Zárótanulmány - a Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan ellátásban Equal pályázati program teljesítéséről

Bevezetés

A Budapesti Módszertani Központ és Intézményei (BMSZKI) a Menhely Alapítvánnyal és a Fővárosi Szociális Közalapítvánnyal közösen 2005. júliusától 2007. december 31.-ig kísérleti modellprogramot működtetett „Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan ellátásban" címmel az Európai Unió EQUAL programjának keretében.
A projekt által kitűzött célok fókuszpontjában a hátrányos helyzetű hajléktalan személyek munkaerő-piaci integrációja állt. A szociális szakemberek kezébe – a foglalkoztatáspolitikai alrendszerek és a szociális alrendszerek által nyújtott szolgáltatások összehangolásán keresztül – olyan új eljárásrendet fogalmazott meg, melyben az elsődleges cél az ügyfél foglalkoztathatóságának javítása és munkába állítása. Ehhez a célhoz megfelelő segítő hátteret ad: a lakhatás hosszú távú megoldásában való segítségnyújtást, és a munkavállaláshoz elengedhetetlenül szükséges mentális, pszichés egyensúly megteremtésének, a szenvedélybetegségek, függőségek kezelésének lehetőségét.
A modell újszerűsége abban fogalmazható meg, hogy:
- a foglalkoztatási és szociális szolgáltató szervezetek munkájának összehangolásával jóval intenzívebb és átláthatóbb,
- komplexitásának köszönhetően az egzisztencia-vesztés minden jellemző oldalát megragadó segítséget nyújt.

A BMSZKI és partnerei által kidolgozott modell a hajléktalan ellátásban dolgozó szervezetek és szakembereik számára hangsúlyozottan gyakorlati segítséget kínál a hajléktalanság kezeléséhez. Célja képessé tenni a szervezetet, a segítőket és a segítetteket arra, hogy a hajléktalanságra jellemző, legtöbbször halmozottan jelentkező problémákra a szükségetekhez mérten tudjanak válaszolni.
A modell a szociális munka dinamikus szemléletét erősíti, emellett eszközöket, készségeket, motivációt és információt adunk a segítőknek, hogy feladatukat hatékonyabban láthassák el.
A BMSZKI modelljében segítő hálózatok jöttek létre, amelyben a közös munka tapasztalatai összegződhettek, munkájuk során számos jó gyakorlatot tudtak kidolgozni, amelyeket ebben a kiadványban is bemutatunk majd.
Ma a hajléktalanság kezelésével foglalkozó szervezetek legnagyobb része nem képes holisztikus válaszokra, munkamódszereik jelentős erőfeszítéseik ellenére is csupán az akut problémák kezelését teszi lehetővé, legtöbbször kimerülve a szállásigény kielégítésében.
Megközelítésünk szerint a hajléktalanság hiányállapotait a továbblépés akadályainak komplex felmérésén alapuló, a szükségletek sokféle mintázatát figyelemben tartó beavatkozások képesek kezelni.

Mit jelent a komplex, integrált megközelítés?

- A hajléktalanság társadalmi és egyéni vetületeinek együttesét nézi
- Figyelembe veszi az egzisztenciavesztés mögött álló legfontosabb okokat
- Szektorközi együttműködést jelent a megelőzés és a feladatok megoldása érdekében
- A „beavatkozás" a hajléktalan személy egyéni szükségleteinek felmérésén alapul
- A szükségletek „egyidejű", egészleges kezelése valósul meg

Kihívások - megoldandó feladatok, amelyekre pályázati programunk választ keresett - A hajléktalan ellátórendszer diszfunkciói

- A szállásnyújtás dominanciája – a hajléktalanság kezelésével foglalkozó szervezetek szolgáltatási struktúrájában ez a leghangsúlyosabb szerep, amelyet erősít az is, hogy az ügyfelek többsége ezt érzi leginkább megoldandó problémának
- Preventív megoldások hiánya - A már hajléktalanként élők ellátása mellett fő feladat a megelőzés és a visszailleszkedés feltételrendszerének áttekintése és fejlesztését célzó modellprogramok indítása
- Lakás-, foglalkoztatás-, oktatás-képzés-, és az egészségpolitikai alrendszerek összehangolásának hiánya
- A hajléktalan ellátó szervezetek szakmai kapcsolatainak esetlegessége
- Családi és társas kapcsolatok ápolásának intézményes keretei szűkösek
- A finanszírozás rugalmatlansága – szállás és nem szolgáltatás nyújtására ösztönöz
- A szociális munka szolgáltatási potenciáljának gyengesége

Az „Együttes erővel" modellprogram elemei

- Dokumentációs rendszer készítése az egyéni szociális diagnózis megállapítása érdekében
- A hajléktalan emberek egyéni szükségletfelmérése a legfontosabb hiányterületeken
- Egyéni stratégiák, akciótervek kialakítása a többdimenziós szükségletfelmérés alapján
- Szociális munkások – gyakorlatorientált - továbbképzése
- Az intézmények közötti információ áramlás megteremtése - Referensi hálózat létrehozása addiktológiai, foglalkoztatási, lakhatási információk és ismeretek becsatornázására
- Koordináció a referensi hálózatok munkájához - Szociális Információs Központ (SZIK), jogi és pszichológiai tanácsadás
- Referensi műhelyek- munkaértekezlet és a továbbképzés fóruma
- Foglalkoztatási státusz erősítése - Álláskereső Iroda: álláskeresés, állásfeltárás, pályaorientációs tanácsadás, álláskereső tréning, képzésbe segítés
- A képzés folyamatát támogató/erősítő rendszer – Mentori hálózat a képzés elvégzéséhez és a munka megtartásához
- Az információs társadalom elérhetővé tétele a hajléktalan emberek számára
- A hajléktalan ellátással foglalkozó szervezetek szakmai munkakapcsolatainak erősítése
- A hajléktalan emberek bevonása, érdekérvényesítő képességük erősítése

Dokumentációs rendszer, szükséglettesztek

A szociális munka lépéseit az ügyféllel való találkozás első pillanatától vezeti és nyomon követi a BMSZKI által kidolgozott dokumentációs rendszer. A kérdéssorok célja, hogy mind a szociális munkás, mind pedig az ügyfél számára világossá tegyük az ellátott jelenlegi helyzetét, ennek ismeretében olyan célokat dolgozzunk ki, amelyek figyelembe veszik az egyén törekvéseit, de beépítik a segítő észrevételeit is.
Hangsúlyosan nem a miértekre keresünk választ, hanem a „hogyan tovább" kérdését szeretnénk tisztázni. A strukturált kérdések és válaszok az együttműködő felek számára világossá teszik a kölcsönös elvárásokat, amelyek teljesítése is közösen megoldandó feladat lesz ebben a partnerségre alapuló helyzetben.
A feladat a gyors és pontos diagnózis felállítása, majd ezek mentén egy változást generáló gyakorlatias beavatkozás megtervezése és végrehajtása.

A dokumentációs rendszer elemei:

Kérelem és Felvételi Adatlap, Szociális munka terve, stb. - Az ügyféllel a kapcsolatfelvétel utáni időszakban kitöltött adatlapok az egyén általános helyzetét, szociális profilját írják körül megragadva az egzisztenciavesztés legjellemzőbb vetületeit. Ennek alapján alakítja ki közösen az ügyfél és személyes szociális munkása, azokat a terveket, amelyek változást hozhatnak.

Szükségletfelmérés 4 területen

A szükséglettesztek alkalmazásával a szociális munkás több dimenziós szociális diagnosztikai módszert kap kézhez, amely segítség ahhoz, hogy az ügyfeleik problémáit a maga összetettségében lássa és az optimális megoldást ügyfelével közösen megtalálja.
A szociális munkás lehetőséget kap arra, hogy az eddigi helyzetet áttekintve a valós szükségletekre alapozva tudja megtervezni a további lépéseket, úgy hogy a különböző problémákra egyidőben, egymással párhuzamosan tudjon az ügyfelével közös cselekvési tervet megfogalmazni.
A modell lényeges újítása, hogy az egyes feltárt szükségletek kielégítéséhez eszközöket, azonnali szolgáltatásokat rendel, dinamikus beavatkozás lehetőségét hordozva. Az állástalan vagy bizonytalan munkahellyel rendelkező ügyfélnek például álláskereső tréninget, képzési lehetőséget, pályaorientációs tanácsadást stb. ajánl fel, amelyekből a szükségletek és lehetőségek figyelembe vételével tud választani a segítő és a segített is.

Addiktológiai teszt - Az ügyfél addiktológiai és egészségügyi állapotát teszi láthatóvá – „A"lap-, szükség esetén pedig a diagnózis alapján dinamikus cselekvési terv születhet, amelynek lehetséges útvonalait a szükségletteszt mutatja a személyes szociális munkás számára.
Foglalkoztatási teszt - A foglalkoztatási szükségletfelmérés célja, hogy az egyén munkakarrierjét vizsgálva, megtaláljuk azokat a külső és belső erőforrásokat, amelyek – ha szükséges - segíthetnek a hajléktalan munkavállaló optimális, képességeihez, készségeihez mért foglalkozási pozíció kijelölésében.
Lakhatási teszt - A gondozási időszak kezdetén az ügyfelek többsége lakhatási problémaként viszonyul a hajléktalanságához, így talán ennek megoldásához van legtöbb motiváció a segítettekben. A lakhatási helyzet megoldásához is több dinamikus kiutat és formát tud a modellprogram kapcsolni.

Szociális Otthoni teszt - A rászoruló hajléktalan emberek esetében sorvezetőt ad a segítő számára a megfelelő idős otthon kiválasztásához, az ügyfél felkészítéséhez, a megoldandó feladatok tisztázásához.

Mérhető szociális munka
A dokumentációs rendszer legfontosabb kérdéseire adott válaszokból elektronikus adatbázis készül, amelynek révén fontos adatokhoz jutunk. Ezeket feldolgozva a szolgáltatások tervezéséhez, a sikerek és kudarcok elemzéséhez kapunk fogódzókat, segítségével több területen mérhetővé válik a szociális munka. A mérhetőség lehetőséget ad a szakmai munka értékelésére, mind a szervezet, mind pedig az egyes dolgozók számára is.

Referensi hálózatok- Szociális szakmai „network"

A tematikus referensi hálózatok működtetésének célja, hogy a szervezeten belül legyen szakértője és koordinátora azoknak a speciális ismereteknek, amelyek a hajléktalan embereket érintő legfontosabb területeket ölelik fel.
Tapasztalataink szerint a hajléktalan személyek segítésével foglalkozó személyes szociális munkások részleges gyakorlati információval rendelkeznek az ügyfeleiket érintő foglalkoztatási, addiktológiai, lakhatási programokról illetve az idős otthonokról, a hajléktalan embereket támogató intézményekről és a tágabb értelemben vett elméleti és gyakorlati munkáról.
Ezekre az igényekre, kihívásokra műhelyek indításával válaszoltunk, hogy ismereteket, tapasztalatokat közvetítsük és összegzésül megoldási modelleket dolgozzuk ki.

A műhelyek célja tehát, hogy hatékonyabbá tegye és felgyorsítsa a szervezeten belüli, (és a szervezetek közötti) a hajléktalan ügyfelek foglalkoztatásával, lakhatásával, addiktológiai helyzetével kapcsolatos formális és informális csatornákon zajló kommunikációt. Ez a párbeszéd csak akkor lehet hatékony, ha

- olyan tudáson alapul, amelyek figyelembe veszik a hajléktalan személyekre vonatkozó speciális szükségleteket
- bemutatásra kerül az ügyfelek foglalkoztatásában, lakhatásában, addiktológiai helyzetében szerepet játszó intézményes háttér
- a szociális munkások számára készségszinten rendelkezésre állnak a segítségnyújtáshoz elengedhetetlen ismeretek
- szakmai diskurzus alakulhat ki a gyakorlatban megfogalmazódó problémákról, diszfunkciókról

A referensi hálózatok – addiktológiai, foglalkoztatási, lakhatási és szociális otthoni - működése szorosan kapcsolódik az intézményekben folyó szakmai munkához, amennyiben egyrészt az ott felbukkanó nehézségek megoldására kínál konzultációs lehetőséget, másrészt olyan témák, gyakorlati problémák kibontását teszi lehetővé, amelyek közös gondolkodást igényelnek.

Addiktológiai referensi hálózat

A BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevő rászorulók fő addikciós probléma az alkohol, de gyakorinak mondható a gyógyszerekkel való abúzus, valamint a kettős diagnózisú kliensek ellátatlansága is. Az utóbbi időben a legális drogok mellett kimutatható az illegális drogok terjedése is.

Hosszú ideig kizárólag az egészségügy keretein belül próbáltunk megoldást találni erre a problémára. Mára az a felfogás alakult ki, hogy – hacsak nincs közvetlen életveszély – nem szükséges azonnal kórházi, illetve gyógyszeres terápiába irányítani alkoholbeteg ügyfeleinket, hiszen szociális munkások is képesek hathatós segítséget nyújtani.

A hálózat kiépülésének folyamata 2004-2007-ig

Minden BMSZKI intézményből elkötelezett munkatársakat választottunk, akik vállalták az addiktológiai referensi megbízatást. Kiemelt feladatnak tekintettük, hogy javítsuk a segítséget kérő függők arányát a hajléktalan populációban és oldjuk a szociális munkásokban fellépő frusztráltságot. Fontosnak tartottuk, hogy ismeretterjesztő programokat szervezzünk a szenvedélybetegségek jobb megértése, a segítségnyújtás hatékonyabb megszervezése céljából.

Az addiktológiai referensi hálózat tevékenységének összefoglalása

- folyamatos információgyűjtés a hazánkban működő addiktológiai szakellátó-rendszerről
- Információnyújtás az addiktológiai segítségnyújtás lehetőségeiről
- kapcsolatépítés az ügyfeleink számára elérhető intézményekkel, kórházakkal, civil szervezetekkel, önsegítő csoportokkal
- szükséglet teszt kidolgozása ügyfeleink egészségügyi és addiktológiai problémáinak feltárásához és megoldásához
- szakmai műhely szervezése a referensek részére
- addiktológiai képzések tartása a szociális munkások részére
- addiktológiai modul kidolgozása a program keretében
- felvilágosítás addiktológiai konferenciákról, továbbképzésekről
- SZIK ügyelet tartása minden kedden (09.00-15.00)

Addiktológiai segítségnyújtás a szociális munkásoknak

Az Equal keretében biztosított rendszeres referensi szakmai műhelyek és a szociális munkásokkal történő konzultációs tréningek keretében mód nyílott a liezon addiktológiai módszer alkalmazására. Ennek lényege hogy a szociális munkások addiktológiai tanácsadás és konzultáció mellett lássák el alkoholbeteg ügyfeleiket. Ezt a módszert sikeresen alkalmazzák már a háziorvosi rendszerben és a pszichiátriai ellátásban. Országszerte, széles körben összegyűjtöttünk szakmai beszámolókat, könyveket, kiadványokat a „Jó gyakorlat” megismerése céljából.

Szociális munkások addiktológiai képzése az EQUAL keretében

2004-től folyamatosan tartjuk az addiktológiai tréningeket a BMSZKI szociális munkásai számára. Munkatársainkkal ismertetjük a hajléktalan célcsoport képzéseinek tartalmát. Átbeszéljük a szociális munkásokkal az új addiktológiai szükséglettesztek használatát. Bemutattuk az addiktológiai információs füzetet, és tapasztalatcserét kezdeményezünk a szenvedélybeteg ügyfelek gondozása során felmerülő problémákról.

2005-től programjainkat az Országos Továbbképzési Intézet akkreditálta, így az előadásokon résztvevő szociális munkások továbbképzési pontokat tudnak gyűjteni.

Elmondható, hogy az ADDICTUS a BMSZKI legnépszerűbb szakmai műhelye, a résztvevők száma folyamatosan növekszik. Általában 20-25 fő jelenik meg ismeretterjesztő előadásainkon, és egyre gyakoribb, hogy 1-1 szállóról már 2-3 ember is képviselni kívánja intézményét, mint addiktológiai referens.

Addiktológiai segítségnyújtás hajléktalan ügyfeleinknek

Az addiktológiai konzultációk fő iránya:
- a problémára való rámutatás
- a kezelés iránti motiváció erősítése
- a megoldási lehetőségek felkínálása

Alkoholproblémás embereknél általános jelenség, hogy nem ismerik fel betegségüket és így gyógyulásra sem törekszenek. Itt a motivációs konzultációk alkalmával arra érdemes törekedni, hogy az ügyfél „kívánja" italozó életmódjának megváltoztatását.
Tisztában vagyunk azzal, hogy hajléktalan emberek esetében ez igen nehezen elérhető cél, de továbbjutásuknak ez jelentős kiindulási alapot adhat, még akkor is, ha ők nem az alkoholt érzik elsődleges problémának életükben, hanem a rossz anyagi és szociális helyzetüket.

Addiktológiai támogatás a szakképzési programokban résztvevő hajléktalan ügyfeleknek

Az addiktológiai szűrést – módosítva az eredeti tervet, ahol ugyanis csak később, a képzés-előkészítő tréningen került volna rá sor – beépítettük a csoportos tájékoztató alkalmával felvett teszt-sorba. Az első képzések tapasztalatai indokolták ezt a lépést; jobb minél hamarabb pontos képet kapni ebben a kérdésben.
Az addiktológiai teszt gerincét a javított MAST teszt (*Michigan Alcohol Screening Test*) adja. Főleg alkohol problémára fókuszál és természetesen ez a teszt sem képes teljesen kiszűrni azokat az ügyfeleket, akiknél valamilyen addikció veszélyeztetné a tanfolyamon való sikeres szereplést.
A vizsgált időszakban felvett tesztek eredményei:

- 170 fő töltötte ki és adta le az addiktológiai tesztet.
- 56 fő esetében a teszt nem mutatott addikcióra utaló jelet. (33%)
- 29 főnél (17 %) lehet hogy van, 36 főnél (21 %) biztosan van problémára utaló jel.
- 15 fő esetében (9%) egyértelműen függőséget mutatott a teszt.
- 25 fő (15%) jelenleg teljesen absztinensnek mondja magát. Hosszabb-rövidebb ideje nem isznak alkoholt, egy részük rendszeresen látogatja a Névtelen Alkoholisták gyűléseit.
- 34 embert hívtunk be személyes beszélgetésre a SZIK irodába.

Elmondható, hogy a képzések megkezdése óta jelentősen megnőtt a SZIK Iroda addiktológiai ügyeletét igénybevevők száma Az elektronikusan is regisztrált ügyfeleink közül (összesen 376 fő), 2006.-ban minden tizedik ügyfél addiktológiai problémáját fogalmazta meg.
A személyes konzultációra behívott ügyfelekkel tisztáztuk a teszt bizonytalan kérdéseit. Az egyéni beszélgetések alkalmával sor került a SZIK Regisztrációs lap kitöltésére is. A jelentkezők által kitöltött teszt alapján az ügyféllel egy állapot-feltáró beszélgetést folytattunk, mely során kiderül, hogy a tesztben jelzett problémák valósak-e és mennyiben befolyásolják a képzésben való részvételüket. Tájékoztattuk őket, hogy amennyiben a képzés közben problémák merülnének fel a szerhasználattal kapcsolatban, akkor minden kedden, a SZIK ügyeleten segítségért fordulhatnak hozzánk. A tanfolyam eredményessége érdekében fontosnak tartjuk, hogy szociális munkásaikkal folyamatos kapcsolatot tartsunk.
A képzés-előkészítő és a képzésben tartó tréningek addiktológiai blokkjait az elfogadott tematika szerint végeztük. A hangsúlyt arra helyeztük, hogy a „rázós" témákról is lehessen beszélgetni. Szenvedélybetegséggel foglalkozó filmeket vetítettünk és utána csoportban átbeszéltük a látottakat.

A legfontosabb cél olyan csoport kialakítása volt, ahol szabadon tehetnek fel kérdéseket, fogalmazhatnak meg véleményeket, félelem nélkül beszélgethetnek örömről, bánatról, mámorról, alkoholizmusról, szenvedélybetegségekről.

Az addiktológiai hálózat működésének összegzése

2004-2007-ig működőképes addiktológiai információs hálózat alakult ki a BMSZKI intézményeiben. Elsődleges célnak továbbra is azt tekintjük, hogy a rászoruló szenvedélybeteg (függő), addiktológiai problémával küzdő ügyfeleinket megfelelő ellátáshoz juttassuk, így téve őket képessé a foglalkoztatási és a lakhatási programokban való sikeres részvételre a jövőben is.
Az addiktológiai hálózat célja, hogy a referenseket megismertesse a szociális és egészségügyi ellátórendszer addiktológiai szolgáltatásaival, az addiktológiai problémákkal küzdő ügyfelekkel folytatott szociális munka módszereivel, a probléma iránti fogékonyság növelése, különféle szemléletmódok közvetítése, a tapasztalatcsere lehetőségének biztosítása.
Tartalma

- A szakellátások feltérképezése. Egy hatékony kapcsolatrendszer kiépítése és működtetése a kórházakkal, szociális szervezetekkel és az önsegítő csoportokkal.
- Információk szolgáltatása a BMSZKI intézményeinek az addiktológiai segítségnyújtás lehetőségeiről. Az addiktológiai információsfüzet folyamatos bővítése és frissítése.
- A BMSZKI intézményeiben addiktológiai munkacsoportok létrehozásának szorgalmazása, szakmai programok generálása, konzultációs lehetőségek nyújtása.
- Az addiktológiai problémákra készült szükségletfelmérő tesztek elemzése. A képzésekben résztvevő ügyfeleink támogatása.
- A szociális munkások és az ügyfelek által megfogalmazott szükségletek, felmerülő problémák közvetítése a döntéshozók felé.
- Felvilágosítás addiktológiai konferenciákról és továbbképzésekről.
- Szociális munkások és referensek továbbképzése.
- Lehetőség biztosítása tapasztalatcserére és esetmegbeszélésekre.
- Kihasználva az internet adta lehetőségeit, hálózatunk lehetőségeit szeretnénk – először ismeretségi szinten – megismertetni BMSZKI-n kívüli hajléktalanellátó intézményekkel is.

A Lakhatási Hálózat tevékenysége és eredményei az Equal projektben

A Lakhatási Hálózat legfőbb célja az a projekt ideje alatt, hogy a tanfolyamon résztvevő ügyfelek tanulmányait és továbblépését segítsük, motivációjukban erősítsük.
A 2005 év előkészítő szakasza alatt a hálózat felkészült a végrehajtási szakaszban lebonyolítandó képzést előkészítő, illetve képzésbenntartó tréningekre.
A hálózat feladataként megfogalmaztuk azt, hogy az előkészítő szakaszban egy általános lakhatási háttér felmérése után segítjük azokat az ügyfeleket az intézményi elhelyezkedésben, akik aktuális lakhatási körülményeik között képtelenek lennének az adott tanfolyam elvégzésére. Ilyen 'veszélyeztetett' helyzetben vannak a közterületen, éjjeli menedékhelyen, 12-22 ágyas szállón élő, esetleg labilis, szívességi lakáshasználónak nevezett ügyfeleket.
A felmérés szakasza alatt interakciós beszélgetés keretében jegyzi le az előadó az aktuális, lakhatással kapcsolatos problémákat, amelynek megoldására általában – ideális esetben, tanfolyamtól függően – két hét áll rendelkezésünkre. Ez idő alatt informálódunk az adott ügyfélről, ha lehetséges, majd a Felvételt Előkészítő Team (továbbiakban: FET) segítségével

próbáljuk meg elhelyezni azokat az ügyfeleket, akik bekerültek a tanfolyamot végző csoportba, és lakhatásuk még mindig nem oldódott meg.
Tapasztalataink szerint, a legtöbb – fenti kondíciókkal rendelkező ügyfelet – a megfelelő időben és módon - el tudjuk helyezni, de sok esetben a várakozási idő túlságosan hosszúvá válik, vagy intézmények közti hiányos információáramlás miatt, vagy az ügyfél értesítésének bonyolult mivolta miatt. Ennek a problémának a megoldására törekszünk, a FET-tel való folyamatos kapcsolattartással, illetve az intézményi referensekkel való kapcsolat megerősítésével.
2005-ös év kezdeti nehézségeit a két első tanfolyamon lehetett lemérni, ahol nagyon sok – elhelyezésre jogosult - ügyfél kiesett a látókörünkből, és volt olyan eset, hogy lakhatási problémái miatt a tanfolyamból is kiesett. Ezek után mind a projektvezetők, mind pedig a hálózat vezetői átgondolták a lépésrendszert, amelynek célja a végső, nagyjából problémamentes elhelyezés volt. Az eredményességet a 2006-os évben lebonyolított képzést előkészítő tréningeken tapasztaltuk, ahol az előadók már rutinosabb módon mérték fel a helyzetet, egyéni elérhetőségeket pontosan rögzítik, illetve figyelemmel kísérik az adott ügyfél elhelyezését, változó lakhatási helyzetét. Ennek következtében látható az, hogy most már nincs olyan ügyfél, aki a sikeres tanfolyam elkezdése után lakhatási problémák miatt esik ki a tanfolyamból. Rutinosabb és akadálymentesebb lett az együttműködés a FET, illetve a hálózat vezetői között.
A lakhatási referensi hálózat 6 tanfolyam esetében tartott tréningeket a képzésben tartó folyamatban. Ezeken összesen 116 ügyfél vett részt. Közülük 26 ügyfél kért elhelyezést. 18 ügyfél kapott elhelyezést valamelyik BMSZKI intézményben, a többi tanuló vagy egyénileg oldotta meg lakhatási problémáját, vagy a tréningen ismertetett külső, civil szervezeteknél kapott elhelyezést. Minimális esetben került ki ügyfél a látókörünkből.
Az előkészítő tréningeken résztvevő ügyfelek közül 14 –en érkeztek éjjeli menedékhelyről, 2fő közterületről 48fő BMSZKI intézményből, 34fő civil hajléktalanellátó szervezetekből, 18fő volt szívességi lakó.
A tanfolyamok összegzése a Lakhatási Hálózat szempontjából:

A tanfolyamra jelentkező ügyfelek aktuális lakhatási helyzete:

Éjjeli menedékhely	Közterület	BMSZKI átmeneti szállás	Szívességi lakhatás	Civil szervezetek átmeneti szállásai	Egyéb	Összesen
5	1	3	1	9		19
2	1	8	3	3	0	17
3	0	9	3	7	0	22
2	0	11	8	2	0	23
0	0	12	1	5	0	18
2	0	5	2	8	0	17
14	**2**	**48**	**18**	**34**		**116**

A képzést előkészítő tréning témái közé tartozik az általános tájékoztató, amely tartalmazza a hálózatunkban működő, aktuális kilépési lehetőségeket. Ezek átbeszélése, bemutatása egyrészt motiválja az ügyfeleket, másrészt célként megjelölhető, sikeres esetekkel realizálható kilépési lehetőségekként szolgálhatnak ügyfeleinknek, akár bekerülnek a kiválasztott tanfolyamokba, akár nem. Az ezzel kapcsolatos, legfőbb problémánk az, hogy ezek a kilépési lehetőségek (lakhatási támogatás, szobák megpályázása, albérletbe való kimenetel) – bár reálisak – de nem elegendőek ahhoz, hogy az összes, kilépésre motivált ügyfél, lehetőséget kapjon.

A képzést előkészítő tréning további témája az életmóddal kapcsolatos tanácsadás, amely – időhiány miatt – csak gyors megbeszélés. Ennek a célja az, hogy az ügyfél megtanulja a keresetpótló juttatásból fenntartania magát. Ez sokszor jóval kevesebb, mint amennyiből eddig megélt, ezért fontos a részletes áttekintés. Az óra része egy költségvetés készítése,

Tanfolyam neve	megjelent ügyfelek(fő)	előkészítő szakasz	képzésbenntartó szakasz	kért elhelyezést	nem kért elhelyezést	kapott
Személy- és vagyonőr képzés	19	2 alkalom	Az ügyfelek egyéni problémáikkal külön fordulhattak a Hálózathoz	7	12	6
Könnyűgépkezelő	17	1 alkalom	Az ügyfelek egyéni problémáikkal külön fordulhattak a Hálózathoz	3	14	1
Szociális gondozó és ápoló	22	2 alkalom	Az ügyfelek egyéni problémáikkal külön fordulhattak a Hálózathoz	4	18	3
Szakács	23	2 alkalom	1 alkalom	9	14	6
Gépi takarító	17	1 alkalom	Az ügyfelek egyéni problémáikkal külön fordulhattak a Hálózathoz	2	15	1
Számítógép kezelő	18	2 alkalom	3 alkalom	1	17	1
Összesen				26	90	18

amelyet közösen tervezünk meg, tekintettel az anyagi határokra, illetve a havi megélhetéshez szükséges alapdolgokra. Ennek következtében a jelentkezők elképzelhetik azt, hogy mivel fognak szembekerülni a tanfolyam során.

A képzésbenntartó tréning alaptémája az első alkalommal a lakhatási helyzet ismételt felmérése, hogy ellenőrizhessük azt, hogy mindenki megfelelő lakhatási körülmények között kezdi-e el a tanfolyamot. A további alkalmakkor az életvitelükkel, illetve az aktuális kilépési lehetőségek ismertetésével foglalkozunk. Ezen kívül a felmerülő aktuális, lakhatási témával kapcsolatos kérdéseket beszéljük át.

Az eddigi tapasztalataink alapján elmondható, hogy a Lakhatási Modul tevékenysége az eltelt időszak alatt, követve a valóságos igényeket, megfelelő módon végzi a feladatát. Mind támogató jellegű mellékprogram, alapfunkcióját betölti, azaz figyelemmel kíséri a jelentkezők lakhatási helyzetét, jobbít a körülményeken, ha ez szükséges, illetve ismerteti azokat az információkat, amelyek a kilépéssel kapcsolatosak. A kezdetben kidolgozott tematikától csak annyiban különbözik, hogy igény szerint sűrítettük a tudnivalókat, a tanfolyamonként változó időre, illetve nem éltünk azzal a lehetőséggel, hogy szakemberek előadását beleszőjük az óraanyagba. A lakhatással kapcsolatos kérdések a legérzékenyebb pont egy hajléktalan ember számára, ezért nem tud mit kezdeni a szakmai ismeretekkel alátámasztott előadásokkal, sokkal többet tud nyújtani számára a helyzetével azonosuló, reális információkat tartalmazó, gyakorlatokon alapuló előadással.
Az EQUAL projekt egyik legfontosabb eleme az átképzések megszervezése, tanfolyamok lebonyolítása. A Lakhatási Hálózat ebben, mint egy támogató jellegű mellékprogram vesz részt. Szerepe a képzési szakaszokban, az ügyfelek tájékoztatása az aktuális kilépési lehetőségekről (lakáspályázat, albérleti támogatás stb.), a motiválás a kilépés előkészületeire, valamint az átfogó információnyújtás, életmód tanácsadás.

