssegítés
Arrels (ES)	✓	✓	✓		✓	✓
BMSZKI (HU)	✓	✓				
Menhely (HU)	✓	✓		✓	✓	✓
Platforma (CZ)			✓	✓		✓
St Mungo's (UK)	✓	✓	✓		✓	✓
Vva ry (FI)	✓		✓		✓	✓

Ez a kiadvány a szakképzett segítőkkel kapcsolatos tapasztalatainkat foglalja össze. Reméljük, hogy azok a szervezetek, melyek hajléktalan emberek önálló lakhatásba költözését támogatják, új ötletekkel, ismeretekkel gazdagodhatnak a hatékonyabb, kreatív segítségnyújtás érdekében.

Az önkéntesek bevonásával kapcsolatos kiadvány [itt érhető el.](#)

A sorstárssegítéssel kapcsolatos kiadvány [itt érhető el.](#)



TARTALOM

1. fejezet – A SZAKKÉPZETT SEGÍTŐ MUNKA ALAPELVEI	6
Milyen elvárásokat támasszunk a támogatott lakhatási programok hivatásos, szakképzett segítőivel szemben?	
2. fejezet – A SZAKKÉPZETT SEGÍTŐ MUNKA CÉLJAI	10
Mire figyeljen a segítő?	
3. fejezet – A SEGÍTŐ KAPCSOLAT MINŐSÉGÉT LEGINKÁBB MEGHATÁROZÓ TERÜLETEK	14
Mitől lesz hatékony egy segítő?	
4. fejezet – KÉPZÉS ÉS FEJLESZTÉS	16
A szakképzett segítők képzése, oktatása és fejlesztése	
5. fejezet – A REFLEKTÍV TEAMMUNKA	19
A folyamatos szupervízió és reflexió jelentősége a szakképzett segítő életében	
6. fejezet – KAPCSOLATÉPÍTÉS AZ ÜGYFELEKKEL	22
A hatékony segítő kapcsolat összetevői	
7. fejezet – EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS TEAMEKKEL, SZERVEZETEKSEL	27
Szakmai támogató hálózat kialakítása	
8. fejezet – A TÁMOGATÓ MUNKA ESZKÖZTÁRA	29
Hasznos ötletek	
9. fejezet – MENEDZSMENT KÉRDÉSEK	33
Egyéb, a szakképzett segítőket érintő kérdések	

MELLÉKLETEK

1. melléklet – Esettanulmány – Menhely Alapítvány – Úton Program	36
2. melléklet – Esettanulmány – Csoportfoglalkozások, Menhely Alapítvány	40
3. melléklet – Esettanulmány – Platforma/IQ Roma Servis, Gyors Lakásba-helyezés Projekt	44
4. melléklet – Esettanulmány – Az Elsőként Lakhatást Modell bevezetése az Arrels-nél	47
5. melléklet – Interjú a Menhely Alapítvány Sarokház programjának szociális munkásával	50
6. melléklet – Esetleírás egy „lelkében még hajléktalan” emberről (Menhely Alapítvány, Úton Program)	53
7. melléklet – Esetleírás: Attila és Ilona esete a szociális munkással (Menhely Alapítvány, Sarokház program)	55
8. melléklet – Segítői személyiségtípusok	57



1. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

A SZAKKÉPZETT SEGÍTŐ MUNKA ALAPELVEI

**Milyen elvárásokat támasszunk a támogatott lakhatási programok
hivatásos, szakképzett segítőivel szemben?**

Vannak bizonyos **közös alapelvek**, amelyek mindegyik támogatott lakhatási programban érvényesek.

- ▶ **A lakhatás emberi jog** – Mindenkinek jogában áll biztonságos és állandó környezetben élni. Azt, amikor egy hajléktalan ügyfelünk lakásba költözik, egy őt megillető, alapvető szolgáltatásnak kellene tekintenünk, nem pedig valamilyen különleges támogatási formának.

„Mindenki képes önállóan élni, ha ehhez megkapja a szükséges támogatást.”

(VvaRy, szakképzett segítő)

- ▶ **A felépülés ösztönzése** – A „felépülés” azt jelenti, hogy az egyén elégedett, reményteli és értelmes életet élhet, minden esetleges nehézsége ellenére. Ez abból az alapvető meggyőződésből ered, hogy a felépülés nemcsak lehetséges, de minden esetben ezt kellene munkánk során célul kitűzni. A felépülés különböző támogató szolgáltatásokon keresztül valósul meg, amelyek mind hisznek abban, hogy a volt hajléktalan emberek teljes életet élhetnek. A volt hajléktalan emberekkel dolgozó szakképzett segítőknél fel kell ismernie, hogy a hajléktalanság nem elkerülhetetlen; igenis lehetséges a felépülés, és a hajléktalan emberek is képesek önállóan élni.

„Ha lenne lakásom, meleg lenne, és az ágyból nézhetnénk a tv-t. Lenne munkánk, és amikor este hazamegyünk, bekapcsolnánk egy filmet... Ez melegített a Duna-parton, ahol mindig hideg szél fúj, ez volt az álmom.”

(Budapest, volt hajléktalan ember)

- **Személyközpontú** – Amennyire lehetséges, az ügyfeleknek kell eldönteniük, hogy milyen támogatásra tartanak igényt, ahelyett, hogy a szociális munkások mindenkit egy kaptafára kezelnének. Az ügyfelek a saját felépülésük legjobb szakértői, akiket arra kell bátorítani és képessé tenni, hogy felelősséget vállaljanak ezért a folyamatért, és ne csak a szakképzett segítők szabják meg a segítő munka irányát. Az ügyfeleknek joguk van eldönteni, hogy melyik szolgáltatásokban kívánnak részt venni. Az ügyfelek és a segítők együttműködése egyénre szabott, az együttműködési megállapodások is egyéni célokat és szolgáltatásokat tartalmaznak az érintett szükségleteinek megfelelően.

„A szakképzett segítők feladata a segítségnyújtás; oly módon, hogy elkísérjék ügyfelüket az általa választott úton. De az ügyfél választhatja ki az utat. Mi a progresszív bevonás módszerét használjuk, ami azt jelenti, hogy a segítők nem próbálják meg kitalálni, hogy milyen szükségletei vannak az általunk támogatott családoknak, hanem az épp felmerülő szükségletekre keresünk megoldásokat. A támogatást az egyén igényeihez igazítjuk, és ennek megfelelően az ügyfél szükségleteinek megfelelően változtatunk is az eredeti terveken, ha szükséges.”

(Platforma, szakképzett segítő)

- **Erősség-központú** – Az ügyfelekkel való viszonyban nem azokra a területekre koncentrálnunk amelyeken támogatásra van szükségük, hanem készségekkel, ajándékokkal, tudással és tapasztalatokkal bíró értékes emberekként tekintünk rájuk. Bár munkánk célja ügyfeleink támogatása és biztonságuk garantálása, ha túl nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy milyen kielégítetlen szükségleteik vannak, vagy csak a biztonságukra koncentrálnunk, az könnyen a megoldásokra való nyitottság és a motiváció csökkenését vonja maga után. **Kutatási eredmények**¹ bizonyítják, hogy a hiányok megfogalmazása önmagában még sokak számára nem elégséges motiváció a változáshoz; a változás sokkal inkább akkor következik be, ha olyan célokat tudunk kijelölni amelyek az ügyfeleink számára értékesek. Ennek alapján a támogató munka középpontjába olyan dolgokat kellene állítanunk, amelyeket az ügyfelünk szívesen végez, és teret kellene engedni a tapasztalataiknak, erősségeiknek és vágyaiknak.

„A szakképzett segítő célja, hogy az emberek pozitív irányban növekedhessenek.”

(Arrels, szakképzett segítő)

1) The Struggle to Be Strong: True Stories by Teens about Overcoming Tough Times [Küzdelem azért, hogy erősek legyünk: Tinédzserek igaz történetei arról, hogy vészeltek át nehéz időszakokat] - Edited by: Al Desetta, Sybil Wolin (167. oldal)



- **Mérhető** – A szakképzett segítőnek mérlegelnie kell, hogy mekkora támogatásra van ügyfelének szüksége. A túl kevés támogatás lehet, hogy sérti a szakmai programban vállaltakat illetve bukásra ítélné az ügyfelet, ugyanakkor a túlzott segítség az ügyfelek segítőktől való függését erősítheti és konzerválhatja a problémákat. A szakképzett segítő tisztában van avval, hogy az ügyfelek függetlenedése a cél, ám krízishelyzetben át kell gondolni a szükséges lépéseket.
- **Ítélet-mentes** – A szakképzett segítőknél tiszteletben kell tartaniuk azt is, ha az ügyfél nem az általuk helyesnek tartott módon dönt. Bár a munkatársak feladata, hogy segítsenek a döntések lehetséges következményeit, valamint a biztonsági kockázatokat átgondolni, az ügyfelek szabadon dönthetnek az általuk legmegfelelőbbnek tűnő megoldással kapcsolatban. A kényszermentes, aktív együttműködés azt jelenti, hogy feltételek nélkül ajánljuk fel támogatásunkat. A szakképzett segítő az ügyfelek felé tisztelettel és empátiával közelítenek.

„Az, hogy a lakhatást alapvető emberi jogként kezeljük, azt jelenti, hogy nem támasztunk egyéb feltételeket (pl. valamilyen programon való részvételt, vagy józanságot), hanem a szükségletek alapján választjuk ki, hogy kivel működünk együtt.”

(BMSZKI, szakképzett segítő)

„Statistikai szempontból azok, akik megtapasztalták a hajléktalanságot, több problémával küzdenek a mindennapok során – ideértve a szenvedélybetegséget, pszichiátriai és egészségügyi problémákat, büntetett előéletet és pénzügyi zavarokat. A hajléktalanná váló embert mindig a problémái felől közelítjük meg, illetve minden más hajléktalan ember problémái felől. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az életére vonatkozó a saját narratívával rendelkezzen, miközben elismerik tudását és tapasztalatait, és ne azok alapján értékeljék őket, hogy az egyes hivatalok és szolgáltatók milyen diagnózisokat állítottak ki róluk.”

(VvaRy, szakképzett segítő)

- **Ártalomcsökkentés** – Fontos, hogy munkánk célja a lehetséges kockázatok minimalizálása legyen, és ne kényszerítsük ügyfeleinket arra, hogy akkor is változtassanak viselkedésükön, ha még nem állnak rá készen. Ehelyett olyan megoldásokra kell törekedni, amelyek úgy csökkentik a problémás viselkedést, hogy az már ne legyen túlzottan káros az ügyfél egészségére és jóllétére. A lakhatást nem szabad a szenvedélybetegség csökkentésének feltételül szabni.
- **Egyenlőség** – A hivatásos segítő és az ügyfelek közötti kommunikáció során törekedni kell arra, hogy a felek között ne alakuljon ki alá- és fölérendeltség. Nem szabad, hogy a szakképzett segítő, sorstárssegítő és az ügyfelek között hierarchikus viszonyok jöjjenek létre. Az ügyfelek tiszteletének alapvetővé kellene válnia minden szolgáltatás esetében. Fontos, hogy számukra is elérhetőek legyenek a róluk nyilvántartott információk, mint ahogyan az is, hogy hogyan használjuk ezeket a velük kapcsolatos döntések meghozatalára – ezek az ő információik, az ő tapasztalataik. Az információ megosztása az egalitáriánus és radikális szociális munka egyik alapgondolata. A hagyományos felállásban a szakképzett segítő rendelkezik az ügyfél teljes élettörténetében felmerülő problémáinak és azok értelmezésének leírásával, és ebből az ügyfél csak bizonyos részletekhez fér hozzá. Az ügyfelek dolgai távol-

létükben is szóba kerülnek, és sokszor nincsenek tisztában avval, hogy hogyan használjuk a velük kapcsolatos információkat. A szakképzett segítőknek törekedniük kell arra, hogy ne tartsanak vissza ügyfeleiktől rájuk vonatkozó információt, és hívják el őket minden olyan megbeszélésre, ahol róluk van szó.

„Legalább ennyire fontos, hogy klienseink se azt érezzék, nekiink kell megfelelniük. Eredményesnek akkor gondoljuk ezt a munkát, ha a klienssel közösen érjük el, hogy objektívan tekintsen helyzetére, valóságos célokat tudjon kitűzni, és birtokoljon olyan képességeket, készségeket, amelyekkel jelenlegi állapotánál jobb helyzetbe pozícionálhatja saját magát.”

(Menhely Alapítvány, szakképzett segítő)

Az Elsőként Lakhatást alapelvei

A fenti alapelveken túl az Elsőként Lakhatást modell az alábbi elveket is alapvetőnek tartja:

- A lakhatással összefüggésben nyújtott segítség nem függ attól, hogy az ügyfél igénybe vesz-e egyéb szolgáltatásokat
- Már bizonyított tény, hogy míg egyes ügyfelek egy idő után támogatás nélkül is képesek önállóan élni, másoknak ideiglenesen vagy tartósan szükségük van a segítői jelenlétre. Fontos, hogy az ügyfelek ne érezzék azt, hogy magukra hagyták őket. Az utógondozás szakaszát is alaposan meg kell tervezni, és az ügyfeleknek tudnia kell, hogy ki az a szakképzett segítő, akihez gond esetén fordulhatnak.

Ha többet szeretnél tudni az Elsőként Lakhatást modellről, kattints [ide!](#)

2. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

A SZAKKÉPZETT SEGÍTŐ MUNKA CÉLJAI

Mire figyeljen a segítő?

ÖNREFLEXIÓ ÉS HÁTTÉRBE MARADÁS

A szakképzett segítő által elkövetett egyik leggyakoribb hiba, hogy azt gondolják, "ki kell vezetni az embereket a hajléktalanságból". Ez a fajta gondolkodás a segítőre, és nem az ügyfélre helyezi a hangsúlyt. Ennek az lehet a hatása, hogy a segítő hatalmi helyzetbe kerül a kapcsolatban, ami pedig az ügyfél infantilizálódásához és függőségi viszony kialakulásához vezethet. Fontos, hogy az ügyfelek saját döntéshozatali képességét erősítsük és azt, hogy ők saját felépülésük kulcsszereplői. A szakképzett segítő feladata, hogy segítsenek ügyfeleiknek felismerni szükségleteiket és erősségeiket, és képesek legyenek átgondolni azt, hogy mire van szükségük céljaik megvalósításához. A segítőknél harmonikus és bizalomteli kapcsolatokat kell építeni, tehát szükséges, hogy felismerjék, hogyan kommunikálnak másokkal, illetve milyen egyéb módokon befolyásolják mások döntéseit.

ISMERJÜK MEG ÜGYFELÜNKET

Fontos, hogy ne szűkítsük le egyetlen aspektusra az ügyfeleinkről alkotott képet, például ne gondoljuk, hogy a problémájuk csupán a szenvedélybetegség, a lakhatás hiánya, vagy a rossz pszichés állapot. Úgy gondoljuk, hogy a támogatói munka elengedhetetlenül holisztikus szemléletű, és ha

nem fordítunk az élet minden területére figyelmet, bármely egyén állapotában romlás következhet be. Ha az ügyfelek nem tudják, hogyan figyeljenek jobban egészségügyi állapotukra, vagy ha nincs elég társas támogató kapcsolatuk, nem fogják tudni fenntartani lakhatásukat sem.

A hajléktalanságból való felépülés azt is jelenti, hogy az ügyfelek autonómiája és önbizalma nő, életminőségük pedig javul. Ehhez szükséges, hogy időt szánjunk a másik megismerésére, és ne ragasszunk rájuk címkéket vagy ítélezzünk felettük. Mindenki más tempóban fejlődik – nincs két egyforma ember.

