

A bécsi Neunerhaus programjai

Előadók: Paula Reid, Bernd Rohrauer, Laura Wahlhütter, Emine Oezkan, Neunerhaus

Az összefoglalót írta: Rádi Szilvia, BMSZKI

Hajléktalanság Bécsben

Ausztriában 22.038 regisztrált hajléktalan ember él, közülük 12.593 fő Bécsben (69 % férfi, 41% 25-44 év közötti). A szociális egyenlőtlenségek növekedésével az alacsonyabb jövedelemből élők¹ és a munkanélküliek nem tudják megfizetni az emelkedő lakhatási költségeket, ezért a hajléktalan emberek száma folyamatos növekedést mutat. Bár a hajléktalan emberek számára nyújtott szolgáltatások Bécsben teljeskörűek és magas színvonalúak, így is előfordulnak ellátás nélkül maradó csoportok. A legtöbb szolgáltatást csak azok az osztrák állampolgárok tudják igénybe venni, akik jogosultak szociális támogatásokra, van minimális jövedelmük a támogató rendszeren keresztül, és életvitelszerűen a városban tartózkodnak.

A Bécsi Szociális Alap² (FSW) koordinálja a Bécsben élő hajléktalan emberek segítségét célzó programot (WWH, Wiener Wohnungslosenhilfe). Ezen belül biztosít alacsonyküszöbű, nem lakhatási jellegű szolgáltatásokat (nappali melegedők, egészségügyi ellátás), éjjeli menedéket, lakhatási támogatást és támogatott lakhatást (hosszú távú vagy ideiglenes). Összesen 6.891 ágyat biztosítanak éjjeli menedékhelyeken és átmeneti szállásokon.

Azok, akik nem felelnek meg a feltételeknek, alacsonyküszöbű szolgáltatásokat vehetnek igénybe, krízisidőszakban ideiglenes szállást, és egy újfajta, 3 hónapra szóló átmeneti lakhatási lehetőséget az „Esélyház” nevű programban. Az FSW tervei között szerepel, hogy 2022-re nagyobb fókuszot helyez egyebek mellett az alacsonyküszöbű szolgáltatásokra, az alternatív lakhatási modellekre és a lakhatási támogatásra. A további célkitűzések között a kilakoltatások megelőzése, a lakhatási támogatás kibővítése, a szolgáltatások újra tervezése, az „Esélyház” modell továbbfejlesztése, és a sorstárssegítés megalapozása szerepel Bécs hajléktalanellátó rendszerében.



A Neunerhaus egy 1999-ben polgári kezdeményezésre alapított, dinamikusan fejlődő szociális szervezet, amely a hajléktalan élethelyzetben és a mélyszegénységben élőket támogatja a szociális munka eszközeivel és egészségügyi ellátással. Céljuk, hogy az érintettek magukon tudjanak segíteni, és hosszú távon meg is tudják tartani az elért eredményeket. A VSF finanszírozza együttműködésben az osztrák szociális hálózattal és a Neunerhaus egészségügyi központtal. A

¹ A minimáljövedelem/társadalombiztosítási támogatás Ausztriában az egyes tartományok hatáskörébe tartozik, ezért a jogosultsági feltételek tartományonként eltérhetnek. Bécsben a minimáljövedelem-támogatás célja a lakhatási költségek (lakbér és szolgáltatási díjak) és a megélhetési költségek (élelmiszer, ruházat, személyes higiénia, háztartási költségek, fűtés és energia) fedezése.

Számos kizárási kritérium van, és az, hogy egy személy mekkora összeget kap, függ a körülményeitől, valamint az egyéb jövedelem formáktól, megtakarításoktól stb. A maximális havi összeg egyedülálló személy számára 2021-ben Bécsben 949,46 €, párok számára pedig (nem egyénileg) 1.424,18 €.