Összefoglalás a Lakhatási Hálózat szerepéről az EQUAL projekt területén

A Hálózat vállalt szerepe a projektben a hajléktalan emberek – lehetőség szerinti – teljes körű informálása azokról a szállás lehetőségekről, ahol tanulásuk biztosított. Ez a funkció teljesült – figyelembe véve a bevezetésben leírt adatokat.
Jelenlegi ismereteink szerint a tanfolyamot végzett és a BMSZKI valamelyik intézményében lakó ügyfelek körülbelül 30%-a már igénybe vette a lakhatási támogatási lehetőséget. Ez alapján feltételezzük, hogy a képzést előkészítő szakaszban ismertetett információk kellő képen motiválták az ügyfeleket arra, hogy a tanfolyam elvégzésénél távolabbi cél realizálódjon.
Ez a feltevés valóban csak 2007. év végén, 2008. év elején válhat mérhetővé, figyelembe véve azt, hogy van, aki még a munkakeresés, illetve az előtakarékosság szakaszánál tart.
Erre az időszakra már megállapítható, hogy a projekt ideje alatt a Lakhatási Hálózat kellőképpen rugalmasan reagált azokra az akadályokra, amelyek felmerültek. Az első képzést előkészítő szakasz problematikája az volt, hogy a tematika túl széles spektrumú és sok esetben kivitelezhetetlen volt, ezért redukálódott le a legfontosabb, helyzethez igazodó információk átadására. Ezen akadályok közé tartozott továbbá az ügyfelek időhiánya a képzésbenntartó tréningek megtartására.
A Lakhatási Hálózat hatékonysága köszönhető, hogy átfogó, - az intézményi és a budapesti hajléktalanellátásban is ismert információ-közlő szereppel rendelkezik. Munkáját több háttérfunkció és lehetőség is segíti. Ilyen a szállásokkal való kapcsolattartás, a lakáspályázati rendszer átfogó ismerete és figyelése, a lakhatási támogatás szakmai programja. Ez az

információhalmaz nemcsak különálló egységekként szerepel, hanem egy teljes motivációs képet állít fel a hajléktalan emberek számára (a beköltözéstől a kilépésig).

Foglalkoztatási referensi hálózat az Equal programban

A foglalkoztatási referensi munka főbb területe a következők voltak:

- Az intézményi referensi hálózat karbantartása és fejlesztése
- A referensi műhelyek tematikájának kidolgozása, a szakmai műhely munkájának koordinálása
- A referensi szakmai műhely akkreditálása a 2007. évre
- A foglalkoztatási információs füzet folyamatos frissítése
- Szakmai adatbázis kialakítása a foglalkoztatással kapcsolatos szakirodalomból
- A fővárosi betöltetlen (üres) álláshelyek listájának eljuttatása az intézményi referensekhez
- Kapcsolattartás társintézményekkel (Menhely Alapítvány, Fővárosi Közhasznú foglalkoztatási Szolgálat, Nonprofit Alapítvány, Fővárosi Munkaügyi Központ, Motiváció Alapítvány, Soteria Alapítvány)
- A képzéseket támogató mentorok munkaköri leírásának elkészítése
- Képzési irányokról való tájékoztatás az intézményi referenseken keresztül
- SZIK Foglakoztatási Információs Iroda – 2006-2007-ben csütörtökönként 9.00-15.00-ig foglalkoztatási tanácsadás, ügyfeleink és a szociális munkások számára
- A Fővárosi Munkaügyi Központ (FMK) támogatott felnőttképzéseinek elérhetővé tétele ügyfeleink részére

A foglalkoztatási referensi tevékenység egyik leghangsúlyosabb eleme az eseti tanácsadás mellett a foglalkoztatási információk áramlásának elősegítése volt. Referensi értekezleteinken, hálózatunk tagjai szóbeli és írásbeli információkat kaptak a BMSZKI és környezete fontos foglalkoztatási kérdéseiről.
A 2007. év egyik legnagyobb kihívása volt álláskereső hajléktalan ügyfeleink számára további támogatott képzések biztosítása. Az év elején levelet írtunk a FMK illetékeseinek, amelyben kitértünk arra, hogy szeretnénk folytatni eredményes együttműködésünket, és támogatni ügyfeleinket annak érdekében, hogy csoportosan vagy egyénileg képzésbe kerülhessenek.
Sajnos 2007-ben nem kaptunk semmilyen információt a FMK-tól az induló képzésekkel kapcsolatban, amelyek a képző intézmények szervezésében elindultak. Információ hiányában egyrészt nem tudjuk ügyfeleinket felkészíteni a követelményekre, másrészt el sem jutnak a Munkaügyi Központig, ahol a regisztráció történik.

A referensi értekezleteken az alábbi témákat jártuk körbe:

- A foglalkoztatási szükségletteszt eredményeinek beépítése az intézmények szakmai munkájába
- A foglalkoztatási elektronikus szükségletteszt feldolgozásának gyakorlati hasznossága
- Az Equal pályázati program szakmai hozadékainak feldolgozása
- A BMSZKI és a Menhely Alapítvány Álláskereső Irodájának működése, szolgáltatásai
- Az Álláskereső Irodában megjelent ügyfelek munkakarrierjének nyomon követése-visszajelzés az aktuális foglakoztatási státuszról
- A munkaerő közvetítő és kölcsönző cégek szolgáltatásai és az igénybevételük módja

- A Fővárosi Munkaügyi Központ által szervezett munkaügyi képzésekre való jelentkezés feltételei
- Az intézményi referensek kéréseinek, igényeinek megbeszélése, problémák egyeztetése
- Az intézményekben tanuló, a képzésekre jelentkező, a sikeresen levizsgázott, szakmát szerzett ügyfelek problémáinak áttekintése
- Nemzetközi jó gyakorlatok a hajléktalan személyek foglalkoztatásával kapcsolatban
- Aktivizációs programok az EU- ban

Tájékoztatás történt még az értekezleteken:

- A 2006-2007-ben induló képzésekről
- A jelentkezés feltételeiről
- A szakmai képzések időtartamáról
- Az elmélet és gyakorlat képzésbeli megoszlásáról
- A támogatások mértékéről
- Az elhelyezkedés esélyeiről
- A képzési irányokról
- Az egyéni és támogatott képzésekről és azok különbségeiről
- Az intézményi referensek által felvetett problémákról, kérdésekről és azok megválaszolásáról
- Az átképzéshez szükséges és elégséges feltételekről (életkor, végzettség, egészségi állapot stb.)
- A beiskolázás további feltételeiről (formai követelmények)
- SZIK Foglakoztatási Információs Iroda működéséről, szolgáltatásairól

A referensi műhelyekben folyó szakmai munka:

Szakmai műhelyünket 2006-2007-ben összesen 28 fő látogatta. Az év során igyekeztünk a műhelymunkát úgy kialakítani, hogy az elméleti ismeretszint bővítése mellett hangsúlyosan foglalkozzon gyakorlati kérdésekkel is.
Műhelyünk egyik fontos feladata volt, hogy a foglalkoztatásban szerepet játszó helyi problémákat feldolgozzuk, kapcsolatokat építsünk ki a társszervezetek és intézményeink között és fogódzókat adjunk a szociális munkának ezen a területen.
A műhelyen feldolgozott témák a következők voltak

- A hajléktalanság elméleti háttere foglalkoztatási nézőpontból
- A hajléktalan munkavállalók munkaerő-piaci státusza
- A hajléktalanság foglalkoztatásában szerepet játszó intézmények- A Motiváció Alapítvány bemutatása
- A Fővárosi Munkaügyi Központ Hajléktalanok Információs Irodájának bemutatása- Munkaerő-piaci programok bemutatása
- A hajléktalan emberek képzése rétegprogramokban
- A hajléktalan emberek foglalkoztatásával kapcsolatos jogi háttér
- A fekete gazdaság szerepe a foglalkoztatásban
- Tanácsadási stratégiák a hajléktalan munkanélküliekkel kapcsolatban
- Pszichiátriai betegek a munkaerőpiacon - A Soteria Alapítvány bemutatása
- Munkavállalás az Európai Unióban

A szakmai műhely hozzáadott értéke, hogy gyakorló szociális munkások tudására olyan ismereteket építhettünk, amelyekkel érdemben javíthatnak ügyfeleik munkaerő-piaci pozícióin.
A műhely látogatóit tájékoztattuk és lehetőség szerint bevontuk EQUAL pályázatunk és a segítő szakma egyéb fontos akcióiba, eseményeibe is, amelyek a teljesség igénye nélkül a következők voltak

- Munkaerő-piaci segítő képzés
- Nyilvános műhelybeszélgetés a hajléktalan személyek foglalkoztatásában szerepet játszó szervezetek és munkáltatók részvételével
- Média- beszélgetés a hajléktalan emberek foglalkoztatási helyzetével kapcsolatban
- Szakember látogatások Párizsban, Madridban, hajléktalan emberek munkába segítésével kapcsolatban
- Magyarországi és Uniós jó gyakorlatok bemutatása

A műhely szakembereit elektronikus levélben tájékoztattuk minden fontos eseményről, programról, de elektronikusan kaptak számos kiadványt is, amely segítheti gyakorlati munkájukat. Létrehoztunk egy közös elektronikus postafiókot, amely felületen elhelyeztük a fent említett szakmai anyagokat és a 10 naponként frissített budapesti álláslistát is.
A továbbképzések ülésein minden alkalommal feldogoztunk egy-egy fontos témát, amelyekre referens szakembereink kiselőadásokkal készültek fel.

Foglalkoztatási Szociális Információs Központ (SZIK) ügyeleti tevékenység:

- A referensi hálózat működése nyomán a vizsgált időszakban 39 fő hajléktalan ember esetében került sor, foglalkoztatással kapcsolatos szolgáltatások nyújtására a foglalkoztatási SZIK ügyeleti időszakban.
  Ügyfeleink fele elhelyezkedéssel kapcsolatos gondjaik okán kerestek fel bennünket. Munkatanácsadás mellett aktuális álláslistáinkból – üres álláshelyek listája, on- line adatbázisok – is adtunk munkahely címeket, de képzési tanácsadásban is részesítettünk hajléktalan személyeket.
- 2006-2007-ben is szorosan együttműködtünk a BMSZKI Álláskereső Irodával
- Tanácsadás szociális munkatársaknak foglalkoztatási kérdésekben – főként a képzésekkel kapcsolatos kérdésekkel fordultak hozzánk

Terveink:

- *A foglalkoztatási szükséglettesztek feldolgozása* – Félévenként elemezzük az adatokat a referensi értekezleten
- *A foglalkoztatási szükséglettesztek átdolgozása* - A gyakorlati tapasztalatok alapján néhány ponton – pl. a képzések nyomon követése esetében – változtatásokat javasolunk.
- Álláskereső ügyfeleink nyomon követése – a BMSZKI intézmények szintjén – döcögve haladt, ezért ezen a területen, megszervezzük az elmaradt információk begyűjtését

Szociális Információs Központ (SZIK) - A hálózati munka koordinációja

A SZIK a referensi hálózatok munkáját fogja össze egy intézménybe. A SZIK térben és időben „intézményesíti" a referensi hálózatokat, amelyek a hét 1-1 napján a SZIK irodában nyújtanak információt a foglalkoztatást, addiktológiát, lakhatást és szociális otthonokat érintő kérdésekben.

A SZIK feladatai:

- 4 referensi hálózat működtetése (addiktológiai, foglalkoztatási, lakhatási, szociális otthoni ügyekkel kapcsolatos) minden BMSZKI intézményben
- A hét minden napján egy- egy hálózat tart ügyeletet a BMSZKI központjában
- Tanácsadás, információs adatbázisok létrehozása és karbantartása
- Az intézmények és a szociális munkások közötti információ áramlás biztosítása
- Referensi információs füzetek a szociális munkások speciális információkkal való ellátására
- Akkreditált referensi műhelyek koordinálása
- Pszichológiai, jogi tanácsadás biztosítása az ügyfelek számára

A Szociális Információs Iroda felépítése:

Az iroda munkatársai a referensi hálózatoknak megfelelően, minden nap más és más témakörben nyújtanak segítséget és információt az ügyfeleknek A nyitva tartási napok tematikusan a következő rendben zajlanak:

- **hétfő** a lakhatási témakör, ügyeletet tart a *lakhatási főreferens*
- **kedd** az addiktológiai témakör, ügyeletet tart az *addiktológiai főreferens*
- **szerda** pszichológus, jogász tart ügyeletet
- **csütörtök** a foglalkozatási témakör, ügyeletet tart a *foglalkoztatási főreferens*
- **péntek** a szociális otthoni témakör, ügyeletet tart a *szociális otthoni főreferens*

A jogi tanácsadás bemutatása - Milyen jogi problémákkal keresik fel az ügyfelek a tanácsadót?

Munkaügyi kérdések: - az ügyek kb. 25 %-a - munkaszerződések megkötésének hiánya, munkabérek kifizetésének elmaradása, táppénz nem fizetése (amiből az esetek jó részében az derül ki, hogy a munkáltató ígérete ellenére nem jelentette be a munkavállalót), munkaviszony felmondása, elszámolás elmaradása, igazolások kiadásának elmulasztása miatt keresik fel a jogi tanácsadást. - ezekben az esetekben tájékoztatást adunk a jogszerű eljárásról, illetve arról, milyen jogi lépéseket tehetnek az ügyben, és milyen módon.
L*akásügyi kérdések:* - az ügyek kb. 30 %-a - ezeknek jó részében már elvesztett lakhatások (önkormányzati, saját tulajdonú lakások elvesztése) körülményeinek tisztázása, a még meglévő lépési lehetőségek átbeszélése a cél, hogy a "hiú ábrándokkal" végre leszámoljon a kliens és végre "kiszálljon" reménytelem reménykedései mókuskerekéből. A lakáshoz jutás (önkormányzati, magán, albérlet) jogi háttere, a még meglévő, de valamilyen okból nem lakható (válóper után a másik fél maradt a lakásban, kiverték a lakásból, fenyegetettség miatt elmenekült a lakásból) lakás "visszaszerzésének" vagy abból pénzbeli térítéshez jutás lehetőségeit kérdezik leggyakrabban, továbbá már elvesztett lakáson fennmaradt díjhátralékkal kapcsolatos problémával keresik fel a szolgáltatást.
Örökösödési ügyek: - kb. az ügyek 10 %-a - ezek rendszerint lakással, lakhatással kapcsolatos kérdések (ingatlan részbeni vagy teljes megörökléssel, azok birtokba vétele, többi örökössel való jogi viszony a lakás használata, eladása kapcsán)
Büntető ügy: - az ügyek kb. 10 %-a - főleg lopás miatti büntetőeljárások várható kimenetele, vádiratok értelmezése, védekezés átbeszélése
Válóper, gyermekelhelyezés, gyermektartás: - az ügyek kb. 15 %- a - már folyamatban lévő ügyek esélyeinek, igényérvényesítés jogi lehetőségeinek megbeszélése.
Egyéb (gondnoksági ügy, gyámügy, személyi iratok elvesztéséből folyó okirattal visszaélések miatti vitás jogi ügyek: - az ügyek kb. 10 %-a - gondnokság alá helyezés megszüntetésének módja, menete, gondnokolt jogai, lehetőségei, gondnokkal való kapcsolattartás. Továbbá gyermek láthatásával, intézeti elhelyezésével, saját szülői felügyelet alá történő visszahelyezésével, gyermektartásdíj megfizetésre kötelezéssel, meg nem fizetés következményeivel kapcsolatos kérdések, valamint - sajnos hajléktalanoknál gyakori probléma- vagy elveszti, vagy ellopják, vagy csak simán kölcsönveszik a személyi okmányát, azzal pár nap leforgása alatt jelentős értékben hitelre vásárolnak, majd kidobják, "visszajuttatják" az iratokat, és persze nem fizetik a hitelt. Az iratok eltűnését az érintett ügyfél egyáltalán nem jelenti be, mivel észre sem veszi, hogy eltűnt egy időre, vagy megteszi, de jóval később, és fizetési felszólítást kap, vagy bírósági idéző végzést, büntetőeljárást indítanak ellene, és nehezen tudja bizonyítani igazát, bár nem lehetetlen.

Pszichológiai tanácsadás- Milyen problémákkal keresik fel az ügyfelek a pszichológiai tanácsadást?

● *Hajléktalan ügyfelek:*

- szorongásos tünetek (pl. alvászavar, pánikrohamok, feszültségérzés, dührohamok)
- depressziós tünetek (hangulati zavar, örömképtelenség, érdektelenségérzés)
- életvezetési nehézségek (tanfolyamra való bekerüléssel, részvétellel, munkában maradással kapcsolatos nehézségek, magány-érzés)
- addiktológiai esetek (szenvedélybetegségek különböző stádiumaiban jelentkeznek ügyfelek)
- önismereti céllal jelentkező kliensek (pl. kisebbrendűség-érzés, gyermekkori traumák kezelése céljából)
- pszichodiagnosztizálási céllal küldött ügyfelek (mentális retardáció, demencia, pszichózis differenciáldiagnosztikája)

A felszínen tapasztalható tünetek hátterében leggyakrabban – koragyermekkori traumákra visszavezethető – súlyos személyiségzavar tapasztalható, melyek hatékony kezelésére nincsenek meg sem a szubjektív (a kliensek gyakran nem kellően motiváltak pszichoterápia kezdéséhez), sem az objektív (az időkeretek miatt inkább rövid, időhatáros terápiák jönnek számításba) feltételek. Inkább a szupportív terápia alkalmazható, melynek keretei között életvezetési tanácsadás, illetve a kliensek pszichés támogatása zajlik.

● *Szociális munkások:*

- ügyfelekkel kapcsolatos, szupervíziós jellegű problémák
- önismereti kérdések

Alkalmazott terápiás módszerek:
- szupportív terápia
- relaxációs tréning (autogén tréning)
- viselkedésterápia
- kognitív terápia.

Képzés a segítők számára

A pályázati program működtetését a segítő szakemberek rendszeres képzése teszi lehetővé. Az eszközök, módszerek használatát, és befogadását, a szemlélet frissítését készségfejlesztő tréningek segítségével juttathatjuk el a segítők célcsoportjához.

A rendszeres továbbképzés az alábbi területeket érinti
- Módszertani képzés az adatok feldolgozásához
- A szociális munkások készségfejlesztése és érzékenyítése
- Referensi műhelyek a 4 hálózat szakmai munkájának összefogása érdekében

Hajléktalan emberek Álláskereső Irodája - A munkaügyi szolgáltatások és a szociális munka ötvözése a foglalkoztathatóság növelése érdekében

Az Álláskereső Irodák kialakításának és működtetésének modellje szorosan kapcsolódik a szükségletek felméréséhez, hiszen a feltárt problémákhoz illeszkedő foglalkoztatási szolgáltatásokat kínál. Az Álláskereső Iroda munkatársai – mint egykori szociális munkások - egyszerre képviselik a szociális munkások és az andragógusok kvalitásait, amely lehetővé teszi, hogy a foglalkoztatással közvetlenül összefüggő nehézségek mellett ügyfeleik egyéb szociális problémáival is foglalkozzanak. Az iroda kapcsolatban áll a SZIK-kel, így szükség esetén az álláskereső számára a referensi hálózatok szolgáltatásait is felajánlja.

Az iroda álláskeresési szolgáltatásainak modellje:

- Álláskeresés – Hirdetések strukturált feldolgozásával, Munkaügyi Központ állásajánlataival, Internetes kereséssel
- Tanácsadás
- Kapcsolat az addiktológiai, foglalkoztatási, lakhatási és a szociális otthonos hálózattal
- Álláskeresési tréning- egyéni és csoportos felkészítés
- Állásfeltárás- kapcsolatfelvétel munkaadókkal
- Kapcsolat a személyes szociális munkással

A BMSZKI Álláskereső Irodájának célja, hogy a fővárosi hajléktalanellátó rendszerből illetve közterületről jelentkező ügyfelek munkába állását elősegítse, ezáltal – a munkaerőpiaci igények figyelembe vételével – hajléktalan embereket a munka világába visszasegítsen. A cél elérése érdekében ügyfeleinket az írott sajtóban és az interneten megjelenő, valamint a munkatársaink által személyesen feltárt munkahelyekre irányítjuk, a megcélzott állás elnyeréséhez szükséges tárgyi és személyi feltételeket biztosítunk (újságok, internethasználat, email cím létesítés, önéletrajzírás, telefon, fax, álláskeresési és munkahelymegtartó technikák oktatása személyes tanácsadás és csoportos tréning keretében), valamint a szakképzetlen vagy elavult szakmával rendelkezőket szakmát adó, ingyenes képzésekre beiskolázzuk.

Az iroda szakmai tevékenységének pillérei a foglalkoztatást elősegítő és a képzést elérhetővé tevő szolgáltatások:

Álláskereséssel kapcsolatos szolgáltatások

- Munkahelykeresés az írott sajtóból

Az asztalokat körbeülve kultúrált körülmények között lehetőséget biztosítunk a hirdetések áttekintésére. A jegyzeteléshez tollat és papírt biztosítunk. Az iroda rendelkezésére álló hirdetési újságok összetétele változott a kezdeti időszakhoz képest. A módosítás a korábbi tapasztalatok alapján volt indokolt, ugyanis voltak lapok melyek nem segítették nagymértékben munkánkat (pl: HVG), ezeket lecseréltük és helyettük ügyfeleink számára is használhatóbb újságokat helyeztünk az asztalokra.
Természetesen a korábbiakhoz hasonlóan több példányban fénymásoljuk a fontosabb mellékleteket (24 óra), melyek így több érdeklődőnek nyújtanak segítséget egyszerre.

- Munkahelykeresés az internetről letöltött állásajánlatok alapján

Állásfeltáró kollégáink naponta letöltik az online álláskereső oldalak azon állásajánlatait, amelyek ügyfeleink képzettségének, igényeinek leginkább megfelelnek.
A kinyomtatott hirdetéseket egyenként fali táblán helyezzük el, különböző színekkel elkülönítve a szakképzettséget nem igénylő betanított és segédmunkákat a szakmunkáktól.

- Munkahelykeresés a Munkaügyi Központ álláslistája alapján

A Fővárosi Munkaügyi Központ által közzétett üres álláshelyek listáját kéthetente lekérjük, és sokszorosítva az ügyfelek rendelkezésére bocsátjuk. A listát az iroda és a foglalkoztatási referensi hálózat továbbítja a hajléktalan szállásokra.

- Álláskereső hirdetés megjelentetése az internetes oldalakon

Az álláskereső portálok ingyenes hirdetési lehetőségeit kihasználva, az ügyfél állásigényeinek megfelelő hirdetést helyezünk el az interneten. Sok esetben ez együtt jár email cím létesítésével is.

- Indirekt álláskeresés, állásfeltárás

Az állásfeltárás során, potenciális munkáltatókat keresünk meg telefonkönyv, cégjegyzék és ma már személyes kapcsolattartás alapján, és érdeklődünk, hogy van-e munkaerő felvétel a megcélzott területen. A 2006-os év második szakaszában egyik munkatársunk munkaidejébe építettük be az állásfeltárást feladatkörét (heti nyolc órában), mely szükségszerűvé vált a tanfolyamokat folyamatosan elvégző ügyfeleink miatt is. Munkáját segíti a rendelkezésünkre álló Fővárosi Közhasznú Szolgálat Esélyegyenlőségi Irodájához bejelentkezett 150 cég adatait tartalmazó lista is.

- Telefonálási lehetőség a megcélzott állás ügyében

Álláskereső ügyfeleink számára telefonálási lehetőséget biztosítunk. Az iroda ügyfélforgalma szükségessé tette az eredeti két vonal bővítését. Előbb egy, majd 2006 novemberében további egy telefon került ügyfélterünkbe, ahol így már négy készülék áll az érdeklődők rendelkezésére.

- Önéletrajzírás

Többfajta önéletrajzminta áll rendelkezésre, melyek közül a megcélzott állás jellegének megfelelően válogathatnak az ügyfelek. A számítógéphez nem értőkkel közösen készítjük el az önéletrajzot, miközben elmagyarázzuk, mit kell kihangsúlyozniuk, mely képességeikre, jártasságaikra helyezzék a hangsúlyt.

Az egyre népszerűbb szolgáltatásunk előrelépése elsősorban az iroda számítógépparkjának növekedésének köszönhető. Két korábbi munkagépet helyeztünk el az ügyféltérbe, mely csak ezen lehetőség szolgálatába lett beállítva. Jelentős változást eredményezett az is, hogy már fényképpel ellátott önéletrajz megírását is tudjuk biztosítani, mely egyre nagyobb elvárása a munkáltatóknak.

- Email cím létesítése

Egyre több munkáltató kér elektronikus elérhetőséget, email címre küldött jelentkezést, önéletrajzot. Segítünk email cím létrehozásában, az elektronikus levelezés tudnivalóink megismertetésében. Az egyre inkább sorban álló ügyfelek helyzetét abban könnyítettük, hogy egyik munkatársunk szinte folyamatosan a rendelkezésükre áll („rendszergazda lett”), kiküszöbölvén azt, hogy az álláskereső elfelejtette jelszavát, szolgáltatóját, elérhetőségét. További könnyebbséget jelent, hogy az internetes hozzáférést biztosító számítógépen már nem folyik önéletrajzírás, mely jelentős időt vett el a felhasználóktól.

- Internet használat

Azok, akik önállóan tudják használni az internet szolgáltatásit, az álláskereséshez kapcsolódó témakörökben kereshetnek a világhálón. A géppark fejlesztése révén mára minimális várakozási idővel.

- Adminisztrációs segítség

Szükség esetén segítünk bizonyítványmásolatok beszerzésében, álláskereséshez szükséges iratok lekérésében, elkészítésében, fénymásolásában stb.

A korábbi statisztikákat figyelembe véve, talán ez a szolgáltatásunk kihasználtsága ugrott meg leginkább a korábbiakhoz képest. A képzésre jelentkező ügyfeleink mellett, egyre többen jönnek be az irodába azzal a céllal, hogy korábban megszerzett, de mára elkallódott, elvesztett okmányaikat beszerezzük. Ide tartozik a mára szinte napi kapcsolatban lévő Menhely

alapítvánnyal való együttműködés, melynek keretén belül két tucat személy- és vagyonőrnek tudtuk térítésmentesen kiváltani kamarai tagságát valamint több jogosítvány is visszakerült érvényesítve korábbi használójához. A fax és fénymásolás adta igény szintén jelentősen megugrott. Ez utóbbi köszönhető a képzésben lévő ügyfeleink vizsgatételeinek sokszorosításának.

- Álláskeresési technikák oktatása

Megcéloztuk heti rendszerességgel álláskeresési technikák oktatását azok számára, akik hosszabb ideje eredménytelenül próbálnak elhelyezkedni. A munkaerőpiac beszűkülésén túl azokat a személyes okokat keressük, amelyek a sikertelen próbálkozások mögött állhatnak. A kezdeti időszakban ezt a lehetősséget ügyfeleink nem használták ki kellőképpen, ezért a 2006-os év második szakaszában együttműködési feltételként alkalmaztuk az irodát felkeresőknek. Ugyanis, aki huzamosabb időn át sikertelenül próbál állást találni, azt egy előre egyeztetett időpontban visszahívjuk és 5-6 fős csoportokban, egymással megosztva tapasztalataikat és hibáikat kijavítva igyekszünk segítséget nyújtani.

Utak a képzésbe - Az iroda képzési szolgáltatásainak modellje:

- Az OKJ- s képzések koordinálása, előkészítése
- Keretmegállapodás a Fővárosi Munkaügyi Központtal az átképzések támogatásához
- Toborzás az alapfokú vagy elavult iskolai végzettséggel rendelkező ügyfelek között
- A jelentkezők regisztrálása, a képzés irányának, formájának javaslatszerű kidolgozása, a szubjektív törekvések egybevetése a realitásokkal
- Csoportos tájékoztatás
- Pszichológiai és motivációs állapotfelmérés a képzésre jelentkezők körében
- Képzés-előkészítő csoporttrénig
- Mentori támogatás a képzés, az álláskeresés, és a munkavállalás első időszakában
- Segítségnyújtás a lemorzsolódók illetve a 8általánost nem végzettek továbblépéséhez
- Álláskereső tréning

A felnőttképzés az egyik leghatásosabb mobilitási csatornája lehet hajléktalan embereknek, akiknek jelentős része nem rendelkezik szakmával, másfelől hosszú évek során a szakmával rendelkező többsége is kiilleszkedett egykori végzettségéből. A hajléktalan emberek munkaerő-piaci beilleszkedését ezért sok esetben – megfelelő előkészítéssel és támogatással - csak képzéssel lehet eredményesen előmozdítani.

Képzésekkel kapcsolatos szolgáltatások

- Képzési lehetőség felkutatása

A szakképzetlen, vagy elavult szakmával rendelkezők számára, amennyiben megfelelnek az előírt feltételeknek, szakmát adó képzési lehetőséget keresünk, ill. a Munkaügyi Központ által közzétett tanfolyamokat meghirdetjük.

- Pályaorientációs, pályakorrekciós tanácsadás

Minden képzésre jelentkezővel szakképzett és sok éves tapasztalattal rendelkező munkatársak beszélgetnek el, felmérik a lehetséges irányokat munkába helyezésüket vagy tovább tanulásukat illetően.