„Ebben a programban azóta dolgozunk együtt, amikor elhatározta, hogy megvált a hogy megvált a hosteltől, és saját lakásba költözne. Egy év és számtalan beszélgetés kellett, hogy elég erősnek és szalonképesnek érezze magát ahhoz, hogy felkeressen egy ingatlanközvetítőt és ügyvédet. A lakást mostanra megvásárolta, beköltözni egyelőre nem akar, mert a szállón megkedvelték. De az is lehetséges, hogy még nem érzi magát elég érettnek az önállósághoz. Nem sűrgetem, igyekszem az ő ritmusához alkalmazkodni.”

(Menhely Alapítvány, szakképzett segítő)

A részletes esettanulmányt lásd a **6. mellékletben**

NE ADJUNK TANÁCSOT ÉS NE HOZZUNK DÖNTÉSEKET AZ ÜGYFELEINK HELYETT!

Fontos a helyes egyensúly megtalálása a segítői munkában - könnyű belecsúszni a 'laissez-faire' vagy a túl erős kontrolláló munkamódszerbe. Ez utóbbi elég gyakori a hajléktalanellátó szervezetek és hajléktalan szállók munkatársai között, és sem a közterületen élő emberek, sem az elsőként lakhatást szemlélet nem fogadja jól. A teljes laissez faire viselkedés, ahol nem támasztunk az ügyfelekkel szemben elvárásokat és csak ritkán látogatjuk meg őket, elégséges lehet bizonyos emberek esetében, míg másoknak ennél több támogatásra van szükségük. Ilyenkor fontos szerepet kap az intuíció. A szakképzett segítőnek meg kell hallania, amit az ügyfél mond, és azt is, amit talán nem mond, továbbá arra is rá kell éreznie, hogy úgy tartson kapcsolatot vele, hogy közben ne váljon kontrollálóvá.

„Célunk, hogy a hajléktalan emberből bérlő váljon. A lakhatásnak semmilyen feltétele nincs. Itt a lakás. A szociális munkás tanácsot ad csupán, de nem irányít. Az „őszinte szeretet” jegyében el kell mondanom, hogy én mit látok, hogyan károsítja saját magát, hogyan tesz kérésztbe saját fejlődésének. Ugyanakkor szerintem az ügyfelek nem áldozatok, hanem olyan emberek, akik képesek fejlődni és felelősséget vállalni. Ezért én sose teszek semmit az ügyfelek helyett, inkább velük együtt.”

(Menhely Alapítvány, szakképzett segítő)

A gyakorlatban gyakran nehéz megtalálni az egyensúlyt a „hivatásos barát” (aki segít pl. a költözködéskor vagy a lakás felújításában) és az „állandó szakképzett segítő” (aki ellenőrzi, hogy a lakó befizette-e a számlákat) szerepek között. Bizonyos esetekben e két szerep konfliktusba is kerülhet egymással, például amikor a lakó nem vigyáz a lakására, vagy teljes mértékben elveszíti a kontrollt szenvedélybetegsége felett.



A SZAKKÉPZETT SEGÍTŐNEK AZ ÜGYFÉL MINDEN SZÜKSÉGLETÉVEL FOGLALKOZNI KELL, IDEÉRTVE AZ ALAPSZÜKSÉGLETEKET IS

A szakképzett segítőknek az ügyfelek legalapvetőbb szükségleteivel is foglalkoznia kell. Ezek a szükségletek különbözőképpen jelentkezhetnek, például lehetséges, hogy valaki tanácsot kér valamilyen személyes, mondjuk egy emberi kapcsolatának ügyében. A szakképzett segítő ilyen esetben sem adhat tanácsot, hanem teljes figyelmével, ítélkezés mentesen meghallgatja a problémát. Már önmagában az, hogy valaki meghallgatja, terápiás hatású lehet – segít az érzések megfogalmazásában és kimondásában, egyes problémák tudatos átgondolásában.

Sokan magányosnak érzik magukat hajléktalanként. Ez nagymértékben megnehezítheti a felépülés folyamatát is. A pozitív emberi kapcsolatok kialakítása és megerősítése kulcsfontosságú a hajléktalanságból kivezető út során. Az ügyfelek jellemzően azt mondják, hogy csak magukra, esetleg párjukra számíthatnak (ha van). A lakhatási programok felületes vizsgálata alapján úgy tűnik, hogy az ügyfelek közötti társas kapcsolatok még a lakásba költözés után is igen korlátozottak maradnak – csak néhány embernek sikerül új, mély kapcsolatokat kiépítenie, a korábbi családi és baráti kapcsolatok pedig általában már megszűntek. Már csak ezért is fontos a szakképzett segítő és az ügyfél kapcsolata.

„Amikor valaki az utcára kerül, megszakítja a korábbi kapcsolatait, néha teljesen felszámolja azokat. Az egyik legnehezebb feladatuk a lakásba költözéskor az, hogy tudatosan új kapcsolatokat építsenek és szembenézzenek a magánnyal. Amikor valaki egyedül él egy lakásban, könnyen magányosnak érezheti magát, és segítőként érvel nekünk is foglalkozni kell. Valami mást kell ajánlani nekik, mint hogy otthon nézzék a tv-t, vagy eljöjjenek ismét a nappali melegedőbe.”

(Arrels, szakképzett segítő)

TÁMOGASSUK AZ ÜGYFELEK ABBAN, HOGY MEGISMERJÉK ÖNMAGUKAT ÉS ÖNÁLLÓVÁ VÁLJANAK!

Célunk, hogy javítsuk a hajléktalanság veszélyében élő egyének és családok életkörülményeit. Ebben az értelemben a lakhatás ennek a javulásnak az egyik eszköze, nem pedig a segítő munka végcélja. Akkor eredményes a munkánk, ha az ügyfél eljut abba az állapotba, hogy saját helyzetét tárgyilagosan látja, reális célokat tud kijelölni, és rendelkezik azokkal a készségekkel és képességekkel amely segít jobb helyzetbe kerülni. Elképzeléseinket és gondolatainkat átlátható módon osszuk meg ügyfeleinkkel, ezzel is segítve őket abban, hogy aktív részvevői legyenek a nehézségeik megoldásának.

AZ ÖNÁLLÓ LAKHATÁS FENNTARTÁSÁNAK TÁMOGATÁSA

A szakképzett segítő célja, hogy ügyfelével közösen le tudják küzdeni azokat a dolgokat, amelyek a lakás elvesztéséhez vezethetnek.

„Tapasztalatunk alapján a sikeres lakás-megtartás egyik tényezője a lakás bebútorozása. A legtöbb családnak van ötlete arra, hogy hogyan szeretnék lakásukat berendezni, és szinte alig kérnek ebben támogatást. Ugyanakkor néhány esetben különböző okok miatt a családok nem tudták a lakást valódi otthonná alakítani és ez által az új élet egy fontos mozzanata ment volna veszendőbe. Amikor a segítő felismeri, hogy a családnak valamiért nehézséget okoz a lakás kicsinosítása, kényelmessé tétele, átgondolja a rendelkezésre álló lehetőségeket.”

(Platforma, szakképzett segítő)

A SZOCIÁLIS ELLÁTÁSOKTÓL VALÓ FÜGGETLENEDEÉS ERŐSÍTÉSE

Sok volt hajléktalan embernek szüksége van a szociális ellátásokra a felépülés során. Ugyanakkor fontos, hogy ahol csak lehetséges, segítsünk ügyfeleinknek oly módon fejleszteni saját erősségeiket, ellenállóképességüket és készségeiket, hogy a szociális ellátások nélkül is képesek legyenek önálló életvitelük fenntartására.

A MUNKAFÁZISOK ÉS A FEJLŐDÉS DOKUMENTÁLÁSA

Fontos, hogy a találkozásokat és előrehaladást megfelelő módon dokumentáljuk, s ez által mérhető legyen a javulás. (A munka megtervezéséhez és a fejlődés nyomon követéséhez igénybe vehető eszközökhöz kattints [ide](#).)

ÚTMUTATÓ

3. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

A SEGÍTŐ KAPCSOLAT MINŐSÉGÉT

LEGINKÁBB MEGHATÁROZÓ TERÜLETEK

Mitől lesz hatékony egy segítő?

KAPCSOLATÉPÍTÉSI KÉPESSÉG A TÁMOGATOTT ÜGYFÉLLEL

A hatékony szakképzett segítői munka egyik záloga a bizalom az ügyfél és a segítő között. A bizalom kiépítése időbe telik, ugyanakkor ez lehet a jövőbeni nehézségek megoldásának kulcsa. A szakképzett segítő csak azokban a dolgokban tud segíteni, amelyekről tudomást szerez.

A bizalmi kapcsolat megalapozásához szükséges legfontosabb készségek és tulajdonságok:

- ▶ képesség a kapcsolatépítésre és a kapcsolat fejlődésének előmozdítására
- ▶ nyitott gondolkodás, ítéletmentesség
- ▶ empátia
- ▶ optimizmus
- ▶ intuíció

MIT JELENT AZ „INTUÍCIÓ” A SZAKKÉPZETT SEGÍTŐI MUNKA SORÁN?

A szakképzett segítőnek rendelkeznie kell egyfajta társas intelligenciával: értelmeznie kell a tágabb környezetet és meglátni az összefüggéseket. Ezen túl gyakorlatiasnak is kell lennie, miközben minden helyzetben törekednie kell olyan megoldás megtalálására amelyet ügyfele pozitív kimenetelként értelmezhet. Ebben támaszkodhat a korábbi tanulmányaiból vagy a jogszabályok ismeretén alapuló tudására, vagy, ami még ennél is fontosabb, arra az intuícióra, amely korábbi támogatói munka során szerzett gyakorlati tapasztalatokra és az ügyfelek ismeretére épül. Például ha egy ügyfél egy látszólag lényegtelen ügy miatt telefonál szociális munkásának, a szakképzett segítőnek korábbi közös tapasztalatuk alapján éreznie kell, hogy tényleg egy lényegtelen kérdésről van-e szó, vagy esetleg valami mással kapcsolatos a kapcsolatfelvétel. Ez utóbbi esetben a lehető legrövidebb időn belül fel kell keresnie az ügyfelet.

SZAKKÉPZETTSÉG ÉS TAPASZTALAT

Bizonyos országokban és szolgáltatás típusokban a szakképzett segítőkkal szemben képzettségbe- li elvárásokat támasztanak. Ha a munkakörben nem alapvető elvárás bizonyos típusú végzettség vagy szakképzettség, érdemes egyéb szempontokat is figyelembe venni. Minél színesebb egy segítő team (ideértve a képzettségi formákat, szakterületeket, korábbi munkatapasztalatokat, élettörté- neteket, kort, nemet, szexuális irányultságot, kulturális háttérrel stb) annál széleskörűbb támoga- tást nyújthat az ügyfelek számára.

„A legjobb munkatársaim közül többen is baristák vagy csaposok voltak korábbi munkahelye- iken, és akik nagyon jól tudnak kapcsolatba kerülni másokkal. Ez a segítői munka alapja: olyan emberekkel kell kapcsolatot építeni, akik lehet, hogy hozzánk képest nagyon másfaj- ta élettapasztalattal és háttérrel rendelkeznek. A St Mungo's a munkatársak felvételénél a elsősorban a hozzáállásukat vizsgálja (ezt hívjuk alapkompétenciáknak) a diplomák vagy bizonyítványok megéléte helyett. Úgy gondoljuk, hogy a szükséges ismereteket nálunk is meg tudják szerezni, ha közös értékeinkkel és a már meglévő szervezeti tudással összhangban végzik munkájukat.”

(St Mungo's, intézményvezető)

Egy szervezet saját dolgozói számára biztosíthat továbbképzési és továbbtanulási lehetőségeket. A képzések témája lehet a szolgáltatások hatékonyabb működtetése (pl. az önkéntesek munkájának koordinálása) vagy az ügyfelek hatékonyabb segítése (pl. a szenvedélybeteg vagy rossz pszichés állapotú emberek támogatása).

4. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

KÉPZÉS ÉS FEJLESZTÉS

A szakképzett segítők képzése, oktatása és fejlesztése

Ebben a fejezetben néhány gyakorlati ötletet gyűjtöttünk össze a szakképzett segítők fejlesztése és továbbképzése terén.

„A szakképzett segítőknek folyamatosan tovább kell képezniük magukat és fejlődniük kell, nem csupán az ismeretek bővítésével, hanem a tapasztalataik kritikus elemzésével is foglalkozniuk kell, hogy javíthassák munkájuk minőségét.”

(Arrels, szakképzett segítő)

TOVÁBBKÉPZÉS

A továbbképzéseket gyakran a szervezeten kívüli szereplők szervezik, azonban fontos, hogy a szervezet maga határozza meg a saját továbbképzési és fejlesztési programját. [Ide](#) kattintva egy ilyen program felépítését láthatod. (angol nyelvű dokumentum)

Lehetséges továbbképzési tartalmak:

- ▶ Az elsőként lakhatást alapelvei és módszertana
- ▶ Szenvedélybetegségek
- ▶ Egészségügyi problémák
- ▶ Pszichiátriai betegségek
- ▶ Sokféleség és társadalmi befogadás
- ▶ Intenzív/Összetett lakhatási támogatás
- ▶ Szociális jogosultságok/jóléti juttatások
- ▶ Egyéni/professzionális szoft készségek
- ▶ Intenzív családtámogatás
- ▶ Kritikus időn belüli beavatkozás

MENTORÁLÁS

A mentorálás során a vezetők és munkatársak között a munkavégzéssel kapcsolatos készségek és tapasztalatok cseréjére kerül sor. Ennek eredményei lehetnek:

- ▶ Egyének közötti tudásátadás, amely során mind a mentor, mind a mentorált fejlődik szakmailag,
- ▶ Segítség a mentoráltak számára a szakmai fejlődési céljaik eléréséhez vezető lépések átgondolásában, és az ehhez szükséges készségek felismerésében,
- ▶ A kezdő kollégák példaképeket választhatnak a munkatársak közül, akik segítik őket készségeik fejlesztésében és/vagy a munkakörük betöltéséhez szükséges önbizalom növelésében.

HOSPITÁLÁS

A hospitálás során az egy szervezeten belül, vagy másik szervezetnél dolgozó szakemberek további tapasztalatokat szerezhetnek szakmai fejlődésük érdekében. Ez által a szakképzett segítők:

- ▶ Jó gyakorlatokat cserélhetnek és tanulhatnak egymástól
- ▶ Új szemszögből vehetik munkájukat szemügyre, rálátva tágabb összefüggésekre
- ▶ Elmélyíthetik más munkakörökkel és feladatokkal kapcsolatos ismereteiket az által, hogy megismerik más csapatok működését, és az egyes segítők feladatait

Ha többet szeretnél tudni arról, mit érdemes figyelembe venni a szervezésnél, kattints [ide!](#) (angol nyelvű dokumentum)

MŰHELYEK ÉS HÁLÓZATOK

Ha a hasonló munkakörben vagy célcsoporttal dolgozók időről időre összejönnek valamilyen szakmai műhely vagy hálózat tagjaiként, tovább fejleszthetik tudásukat.