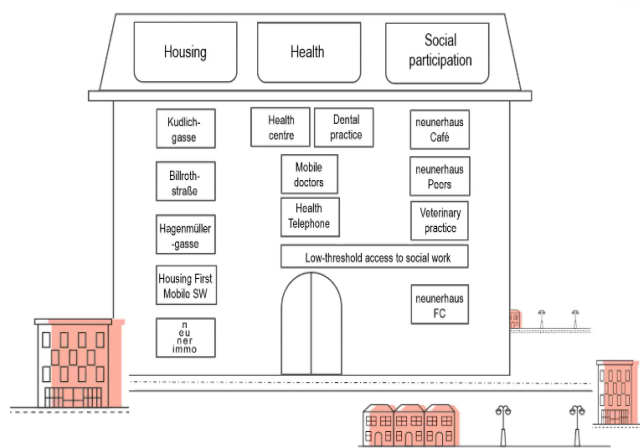
² A Bécsi Szociális Alap (FSW) egy olyan alap, amelyet Bécs városa alapított és koordinál jelenleg is. Az Alap fő célja, hogy olyan támogatásra szoruló embereknek nyújtson szolgáltatásokat, mint a fogyatékkal élők, hajléktalanságban élők, a saját otthonukban ápolásra szoruló emberek vagy a menedékkérők. Az FSW-ről angol nyelven is elérhető néhány információ a honlapjukon: <https://www.fsw.at/p/english>

kiegészítő adományok pedig lehetővé teszik az innovatív szociálpolitikai megközelítést és a stabil működést.

Szolgáltatások

3 fő szolgáltatásra fókuszálnak: a lakhatásra, az egészségügyi ellátásra és a társadalmi részvétel elősegítésére.

A lakhatási szolgáltatásokon belül 3 lakóotthont³ működtetnek elsőként lakhatást program keretében, és 2 mobil szolgáltató egységet.



A terek kialakítására jellemző, hogy figyelembe vették a lakók szükségleteit, az egyén autonómiáját. Így a lakásokhoz mindenkinek saját kulcsa van, ahol lehetséges, kialakításra került fürdőszoba és konyha is. Az egyszerűen bútorozott lakásokba a beköltözők vihetik a személyes holmijukat, és saját ízlésük szerint alakíthatják otthonosra. A szállások házirendjében közös, hogy a lakók kisállatokat vihetnek magukkal, és fogadhatnak látogatókat. A függőségekkel élőkkel szemben elfogadó attitűdöt tanúsítanak, igény esetén szociális munkások segítik őket az addikciókkal való megküzdésben. A lakóknak bérleti díjat kell fizetniük⁴, és tilos az erőszakos viselkedés.

A közösségi terek szociális interakcióra és kommunikációra bátorítanak. A Kudlichgasse-n és Hagenmüllergasse-n éttermet és kávézót nyitottak. A lakókat a közös munkába is bevonják, részt vehetnek a lakógyűléseken, ahol nemcsak a közösségi terekre vonatkozó szabályokat alkotják meg közösen, de lehetőségük van a visszajelzésre is.

Mindhárom házban elérhető szociális munkás segítsége a mindennapi élethez (heti rendszerességgel mozgó orvosi szolgálat, ápolói segítség, pszichiátriai és pszichológiai támogatás és egyéb szolgáltatások, pl: ételkiszállítás, házi segítségnyújtás).

Hagenmüllergasse	Kudlichgasse	Billrothstrasse
-Állandó lakhatási szolgáltatás	-Állandó lakhatási szolgáltatás elsősorban fogyatékos személyek, mentális betegséggel rendelkezők, mozgássérültek számára	-Átmentő szállás 6-24 hónapra
-79 apartman (férfi, nő, párok)	-60 férőhely (férfiak, nők, párok)	-A tartózkodás ideje alatt lehetőség van stabilizálni az élethelyzetüket, és a következő lépéseket kidolgozni
-2020-ban 114 lakó (69% férfi, 31% nő)	-2020-ban 67 lakó (54% férfi, 46% nő)	-40 férőhely egyedülálló nőknek és férfiaknak
-Átlagéletkor 43 év	-Átlagéletkor 61 év	-2020-ban 75 lakó (54% férfi, 36% nő)
-Átlagos tartózkodási idő: 23 hónap	-Átlagos tartózkodási idő 71 hónap	-Átlagéletkor 40 év, lakók 1/3-a fiatal felnőtt
		-Átlagos tartózkodási idő 10 hónap

³ A Kudlichgasse-ban található egység 2007-ben újonnan épült, a Hagenmüllergasse-ban található szolgáltatási egység 1999-ben nyílt meg egy már meglévő épületben, de 2015-ben teljesen átépítették (és építészeti díjakat nyertek az átépítésért), a Billrothstrasse-i egység pedig egy meglévő (közel 100 éves) épületben található, amelyet átalakítottak.

