

Beszámoló

Dublin, Focus Ireland

2013. június 10-től július 30-ig



Környei Annamária

Focus Ireland

A fogadó szervezetem, a Focus Ireland központja Dublinban található. Dublin Írország fővárosa, több mint félmillió lakossal, míg a dublini agglomeráció lakossága körülbelül másfél millió főt tesz ki. Ebben a vonzáskörzetben él a legtöbb hajléktalan személy is. Focus Irelandnek Dublinban van a legtöbb intézménye és szolgáltatása, de található ezenkívül még Corkban, Limerickben és Waterfordban is.

Dublinról egy irodalmi érdekesség, ez a város három irodalmi Nobel díjast adott a világnak: William Butler Yeats-t, George Bernard Shaw-t és Samuel Beckett-et.



Focus Irelandot 1985-ben alapította Stanislaus Kennedy nővér, egy hajléktalan nők szükségleteinek felmérése eredményeként. Stanislaus Kennedy nővér kutatást végzett Dublinban hátrányos helyzetű nők körében s az eredmények arra sarkalták, hogy megalapítsa a hajléktalan nők számára az első komplex ellátást nyújtó központot.

Ezt a gyakorlatot a mai napig folytatják, új programot csakis megalapozott elméleti háttérrel indítanak be. A szervezet gyorsan bővült és mára az egyik legnagyobb non-profit szervezet Írországban, amely otthontalanokkal foglalkozik.

A Focus Ireland célja, küldetése az, hogy elősegítse a hajléktalan emberek azon jogait, hogy lakásban élhessenek, és ehhez megadnak minden támogatást és szolgáltatást.

Focus Ireland szolgáltatásai három nagy csoportba oszthatóak:

1. Hajléktalanná válás megelőzést célzó szolgáltatások (Prevention Services)
 - 1.1. utógondozó programok fiatalok részére,
 - 1.2. ifjúsági krízis program,
 - 1.3. börtön program, (kapcsolatépítő, prevenciós munka, szabadulás előtt álló elítéltekkel),
 - 1.4. tanácsadó és információs szolgálat,
 - 1.5. szenvedélybeteg program.
2. Hajléktalan emberek számára szervezett szolgáltatások (Homeless Support)
 - 2.1. nappali szolgáltatás (Coffee Shop)
 - 2.2. képzési nevelési programok,
 - 2.3. fiatalok számára krízisszállás, utcai munka, esti melegedő (meghosszabbított nappali szolgáltatás), droghasználó fiatalok szállásnyújtó és esetkezelő programja,
 - 2.4. gyermekvédelmi programok,
 - 2.5. utcai szociális munka,
 - 2.6. átmeneti szállás.
3. Lakásprogramok (Housing Support)
 - 3.1. átmeneti lakhatást biztosító (lakásban)

- 3.2. bérleti jogviszony megtartása,
- 3.3. közösségbe való beilleszkedést segítő tartós lakhatást biztosító, és
- 3.4. szociális bérlakást teremtő programok.

Focus Ireland nem csak szolgáltatásokat és lakhatási lehetőségeket biztosít, hanem külön részleggel rendelkezik a célkitűzésnek („mindenkinek joga van egy olyan helyhez, amit otthonának hívhat”), megvalósításáért, mely részleg különböző kampánytevékenységeket folytat, illetve a Focus Ireland által nyújtott támogatások fedezetének biztosításáért lobbizik.

Ez a munkacsoport az: Érdekképviselő, Fejlesztés, Nyilvánosság és Kutatás (Advocacy, Development, Communication & Research).

Az érdekképviselőnek több szintje van: az egyén, a csoport és az intézmény szintje.

Ezen kívül foglalkoznak olyan kutatásokkal, melyek egyrészt a Focus Ireland intézményeiben élők hajléktalanná válásának körülményeit vizsgálja, a részükre nyújtott támogatások, szolgáltatások célzottságát, hatékonyságát, eredményeit elemzi, illetve a kikerülő, vagy az egyes típusú szállásokon élők élethelyzetét vizsgálja.

Figyelemmel kísérik a szociálpolitikai szemléleteket, változásokat, mindazokat a politikai eredményeket, amelyek hatással lehetnek a Focus Ireland szolgáltatásaira, minőségi fejlődésére.

Emellett szerepet vállal a hajléktalansággal, illetve lakáspolitikával kapcsolatos politikai szemlélet tudatos alakításában is. Fontos szerepet tölt be a hajléktalanság ügyének a nyilvánossággal való mélyebb megismertetésében. Ehhez külön kommunikációs egységet biztosít, mely nem csak a napi, heti sajtóban, médiában megjelenő – hajléktalansággal kapcsolatos – híreket, eseményeket figyeli, hanem komoly kapcsolatot tart fenn a különböző médiákkal a hajléktalanság kezelésével, megszüntetésével, megelőzésével kapcsolatos feladatok, illetve az elért eredmények a nyilvánossággal való megismertetése miatt.