FELÉPÜLÉS SZABADEGYETEM

A Felépülés Szabadegyetemek a felépülés elvére épülnek és a közös tanulás élményét állítják középpontba. A kurzusokat ügyfelek, munkatársak és önkéntesek tervezik meg, vezetik és közülük kerülnek ki a hallgatók is. Ebben a környezetben az egyén szervezeten vagy intézményben betöltött "szerepétől" vagy "identitásától" függetlenül adják át a tagok az információkat egymásnak. Mindenki sorstárs.

Ez a [link](#) egy ilyen intézmény honlapjára mutat. (angol nyelvű oldal)

[Ide](#) kattintva pedig az itt tartott képzésekről tudhatsz meg többet. (angol nyelvű oldal)

EGYÉB TANULÁSI FOLYAMATOK

- ▶ Betekintés más programokba.
- ▶ Angol nyelvi képzés annak érdekében, hogy érthetővé váljanak külföldi szakirodalmak, vagy az egyén részt vehessen nemzetközi konferenciákon, projekt-találkozókon.
- ▶ Bérleti szerződések, jogi kérdések.
- ▶ Hogyan támogassuk ügyfeleinket a háztartásvezetéshez kapcsolódó készségek fejlesztésében (pl. házimunkák meg- illetve újra tanulása, pénzügyi ismeretek, pénztudatosság stb.).
- ▶ Találkozók más hazai és nemzetközi szervezetek/szolgáltatások munkatársaival, konferenciákon, tapasztalatcseréken, szakmai műhelyeken való részvétel.

A REFLEKTÍV TEAMMUNKA

A folyamatos szupervízió és reflexió jelentősége a szakképzett segítő életében

MIÉRT VAN SZÜKSÉG AZ ÉLMÉNYEK TUDATOS FELDOLGOZÁSÁRA?

„Az emberek nehéz terheket cipelnek.”

(St Mungo's, intézményvezető)

A reflexió segítségével az emberek elgondolkodhatnak munkájukon és megérthetik, hogy milyen szerepet játszik énjük a különböző helyzetekben, illetve hogyan hat mindez személyiségükre. Minden szakképzett segítő számára elérhetővé kell tenni olyan lehetőségeket, amelyekben a gyakorlati tevékenységének tudatos átgondolása és megélése van a középpontban. Ez különböző módokon lehetséges, de mindegyik hasonló előnyökkel jár mind az egyén, mind a segítő team számára.

A lakhatási támogatást végző segítők ideális esetben teamben dolgoznak. Lehetséges, hogy ezek minden tagja ebben a szolgáltatásban vesz részt, de az is előfordulhat, hogy a teamben más szolgáltatási területek képviselői is jelen vannak. Még ha team üléseken belül kevés idő is jut rá, a segítők legnagyobb része fontosnak tartja a munkájára vonatkozó reflexiót. Ezeken a beszélgetéseken akár esetek is szóba kerülhetnek, és tanácsot adhatnak egymásnak a munkatársak.

Az esetmegbeszélések és a rendszeres (akár egyéni, akár csoportos) szupervízió a következő módokon segíti a munkatársak szakmai kompetenciáinak megerősödését:

- kívülről tekinthetnek saját munkájukra;
- tudatosabbá válhatnak, könnyebben megtalálják a megfelelő határokat (különösen az érzelmi bevonódással járó esetekben) ;
- hatékonyabbá válnak (gyakorlati tanácsot kaphatnak);
- megerősödik motivációjuk;
- elkerülik a kiégést.



A TUDATOS ÉLMÉNYFELDOLGOZÁS FORMÁI

Team-központú

- Havi találkozók külső szakember vezetésével
- Heti team ülés, amelyen minden segítő részt vesz és ahol esetmegbeszélés folyik
- Krízishelyzet megbeszélése - egy bizonyos esemény után lehetőséget teremt annak elemzésére, megértésére
- Teamépítés külső helyszínen

Egyéni

- Rendszeres beszélgetés a munkahelyi felettséssel
- Rendszeres találkozó külső szakemberekkel (szupervízorokkal), ha valakit megvisel a munkája
- Coach-beszélgetés vagy mentorálás

Esettanulmány – A hatékony segítői személyiségtípus megtalálása, team reflexió

*A heti teamülések alkalmával minden támogató munkatárs beszél arról, hogy látja az általa támogatott családokkal való kapcsolatát és azt, hogy miként tudnak együttműködni az elérni kívánt célok érdekében. A team tagjai gyakorlati tanácsokkal segítik egymást, de evvel egyidejűleg beszélnek arról is, hogy a kapcsolat aktuális szakaszára illetve a család igényeire megfelelően reagál-e az adott segítői viselkedéstípus vagy egy másik szerep volna-e hatékonyabb. (Ha többet szeretnél tudni erről a modelltől ugorj a mellékletben található **Segítői személyiségtípusok** című írásra!)*

ESETMEGBESZÉLŐ

Ezek az alkalmak lehetővé teszik az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások színvonalának folyamatos fejlesztését azáltal, hogy

- ▶ A munkatársak beszélhetnek arról, hogy milyen technikákkal próbálnak kapcsolatot építeni és ügyfelekkel és hogyan motiválják őket;
- ▶ Az ügyfelekkel dolgozó munkatársak egyértelmű visszajelzést kaphatnak arról, hogy hogyan támogatják ügyfeleiket;
- ▶ A munkatársak támogatást kapnak ha nehézkessé válik az ügyfelekkel való munka;
- ▶ Kiderülhet, hogy melyek azok a területek, amelyeken a munkatársaknak további támogatásra van szüksége;
- ▶ Lehetőséget biztosítanak bármilyen munkavégzéssel kapcsolatos probléma megelőzésére és megoldására.

„A támogatott lakhatási program munkatársai több műszakban dolgoznak, így a hatékony információcsere érdekében minden nap tartanak egy rövid megbeszélést, heti egyszer pedig egy hosszabb, alaposabb megbeszélést, ahol foglalkoznak minden lakó helyzetével. Azok a kollégák, akik a városban szétszóródva élő ügyfeleinket látogatják, szintén rendszeresen tartanak esetmegbeszélést, de sokkal kevesebb idejük és lehetőségük van a reflexióra, mint az egy épületben dolgozó munkatársainknak. A reflexió nálunk elsősorban két munkatárs, vagy egy szakmai vezető és egy munkatárs közötti ad hoc esetmegbeszélést jelent, de külső szupervízió is elérhető.”

(VvaRy, szakképzett segítő)

A tudatos élményfeldolgozáson alapuló teammunka csak akkor működik megfelelően, ha az érintett szervezetek és ügyfelek is megkapnak minden szükséges információt.

6. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

KAPCSOLATÉPÍTÉS AZ ÜGYFELEKKEL

A hatékony segítő kapcsolat összetevői

Az ügyfeleknek és segítőiknek minél korábban el kell kezdeni rendszeresen találkozni annak érdekében, hogy megbeszéljék elvárásaikat és lefektessék a kapcsolat alapjait. Az ügyfelek és segítők párba állítása átgondolt folyamat eredménye, nem pedig véletlenek játéka. Megfontolandó, hogy az ügyfelek maguk választhassák ki segítőjüket annak személyisége, érdeklődési köre és egyéb kritériumok alapján, valamint arra is bátoríthatjuk őket, hogy segítőt váltsanak – amennyiben ettől pozitív változást remélhetünk.

NYELVEZET

A nyelv központi szerepet játszik a bizalmi kapcsolatok kialakításában. Különösen fontos, hogy kerüljük a szakmai zsargonok, címkék és pejoratív kifejezések használatát. Például a saját gondolkodásmódunkat és ügyfelünk önértékelését is pozitív irányba változtathatja, ha azt mondjuk, hogy valaki „hajléktalan élethelyzetbe került”, mint ha a „hajléktalan” szót főnévként használnánk. Érdeemes úgy fogalmazni, hogy valakinek „szokatlan hitvilága van” vagy „hangokat hall” a „téveszmés” vagy „skizofrén” szavak helyett. Kevésbé tűnik ítélezőnek, ha valakinek a kábítószer- vagy alkohol függőségéről beszélünk, mintha alkoholistának vagy drogosnak hívnánk.

HA NEHÉZNEK TŰNIK A KAPCSOLATÉPÍTÉS

Fontos, hogy elhiggyük, nagyon kevés olyan ügyféllel találkozunk, aki semmilyen kapcsolatba nem akar velünk kerülni – a legkisebb beszélgetés, biccenés is a kapcsolódás egy formája! Nem szabad a „nem együttműködő” címkét ragasztanunk ügyfeleinkre, mert evvel is bevonódásukat hátráltatnánk! Az ügyfelek felelőssége, hogy mennyire kívánnak élni a felajánlott segítséggel, a segítők felelőssége pedig az, hogy a felajánlott támogatás eléggé motiváló, érdekes és hasznos legyen.

Reflektív kérdések, amelyek segíthetik a kapcsolat kialakításáról való gondolkodást:

- A munkánk értékeivel és alapelveivel összhangban cselekszünk?
- Figyelembe vesszük az ügyfél fogyatékoságát/sajátos szükségleteit, amikor felajánljuk támogatásunkat?
- Jól tudnak az ügyfelek más szervezetekkel együttműködni? Ha igen, vajon miért működik ez ott olyan jól?
- Előfordul-e, hogy valamilyen külső szolgáltatás duplán van jelen az ügyfél életében? Az ügyfelek többször is részt vesznek hasonló beszélgetésekben, vagy kényszerülnek hasonló adatlapokat kitölteni, akár több szolgáltatásnál? Ha igen, lehetne-e hatékonyabb együttműködéssel megosztani és meg többszörözni az igénybe vehető támogatást ugyanannak az ismételte helyett?
- Szívesebben vesz-e az ügyfél részt csoportfoglalkozásokon az egyéni beszélgetések helyett? Ha igen, milyen csoportos alkalmakat tudunk számára felajánlani?
- Lehetséges-e, hogy a fizikai tér zavarja (pl. túl hangos vagy könnyen eltereli valami a figyelmét), és ha igen, lehetne-e bizonyos találkozókat máshol tartani, pl. egy helyi kávézóban?
- Más segítőkkel könnyebben megtalálja ügyfelünk a hangot?
- Elképzelhető-e, hogy egy másik napszakban jobban lehet vele beszélgetni (pl. délután reggel helyett)?
- Megfelel-e szolgáltatásunk az ügyfél szükségleteinek, vagy túl magas, esetleg alacsony küszöbű az általunk nyújtott támogatás? Lehet, hogy egy másik programban sikerebben venné az akadályokat?
- Szívesebben dolgozik ügyfelünk formális vagy informális közegben? Szereti-e személyesen kitölteni a különböző adatlapokat? Szívesebben bízza mindezt segítőtjére?
- Szívesebben találkozna ügyfelünk egy sorstárssegítővel vagy önkéntessel helyettünk?

Érdemes megkérdezni ügyfelünket, hogy miért nem szívesen találkozik velünk, és ez alapján próbáljunk meg változtatni hozzáállásunkon, amennyire csak lehet!

INFORMÁLIS MUNKAMÓDSZER

A formális, hivatali jellegű munka pont a céljainkkal ellentétes hatást érhet el, hiszen hatalmi egyenlőtlenségek alakulhatnak ki. Az informális jellegű munka lehetővé teszi a valódi együttműködést és a nyugodtabb légkört. Példa lehet erre a közös séta, gyakorlatias tevékenységek közös végzése – pl. főzés vagy a Felépülés Szabadegyetemén valamilyen foglalkozás közös látogatása. Ez különösen akkor célravezető, ha az ügyfél még nem tűnik nyitottnak az együttműködésre, vagy ha a hivatalos találkozót valami miatt nehéz megszervezni. Az informális beszélgetések is lehetnek céltudatosak, és a hivatalos eljárásrend szerint emlékeztető is készülhet ezekről a találkozókról.

MINDENNAPI KÖZÖS TEVÉKENYSÉGEK

Az új otthonba való beköltözés az új élet egy fontos állomása. Az ügyfelek számos módon maguk is részt vehetnek a költözés előkészületeiben, ezzel is felelősséget vállalva saját felépülésükért. Az ügyfelek és segítők visszajelzése alapján a közös tevékenységek - mint pl. a felújítási munkálatokban való részvétel - bizalmat épít a felek között, és erősíti az ügyfél kötődését leendő otthonához.

"Az ismerkedés egyik módja a költözés körüli segítségnyújtás volt, segítettünk az apróbb javítási munkálatokban, együtt takarítottunk. Fontos leszögezni ugyanakkor, hogy a segítő együtt gondolkodik az ügyféllel, és nem helyette."

(Platforma, szakképzett segítő)

RUGALMASSÁG A TÁMOGATOTT LAKHATÁSBAN

Az elsőként lakhatást programok munkatársai általában otthonukban látogatják meg ügyfeleiket előre megbeszélte időpontban. Ez jól illeszkedik ahhoz, hogy az ügyfél határozza meg a segítő kapcsolat irányát, továbbá lehetővé teszi a szabad és mélyebb beszélgetést, amely a bizalmi kapcsolatban elengedhetetlen. A folyamatot már akkor el lehet kezdeni, amikor az ügyfél még közterületen él. A szakképzett segítők szerint az ügyfél otthonában történő találkozók arra is jók, hogy fel lehet mérni az ügyfél aktuális és jövőbeli, elsősorban a lakhatással kapcsolatos szükségleteit.

"A látogatás lehet öt perces, de akár három órás is, attól függően, hogy mi kerül szóba - mindig az ügyfél szükségleteihez alkalmazkodunk."

(BMSZKI, szakképzett segítő)

Az ilyen típusú kapcsolattartás rugalmasságot igényel a segítőktől. Az otthoni látogatások időzítését például befolyásolhatja az ügyfél szükséglete, a különböző hivatalok nyitvatartási ideje, a főbélró időbeosztása (Ők inkább este érnek rá). A főbélrókkal való találkozók gyakorisága esetenként változik.

Vannak akik soha nem találkoznak a lakókkal, csak a segítővel, míg mások ugyanabban az épületben élnek. Az ügyfél szükségleteinek függvényében a segítő részt vehet a velük való találkozókon.

A szakképzett segítőknak legalább heti egy alkalommal fel kell keresniük (jövendőbeli) ügyfelüket. Ha nincsen semmi sürgős tennivaló, ez akár telefonon is történhet.

"Közvetíteni szeretnénk az ügyfelek és a rendszer között – ezek általában konfliktussal terhelt kapcsolatok. A két oldal között egyensúlyozunk, és megpróbáljuk őket újból összekapcsolni."

(St Mungo's, intézményvezető)

A CSOPORTFOGLALKOZÁSOK SZEREPE

Az emberek számára fontos, hogy a helyi közösség aktív résztvevői legyenek: beléphetnek támogató csoportokba és sorstársakkal oszthatják meg tapasztalataikat. Ez által pozitív társas kapcsolatok alakulnak ki, ami felszabadítja a segítő kapacitásának egy részét.

Néhány tanács, hogy mire figyeljünk, ha csoportokkal dolgozunk:

- Egy csoporthoz tartozás önmagában még nem biztos, hogy pozitív hatással jár - ha pl. nincs elég közös vonás vagy hasonló élettapasztalat a csoport tagjai között. Ilyen esetekben a csoporton való részvétel időpocséklásnak tűnhet.
- Azok az emberek, akik most ugyanabban az élethelyzetben vannak, lehet hogy nagyon eltérő élettörténettel rendelkeznek, így a csoportok kialakítását alaposan át kell gondolni.
- A csoportmunka nem helyettesíti az egyéni esetkezelést.
- Vannak olyanok, akik nem jól működnek csoportban, vagy akik nem szívesen vesznek részt egy adott tematikájú csoportfoglalkozáson. A megfelelő csoport kiválasztását alapos egyéni feltérképezés előzze meg.
- Bár a csoportfoglalkozások felszabadíthatják a munkatársak kapacitásait, működésüket figyelemmel kell kísérni és megfelelő erőforrásokat kell biztosítani számukra.