⁴ A cél, hogy a díj ne legyen magasabb, mint a havi jövedelem egyharmada, de ettől időnként eltérnek. A lakhatási szolgáltatások díjai a következők: Kudlichgasse - egyszemélyes lakás 330-337 €; pároknak 352-392 €/lakás, a lakás méretétől függően. Billrothstrasse - csak egyszemélyes lakások 280 €. Hagenmüllergasse - 300 € egyszemélyes lakás esetén, 345 € párok esetén.

A Kudlichgasse-ban a mobil orvosi és pszichiátriai ellátáson kívül lehetőséget biztosítanak arra, hogy a Bécsi Szociális Alaptól (FSW) további finanszírozást kapjanak a lakók (ez a finanszírozás a lakhatási támogatásuktól elkülönül), külső szolgáltatások igénybevételéhez, például étkeztetést, házi segítségnyújtást és egyéb támogató szolgáltatásokat más szervezetektől. Amennyiben több szervezet is érintett, úgy a folyamatokat a Kudlichgasse-ban dolgozó, a mindennapi életvitelt segítő asszisztensek koordinálják. A Kudlichgassé-ból a lakók egy gondozóházba vagy saját lakásba költözhetnek, ahol biztosítva vannak a segítő szolgáltatások, vagy elérhetőek a bécsi hajléktalanellátás más szolgáltatásai.

Mindhárom szállásnak különböző a profilja, mindhárom helyre a felvételi központ (bzWo) döntése alapján lehet költözni, a maximális tartózkodási idő a Bécsi Szociális Alap (FSW) által nyújtott pénzügyi hozzájárulás folyósítási időtartamától függ. A támogatási időszak szolgáltatásonként eltérő, mivel a házak különböző funkcióval rendelkeznek: például a Kudlichgasse hosszú távú lakhatást biztosít, míg a Billrothstrasse inkább átmeneti jellegű elhelyezést nyújt. A Bécsi Szociális Alap általában határozott időre állapítja meg a pénzügyi hozzájárulást, de lehetőség van a finanszírozás szükség szerinti meghosszabbítására.

A szállásokon közösségépítő programok vannak, amelyekről a saját maguk által készített hírlevélben olvashatnak a lakók. A közösségi kirándulások (mozi, múzeum, bowling) mellett sütés-főzés tanfolyamok, társasjáték estek, különböző témájú előadások, kreatív foglalkozások, kiscsoportos workshopok (számítástechnikai ismeretek, dohányzásról való leszokás), kertészkedés, bolhapiac, kutyasétáltatás, kertészkedés várja az érdeklődőket. Bár a pandémia ideje alatt a programokat korlátozni kényszerültek, egyéni foglalkozásokon keresztül igyekeztek csökkenteni az izolációval járó stresszt, és támogatni a kapcsolatok fennmaradását.



A Hagenmüllergasse 2015-ben felújított épülete építészeti díjat nyert 2016-ban és 17-ben

A házon belüli közösségépítésen túl törekednek a helyi közösségekkel való kapcsolatépítésre, az ügyfelek társadalmi integrációjára, az előítéletek csökkentésére. Ennek szellemében „We are Kudlich” címmel rendeztek bemutatkozó fotókiállítást a városházán. Másik alkalommal egy jótekonysági projekt keretében bútorkészítő workshopon vett részt a Kudlichgasse férfi csoportja, ahol tervezők segítségével készítettek fa bútort a szállásnak. Ez csak két példa a megvalósított programokból. A jövőbeli tervek között szerepel a helyi idősothonokkal való kapcsolatépítés (pl. kártyajátékokon keresztül).