- Képzések szervezése

Adott képzésre jelentkezők számára az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:

- Csoportos tájékoztató tartása- Az azonos tanfolyamra jelentkezők tájékoztatást kapnak a tanfolyammal kapcsolatos minden szükséges információról, és egyúttal kitölti azokat a teszteket, amelyek alapját képezik az első szűrőnek a tovább tanulás felé. A jelöltek által kitöltött tesztek a következők: énkép-vizsgáló teszt, Logo- teszt, attitűd-skálák, empátiateszt, többszörös intelligencia- leltár, kognitív intelligencia- teszt, egészség – teszt, addiktológiai teszt.
- Képzés előkészítő tréningek tartása - A tesztek kiértékelése után a szakemberek team-döntése alapján választják ki azokat, akik a képzést előkészítő 1-2 hetes tréningen részt vesznek. A csoporttréning résztvevőinek száma általában 6-8 fővel több, mint ahány jelöltet be tudunk iskolázni. A képzés előkészítő tréning kettős célt szolgál. Egyrészt az esetleg rejtve maradt akadályozó tényezőket hivatott kiszűrni (magatartásbeli, mentális, terhelhetőségi, addiktológiai problémák), másrészt a jövendő tanulócsoport összekovácsolódását, egymás jobb megismerését szolgálja.
- Kiválasztás és beiskolázás - A képzés előkészítő tréninget követően a csoportvezetők és az addiktológiai szakemberek véleményezése, valamint a képző intézmény felmérőjének eredménye alapján alakul ki véglegesen a beiskolázandók névsora.
- Mentori támogatás a képzés sikeres elvégzése érdekében - A képzés eredményes teljesítése érdekében fejlesztette ki a BMSZKI mentori hálózatát, amely a jelentkezés mozzanatától kezdve támogató figyelemmel követi az ügyfeleket a kiválasztás, a felkészítés, a képzésben tartás, az álláskeresés és a munkában tartás szakaszaiban. A mentorok munkájuk során az ügyfélen kívül kapcsolatban állnak a személyes szociális munkással, az álláskereső irodával, a képző intézménnyel a referensi hálózatokkal, a képzés gyakorlati helyeivel, a munkaadókkal annak érdekében, hogy szükség esetén közvetíteni tudjanak szolgáltatói és tanácsadó segítséget nyújthassanak a nehézségek megoldásában.

  Az általunk kialakított képzést támogató rendszer esélyt ad hátrányos helyzetű – hajléktalan – emberek számára, hogy támogatott képzésekben vegyenek részt.

  A képzést támogató mentori hálózat képessé teszi a támogatottat arra, hogy a képzésbe kerüljön, azt elvégezze és új szakmájával bejusson a munkaerő- piacra.

  A képzéseket támogató mentori hálózat létrehozásával a szociális munkásoknak fogódzókat, módszertani segítséget adtunk azoknak az ügyfeleiknek a támogatására, akik iskolarendszerű tanfolyamon vesznek részt. A képzésre felkészítés során tartott tréningjeinken megalapozhattuk az alkalmazkodást azokhoz a kemény követelményekhez, amelyeket a tananyagok és képző intézmények támasztottak.

  Az Equal program során mind a csoportos képzés, mind pedig az egyéni képzés résztvevőit 2-2fő mentor támogatta a képzés időtartama, az álláskeresés és az állásban tartás időszaka alatt. A képzési folyamatban tapasztalataink szerint jelentkeznek olyan életviteli problémák, tanulási nehézségek, amelyekben ügyfeleinknek segítségre van szükségük. A pályázat megvalósítása során a mentorokkal közösen kidolgozott protokoll részletes gyakorlati útmutatót adott azokról a támogatási formákról és tartalmakról, amelyek a képzésben résztvevők számára szükségesek lehetnek új munkakarrierjük sikeres kialakításához.

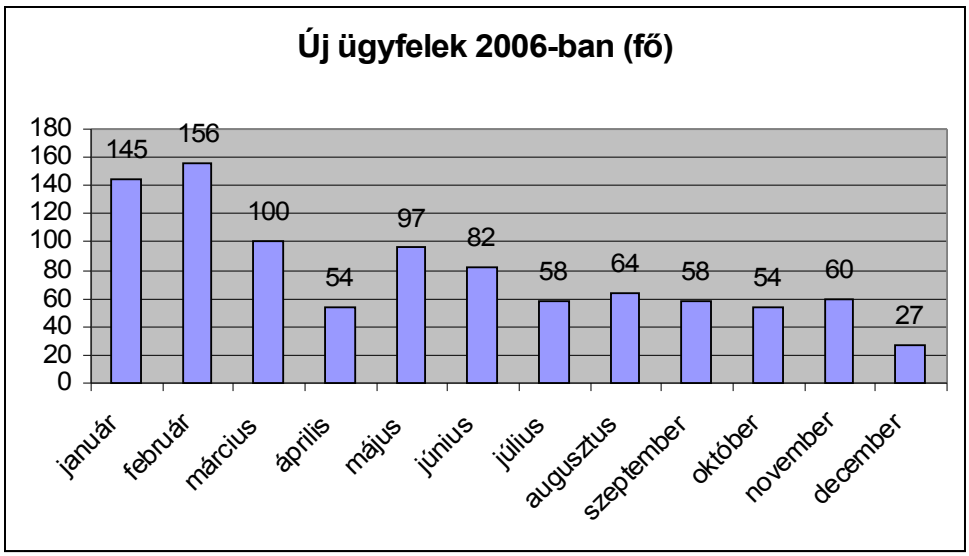
Az Álláskereső Iroda forgalmi adatai

Az Álláskereső Irodák forgalmi adatai mutatják azt a hatalmas igényt, amelyet a célcsoport rendkívül kedvezőtlen foglalkoztatási helyzete támaszt. 2007. augusztusig csak a BMSZKI Álláskereső Irodát 1778 ügyfél kereste meg.
Mindkét álláskereső irodának gondot okoz az ügyfelek utánkövetése elhelyezkedésükkor: csak akkor értesülünk az eredményekről, ha az ügyfél újra megjelenik az irodában. Jelenleg 230 ügyfél elhelyezkedéséről van visszajelzésünk, akik közül 154 fő nem rendelkezik munkaszerződéssel, 76 fő nyilatkozott arról, hogy bejelentett állandó munkája van, de csak 22 fő juttatta el az irodába a szerződését.
Eredményeink mellett beleütköztünk a jelenlegi munkaerő-piaci helyzet súlyos adottságaiba is. Foglalkoztatási, képzési támogatásunkban részesülő hajléktalan ügyfeleinknek csak kisebb része tud legális, szerződéses, bejelentett munkát találni, akik közül többektől a sajátos hajléktalan életmód miatt nem is kapunk érdemi visszajelzést.

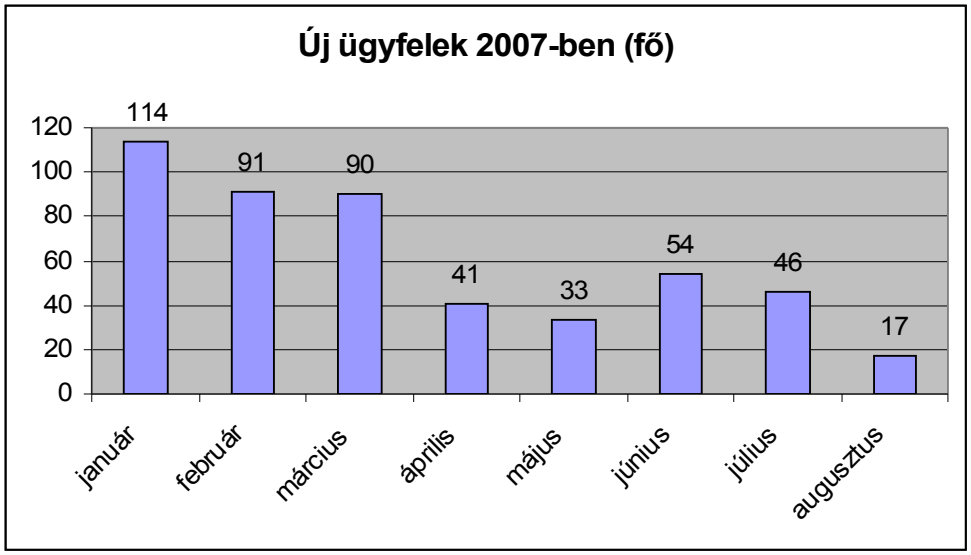
A beszámoló írásakor 1778 regisztrált ügyfelet tartunk nyilván, akik a közel 2 éves nyitva tartás alatt a következő időbeli eloszlásban jelentek meg az irodában:

Időszak	Új ügyfelek regisztrációja (fő)
2005. június 1.- november 6.	197
2005. november 7. – december 31.	140
2006	955
2007. augusztus18-ig	486
Összesen	**1778**

Az ügyfelek első megjelenéseinek havonkénti eloszlása 2006-ban



Az ügyfelek első megjelenéseinek havonkénti eloszlása 2007-ben

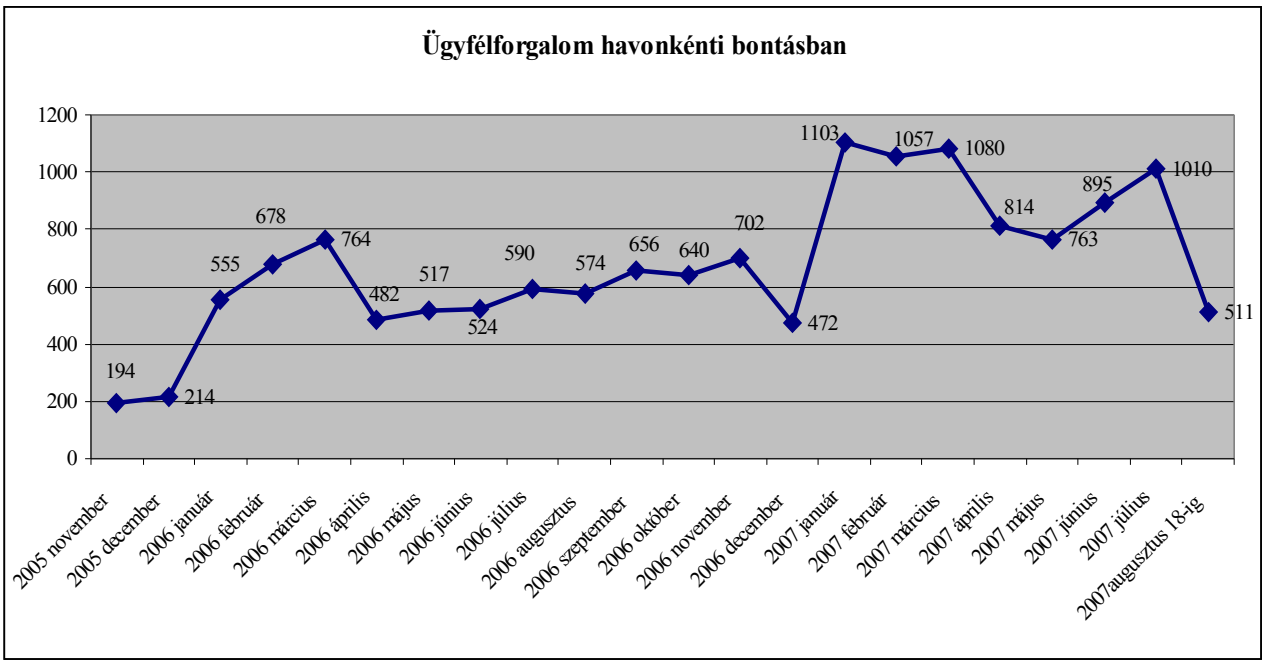


Az első megjelenések, regisztrációk számának alakulását nagymértékben befolyásolják az éppen aktuálisan induló tanfolyamok. Egy-egy képzés meghirdetését követően megugrik az új jelentkezők száma, sokan csak tanulási szándékkal keresik fel az irodát.

Forgalmi adatok 2007. augusztusig

Időszak	Új ügyfél (fő)	Forgalom (fő)	Fogadónapok száma	Napi átlag (fő)
2005. június 1.- november 6.	197	194		
2005. november 7. – december 31.	140	408	24	17
2006	955	7134	202	35
2007. augusztus18-ig	486	7233	127	57
Összesen	**1778**	**14969**	**353**	**42**

A táblázatból látható, hogy az irodában naponta megforduló ügyfelek száma fokozatosan nőtt, 2007-re elérte a napi 57 fős átlagot.



Ügyfeleink megoszlása az álláskeresés és tanulási szándék függvényében

Regisztrációs szándék	Fő	Arány (%)	Képzésre összesen	
Csak képzésre jelentkezett	152	8	152	35%
Képzés és álláskeresés	474	27	474	
Álláskeresés	1152	65		
Összesen	**1778**	**100%**	**626**	

Az új ügyfelek több mint egyharmada valamilyen szakmát adó képzésre jelentkezett, ill. a 2006/2007-es tanévben beindított általános iskolai képzéseket célozza meg.

Az ügyfelek iskolai végzettsége

Iskolai végzettség	Férfiak	Nők	Összesen	%
nincs	1	2	3	-
befejezetlen általános iskola	13	35	48	3
befejezett általános iskola	498	289	787	44
befejezetlen szakmunkásképző	29	20	49	3
szakmunkásképző	393	79	472	27
befejezetlen szakközépiskola	10	10	20	1
szakközépiskola	32	15	47	3
befejezetlen gimnázium	12	8	20	1
érettségi	179	90	269	15
befejezetlen főiskola/egyetem	6	2	8	-
főiskola/egyetem	38	17	55	3
összesen	**1211**	**567**	**1778**	**100**

A regisztráltak 44 %-a csak általános iskolai végzettséggel rendelkezik. A csak alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezők- az életkori és a hajléktalan léthelyzet tényeit, és a munkaerőpiac növekvő kvalifikáció iránti igényét figyelembe véve – többnyire a munkaerőpiac alsó szegmenseiben tudnak elhelyezkedni.
A szakmunkás és a technikumi végzettséggel rendelkezők körében a korábban szerzett szakmai képzettségek 55-60 %-a elavult. A gazdaság szerkezetváltása következtében iparágak szűntek meg, így az e csoportba tartozók munkaerőpiaci esélyeinek növelése is csak képzéssel lehetséges. Paradox módon az alul iskolázottakéhoz hasonló nehézségekbe ütközik a 33 diplomás ügyfél elhelyezése.
Az általános elhelyezkedési esélyeket tekintve ez egyáltalán nem meglepő, különösen, ha tekintetbe vesszük azokat a pszichoszociális hátrányokat, amelyek a nem hajléktalan, hasonló végzettségűekhez képest jellemzőek ezekre az ügyfeleinkre.

Foglalkoztatási státusz

Foglalkoztatási státusz	Férfi	Nő	Összesen	Arány (%)
regisztrált álláskereső	492	227	719	40
nem regisztrált álláskereső	623	288	911	52
nyugdíjas	81	36	117	7
főállásban dolgozik	14	10	24	1
tanuló	1	2	3	
gyes	0	4	4	
Összesen	**1211**	**567**	**1778**	**100%**

Bár a Munkaügyi Központban regisztrált ügyfelek között nagyon kevesen kapnak valamilyen ellátást, a tanfolyamokra való beiskolázás egyik feltétele, hogy regisztrált álláskeresőként nyilvántartásban szerepeljenek.

Az ügyfelek megoszlása a küldő szervezetek szerint

2005-ben az ügyfelek 61 %-a érkezett a BMSZKI intézményeiből. Ez az arány 2006-ban 50 %-ra csökkent, és 2007. augusztusáig, az egész időszakot figyelembe véve az ügyfelek 53%-a érkezett a BMSZKI valamely intézményéből.

Küldő intézmény	Fő	Arány (%)
BMSZKI	943	53
Egyéb Átmeneti Szálló	249	14
Egyéb Éjjeli Menedékhely	125	7
Közterület	129	7
Nem hajléktalan intézmény	332	19
Összesen	**1778**	**100%**

A külső intézmények 47%-os aránya azt mutatja, hogy az iroda szolgáltatásait a Budapesten működő hajléktalanellátó szervezetek, és az utcán élők jól ismerik. Ez abból is adódik, is,

hogy a korábbi években rétegprogramok formájában szervezett munkaerőpiaci szakképzésekre rendszeresen küldtek ügyfeleket ill. a nyitás óta eltelt időszakban jó kapcsolatot sikerült kialakítani a társintézményekkel.

A szolgáltatások igénybevételének tapasztalatai

A 2005 novemberében megnyílt iroda szolgáltatásaira igen nagy igény mutatkozott. A nyitást követő élénk érdeklődés folyamatos maradt.

Szolgáltatás	Esetszám
Munkahelykeresés újságok alapján	11960
Munkahelykeresés telefon használatával	13125
Munkahelykeresés FMK lista alapján	4612
Számítógép használat	3883
Önéletrajzírás	915
Email-cím létesítés	107
Nyilatkozat elhelyezkedésről	315
Képzési lehetőség felkutatása	812
Csoportos tájékoztatóra irányítva	235
Adatfelvétel + egyéni helyzetfeltárás	1778
Egyéni beszélgetés	2941
Pályaorientációs tanácsadás	989
Álláskeresési tanácsadás	967
Információnyújtás	1695
SZIK-be irányítva	103
Rendszeres Szociális Segélyezésre irányítva	46

Leggyakoribb és legeredményesebb az írott sajtóból és az internetről származó hirdetők telefonon való felhívása állásügyben. A Munkaügyi Központ által kiadott, üres álláshelyeket tartalmazó lista sajnos nagyon sok elavult információt tartalmaz, ezért az ügyfelek kevésbé használhatónak találták.
Az önálló számítógép használat gyakorisága fokozatosan növekedett, sok ügyfél megtanulta az álláshirdető portálokon való keresést, emailben történő kapcsolatfelvételt a munkaadóval.

A képzésekkel kapcsolatos tapasztalatok

Az EQUAL program keretében többféle szakmai képzés közül választhattak ügyfeleink.
A választható képzési szakirányokat az előző évi munkaerőpiaci tapasztalatok elemzése alapján a Budapesti Munkaerőpiaci Tanács határozza meg. A Tanács által jóváhagyott listából lehet szakmát választani.
Szerveztünk csoportos képzéseket a Fővárosi Munkaügyi Központtal kötött megállapodásunk alapján, illetve lehetőség volt egyéni felkészítéssel történő beiskolázásra.
Csoportokat az elfogadott szakmastruktúra alapján, megfelelő létszámú jelentkezés alapján indítottunk, az egyéni beiskolázások pedig az egyéni igények figyelembevételével történtek. Azok a személyek kerültek egyéni beiskolázásra, akik lemaradtak a csoportos képzésekről, illetve olyan szakmát választottak, amelyre kevesen jelentkeztek, így nem tudtunk csoportot indítani.
Hatalmas igény mutatkozott a meghirdetett tanfolyamok iránt: 2007 augusztusáig 626 fő vette igénybe képzési szolgáltatásainkat. Csoportos tájékoztatáson 263 fő vett részt, közülük került ki az a 139 fő, aki részt vehetett a 7 képzést- előkészítő tréning egyikén. A tréning végén ügyfeleinket véleménynyilvánításra kértük a foglalkozásokról, melyek szerint sokak életében nagy "újrakezdési" lehetőség volt a tanulás. A csoportos tréning után 114 fő, egyéni felkészítéssel további 56 fő kezdhette el tanulmányait a Fővárosi Munkaügyi Központ által támogatott OKJ-s képzések valamelyikén. 22 szakmában segítettünk OKJ-s képzésekbe 170 főt hajléktalan állástalan ügyfeleink közül, amely felülmúlja a 125 fős vállalásunkat.

Az EQUAL projekt keretén belül az OKJ-s képzésekbe beiskolázott 170fő mellett további 20főt támogattunk az általános iskolai végzettség megszerzésében. Az alábbi táblázatban éves bontásban láthatjuk a program időszakában iskolarendszerű képzésbe beiskolázott ügyfeleink megoszlását:

Év	A BMSZKI Álláskereső Iroda szolgáltatásait igénybe vevők száma(fő)	Képzésbe segítés (fő)	Általános iskola befejezésének támogatása (fő)
2005	334	29	-
2006	958	124	7
2007október	632	17	13
Összesen	**1924**	**170**	**20**

Az OKJ-s képzéseket 22 szakmában végeztek ügyfeleink, amelyek közül a táblázatban szereplő első hat csoportos keretek között valósult meg:

OKJ- s Képzések	**Elkezdte**	**Lemorzsolódott**	**Befejezte/folyamatban**
Szakács	33	13	20
Számítógép-kezelő	19	1	18
Személy- és vagyonőr	22	2	20
Könnyűgép-kezelő	18	2	16
Szociális gondozó- ápoló	25	6	19
Gépi takarító	20	7	13
Víz-gáz szerelő	8	3	5
Nehézgépkezelő	2	0	2
Felszolgáló	1	0	1
Épületburkoló	2	2	0
Villanyszerelő	5	0	5
Dajka	2	1	1
ABC eladó	4	1	3
Kőműves	3	0	3
Kazánfűtő	1	0	1
Számítástechnikai szoftver üzemeltető	1	0	1
Angol alapfokú nyelvi képzés "C" típus	1	0	1
Cukrász	1	0	1
Vendéglátó üzletvezető	1	0	1
Marketing és reklámügyintéző	1	0	1
NC-CNC gépkezelő	1	0	1
Kereskedő-vállalkozó	1	0	1
Összesen:	**170fő**	**38fő (22%)**	**132fő (78%)**

Lemorzsolódás oka	**fő**	**százalék**
igazolatlan hiányzás	25	66
betegség miatt kimaradt	5	13
munkát talált	2	5
nem ment el vizsgázni	2	5
addiktológiai probléma	1	3
börtönbe került	1	3
elhunyt	2	5
összesen	**38**	**100**

A tanfolyamok résztvevői közül 38fő - 22% - idő előtt abbahagyta a tanulmányait. A lemorzsolódás okai között első helyen a motiváció elvesztését, a rossz egészségi állapotot látjuk. A képzések egyik tapasztalata volt, hogy a 12 hónapos tanfolyamok hallgatóinak jelentős része nem bírt el tanulási időszakban jelentkező problémáival, szemben a 3 hónapos OKJ-s szakmát adó képzésekkel, ahol a támogatott ügyfelek zöme oklevelet szerzett.

Az eddig - 2007. október - OKJ-s tanfolyamokon végzett hallgatók 60-80 százaléka rendelkezik munkahellyel. Adataink szerint ügyfeleink 40-60 százaléka dolgozik új szakmájában, amely bizonytalanság abból fakad, hogy ügyfeleink mintegy 20 %- a ismeretlen helyen tartózkodik.

Jelenlegi státusz	**fő**	**százalék**
szakmájában dolgozik	44	40
szakmáján kívül dolgozik	22	20
munkát keres	18	16
ismeretlen helyen tartózkodik	21	19
beteg	1	1
GYES-ben részesül	1	1
addiktológiai problémája van	1	1
elhunyt	2	2
összesen	110	100

A képzési tapasztalatok összefoglalása

A pályázati programban első támogatott tanfolyamai óta jelentősen változott a képzésre jelentkező ügyfelek képzési igénye, orientációja, egyre többen érdeklődnek angol nyelv tanulása, személy és vagyonőrképzés iránt.
Az előző évben -2006-, legtöbben szakácsképzésre jelentkeztek, az utóbbi évben csökkent az érdeklődés fenti szakma iránt. Hasonlóan módosult a könnyűgépkezelő tanfolyamra jelentkezők száma.
A képzési orientáció változásának és a csökkenő érdeklődésnek a valószínűsíthető oka az, hogy az utóbbi hat évben több száz hajléktalan munkanélküli személyt iskoláztunk be. A szakács és a könnyűgépkezelő szakmában indítottuk a legtöbb csoportot, az érdeklődők nagy része már szakmát szerzett. Ez lehet a magyarázata annak is, hogy egyre kevesebb a BMSZKI- s jelentkező, egyre több a külsős.
Sok olyan ügyfél jelentkezik képzésre, akik korábban átképzésen vettek részt. Piacképes szakmai végzettség birtokában a jelenlegi rendeletek értelmében nem áll módunkban több szakma tanulását támogatni. Az ő esetükben nem javasolt az újabb beiskolázás, részükre az Álláskereső Iroda szolgáltatásait ajánljuk fel.
A szakmastruktúra, ami alapján beiskolázzuk ügyfeleinket évek óta változatlan, de idén kiegészült a gépi takarítói képzéssel. A gépi takarító tanfolyamon 13 fő vizsgázott eredményesen, és a végzetteknek bejelentett munkahelyet ajánlottak fel a gyakorlati helyek.
A 2006-ban végzett személy és vagyonőr csoportunk volt, a legeredményesebb csoportunk az elmúlt években. Senki nem maradt ki a képzés ideje alatt és minden résztvevő sikeres vizsgát tett.
Az elmúlt évek szakmai tapasztalatai alapján a három hónapos szakmai képzések alatt jobban fenntartható a motiváció, mint a tizenkét hónapos képzéseknél. Ügyfeleink terhelhetősége szempontjából ez az optimális időtartam.
A hosszabb, egy éves képzések nagy elkötelezettséget igényelnek, és szinte minden esetben előfordul az egy év alatt olyan életviteli, lakhatási, egyéb probléma, ami miatt veszélybe kerül a képzés sikeres kimenetele.
A mentori rendszer nem tud minden helyzetre megoldást találni. Az előkészítés során problémát jelentett az ügyfelek mobilitása.

2006.-ban lehetőség nyílt ügyfeleink részére általános iskolai tanulmányaik befejezésére ill. folytatására.
Az Álláskereső Irodában 24 olyan ügyfelet regisztráltunk, akik nem fejezték be a nyolc osztályt. Legtöbbjük életkora: 45- 55 év. A képzési lehetőségről több ügyfél érdeklődött, 6 fő jelentkezése konkretizálódott. A 6 főből egy fő nem ment el az évnyitóra, megváltoztatta továbbtanulási szándékát. 1 fő, kéthónapnyi intenzív tanulás után, vidékre költözött, míg a legmotiváltabbnak tűnő ügyfél végrehajtási intézménybe kényszerült.
Az érdeklődés az általános iskolai beiskolázásokról, mind a szociális munkások, mind az ügyfelek részéről folyamatos.

Utánkövetés - Tapasztalatok az elhelyezkedettek körében

Ügyfeleink utánkövetése nagyon nehéz, mert számos esetben nem adnak visszajelzést egy esetleges sikeres állásinterjúról, elhelyezkedésről, míg a sikertelenséget csak azon tudjuk lemérni, hogy ismét megjelennek rendszerünkben.
Az Álláskereső Iroda működésének második évében nagyobb hangsúlyt kapott a „direkt” megkeresés a személyes anyagokban rögzített elérhetőség alapján, valamint tovább segíti munkánkat, a képzést figyelemmel kísérő mentorokkal való szoros együttműködés.

Annak ellenére, hogy az utánkövetés jelentős hangsúlyt kapott jól tudjuk, hogy csak töredékét tudtuk ellenőrizni és begyűjteni az elhelyezkedési nyilatkozatoknak és munkaszerződéseknek, noha egyik fő tevékenységünk mérője pont ezen aláírt papírok megszerzése lenne.

Az elhelyezkedők iskolai végzettsége:

Iskolai végzettség	**Fő**	**(%)**
Nyolc általánost nem végzett	3	1
Nyolc általános	103	32
Nyolc ált. (befejezetlen szakmunkásképző)	5	2
Nyolc ált. (befejezetlen szakközépiskola)	4	1
Nyolc ált. (befejezetlen gimnázium)	9	3
Szakmunkás	104	33
Szakközépiskolai érettségi	36	11
Gimnáziumi érettségi	31	10
Gimnáziumi érettségi (befejezetlen felsőfokú)	2	1
Felsőfokú végzettség	18	6
Összesen:	**315**	**100**

Korábbi előrejelzésünk igazolódni látszik a tanfolyamok fokozatos lezárásaival, miszerint is a szakmával bíró ügyfelek jelentősen könnyebben jutnak munkához (87-en helyezkedtek el régi vagy új ismeretüknek köszönhetően)!

Az elhelyezkedett – az utánkövetés során elért - ügyfelek foglalkoztatási státusza a munkába állás pillanatában:

Státusz	**Fő**	**(%)**
Álláskereső (nem regisztrált)!	172	54
Regisztrált álláskereső az FMK-ban	135	43
Főállású dolgozó	6	2
Tanuló	2	1
Összesen	**315**	**100**

Az utánkövetés során elért elhelyezkedések a foglalkoztatás jellege szerint:

A foglalkoztatás jellege	**Fő**	**(%)**
Alkalmi munkavállaló (feketén foglalkoztatott)	182	58
Munkaszerződéssel rendelkező	129	41
Munkaszerződéssel rendelkező (próbaidős)	3	1
AM könyvvel foglalkoztatott	1	0
Összesen	**315**	**100**

A nagy számú bejelentetlen elhelyezkedés sajnálatosan tükrözi azt a tendenciát, amely ma a munkaerőpiacot jellemzi.
Az iroda tanácsadóinak kiemelt feladatai közt szerepelt a megváltozott munkaképességű ügyfelek munkába helyezése. Az ügyfelek által kitöltött 315 elhelyezkedési nyilatkozatból 39

fő volt csökkent munkaképességgel bíró elhelyezkedő (16 fő 50 %, 23 fő 67 %-os). Számukra külön hirdetőfelületet hoztunk létre az ügyféltérben, ahol munkatársaink kiemelik az általuk is megcélozható állásajánlatokat.