Példák csoportfoglalkozásra

(A Menhely Alapítvány csoportfoglalkozásainak részletes leírását lásd a 2. mellékletben) szövegben belüli ugrás

- Csoportfoglalkozás a támogatott lakhatásba költözés előtt
- Csoportfoglalkozás a támogatott lakhatás időszaka alatt
- Az új helyzettel kapcsolatos tapasztalatok megosztása, értékelése
- A lakhatással kapcsolatos szabályok átbeszélése, tudatosítása
- Az együttélés gyakorlati kérdései
- Készségfejlesztő csoport
- Az ügyfelek munkával vagy munkakereséssel kapcsolatos tapasztalatainak feldolgozása
- Projektív élményfeldolgozó csoport
- Háztartás-vezetéssel kapcsolatos képzés

Esettanulmány – BMSZKI

A havi rendszerességgű csoportfoglalkozások szolgálták a társadalmi integráció első lépcsőjéül. Biztonságos közeget alakítottunk ki, ahol a tagok megoszthatták egymással tapasztalataikat. A csoportfoglalkozások témáit a csoporttagok szükségletei határozták meg, pl. a bérleti díj, bérleti szerződés, hivatalos ügyintézés, munkakeresés és munkavégzés, háztartásvezetéssel kapcsolatos kérdések, az új lakás otthonossá tétele, szomszédokkal és a segítőkkel való kapcsolat, a lakhatás fenntartásával kapcsolatos felelősség.

A csoportfoglalkozások fő eredményei:

- a résztvevők elsajátították a támadásmentes visszajelzési módokat,
- az ügyfelek a segítőkön kívül mástól is kaptak visszajelzést,
- fontos érzelmi támasz volt a beköltözés utáni időszakban - hiszen egy ekkora léptékű pozitív változást is fel kell érzelmileg dolgozni,
- jó lehetőséget biztosított új kapcsolatok és sorstárssegítés kialakulására: a résztvevők a csoportfoglalkozásokon kívül is találkoztak és segítettek egymást,
- a biztonságos közegben a tagok megnyílhattak, minőségi időt töltöttek egymással,
- résztvevők a résztvevők segítségét kaptak érdekeik megfogalmazásában.

A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE

Az ügyfelek visszajelzése munkánkkal kapcsolatban nagyon értékes, hiszen egyedül ők tudják eldönteni, hogy mennyire volt számukra hasznos segítségünk és milyen további szükségleteik vannak. Az ügyfelek véleményének összegyűjtését érdemes külső, elfogulatlan értékelőre bízni.

7 FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS TEAMEKKEL/

SZERVEZETEKEL

Szakmai támogató hálózat kialakítása

„Munkánknak interdiszciplinárisnak kell lennie, ahol a különböző szakterületek szereplői képesek a folyamatos együttműködésre azért, hogy egységes és konstruktív módon tudjuk ügyfeleinket támogatni.”

(Vrably, szakképzett segítő)

MUNKAKAPCSOLATOK KIALAKÍTÁSA

Már a segítő tevékenység kezdeti szakaszától ajánlott a megfelelő szakemberekkel és szervezetekkel megosztani a tapasztalatainkat, valamint bevonni őket is a támogató folyamatba, hogy ezáltal is növeljük az ügyfelek motivációját a programban maradásra. Az együttműködést egynapos vagy többnapos teamépítés során is kialakíthatjuk, ahol megbeszéljük a közös értékeket és munkamódszereket.

Más szervezetek munkatársaival csoportosan is találkozhatunk (pl. rendszeres esetmegbeszélők vagy szupervízió alkalmával), ami kimondottan hasznos azonos ügyfelekkel való hosszú távú

együttműködés esetén. Ezek a találkozók alkalmat teremtenek információk, gondolatok és jó gyakorlatok cseréjére, és akár közös esetmegbeszélés is történhet.

A LAKHATÁS/BÉRLEMÉNYEK MEGTARTÁSA

A főbérelőkkal és (amennyiben releváns) helyi önkormányzatokkal való intenzív kapcsolattartás azért fontos, hogy kezelhetőek legyenek a szomszédokkal vagy a bérleti díj fizetésével kapcsolatos problémák és így megelőzhető legyen a kilakoltatás.

„A szomszédokkal általában a család beköltözése után hónapokkal később jelentkeznek a konfliktusok. A szomszédságon belüli problémák kezelésénél a legfontosabb, hogy naprakész, valós információkkal rendelkezünk – ehhez kapcsolatot kell kiépíteni a főbérelőkkal, rendőrséggel vagy más szereplőkkel. Panasz esetén minél hamarabb közbe kell avatkozni és figyelmeztetni kell a családot. A segítői teamnek a panasz beérkezése utáni lehető legrövidebb időn belül értelmes módon kell reagálnia.”

(Platforma, szakképzett segítő)

Szembenézni a problémákkal

(Az IQRS teljes esettanulmányát lásd a **3. mellékletben**)

- ▶ Értsük meg a kontextust és vegyük fel a kapcsolatot az érintettekkel.
- ▶ Beszéljük meg a helyzetet a lakóval/lakókkal.
- ▶ Tervezzük meg, hogy az ügyfél döntései és a segítővel való beszélgetés értelmében hogyan lehet helyrehozni a dolgot.
- ▶ Beszéljük át a tervet az érintettekkel.
- ▶ Hetente térjünk vissza a tervre, és mutassuk be a változásokat a többi érintettnek, különösen a főbérelőnek.
- ▶ Az érintett szervekkel közösen dolgozzunk ki egy olyan jelzőrendszert, ami azonnal jelez, ha valaki elmaradásba kerül a számlák vagy a bérleti díj fizetésével.
- ▶ Ahol csak lehetséges, használjunk automata fizetési eszközöket, ezzel is elejét véve az adósságok felhalmozódásának.

HATALMI EGYENSÚLY

A szakképzett segítőknél figyelmet kell fordítani arra, hogy az általuk használt nyelv mindenki számára érthető legyen, ne használjanak csak szakemberek által ismert fogalmakat – ez által a támogatott embernek lehetőséget adunk arra, hogy saját ügyeibe beleszóljon.

8. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

ESZKÖZÖK A TÁMOGATÓ MUNKÁBAN

Hasznos ötletek

„Legfontosabb és gyakran leginkább mellőzött eszközeink az idő.”

(Amels, szakképzett segítő)

Ha tudatában vagyunk, hogy milyen eszközeink vannak ügyfeleink támogatására lehetővé teszi, hogy rugalmasan és kreatív módon kezeljük a nehézségeket. Bizonyos módszerek és eszközök alapvető fontosságúak a hatékony lakhatási támogató munkában.

ESETMENEDZSERI ESZKÖZÖK

Ezek segítségével keretbe rendezhetjük ügyfeleink szükségleteit, vágyait, céljait.

A rendszeres dokumentáció (havi összefoglaló vagy a találkozások és az ott érintett témák leírása) nagy mértékben segíti a projekt követését, illetve a támogató munka átgondolását, fejlesztését. Esetátadáskor vagy más segítők bevonásakor az ilyen dokumentumok segítségével időt spórolunk, és biztosak lehetünk abban, hogy az összes szükséges információ eljut a megfelelő szakemberhez. A dokumentumok segítik az elemzést és munkánk mélyebb megértését, különösen amikor szolgáltatásaink nem bizonyultak elég hatásosnak.

Elektronikus/online adatbázis – Hasznos lehet egy olyan online felület kialakítása az ügyfelek fejlődésének rögzítésére és követésére, amelyet a team minden tagja használ, és melyhez minden segítő hozzáfér. Ez által könnyebben követhetővé válnak különböző indikátorok, mint pl. az igénybevett szolgáltatások, lakhatás típusa, jóléti juttatások, vagy a bérleti díjjal való elmaradás.

Állapotfelmérés – ez egy olyan összefoglaló, ami tartalmazza az ügyfél szükségleteit és erősségeit. Segíti az esetmenedzsment folyamatát, követhetővé teszi a fejlődést és azt, hogy melyik szolgáltatásokat használja az ügyfél.

Biztonsági és jóléti terv – ez egy olyan adatlap, amely segít az arról való beszélgetésben, hogy melyek azok a tényezők, amelyek veszélyeztetik ügyfelünk előrehaladását és hatással vannak saját vagy mások biztonságára. Egy ilyen terv segíthet abban, hogy felismerjük, mi áll az esetleges elakadások mögött és bekövetkezésük esetén csökkenthetjük az általuk okozott ártalmakat is.

Gondozási terv – az ügyfelek tágabban értelmezett támogatását segítheti elő, az alábbiak által:

- ▶ Átgondolhatjuk az elért eredményeket, erősségeket, megvalósult célokat.
- ▶ Gondolkodhatunk azokról a területekről, amelyeken nagyobb támogatásra lenne szükség.
- ▶ Olyan tervet készíthetünk, mely a célokat egyéni lépésekre bontja, s ezáltal könnyebben megvalósíthatóvá válnak.

„Eredmény-csillag” (Outcomes star) – A Változás állomásai modell alapján (**Lásd a lejjebb!**) segít az ügyfélnek megfogalmazni, hogy mely területeken érzi magát erősnek, és így nincs vagy alig van segítségre szüksége, és mely területekre szeretné, ha a segítő munkában nagyobb energiát fordítanánk.

Warwick-Edinburgh skála – ez az eszköz a jólétre fókuszál. A segítő munka folyamán többször is használható, szempontokat ad az ügyfél egészségügyi és pszichés állapotának átbeszéléséhez, feltérképezéséhez.

MÓDSZEREK AZ ÜGYFELEKKEL FOLYTATOTT MUNKÁBAN

Motivációs interjú – ez az ügyfélközpontú megközelítés az által segíti elő a változást, hogy ügyfelünkkel közösen fedezhetjük és oldhatjuk fel az ellentmondásokat.

Coaching – ez az ügyfélközpontú módszer segít ügyfelünknek beazonosítani és megérteni céljait.

Aktív figyelem – az ügyfél mondandójának figyelmes meghallgatása, kérdések általi visszajelzés, bátorítás és egyéb jelek, mint pl. a visszatükrözés vagy hanghordozás.

ITEP (International Treatment Effectiveness Programme – Nemzetközi Kezelés Hatékonysági Program) – az ilyen típusú gondozási tervek vizuális kommunikációs és tervezési megközelítést használnak, különböző ábrák segítségével beazonosíthatóvá válnak az ügyfél által fontosnak tartott szükségletek és támogatási lehetőségek. Az ITEP valójában egy szükségletfelmérő módszer, amely segít a gondozási lépések megtervezésében.

A VÁLTOZÁS CIKLUSAI

A változás ciklusai elmélet segít megértenünk, hogy az emberi viselkedés nem változtatható meg egyik pillanatról a másikra, hanem különböző állomásokon keresztül jutunk el a sikeres változáshoz:

- **Mérlegelés-előtti szakasz** – Még nem ismeri fel, hogy van olyan problémás viselkedése, melyen változtatni kellene (Tagadás);
- **Mérlegelés** – A probléma felismerése után még nem biztos benne, hogy hogyan kellene változtatni, készen áll-e a változásra;
- **Felkészülés** – Felkészülés a változásra, apróbb változások a viselkedésben;
- **Cselekvés** – A viselkedés változása;
- **Konszolidáció** – Az elért előnyök tartósítása;
- **Visszaesés** – A motiváció időszakos elvesztése, mely akár a túlzott stressz vagy társas nyomás eredményeképp is bekövetkezhet.

Hogyan használjuk a változás ciklusait?

A változás ciklusai modell használatánál az alábbi három dologra figyeljen a segítő:

1. **Mindig legyél proaktív, ugyanakkor türelmes is!** (Egy „mérlegelés-előtti” szakaszban lévő ügyfél esetében például ellentétes hatást érhetünk el, amennyiben elvárjuk, hogy heti x alkalommal keresse fel az addiktológust.)
2. **Az ügyféllel közösen azonosítsuk, hogy a változás melyik ciklusánál tart egy adott kérdés tekintetében!** (A mérlegelés előtti szakaszban még nem valószínű, hogy az ügyfél ilyen módon bevonható.)
3. **Támogassuk és motiváljuk ügyfelünket, hogy a következő szakaszba tudjon lépni!** Minden szakaszban másfajta támogatásra és motivációra lehet szüksége.

IDŐ ÉS IDŐZÍTÉS A MUNKAHELYEN

A nyújtott szolgáltatások időzítése a támogatói munka fontos minőségi összetevője. Annak érdekében, hogy megfelelő időben megfelelő segítséget nyújthassunk, alaposan ismernünk kell azt az embert, akivel dolgozunk: nemcsak „ügyfélként”, hanem emberi lényként. Ahogy már korábban is leírtuk, alapvetőnek tartjuk, hogy a támogatott ember kezében legyen az irányítás, ne pedig a segítőkében.

Az is kulcsfontosságú a támogatói munka során, hogy elég időnk legyen ügyfeleinkre. Az emberek nem szorulnak teljes mértékben külső segítségre, képesek saját problémáik megoldására, maguktól is fel tudnak épülni vagy gyógyulni, amennyiben elég időt és támogatást kapnak ehhez. A hajléktalan élethelyzetben élő emberek problémái és napi rutinjai általában hosszú időn keresztül alakultak ki. A felépüléshez és ahhoz, hogy hozzászokjon valaki új életkörülményeihez, szintén időre van szükség.



Ha közvetlenül a beköltözés után szeretnénk valakit munkába vagy képzésbe állítani, lehet, hogy túlzott elvárásokat támasztunk vele szemben. Több év utcai lét után már az is hatalmas energiákat emészt fel, hogy valaki megszokja a lakásban lakást. Ha sürgetjük és nem szánunk kellő időt erre a lépcsőre, ügyfeleink visszahúzódóvá válhatnak. Lehet, hogy egy év elteltével már maguk fogják kérni ugyanezeket a szolgáltatásokat!

Az ügyfélre fordított időn, türelmen és segítői készségeken túl fontos az is, hogy biztosítsunk számukra a **hozzáférést olyan eszközökhöz, szerszámokhoz** is, amelyekre a lakásban nagy valószínűséggel szükségük lesz.

Szerszámos láda – apróbb javítási, szerelési munkálatok elvégzéséhez. Fontos, hogy segítsünk az ügyfélnek felismerni, hogy mely munkálatokat tudja ő maga is elvégezni, és mikor kell szakembert hívnia.

„Előfordul, hogy a gyakorlatias dolgokban való segítségnyújtás, amit sokan nem tartanak a szociális munka részének, az ügyféllel közös tevékenység a munkánk szerves velejárója. A közös tevékenység egységgé kovácsol, bizalmat épít. Ez megteremtheti a támogató kapcsolat alapjául szolgáló valódi, meleg, mindennapi emberi kapcsolatot.”

(VvaRy, szakképzett segítő)

Autó/kézikocsi a szállításhoz – néha ezekre szükségünk lehet az ügyfél vagy ingóságai szállításához. Megkönnyítheti a látogatást, a krízishelyzetekre való gyors reagálást vagy az ügyfelek elkísérését különböző helyi szolgáltatásokhoz.