Neunerimmo: társadalmi szerepvállalás

A hajléktalanság kialakulásában az egyéni pszichoszociális tényezők mellett jelentős szerepet játszik a lakhatáshoz való korlátozott hozzáférés, illetve a lakásállomány összetétele is. Bécs az egyik legnagyobb ingatlankezelő Európában. Az ingatlanpiac változásaival folyamatosan csökken a szociális bérlakások száma, amely a bérelhető ingatlanok 43%-át teszi ki jelenleg. A növekedő jövedelembeli különbségek mellett a magánlakások bérleti díja is emelkedik. 2020-ban a magántulajdonban lévő lakások bérleti díja 13,22 Euro/nm, míg a szociális bérlakások bérleti díja: 8,44 Euro/nm volt. Ezek a tényezők gyakran kilakoltatáshoz vezetnek, amely jellemzően a legsérülékenyebb csoportokat érinti.

A Neunerimmo, a Neunerhaus leányvállalataként kapcsolatot épít szociális szervezetek, nonprofit és kereskedelmi ingatlanfejlesztők, valamint az ingatlanpiac egyéb szereplői között, hogy véget vessenek a hajléktalanságnak, megfizethető lakhatást tudjanak biztosítani a rászorulóknak számára. 40 partnerükkel évente kb. 300 lakásra kötnek szerződést. Nemcsak megfizethető, hosszútávú lakhatást alkudnak ki az ingatlanpiac és a szociális szervezetek között, hanem szükség esetén, ha az ingatlantulajdonosok nem akarják hajléktalanoknak kiadni a lakásokat, akkor kibérlik azt, majd tovább béreltetik azokat. A fejlesztőket támogatják megfizethető lakóhelyek tervezésében. Új építkezéseknél, üres épületeknél partnerek az ingatlanfejlesztő versenyeken és városfejlesztési szerződésekben.

A siker 94%-os a stabil bérleteknél.

Alacsonyküszöbű ellátás

Az alacsonyküszöbű ellátást interdiszciplináris csapatmunka jellemzi, amelynek keretében orvosi ellátást biztosítanak, sorstárssegítő programot és kávéházat működtetnek a rászorulóknak, és állatorvosi ellátást nyújtanak az ügyfelek kisállatai részére. Az ügyfélközpontúságra és a kliens autonómiájára kiemelt hangsúlyt helyeznek, szociális munkások segítik a hozzáférést a lakhatáshoz, egészségügyi ellátáshoz, szociális támogatásokhoz, kezelik a krízishelyzeteket és információkkal látják el az ügyfeleket.

A világvárvány hatására 32%-kal nőtt a páciensek száma az egészségügyi ellátásban, 25%-kal a tanácsadások száma a szociális munka területén. Összességében több komplexebb eset, gyakoribb krízishelyzetek, gyakoribb kilakoltatások a jellemzőek.

Az egészségügyi szolgáltatás keretében egy egészségügyi központot és egy mozgó orvosi szolgálatot⁵ működtetnek. Az ügyfelek a biztosítási státuszuktól függetlenül vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Az egészségügyi központban elérhető általános orvosi ellátás, nővér, optikus, nőgyógyász, fogorvos és szociális munkás, heti 5 napban.



A 2018-ban megnyitott kávéház célja az egészséges ételek biztosítása mellett az integráció segítése, az előítéletek csökkentése, a fizikai és mentális jólét biztosítása. Frissen főzött, minőségi, organikus alapanyagokból készült ételek mellett multiprofessionális csapat fogadja a betérőket, anonim

⁵ A mozgóorvosi szolgálat orvosai csak a nappali központokban és a szállásnyújtó intézményekben végeznek betegellátást. A nappali központokban a szolgálat orvosai gyakran kezelnek utcán élő embereket, de a közterületekre nem szállnak ki, ott nem végeznek betegellátást.

hozzáférést biztosítanak a szociális munkással való kapcsolat kialakításához. A hely kialakításánál törekedtek arra, hogy bátorítsa a kommunikációt és a szociális interakciókat. A kávéházba bárki betérhet, tekintet nélkül a szociális vagy gazdasági háttérére. Nincsenek meghatározott árak, az ételekért adománnyal lehet fizetni. A cél a különböző emberek összehozása, így nem kötelező vásárolni sem ahhoz, hogy valaki időt töltsön a kávézóban. A járvány előtt ezt a célt segítették a különböző kultéri zenés- és társasjáték estek.