Az információs társadalom „megnyitása" a hajléktalan emberek számára - Teleszoba hálózat

A modell újító törekvései közé tartozik annak elérése, hogy hajléktalan ügyfeleink számára hozzáférhetővé váljanak a különféle IKT alkalmazások. Teleszobákat hoztunk létre, ahol lakóink számára biztosítunk lehetőséget a számítógépek és az Internet használatára. Az Internet pontok látogatottsága igazolta várakozásainkat, egyre többen keresik ezeket a szolgáltatásokat. Fontosnak tartjuk azt is, hogy lakóinkat képessé tegyük a számítógép és a különféle szoftverek használatára is.
Tapasztalatunk szerint a jobban kvalifikált, de az ügyfeleink számára elérhető munkakörökben is feltétel az alapfokú számítógépes ill. internet felhasználói ismeret. Ügyfeleink legnagyobb része a 40-50 éves korosztályból kerül ki, akiknek többsége nem használt még számítógépet, ezért hátrányba kerülhet a munkaerőpiacon.
Ezek a felismerések vezettek oda, hogy kialakítottuk tanfolyamunkat, amely a szövegszerkesztői ismeretek mellett az Internet nyújtotta lehetőségek - email, böngészés, állás-, albérlet-, és társkeresés – alkalmazás szintű elsajátítását tűzte ki célul.
Kilenc modult dolgoztunk ki, amelyekből 3 témakörben ki-ki annyit végez el, amennyit képessége, motivációja lehetővé tesz. Az oktatókat mi képeztük ki szociális munkásaink közül, így tanulóink „gyengeségeit" megfelelő empátiával tudják kezelni. Az oktatás során az alapszintű számítógép-kezelői tudás mellett egy termék – önéletrajz - is születik, amelyet lakóink az álláskereséshez használhatnak fel.
Az alapfokú számítógépes és Internet használói ismeretek növelik hajléktalan munkavállalóink esélyeit a munkaerőpiacon és hozzáférési lehetőséget nyújtanak a hátrányos helyzetű embereknek arra, hogy olyan „javakhoz" jussanak hozzá, amelyekre egyébként lehetőségük nincsen. Havonta több mint 1000 ügyfelünk számára érhető el a számítógép, az internet által közvetített szolgáltatások, melyek sokuknak segítettek tanulásban, munka-, albérlet-, illetve társkeresésben.

Az alapfokú számítógép felhasználói képzés nyereségei az ügyfelek számára

- A képzés elérhető azok számára is, aki alacsony képzettségük, ismereti szintjük miatt nem tudnának bekapcsolódni egyéb számítógépes tanfolyamba
- A szociális munkás oktatók a megfelelő empátiával tudják oktatni a hallgatókat
- Az ügyfelek számára ez a dimenzió egy újabb esély a társadalomhoz való kapcsolódáshoz
- Az e-mail cím létrehozása és működtetése anonimitást biztosít a munkaerő-piacon a munkavállalók számára, ami véd az előítéletekkel szemben

Az Equal pályázati program Társadalmi Célú kommunikációja (TCK)

Az EQUAL A-57 program Társadalmi Célú Kommunikáció blokkja több programelemet is tartalmaz, amelyeknek együttes célja:

- a hajléktalanok munkaerő-piaci helyzetének javítása,

- a program szolgáltatásainak és eredményeinek folyamatos külső/társadalmi kommunikációja, a társadalmi nyilvánosság elérése,
- a szakmai programelemek hasznosulásának támogatása, a hajléktalan-ellátásban alkalmazható tapasztalataink, a program során kifejlesztett módszerek széleskörű elterjesztése, valamint,
- a hajléktalan emberek bevonása a program megvalósításába, a velük való együttműködés útján.

A hajléktalan emberek munkaerő-piaci helyzetének javítása érdekében fontos feladatunk volt a munkáltatók szemléletének formálása, a társadalmi, munkáltatói előítéletek csökkentése, mely főként a Fókuszcsoport, Nyilvános műhelybeszélgetés programelemek révén valósult meg. A fenti cél elérése érdekében ugyancsak fontos volt a célcsoport javakhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutási esélyeinek növelése. Ez utóbbit a hajléktalan ellátásban, illetve egyéb hátrányos helyzetű célcsoportok munkaerőpiaci reintegrációját célzó programokban dolgozó szakemberek szakmai műhelyének létrehozása által valósítottuk meg.

A program szolgáltatásainak és eredményeinek elterjesztésének célja a Nyilvános (ill. Szakmai) Műhelybeszélgetés programelem segítségével valósult meg. E programunk folyományaképpen a társadalmi nyilvánosság elérésének érdekében is tettünk lépéseket.

A hajléktalan emberek bevonását a programba elsősorban a Közösségi Fórum, a Résztvevői Kontrollcsoportok és a Fókuszcsoportok szolgálták, ahol kétirányú a kommunikáció, hiszen miközben a hajléktalanok tájékoztatást kapnak a program menetéről, az ő észrevételeik és tapasztalataik is eljutnak a program végrehajtó csapatához.

A projekt végrehajtásának első évében - a társadalmi kommunikáció részeként - elkészítettünk egy jogi tanulmányt, melynek célja a hajléktalanok foglalkoztatását és annak körülményeit szabályozó, különböző szintű jogszabályok átfogó ismertetése. Ezen kívül két szórólapot készítettünk el:

- A potenciális munkáltatóknak készített szórólapunkkal a hajléktalanokkal kapcsolatos munkáltatói sztereotípiák csökkentéséhez kívántunk hozzájárulni.
- A hajléktalan munkavállalóknak készült szórólapunkkal pedig a hajléktalanok érdekérvényesítését szerettük volna erősíteni.

Közösségi Fórumok

A Közösségi Fórumokat eszköznek tekintjük arra, hogy a hajléktalan embereket bevonjuk a projektbe. E beszélgetések alkalmával a szállókon lakók kitörési lehetőségeit szeretnénk feltárni, és e feltárt „kitörési modellek”-et csoportos formában megvitatni, hiszen e fórumok speciális kérdése, hogy a „kitöréstől távolabbi hajléktalanok”, hogyan látják saját helyzetüket, és saját élet-esélyeiket. A közösségi fórumok ezen kívül fontos visszajelzési csatornaként is működnek, lehetőséget kínálnak arra, hogy a célcsoport tagjai felhívják a program végrehajtóinak figyelmét az általuk érzékelt problémákra, kielégítetlen szükségletekre.

A projekt megvalósítása során eddig három ilyen fórumot tartottunk:

Az elsőt 2005. szeptember 29-én, a BMSZKI Alföldi utcai átmenti szállóján, amelyen 17 férfi és 3 nő vett részt.

- *A csoporton résztvevők megosztották velünk azt az általános tapasztalatukat, hogy általában jobb, ha nem mondják el a (potenciális) munkáltatóknak, hogy hajléktalanok.*

Mások erősen vitatták ezt a munkavállalói stratégiát, mondván: sokkal rosszabb, ha ez menet közben derül ki. Mi viszont azt szűrtük le a megszólalásokból, hogy nagy valószínűséggel a munkáltató „szervezeti mérete" és „vásárlóközönsége" lehet az a két fontos tényező, ami eldönti, hogy a hajléktalan melyik stratégiát válassza. Kis cégméret esetén célszerűbbnek tűnik a „rejtőzködő" stratégia választása, de a sokféle típusú embert alkalmazó multinacionális nagyvállalatok esetében már messze nincs akkora jelentősége a hajléktalanság tényének. Ott viszont az a fontos szempont, hogy pl. a vásárlótérbe ne a negatív hajléktalanképet sugárzó munkavállalók kerüljenek, mert ők „rossz képet sugároznának" a cégről.

- *Az egész csoport egyetértett abban, hogy nagyon sokat tud lendíteni a bizalom visszanyerésén és így közvetetten a munkaerőpiacon való helytállásban is egy szociális munkás támogatása, kliensbe vetett hite és bizalma. De ennek hiányában vagy a segítés nem elégséges szintje esetén a hajléktalanok egymásnak is segítenek munkát találni, elviszik a másik hajléktalant is magukkal, vagy ajánlják egymást, ha erre lehetőségük adódik.*
- *Többen, főként az idősebbek és a leszázalékoltak már nem láttak esélyt a hajléktalan létből való kitörésre.*

Világossá vált, hogy a közösségi tárgyalási formákban járatlan emberek sokkal hatékonyabban tudnának megnyilatkozni kiscsoportos formában, ami a fórum létszámának csökkenését kívánná.

A második alkalmat 2006. szeptember 29-én a BMSZKI Külső Mester utcai átmeneti szálláshelyén rendeztük, melyen 11 férfi és 4 nő vett részt.

- *A beszélgetésen nagyon fontos visszajelzéseket kaptunk arról, hogy milyen nehézségekkel kell egy hajléktalan álláskeresőnek, munkavállalónak szembenéznie, és azok megoldására milyen stratégiákat alkalmaznak, milyen segítségeket kapnak, és melyek azok a területek, amelyeken további támogatást vagy éppen más jellegű segítséget várnának.*
- *Az beszélgetés résztvevői hasznos információkkal szolgáltak arra vonatozóan, hogy milyen tényezők nehezítik a legális, rendszeres munkavállalást, és – munkaerő-piac sajátosságain túl - melyek azok a motívumok, amelyek miatt sokan az alkalmi, illetve fekete munkákat választják. A rendszeres munka végzést gátló tényezők közé tartozik a lakhatási helyzet megoldatlansága, bizonytalansága, pihenés esetlegessége; Az alkalmi munkavállalással kapcsolatban fontos tényező, hogy a hajléktalanok által reálisan betölthető, képzettségüknek, ismereteiknek megfelelő munkakörök jelentős része az alkalmi munkák piacán van. Az alkalmi munkavégzéssel járó elvárások könnyebben teljesíthetők a hajléktalan emberek számára: az ilyen típusú foglalkoztatás időbeli keretei és egyéb feltételei jobban illeszkednek a hajléktalan emberek életmódjához. A résztvevők a rendszeres munkavállalás útjában álló tipikus problémaként említették, hogy a munkába állás 1. hónapja alatt, az első fizetésig nincs miből megélnie a munkavállalónak. Sokan ezért választják inkább a sokkal bizonytalanabb, esetlegesebb, de napi vagy heti rendszerességgel fizető alkalmi munkákat. Egy résztvevő megfogalmazása szerint: „A másik, hogy ha valakinek van pénze, akkor sokkal könnyebben talál munkát. Kell a háttér. Amikor rá van szorulva az ember, akkor nehezebb. Görcsösebb az egész. Meg mindenki beleesik abba a hibába, hogy azt mondja, kell egy havi háttér, és ezt görgeti tovább, hogy alkalmiból összeszedje. És ezen kívül kell a családi háttér is, ami motivál."*
- *Számos résztvevő a diszkriminációt említette, mint a munkába állás egyik legnagyobb akadályát. A résztvevők véleménye – az első közösségi fórum résztvevőihez hasonlósan – megoszlott a tekintetben, hogy a munkáltató előtt felvállalja-e aktuális élethelyzetét, hajléktalanságát. Többen számoltak be arról, hogy a titkolózás esetén számos megalázó*

helyzetet kell elviselniük, és ez mentálisan nagyon nagy megterhelést jelent. (Idézet KM-ből)

- *A hallottak alapján elmondható, hogy a folyamatos titkolódzás, megaláztatások, a kiszolgáltatottság, és az ezek miatti szégyenérzet sok esetben akadályát képezik a továbblépésnek. A hajléktalan emberekkel végzett szociális munka, valamint az álláskeresés során külön figyelmet kell fordítani ezeknek a negatív élményeknek a feldolgozására, az érintettek önbecsülésének, emberi méltóságának visszaállítására.*
- *Számos résztvevő hangsúlyozta ennek kapcsán az önsegítés, sorstársak együttműködésének fontosságát, illetve többen javasolták, hogy a szállókon rendszeresen legyenek mentálhigiénés csoportok, közösségi események.*
- *A csoporton résztvevők a munkavállalás, illetve a hajléktalanságból való kikerülés szempontjából nagyon fontosnak tartották a szociális munkások tevékenységét, támogatását. Többen felhívták azonban a figyelmet azokra az anomáliákra, amelyek a segítségnyújtás során merülnek fel. Többen kiemelték, hogy sokszor a szociális munkás közbenjárása révén derül ki a hajléktalanságát titkoló munkavállalóról/képzésben résztvevőről valós élethelyzete; a hajléktalan emberek számára kialakított munkaügyi központ – a Hajléktalanok Információs Irodája - fejlécét meglátva sok munkáltató elzárkózik a foglalkoztatástól.*
- *A résztvevők nagy része egyetértett abban, hogy a munkavállalási esélyeik javulása szempontjából nagyon nagy jelentősége van a támogatott képzéseknek. Több, korábban vagy aktuálisan képzésben résztvevő számolt be azonban képzésekkel kapcsolatos problémákról. Többen említették, hogy a képzések sokszor nem indulnak a meghirdetett időben, így azok, akik a képzés miatt feladták korábbi munkájukat nehéz élethelyzetbe kerülnek; a képzések színvonala sok esetben nem megfelelő, a képzőintézmények sok esetben nem biztosítják a gyakorlati tudás elsajátításához szükséges gépeket, így a képzésből kikerülők gyakran csak formális tudással rendelkeznek.*

A harmadik, 2007. május 10-én megrendezésre kerülő közösségi fórum helyszíne a BMSZKI álláskereső irodája volt.

- *A résztvevők kiszolgáltatottságuk csökkentése szempontjából az információkhoz való hozzájutás jelentőségét emelték ki. Egy hajléktalan nő beszámolója szerint: „Velem már megtörtént többször, hogy nem fizették ki a teljes fizetésemet, és ilyenkor legtöbbször az volt, hogy nem tudtam fellépni sem, mert vagy nem volt szerződés, vagy nem ragasztottak be a kiskönyvembe. És volt, hogy azért tudták ezt megcsinálni velem, mert nem tudtam, hogy egy szerződésben mi mit jelent, meg hogy mire kötelezhetnek, meg mire nem. Most már tudom ezeket."*
- *Több résztvevő a munkába állást akadályozó tényezőként említette a több szinten jelentkező információ hiányt, mely a szolgáltatásokhoz való hozzájutáson túl, az érdekérvényesítést is nehezíti, valamint növeli a kiszolgáltatottságot. A jövőre nézve fontos feladatként fogalmazódott meg a hatékony kommunikációs csatornák kiépítése, a szociális munkások megfelelő információkkal való ellátása, valamint az intézmények közötti információáramlás és együttműködés javítása.*
- *A résztvevők többsége egyetértett abban, hogy a hajléktalanságból való kikerüléshez mind az érintett, mind pedig a szociális munkás aktivitása szükséges. A résztvevők szerint sok esetben az egyik vagy a másik szereplő aktivitásának hiánya az, ami gátat jelent a továbblépés előtt. A hajléktalan emberek motivációjának felkeltése, szinten tartása kapcsán a mentális támogatás, önsegítés szükségességét emelték ki a résztvevők.*

A Közösségi Fórumon felmerült szempontokat, javaslatokat - hasonlóan a többi, alább tárgyalandó csoporttal - igyekeztünk a projekt fősodrába integrálni, s ezért az itt kiderült

információkról egyrészt az FP üléseken adtunk tájékoztatást, másrészt a BMSZKI és a Menhely Alapítvány Álláskereső Irodáinak munkatársaihoz juttattuk el.
A résztvevők észrevételeinek hatására az álláskereső iroda munkatársai több lépést is tettek: levelet írtak a Hajléktalanok Információs Irodájának, és kérték, hogy az intézmény nevéből, ill. hivatalos fejlécéből kerüljön ki a hajléktalan szó; a hatékony információáramlás elősegítése érdekében új kommunikációs csatornákat kerestek, és megpróbáltak szorosabb együttműködéseket kialakítani a szállókon dolgozó szociális munkásokkal. A célcsoport visszajelzésének, véleménynyilvánítása elősegítése érdekében az álláskereső irodák munkájának véleményezése érdekében értékelőlapot vezettünk be.

Fókuszcsoportok

A projekt első két évében (2005. július 1. – 2007. június 30-ig) 5 *db heterogén fókuszcsoport* került megrendezésre.

A beszélgetések a hajléktalanok alkalmazását gátló prekoncepciók felderítésére fókuszáltak, azzal a céllal, hogy a valós helyzetet feltárják, vagyis azt, hogy:

- Mennyire fedik a valóságot az előítéletek?
- Mennyire hajléktalan-specifikusak ezek a problémák?
- A munkába állás támogatásához milyen egyéb feltételek teljesülésére van szükség?
- Ezeket ki nyújtsa a kitörni vágyó hajléktalannak?

Az első fókuszcsoportra munkaerő-közvetítőket és a fejvadászokat hívtunk meg. 14 munkaközvetítői tevékenységet folytató céget kerestünk meg e-mailen és/vagy telefonon, de a meghívottak nemigen jelentek meg.
A fókuszcsoporton végül a Fővárosi Közhasznú Foglalkoztatási Szolgálat munkatársai, a BMSZKI álláskereső irodájának munkatársa vettek részt.
Itt szembesültünk azzal, hogy milyen nehézségekbe fog ütközni a résztvevők toborzása, illetve, hogy a fókuszcsoporton való részvételt honorálni kellene, melynek költségei a pályázatban sajnos nem szerepelnek. Így azt a megoldást választottuk, hogy két kiegészítő interjút készítettünk a témában a Trankwalder-Multi-Man Kft, valamint a Motiváció Alapítvány munkatársaival. A következő fókuszcsoportokon hajléktalan munkavállalókat kértünk, arra hogy a foglalkoztatással kapcsolatos tapasztalataikról beszélhessünk csoportos keretek között.

A fókuszcsoportok tanulságai a következők voltak:

- *Többnyire azok a munkáltatók alkalmaznak hátrányos helyzetű csoportokat, ahol van külföldi vezető, aki az alatta dolgozók szemléletváltozását elvárja/kikényszeríti. Ezt többnyire a banki szférában vagy multinacionális vállalatoknál tapasztalták.*
- *Ugyanakkor többször elhangzott munkavállalói tapasztalat, hogy még a multinacionális cégekről is sokszor kiderül, hogy nem jelentik be alkalmazottaikat.*
- *Gyakori, hogy a cégek nem fizetnek, vagy munkaközvetítők a kiszolgáltatott emberektől elkérik a közvetítői díjat, majd megszűnnek.*
- *Az alkalmi munkavállalói kiskönyvvel is történnek visszaélések, nyílt titok, hogy a munkáltató csak egy bélyeget ragaszt be a könyvbe és csak akkor ír rá dátumot, ha ellenőrzést kap, s így egy bélyeggel dolgoztak több napig is.*
- *Ezek a problémák azonban, mind a hajléktalanok, mind a munkaadók szerint inkább a kiszolgáltatott munkavállalóké és az egész munkaerőpiac problémái, semmint kifejezetten a hajléktalanoké.*

- *Egy munkaadó szerint a Munkaügyi Központnak kellene eljárni például, ha bejelentés érkezik a fiktív munkaerő-közvetítőről. Az ő megfogalmazása szerint azonban: „van intézmény, de nincs nyitott ablak”.*
- *A Munkaügyi Központok nyilvántartásait, illetve az EMMA rendszert sem ismerik a többszörösen hátrányos helyzetű csoportok, ami egyrészt a tájékoztatás hiányára, vagy nem megfelelő csatornáira utalhat, másrészt, arra, hogy segítségre van szükség az érdekérvényesítésben.*
- *Ehhez hasonló tanulságként hangzott el az is, hogy a szociális munkás tulajdonképpen akkor segít hatékonyan az alacsony munka-presztízsű hajléktalan ügyfele munkatalálásában, ha képviseli, kíséri, sőt akár ajánlja is személyesen kliensét munkaerőként. Ebben a megközelítésben a szociális munkás a magas kvalifikációjú személyeket a munkaadók felé közvetítő fejvadász szerepét tölti be. Érdemes lenne tehát a szociális munkásokat a fejvadászokhoz hasonló készségekkel/készségeikben megerősíteni (pl. tréning formájában).*
- *A fókuszcsoportokon résztvevők elmondták, hogy úgy tapasztalják, nagyon nagy előítélet fogadja őket, ha a munkáltató megtudja, hogy hajléktalanok, és a munkáltatók egy része a megadott címekről tudja, hogy azok hajléktalanszállók. A hajléktalanok a munkaadók és munkatársaik előtt kifejezetten titokban tartják helyzetüket.*
- *Ezt bizonyos munkáltatók megerősítették, de olyan is volt, aki cáfolta.*
- *Több olyan történetről is beszámoltak a hajléktalanok, hogy ha a hajléktalanná válás folyamata elején tudtak volna segítséget kérni, tudták volna, hogy ők tulajdonképpen hajléktalanok, másként alakulhatott volna az életük.*

A fókuszcsoportok szervezése során a hajléktalan személyek toborzásában a BMSZKI szállóvezetőinek, teamjének, szociális munkásainak segítségét kértük - főleg telefonon, később írásban is. Nehézséget okozott az alacsony motivációból adódóan a helyszínre utazás, az időpont betartása és miután a részvétel önkéntes volt, a kávé, tea és sütemény nem mindig bizonyult elegendőnek a részvételi hajlandóság emelésére. A nem hajléktalan résztvevők oldaláról, legyenek azok munkaadók, munkaközvetítők vagy média-szakemberek szintén hiányzott a részvételi motiváció.
A hatodik fókuszcsoportot 2006.10.26-án tartottuk, amelynek fókuszában a hátrányos helyzetű csoportok munkaerő-piaci reintegrációjával foglalkozó szervezetek és munkáltatók együttműködésének lehetőségei, az arra vonatkozó tapasztalatok, jó gyakorlatok megismerése állt.
A fókuszcsoport tanulságai:

- *A résztvevők mindegyike arról számolt be, hogy munkájuk elengedhetetlen részét képezi a munkáltatókkal való kapcsolatépítés. A megjelent szakemberek tapasztalatai szerint nagyon nehéz feladat, rengeteg erőfeszítést igényel a munkáltatók bevonása, partnerré tétele. Problémaként fogalmazták meg, hogy nincsenek jól bejáratott, általánosságban működő módszerek, a szervezetek – ismeretségi körükre, személyes kapcsolataikra támaszkodva - maguk tapasztalják ki és alakítják ki a munkáltatói kapcsolattartási stratégiájukat.*
- *A résztvevők egyöntetűen számoltak be arról, hogy a munkájukat számos esetben nehezítik azok az előítéletek, sztereotípiák, melyek a célcsoportukkal kapcsolatban a társadalom tagjaiban, és a munkáltatókban élnek. Az előítéletek csökkentése érdekében kiemelt figyelmet kell fordítani a munkáltatók megfelelő információkkal való ellátására, az ismeretterjesztésre, a szemléletformálásra. A gyakorlatban többféle módon próbálták megvalósítani a szervezetek: több helyen munkáltatói workshopokat, beszélgetéseket szerveztek, de ezekkel kapcsolatosan általános tapasztalat volt a munkáltatók alacsonyszintű érdeklődése. Jól működő gyakorlatként a személyes megkeresést,*

meggyőzést, valamint a célcsoport tagjaival való találkozások megszervezését említették a résztvevők.

- *Több szakember hangsúlyozta, hogy a hátrányos helyzetű célcsoportok munkába állítása nem csak a közvetítési eljárás vagy a közvetítő személy hatékonyságán, illetve a szervezet munkáltatói kapcsolatrendszerén múlik. A résztvevők szerint komoly problémát jelent a munkaerő-piaci kereslet és az érintett célcsoport adottságai közötti eltérés. Több szervezet munkatársa elmondta, hogy sok esetben nem tud megfelelő munkaerőt küldeni egy munkaajánlatra, így – a munkáltató többszöri, sikertelen próbálkozása után - a meglévő munkáltatói kapcsolatok is leépülnek. A fenti esetek elkerülése érdekében javaslatként fogalmazódott meg, egy közös, több segítő szervezet ügyfeleinek adatait tartalmazó információs rendszer kialakítása, valamint minden résztvevő egyetértett abban, hogy az érintett célcsoportoknál különös figyelmet kell fordítani a képzésre és a képzés költségeire.*
- *Több szervezet munkatársa elmondta, hogy az célcsoportjuk körében sok a pszichés problémákkal küzdő, leromlott mentális állapotú ügyfél, közülük sokuknak gondot jelent az alapvető viselkedési normák betartása, valamint a klienseik jelentős része nem rendelkeznek megfelelő tapasztalatokkal az álláskeresés területén. Ezek kapcsán a résztvevők a személyes szolgáltatások - egyéni tanácsadás, tréningek, mentálhigiénés/terápiás csoportok - fontosságára, valamint a szociális, egészségügyi, munkaügyi ágazat összehangolt együttműködésének szükségességére hívták fel a figyelmet.*

A beszélgetést minden résztvevő pozitívan értékelte, és többen javasolták egy szakmai fórum életre hívását (az érintett célcsoportok képviselőinek bevonásával), melyen lehetőség nyílik a közös problémák, szakmai újdonságok, jó gyakorlatok megismerésére, megvitatására, és szakmai együttműködések kialakítására. Néhány vélemény a résztvevőktől:
„Annak ellenére, hogy más csoportokkal foglalkozunk, úgy tűnik, hogy a problémáink közösek. Bizonyos ügyekben sokkal nagyobb eredményeket tudnánk elérni, ha összefognák, és közösen próbálnánk lobbizni a céljainkért."
„Én roppant szükségesnek tartanám a folytatást. Már csak azért is, mert lesznek törvényi változások, lehetne beszélni arról, hogy ezek hogyan érintenek minket a gyakorlatban. És közösen visszajelezhetnénk a munkaügyi kormányzat felé. Itt jó terep lenne arra, hogy az információink találkozzanak."

Szakmai műhelybeszélgetés

A felmerülő igényre reagálva elindítottunk egy műhelybeszélgetés sorozatot, melynek célja, egy szakmai fórum kialakítása sérülékeny csoportok munkaerő-piaci reintegrációjával foglalkozó – szociális és munkaügyi - szervezetek szakemberei számára. A műhelybeszélgetéseken lehetőség nyílik arra, hogy a különböző szervezetek megismerjék egymás tevékenységét, közösen megvitassák munkájukkal kapcsolatos tapasztalataikat, információkhoz jussanak szakmai kérdésekkel, újdonságokkal kapcsolatban.

A szakmai műhelybeszélgetés sorozat első alkalmán 2006. decemberében 18 szakember vett részt. Az első műhelyre három előadót hívtunk, akik különböző oldalról járták körül a munkáltatókkal való kapcsolatépítés, a célcsoport munkaerőpiacra történő bejuttatásának témakörét.
A beszélgetés tanulságai:

- *Az első műhelybeszélgetés tanulságaként elmondható, hogy a szakemberek részéről nagy igény mutatkozik a szakmai kommunikációra.*

- *Nagyon fontos, hogy a közös szakmai kommunikációba, gondolkodásba a munkaügyi szervezet, valamint a munkáltatói oldal képviselőit is bevonjuk, mert ezeken az alkalmak lehetőség nyílik a kétirányú kommunikációra, valamint a különböző szereplők motivációinak, szakmai törekvéseinek, alapelveinek megismerésére, ami a hatékony együttműködések kialakításának alapja lehet.*

A második szakmai műhelybeszélgetésen a hajléktalan emberek támogatott képzési programjainak tapasztalatait értékeltük társszervezetek munkatársaival közösen.
A műhelybeszélgetés tanulságai:

- *A résztvevők egy része egyetértett abban, hogy a konzerválódott hajléktalan létből csak a munka jelenti az egyetlen kiutat. A hajléktalan emberek munkába állítása csak összehangolt segítő, munkaügyi szolgáltatások révén valósítható meg. A munkaerőpiacra történő visszajuttatásuk során kiemelt szerepe van a képzéseknek, a szociális és mentális támogatásnak, egészségügyi szolgáltatásoknak, valamint a prevenciónak. A sikeres munkához elengedhetetlen a civilek és a munkaügyi szervezet szoros együttműködése is. A civilek a humán szolgáltatásokat, mentális támogatást kell, hogy biztosítsák, a munkaügyi szervezet pedig az adminisztratív oldalt.*
- *A gyakorlati munka során komoly problémát jelent a munkaügyi szervezettel való szervezett együttműködés hánya. A BMSZKI munkatársai közül többen számoltak be arról, hogy többszöri megkeresés ellenére sem sikerült előre lépni a hatékonyabb kooperáció felé, ami komoly nehézségeket okoz munkájukban. A legjelentősebb problémaként a képzésekre vonatozó információk hiányát említették, amely miatt nem tudják kihasználni az EQUAL projekt keretében kiépített, képzésre kiválasztó, képzést támogató szisztémát. A munkaügyi szervezettel való együttműködés kapcsán a kölcsönös érdekeltséget hangsúlyozták: a munkaügyi központnak is érdeke lenne, hogy megszűrt, felkészített ügyfelek kerüljenek képzésbe. (A munkaügyi központban az ügyintéző 5 perc alatt nem képes megítélni, hogy valaki alkalmas-e képzésre, ill., hogy milyen képzés a neki megfelelő, és így gyakori, hogy nem alkalmas ügyfél kerül képzésbe.)*
- *Több szervezet munkatársa arról számolt be, hogy a munkaügyi szervezettel való együttműködésük személyes kapcsolatokon, ismeretségeken alapszik. A résztvevők egyetértettek abban, hogy az informális kapcsolatokon alapuló együttműködésektől el kell jutni a szervezetek, intézmények együttműködéséig.*
- *Az ágazati együttműködés megteremtése kapcsán a TÁMOP –ban foglaltakat említették. Többen aggályukat fejezték ki az operatív programban rögzítettek megvalósulása kapcsán,*
- *A munkaügyi szervezettel való együttműködés javításának érdekében tett javaslatok között elhangzott, hogy a munkaügyi szakembereknek be kellene mutatni a szociális szervezetek által végzett munkát, egyértelműen kommunikálni, hogy a ők mit profitálhatnak az együttműködésből. Mindezt a szociális szervezetek szakmai összefogásával kell megvalósítani.*

Az elhangzott javaslatok alapján az alábbi megállapodások születtek:

- *a hajléktalan emberek munkaerő-piaci reintegrációjával foglalkozó szervezetek közösen próbálnak fellépni a munkaügyi szervezettel való hatékony együttműködés megteremtése érdekében,*
- *az érintett szociális szervezetek együttműködési megállapodást kötnek*
- *2007. őszén szakmai konferenciát rendeznek a munkaügyi szervezet képviselőinek, döntéshozóinak bevonásával, mellyel a szociális és munkaügyi szervezetek hatékony együttműködésének megteremtését kívánják elősegíteni.*

Média Fókuszcsoport

A csoportra a média képviselőit hívtuk meg, hogy egy olyan beszélgetés jöhessen létre, amely ötleteket adhat, és kérdéseket vethet fel a hajléktalanság problémájának médiákban való megjelenésével kapcsolatban. Így a csoport a Nyilvános Műhelybeszélgetés előkészítését is szolgálta.
Ezen az előkészítő beszélgetésen született meg a javaslat, hogy a médiában *egyéni történetekre, a hajléktalan lét sokféle formájára érdemes helyezni a hangsúlyt.*
Ezen a csoporton született javaslat írásos anyag elhelyezésére és előkészítésére a Nyilvános Műhelybeszélgetésre, valamint itt született meg az a gondolat is, hogy készüljön egy rövidfilm az EQUAL A-57 projekt képzésein, amit a médiaszakembereknek bemutathatunk, így is közelebb hozva hozzájuk a projekt eredményeit és fontosságát.