Mobiltelefon – A mobiltelefon segíti az ügyfél és a segítők kapcsolattartását. Az internetes hozzáférés lehetővé teszi a gyors, akár azonnali reagálást. Akár az ügyfelek számára is biztosíthatunk adomány telefonokat.

Házipénztár – apróbb kiadások, vásárlások biztosítására.

Alkoholszonda – amennyiben szükséges.

9. FEJEZET

SZAKKÉPZETT
SEGÍTŐKNEK

MENEDZSMENT KÉRDÉSEK

Egyéb, a szakképzett segítőköt érintő kérdések

BEVEZETÉS

Még a szakképzett segítőknek is szüksége van arra, hogy átessenek egy betanítási szakaszon mielőtt munkába állnak, hogy pontosan tudják, mit várnak el tőlük, és milyen felelősségük van új munkakörükben.

A MUNKA ÉS TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉSE

A havi vezetői ellenőrzés, amely az éves értékelés részét képezheti, egyértelmű visszajelzést szolgáltat a munkavállaló számára teljesítményével, a munkakör értelmezésével és az elvégzett munka minőségével kapcsolatban. A havi értékelés része lehet a Személyi Fejlesztési Terv, amelyet a munkavállaló amely a munkavállaló saját munkájával kapcsolatban megfogalmazott céljait és szükségleteit tartalmazza.

Az értékelés a következő szempontok szerint történhet:

- ▶ **Teljesítménnyel kapcsolatos sztenderdek** – egyértelmű elvárások a munkavállaló munkakörével kapcsolatban
- ▶ **Kulcskompetenciák** – a szervezet értékei által meghatározott attitűdök és viselkedések leírása, amely útmutatást tartalmaz a munkavállaló számára saját munkájával kapcsolatban.
- ▶ **Egyéni célok** – Ezek konkrét, mérhető, elérhető, reális és időben elhelyezhető célok, melyek elérését értékelni és felülvizsgálni is lehet.

Az értékelés részét képezi az egyén saját visszajelzése munkájával kapcsolatban, a munkaköri felettes észrevételei, továbbá a közvetlen kollegák, ügyfelek és önkéntesek, valamint a teamen és szervezeten kívüli szakemberek meglátásai.

TOVÁBBI TÁMOGATÁS

Munkahelyi szövetségesek – formális vagy informális mentori rendszer, ahol egyes kollégák vállalják, hogy az új munkatársakkal konzultálnak olyan ügyekben, amelyet nem a főnökükkel szeretnének megvitatni.

Külső segítség – a munkahelyen belüli szakmai támogatáson túl külső erőforrásokat is igénybe vehetünk a szakmai munka erősítése érdekében. A külső segítővel lehet személyesen, telefonon vagy akár online módon is beszélgetni.

Erőforrás koncentráció – A munkatársak gyakran szívesebben dolgoznak egyetlen szolgáltatásban több helyszínen helyett. Ezáltal munkájuk hatékonyabbá válhat, és kisebb lesz a munkavállalói fluktuáció.

Rugalmasság – Fontos, hogy a projekt ideje alatt végig rugalmasak legyünk a munkatársak készségei és szakértelme tekintetében.

"Mik voltak a projekt erősségei, amiért szerinted jó volt ebben a programban dolgozni?"

Fontos tényező volt a munkánk tisztességes megfizetése. Rendkívül inspiráló volt továbbá, hogy nem volt a kezünk megkötve. Együtt találtuk ki a kereteket, az eszközöket, a munkamódszereket, ezeket senki nem erőltette ránk. Szárnyalhattunk, nem béklyóztak az addig megszokott szakmai keretek. A kliensekkel való közvetlen viszonyunkat, kommunikációnkat szintén nagyon jó élményként éltem meg.

Kreatív szabadság/helyettesítés – A munkavállalók számára kreatív szabadság biztosítható tanulmányírássra, kutatásra, publikációk előkészítésére.

Szerzők:

Arrels (ES)	Anguera, José Maria
BMSZKI (HU)	Balogi Anna
Menhely Alapítvány (HU)	Guba Ildikó, Primuszné Sára Réka
Platforma (CZ)	Fialik, Adam
St Mungo's (UK)	Wells, Paul
Vva Ry (FI)	Lehtonen, Jussi

I. MELLÉKLET



ESETTANULMÁNY – MENHELY ALAPÍTVÁNY – ÚTON PROGRAM

A programmal a hajléktalan emberek vagy az otthontalansággal fenyegetett egyének, családok során kívántunk javítani úgy, hogy lakhatásuk megfinanszírozását nem célként, hanem a kliens-munka egyik eszközeként határoztuk meg. Célcsoportunknak tekintettünk azokat a jelentkezőket, akik mellé progresszív életszakaszukban állhattunk, és azokat is, akiket a hajléktalanságtól, ezzel együtt a család széteséséhez vezető útról terelhattunk el. Eredményesnek akkor tekintjük a segítő munkát, ha a támogatói folyamat során a klienssel közösen elérjük, hogy objektívan tekintsen helyzetére, valóságos célokat tudjon kitűzni, és birtokoljon olyan képességeket, készségeket, amelyekkel jelenlegi állapotánál jobb helyzetbe pozícionálhatja saját magát. Feladatunk a célcsoport segítésére vonatkozó elképzeléseinket transzparenssé tenni, a tapasztalatokat jól követhető tervezési lépésekre lefordítani, és a kliens önálló problémamegoldásának javításához szisztematikusan hozzájárulni. A program kezdetekor és minden további szakaszában a kliens számára is átláthatóan és követhetően működünk.

A célcsoport összetétele

- Akik mellé progresszív életszakaszukban állhatunk, készek a változásra, de anyagi helyzetük miatt nem tudnak továbblépni – többnyire családok, akik a gyermekeik miatt motiváltak önálló lakhatáshoz jutni,
- akik regresszív életpályán vannak, támogatás nélkül szinte biztosan a hajléktalanságba zuhannak – eladósodott egyének és családok, gyakran addiktológiai problémákkal,
- akik még sohasem, vagy nagyon régen tapasztalták meg a lakásbanélést, az önálló életvitelt – volt állami gondozottak, börtönből szabadultak, szenvedélybetegek.

A célcsoport kiválasztásának elvei:

- Tölcsérelv szerint, vagyis minden jelentkezőt befogadunk, akik az önálló programelemekben kapnak különféle szolgáltatásokat. A projekt szerkezete lehetővé teszi, hogy nagyszámú jelentkezőt tud vállalni, majd az egyes programszakaszokban fokról-fokra rajzolódnak ki a személyre szóló segítség, a mentorálás elemei. Minden program fázis önállóan is megállja a helyét, mivel alkalmas a résztvevőket tanáccsal ellátni, információval segíteni, saját lehetőségeiket, képességeiket tisztábban láttatni. Valamennyi szakaszban igénybe vehetők a program kínálta kiegészítő szolgáltatások, így abban az esetben is, ha a jelentkező anyagi támogatásban nem részesül.
- Másfajta módszer a teljes szolgáltatásra való klienskör szűrés. Ez abban az esetben célszerű, ha a program befogadó kapacitása meghatározott kliensszámú, és a támogatás elemei egymásra épülnek. A támogatott lakhatás olyan formájánál alkalmazható, amikor a kliensek saját élettérben, de közös épületben nyernek elhelyezést.

A célcsoport kiválasztásának módszerei:

- ▶ a program meghirdetése a szolgáltató intézményeiben és a hasonló profilú társintézményekben,
- ▶ a program meghirdetése a lakosság körében, a közösségi médiában.

Az első interjúk felvétele a célcsoportnak megfelelően:

- ▶ a szolgáltató irodájában vagy biztonságos közösségi térben,
- ▶ a kliens szokásos életterében, akár az általa használt közterületen.

A jelentkező az alapítvány ügyfélszolgálatánál, a recepciós pultnál jelzi, hogy lakhatásával kapcsolatban kíván segítséget igénybe venni. Ekkor egy számára is alkalmas időpontot kap, amikor is általában másfél órányi beszélgetésre van lehetősége az ügyeletes szociális munkással. A programnak ebben a szakaszában történik a kliens élethelyzetének, kapcsolatrendszerének felmérése, az anyagi kompetenciák tisztázása. Az egyes kérdésköröknél az ún. komplex szükségletfelmérés protokollját alkalmazzuk, a beszélgetésről részletes feljegyzést készítünk. Elmondjuk a különféle fővárosi lakáspályázati és lakhatást támogató önkormányzati segély lehetőségeket, és felajánljuk további segítségünket. Megadjuk személyes telefonos elérhetőségünket. A következő találkozás, illetve a mentorálás feltétele a lakhatási kérdőív kitöltése. Ebben térképezzük fel a jelentkező hajléktalanná válásának körülményeit, jelenlegi helyzetét, pénzbevételeit-kiadásait, terveit lakhatásával kapcsolatban.

A lakhatási kérdőív kitöltését követően az egyéni tanácsadásra is van lehetőség. Az egyéni tanácsadást nem feltétlenül ugyanaz a szociális munkás végzi, aki az első alkalommal, az ügyfélszolgálaton fogadta a klienst. Team megbeszéléseinken döntünk arról, melyikünk folytatja a munkát, ki segítheti leghatékonyabban az adott jelentkezőt. Általában egy szociális munkás van jelen a tanácsadáson, de előfordult, hogy a nagy létszámú család koordinálása, vagy a kliens esetleges antiszociális viselkedése miatt szükség van két tanácsadóra ottlétére is. A gyermeket nevelő családokat nyilatkoztatjuk, hogy gyermekük gyámhatósági védelem alatt áll-e, és ez esetben hozzájárulásukat kérjük a gyámhatósággal való kapcsolatfelvételhez. Amennyiben a nyilatkozatot illetve a hozzájárulást nem kapjuk meg, kénytelenek vagyunk a támogatási folyamatot megszakítani és a további segítségtől elállni. A találkozót megelőzően a kérdőív alapos kiértékelésével készülünk fel a kliens fogadására. A második találkozó alkalmával már egy hosszabb, mintegy kétórás, célirányos beszélgetés zajlik, melynek helyszíne nem az ügyfélszolgálati tér, hanem az erre a célra kialakított interjúszoba. Ekkor kifejezetten a kliens körülményeire fókuszáló, az adottságokat és a célokat egybevető témakörök részletes átbeszélése történik meg. Tanácsadóként veszünk részt a beszélgetésben, célunk, hogy a kliensünk legyen tisztában képességeivel és akadályjaival. Segítő, a helyzet tisztázó kérdéseket teszünk fel, javaslatokat mondunk, de mindvégig a kliens elképzeléseit tartjuk szem előtt. Figyelünk arra, hogy felismerje a tanácsadáson részt vevő saját erőforrásait, legyen az akár anyagi, akár kapcsolati tőke. Koncentrálunk arra is, hogy ügyfelünk végiggondolja, miként keletkeztek esetleges adósságai, milyen terveit, eszközei vannak ezek kezelésére. Részletesen feltérképezzük korábbi lakhatásaival, a társas együttéléssel kapcsolatos tapasztalatait. Tanácsadói szerepünket mindvégig tartjuk, nem ígérünk előre pénzbeni támogatást. Feladatunk a célcsoport

segítésére vonatkozó elképzeléseinket transzparenssé tenni, a tapasztalatokat jól követhető tervezési lépésekre lefordítani, és a kliens önálló problémamegoldásának javításához szisztematikusan hozzájárulni. A tanácsadás során jegyzetet készítünk, amit aztán részletesen kidolgozva a kliens rendelkezésére bocsátunk. Ebben az egyéni tanácsadói értékelésben foglaljuk össze a kliens adatait, elérhetőségét, terveit arról, hogy kivel költözne együtt albérletbe, az esetleges krízisintervenció lépéseit, a kliens lakhatásra vonatkozó rövid-és középtávú terveit. Kitérünk továbbá a kiadások-bevételek, adósságok részletes felsorolására, vagyis minden olyan lényeges információra, amivel úgy véljük, kliensünknek fontos szembesülni, mielőtt a hosszabb távú és biztonsággal megtartható lakhatásba belevágna.

Önkéntesek segítenek klienseinknek albérletet találni, állást keresni, önéletrajzukat összeállítani, azokat feltölteni a különféle álláskeresési portálokra. Felkészítik patronáltjaikat az állásinterjúkra, különféle önmenedzselelési technikákat mutatnak meg. Áttekintik adósságaikat, háztartásvezetési tanácsokkal segítenek. A klienssel végzett munkájukat rövid értékelésben foglalják össze.

A program sajátossága, hogy nem úgy tekinti az abban résztvevőket, mintha a szociális munkások támasztotta különféle akadályokat átugró, végül a pénzforráshoz befutó versenyzők volnának. Legalább ennyire fontos, hogy klienseink se azt érezzék, nekünk kell megfelelniük. Eredményesnek akkor gondoljuk ezt a munkát, ha klienssel közösen érzük el, hogy objektívan tekintsen helyzetére, valóságos célokat tudjon kitűzni, és birtokoljon olyan képességeket, készségeket, amelyekkel jelenlegi állapotánál jobb helyzetbe pozícionálhatja saját magát. Ezért is törekedtünk mindvégig arra, hogy a segítő munkát a pénzbeni juttatástól különválasszuk, ne jutalmazunk, hanem kivitelezhető tervekhez adjunk személyre szabott támogatást.

Azok az egyének, családok, akik a program első és második fázisában végzett közös munka alapján magukat esélyesnek tartják lakhatási támogatás elnyerésére, pályázhatnak. Programunk alaptétele, hogy a pályázóknak önállóan vagy önkénteseink segítségével kell megtalálniuk azt a lakást, ami mind fizikailag, mind megfizethetőség tekintetében megfelelő. Nem zárja ki magát a pályázatból az a jelentkező sem, aki még nem találta meg a megfelelő lakhatását, de kompetenciái adottak egy majdani önálló életvitelhez. A tényleges támogatást azonban csak az adott lakás megléte esetén kaphatja meg. Ez a feltétel azért is elengedhetetlen, mert minden egyes megpályázott támogatás odaítélése előtt környezettanulmányt végzünk. A helyszínen meg kell bizonyosodnunk arról, hogy valós és valóban lakható-e a bérlemény, amit a pályázó megjelölt, hajlandó-e a bérbeadó szerződést kötni a leendő bérlővel, tartható-e a bérleti díj a felek számára. Nem tisztázott esetekben akár több alkalommal is megismételjük a környezettanulmányt.

A támogatási pályázatot előzetesen mindannyian átnézzük, és a sikeres környezettanulmányt követően bíráljuk el. A bírálók a programban dolgozó teamünk tagjai, akik a pályázó személyéről, körülményeiről már a program korábbi szakaszaiban, a team megbeszélések alkalmával informálódtak. A döntés eredményét, annak részletes indoklását a pályázati adatlapra vezetjük fel, amit természetesen a pályázónak átadunk. Az elnyert összeg egyszeri támogatást jelent, mértékét úgy határozzuk meg, hogy az a bérlemény kaucióját vagy egyhavi bérleti díját fedezni tudja.

24 pályázatot támogattunk. A beköltözéstől számított hat hónap elteltével 19 háztartás még ugyanabban az albérletben lakott, 3 család költözött új bérleménybe, kettőt nem tudtunk elérni.