2020-ban a Neunerhaus alacsonykültségű szolgáltatásain belül 12.166 adag ételt osztottak, 7029 szociális tanácsadás és esetkezelés történt a szociális munka keretein belül, 5913 beteget kezeltek az egészségügyi központban⁶, 2166 embert látott el a mozgó orvosi szolgálat és 397 kutya, 129 macska és 5 kisállat került állatorvoshoz.

Neunerhaus elsőként lakhatás és lakhatási csoport

A lakhatási csoport 3 teamje menedzserekből, szociális munkásokból, sorstárssegítőkből és pszichoszociális egészségügyi specialistából áll. A 3 team Bécs 3 különböző kerületében található. A lakhatási csoporthoz kerülnek azok a fiatalok is, akik a katonai szolgálat helyett a kötelező önkéntes szolgálatukat töltik.

„A lakhatás kiindulópont, nem végcél”

A Neunerhaus kezdte el elsőként a Housing First programot Ausztriában, 2011-ben. A lépcsőzetes modell helyett egy működőképes modellt szerettek volna alkalmazni, amely a támogatás elején ad megfizethető lakhatást, nem a program végén.

A program számára nagy előrelépést jelentett, hogy 2010-ben a vörös és zöld pártok arra a megegyezésre jutottak, hogy az elsőként lakhatás programot meg kell erősíteni. A következő két évben a Neunerhaus és a Bécsi Szociális Alap kidolgozta az együttműködésre vonatkozó szakmai szabványokat a szolgáltatókkal és a Bécsi Szociális Alappal. Az elsőként lakhatás programhoz kapcsolódóan készült egy kutatás is (Housing First, Viennese modell). A kidolgozott együttműködést a Neunerhausnak volt lehetősége elsőként kipróbálni. 2012-ben az akkor külsős L&R társadalomkutató intézet ellenőrizte a programot, mely 2015-ben általános szolgáltatásként épült be a Neunerhaus gyakorlatába.

A programon belül megfizethető lakhatást kínálnak, amely igazodik a személyes szükségletekhez, hosszú távú szerződést és kezdő támogatást biztosítva. A gondozás intenzitása és hossza a kliens szükségletei alapján kerül meghatározásra. Az átlagos támogatási idő 20 hónap. Az utánkövetés a konzultációs központon keresztül történik, ahová határidő nélkül fordulhatnak az ügyfelek tanácsért különböző problémákkal.

A program fő elvei:

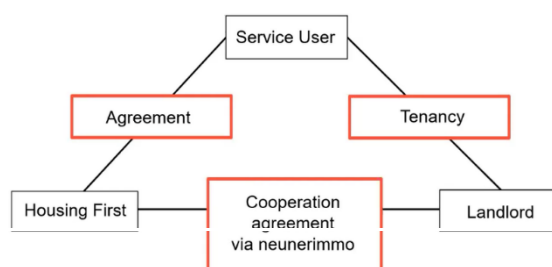
- Közvetlen hozzáférés saját és állandó lakóhelyhez.
- Lakásmenedzsment és szociális támogatás elkülönítése.
- Egyénre szabott támogatások.
- Önrendelkezés és részvétel.

⁶ A tavalyi évben az egészségügyi központot igénybe vevők 81%-a nem rendelkezett egészségbiztosítással. Az egészségügyi központot felkereső emberek mindegyike hajléktalan vagy bizonytalan lakhatású.

- Társadalmi befogadás elősegítése több szinten. (Pl. orvoshoz menni, szomszédokkal beszélgetni, jogi ismereteket tanítani stb.)

Az elsőként lakhatás programban egyedi együttműködési modellt alkalmaznak, amelyben szerepel a szolgáltatást igénybe vevő, az ingatlan tulajdonosa és az elsőként lakhatás program. Egy együttműködési szerződés jön létre az ingatlan tulajdonosa és az elsőként lakhatás csoport között. Utóbbi megegyezésre jut a szolgáltatás felhasználójával, aki az ingatlantulajdonossal szerződést köt, amelyben felelősséget is vállal a költségek megfizetéséért, a lakás rendeltetészerű használatáért és az együttműködésért.