A második Média Fókuszcsoport megrendezésére 2007. május 15-én került sor. Erre az alkalomra halmozottan hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek sajtó referenseit, kommunikációs munkatársait, valamint a Fedél Nélkül mellékletkészítőit hívtuk meg. A beszélgetés fókuszában az egyes szervezetek kommunikációs stratégiái, a különböző médiumokkal való együttműködésük tapasztalatai álltak.
A beszélgetés tanulságai:

- *A szervezetek munkatársai arról számoltak be, hogy nehézséget okoz számukra a médiával való együtt működés. Problémaként fogalmazódott meg, hogy a szociális szervezeteknek legtöbbször nincs külön kommunikációs stratégiája, munkatársa, hogy a sajtó megjelenések leginkább ad hoc jelleggel, véletlenszerűen valósulnak meg, valamint, hogy a szociális szakemberek nem rendelkeznek megfelelő média ismeretekkel.*
- *A résztvevők szerint a média sem tanúsít kellő érdeklődést a szociális kérdések iránt, vagy ha igen, akkor a szenzáció és botrány a kelendő. A média sok esetben nem törekszik arra, hogy hitelesen jelenítse meg a társadalmi problémákat. Sokszor teljesen más üzenetet közvetít, mint amit a szakember szeretne, ami gyakran csak erősíti az amúgy is meglévő sztereotípiákat. Ennek kapcsán a szociális szakemberek felelősségét is hangsúlyozták a részvevők.*
- *Kérdésként merült föl, hogy szociális szakemberként ki kell-e szolgálni a kereskedelmi csatornák „szenzáció igényét", vagy fölvállalva, hogy üzenete csak szűkebb rétegekhez jut el, a minőségibb média megjelenésekre kell koncentrálni. A résztvevők szerint a megjelenési felület, illetve a megjelenés minősége attól is függ, hogy milyen üzenetet akar eljutatni egy szervezet a társadalom tagjaihoz.*
- *A résztvevők többsége szerint a hátrányos helyzetű célcsoportok médiában való megjelenése, bemutatása során nagyon fontos a pozitív üzenetek, eredmények közvetítése, az egyszerű, érthető megfogalmazás.*

„Hallasd a hangod" műhelybeszélgetés („házi konferencia")

A Média Fókuszcsoportban elhangzott javaslatok alapján, hogy a résztvevők a projektről írásos anyagot kaptak, valamint készítettünk az EQUAL keretén belül folyó képzésekről egy rövidfilmet, amit a Nyilvános Műhelybeszélgetésen bemutattunk.
„Sikeres" és önmagát vállaló hajléktalanokat hívtunk meg, szociális munkásaikkal párban.
Számos újságírót is megkértünk a részvételre, de hangsúlyoznunk kell, hogy ismét kizárólag csak azok jöttek el, akikkel már korábban is személyes kapcsolatban álltunk.
A műhelybeszélgetést így is sikerként könyvelhetjük el, amelynek nyomán született:

- egy *rövidfilm* az EQUAL képzésekről,

- egy *rádióműsor a Civil Rádióban az EQUAL pályázatról*, és
- tárgyalások folynak *egy rádióműsorról szintén a Civil Rádióban*, amelyet a Fedél Nélkül munkatársai készítenének, továbbá
- *a Népszabadság és a Magyar Narancs c. újságok újságírói is jelezték, hogy szeretnének írni a hallottakról.*

Résztvevői kontrollcsoportok megszervezése és rendszeres összehívása

A projekt megvalósításának első évében négy Résztvevői Kontrollcsoportot tartottunk. A Résztvevői Kontrollcsoport célja, hogy bevonjuk a hajléktalanokat a projektbe, oly módon, hogy rendszeresen, azaz negyedévente beszámolunk nekik a programban történtekről.
A Résztvevői Kontrollcsoportra a Hajléktalan Érdekképviseleti Fórum érdekképviselőit hívjuk meg.
A csoportokon az érdekképviselők a következőket fogalmazták meg:

- *A program részletes leírását hozzájuk való eljuttatatását kérik, hogy írásban is tanulmányozhassák azt és ismertethessék a többi lakóval.*
- A lakók *értékelik az Álláskereső Iroda létrejöttét, de még nem mindenki ismeri a lehetőséget. Az érdekképviselők javasolták egy tájékoztató tartását.*
- *Felvetődött még, hogy leginkább az tudná a beiskolázást megelőzően tájékoztatni a társait arról, hogy mi várható egy ilyen képzésen, aki már részt is vett hasonlón.*
- *Felmerült, mint lehetőség, hogy a már képzésben lévő hajléktalanok közvetlenül is átadhatnák tapasztalataikat társaiknak - például a képzés-előkészítőn, vagy a csoportos tájékoztatón*.

Az első év tapasztalatainak értékelése szerint a résztvevői kontrollcsoport működési kereteit, tematikáját újra kell gondolni, annak érdekében, hogy egy olyan ellátotti érdekképviseleti fórumot teremtsünk, amely hosszú távon működni tud, és lehetőséget biztosít arra, hogy a hajléktalan emberek elmondhassák problémáikat, észrevételeiket, és beleszólással rendelkezzenek az őket érintő kérdésekbe. A kontrollcsoportok újjászervezésekor az EQUAL projekthez kapcsolódó programelemeken túl egyéb, a hajléktalan emberek mindennapjait érintő témákat is beemeltünk, valamint a kontrollcsoportokhoz közösségi kezdeményezéseket is igyekeztünk hozzákapcsolni, olyan elemeket, amelyek valós értéket jelentenek a célcsoport tagjai számára. Az új koncepciót az érintettekkel közösen alakítottuk a felmerülő igények, javaslatok szerint.

Az első újjá szervezett résztvevői kontrollcsoportot 2007. februárjában tartottuk. Ekkor kezdtünk hozzá a résztvevői kontrollcsoport új működési kereteinek egyeztetéséhez. A célcsoport tagjaival közösen abban állapodtunk meg, hogy az érdekképviselőkből, a Vagyunk Egyesület tagjaiból, valamint az érdeklődő hajléktalan emberekből álló csoport havi rendszerességgel találkozik, és minden alkalommal feldolgoz egy konkrét, a hajléktalan emberek életét érintő témát.

Az első két összejövetel (2007. február és március) témája a hajléktalan emberek érdekképviseleti rendszerének (lakógyűlés, érdekképviseleti fórum, szállókon megválasztott érdekképviselők) törvényi háttere, szabályozása, valamint az érdekképviselet gyakorlati megvalósulása volt.

A 2007. május 3-án megtartott alkalommal a 2007. áprilisában megrendezett, „Felhatalmazás és részvétel” című londoni szemináriumon hallottakat ismertettük a résztvevőkkel, majd a külföldi jó gyakorlatok itthoni adaptálásának lehetőségeiről beszélgettünk.

A három alkalom tanulságai alapján arra a következtetésre jutottunk, hogy az érdekképviseleti rendszer sok esetben csak formálisan működik. Gyakran sem a szállókon lakó hajléktalan emberek – beleértve az érdekképviselőket is –, sem a szociális munkások nem rendelkeznek megfelelő információkkal arról, hogy a gyakorlatban hogyan kellene megvalósulnia az érdekképviseletnek, a szolgáltatásokat igénybevevők aktív részvételének, hogy a szállókon megválasztott érdekképviselők munkája mit foglal magában, milyen kötelezettségeik, jogosítványaik vannak. Tovább nehezíti a helyzetet, hogy a törvény által előírt szabályok részletes feladatokat, jogosítványokat nem tartalmaznak, csak a kereteket rögzítik.

A fentiek miatt a csoport résztvevőivel közösen úgy határoztunk, hogy a jelenlegi rendszer közös értékelése, újragondolása révén szeretnénk egy javaslatot/ajánlást kidolgozni arra, hogy hogyan tehető hatékonyabbá, átláthatóbbá a jelenlegi érdekképviseleti rendszer, hogy hogyan valósítható meg az – az Európa-szerte egyre jellemzőbb - törekvés, hogy a hajléktalan emberek minél aktívabban vegyenek részt a róluk szóló kommunikációban, és beleszólással rendelkezzenek az őket érintő kérdésekbe. A szállókon dolgozó szociális munkások bevonásával elkészítésre kerülő javaslatot eljuttatjuk a BMSZKI vezetőségéhez.

A 2007. május 31-én lebonyolított alkalommal hozzákezdtünk az egyes szállókon alkalmazott jó gyakorlatok, valamint a konkrét javaslatok összegyűjtéséhez, azok közös megvitatásához.

A 2007. július 12-i kontrollcsoportra elkészült a BMSZKI vezetőségének beadandó javaslat első munka változata, váza, amelyet a résztvevőkkel közösen fogunk konkrét javaslatokkal megtölteni.

Tanulmány készítése a jelenleg érvényben lévő jogszabályi lehetőségekről

A tanulmány célja egy átfogó, ugyanakkor részletes tájékoztatás nyújtása a munkaerő-piaci viszonyokat szabályozó, jelenleg hatályos jogszabályokról. A tanulmány főként azokkal a törvényekkel és rendeletekkel foglalkozik, amelyek a szociálisan hátrányos helyzetben élők munkavállalását, munkaerő-piacon való elhelyezkedését megkönnyíteni, elősegíteni hivatott központi intézkedéseket szabályozzák. Célja, hogy a jogi szaknyelvet lehetőség szerint mellőzve, közérthetőbb módon ismertesse a jogalkotó célját, és helyenként megfogalmazza azokat az akadályokat, amelyek miatt a gyakorlati életben ezek a célok néha nem megvalósíthatók.

Szórólapok megjelentetése

Kétféle szórólapot készítettünk.

(a.) Egyrészt: a **munkavállalók** számára, melyben egyrészt a Menhely Alapítvány által működtetett „Hajléktalanok Jogvédő Fóruma” tapasztalatait/eseteit áttekintve, másrészt a fenti fórumokon és beszélgetéseken elhangzott munkavállalói problémákat tipologizálva vettük sorra a hajléktalan munkavállalók és munkaadóik között jellegzetesen előforduló konfliktus-lehetőségeket, és igyekeztünk ún. „első választ” adni rájuk.

(b.) Másrészt: a potenciális **munkaadók** számára készített szórólapunkkal a hajléktalanokkal kapcsolatos munkáltatói sztereotípiákat szeretnénk csökkenteni azáltal, hogy a hajléktalanokkal szemben megnyilvánuló, jellegzetes érveket soroltuk fel a szórólap egyik, és ezen érvekre adott ellenérveinket a másik oldalán. Az érvek és

ellenérvek ilyen direkt szembesítése természetesen nem helyettesítheti a hajléktalant segítő szociális munkást, de szórólapunk az ő számára is eszközként funkcionálhat.

A célcsoport bevonása a döntéshozatalba – részvétel elve

Ez a programelem meglehetősen szokatlan a hazai projektek gyakorlatában, ugyanis nincs tudomásunk olyan hazai projektről, ahol a célcsoport képviselőit egyrészt olyan mértékig bevonnák a projekt döntéshozatali szintjén, mint az A-57 jelű projektünk esetében, másrészt megvalósítanák azt az elvet, hogy a célcsoport képviselője - a projektben résztvevő szakemberekhez hasonlóan – tiszteletdíjban részesül a koordinációs tevékenységéért. Ezt a szokatlan helyzetet az elmúlt egy évben mindkét fél „kóstolgatta", hiszen egy hajléktalannak is szokatlan, hogy minden hónapban megjelenjen, és aktívan részt vegyen a projekt legmagasabb döntéshozatali szintjét jelentő Fejlesztési Partnerségi (FP) találkozókon, ott véleményt nyilvánítson, a hajléktalanszállók Érdekképviseleti Fóruma tagjainak véleményét közvetítse, és tájékoztatást adjon számukra az FP üléseken elhangzottakról.
Természetesen túlzás lenne azt állítani, hogy az érdekképviselet és az információ-áramlás oda-vissza olajozottan működik, de azt érezzük, hogy egyre kevésbé „szimbolikus" a célcsoport képviselőjének jelenléte.
Erre tehát már büszkék is lehetünk, és kifejezetten eredménynek könyvelhetjük el, a segítő- és a segített szerep egyensúlyának megteremtése felé vezetőúton, hiszen az FP ülésen résztvevő személy koordinálásával meg van annak is az elvi lehetősége, hogy a célcsoport nyomást gyakoroljon a szakemberekre, és szükség esetén akár a projekt módosítását is elérje.

A Fedél Nélkül szerepe az EQUAL-programban

A „Fedél nélkül" hajléktalan újság 2005 júliusától, a kéthetente megjelenő lapszámaiban megjelenő Equal mellékletében folyamatosan tudósított a projekt aktuális híreiről, szolgáltatásairól. Olvasói ezen kívül megismerkedhettek a program legfontosabb szereplőivel a megvalósítókkal éppúgy, mint azokkal az ügyfelekkel, akik igénybe vettek képzési és foglalkoztatási szolgáltatásokat. Az újság a tevékenységeit három új szociális munkással valósította meg, akik mentorálták az újság terjesztőit is. 2007 év végéig az újság szerkesztői 60 lapszámban tettek közre 4 oldalas tájékoztató mellékleteket, amelyek egyfelől a „civil" környezetet informálták, másfelől hajléktalan ügyfeleket mozgósították.

A Fedél nélkül megerősítése projektelem a végrehajtási szakasz kezdete óta folyamatosan működik. Két alapvető feladatunk egy kb. negyven fős Kiemelt Terjesztői mintacsoport létrehozása, valamint hatvanöt alkalommal 4×A64 oldalon EQUAL-melléklet megjelentetése az újságban.

A Kiemelt Terjesztői programrész tevékenysége

Terveink szerint három főállású szociális szakember alkalmazásával legjobban teljesítő és velünk együttműködni kész terjesztőink közül kb. negyven fős Kiemelt Terjesztői mintacsoportot hozunk létre, melynek tagjait kiemelt figyelemmel kísérjük, számukra egyéni esetkezelést biztosítunk, erősítjük az összefogást közöttük, elősegítjük kis munkacsoportok szerveződését, melyek a magánéletbeli kapcsolatépítésnek is alapjai lehetnek.

A külsőségeken (mint az egyen-mellény) túl olyan közös mentalitást, követendő normákat kívánunk meghonosítani, mely többi terjesztőink felé is vonzó tud lenni. A közösen eltöltött időtől az összefogás, az interperszonális kapcsolatok kiegyensúlyozottabbá válását várjuk, az összefogás pedig érdekérvényesítő képességük alapja.

Három új munkatársunk munkája egy részében a Kiemelt Terjesztők esetkezelését, a csoport közösséggé formálását végzi, a minden terjesztő felé mutató bizalomépítés céljával ügyeletet ad a szerkesztőségben, helyszíni ellenőrzéseket, utcai munkát végez. E három kolléga, a szerkesztő, és lapunk két koordinátora képezi a Fedél nélkül jelenlegi teamjét, legfőbb döntéshozó fórumunkat, mely hetente ülésezik.

A Kiemelt Terjesztői mintacsoport

Kiemelt Terjesztővé azok a már regisztrált terjesztők válhattak, akiknél:

- a legjobb terjesztési eredményeket regisztráltuk
- eddigi tapasztalataink alapján és a velük folytatott beszélgetések során – az egyéni esetkezeléshez elégséges mértékű - együttműködési készséget reméltük
- a helyszíni ellenőrzés folyamán a terjesztési szabályzatba ütköző (azzal ellentétes) magatartást nem találtunk.
- A terjesztés olyan munkavégzés, mely példa lehet a többi terjesztő számára

Kiemelt Terjesztő: az a már legalább három hónapja regisztrált terjesztő, aki az előbbiekben felvázolt pontoknak megfelelt és a kiemelt terjesztői szerződés aláírásával megállapodást kötött a Fedél nélkül szociális és mentálhigiénés munkatársával. Az eseményről kinevezési oklevél készül.

2005 júliusában addigi tapasztalataink és a terjesztési statisztikák alapján választottuk ki azt a hatvan terjesztőt, akiknél a legnagyobb lehetőségét láttuk a kiemelt figyelemnek. Első lépésben őket kerestük meg, négyszemközti beszélgetésekkel mélyítve tovább ismereteinket, vizsgálva az együttműködési készséget, motiváltságot. Már e beszélgetések alatt igyekeztünk kialakítani személyes kapcsolatot a terjesztővel, mely a későbbiekben alapja lehetett a mélyebb gondozási kapcsolat kialakulásának. Tapasztalatainkat a Fedél nélkül heti értekezletein beszéltük meg, s a team szakmai támogatásával történt meg az első 11 fő kinevezése 2005. augusztus végén. Ezzel párhuzamosan a terjesztői gyűléseken hívtuk fel a figyelmet új programunkra, a várható változásokra, lehetőségekre, jeleztük, bátran keressék meg munkatársainkat mindazok, akik erőt, képességet éreznek magukban arra, hogy részt vegyenek a programban, vagy csupán többet szeretnének megtudni róla.

Az érdeklődés az általunk vártnál gyengébb volt, bár a program állandó témaként szerepelt a terjesztők egymás közti beszélgetéseiben, csak kevesen voltak képesek megbeszélt időpontokban megjelenni, akár a szerkesztőségről, akár „hazai pályáról”, a terjesztés helyszínéről legyen szó. A kiemelt státusszal járó előnyök ismerete az előzetesen vártnál kevesebb embernek jelentett elegendő motivációt a szorosabb együttműködéshez. Ma már látjuk, az előzetesen remélt negyven fős mintacsoport kialakítása hiányt szenved a pályázat lejártakor, be kellett látnunk, hogy jelenleg nincs negyven olyan terjesztőnk, akik képesek vállalni az esetkezeléssel járó szorosabb együttműködést.

A kiemelt terjesztőséggel járó előnyök:

- Egyéni esetkezelésben részesülnek,
- Kiemelt terjesztőknek járó színes (bordó) kitűző,
- A kitűzőhöz tartótokot, az újságnak fóliát biztosítunk (többi terjesztőnk ezt önerőből kell megoldani),
- Kiemelt terjesztőknek járó színes (bordó), fényvisszaverő sávval ellátott mellényt adunk,
- Az eseti adományokból elsődlegesen ők részesülnek,
- A Fedél nélkül és más szervezetek közös akcióiba elsődlegesen őket vonjuk be,
- Az újsággal kapcsolatos terveinket elsődlegesen velük beszéljük meg,
- A laphoz kötődő szolgáltatásokon túl alapítványunk egyéb szolgáltatásaihoz is egyszerűbben, zömében soron kívül juthatnak hozzá.

Attila egyenruhában

2007. július 1.-ig az utcai munka közben, az ügyeletekben és előre egyeztetett beszélgetések eredményeképpen, összesen 28 fő kinevezése történt meg. Közülük is csak 24-en tartották meg a jogot a kiemelt státuszhoz, egyikük hosszú betegség után, e sorok írása közben elhunyt, egy terjesztőnknek sikerült vidéki házat venni és kikerült a hajléktalanságból, egy fő eltűnt, valószínűleg hazatért szülőföldjére, míg egy terjesztőnk magatartásával vált méltatlanná a bordó kitűző viselésére. Az elhunyt terjesztő kivételével mindegyikükkel van élő kapcsolatunk.

A Kiemelt Terjesztői mintacsoport

Megoszlás életkor és nemek szerint:

	Férfi	**Nő**
25 évnél fiatalabb	0	0
25-45 év közötti	9	5
45-50 év közötti	4	4
50 évnél idősebb	3	3
összesen	**16**	**12**

Mint a táblázatból is látható a férfi-nő arány közel kiegyenlített (57% és 43%), ugyanez az arány összes terjesztőink körében 75%-25 %, a teljes hajléktalan lakosságon 80%-20%. A csoport átlagéletkora kerek 44 év, ugyanez összes terjesztőink körében 45,16 év.

Iskolai végzettség

A kinevezett terjesztők iskolai végzettsége átlagosan alacsonynak mondható. A legmagasabb iskolai végzettség az érettségi (szakközépiskolai: 4 fő, gimnáziumi: 1 fő), a legalacsonyabb kisegítő iskolában végzett öt osztály (1 fő). Szakmunkásképzőben 13 fő szerzett szakmát, többségük csak évekkel ezelőtt gyakorolta eredetileg választott hivatását. Általános iskolai végzettséggel kilencen rendelkeznek.

Egészségi állapot

A kiemelt terjesztők egészségi állapota átlagosan rossznak mondható. 18 fő egészségi állapota kimondottan leromlott, közülük tizenhárman rendelkeznek megállapított munkaképesség-csökkenéssel, két fő leszázalékoltatása folyamatban van, további három fő

leszázalékolása pedig indokolt volna, de ők maguk még elzárkóznak ettől. Egészséges, azaz munkaképes tíz fő. Minden kiemelt terjesztőnk jogosult a társadalombiztosítás ellátásaira.

Jövedelem

Rendszeres jövedelemmel a kiemelt terjesztők közül csupán tíz fő rendelkezik. Mindannyian rokkant nyugdíjban vagy rendszeres szociális járadékban részesülnek, három fő megállapított munkaképesség-csökkenésének mértéke nem jogosít ellátásra. Egy terjesztőnket a mellékletkészítők csapatában is alkalmazzuk, így neki munkabérből is származik jövedelme. A hivatalos jövedelemmel nem rendelkező terjesztőinknek az Összefogás Közalapítvány támogatásával a minimálbér után járó nyugdíjjárulékot a Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság felé megfizetve szolgálati időt vásárolunk 2005 novembere óta. Róluk elmondható, hogy legfőbb jövedelemforrásuk az újságterjesztés.

A projekt keretein belül három ügyfelünk regisztráltatta magát a BMSZKI Dózsa György úti Álláskereső Irodájában. Egyiküknek sikerült képzésbe is jutnia, mely képzés még jelenleg sem kezdődött el.

Lakhatás

Kiemelt Terjesztőink közül jelenleg hatan töltik az éjszakát közterületen, közülük három fő sátorban alszik az erdőben, a körülményekhez képest jól felszerelt környezetben, hárman azonban valóban fedél nélkül élnek. Két fő tölti éjszakáit éjjeli menedékhelyen, ahol állandó ágy van fenntartva számukra, átmeneti szállón három terjesztőnk él, szintén hárman munkásszállón laknak. Tizenkét fő alszik lakásban, közülük hatan szívességi lakáshasználóként, négyen albérletben, ketten pedig olyan lakásban, ahol tulajdonjoggal is bírnak. Egy terjesztőnket pedig huzamosabb ideje kórházban ápolják, egyikük pedig elhunyt.

Az eltelt két év során végzett munkánk sem volt elegendő ahhoz, hogy minden terjesztőnk elfogadja a kiemelt csoport legitimitását, a főleg a legrégibb terjesztőink közül kikerülő kritikusok saját, régi érdemeik elhalványulásának gyorsulásától tarthatnak, joggal. Kiemelt terjesztőinkkel, róluk szóló hírekkel ugyanis többször is találkozhattunk a nyomatatott és az elektronikus médiákban, és melegedőnkben is több kedvezményben, akcióban vehettek részt társaiknál. A helyzetet tisztázandó személyes beszélgetéseken próbáljuk meg az érintettek feszültségét oldani, illetve a közös összejöveteleken is igyekszünk rendszeresen információkkal ellátni terjesztőinket.

A három szociális és mentálhigiénés munkatárs által végzett tevékenység

Az egyéni esetkezelés

Munkaidőnk nagy részét, a végzett tevékenység jellegét tekintve ún. egyéni esetkezelés (gondozás) tölti ki. Ekkor a kiemelt terjesztőket érintő problémák megoldásában segédkezünk. A gondozás folyamán a segítő beszélgetés eszközével próbáljuk a terjesztő személyiségének minden oldalát vizsgálni, hiszen elfogadható az, hogy a hajléktalanságot nem csupán a lakhatási hiány jellemzi, hanem ezen túl pszichés, addiktológiai, kapcsolati, szociális téren is hátrányokkal jár. A rendszeres segítő beszélgetések során nem csak az aktuális problémákról, de általános témákról, aktualitásokról, pletykákról is szó esik. Az eltelt két év alatt mintegy ezerkétszáz tervezetett beszélgetésen vettünk részt, majd ezer munkaórát fordítva erre, átlagosan több mint negyvenszer találkoztunk egy-egy terjesztőnkkel.

Az egyéni esetkezelés során törekedtünk arra, hogy ügyfeleink – természetesen képességeiknek és az adott szituációnak megfelelően – önként intézzék ügyeiket, persze munkatársainktól minden információt megkapnak arra nézve, hogy az egyes szolgáltatásokat,

ellátásokat milyen feltételekkel vehetik igénybe. Fontos megjegyezni, hogy az egyéni esetkezelések középpontjába, a segítői beszélgetéseket állítottuk, hiszen klienseink nagy része nem rendelkezik olyan kapcsolati hálóval – legyen az formális illetve informális – melynek segítségével adott személyüket, mindennapjaikat, „lelkivilágukat" érintő kérdéseket képesek legyenek kibeszélni. Természetesen más munkaműveletek sem kikerülhetőek, és a (zömében szociális) ügyintézés szintén fontos vetülete munkánknak. A 2007. évben különös gondossággal kellett odafigyelni terjesztőink egészségbiztosításának rendezésére, jelenleg minden terjesztőnk jogosult a társadalombiztosító ellátásaira.

Mindenképpen fontos elem, hogy munkatársaink mobiltelefonon gyakorlatilag mindig elérhetők, így jelezve a nyitott kaput a terjesztői problémák, észrevételek felé. Különös fontossággal bírnak a különböző „krízisidőszakok", amelyek érintették klienseinket. Ilyen problémák zömében hirtelen egészségromlásból származóak voltak.

E beszámoló nem nyújthat elegendő keretet arra, hogy vázoljuk mindazon munkafázisokat, amelyekkel az egyes kliensek esetében a probléma megoldására fókuszáltunk. De álljon itt néhány példa:

A kinevezés visszavonására egy esetben igazán örvendetes okok miatt került sor. Egyik terjesztőnk – hosszú takarékoskodás után, kevés kölcsön felvételével - saját tulajdonú házat vásárolt vidéken, olyan távolságban, ahol sem a kapcsolattartás, sem a terjesztés nem lehet intenzív, ezért döntöttünk a kiemelt terjesztőség megszüntetése mellett. A történet pozitív kicsengése, hogy a kapcsolat nem szakadt meg, hiszen az új élet hozta új körülmények feldolgozásában, megoldásában is rendelkezésre állunk.

Marika az újságból származó jövedelméből egyedül neveli kiskorú gyermekét és ebből fizeti az albérleti díjat, valamint a kapcsolódó közüzemi számlákat. Eladási statisztikái kiemelkedően a legjobbak, és külön öröm, hogy teljesítményét nem csupán mi, de a többi terjesztő is elismeri, hiszen a 2006-os évben őt választották maguk közül az év terjesztőjének.

Sajnos rossz példákat is láttunk és a legnagyobb erőfeszítéseink ellenére sem sikerült e folyamatokat megállítanunk:

János, aki a gondozási kapcsolat elején még szívességből élt egy önkormányzati lakásban, igen nehéz napokat él át. 2007 májusában – magas díjhátralék miatt – kilakoltatták őket. Párjának ellenállásán sajnos megtört azon igyekezetünk, hogy átmeneti vagy támogatott munkásszállóra költözzenek, így mindketten egy aluljáróban töltötték az éjszakát. Tovább súlyosbítja a helyzetet, hogy a kilakoltatás utáni hetekben e terjesztőnk állapotos párja kórházba került, kómába esett, Jánosra maradt a döntés és a felelősség születendő gyerekük megtartásáról, vagy elvetetéséről, miután az orvosok közölték velük, hogy a baba egészsége is veszélybe került.

Az utcán élő Sándort az elsők között neveztük ki, szenvedélyéről önként és önerőből mondott le, kezelésre nem járt sehova. Sajnos a 2006-os évben súlyos tüdőbetegsége miatt kórházba került, ahol javasolták rokkantnyugdíjaztatását. A nyugdíj megállapításakor már párjával közösen egy utógondozóban laktak, mégsem sikerült a nyugdíj összegével megerősödve előrébb lépni, sőt. A hirtelen házhoz álló nagy pénzből az elmúlt években elszenvedett minden hiányt azonnal pótolni szerettek volna, kétes albérletet béreltek, és csakhamar újra inni kezdett, együttműködni sem volt hajlandó munkatársunkkal. Hamarosan újra utcán aludt és bár több kísérletet is tettünk elhelyezésére, vagy hogy más módon segítsünk neki, nem volt erre nyitott. Aztán már újságért sem járt be melegedőnkbe, ezért a kiemelt terjesztői státuszát megszüntettük. Kapcsolatunk vele is van még, bízunk egy újabb „tiszta" periódusban…

Az egyéni esetkezelést a két év folyamán több tényező is megnehezítette. Először is a beszélgetések lefolytatására szolgáló interjúszoba hiányát említenénk. E nélkül klienseinkkel olyan időpontokat kellett egyeztetni, amikor tudtuk, már nincsen semmiféle zavaró „körülmény" a házban, ami megszakíthatja - több esetben – az intim témákról is lefolytatott

beszélgetéseket. Ezen infrastrukturális hiány sajnos a mai napig csak félig megoldott. Elméletben lehetőség van az alapítvány másik irodáját használni erre a célra, azonban klienseink minden esetben a megszokott melegedőépületet jelezték mint alkalmas helyszínt.