További tanulságok

Nemcsak a stábon belül, hanem az adott kliens felé is folyamatosan kommunikáltunk. Nem maradhattak megbeszélés nélkül lényeges kérdések, a heti értekezleteken kívül is szakítottunk időt a problémák megtárgyalására. Programunk erőssége a megvalósítás folyamatát végigkísérő kooperáció sokfélesége volt. Adománygyűjtő kampányunkban együttműködtünk a lakossággal, mobiltelefon adományaikkal segítették a kliens és mentora közötti kapcsolattartást. Önkénteseket toboroztunk, kifejezetten a projekt ügyfelei támogatásához. Mielőtt munkához láttak, felkészítettük őket nemcsak azokra a feladatokra, amelyekben a segítségüket kértük, tréningünkön ismereteket szerezhettek a célcsoportról is. A team esetfeldolgozásaihoz nagy szükség mutatkozott szupervízióra, de anyagi forrás hiányában erre nem nyílt lehetőségünk.

2. MELLÉKLET



ESETTANULMÁNY – CSOPORTFOGLALKOZÁSOK, MENHELY ALAPÍTVÁNY

Csoportmunka a támogatott lakhatásba kerülést megelőzően

A felkészülés időszakában beköltözés előtti csoportfoglalkozásokat tartunk melyeken a jelöltek vesznek részt. A felkészülési időszak csoportjainak legfontosabb jellemzője, hogy jelölteket hozzászoktassuk ahhoz a legtöbbek számára talán „természetellenes” helyzethez, hogy leülünk egy körbe, és **magunkról** beszélünk. Ez az egymással, és a programmal való ismerkedés időszaka. A csoport ezen időszakára jellemző hatótényező a hit abban, hogy ez működni fog. Ez alapvető fontosságú, nem csak azért hogy a csoporttag folytassa a munkát, de a hit a módszerben önmaga is jótékony hatású lehet. Ezt a tényezőt eddig is alkalmaztuk a kiválasztás, és tájékoztatás során, megerősítve a pozitív elvárásokat, és hangsúlyozva a csoportfoglalkozásokon való részvétel értelmét. A felkészülési időszak csoporttémái közül kiemelendő a csoportnormák, szabályok, keretek kialakítása, tudatosítása. Fontosak még ezen kívül az együttműködés, a kölcsönös tiszteleten és elfogadáson alapuló közeg megteremtése. A közösségi élet szabályainak kialakítására, annak betartására, és betartatására való facilitálás. A csoportkohézió kialakítása, erősítése, konfrontatív, encounter technikák alkalmazásával. A biztonságos érzelmi légkörben folyó csoportfoglalkozás a konfrontatív visszajelzések adásának, a közösen átélt tapasztalatok, közös nyelvhasználat kialakításának fő fóruma is. A folyamat során előbb, vagy utóbb, mindenki beszél arról, hogyan látja magát és a többieket.

Eszközök amiket használunk:

- bemutatkozás, bemutattatás, technikák megismerése, szabályok lefektetése
- egyéni status quo megjelenítése, kapcsolatrendszer megjelenítés
- célok, vágyak dramatikus megjelenítése, megfogalmazása
- a csoporton (házon) belüli kapcsolatok szociometrikus ábrázolása
- gátak, akadályok megjelenítése (pl. a foglalkoztatás területén)
- felmerülő konfliktusok dramatikus „kezelése”

Fontosak az olyan csoporttalálkozások, ahol inkább az együttlét élményének érzelmi/kohéziós elemei hangsúlyosak. A programban az ingatlan felújításában való közös részvétel adta meg azt az alapélményt, hogy egy célért küzdünk, együtt haladunk, ki-ki képességeihez mérten teszi bele a munkáját a közösbe. Fontos hatótényezője volt a felújítási munkák befejeztével az, hogy a program résztvevői maguk rendezhették be a lakókörnyezetüket, átélve ezzel azt a hatóerőt, hogy ki-ki önmaga dönthet saját sorsa felől.

Csoportmunka a bentlakás időtartama alatt

Az első időszakban mindennapos csoportfoglalkozás. Fő témák: az **új helyzet** (már nem vagyok hajléktalan) **okozta hatások** egymással való megosztása, **értékelése**. „Mit nyertem azzal, hogy lakásban lakom, mit veszítettem vele?”

A napi rendszerességű csoportok operatív elemeket is tartalmaznak, mivel itt lehet a **tervszerű életmód kialakítását** megtanulni. Gyakorlati kérdések: mi a terved mára? Hogyan fogod azt megvalósítani? Fontos, hogy ezeket a terveket, és különösen a megvalósulásukat nagyon rövid időn (24 órán belül) értékelni tudjuk, hisz ez lesz az alapja a későbbi tervszerű munkakeresésnek, munkába járásnak, az újszerű rutinok kialakításának. A beköltözés első két hetében a ház szabályainak kialakítása, és tudatosítása kiemelkedő fontosságú. Ezeken a csoportokon már felmerülhetnek az első konfliktusok. A csoporton még nehezen artikulálódnak ezek, de fontos tudatosítani, hogy csak azzal foglalkozunk, amit szóba hoznak.

A csoportmunka mellett kiemelkedő fontosságú az egyéni esetkezelés, melynek során az esetkezelőknek alkalma nyílhat bátorítani kliensét, hogy egy-egy témát a csoportba is behozzon.

A csoportban a tagok **azzal is kapnak, hogy adnak**, hiszen sokan úgy jönnek, hogy demoralizáltak, s meg vannak győződve arról, hogy nincs bennük semmi, ami mások számára értékes lehet, azonban egy élmény, melynek során kiderül, hogy fontosak lehetnek a többieknek, jelentősen növeli önbecsülésüket. A csoporttagok nagyon sokat segíthetnek egymásnak: támogatást, biztatást nyújthatnak, javaslatokat, meglátásokat közölhetnek, hasonló gondjukat, megoszthatják egymással. A résztvevők sokszor a tagok észrevételeit jobban elfogadják egymástól, mint a csoport vezetőitől. Az embereknek érezniük kell, hogy szükség van rájuk, hogy hasznosak.

A csoporttagok eleinte nem értékelik ezt a hatást. „Hogyan vezethet vak világtalant?” Az ilyen ellenállást a kliens negatív önértékelésének feltárásával lehet a legjobban megtörni. Az, aki lebecsüli a hozzá hasonló személyektől kapható lehetőséget, valójában azt mondja: „Semmi érték nincs bennem, amit másoknak felajánlhatnék.”

A bentlakás következő szakaszában lehet csökkenteni a csoportalkalmak számát. A témák ekkor az **együttlakás gyakorlati problémáit** dolgozzák fel: az alkalmazkodás, az egymás, és önmagunk felé való tisztelet, az együttműködés, az énközlés további erősítése. Hasznos technika pl. a történet-beszéltetés. „Mesélj el egy történetet, ami veled esett meg.” Az ilyen történetmesélős csoportok közelebb hozzák egymáshoz az embereket, növelik a kapcsolódás képességét.

A **szabálytudatosító, közösségépítő csoportmunka** célja, hogy alapot adjon a további csoportmunkában való fejlődésének, hogy az együttélés adta lehetőségek, konfliktusok, ellenállások felszínre kerülhessenek, az eddigi kevésbé adaptív megküzdési stratégiákat más, kooperatív megoldások válthassák fel.

Képességnövelő csoportok

Fő téma a kliensek **munka-, vagy munkakeresési tapasztalatainak feldolgozása**: a sikertelenségeken való továbblépés, vagy a sikereknek, örömeknek megosztása. A szociális tanulás, vagyis az alapvető szociális készségek fejlesztése olyan terápiás tényező, amely minden csoportban működik. Hangsúlyos a szocializációs készségek fejlesztése a hajléktalan emberek csoportjában. Drama-



tikus elemek, szerepjátékok bevitele: beszélgessenek leendő munkaadójukkal, intézzenek hivatali ügyeket, vagy kérjenek valakitől randevút.

Az ellenállás elég nagy ebben a témakörben, de ezek mentén haladva olyan rejtett problémakör is felszínre kerülhet, melynek megoldásához a csoport nagyban hozzá tud járulni. A nyílt visszajelzés életszervé teszi a szituációt.

A csoportok megtartására úgy kell kialakítani az időt, hogy az a lehető legjobban motiválja a kliens munkavégzését, a munkaerőpiacon való elhelyezkedést.

Az eddig megtett úttal kialakult a csoport rutin, az elfogadás, és megértés légköre, és lehetővé válhat „mélyebb témák” beemelése a csoportmunkába. Főbb témák itt a **veszteségek feldolgozása, szenvedélybetegséghez való viszony, valamint a primer családi csoport felidézése**. Legtöbb kliensnek nincs kellően pozitív élménye az első és legfontosabb csoportról: eredeti családjukról. A csoport sok tekintetben hasonlít a családhoz: vannak benne tekintélyfigurák, egyenrangú testvérek, erős érzelmek, meghitt intimitás, de az ellenségeskedés, rivalizálás is megjelenik. Tehát a családi viszonyok leképeződnek a csoportban. Nemcsak az a fontos, hogy a tagok újraéljék kora családi konfliktusait, hanem, hogy az korrektív élménnyé váljon. Fel kell tárni, és meg kell kérdőjelezni a megmerevedett szerepeket és bátorítani kell a kapcsolatok feltárásának fő szabályait és az új magatartásformák kipróbálását. Összetett és kényes feladat ez, óvatosnak, körültekintőnek kell lennünk abban a tekintetben, hogy a múlttal való foglalkozás mennyire legyen artikulált és célravezető.

A hajléktalan emberek többsége egyfajta poszttraumás stressz szindrómában szenved, s ahhoz, hogy a trauma feldolgozható legyen, fel kell idézni, szembe kell nézni múlttal, a veszteségekkel is. E szakaszban is a támogatás fő elvére, a csoport elsődleges céljára kell koncentrálnunk: az önálló lakhatásra való felkészítésre, illetve a társadalmi reintegrációra.

A program utolsó szakaszában a csoport fő témája az **elválás, elszakadás, önállósodás** problémaköre.

Kiegészítő csoportok, tréningek

► Projektív élményfeldolgozó csoport

Valamilyen kézműves tevékenységen alapulnak. Céljuk a különösen nagy nehézséget jelentő verbális történetmesélés nonverbális technikákkal való előhívása. Rajzolás, festés, montázs-készítés közben belemehetünk az érzelmek, érzések világába. A színek, formák érzésekkel való párhuzamba állítása, hozzásegít az érzések sokoldalúbb felfogásához, beengedéséhez az elfogadható, átélhető dolgok közé. A közös, együttműködést igénylő feladatok végrehajtása során kialakul az egymásra figyelés, egymáshoz, egymás világához való kapcsolódás képessége. Lehetőség van arra, hogy a lerajzolt érzésekkel, történetekkel kevesebb szorongást átélve foglalkozzunk, beszéljünk: *„már nem közvetlenül magammal az én problémámmal foglalkozom, hanem a rajzon szereplő helyzettel, a rajzon szereplő figurákkal.”*

► Háztartás gazdálkodás tréning

Közvetlen célja a közterületen évek óta élő hajléktalanok háztartás-gazdálkodási tudatának újraépítése. Távlatos cél: az önálló háztartásvezetés, gazdálkodás, ügyintézés. Annak

átadása, hogy a rendezett környezet segíti a rendrakást a fejben és rendezett környezetben a közösség is rendezettebb.

A tréningalkalmak első része elméleti, a második része gyakorlati. Témái: házimunkák megbeszélése, azok rangsorolása, praktikák a lakás tisztán tartására, a kliensek gazdálkodásának elemzése, háztartási napló vezetése, heti átnézése, vásárlási szokások, akciós újságok ajánlatainak célirányos szűrése, élelmiszerek tárolása, előkészítése, főzési praktikák, „maradék-gazdálkodás,” háztartási hulladék kezelése. Hitelek, pénzügyi konstrukciók megismerése, a megfelelő szolgáltató kiválasztása. Ügyintézés hivatalokban, postán, számlanyitás, számlaértesítők elemzése.

3. MELLÉKLET



ESETTANULMÁNY – PLATFORMA/IQ ROMA SERVIS, GYORS LAKÁSBÁ-HELYEZÉS PROJEKT

Fő célunk, hogy sikeresen segítsük a családokat a lakásba költözésben, és aztán abban, hogy addig élhessenek ott, ameddig szeretnének. Ennek érdekében további alcélokat fogalmaztunk meg:

Fontos, hogy a lehető legjobb kapcsolat alakuljon ki a hajléktalan család, a szakképzett segítő és a támogató team többi tagja között. Ha a kapcsolat kölcsönös bizalmon épül, a támogató munkatárs hamarabb hall a felmerülő problémákról és ez által minimalizálni tudja a potenciális károkat.

Ezért olyan szakképzett segítőt próbálunk a család mellé rendelni rendszeres kapcsolattartás (általában heti egy alkalommal) céljából, akiben megbíznak és akit velük egyenlőként fogadnak el. A HVO Querido Amsterdam által kialakított módszertant (Lásd 8. melléklet) adaptáltuk saját munkánk során, amely a segítő teamben előforduló 6 alap személyiségtípust írja le. Mivel azt gondoljuk, hogy ezek az ideáltípusok jól jelzik a fő viszonyulási irányzatokat, a családra bízunk, hogy eldöntse, kivel szeretne leginkább együttműködni (ehhez egy vicces videót is készítettünk, ahol „előadjuk” a viselkedés módokat). A döntés második szintjét a támogató team hozza meg a család helyzetének és preferenciáinak ismeretében. Megpróbálunk sorstárssegítőket is bevonni, akik jobban tudják a családokat bizonyos gondok esetén segíteni.

Előfordulhat olyan helyzet, amikor a család és a segítő kapcsolata nagyon komoly krízisen megy keresztül, és nem tűnik célravezetőnek az adott segítő és a család kapcsolatának helyreállítása (pl. családon belüli bántalmazás esetén). Ilyen helyzetekben a támogató team egy másik, hasonló személyiségtípushoz tartozó segítőt próbál a család mellé rendelni. A mérlegelés során a legfontosabb szempont ilyenkor is a családdal való kapcsolattartás folyamatossága és konstruktív együttműködés kialakítása.

Előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor a támogató szolgáltatás nem tudja tovább támogatni az ügyfelet (főleg olyankor, amikor az ügyfél nem hajlandó kapcsolatba kerülni a segítővel). Ezekre az esetekre a támogató teamnek előre fel kell készülnie alternatívákkal, esetleg egy másik szervezet szolgáltatásainak bevonásával. A lakhatási programokban a támogató munka kulcsfontosságú, így ha egy család elveszíti az általa megbecsült támogatást, megnő a lakásvesztés kockázata is.

Egy másik célunk szakmai támogató hálózat kialakítása, már működő helyi szolgáltatások összekapcsolása. A legtöbb családnak nincs is, vagy csekély támogatásra van csupán szüksége új szakmai támogató szervezetek bevonásában, mert vagy ügyesen és önállóan intézik ügyeiket, vagy nem szükséges a már meglévő alapszolgáltatások lecserélése. Néhány esetben azonban segítségünket kérik az alábbi szolgáltatásokhoz való hozzáférés megszervezésében:

- Iskolai és óvodai beiratkozás (a program során egy fő kiemelten foglalkozik ezzel a kérdéssel, amit gyermekes családok támogatása esetében elengedhetetlennek tartunk);
- Háziorvos és szakorvos elérhetősége, szükség esetén;



- ▶ Védelembe vételi eljárás esetén kapcsolatfelvétel a gyermekjóléti szolgálat munkatársával;
- ▶ Helyi bevásárlási lehetőségek felkutatása.