Housing First cooperation model



2020-ban 187 bérleti szerződést kötöttek. 78 háztartásban 99 felnőttnek (45 férfi, 54 nő) és 88 gyermeknek segítettek a programon keresztül. Ebből 33 egyszemélyes háztartás (21 férfi, 12 nő), 8 pár, 35 család gyermekkel. Az átlagos támogatási idő 2020-ban 14 hónap volt. Hozzávetőlegesen 87 háztartást támogattak az utógondozói tanácsadó központban. Több mint 10.000 nm-re kötöttek szerződést, átlagosan 7,2 euróért. A programban résztvevők közül mindössze néhány embert lakoltattak ki az új otthonából. 3 évvel a költözés után a bérleti szerződések 95%-a maradt fenn, 5 évvel a költözés után pedig a szerződések 91%-a.

A támogató szolgáltatásokon belül igénybe vehető tanácsadás és támogatás a lakásbérlés ideje alatt. A költözés előtt segítenek a megfizethető árat kialakítani, majd a bérleti szerződés előkészítésében és a költözés megszervezésében. A bérlés során rugalmas támogatást biztosítanak az egyén szükségleteivel összhangban, amely jelenthet tanácsadást anyagi és szociális nehézségekben, krízishelyzetben, családi kapcsolatokra, tanulásra és munkavállalásra vonatkozóan. Támogatják az ügyfelet konfliktusok kezelésében az ingatlankezelő társasággal és a szomszédokkal szemben is. Segítenek a biztonságos lakhatás, a mindennapi életvezetés, a szabadidős tevékenységek kialakításában. Egészségügyi problémák esetén külső egészségügyi szolgáltatókhoz irányítják, szükség szerint kísérik az ügyfelet. Ezen felül ösztönzik a társadalmi befogadást.

2020-ban a támogató szolgáltatáson keresztül 104 háztartásban (52 egyszemélyes háztartás, 45 gyermekes család) 148 felnőttet (77 férfi, 71 nő) és 101 gyermeket segítettek.

Neunerhaus sorstárssegítő campus

2017-től a Neunerhaus és a Bécsi Szociális Alap együtt dolgoznak a sorstárssegítő programon, amelyhez 2018-ban tantervet fejlesztettek ki más bécsi hajléktalanellátó szervezetekkel közösen.

2019-ben az első kurzust 16-an fejezték be a 20 résztvevőből, és közülük 11 jelenleg is sorstárssegítőként dolgozik. 2020-tól újabb kurzust indítottak, és több munkahelyet biztosítanak a



sorstárssegítőknél. A tanfolyamot 47-en fejezték be sikeresen, 30-an közülük hamarosan szakmai területen dolgozhatnak.

A jelentkezéshez a leendő sorstárssegítők kitöltik és benyújtanak egy regisztrációs űrlapot önéletrajzzal és motivációs levéllel együtt, amelyben kifejtik, hogy miért szeretnének sorstárssegítő lenni. Kötelező részt venniük egy tájékoztató esten, ahol bemutatják, hogy mi is a sorstárssegítés, részleteket adnak a tanfolyamról, és azt is elmagyarázzák, hogy a tanfolyam végén nincs garancia az elhelyezkedésre. Ezután következik a második szakasz – egy teljes nap, ahol a hallgatók délelőtti csoportos feladatokon dolgoznak együtt, majd délután 10 perces személyes interjúban vesznek részt.

A program része a végzett hallgatók álláskeresésének támogatása is. Ennek érdekében az érdeklődő teameknek workshopokat kínálnak, a további ismeretek megszerzése érdekében pedig webináriumokon, konferenciákon vesznek részt.