A gondozási kapcsolatok kialakításának kezdetén szintén problémát jelentett a beszélgetések megszervezése. Ügyfeleink nagy része nem jelent meg a közösen kitűzött időpontban, vagy máskor jelentek meg, napjaik tervezését nem voltak képesek tartani. Nehézséget jelentett a megfelelő motiváció megtalálása is. A problémákat megpróbáltuk – az alapítvány finanszírozásában - munkatársaink módszertani arzenálját bővíteni. Az esetmegbeszélő csoport bevezetésével, egyes technikai kérdésekben - illetve szakmai dilemmák átbeszélésével –hathatós segítséget kaptunk – a már az előbbiekben említett problémák esetén is - az egyéni esetgondozáshoz. Hasonlóan segítették mindennapi tevékenységeink végzését a heti értekezletek (heti egy alkalommal 4 órában), valamint a szupervízió is. E két – nem elhanyagolható - szakmai fórummal a későbbiekben még szót ejtünk.

Utcai munka

Az utcai munka zömét a helyszíni ellenőrzések teszik ki, ilyenkor azokat a helyszíneket keressük fel, ahol a nyilvántartási rendszerünk szerint regisztrált terjesztő dolgozik. Munkavégzésüket megfigyeljük, elemezzük az érintettel, felmérjük a jelentkező igényeket, megbeszéljük a híreket, eseményeket. A főszerepet munkánkban a már regisztrált terjesztők terjesztési szokásainak figyelemmel követése, terjesztési szokásaik javítása, a helyszínen más terjesztőkkel felmerülő konfliktusok kezelése játsza. Másfelől jelent az egyéni esetkezeléshez kapcsolódó utcai munkát, mely pl. krízishelyzet elhárítása céljából válhat szükségessé a közterületen vagy lakás céljára alkalmatlan helyiségekben élő terjesztőink esetében. Az utcán elvégzett munka értékét növeli, hogy terjesztőink sokkal nagyobb bizalommal fordulnak problémáikkal olyan kollégához, akivel pályájukon találkoztak, s nem csupán a szerkesztőségben látták őt.

A nyilvántartott helyszíneken kívül a problémás helyszínek is felkeresésre kerülnek. Problémás helyszínként van lejegyezve, ha egy vásárló jelez nekünk, hogy problémát észlelt, ha egy-egy terjesztőnek vannak nehézségei az adott helyszínen, vagy ha mi magunk érzékeljük úgy, hogy a kérdéses helyszínen problémák lehetnek.

A kezdetekben nagy energiákat öltünk abba, hogy nem regisztrált terjesztőket győzzünk meg „koldulásuk" értelmetlenségéről, illetve „rossz gyakorlatukról", sajnos ezek a figyelmeztetések és viták nagy energiákat emésztettek fel, és hatékonyságuk megkérdőjelezhető volt. A kérdés többszöri megvitatás után jutottunk arra az elhatározásra, hogy kevesebb energiát fordítunk a lapunk nevével visszaélő koldusokra, inkább regisztrált terjesztőink ellenőrzésére koncentrálunk. Nem soroljuk céljaink közé, hogy a nem regisztrált Fedél nélkül árusokat „behívjuk" a melegedőbe és regisztrált ügyfelekké tegyük, mivel tapasztalataink alapján a már kialakult rutinokat nem tudjuk megváltoztatni, azaz igen kevés esetben valósulna meg rendszeres, a szabályzatnak megfelelő terjesztés. Az ellenőrzések alkalmával a nem regisztrált terjesztőknél is megállunk és minden esetben jelezzük feléjük, hogy a Fedél nélkül újság nem koldulási eszközként szolgál. Alig javított helyzetünkön, hogy egy pályázat útján módot nyertünk arra, hogy egyedi sorszámmal lássuk el lapunk példányait, ezáltal tudjuk, hogy melyik sorszámú lapot melyik terjesztő vásárolta. Így nyomon tudjuk követni a „koldusoknál" lévő újság melyik terjesztőtől került ki. Amennyiben sikerül feljegyezni utcai munkánk során a sorszámot egy-egy nem regisztrál terjesztőnél, úgy jelezzük a problémát a regisztrált terjesztőnek, akitől az újság feltehetően származik.

2005 júliusától három kollegánk együtt 2667 órát töltött melegedőnkön kívül, közterületen. Összesen 8094 helyszínt kerestünk fel és ezeken 2173 alkalommal találkoztunk terjesztővel. A találkozások során 527 alkalommal kellett kisebb-nagyobb, általunk észlelt, a terjesztés módjára vonatkozó problémára felhívnunk a figyelmet. A terjesztési problémák közé tartozik, ha a terjesztőnél régi lapszám van, egy-két darab lap van nála, terjesztésre nem alkalmas állapotban (ittas állapotban van, ruházata, külseje piszkos, rendezetlen). Fő probléma, ha a terjesztő nem az engedélyén szereplő helyszínen terjeszt találkozásunkkor. A problémákat általában helyben jelezzük és beszéljük meg a terjesztővel. 62 alkalommal kellett érvényes kitűzőt azonnal bevonnunk, de a büntetés hossza csak 31 esetben haladja meg a terjesztői státusz egy hónapos felfüggesztését.

Eredeti szakmai koncepciónk szerint munkánk jelentős részét az utcai ellenőrzés tette ki. A tapasztalat azonban az első év után azt mutatta, hogy a koncepcióban kitűzött óraszám csökkentése célszerű, hogy a fennmaradó időt egyéni esetkezelésre és melegedőnkben való ügyeletadásra fordítsuk, ahol szintén személyes kapcsolatba kerülhetünk a terjesztőkkel. Az utcai ellenőrzések során túl sok esetben fordul elő, hogy egy-egy helyszínre hiába megyünk ki, nem találkozunk terjesztővel. A találkozások gyakoribbá tétele és a kapcsolatok erősítése érdekében növeltük az ügyeleti órák számát az utcai munka rovására.

Az utcai munka nehézsége – azon túl, hogy sokszor egy-egy helyszínt hiába keresünk fel, mert aktuálisan nincs kinn a terjesztő –, hogy sokszor kerülünk konfliktushelyzetbe egy-egy problémás terjesztővel vagy épp nem regisztrált terjesztőkkel az utcán, ha valamilyen problémát próbálunk jelezni feléjük. Ilyenkor minden általunk ismert kommunikációs módszerrel élnünk kell, azonban így is kerülünk nem egyszer olyan helyzetbe, amikor a tettlegesség határáig feszül a helyzet. Szerencsére eddig minden alkalommal sikerült elkerülnünk, hogy munkánkért pofont kapjunk, terjesztőink a beszélgetés folyamán megnyugodtak, mert addig váltogatjuk a hangnemet, amíg meg nem találjuk a helyzetnek leginkább megfelelőt, amíg normális módon nem tudunk kommunikálni egymással.

Munka csoportokkal

Csoportmunkaként egyrészről az ún. kiemelt terjesztői klubok szervezését és lebonyolítását, másfelől az azonos helyszínt használó terjesztők csoportos megbeszéléseit és a havi rendszerességgel tartott terjesztői gyűlést értjük. Mindezeket azért hoztuk létre, hogy e speciális terjesztői körnek a már nyújtott szolgáltatáson felül valami új „ellátási formát” is biztosítsunk.

Kiemelt terjesztői klub

A kiemelt terjesztői klub alapvető célja szerint a Kiemelt Terjesztők csoportként való szerveződéséhez nyújt segítséget, közös tevékenységgel, élményekkel igyekszünk e terjesztők közti megértést, összefogást segíteni, hogy idővel közös akarattal, közös tervekkel legyenek képesek hozzánk fordulni.

Munkánkat nagymértékben nehezíti, hogy terjesztőink túlnyomó többsége egyedül, sokszor magányosan, másoktól elszigetelve, barátok nélkül él, a közösségi élethez alig vagy semmilyen motivációt nem talál.

Olyan közösség formálását szeretnénk, amely megvalósulási idejében túlmutat az EQUAL projekt által elnyert pályázati kereteken, s így hosszútávon hajthat hasznot. A kiemelt terjesztői klub, egy szabadidős tevékenységként értelmezendő, három órásra tervezett foglalkozás. A klubot minden Kiemelt Terjesztő illetve egy-egy meghívott vendégük látogathatja. A foglalkozásokat egy vagy két szociális munkás és egy önkéntes vezeti. A Kürt utca 4 szám alatt, kezdetekben minden második héten tartott foglalkozás tartalmát tekintve mindig az éppen a megjelent Kiemelt Terjesztőket leginkább foglalkoztató témák kerültek középpontba. Az időközben megfogalmazódott észrevételekből azt láttuk, az általunk kéthetente szervezett időpont nem volt megfelelő terjesztőinknek, túlzottnak találták az alkalmak gyakoriságát. Ezért a 2006-os év elejétől átszerveztük a kiemelt terjesztői klubokat. Már csak havonta egyszer valósítjuk meg, s ekkor is próbáljuk az igényeknek és időjárásnak megfelelően alakítani programunkat, egyre inkább külső helyszíneken.

A klubok programjai közt szerepel filmnézés, irányított beszélgetés, vetélkedés, zenehallgatás, kirándulás stb.. 2006 őszén sikerrel szerveztünk egynapos kiruccanást Bécsbe 10 fő részvételével, melyet 2007 júniusában immáron a terjesztők kezdeményezésére megismételtük, először sikerült valamely közös cél érdekében pénzgyűjtést szervezniük, az utazáshoz szükséges öt-ötezer forintnyi „belépőt” nyolc kiemelt terjesztőnk adta össze. Kirándulásukra elkísért bennünket a közszolgálati csatorna stábja, hogy ország-világ nyilvánossága előtt is híre keljen a sikeres akciónak.

Kiemelt jelentőséggel bírt a karácsonyi ünnepség, melyen a közös faállítás örömeivel, személyre szabott ajándékkal vártuk a terjesztőket, valamint ekkor hirdettük ki e szűk grémium előtt az Év Terjesztője szavazás végeredményét. A díjat egyik kiemelt terjesztőnk nyerte, aki így a hivatalos díjátadó (a soros Terjesztői gyűlés) előtt saját ”klubtársaival” is élvezhette a siker ízét. Tavaly és idén tavasszal is természetjáró kirándulásra mentünk, melyet közös főzéssel, idén libegőzéssel kötöttünk egybe lefelé a János-hegyről.

A résztvevőknek családias, kisközösségi hangulatot igyekszünk teremteni. Szendviccsel, teával, süteménnyel stb. várjuk őket.

Jelentős előrelépésként értékeljük, hogy kiemelt terjesztőink egymást barátságosan üdvözölve köszöntik nappali melegedőnkben, illetve gyakran egymást „megvédve” próbálják egységüket kifejezni.

Az első kiemelt terjesztői klubot 2005. szeptemberében szerveztük, legutóbbi, a második bécsi kirándulás a 22. alkalom volt. Reméljük, örökké tart.

Terjesztői gyűlés

Terjesztői Gyűlést minden negyedik héten csütörtökön, páros számú lapszámaink megjelenése napján tartunk. E gyűlésen minden regisztrált terjesztőnk jogosult megjelenni, alapvető célunk szerint ezen a fórumon hozzuk nyilvánosságra először terveinket, döntéseinket, a ránk váró feladatokat, beszámolunk eredményeinkről, illetve próbálunk a lehető legtöbb ötletet, visszajelzést begyűjteni a megjelentektől.

Az első gyűléseken probléma volt a kommunikációval, mindenki a másik szavába vágott, sokan beszéltek egyszerre. Később több terjesztő is megjegyezte, hogy így nehéz értelmesen beszélgetni. Mostanra eljutottunk oda, hogy meghallgatják egymást. Ezt „önálló” csoportfolyamatként értük el, bár több alternatívában gondolkoztunk, hogyan lehetne beavatkozni. Nem volt rá szükség.

A megfelelő időpontválasztás is nehézséget okozott. Kezdetben a résztvevők száma fokozatosan csökkent gyűlésről gyűlésre, szinte annyira, hogy már sokan azzal érveltek, hogy nem jönnek el, mert ilyen kevés emberrel nem érdemes. Tapasztalatunk, hogy nehéz elérni a célcsoportot. Bár osztottunk emlékeztető kártyákat és hirdetőplakátot is készítettünk, mégis kevesekben tudatosult ez a program. De nem szerettük volna feladni. 2007 elejétől megkövesedni látszik az időpont is, minden második lapszámunk megjelenésének napján, közvetlenül a melegedő nyitásakor tarjuk a gyűléseket. A gyűléseken résztvevők számából következtetve (a melegedő méretéhez mérten optimális átlagos húsz fő) ez tűnik a legmegfelelőbbnek.

Így sokan részt vesznek a gyűléseken olyanok is, akik elfelejtették volna, vagy nem emlékeztek rá. Pozitív tapasztalatokról, visszajelzésekről számolhatunk be.

A gyűlés fontosságát abban látjuk, hogy a résztvevők erősítik egymást az újságterjesztési szokások javításában, illetve érdekeltebbé teheti őket az újság életében. Célunk, hogy bevonjuk őket az újság ügyvitelébe, ne érezzék magukat kívülállónak, ezáltal, mintegy magukénak érezve az újságot terjesztési szokásaik is javulhatnak. Erősíteni az

összefogásukat saját érdekükben a fekete terjesztők, a szabályokat be nem tartók ellen, segíteni egymást, hogy a lap minőségivé váljon.

A terjesztők javaslatára megszületett a „Panasz füzet”, melybe név nélkül leírhatják aktuális problémáikat, véleményeiket. A panaszok nem maradnak válasz nélkül, heti egyszeri alkalommal megválaszolásra, visszajelzésre kerülnek egy team megbeszélés keretében. (A team megbeszélés a munkatársak között zajlik.) Illetve a füzet a terjesztői gyűléseken is előkerül.

A terjesztők által „felszlogenezett” (Terjesztők vagyunk nem koldusok!) póló is megszületett a terjesztői gyűlés által. Szintén szerepet játszott a terjesztői gyűlésen résztvevők kívánsága a láthatósági mellény kialakításában. Ma mindkét ruhadarabot igényelheti bármely érvényes engedéllyel rendelkező terjesztőnk a gyártási árnak megfelelő összegű letéti díjért.

Lapunkban hirdetési rovat indult – szintén a terjesztők kívánalmára –, melyben minden regisztrált terjesztő ingyenesen adhatja fel hirdetését az olvasók számára szabadon választott témában, ingyen. Új rovatunk első kilenc hónapja során sikerrel jelent már meg munkahely- és társkereső hirdetés, de kerestek albérletet, mecénást, zongorát, kötőtűt és gobelin-kellékeket is.

A közösen hozott döntések mellett szintén a terjesztők választották meg az Év terjesztőjét, akinek teljesítményét egy névre szóló kupával jutalmaztuk. Ezt a kezdeményezést szeretnénk hagyománnyá tenni.

A csoportmunkára vonatkozó összegző tapasztalatként elmondhatjuk, hogy mind a kiemelt terjesztői klub résztvevői, mind a terjesztői gyűlésen résztvevők körében kialakult egy úgynevezett „keménymag”. A csoportfoglalkozásokon résztvevők száma (főként a terjesztői gyűlésen) lassan, de fokozatosan bővül.

Közös helyszínt használó terjesztőinkkel való csoportmunka jórészt csak konfliktuskezelést jelent. A közös pálya véges lehetőségei, a munkanap hosszának végessége képezi az egymás közti súrlódások alapját. A szereplők problémáinak feltárásával, átbeszélésével, elemzésével próbálunk meg minden érintett fél számára elfogadható megegyezést kötni, vagy ha ez lehetetlennek bizonyul, új helyszín bevonásával feloldani a kialakult vitát.

Népszerűsítő kampány

2005 késő őszén úgy döntött a Fedél nélkül teamje, hogy megpróbál Budapest legforgalmasabb közterein egy stand felállításával megjelenni. E kampány célja az volt, hogy a közvélemény, a lapról és terjesztőiről sokszor dezinformációval rendelkező tagjai számára megmutassuk, hogy mit is képvisel arculatában lapunk. A kampányt összekötöttük a Harry Potter „különszám” megjelenésével (2005 decemberében a kiadó segítségével közölhettük az

idén februárban megjelent hatodik Harry Potter kötet első fejezetét). Az eseményekre külön szórólapok készültek, amelyeken „vidám” grafikák segítségével próbáltuk ábrázoltatni, hogy miről ismerhetők fel regisztrált terjesztőik, illetve kitől vásároljanak az olvasók lapot.

A kampány során – sajnos – nagyon kevés embert sikerült elérni, amelyben közrejátszhatott az időjárás, tapasztalatlanságunk, illetve, hogy egy kicsit későn kezdtük el szervezni a kampányt. Véleményünk szerint a jövőben az eseményt technikailag átgondolva érdemes lenne megismételni, ezúttal talán éppen hogy a különböző egyetemeken és oktatási intézményekben való megjelenés lehetne a cél. Sajnos előttem kicsit nem érthető okokból a mai napig nem volt folytatása ennek a kampánynak. Mai napig fontosnak tartanám, hogy a „kampányelemek” helyett egy megtervezett stratégiára lenne szükség, egyfajta „arculat megtervezésére”, ennek kidolgozásához igénybe lehetett volna (talán kellett is volna) az Equal projektben aktív TCK – ért felelős szakember segítségét, vagy akár saját felelőst is ki lehetett volna nevezni. A két év alatt szervezetünk kétszer jelent meg az évente megrendezésre kerülő ún. Hajléktalanok Éjszakáján, ahol önkéntes dj-ink is zenéltek.

A Fedél nélkül Melléklet tevékenysége

A mellékletkészítők feladata a programban

Célunk szerint a projekt végrehajtási szakaszának teljes ideje alatt, minden lapszámunkban, 4×A/4-oldal terjedelmű mellékletet jelentetünk meg a Fejlesztési Partnerségünk által bonyolított EQUAL-projektről. A melléklet áttekintést ad a projekt egészéről, és időről időre bemutatja annak elemeit külön-külön, beleértve az elért eredményeket, a nehézségeket. Megszólaltatja a benne dolgozókat és a célközönség tagjait, ezzel biztosítva a projektnek a megvalósítók és a célcsoport általi folyamatos nyomon követését, értékelését, visszajelzéseinek fogadását. A Szolgáltatói oldal kialakításával a projekt, valamint más munkaerő-piaci és szociális szolgáltatók által nyújtott elérhető szolgáltatásokról, lehetőségekről adunk hírt.

A mellékletkészítők feladata e melléklet előállítása, beleértve a teljes munkafolyamatot, tehát a mellékletben megjelenő hírek, interjúk, tudósítások elkészítését, megírását, gépelését, tördelését, mint szellemi munkát, továbbá a melléklet nyomtatását, sokszorosítását. Munkájukban a szerkesztő nyújt segítséget, aki egyéb feladatai mellett szervezi a mellékletkészítők munkáját, biztosítja a munkavégzéshez szükséges technikai eszközöket, szükség esetén segítséget nyújt, ösztönzi a közös megoldások megtalálását.

A melléklet készítése során kezdetben a szakmai koncepcióban vázolt tartalmi tervre támaszkodva, az előre kitalált tematika szerint haladtunk, majd a kezdeti gátlások oldódása után új mellékletkészítő kollegáink felvállalták saját ötleteiket, jelenleg – a melléklet indításának céljait szem előtt tartva – ezek alapján készül a melléklet. Hetente egyszer teamen (résztvevői: három mellékletkészítő és a szerkesztő) beszéljük meg a munka menetét, a munkafolyamatok kapcsán kialakuló nehézségeket, illetve a felmerülő ötleteket.

Ezen túl, természetesen a munkavégzés során hetente többször találkozunk. A mellékletkészítők önállóan keresnek interjúalanyokat, készítenek interjúkat és ezeket önállóan írják le és alakítják cikké. További feladatuk, hogy híreket gyűjtsenek az EQUAL-program kapcsán, konferenciákon, előadásokon vesznek részt, valamint a hajléktalan-ellátáshoz kapcsolódó eseményekről, érdekességekről is említést tesznek. A cikkekhez fényképeket, illusztrációkat készítenek.

Az elkészült cikkeket a tördelés során rendezzük végső formába, majd a BMSZKI Dózsa György úti intézményében nyomtatjuk a Fedél nélkül aktuális példányszámához igazítva, változó példányszámban. Innen egyik munkatársunk segítségével kerül a lap nyomdájába.

A Fedél nélkül példányszáma az utóbbi két év során megemelkedett. Míg a Melléklet 1. számát 7000 példányban nyomtattuk, addig ma már rendszeresen 10 ezer feletti példányszámokkal dolgozunk. Jellemző minden évben, hogy a nyári időszakban visszaesik a forgalom, ez itt is nyomon követhető.

A Mellékletet több ízben lefordítottuk angol nyelvre (ebben önkénteseink voltak segítségünkre), hogy a külföldi konferenciákra is vihessünk belőlük. Újdonság volt a Fedél nélkül történetében, hogy az évente megjelenő, 4 oldalas angol különszámhoz is készült Melléklet, így terjesztőinktől a hazánkban megforduló turisták is megvehetik egyik számunkat.

Kezdeti nehézségek

A melléklet indulása rengeteg nehézséggel járt. Az első problémát a szerencsétlen „véletlenek" jelentették, amelyek alighanem a munkavégzés körül kialakult stressz-helyzetekből adódtak.

A tervezett stábunk egyik tagját a munka elkezdése előtti napon baleset érte, máig tisztázatlan körülmények között olyan csigolyasérülést szenvedett, hogy hónapokig kórházban ápolták, kérdéses volt, hogy fog-e tudni valaha újra járni. Mára már „csak" kézfeje mozgatásával vannak problémái. Helyette új mellékletkészítőt kellett találnunk: Balog Gyula ma is a lapnál dolgozik. Szappanos Lajos, lapunk egyik alapítója az első héten szintén „eltűnt", alighanem megijedt a lehetőségtől, de aztán visszatért közénk és színvonalas munkát végzett. Horváth Csilla néhány héttel később lett rosszul: fulladással, mellkasi fájdalmakkal került kórházba, itt is pszichés okokat gyaníthatunk, mert semmilyen betegséget nem állapítottak meg a kivizsgálásokon.

A személyes problémák mellett megjelentek az eszközhasználatból adódó gondok is. Sok új dolgot kellett megtanulni a számítógép használatától egészen a nyomdagépek kezeléséig, s mindezt azonnal, hiszen a melléklet első számának megjelenéséig három napunk sem volt. Az első szám csak 2006.07.28-án jelenhetett meg. Ez feszültségekkel, időbeli csúszásokkal járt, melyek – zömében szerkesztőnk hathatós mediációjának köszönhetően – soha nem érintették a megjelenés dátumát. Voltak eszközök, amelyben hiányt szenvedtünk, ami a munkavégzés szempontjából komoly nehézségekkel járt. Pl.: a nyári hónapokban a Fedél nélkülnél dolgozó, összesen kilenc fő három számítógépet használt közösen, más pályázatoknak, adományozóknak köszönhetően e helyzet mára normalizálódott.

Az első hónapok tapasztalataként leszögezhető, hasznosabb lett volna négy-nyolc hetes betanuló-időszakkal kezdeni a munkát, ami alkalmas lett volna mellékletkészítők tudásszintjének felmérésére, a szükséges készségek, ismeretek megtanítására. A bennük lévő feszültségek így bizonyára könnyebben oldódtak volna. Igaz azonban az is, hogy ezzel a helyzettel valódi munkahelyi stresszt teremtettünk – igaz, védett közegben –, aminek tapasztalatai hosszútávon, más munkahelyeken hasznosan kamatoztathatók lesznek.

Mindeközben a mellékletkészítőknek és a szerkesztőnek is meg kellett ismerkedniük egymással és előbbieknek az új munkahelyükkel is. Voltak beilleszkedési nehézségeik: a régi hajléktalan ügyfelekből (akik csak a nappali melegedő bizonyos részeit használhatják) a ház majdnem teljes egészében közlekedő kollégákká váltak, s ennek megemésztése mindkét oldalon nehézségekkel, konfliktusokkal járt.

A szerkesztőnek is voltak saját személyiségéből, ismereteiből adódó nehézségei. Mivel még sosem dolgozott vezetőként, így eleinte szokatlan volt neki ez a szerep. Ennek megismerése, elfogadása időbe telt, valamint voltak félelmei azzal kapcsolatban, hogy mennyire fogadják el őt vezetőként a mellékletkészítők. Ezek a gátlások később oldódtak, ma már nem jelentenek problémát. Nehéz volt az is, hogy voltak olyan munkafolyamatok,

amelyekhez programok (például OpenOffice), gépek (pl. nyomdagépek) működésének megtanulására, s párhuzamosan a megtanultak továbbadására, mellékletkészítőknek a megtanítására volt szükség, s minderre viszonylag rövid idő alatt.

Eleinte nehézség volt az érintett, hajléktalan résztvevők megtalálása is, hiszen a programban résztvevő partnerek irodáinak beindulása csúszott. Aztán pedig, mivel nem ismerték ezeket az irodákat, a látogatók száma igen alacsony volt.

A kezdeti nehézségeken a lassan kialakuló gyakorlatnak köszönhetően átlendültünk, és néhány hónap múltán már gördülékenyen ment az újság készítése. Volt még egy tervezési tévedésünk azonban: a már kész mellékletek eredeti terveink szerint szintén mellékletkészítőink helyezték volna a Fedél nélkül példányaiba. A borzasztó monoton manuális tevékenység a vártnál sokkal nehezebb feladatot jelentett, rendelkezésre állónál több befektetendő munkaórát igényelt. Nyomdánk nagy segítségünkre volt: a melléklet hajtogatásának és újságba helyezésének feladatát átvállalta, ezzel sok időt és energiát spórolhattunk meg és fordíthattunk a tartalom minőségének emelésére.

A mellékletkészítők egyéb tevékenységei

A Fedél nélkül mellékletkészítői az EQUAL program eddig eltelt időszakában elkészítettek még ezenkívül huszonnyolc interjút is, melyet a jövőben a Fővárosi Szociális Közalapítvány munkatársai fognak felhasználni. Az interjúalanyok szociális munkások és hajléktalan emberek voltak. A megkérdezettektől igyekeztünk választ kapni arra, hogy véleményük szerint a hajléktalan embereknek milyen lehetőségeik vannak a munka világában való elhelyezkedésre, visszatérésre, illetve a személyes beszámolóikból megtudni, hogy milyen saját tapasztalataik, élményeik, gondolataik vannak erre vonatkozólag.

Folytatódtak a külföldi tapasztalatszerzések is; 2005. októberében egyik mellékletkészítő kollégánk – több más szociális munkással együtt – látogatást tett Párizsban, hogy újságíróként beszámoljon a program alakulásáról, valamint bemutassa a partnerszervezeteket. 2006. májusában egy másik mellékletkészítőnknek Madridban jutott hasonló lehetőség. 2007. áprilisában pedig két hölgy mellékletkészítőnk tehetett látogatást Londonban. Mindannyiuknak meghatározó élményt jelentett a külföldi utazás: olyan lehetőség volt ez számukra, melyre ki tudja, máskor lesz-e módjuk.

Idézet a jubileumi 50. szám (Melléklet készítőinek bemutatásával foglalkoztunk benne) Orsolyával készült interjújából:

„– *Milyen élményeid voltak az újságírói pályafutásod alatt?*

– A legnagyobb, hogy kijuthattam Londonba. A 49-es számban leírtam az élményeimet, úgyhogy erről nem beszélnék bővebben. A program jóvoltából olyan helyeken jártam, ahova saját erőből nem futotta volna. Kétszer voltam a Parlamentben, ahol a szegénységről, annak csökkentéséről, esetleg megszüntetéséről beszéltünk. Sok olyan információhoz jutottam, amiről nem volt tudomásom. A Sziget Fesztivál, a különböző konferenciák, ahol mások projektjét ismerhettük meg, a Fővárosi Szociális Közalapítvány által rendezett események. Nehéz felsorolni is, hogy mennyi élményben volt részem. Ezek mindegyike szélesítette a látókörömet, gyarapította az ismereteimet, hozzásegített, hogy más szemmel nézzem az embereket. Nagyon sokat köszönhetek a programnak."

A mellékletkészítők aktívan bekapcsolódtak a „Vagyunk" Otthontalan Művészek Önsegítő Egyesületének létrehozásába, valamint munkájába is. Megbeszéléseket tartottak, kiállításokat szerveztek, továbbá részt vettek egy pályázatírói tanfolyamon is. Ők jelentik az egyesület valódi vezetőségét, ők a működés motorjai, hiszen munkahelyük eltűri, sőt támogatja civil munkájuk végzését, erkölcsi támogatást és irodai infrastruktúrát biztosít.

Voltak civil kezdeményezések, melyekbe bekapcsolódtunk: szó esett arról, hogy egyik mellékletkészítő kollégánk egy rádióműsort készíthetne a hajléktalanságról a Civil Rádióban. Később azonban sajnos a rádió együttműködésének hiánya miatt ez a vállalkozás kudarcba fulladt.

A mellékletkészítők maguk is aktív részesei a programnak: résztvevői kontrollcsoportokon, fókuszcsoportokon vesznek rendszeresen részt, s így ők is folyamatosan visszajelzéseket tudnak adni a projektről.

A mellékletkészítők bekapcsolódtak „önkénteseként" más munkatevékenységekbe is: Csilla a foci VB ideje alatt adott ügyeletet (ilyenkor a mérkőzés közvetítéseit hajléktalan emberek nézhetik élőben, kivetítőn), Gyula pedig a téli krízisidőszakra vállalt önkéntes munkát (az időjárás végül nem indokolta a Kürt u. éjjeli menedékhelyként történő megnyitását).