Tapasztalataink alapján azon hajléktalan családoknál, amelyeket több segítő szolgálat vesz körül, érdemes esetkonferenciát szervezni. Több esetben vált egyértelművé, hogy a család különböző segítői szakmai együttműködési hálózatként tudják a legjobban beazonosítani a kockázatokat és hatékony gondozási tervet készíteni ezek bekövetkeztének csökkentésére.

A harmadik cél a lakás otthonossá tétele. Tapasztalatunk alapján a sikeres lakás-megtartás egyik tényezője a lakás bebútorozása. A legtöbb családnak van ötlete arra, hogy hogyan szeretnék lakásukat berendezni, és szinte alig kérnek ebben támogatást. Ugyanakkor néhány esetben különböző okok miatt a családok nem tudták a lakást valódi otthonná alakítani és ez által az új élet egy fontos mozzanata ment volna veszendőbe. Amikor a segítő felismeri, hogy a családnak valamiért nehézséget okoz a lakás kicsinosítása, kényelmessé tétele, átgondolja a rendelkezésükre álló lehetőségeket:

- ▶ Bútort kérünk a Bútorbanktól (ez egy olyan hely, ahol a rászoruló család válogathat az adományba kapott bútorok között, és ingyenes házhozszállítás is igényelhető);
- ▶ Egyéni adományozókhoz fordulunk, közvetlenül kérve szükséges bútorokat (programunkat intenzív PR stratégia kíséri, így relatíve ismertek vagyunk és kéréseinkre gyors választ kapunk);
- ▶ A családok bútortvásárlásra önkormányzati támogatást is igényelhetnek segítségünkkel.

Célunk, hogy ne csupán egy beköltözhető üres lakást biztosítsunk, hanem abban is támogassuk a családokat, hogy ezt a lakást otthonossá és kényelmessé, valódi otthonná tegyék.

A szomszédokkal általában a család beköltözése után hónapokkal később jelentkeznek a konfliktusok. A szomszédságon belüli problémák kezelésénél a legfontosabb, hogy naprakész, valós információkkal rendelkezünk – ehhez kapcsolatot kell kiépíteni a főbérletlőkkel, rendőrséggel vagy más szereplőkkel. Panasz esetén minél hamarabb közbe kell avatkozni és figyelmeztetni kell a családot. A segítői teamnek a panasz beérkezése utáni lehető legrövidebb időn belül értelmes módon kell reagálnia.

Az első lépés a panasz körülményeinek felmérése és kapcsolatfelvétel az érintettekkel. Miután már minden információ rendelkezésünkre áll, felkeressük a családot és átbeszéljük a helyzetet. A család a segítővel mérlegeli a lehetőségeket és eldönti, hogy milyen módon próbálja visszaállítani a korábbi egyensúlyt – ha a terv kidolgozásában nem vesz részt a család, valószínűtlen, hogy annak végrehajtásában partnerként részt vennének.

Ez után a tervet minden érintettel átbeszéljük, kikérve véleményüket és javaslatukat. A terv megvalósulását a team heti rendszerességgel értékeli, az eredményeket pedig szintén rendszeresen megosztjuk az érintettekkel, különösen a főbérletlővel.

A bérleti díj elmaradás a lakás elvesztéséhez vezethet. Ilyen esetben először egy korai jelzőrendszerrel kell kialakítani, amely minden érintettnek jelez, ahogy elmaradás keletkezik. A rendszert folyamatosan aktualizálni kell, és minden szereplő kaphat havi értesítést (a bérleti díj fizetésének határideje után) az aktuális egyenlegről.

Ha egy család elmarad a bérleti díj fizetésével, a támogató munkatárs felveti ezt a problémát a családnak és közösen átbeszélik. A családdal közös megoldási tervet a segítő a team elé viszi, majd tájékoztatják azokat is, akik nem vesznek részt a team ülésein. A terv megvalósulását havi rendszerességgel, vagy igény szerint áttekintik.

A főbérlőknek lehetősége van az önkormányzati lakhatási támogatást közvetlenül saját számlájukra igényelni, így az adósság nem kezd növekedni. Ha az ügyfél ismét fizetni kezdett, át kell gondolni, hogy milyen módon lehet a már meglévő adósságot rendezni.

Jelenleg 12 családot támogat egy segítő. Ezt túl magasnak tartjuk, különösen olyankor, amikor valami komoly gond jelentkezik. 8-10 család gondozását tartanánk egy-egy munkatárs számára ideálisnak.



ESETTANULMÁNY - AZ ELSŐKÉNT LAKHATÁST MODELL BEVEZETÉSE AZ ARRELSNÉL

2014 januárjában úgy döntöttünk, hogy az Elsőként Lakhatást modell szerint átalakítjuk az Arrels Alapítvány szolgáltatásait. Ennek érdekében változtattunk munka-módszereinken és összevontunk teameket. Különböző országok szakértői segítettek szakképzett munkatársaink felkészítésében, hogy képesek legyenek az intézményekben megfelelni az új módszerek kihívásainak.

Az Elsőként Lakhatást modell bevezetése előtt kétféle segítői teamben dolgoztak munkatársaink. A Szociális munkás team szociális munkásokból állt, akik az ügyfelek szociális és adminisztratív ügyeit intézték. A Lakhatási támogató team szociálpedagógusokból és közösségi munkásokból állt, akik leginkább arra koncentráltak, hogy az ügyfelek a lehető legfüggetlenebbül éljenek otthonukban.

Ezeket a teameket összevontuk, az új egység az „Ügyfél Támogató csoport” nevet kapta. A csoporton belül három team dolgozik, mindegyikben 4-5 különböző, egymást kiegészítő végzettségű (szociális munkások és közösségi munkások) szakember dolgozik az önkéntes segítő team támogatásával.

„A legnagyobb kihívást az új teamek számára a rugalmasság jelentette” mondja Ester Sánchez, a team vezetője. „A szakdolgozók munkakörét például összevontuk. Korábban a szociális munkás felelt a felvételi beszélgetésekért, eljárásokért, esetmenedzsmentért stb, de most pedagógiai és közösségi feladatokat is ellátnak. És ez persze fordítva is igaz: ha a lakásban élő ügyfélnek nehézséget okoz az önálló tisztálkodás, bármelyik munkatársunktól megkaphatja a szükséges segítséget, legyen akár szociális munkás, közösségi munkás vagy szociálpedagógus.”

Ez lényeges változást jelentett az ügyfelek számára is: korábban egyetlen esetkezelővel volt mélyebb kapcsolatuk, most pedig az egész teammel, hiszen a segítők közösen végzik az esetkezelést.

Korábban az Arrels Alapítvány lakhatási programjába a szervezet nappali melegedőjén keresztül lehetett bekerülni. Az Elsőként Lakhatást modellnek megfelelően jelenleg azok a közterületen élő hajléktalan emberek is pályázhatnak a támogatott lakhatási programban való részvételre, akiket az utcai gondozó szolgálatunk látogat, de akik egyáltalán nem, vagy csak nagyon ritkán mennek be a nappali melegedőbe.

NEHÉZSÉGEK AZ ELSŐKÉNT LAKHATÁST MODELLRE TÖRTÉNŐ ÁTÁLLÁS FOLYAMATÁBAN

Sok nehézséggel szembesültünk – ezek egy része a minket körülvevő tágabb társadalmi és politikai közegből származik. Ilyen nehézség például a magas bérleti díjak vagy a megfelelő mértékű stabil (akár munkavállalásból, akár a hajléktalan emberek munkaképességéhez alkalmazkodó rehabilitációs munkalehetőségekből vagy szociális támogatásokból származó) jövedelem hiánya.



Ugyanakkor vannak olyan nehézségek is, amelyekkel képesek vagyunk és felelősségünk is megbirkózni. Ezek közül ötöt emelünk itt ki:

A segítői teamek megerősítése sorstárssegítőkkal

Más európai városokban, ahol az elsőként lakhatást modell megvalósítják, az esetmenedzsmentet végző segítői teamben olyan segítőket is alkalmaznak, akik maguk is éltek közterületen és ezzel kapcsolatos szakértelmükkel gazdagítják a team munkáját. Az Arrels Alapítvány átalakítási folyamatában ez folyamatosan kihívást jelent számunkra, és erről a témáról többet kell tanulnunk. Jelenleg több olyan informális segítőnk van, aki saját tapasztalatából tudja, hogy mit jelent közterületen élni, és bizonyos feladatokat végeznek, például alkalmanként orvosi rendelésre kísérik ügyfeleinket.

Magányosság

Amikor valaki az utcára kerül, megszakítja korábbi kapcsolatait, néha teljesen fel is számolja azokat. Az egyik legnehezebb feladatuk a lakásba költözéskor az, hogy tudatosan új kapcsolatokat építsenek, és szembenézzenek a magánnyal.

Amikor valaki egyedül él egy lakásban, könnyen magányosnak érezheti magát, és segítőként ezzel nekünk is foglalkozni kell. Valami mást kell ajánlani nekik, mint hogy otthon nézzék a tv-t vagy eljöjjenek ismét a nappali melegedőbe.

Esetmenedzsment biztosítása párok számára

Néha előfordul, hogy valaki egyedül költözik be egy lakásba, és hamarosan hozzáköltözik párja is. Mi tiszteletben tartjuk ezt a döntést, mert maguk dönthetnek életük kérdéseiben, és a lakás az ő otthonuk. Ugyanakkor számos új problémához vezethet, például ha magányosság vagy a tisztelet hiánya miatt feszültségek keletkeznek a párkapcsolatban.

Egyszemélyes megfizethető lakások felkutatása

Jelenleg az Arrels Barcelonában és három elővárosában (Cornellà, Granollers és l'Hospitalet de Llobregat városokban) működtet támogatott lakhatási programot. Ezeken a településeken a folyamatosan emelkedő ingatlanárak miatt nagyon nehéz havi 500€-nál olcsóbb egyszobás bérlakást találni. Az elmúlt két és fél év alatt, amióta az elsőként lakhatást szemléletet alkalmazzuk, számos olyan lakástulajdonossal is találkoztunk, akik vonakodnak korábban közterületen élt hajléktalan embernek kiadni lakásukat.

Visszatérés az utcára lakásvesztés után

Az Arrels Alapítvány munkatársaiként hiszünk abban, hogy az egyszemélyes bérlakások kiváló megoldást jelenthetnek azoknak a régóta hajléktalan embereknek, akiknek más típusú szállások, például hajléktalan szállók vagy társbérletek nem váltak be. Sajnos néha így is előfordul, hogy a szomszédokkal olyan konfliktusba kerülnek lakóink, amely következtében el kell hagyniuk a lakást – az elsőként lakhatást modell három feltétele közül az egyik az együttélés alapvető szabályainak betartása. Ilyen esetekben nehéz új lakást találni, hiszen nem rendelkezünk olyan eszközökkel, amely segítségével megakadályozhatnánk, hogy újból hasonló okból utcára kerüljön ügyfelünk.

Ezek a nehézségek együtt egy hatodik, legalább ennyire aggasztó problémát is felvetnek: mi történjen azokkal a közterületen élő hajléktalan emberekkel, akik azt mondják munkatársainknak, hogy nem szeretnének biztonságos és emberhez méltó lakásban élni. Már több alkalommal találkoztunk ilyen reakcióval, főleg pszichiátriai beteg ügyfeleink körében, és ezekre a helyzetekre fel kell készülnünk. Lehetséges, hogy számukra nem az önálló lakhatás a megoldás, és kreatívabban kellene gondolkodnunk. Ettől függetlenül az Elsőként Lakhatást modell alapelveit esetükben is szem előtt tarthatjuk, például tiszteletben tartjuk döntéseiket, amennyire lehetséges.



INTERJÚ A MENHELY ALAPÍTVÁNY SAROKHÁZ PROGRAMJÁBAN DOLGOZÓ SZOCIÁLIS MUNKÁSSAL

– Milyen igény hívta létre a projektet?

– A hajléktalan emberek eltávolítása a közterületről egyre erősebb igényként fogalmazódott meg, mind az országos, mind a fővárosi politikában.

– Mit gondolsz, mi az a jellemző szolgáltatása a projektnek, amit az ellátórendszer nem vagy nem kielégítően nyújt a klienseknek?

– A személyesség. Mi a kliensekkel tegeződünk, tudták a privát telefonszámunkat, hívhattak nyugodtan. Ha kellett, akár éjszaka közepén is autóba ültünk. Számíthattak ránk. Beleültettük a saját (a család által is használt) autókba, mertünk beszélni magunkról is, nemcsak őket faggattuk. Tudták, mi hiszünk bennük. Hisszük, hogy ki tudnak lábalni a nyomorult helyzetükből. Tudnak egyről a kettőre lépni. Emberszámba vettük őket. Közös főztünk, kirándultunk, utaztunk, állást kerestünk, tapasztalatokat beszéltünk meg, értékeltünk. Rengeteg időt szántunk rájuk. Ezt az ellátórendszer nem képes finanszírozni, mert drága, és az eredmény, a kimenetel a finanszírozó szempontjából kétséges.

– Mi volt a szereped, feladatod a projektben?

– Esetkezelő szociális munkás voltam. Egyidejűleg 1–4 klienssel foglalkoztam, továbbá csoportokat is vezettem. A csoportozást nagyon hatékony tükörtartó, és kihagyhatatlan eszköznek gondoltuk. Sokszor fontosabbnak, mint az egyéni esetkezelést. A kezdeti szakaszban napi 2–3 csoportot tartottunk.

– Milyen szakmai kihívást jelentett ez a feladat, ill. fel voltál-e készülve mindarra, ami a projekt magvalósulása során történt?

– Nem tudtuk előre, miben ugrunk bele, csak hittünk benne. És izgalmas volt egy merőben új dolgot kipróbálni, összerakni. Többen a csoportozásban már tapasztalattal bírtunk, illetve mindannyian végeztünk szorosabb gondozást, esetkezelést is. Az adminisztráció, dokumentáció a várakozáson felül hatalmas volt, ebben mindenki kivette a részét. A finanszírozóval való kommunikáció és a pénzügyi elszámolás a projektvezetőre és egy asszisztensre hárult, ez némi könnyebbséget jelentett nekem.

– Milyen újdonságot jelentett a feladat a teammunkában: pl. feladatok leosztása, teamon belüli konfliktusok/kezelésük?

– Nagyon azt szerettük volna, ha nincs klasszikus projektvezető, hanem team-ben döntünk mindenről. Tartottunk attól, hogy hátráltatja a team-en belüli dinamikát, ha az addigi egalitárius hely-

zet felbomlik. A finanszírozó azonban ragaszkodott a programfelelős pozícióhoz. Az adminisztratív-pénzügyi döntésekből így jórészt kiszorultam, a szakmai kérdésekben viszont mindig team-ben döntöttünk. Hetente tartottunk team-et, és közben is rengeteg levelet váltottunk. Az összes csoportmunkát részletesen dokumentáltuk, és elküldtük egymásnak. Ezt a tényt természetesen a klienseknek elmondtuk. Így szinte mindig tudtuk, kivel mi történik. A team-ben nagyon éles konfliktusok nem voltak jellemzők. Talán a projektvezető szeretett volna olykor komolyabb lenni, és ezt elvárni, de a feszített munkában nem lehetett mindig csak komolynak lenni.

- Voltak-e elképzeléseid a projekt indulásakor a ráfordított idővel kapcsolatban, a munka-idő/szabadidő arányát is figyelembe véve?

- Számítottam arra, hogy rengeteg időt vesz el ez a munka, és arra is, hogy nem a klasszikus 8 órás munkaidőben kell dolgoznom. Valóban nagyon kevés szabadidőnk volt, ezt leginkább a projekt vége felé engedték meg magunknak. Idővel már nem ketten-hárman vezettünk egy-egy csoportfoglalkozást, hanem egyedül is csináltuk. A csoportozást, főleg az első szakaszban annyira szerettük, hogy nem bántuk, mennyi idő megy el rá.