A tanfolyam összesen 337, egyenként 50 perces órából áll. Felépítése:

Elmélet 112 lecke	TARTALOM
1. modul	A sorstárssegítővé válás első lépései: <ul style="list-style-type: none"> - A jelöltek elfogadták saját történetüket, tudnak róla beszélni, meg tudják nevezni, mi segített nekik és mi akadályozta őket a továbblépésben. Képesek a tapasztalataik tudatosan használatára, fel tudnak vázolni egy lehetséges profilt sorstárssegítőként.
2. modul	Egyéni és csoportmunka, kommunikáció <ul style="list-style-type: none"> - Egyéni és csoportmunka gyakorlat. - Kommunikációs stílusok. - Tudnak kérdezni és bátorítani tudják a sorstársakat történetük elmesélésére, érthetően ki tudják magukat fejezni, ismerik az aktív hallgatás jelentőségét és a hatalmi viszonyokat a kommunikációban. - Csoportdinamikai alapismeretek.
3. modul	Sokféleség és közösség <ul style="list-style-type: none"> - A jelöltek megküzdöttek saját előítéleteikkel. Ismerik a változatos csoportösszetétel előnyeit és a hátrányait. - Emberi jogok Ausztriában. - Empowerment koncepciója. - Módszertani útmutatás a vegyes összetételű csoportokra vonatkozóan, kihívások.
4. modul	Interperszonális képességek <ul style="list-style-type: none"> - Különbséget tudnak tenni a szakmai és a nem szakmai helyzetek között, baráti és sorstárssegítő kapcsolat között. - Krízisintervenciós alapismeretek. - Értik saját szerepüket a saját életükben kialakult krízisre vonatkozóan. - Krízis esetén alkalmazható külső segítség.
5. modul	Mentális egészséggel és függőségekkel kapcsolatos szolgáltatások <ul style="list-style-type: none"> - Fő pszichiátriai betegségek, ehhez kapcsolódó egészségügyi szolgáltatások. - Függőségekkel élők támogatása, felépülés folyamata. - Függőségek mögött álló minták, addikció kialakulása, intenzitása és széleskörűsége.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tudatában vannak kompetenciáiknak. Képesek átgondolni a kapcsolatépítésre vonatkozó tudásukat. Átgondolták saját történetüket a szenvedélybetegségek és a stresszes helyzetek kapcsán.
6. modul	<p>Interakciók és kommunikáció</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szolgáltatások igénybevevőinek és a szakembereknek az elvárásai. - Alkalmazni tudnak alapvető kommunikációs technikákat, szerepjátékokban kipróbálták erre vonatkozó tudásukat. - Hitelesek tudnak maradni és át tudják adni tapasztalataikat. - Felismerik a változás folyamatát, és szükség esetén támogatni tudják az arra rászorulókat (motivációs interjú). - Tudatában vannak saját fejlődésüknek. - Különbséget tudnak tenni saját és ügyfelek céljai között. - Ismerik kompetenciáikat és a szakmai korlátaikat.
7. modul	<p>Én, mint sorstárssegítő, a következő lépés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ismerik és alkalmazzák az interdiszciplináris csapatmunkát. - Szupervízió és intervízió. - Bécsi hajléktalanellátó rendszer felépítése. Hozzájuk és másokhoz tartozó feladatok ismerete. - Alap szakkifejezések (használják is őket). - Sorstárssegítőként vannak céljaik a célcsoportra, teamre és a szervezetre vonatkozóan. - Képesek magukra vigyázni.
Záróvizsga: 5 lecke	
Szakmai gyakorlat: 127 lecke	Bécs bármely hajléktalan ellátó intézményében, 3-as és a 7-es modul között
Kiscsoportos tanulás, gyakorlattal a modulok között 54	Önreflexív tanulás és megbeszélés kiscsoportokban a modulokhoz kapcsolódóan
Tételek írása: 15 lecke	Egyéni munka a tanfolyam vezetőjével együttműködésben
Napló vezetése: 16 lecke	Önreflexió felfedezés a modulokhoz kapcsolódóan
Pszichoszociális támogatás: 2 lecke	Elbeszélgetés egy szociális munkással vagy a kurzus vezetőjével (szükség esetén intenzívebb)
Szakmai gyakorlat megbeszélő csoport: Min. 6 lecke	Kiscsoportokban a tanfolyam vezetőjével vagy tanárral