Eredmények

Eszközhasználatból adódó fejlődések:

- számítógépes ismeretek folyamatos javulása

A három mellékletkészítő eltérő számítógépes ismeretekkel érkezett, s ez eleinte megnehezítette a közös munkavégzést. Volt közöttük olyan, aki élete folyamán még alig kapcsolt be számítógépet, saját írásait is mindig írógépen írta. Neki az első időkben meg kellett barátkoznia a számítógéppel – amivel szemben eleinte voltak fenntartásai, félelmei –, valamint az alapvető ismereteket is el kellett sajátítania. Mivel ebben az időszakban még nem indultak számítógépes tanfolyamok, így e tudásának nagy részét a szerkesztő segítségével szerezte meg (aki ugyan végzettségét tekintve tanár, de soha életében nem tanított számítástechnikát). Mivel a kezdeti időszakban rengeteg egyéb nehézség is volt, így a tanulásra sajnos kevesebb idő maradt, mint amennyire szükség lett volna. Lassan, fokozatosan azonban javult a helyzet, a mellékletkészítő egyre gyakorlottabb lett a szövegszerkesztés és tördelés terén. Ma – bár az EQUAL-programban már nem dolgozik –, mégis van saját számítógépe, és írásos munkáit is ezen végzi.

A két másik mellékletkészítő kolléga (és a később érkezett harmadik kolléga is) gyakorlottabb volt a szövegszerkesztés terén, ami főként a szövegek beírását és formázását jelentette, de a tördeléshez szükséges ismeretekkel egyikük sem rendelkezett, sőt, ezen teendők a szerkesztő számára is újdonságok voltak. Az eredeti tervekben a tördeléshez használt program a Word volt, azonban a melléklet sajátos külalakja, bonyolultsága miatt (A3-as fekvő formátum, két oldal egymás mellett, oldalanként három hasábra osztva) hamar nyilvánvalóvá vált, hogy a Word nem alkalmas a tördelésre. Olyan új programot kellett keresni, aminek a kezelése viszonylag egyszerűen elsajátítható, szerkezete, felépítése hasonló, mint a Word. Ez a program az OpenOffice lett, amit a mai napig sikeresen használunk.

Másik eredményünk, hogy a kezdeti floppy-használatról „technikai fejlődésünknek" köszönhetően fokozatosan a pendrive használatának gyakorlására tértünk át.

Az első év során tehát az alapvető szövegszerkesztési, tördelési ismereteket sikerült elsajátítani, ezek az ismeretek a második év során jobban elmélyültek. Egyik mellékletkészítő kollégánk részt vett közben egy számítógépes tanfolyamon, melybe néhány alkalommal egy másik mellékletkészítőnk is becsatlakozott. Itt alapvető információkat kaptak a számítógépekről, megismerték az internetet, megtanulták, hogyan tudnak e-mail címet létesíteni és használni.

2007 tavaszán pedig mindhárman részt vettek egy Excel tanfolyamon, mely során az Excel használatát, kezelését tanulták meg. Ennek kevésbé van jelentősége a mindennapi munkájuk során, de a későbbiekben, más munkavállalás során még hasznukra lehet.

A tördelés során, ami még továbbra is nehézség maradt, az a képek behelyezése, illetve kezelése Photoshop segítségével. A három fő közül csak egyikük tudja ezt biztonságosan kezelni.

Fontos még tovább fejlődni az internetes ismeretek terén. Ketten már jól és napi rendszerességgel használják az e-mail címüket, egyikük a kereséssel is jól boldogul. A harmadik mellékletkészítőnek azonban még mindig nagy ellenérzései vannak, ezek leküzdése hosszabb időt igényel, mint azt korábban reméltük.

- diktafon, illetve fényképezőgép használatával kapcsolatos tapasztalatok: A diktafon használatának megtanulása nem okozott különösebb nehézséget, bár egyszer előfordult, hogy meglévő hanganyagunk „eltűnt", de ez inkább a figyelmetlenségnek volt köszönhető. A digitális fényképezőgép használata bonyolultabb feladat volt, a képekkel kapcsolatos tevékenységek (képek kezelése, formázása Photoshop használatával) elsajátítása is sok időbe került. Mindkét eszköz használatára jellemző, hogy ma már semmilyen problémát nem jelent.
- nyomtató, fénymásoló, nyomdagépek használata: A nyomdagépek használatát is külön el kellett sajátítani, ez eleinte nagyon sok nehézséget okozott, különösen azért, mert nyomdai tapasztalatokkal senki nem rendelkezett. Az első alkalmakkor 500, sőt volt, hogy 1000 példány lett selejtes különböző okok miatt (begyűrődött papír, fordítva fénymásolt oldalak). A későbbiekben ez egyre kevesebb lett, ma már általánosságban csak kb. 10-20 selejtes példány szokott keletkezni. A mellékletkészítők ma már teljesen önállóan nyomtatnak, probléma esetén egy BMSZKI-s kollégához fordulhatnak. A munkavégzés ezen fázisa tökéletesen működik.

Más munkafolyamatoknak köszönhető eredmények:

- interjúkészítések kapcsán: A mellékletkészítők az interjúkészítések kapcsán rengeteg embert ismernek meg, így javul a kapcsolatteremtő képességük, kapcsolati tőkéjük. Más hajléktalan emberekkel találkozva számos életutat, élethelyzetet látnak, valamint a szakmabelieket is megismerik, más közegben, más szerepben találkoznak velük.
- Szereplések: A mellékletkészítők gyakorlatot szerezhetnek nemcsak interjúkészítőként, hanem interjúalanyként is. Az egyik közszolgálati csatorna egy műsor keretében foglalkozott az EQUAL-programmal. Egy másik alkalommal pedig egy külföldi hölgy készített velük interjút, valamint felvételeket munkájukról egy tervezett dokumentumfilmjéhez. Tapasztalatokat szerezhettek a konferenciákon is, ahol előadásokat tartottak munkájukról, tapasztalataikról.

Balog Gyula felszólalása az egyik budapesti konferencián

Horváth Csilla szereplése egy kiállítás megnyitóján

- közös munka: Az „együttdolgozás” javítja kommunikációs készségeiket. Szükség van a vitára, egymás meggyőzésére, meghallgatására, ugyanakkor a másikhoz való alkalmazkodásra is. Ebben sajnos továbbra is komoly nehézségeik vannak. A munka folyamatát gyakran zavarják meg sértődések, viták, amelyek részben hatalmi harcokból is adódnak.

Tapasztalatok

A mellékletkészítők tapasztalatai:

- Balog Gyula:

„Régebbi szerkesztői tapasztalataim ellenére sok nehézséggel kellett megküzdenem a munkám elején. Legkevesebb gondom az interjúk elkészítésével van, de a legépelése már nekem megy a leglassabban hármunk közül, mivel rossz a látásom. A helyesírásom is hagy maga után kívánnivalókat. A következő komoly feladat az OpenOffice 2.0 szövegszerkesztő program megtanulása, begyakorolása volt. A Photoshop használata még ma is csak papírról működik, habár tényleg ritkán használom.

Az első pár hónapban megizzadtunk a sokszorosító gép és a hajtogató gép használatának betanulásával. Szerencsére négy hónap után a hajtogatást már nem nekünk kellett végeznünk. Ugyanekkor mentesültünk a melléklet behelyezésétől is az újságba, mely nagyon időigényes és unalmas munkának számított. A sokszorosítás egyre jobban halad, kivéve, ha a papír minősége nem romlik. Ezektől függetlenül ma már rutinból végzem a sokszorosítás feladatait, egyre kevesebb hibával. Jó minőségű papír használata esetén a selejt a tíz példányt sem éri el.

A téma és a programban szereplők egyaránt nagyon érdekelnek, így nem esik nehezemre az interjúk elkészítése. Sok érdekes emberrel ismerkedhetek meg, ami színessé teszi a munkámat. Ez nemcsak a szociális munkásokra, hanem a hajléktalanokra is egyaránt érvényes. Az információkat nem csak az újságírásban, de a magánéletemben és a körülöttem élő hajléktalan társaim segítésére is tudom hasznosítani. Igaz, hogy az addiktológiai tapasztalataimat viszont a munkámban tudtam kamatoztatni.

A teamünk tagjai közötti kommunikációt sajnos a sértődöttség zavarja. Ehhez hozzájárul időnként az én túlságosan erős EGO-m is. A 2005. novemberi személycsere szerencsére nem zavarta meg a munkát és az új munkatársunk – már régebbről személyesen is ismertük – hamar beilleszkedett az érzésem szerint a csapatba.

A 2006-os évet a Fedél nélkül újság bemutatásával kezdtük. Én egy kiemelt terjesztőt interjúvoltam meg, hiszen én magam is az vagyok. A következő számunkban fordult velem először, hogy nem magnóra felvett interjút írtam le, hanem e-mail-en küldtem el a kérdéseimet, és kaptam meg a válaszokat, amihez alig nyúltam. Az interjúalanyom ugyanis, Bakos Péter Debrecenben élt és dolgozott. Ő a Hajléktalanellátó Szervezetek Európai Szövetségének magyar titkára. Ezután következett az egyik kedvenc számom, melyet meg kellett dupláznunk, mert a kolléganőimnek is a szívéhez nőtt. Az addiktológiai számainkban először Dávid Zoltánnal, az EQUAL program addiktológiai főreferensével, a másodikban pedig Csernus Imre közismert orvossal készítettem sikeres interjút. Csernus doktor interjúja egy angol nyelvű addiktológiai számba is bekerült.

Az egyes számokban különböző mértékben szerepeltünk. Hol én írtam a vezércikket, hol a szakemberrel, hol az érintettel készítettem interjút. Ez mindig a team-en dőlt el igen kevés vitával a rátermettség és érdeklődés alapján.

Még a főreferensi hálózatról írtunk, mikor jött egy meghívás egy másik EQUAL program nyitó konferenciájára Békéscsabára. Mivel a kolléganőim nem szerettek utazni én

szívesen vállaltam, hogy más hátrányos helyzetű réteggel foglalkozó programról írjak egy cikket. Ez színesítette a hajléktalan életemet, az újságírói munkámat és a mellékletünk tartalmát is.

Április tájékán egy új stílus alakult ki a mellékletben. Már nem bírtuk betartani az egy cikk egy oldal elméletet. A programunk jogásza és pszichológusának bemutatása abból a szempontból volt érdekes, hogy még igen kevesen használták ezt az ingyenes lehetőséget. Már akkor látszott, hogy velük újra kell interjút készíteni a program vége felé. Ez már az év végén kezdett beigazolódni, mikor a pszichológusnőhöz már rendszeresen jártak az ügyfelek.

Júniusi számaink a madridi konferenciával foglalkoztak. Ebben én kaptam a legtöbb munkát, hiszen én mentem ki a konferenciára. Én írtam a cikkeket, a többiek javították és tördelték. Ekkor borult fel először a mindenki mindent csinál elmélete. A beszámolómnak volt némi sikere, habár az év végi újságírói pályázaton nem lettem vele helyezett.

Ezután egy kissé nehezebb vizekre eveztem. A hajléktalan önszerveződések nehézségeit kezdtem ecsetelni, mely számomra később csak megerősödött. Az első éves beszámolót is én írtam, amiben megpróbáltam ismertetni a nehézségeinket és sikereinket. A tény, hogy három hajléktalan kétheti rendszerességgel másfél éven keresztül meg tud alkotni négy oldal olvasható mellékletet, számomra sikernek számít. Persze a Fedél nélkül stábja sokat segített.

Az önkéntesekről szóló számban erősen kidomborult, hogy hazánk ebből a szempontból még nagyon le van maradva Európától. Ezért is készítettem interjút egy Svájcban élő és dolgozó önkéntesről, aki segít a Fedél nélkül német nyelvű fordításában. A cikkekből kiérződik, hogy jó lenne egy változás itthon is, de én nem hallottam, hogy tömegesen jelentkeztek volna azóta a lapunknál.

Újabb élmény várt a stábunkra a nyári Sziget fesztiválon. Én az egy héten keresztül „élveztem" a tömeget és a zenei kavalkádot. A Civil Faluban persze voltak számomra csendesebb élmények is. Interjúkat készítettem, és adtam. Fárasztó nyüzsgés volt az egész hetem. Legalább három számra való anyagot készítettünk hárman, melynek csak kis részét tudtuk később felhasználni. A Szigeten sokat foglalkoztunk azzal a témával, hogy a lap terjesztése koldulás-e. Nem sokkal később a XIII. kerületben kellett tiltakozó beszédet mondanom egy koldulás ellenes jogszabály ellen. Ez csak utólag tűnt fel nekem. A Civil Faluban is kiderült, hogy a szenvedélybetegségek erősen növelik a hajléktalanok számát.

Szeptember hónap végétől újra az EQUAL program hétköznapjairól írtam. Megemlékeztünk a program gyakorlati részének első évéről, és elemeztük annak szakmai hasznosságát. Mélyen kezdtünk foglalkozni az ügyfelek életével és előmenetelével. A 30. számtól kezdve megszüntettük az Álláskereső Iroda nyitva tartásának propagálását, így egy kicsivel megnőtt a szöveges rész helye.

A hétköznapi eseményeket azonban követte az őszi hazai EQUAL Konferencia. Ezt azonban még megelőzte egy jó hír egy otthontalan művészek egyesületének létrejöttéről. A konferencia idején már kiállításra is sor került. A nemzetközi konferencia idején többször találkoztam a delegációval, így én sok élményről tudtam írni. A konferencián a mellékletkészítő trió igen aktív volt, bár erről csak szerényen írtunk. A konferencián is nagy hangsúlyt kapó társadalmi kommunikációról írtam a következő számunkban, melyért az én folyamán nem csak az EQUAL program keretében sikerült tevékenykednem. Alapjában ezért terjesztem a lapot, élő könyv voltam Vácon egy fesztiválon, és egy gimnáziumban beszéltem az életemről, a hajléktalanságomról és a Fedél nélkül lapról.

A 37-es számunk a szociális szféra téli felkészüléséről szólt, melynek érdekessége, hogy két hosszabb cikket is a három fős stáb együtt írt. Ekkor már eléggé összeszoktunk ahhoz, hogy kellemetlenebb hangú viták nélkül végezzük közös munkánkat. Persze azért súrlódások még maradtak köztünk, de ezt koordinátorunk elsimította.

November végén az igényeknek megfelelően elkészítettünk egy rövid tájékoztatót a programról, hogy ne kelljen minden cikket megjegyzésekkel tarkítani. Az év folyamán

többször is előfordult, hogy annyira előre dolgoztunk, hogy a konferenciákon, a Sziget Fesztiválon kényelmesen részt tudjunk venni. Persze volt olyan is, hogy technikai okok, vagy az interjúk késése miatt az utolsó pillanatban lettünk készen a lapzártával, de késni egyszer sem késtünk. Kialakult köztünk egy bizonyos munka specialitás, miszerint egyikünk jobban értett a nyomdai munkákhoz, a másikunk a fotóbeillesztéshez, a harmadik pedig a kapcsolatok felvételéhez. Ez olykor előny volt, olykor hátrány. Úgy érzem azonban, hogy a három dilettáns azért egészen nívós mellékletet tud készíteni."

- Horváth Csilla:

„A kezdet a rémület korszaka volt. Rendes körülmények között toronyház magas önbizalmam a zérus pont körül toporgott. Kapkodás, mindenáron megfelelni akarás jellemezte minden cselekedetem. Nem végeztem annyira pocsék munkát, mint akkor gondoltam, de utólag átolvasva az első számokat, ki merem jelenteni, hogy annál azért többre vagyok képes.

Kezdettől fogva úgy érzem, valaki elátkozta a „Fedél nélkült". Lajos szerint az alapító Ungi Tibor halálával kezdődtek a bajok. Mindjárt úgy indultunk, hogy Sárközit fejbe verték, el sem tudta kezdeni a munkát. Szerencsére talonban ott volt Gyula. Valahogy összekínlódtuk az első számot. Aztán engem kapott el valami rejtélyes betegség. Igaz, hogy forró nyár volt, az erős mellkasi fájdalomról mégis azt gondoltam, mellhártyagyulladás lehet. A körzeti néni mentőt hívott. Egy hétig kórházban tartottak, de azóta sem derült ki, mi a rák bajom volt. És persze sorozatosan jöttek az egyéb gondok. Nem tudtunk bánni a számítógéppel, a hajtogató géppel, a sokszorosító géppel, nem tudtam kezelni freemailt, az OpenOffice-t, jóformán a szövegszerkesztő program is nehezemre esett. Ha elölről kezdhetném, ragaszkodnék ahhoz, hogy 2 hónappal előbb kezdjünk el betanulni, mielőtt élesben menne a dolog.

Ennek a projektnek pontosan az volna a célja, hogy a résztvevő érintettek sorsán javítson, s ha lehet, segítse őket az életük rendezésében, végleges, vagy legalább hosszú távú megoldásokat hozzon. Lehet, hogy csak én vagyok türelmetlen. Visszagondolva tényleg folyamatos a javulás a helyzetemben. Van már némi megtakarított pénzem, a lakhatásom ugyan bizonytalan (leányom apjáé a haszonélvezeti jog a lakásra, bármikor dönthet úgy, hogy nekem onnan mennem kell), viszont jóval nyugalmasabb, mint a korábbiak. Ugyanakkor megszűnt az óvodás munkahelyem. De jóformán megvan a számítógépem, ha lányocskám is úgy akarja, lesz egy varrógépünk, a lovardát lehet, hogy kénytelen leszek kihagyni az életemből, mert nem fogom bírni a bejárást, tehát amíg nem leszek nyugdíjas, nem költözhetek vidékre.

A 2006-os esztendő a mértéktelen konferenciázás jegyében telt el. Sok olyan megbeszélésen, fókuszcsoporton és tájékoztatón is részt vettünk, amelyekről szóló írásoknak vagy csak túlságosan röviden, vagy egyáltalán nem tudtunk helyet szorítani a lap négy oldalán. Nagyon sokfelé jártunk, sok emberrel ismerkedtünk meg, igyekeztünk jó kapcsolatokat kialakítani, részben a jelenlegi munkánkhoz, részben az akkor még tervezett egyesületünkhöz, és persze igyekeztünk gondolni a jövőre is, hiszen a program befejeződik ez év végén, utána is kell élni valamiből.

A kapcsolatteremtésnek ez a része számomra kevés sikerrel kecsegtet. Mivel az év első felében még „óvodás" is voltam, fő jövedelmemet az ovi takarításából szereztem, nagyon hajszoltnak éreztem magam. Sok mindent elfelejtettem, összekavartam, el „kurta farkú kismalacoztam". Sokat veszekedtünk, pontosan azért, mert mindhárman azt gondoltuk, hogy a másik kettő biztosan lazsál, azért olyan húzós a saját dolgunk. Pedig csak én maradtam ki egy csomó melóból, mert délelőttönként semmit nem tudtam az újsággal foglalkozni, az ovi miatt. (Ez sem teljesen igaz, egyszer az óvodában írtam meg egy cikket a vezetőnő számítógépén, mert körmömre égett a határidő..

Közben sikerült megalakulnia a VAGYUNK Otthontalan Művészek Önsegítő Egyesületének. A kezdeti lelkesedés mára alábbhagyott. Attól tartok, olyan járműre sikerült felkapaszkodnunk, melynek irányításához egyikünk sem ért, de többen kormányozni akarnak. Természetesen itt is az a legfőbb baj, hogy némelyek kizárólag a saját hasznukat keresik, fütyülnek a közösség érdekeire. Ezek az emberek nagyon dörzsöltnek és eszesnek képzelik magukat, nem jut eszükbe, hogy azért kerültek nagyon sanyarú helyzetbe, mert őket verték át, miközben nagyon igyekeztek bepalizni másokat."

- Lignarskyné Szele Orsolya:

„Engem lepett meg a legjobban, hogy az áhított lehetőséget megkaptam. Az első interjú előtt meglehetősen izgultam, hogy meg tudom-e oldani, lesznek-e kérdéseim. Kísérettel mentem. Egy a hajléktalanságból kikerült szociális gondozóval beszélgettem. A végén annyi kérdésem volt, hogy a kolleganőmnek szinte ki kellett rángatnia a lakásból. „Még két kérdés és ideköltözöl" – mondta.

A nehézségek akkor kezdődtek, amikor rá kellett jönnöm, hogy a számítógép a játékon kívül mást is tud, méghozzá számomra követhetetlen szinten. A mai napig bajom van vele, nekem nem akarja azt tenni, amit kérek tőle. A kollegáimnak olyan könnyen megy! Furcsa módon a sokszorosítással nincs gond. Ott jól és biztosan tudom kezelni a gépet. Lehet, hogy az egyszerűbb?

A kollegáimmal való együttműködést még csiszolni kell. A súrlódások betudhatók annak, hogy már egyikünk sem fiatal, és ragaszkodik a becsontosodott megszokásaihoz. Az elmúlt időszakból sok előnyöm származott. Szélesedett a látóköröm, sok emberrel találkoztam. Az interjúkból megismertem életeket, sorsokat. Rájöttem, hogy nem az én keresztem a legnehezebb. A Dózsán való sokszorosításnak köszönhetően felajánlottak még egy állást. 2006. április eleje óta kisegítő vagyok a nyomdában.

Számomra a 2006-os év a meglepetések és a tanulás éve volt. A tanulásé, mert az interjúkészítés és az újság szerkesztés ismeretlen területnek számított. A meglepetéseket azok a helyek jelentették, ahova eljutottam. Ilyen volt a Parlament és a Sziget Fesztivál.

Volt egy emlékezetes beszélgetésem egy drogossal, az addiktológiai számban. A drogprobléma teljesen új terület volt. A miértekre kerestem a válaszokat, de kiderült, hogy nincsenek. A végén itt is udvariasan távozásra szólítottak fel, mondván, ami nincs, azt ne akarjam megtudni.

A Parlamentben másodszor voltam tavaly. Az eseményt a Vöröskereszt rendezte, és arról beszélgettünk a politikusokkal, hogy hogyan lehetne enyhíteni a szegénységen. Természetesen, ahogy az ilyen időhúzó szócsépléseken lenni szokott, a szó elszállt, és nem történt semmi. Illetve mégis. Hallottam a rádióban, hogy a Tudományos Akadémia megkapta feladatnak a gyermekszegénység témáját. Nem tudom, mit fognak vele kezdeni.

A Sziget Fesztivál a nyár legmelegebb időszakára esik, és ez így volt a tavalyi évben is. Sejtettem, hogy mire számíthatok egy össznépi házibulin, ahol több a külföldi, mint a magyar. Ennek ellenére nem hittem a szememnek, amikor szembesültem a valósággal. Az, hogy a BKV nehezen tudta elszállítani a tömeget, hagyján. A tömeg láttán, ami a Hajógyári szigeten fogadott, leesett az állam. Megvolt az előre megváltott jegyünk, de így is reménytelennek látszott a bejutás. Leleményes kollegánk megoldotta a gordiuszi csomót, és szabályosan áttört a tömegen, nekünk csak követni kellett. Nehezen ugyan, de sikerült. A fesztivál sem lopta be magát a szívembe. Tömeg, por, és az odatelepített infrastruktúra a rendezők erőfeszítése ellenére sem bírta a gyűrődést. Az ottalvós jegyem ellenére biztos, hogy nem településnek ki egy hétre. Minden szervezet rendezett programokat, melyekből az érdeklődők sok információt kaphattak. A legnagyobb sláger a nagy színpad volt. Amikor ott

megkezdődött a műsor, minden mást elnyomott. Nem lehetett mást hallani, mint az ottani műsort.

A tavalyi év kiemelkedő eseménye volt az októberben megrendezett EQUAL konferencia. Sok érdekeset hallottam és láttam. Meglepett, hogy a „fejlett" nyugat is hasonlóképpen küszködik a hajléktalanság problémájával, mint mi, akik csak 16 éve ismerkedünk vele. A konferencia témájával, tapasztalataival több számunkban is foglalkoztunk.

Engem ért az a megtiszteltetés, hogy beszámolhattam a 2005. év utolsó díjkiosztójáról, és megírhattam a Fedél nélkül történetét. Részt vettem a „Diogenész hordót keres" című film bemutatóján, mely értelmiségi hajléktalanok sorsát mutatja be. Beszélgettem a lakhatási referenssel és a lakásmegoldások lehetőségeit boncolgattuk. Megpróbáltam bemutatni az érdekképviseleti fórum munkáját, a vezetőjén keresztül. Faggattam a szociális otthoni főreferenst az idős korúak elhelyezési lehetőségeiről, és készítettem interjút egy idősek otthonára váró nyugdíjassal. Ott lehettem, amikor a BMSZKI gyógyszeradományt kapott a Pharma Nova Rt-től. Párizsban járt kollegáim beszámolóját közkinccsé tettem.

Az EQUAL program keretében kollegánk Madridba repült. A várható beszámoló előzetesét én harangoztam be. Tavaly volt a foci vb. A UPC kábeltársaságtól a Menhely Alapítvány Kürt utcai melegedője a vb idejére ingyen kapott műhold csatlakozást. A 26. számunkban mondtunk érte köszönetet.

Részt vettünk a Szolidáris város címet viselő konferencián, melyen szintén a szegénységről és a hajléktalanságról volt szó. Az összejövetelt a Főpolgármesteri Hivatal Váci utcai dísztermében kezdtük el, ahonnan rövid idő múlva bombariadó miatt áttessékeltek bennünket a Főpolgármesteri Hivatalba. Micsoda élmény! Megéltem életem első bombariadóját. Számomra is érthetetlen ok miatt nem a pánik, hanem a röhögés kapott el.

A fentiekből is látszik, hogy munkás évünk volt. Úgy érzem, az idei sem lesz különb.

A szerkesztő általános tapasztalatai a mellékletkészítők munkája kapcsán:

- kezdeti feszültség

Alighanem szokatlan volt eleinte számukra, hogy újra rendszeres, sok szellemi tevékenységgel járó munkát végeznek, ami nem kis mértékű felelősségvállalással jár együtt. Ez számukra nagy izgalommal, feszültséggel járt, féltek, hogy nem tudnak a feladatoknak megfelelni. Eleinte ennek oldására, megnyugtatásukra volt szükség, valamint folyamatos megerősítésre, hogy alkalmasak a feladatra. A folyamatot időnként nehezítették a – mellesleg szakmabeli, (értsd: szociális munkás) – interjúalanyok is: néhányan vérbeli újságírókra jellemző profizmust vártak el a mellékletkészítőktől, és kisebb-nagyobb hiányosságaikat szóvá tették, amivel nem éppen a kezdeti görcsösség oldását segítették elő.

- beilleszkedés

Kezdeti nehézségeink megszűntek, a mellékletkészítők beilleszkedtek a Kürt utcai Nappali melegedő és Ügyfélszolgálati Iroda életébe, valamint a Fedél nélkül szerkesztőségében dolgozó kollégák közé is. Hazánkban kevéssé elfogadott és újdonságnak számít, hogy hajléktalan emberek és szociális munkások egy helyen, kollégákként dolgozzanak együtt, így eleinte emiatt sok nehézségünk akadt.

- rendszeres munkavégzés

A rendszeresség a munkaidő beosztásával is együtt járt, amihez eleinte naptárral nyújtott a szerkesztő segítséget, melyben a pontos határidők szerepeltek kétheti turnusban. Később, amikor már kialakult a napi gyakorlat, mindenki saját maga osztotta be idejének nagy részét, csak a tördelés végleges elkészítése, valamint a nyomtatás időpontja fix, az interjúalanyok megkeresése, cikkek elkészítése eköré szerveződik viszonylag rugalmasan.

- önállóság

Önállóság terén a második évben volt sok fejlődés az előző évhez képest, de még mindig nem sikerült megvalósítani teljes mértékben a kitűzött célokat. Valószínűleg a teljes önállóság elérése illúzió: mindig akadnak olyan munkafolyamatok, amelyekben szükséges a szerkesztő segítsége. Valószínűleg ennek egyik oka a tudáshiány (pl. a helyesírási hibák, a tördelésben elkövetett és nem észlelt hibák ma is gyakoriak), mely néhol nem is a tudás hiányát, hanem a figyelmetlenséget jelzi. A másik ok valószínűleg a csoporton belüli széthúzásban, a dominanciaharcban rejlik: sokszor nehezen születne egészséges kompromisszum a vezető beavatkozása nélkül, s ez az önálló, előremutató munkát nagyban megnehezíti.

Vannak azonban olyan munkafolyamatok is, melyek teljesen önállóan működnek: a nyomtatás, az interjúalanyokkal való kapcsolatfelvétel és kommunikáció, a tördelés bizonyos részei. Egyre önállóbbak a különböző ötletek terén, bátran mernek kitalálni új dolgokat (például saját ötletük volt, hogy állítsunk össze kérdőívet az olvasóknak, hogy visszajelzést kapjunk a munkánkról, az egyik angol szám létrehozása is az ő ötletük volt), s ezek végrehajtásának tevékeny részesei. Az új számok megtervezése is közös munka eredménye.

- tanulási folyamatok

A szerkesztő előzetes elvárásánál lassabb a tanulási folyamatuk, ami valószínűleg korosztálybeli sajátosságokból is adódik, hiszen negyven év felett már nehezebb számukra teljesen új dolgokat tökéletesen elsajátítani. Ugyanakkor azokat a munkafolyamatokat, ahol van lehetőség a folyamatos gyakorlásra, könnyebben megjegyzik és hasznosítják.

- figyelem

Gyakran jelentett (és jelent ma is) nehézséget, hogy az egyes munkafolyamatokra nem fordítanak elég figyelmet, és ebből alakulnak ki hibák. Ez az alapvető emberi jellemvonás persze mindenkinél jellemző, a mellékletkészítőknél leginkább fáradtságból szokott kialakulni, valamint rutinos munkavégzésből (pl. a nyomtatás monotonsága folytán) is. Korukból adódóan nehezebben bírják a terhelést, a stresszt.

- csoportdinamikából adódó nehézségek

A mellékletkészítői stáb csoportdinamikailag nem a legmegfelelőbb felépítésű, hiszen a munkavégzés nagy részében három fő dolgozik együtt, ami a csoportalakulás és működés hatékonysága szempontjából a legnehezebb formáció. Ebből következik, hogy sok konfliktus fajul vitává, veszekedéssé, hiszen minden egyes véleménykülönbség kiéleződik, mert két ember szembenállása kapcsán a harmadikat mindkettő igyekszik bevonni és a maga oldalára állítani.