- Hatottak-e a program során megélt élmények a magánéletedre?

- Azt hiszem, mindannyiunknak nehéz volt ezt a teljes elkötelezettséget is igénylő feladatot összeegyeztetni a családdal. A projekt alatt elkezdett rogyadozni, majd tönkre is ment a házasságom. A programban dolgozók egyúttal a barátaim is voltak eleve, vagy azzá váltak, és a velük való rengeteg beszélgetésnek is köszönhető, hogy klienseink problémáit, a nehéz sorsokat nem kellett hazacipelnem.

- Mik voltak a projekt erősségei, amiért szerinted jó volt ebben a programban dolgozni?

- Fontos tényező volt a munkánk tisztességes megfizetése. Rendkívül inspiráló volt továbbá, hogy nem volt a kezünk megkötve. Együtt találtuk ki a kereteket, az eszközöket, a munkamódszereket, ezeket senki nem erőltette ránk. Szárnyalhattunk, nem béklyóztak az addig megszokott szakmai keretek. A kliensekkel való közvetlen viszonyunkat, kommunikációnkat szintén nagyon jó élményként éltem meg.

- A projekt melyik elemében vettél részt legszívesebben?

- A csoportvezetés. Talán ehhez értek leginkább, szupervizorként több csoportot vezettem már.

-Melyik elemét érezted magadhoz kevésbé közel?

- Egyértelműen az adminisztrációt. Elúszom a határidőkkel. Nehéz volt magamat rávenni, hogy a gyakori éjfél körüli hazaérkezéskor még leüljek adminisztrálni is.

-Mi volt program során, ami az előzetes tervekkel szemben nem, vagy kevésbé működött?

- Nincs erre egyértelmű válasz, mivel időközben is folyamatosan változtattunk, ehhez is megvolt a szabadságunk. Nem kellett protokollokhoz ragaszkodnunk, ha valami nem működött, változtattunk. Pl. sokáig nem akartunk alkoholszondát használni, de idővel annyira gyakoriak lettek az ittasság miatti problémák, hogy bevezettük a használatát. Ez egyébként segített is az ilyen típusú konfliktusos helyzetek objektív megítélésében.



–Melyik az a projektben alkalmazott munkamódszer, amit szívesen megosztanál más segítőkkel is?

– A közvetlenség. A munkánk transzparenciája, éppúgy egymás, mint a kliensek vonatkozásában. A csoportozás fontossága, és az őszinte hit a kliensben.

–Mi az, amiben úgy érzed, még fejlődnöd kell? Milyen segítséget/támogatást tartasz ehhez szükségesnek?

– Lehet, hogy a csoportos szupervízió mellett egyéni pszichoterápiás támogatást is igénybe vehettünk volna. Hitelességünkön is dolgoznunk, dolgoznom kell még. Pl. bekerült a kliensek közé egy alkoholbeteg, aki az elvonóról érkezett. Ekkor többen megfogadtuk, legalább egy évig mi sem iszunk alkoholt. Több ilyen szembenézés kellett volna, hogy még inkább hitelesek legyünk. Hogy irányt mutassunk, ne utat.



ESETLEÍRÁS EGY „LELKÉBEN MÉG HAJLÉKTALAN” EMBERRŐL (MENHELY ALAPÍTVÁNY, ÚTON PROGRAM)

Jani bácsit tíz éve, utcai szociális munkásként ismertem meg, olyan volt akkor, mint egy riadt madár. Télen-nyáron nagykabátban járt, húzta maga után a zsákját, legyek döngtek körülötte. Nehéz volt szóra bírni, és bármilyen segítséget elfogadtatni vele. Egy rozoga bérház padlásán éjszakázott. Sok rábeszélés után hajlandó volt egy egészségügyi centrumban kezeltetnie magát. Ekkor kezdett lassan megnyílni. Azt gondoltuk ekkor még, hogy alkoholistá. A boltosok is úgy tudták, megsajnálják, és féldecis italokat adtak neki ingyen, de Jani bácsi ezeket következetesen eladta. Minden nap dolgozott, gyűjtötte az aludobozokat, azokat pénzre váltotta, de semmit sem költött el. A kukából evett, és azt, amit a boltosoktól kapott. A melegedőnkbe járt időnként tisztálkodni. Évekkel később mondta el, hogy nagyon sok pénzt gyűjtött össze, és teljesen tudatosan választott magának bankot, figyelte hol lehet jobban befektetni a pénzét. Rengeteg rábeszélés után költözött be az egyik hajléktalanszálló egyágyas szobájába. Sajnos a szállón nem fordítottak elég figyelmet Jani bácsira, így arra sem, hogy megtanuljon takarítani, tisztálkodni. Amikor a szállóból kórházba került, kinyitották a szobáját, és a szeméthalom láttán megszüntették a férőhelyét. Szocializációja a többi hajléktalan szállón sem történt meg. Aztán, mivel volt pénze, egy hostelbe került, jó feltételek közé. Jani bácsi magát és környezetét megint csak elhanyagolta, így bérbeadó több alkalommal akart felmondani. Újra és újra kifaggattam, hogy szerintem mi az, ami zavarja a hostel tulajdonosát, hiszen az alkalmazkodáshoz elsősorban neki magának kellett ezt tudnia. Szerencsére barátságos természete átsegítette a nehéz helyzeteken, kialakultak bizonyos megállapodások a szállásadó és Jani bácsi között. Maradhatott, ha vállalta, hogy naponta ellenőrzi szobája tisztaságát. A személyzet segített neki takarítani, ruháit tisztán tartani.

Öregségi nyugdíját 2012-ben intéztük el, ma egy átlagos fizetésnél több nyugdíjat kap. Ennek ellenére sem változott az életvitele, továbbra sem költött, hanem félrerakott. Külsejét tekintve a mai napig úgy néz ki, mint egy nagyon szegény hajléktalan, aki kukázni és gyűjtögetni kényszerül.

Az emberekkel való kapcsolata nagyon nehezen változott. Többszöri beszélgetés után derült ki, hogy van egy testvére, és sok időbe került, míg eldöntötte, felveszi vele a kapcsolatot. A mai napig sem tökéletes a viszonyuk, de legalább számon tartják egymást. Testvérét tette meg Jani bácsi az örökösének, aki látogatja, segíti tisztán tartani.

Mielőtt a lakásvásárlásra szánta volna magát, több lehetőséget végiggondoltunk, megnéztük a nem állami fenntartású szociális otthonokat. Ezeket drágának találta, és a saját lakás vétele mellett döntött. Megjelenésben azonban egyáltalán nem volt alkalmas arra, hogy egy ingatlanközvetítő komoly megrendelőnek tekintse. Önkéntesünk segített sokat, hogy Jani bácsi visszanyerje önbizalmát. A vele való társalgást egyenrangúbbnak élte meg, mint a velünk, szociális munkásokkal való beszél-

getéseket. Önkéntes segítőinktől tudtam meg pl. hosszú évek után, hogy nem szereti, ha Jani bácsinak szólítják, így már én is Jánosnak hívom. Ebben a programban azóta dolgozunk együtt, amikor elhatározta, hogy megválk a hosteltől, és saját lakásba költözne. Egy év, és számtalan beszélgetés kellett, hogy elég erősnek és szalonképesnek érezte magát ahhoz, hogy felkeressen ingatlanközvetítőt és ügyvédet. A lakást mostanra megvásárolta, beköltözni egyelőre nem akar, mert a hostelben megkedvelték. De az is lehetséges, hogy még nem érzi magát elég érettnek az önállósághoz.

Nem sürgetem, igyekszem az ő ritmusához alkalmazkodni.

7. MELLÉKLET



ESETLEÍRÁS: ATILA ÉS ILONA ESETE A SZOCIÁLIS MUNKÁSSAL (MENHELY ALAPÍTVÁNY, SAROKHÁZ PROGRAM)

Egy párt alkottak, egy romos kunyhóban éltek, onnan kerültek a programba. Attila korábban agresszió miatt börtönben is ült, Ilona állami gondozott volt. Közös kislányaik gyermekotthonban laktak. Felvételüket megelőző feladatként össze kellett írniuk, mekkora kiadást jelentene egy olcsó albérlet, és mennyi bevétel kellene annak fenntartásához úgy, ha gyermekeiket is ők nevelnék. Felvételüket követően, ha nem is zökkenőmentesen, de beilleszkedtek a lakóközösségbe, korai konfliktusaik a ház lakóival rendre Attila bocsánatkéréseivel értek véget.

Kezdetben Attila a csoportokon rendszeresen feszültségről, szorongásról számolt be, melyet párja, a többi csoporttag visszajelzései, s a csoportvezetők bátorítása hamar oldani tudott. Mindketten részt vettek egy álláskereső tréningen, majd felvételt nyertek egy adományboltba. Attila az egyéni esetkezelések során rendszeresen lakótársaira panaszkodott, hol megnyílt, és sokat mesélt magáról, bántalmazó apjáról, hol teljesen bezárkózott. A csoportokon aktívan voltak jelen, azokba a feladatokba is szívvvel adták bele magukat, melyek a csoport többsége számára megterhelők voltak. Időnként előforduló veszekedéseikkel együtt is jól érezték magukat a házban, munkájukra sem volt panasz, gyermekeiket is rendszeresen látogatták. Ebben az időszakban kivitelezhetőnek látszottak albérleti és családegyesítési terveik, erről hosszú órákat beszélünk a team tagjaival. Attila ekkor érzett magában elég erőt, hogy hosszú évek után hazalátogasson párjával a szülőfalujába. Ennek költségeit azonban nagyon magas kamatú kölcsönből fedezte, aminek felvételéről nem tudtuk lebeszélni. A kölcsönt elkezdték törleszteni, eleinte rendszeresen, aztán alkalmasszerűen, így tovább gyűltek az adósságok. Ezzel együtt az albérlet lehetősége is távolodott, és elindult történetük lejtmenete. Az adományboltból egyre többet hiányoztak, végül elmaradtak egészen. Aztán a többi lakó elejtett mondataiból észrevettük, hogy a szigorú tiltás ellenére gyerekeik, és más rokonaik is időnként a házban alszanak. A csoportos beszélgetésen elismerték a súlyos szabályszegést, de azt, hogy ennek elhallgatását a többi lakó megfenyítésével érték el, tagadták. Végül, még a döntéshozatal előtt önként elhagyták a házat. Távozásukkal a csoport levegőhöz jutott, és leginkább az egyéni esetkezelésekből derült ki, hogy Attila nagyon sokat erőszakoskodott, fenyegetőzött a házban, volt, akit meg is ütött. A lakók pedig a megfélemlítésük miatt nem hozták mindezt a team tudomására.

Attila esetkezelőjeként, a beköltözés, és a bentlakás korai időszakában úgy tűnt nekem, hogy viszonylag nyílt kommunikáció mellett tudjuk kezelni a felmerülő nehézségeket. Attila csoporton való egyre hitelesebbnek tűnő részvételét személyes sikeremnek éltem meg. A körülmények későbbi alakulása óvatosságra inthettek volna. Célszerű lett volna nagyobb távolságot tartanom, és ügyei intézésébe nagyobb önállóságot biztosítanom. Ez utóbbira viszont akkor szántam magam, amikor mélyrepülése kezdetén éppen valódi támaszra lett volna szüksége. Gyermekekora úgy hatott rám, hogy az lett a célom, hogy az akkor sérült kapcsolatait a velem kiépített bizalmi kapcsolaton ke-

resztül rehabilitálhatja, legalább magában. Be kellett látnom, hogy e helyett Attila (nem rosszindulatból, hanem érzelmei teljesen logikus következményeként) arra használta a bizalmi kapcsolatot, hogy elaltassa bennem a gyanakvó, a számonkérő segítő.

Láthatta rajtam az elfogultságot az esetkezelés során, nem is titkoltam előttük, hogy szeretném, hogy előbbre jussanak, hogy hiszek bennük. És hiszek nekik.



A SEGÍTŐI SZEMÉLYISÉGTÍPUSOK MODELLJE

Az itt olvasható leírás a HVQ Querido nevű holland szervezet által kidolgozott módszertant veszi alapul. Az említett szervezet ezt a megközelítést jóval részletesebben és átfogóbb módon dolgozta ki és tárgyalja. A megközelítéssel kapcsolatos bővebb információ a HVQ Housing First Teamjétől nyerhető.

A módszer az erőforrás alapú megközelítésen alapul, és az ügyfelek döntéshozói szerepét hangsúlyozza már a támogatási folyamat kezdetétől fogva. Ebben a megközelítésben a segítőnek abban kell megerősítenie az ügyfelét, hogy olyan támogatási formát válasszon, amelyben a legkomfortosabban érzi magát, és abban kell segítenie, hogy hatással lehessen arra a szolgáltatásra, amellyel kapcsolatba került.

Másrészt ez a megközelítés abban is segít, hogy a vezetők és a segítők is figyelembe tudják venni, hogy többféle segítői személyiség illetve magatartás létezik. A segítő és kliense közti kapcsolat kulcsfontosságú, ezért törekedni kell arra, hogy az olyan legyen, ami az ügyfél számára a lehető legelőnyösebb.

Az itt bemutatott személyiség-tipológia a leggyakrabban használt viselkedéssjegyeket foglalja rendszerbe és nevezi el. A segítők jelentős része általában egy vagy két személyiség típus jegyeit alkalmazza, de törekedni kell arra, hogy észleljék miként viselkednek, és használni tudjanak másfajta viselkedéssjegyeket is, az ügyfelek szükségleteinek és a kapcsolat alakulásának megfelelően.

Az alapvető segítői személyiségtípusok a következők:

Tanár – A kapcsolatban egyfajta tekintélyt használ, ami meglévő tudásából, és abból a képességéből származik, hogy ezt a tudást képes átadni az ügyfelének.

Barát – Olyan elfogadó személyiség, aki egy szinten áll az ügyfelével. Nyitottsága és az, hogy képes megérteni az ügyfél viselkedését kulcsfontosságú abban, ahogy kapcsolatot épít azzal, akit támogat.

Rendőr – Kontrolláló szerepe kerül előtérbe a kapcsolatban. Ő irányítja a folyamatot.

Konfliktuskerülő – Közele kapcsolatban áll ügyfelével és úgy próbál eredményeket elérni, hogy közben elkerüli a konfliktusokat vele.

Szülő – Mindig együttérzést mutat az ügyfél felé. Támogat, segít és próbál biztonságos körülményeket teremteni.

Kreatív – Szokatlan és kreatív módokat talál arra, hogy ügyfelén segítsen. Empatikus és nyitott gondolkodású.

KÉZIKÖNYV HAJLÉKTALAN EMBEREK ÖNÁLLÓ LAKHATÁSI PROGRAMJAINAK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ I.

ÚTMUTATÓ SZAKKÉPZETT SEGÍTŐK SZÁMÁRA

Szerkesztette:

Paul Wells

Fordította:

Fehér Boróka

Kiadja:

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

1134 Budapest, Dózsa György út 152.

www.bmszki.hu

Tel: 06-1-238-95-00

e-mail: titkarsag@bmszki.hu

Kiadás éve: 2018.

ISBN: 978-963-86443-6-7

ISBN: 978-963-86443-7-4 - PDF



Az Európai Unió
Erasmus+ programjának
társfinanszírozásával