- munkamegosztás

Korábban a szerkesztő törekedett arra, hogy mindenki ismerje az összes munkafolyamatot, egyrészt, hogy mindenki minél többet tanulhasson, másrészt, hogyha valaki megbetegszik, a többiek ne akadjanak meg a munkavégzésben.

Az elmúlt egy évben azonban fokozatosan egyre nagyobb munkamegosztás alakult ki. Mindenki egyes részfolyamatokban többet vállal. Orsi a nyomtatásban, Csilla a tördelés folyamatában, a képek kezelésében és beillesztésében, Gyula pedig az új számokkal kapcsolatos ötletek gyűjtésében, kapcsolatok kiépítésében.

- személyiségjegyekből adódó nehézségek

A mellékletkészítők mindhárman makacs természetű emberek, nehezen képesek a kompromisszumra. Egyikük sem szokott a csapatmunkához. Nehezen tudnak egymással kompromisszumot kötni, egymáshoz alkalmazkodni.

A szakmai koncepció megvalósulása

Az EQUAL-program során teljesült az az elvárásunk, hogy kihasználjuk a projekt adta lehetőséget, és állandó terjedelemben foglalkozhassunk az ellátórendszert (illetve egy abban működő modellt) és az ellátottakat érintő kérdésekkel, problémákkal. Igyekeztünk megszólaltatni a benne dolgozókat és a célközönség tagjait, ezzel biztosítva a projektnek a megvalósítók és a célcsoport általi folyamatos nyomon követését, értékelését, vissza-jelzéseinek fogadását.

A Mellékletnek tehát több szerepe volt: nemcsak tájékoztatás, információ közvetítése az olvasók (értve ezalatt hajléktalan embereket, szociális munkásokat, valamint „civil olvasókat" egyaránt) felé, hanem egy kontroll-szerep is a programban résztvevők számára, valamint egy kapocs a programban résztvevő három partnerszervezet dolgozói között.

Úgy gondoljuk, hogy a célt sikerült teljesítenünk: a Fedél nélkül olvasói az elmúlt két év során tájékozódhattak a program alakulásáról, valamint, amikor lehetőség adódott, igyekeztünk ezen továbblépni és tájékoztatni a hajléktalan-ellátórendszerről is.

Nemzetközi tevékenység az Equal pályázati programban

Az EQUAL A-57 „Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan-ellátásban” című projektet megvalósító magyarországi ún. „Fejlesztési partnerség” tagjai a program célkitűzéseit nemzetközi szinten a *4Inclusion* nevű „Nemzetközi partnerség” (Developmental Partnership = DP) keretében valósítja meg, melynek tagjai hasonló tevékenységű londoni, párizsi, madridi projektek. A *4inclusion* szójáték, azt jelenti, hogy „A befogadásért”, az angol 4-es szó kiejtve megegyezik az –ért raggal.

A nemzetközi együttműködés közös honlapot működtet: www.4inclusion.org, ahol leírás található a különböző partnerségek tagjairól, céljairól, a közös eseményekről és tanulságokról, valamint letölthetőek a partnerségek hazai és nemzetközi jó gyakorlatai, tapasztalatai, beszámolói. A honlap többnyelvű. A honlap a nemzetközi együttműködés hivatalos 2007.12.31-es lezárása után is elérhető lesz.

A 4inclusion nemzetközi partnerség az alábbi szervezetekből állt össze:

	Angol partnerek	**Francia partnerek**	**Spanyol partnerek**	**Magyar partnerek**
VEZETŐ	▪ OSW = Off the Streets to Work (civil)	▪ ACSC = Association des Cités du Secours Catholique (civil)	▪ Fundación RAIS (civil)	▪ BMSZKI = Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (állami)
CIVIL	▪ Cardboard Citizens ▪ Groundswell UK ▪ ROTA = Race on the Agenda ▪ St.Mungos ▪ Thames Reach Bondway ▪ The Depaul Trust	▪ Association – Emmaüs ▪ Foyer International des Travailleuse ▪ Le Coeur des Haltes ▪ Les Oeuvres de la Mie de Pain	▪ La Rueca Asociación ▪ Asociación DEIS ▪ Fundación Randstad	▪ Menhely Alapítvány ▪ FSZKA = Fővárosi Szociális Közalapítvány
ÁLLAMI	▪ Connection at St.Martins	Nincs ilyen partner	▪ Ayuntamiento de la Cabrera ▪ Comunidad de Madrid, Consejería de Familija y Asuntos Sociales	Nincs ilyen partner
ÜZLETI	▪ Prospect-us	▪ Monoprix	▪ Randstad ETT	Nincs ilyen partner

A nemzetközi együttműködés koordinátori pozícióját az angol FP látta el. A nemzetközi partnerség hivatalos munkanyelve az angol volt, de a közös szemináriumokon, szakember-látogatásokon mind lehetőség szerint mind a négy nyelvre tolmácsolást biztosítottunk.

A projekt előkészítő szakaszában elkészítettünk egy közös munkatervet, TCA-t (Transnational Co-operation Agreement = Nemzetközi együttműködési megállapodás), mely tartalmazta a

közös célkitűzéseket, tevékenységeket. Az együttműködés a hazai projekteket teljes idejükben követte.

Mind a négy fejlesztési partnerség az adott ország fővárosában működő szolgáltatókból áll, tehát e nagyvárosok hajléktalanjainak munkaerő-piaci reintegrációja jelenti azt a közös célt, amit a DP a projekt során el akart érni.
A projektet végig kísérte, hogy a hajléktalanoknak szolgáltató szervezeteket tömörítő európai lobbycsoport, a FEANTSA (Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri) hasonló témakörben szervezett európai szintű rendezvényeket. Mivel a *4Inclusion* tagjai egyúttal a FEANTSA-nak is tagjai (vagy közvetlenül, vagy ernyőszervezeteken keresztül), ezért fontos volt, hogy európai dimenzióként (projektünk harmadik, tapasztalatátadási szakaszában) további együttműködéseket építsünk ki a FEANTSA-val pl. úgy, hogy a nemzetközi konferenciáink témáit kölcsönösen harmonizálva tematizáljuk.

A nemzetközi partnerség úgy határozott, hogy kb. fél évenként rendezünk nemzetközi találkozókat, és a szemináriumokat 3 hónappal megelőzően összehívott nemzetközi szeminárium-előkészítő megbeszéléseket. A projekt 4 nagy szemináriuma az alábbi négy témát tárgyalta:

1. PÁRIZS: „Utak a foglalkoztatásba”
2. MADRID: „Az aktivitáshoz vezető utak” (=A hajléktalan emberek egyéni aktivizálása, motiválása - munkakeresés, munkában megmaradás, önkéntes munka, stb.)
3. BUDAPEST: „Többszörösen hátrányos helyzet” (~ű emberek innovatív segítése)
4. LONDON: „Hatalommal felruházás” (= A hajléktalan emberek képessé tétele - önszerveződés, érdekképviselet; „empowerment”)

E négy témáról négy tanulmány készült (legjobb gyakorlat, probléma felvetés, megoldási javaslatok, stb.), melyek a nemzetközi együttműködés honlapján angolul, saját honlapunkon magyarul is hozzáférhetőek (http://www.bmszki.hu/equal2/kapcs).

A magyar partnerség képviselői (a projektrészek vezetői, szociális munkások, a Fedél Nélkül melléklet készítői) négy nemzetközi szemináriumon és az ahhoz kapcsolódó intézménylátogatáson vettek részt. A szemináriumok mellett lehetőség volt szakemberek cseréjére is – érdekes programelemek alaposabb helyszíni tanulmányozására és nemzetközi tapasztalatcserére. Magyar szempontból két ilyen alkalom valósult meg: egyszer a mi képviselőink jutottak el egy hétre Londonba (2007. február 21 – 26), illetve egy alkalommal partnerségünk volt a fogadó ország (2007. május).

2005. október Párizs
A végrehajtási szakasz első nemzetközi szakmai találkozójának címe és témája **„Utak a foglalkoztatásba”** (Routes into Employment) volt, Párizsi helyszínnel. A konferencián a 4 FP részéről kb. 60 fő vett részt (országonként 8-12 fő). A résztvevők nagyobbik része a vendéglátó országból érkezett szakember volt.
A konferencia átfogó témájaként „A foglalkoztatásba vezető utak” problematikáját választottuk. E kérdéskörön belül különösen a DP tagjai által segített olyan – sokszorosan hátrányos helyzetű – célcsoportok helyzetére fókuszáltunk, mint például a hajléktalanok, a

fekete kisebbség, a bevándorlók és menekültek, a hosszú távon munkanélküliek, hiszen e csoportok munkaerő-piaci kirekesztettsége Európa-szerte egyformán problematikus.

A konferenciát megelőzően, az FP-k az alábbi két kérdés-csoport megvitatására készültek fel:
(I.) A foglalkoztatáshoz vezető utak

1. Melyek azok a speciális akadályok, amelyek megakadályozzák a hajléktalanok munkavállalását az egyes országokban?
   - a társadalmi-gazdasági helyzetre visszavezethető akadályok, mint pl. a lakhatás kérdése, a pénzügyi bizonytalanságok vagy a személyes okok …
   - a munkaerő-piachoz köthető akadályok, mint pl. a munkaerő-felvételi eljárások …
2. Milyen jellegű szükséges / elérhető / kialakított támogatással lehet ezeket az akadályokat legyőzni?
   - a partner-szervezeteknél elérhető szolgáltatások vonatkozásában …
   - az állami munkaerő-hivatalokat és a rendelkezésre álló jogi eszközöket illetően ...
   - a munkaerő-piac és a munkáltatók vonatkozásában …
3. Melyek a munkába állás siker-tényezői?
   - az egyén személyes dimenzióit illetően …
   - a számára nyújtott támogatások vonatkozásában (társas, anyagi szempontból …)
   - a munkavállalóval végzett segítő munkában …

(II.) A foglalkoztatás megtartásához vezető utak

4. Melyek azok a speciális akadályok, amelyek megakadályozzák a hajléktalanok munkahelyének megtartását az egyes országokban?
   - a társadalmi-gazdasági helyzetre visszavezethető akadályok, mint pl. a lakhatás kérdése, a pénzügyileg bizonytalan élethelyzetek vagy a személyes okok …
   - a munkaerő-piachoz köthető akadályok, mint pl. a munkaerő-felvételi eljárások …
5. Milyen jellegű szükséges / elérhető / kialakított támogatással lehet ezeket az akadályokat legyőzni?
   - a partner-szervezeteknél elérhető szolgáltatások vonatkozásában …
   - az állami munkaerő-hivatalokat és a rendelkezésre álló jogi eszközöket illetően ...
   - a munkaerő-piac és a munkáltatók vonatkozásában …
6. Melyek a munkahely megtartásának siker-tényezői?
   - az egyén személyes dimenzióit illetően …
   - a számára nyújtott támogatások vonatkozásában (társas, anyagi szempontból …)
   - a munkavállalóval végzett segítő munkában …

Az alábbi tanulságokat fogalmaztuk meg a konferencia végén:

- A hajléktalanok munkaerő-piaci reintegrációja során anyagi jellegű probléma-kezelések is szükségesek: bankszolgálat, hitel és mikrohitel tapasztalatok; a társadalmi felelősségérzet felkeltése. Adósságkezelés.
- Célszerű az önkéntesek erős részvétele a programban: elmozdulás a személyes segítségnyújtástól az oktatás felé.
- A szakembercserét jobban elő kell készíteni: jobban illeszkedjen a látogató igényeihez / szükségleteihez / tapasztalataihoz.
- Javítani kell a fordítási intenzitást, nem maradhat műhelybeszélgetés fordítás nélkül.
- Az esetbemutatásoknak jobban a megfogalmazott útmutatóhoz érdemes igazodniuk, az összehasonlíthatóság érdekében.

2006. április – Madrid

A **<u>második</u>** szakmai találkozó címe **„Utak az aktivizálásba”** (Routes to Activity), helyszíne Madrid volt.

A spanyol fejlesztési partnerség célja: a speciális nehézségekkel küzdők kedvezőbb foglalkoztatási helyzetének támogatása, az önbizalom és a társas kapcsolatok erősítésére irányuló segítő munkával, a pozitív attitűdök és a változás iránti motiváció felkeltése érdekében. Célcsoportjaik:

- Hajléktalanok
- Szegénynegyedek fiataljai
- Bevándorlók

Tehát a spanyol FP komplex célcsoport számára szolgáltat, tehát nem kizárólagosan hajléktalan célcsoportnak, mint a többi DP-tag. Ez azzal az előnnyel járt, hogy a spanyol kollégák megvitatásra behozták egy holland projekt „szakmatársi értékelés”-ét (peer review): „Kísérletek a társadalmi aktivitás elősegítése terén” címmel.

A társadalmi aktivitást elősegítő (holland) programok tipológiáját széles körben vitattuk meg:

1. Önkéntes munka (civil szervezeteknél)
2. Társadalmilag hasznos vagy kulturális tevékenységek
3. Munkahelyi „próba” elhelyezkedés
4. (Tovább)képzés (pl.) :
    - szakképesítést adó (PC)
    - személyi fejlődést elősegítő (biciklizés)
    - társas készségeket fejlesztő
5. Egyéni esetkezelés/tanácsadás (pl.) :
    - adóssági tanácsadás
    - szenvedélybeteg-segítés
    - mentálhigiénés segítségnyújtás
6. Személyre szabott szolgáltatások (pl.) :
    - képességek felmérése

(mindez átlagosan: heti 12 órában!)

A Szeminárium <u>előtt</u> egy projekt-disszeminációt tartottunk, főként a projekten kívüli kollégák számára, ahol a spanyol hajléktalan ellátó rendszer jellegzetességeit és a DP partnerek tevékenységét ismertettük, Power Pointos előadás formájában.

A Szeminárium <u>után</u> pedig beszámolt tartottunk a madridi szakmai tapasztalatainkról. E két rendezvény hallgatósága a magyar FP tagjai és a hazai hajléktalan ellátás egyéb reprezentánsai közül kerültek ki.

Budapesti konferencia (2006. október)

A harmadik szakmai találkozóra 2006. októberében Budapesten került sor melynek témája a „Többszörös Hátrányok – Integrált Megközelítés” volt.

A megnyitót követően két előadást hallhattunk, a magyar majd a nemzetközi kontextusról. Az előadók mindketten hangsúlyozták, hogy ügyfeleink legtöbbje nem csak egy dimenzió mentén szorul a társadalom perifériájára, hanem életük többszörösen is problémákkal terhelt. Az e fajta kirekesztődési mechanizmusok ellen tenni csak az embert rendszerben (úgy, mint: szociális, mentális, fizikai) értelmezni képes, holisztikus megközelítéssel lehet. Az egyén előrehaladását sokszor személyes (pl.: büntetett előélet, nem piacképes tudás / szakma), szociális és társadalmi (pl.: társadalmi stigma és sztereotípia, a főáramú programokban való részvétel sérül) valamint strukturális hátráltató tényezők gátolják. Az angol OSW képviselője ismertette a FEANTSA ajánlásait, a 10 megoldási alapelvet, amelynek figyelembevétele (s nem utolsósorban megléte) adekvátan segítheti a szakember és az ügyfél közös munkáját.

Ezek a következők:

1. Holisztikus megközelítés
2. Az ellátások koordinációja
3. Rugalmasság
4. Különböző utak és lehetőségek a kliensek szükségleteinek és aspirációinak való megfeleléshez
5. Case managment (pl.: személyes tanácsadók), kezdeti és folyamatos szükségletfelméréssel és értékeléssel
6. Az igazi ösztönzések erősítése és a visszatartó erők csökkentése
7. Folyamatos támogatás a munkahely megtartásához
8. Világos, következetes információk biztosítása az ellátásokról, a jogokról és a jogosultságokról
9. A helyes politikai / szociálpolitikai keretek
10. Hosszú távú biztonság megteremtése

A szekciók során 4 anyanyelvi csoporton kívül létrehoztunk egy 5. „nemzetközi csoportot” is, amelynek nyelve az angol volt.

A délelőtti szekció „a hátrányos helyzetekkel kapcsolatos ügyek és korlátozó tényezők: a hajléktalan emberek szintjén és az ellátó szervezetek szintjén.” címet viselte, a délutáni workshop keretében pedig az ugyanezen korlátozó tényezők gyakorlati megoldására keresték a válaszokat a szakemberek.

Londoni szakembercsere (2007. február 21 – 26.)

Az első ilyen szakmai fórum megszervezésére brit partnereink vállalkoztak. A partnerség honlapján regisztrált 7 magyar szakember igényeinek és érdeklődési körének megfelelően alakították a 2007. február 21. – 26. között zajló londoni szakembercsere programját, ahol a londoni partnerséget alkotó szervezetek intézményeit és projekt elemeit látogatták meg a Menhely Alapítvány és BMSZKI szociális munkásai. A meglátogatott intézmények között voltak komplex ellátást és tanácsadást nyújtó nappali centrumok, saját foglalkoztatási és képzési alprogrammal, szabadidős aktivitást nyújtó szervezetek és a legkirekesztettebb

hajléktalan emberekkel, az utcán élő sokproblémás emberekkel foglalkozó szállást és/vagy melegedést nyújtó programok.

A szakembercsere előzeteseként a nemzetközi koordinátor tartott előadást a brit hajléktalan – ellátásokról. A meghívottak között a szakembercsere résztvevőin túl a BMSZKI és a Menhely Alapítvány szociális munkásai és célcsoport résztvevők is szerepeltek. Az előre felkészített magyar résztvevők ezek után a gyakorlatban a következő intézményeket és ellátási formákat tekintették meg:

- Big Issue utcalap
- Connection at St. Martins nappali melegedő
- Thames Reach Graham House átmeneti szálló
- Broadway Nappali Melegedő
- Crisis Skylight Nappali Melegedő és Aktivációs Centrum
- Thames Reach Cabbages & King – Kertészeti projekt

A londoni szakembercsere tapasztalatairól beszámoltunk a Szociális Munka az Európai Unióban szakmai műhely keretein belül, különböző területeken dolgozó szociális munkások előtt. A szakmai műhelyen mintegy 25 fő vett részt.

Londoni konferencia (2007. április 26 – 27 – 28)

A negyedik nemzetközi szakmai fórum helyszíne London volt, témájában pedig a képessé-tevéssel (Empowerment) és célcsoport bevonásával foglalkozott. Mint minden eddigi konferenciát megelőzött egy úgy nevezett „szakembercsere”.

Londoni szakembercsere II. (2007. április 23 – 25)

Nagyon fontos hangsúlyozni, hogy a londoni konferencia, mint azt a címe és témaköre is mutatja, kifejezetten arról szólt, hogy milyen eszközök, jó gyakorlatok állnak szakemberek és klienseik rendelkezésére a hathatós munka (értsd ezúttal reintegráció) elvégzésére. A nemzetközi partnerség tagjai megállapodtak abban, hogy szakítva az eddigi gyakorlattal, ezúttal minden országból szeretnének a szakembercsere és a konferencia programjára vendégül látni az úgy nevezett célcsoportot képviselő személyeket is. Így került sor arra, hogy hazánkat két szakemberen (Oláh Dóra / BMSZKI, Sebestyén Szabolcs / FSZKA) kívül, két kliens (Horváth Csilla / Menhely Fedél Nélkül mellékletkészítő, Sárdi György Gusztáv / BMSZKI Álláskereső Iroda és Képzési csoport ügyfele) is képviselte az intézménylátogatások során. A szakembercsere résztvevőit – érdeklődési körüktől függően – két csoportba osztották. Egyfelől lehetőség volt foglalkoztatási projekttel foglalkozó intézményeket megtekinteni.

- City Lit szakiskola
- Hoxton Szakmunkás Étterem – Életre szóló oktatás
- Novas Kortárs Városközpont – Arlington kávézó és galéria
- Kipper Projekt

A másik csoportba került szakemberek Empowerment projektben aktív intézményekben figyelhették meg a brit szakember – ügyfél kapcsolatok mikéntjét. A következő intézményekben fordultak meg kollegáink:

- Broadway Nappali Melegedő

- Szt. Mungo Cromwell úti szálló
- Anchor House – kliensek által üzemeltetett szálló
- Haven Club – szabadidős klub közterületen élő hajléktalanok számára
- Thames Reach Vision Impossible – művészeti projekt hajléktalanok számára
- Szt. Mungo Putting Down Roots – Kertészeti projekt
- Crisis Skylight – Nappali melegedő / aktívációs központ

A szakembercsere folyamán hazánk képviselőinek alkalma nyílt megtekinteni a londoni multikulturális élethez szabott hajléktalan – ellátó intézmények egy részét, és mind a szakemberek mind a célcsoporthoz tartozó személyek számos hasznos ötlettel és nem utolsósorban igénnyel tértek haza, hogy külföldi tapasztalataikat itthon hasznosítják.

Londoni konferencia (2007. április)

Mint már az előbbiekben hangsúlyoztuk a londoni konferencia témaválasztása teljesen aktuális, a modern szociális munka tudomány központi témája. A már előzőekben említett (ld. londoni szakembercsere II.) résztvevőkön kívül további 3 hajléktalan személyt delegáltunk csoportunkkal.

A konferencia plenáris részében az előadók szóltak röviden a konferencia céljáról és tárgyáról, illetve egy általános képet kaphattunk a londoni hajléktalan – ellátás összefüggéseiről. Nagyon fontos, hogy a konferencia során – már a januári Előkészítő Bizottsági Ülésen megfogalmazottaknak megfelelően – 3 kérdést kellett a résztvevőknek magukban átgondolni, amelyek a következők voltak:

1.) *Mit tanult itt, és mit visz vissza a saját projektjébe?*
2.) *Mit tanulhat London az Ön projektjéből?*
3.) *Mi tartalmaz országa „célcsoport részvételi terve” ?*

A plenáris előadások során a három nap folyamán a szervezők külön kérésére, ügyeltünk arra, hogy minél több szóhoz jussanak a hajléktalan emberek maguk – az öt magyar hajléktalan ember elmondhatta tömören programbeli szerepét. Természetesen a szakembercsere alkalmával tapasztaltakat is próbáltuk – szinte egyedülálló módon – két résztvevő ügyfelünk szemszögéből, illetve őket szereplésre felkérve, bemutatni. Rövid beszámolójuk osztatlan sikert aratott.

Szekciók

Kifejezett szekcióülésekre inkább a második és a harmadik konferencia napon nyílt lehetőség. Ezúttal főként anyanyelvi csoportok léteztek. Három fő témát tudtunk külön anyanyelvi szekcióban megbeszélni:

1. A „részvételi és empowerment létra” modellt felhasználva vitatkozhatott el a magyar küldöttség azon, hogy a partnerség Magyarországon futó projektelemei vajon milyen szintjén helyezkednek el ennek a létrának.
2. Cselekvési terv kidolgozása
3. A konferencia elején feltett kérdések anyanyelvi kiscsoportos megvitatása

A szekció megbeszélések során a magyar küldöttség egyetértett abban, hogy a részvételi és képessé tevő létra, mindannyi foka valamilyen szinten (sokszor egy – egy projektelemen belül különböző szinten) jelen van a rendszerben. A brit és francia gyakorlatot azonban követendőnek tartjuk arra nézve, hogy emelni lehetne az olyan ellátások számát, amelyben a célcsoportok részvétele és akár kontrollja egyaránt magas. A szekcióüléseken egy – két javaslatot is elfogadtunk, miképpen lehetne fejleszteni – e téren – ellátásainkat.
A londoni konferencia legfontosabb hatása az a tény, hogy klienseink mertek és tudtak is kiállni egy „színpadon", ahol elmondták szerepüket projektjeinkben, néhol még kritikával is illetve azt. Visszatérve pedig – jó felhasználókhoz méltóan – igenis számon kérik rajtunk azt, amit ott kidolgoztunk a fejlesztésekre nézve. Nem lehet természetesen elhanyagolni azt a tényt sem, hogy az általunk kiküldetésben lévő hajléktalanok közül két fő sosem járt külföldön, így téve számukra elérhetővé új felejthetetlen élmények megszerzését.

Budapesti Zárókonferencia – 2007. november

Budapesten került sor a nemzetközi együttműködés és egyben a hazai program záróeseményére. A kétnapos rendezvényen a nemzetközi partnerek 10-12 résztvevővel, a budapesti partnerség pedig 25-30 fővel képviseltette magát. A konferencián a szokásos szakembereken túl intézmény- és szervezetvezetők is megjelentek, valamint a programokkal kapcsolatban álló helyi politikusok.
Az első napon a program informális jellegű volt, elsősorban egymásnak számoltunk be az elért eredményekről és továbbvihető jó gyakorlatokról. Országonként sor került egy-egy jó gyakorlat bemutatására, illetve közösen néztük meg a francia partnerség által a nemzetközi együttműködés két és fél évéről készített rövidfilmet. A nap végén intézménylátogatásokra került sor, illetve a döntéshozók szekcióbeszélgetésére.
A második nap a Fővárosi Közgyűlés Dísztermében valósult meg, s hivatalosabb, reprezentatívabb célokat (is) szolgált. A köszöntőt Demszky Gábor főpolgármester távollétében Skultéthy József Szociálispolitikai Ügyosztály vezető tartotta, a nyitóelőadást Ríz Ádám, az Irányító Hatóság Igazgatója. A későbbiekben beszámolók hangzottak el a nemzetközi együttműködésről, az európai kontextusról, valamint a továbbvihető gyakorlati és politikai eredményekről.
Az előadások és beszámolók anyagai elérhetőek a http://www.bmszki.hu/equal2/zarokonf/zarokonf. honlapon.

Összefoglalás

A BMSZKI és partnerei által kidolgozott pályázati program hatásai:

- Intézményes együttműködés alakul ki a különböző szakterületek között
- Új szemléletet ad a személyes szociális munkások számára
- A szükséglettesztt strukturált kérdései segítenek a változást megalapozó terv ügyféllel közös kidolgozásában
- A valós szükségleten alapuló célkitűzések eredményesebb, hatékonyabb szociális munkát eredményeznek
- Összefoglalja és becsatornázza a szociális/hajléktalan ellátásban felhalmozódó ismereteket
- „Jó gyakorlatokat" eredményez inspirálva ezzel a szakmai innovációt
- Erősíti a szociális munka helyi protokolljait
- Rugalmasan követhetővé válnak a hajléktalan élethelyzetekből adódó változások
- Az ügyfelek számára érthetőbbek az elvárások és a szociális munkással közös munka
- Esélyt ad a segítettek számára problémáik egyidejű kezelésére
- Hozzájárul az ügyfelek szükségleteiknek megfelelő szolgáltatások igénybe vételéhez
- Képessé tevés- a program által kidolgozott és alkalmazott jó gyakorlatok képessé teszik a támogatottat arra, hogy az érdekeit kifejezésre juttassa, a program tárgyi és személyi eszközeit használva lépéseket tegyen a visszailleszkedés útján
- Az ügyfelek készségfejlesztése -A képzésre felkészítés és a képzésben tartás során tartott tréningjeinken megalapozhatjuk az alkalmazkodást azokhoz a kemény követelményekhez, amelyeket a tananyagok és képző intézmények támasztottak.
- Az ügyfelek aktivitásának élénkítése- A tréningeken való részvétel és aktivitás, az alapfokú számítógép felhasználó oktatás gyakorlatias ismeretei, a program által inspirált csoportok, a VAGYUNK Egyesület működése a Fedél Nélkül utcalap megerősítése mind segítséget jelent a hajléktalan embereknek ahhoz, hogy mentális egészségüket megtarthassák és közelebb kerüljenek a társadalom értékrendjét megtestesítő attitűdökhöz és ismeretekhez és javakhoz.

A pályázati program egy olyan innovatív szervezetet, szervezet-hálót hozott létre, amely kiépíti az ügyfelek felé a tájékoztatási csatornákat, elősegíti és ösztönzi a szociális munkások közötti információ áramlást, és a társszervezetek bevonását a közös munkába.
Az általunk létrehozott hálózatok elősegítik azt, hogy a fentről lefelé irányuló információk mellett hangot kapjanak a „lentről", a terepről, az intézményekből elinduló tapasztalatok és ezek is becsatornázódhassanak a szervezet szakmai munkájába.
Bevezettünk egy új dokumentációs rendszert, amely az ügyfeleink szükségleteit több dimenzióban méri fel, lehetőséget adva mind a segítettnek, mind pedig a segítőnek a hatékonyabb problémafeltárásra illetve megoldásra.
A szükségletfelmérés négy területen zajlik: foglalkoztatási, lakhatási, addiktológiai illetve szociális otthoni elhelyezéssel kapcsolatos problémákat mérünk fel vele. A személyes szociális munkások a tesztek eredményét elektronikus módon is rögzítik, így lehetőség nyílik az adatok összesítésére és elemzésére is. A segítő szakemberek különböző képzések során sajátították el a tesztek és az elektronikus adatbázis használatát, az értelmezés módszereit.
A teleszobák működtetése is újdonság a hajléktalan ellátásban, szolgáltatásaik pedig a szociális munka számára számos lehetőséget tartogat.
A képzésekre kiválasztás, a képzések elvégzésének, az új szakmával való elhelyezkedés támogatására alakítottuk ki a mentori munkakört. Az ügyfelek kiválasztását, felkészítését,

képzésben, munkában tartását számos, általunk kifejlesztett új módszer segíti. Az Álláskereső Iroda foglalkoztatási szolgáltatásait adaptáltuk a hajléktalan ügyfélkör speciális szükségleteire.
A BMSZKI és partnerei által kifejlesztett és a mindennapi szociális munkába is átültetett módszerek, jó gyakorlatok a hajléktalan ellátás szereplői számára olyan mintát nyújtanak, amellyel alkalmazója rugalmas, a szükségletekre válaszolni képes, hatékony szociális szolgáltatásokat tud kialakítani. A „hálózati" szociális munka, az egységes, nyomon követhető és feldolgozható dokumentációs rendszer, és a hajléktalan emberek szükségleteire válaszoló szolgáltatási struktúra olyan cselekvőképes szervezetet hoz létre, amely élő kapcsolatot tud kialakítani saját munkatársaival, a hajléktalan emberekkel és képes társadalom megszólítására is.