Erről a témáról részletesen lehet olvasni Szabó Andrea beszámolójában. http://bmszkidrupal.s52.mediacenter.hu/sites/default/files/field/uploads/dublin_2011_szabo_andrea.pdf#overlay-context=vandorok-leonardo-program

A hajléktalanság megelőzésével kapcsolatban különböző oktatási és tréningprogramokat szerveznek, biztosítanak, amik a közvetlenül, vagy közvetetten a hajléktalanság veszélyében élőket célozzák meg.

Az egyik ilyen program a PETE program (Felkészítés Képzési Programokra és Munkavállalásra).

A programot olyan utcán, vagy krízisszálláson élő hajléktalanok számára indították, akik szeretnének képzésben, vagy foglalkoztatásban részt venni a későbbiekben, de még nem állnak rá készen. Általában olyanokkal dolgoznak, akik hosszú ideje kiestek az oktatás és a munka világából, alacsony az iskolai végzettségük, esetleg félbehagyták a tanulmányaikat az alapfokú oktatás befejezése előtt, vagy nyelvi és számolási nehézségekkel küzdenek.

Hivatalosan két kritériumot alkalmaznak a felvétel során: a jelentkező idősebb legyen, mint 18 éves és krízisszálláson éljen. A programba csak ajánlások útján lehet bekerülni.

A programban 12 hetes modulok vannak, párhuzamosan általában három-négy tanfolyam is fut. A legnépszerűbbek: a kreatív foglalkozás, a szakács csoport, és az informatika. Egy 12 hetes modul elvégzését vizsga követi, aminek sikeres teljesítése esetén a FETAC (Further Education and Training Award Council – Továbbképzési és Oktatási Vizsga Bizottság) által kibocsátott 3. szintű képesítést kap az ügyfél az adott tárgyból.

Focus Ireland feladatai között külön hangsúlyt kapnak a kutatások, melyek célja, hogy az empirikus elemzésekből kiindulva támogassák az Advocacy-t (érdekképviselő) feladatait: az otthontalanoknak nyújtott szolgáltatások fejlesztése, a hajléktalanság megelőzése különböző (elsősorban a saját intézményrendszeren belüli) felméréseken, kutatásokon, politikai elemzéseken keresztül.

Focus Ireland fontosnak tartja, hogy az értékek mentén végezze a tevékenységét. Focus Ireland az ellátottak igényeire szabja a szolgáltatásait. Focus Ireland azonosította a nyolc elsődleges értéket, amelyek alátámasztják a szolgáltatásuk alapját és szervezetük erkölcsi világképét.

1) Biztonság

Focus Ireland a biztonságot helyezi az első helyre az értékek közül. Célja az, hogy minden szolgáltatást igenbevevővel biztonságos, befogadó és elfogadó környezetben történjen a segítségnyújtás és minden egyéb tevékenység.

2) Képessé tevés

Focus Ireland célja, hogy biztosítsa, vagy előhívja minden ügyfeléből azt a képességet, amely lehetővé teszi számukra, hogy saját életüket irányítsák, új kapcsolataikat megalapozhassák, és növelni tudják önbecsülésüket és magabiztosságukat, függetlenségüket. Továbbá az, hogy csökkenteni tudják függőségüket az intézményektől és más emberektől.

3) Hozzáférhetőség, elérhetőség

Célja, hogy megkönnyítse, és hozzáférhetővé tegye a szolgáltatásaikat az ügyfeleknek, illetve biztosak legyenek abban, hogy minden elérhető szolgáltatásuk egyértelmű és egyszerű eljárással vehető igénybe, kerülve ezzel a bürokráciát és azt, hogy késve felelnek az ellátottak igényeire.

4) Tisztelet

Minden ügyfélnek jár a feltétel nélküli elfogadás, tekintet nélkül a szociális helyzetére és az életútjára. Focus Ireland munkatársai teljes tisztelettel és bizalommal kezelnek minden egyént és támogatják méltóságukban.

5) Minőség

A Focus Ireland dolgozói törekszenek arra, hogy mindig az egyénre szabott legjobb szolgáltatást nyújtsák ügyfeleknek és keresik a lehetőséget, hogy hogyan fejlesszék szakmai tudásukat. A szolgáltatásaiknak meg kell felelniük az irányadó elvárásoknak és előírásoknak.

6) Gondoskodás/felügyelet

Elkötelezettek és hűek az elveikhez, minden emberi és anyagi javakat beleértve, hogy tisztán és átláthatóan tudják használni az ügyfelek azokat és maximum előnyt, hasznot tudjanak nyújtani nekik. Megkövetelik maguktól a tökéletes szakmai hozzáértést és annak a szükségességét, hogy mindenkor lennie kell egy felelősnek, aki alkalmas arra, hogy úgy irányítsa a munkát, hogy az megfeleljen a felállított standardoknak, eljárásoknak.

7) Integráció

Törekednek arra, hogy megfelelő válaszaikkal könnyítsék a kliens integrálását a társadalomba. Céljukat, a direkt és megfelelő szolgáltatások által érik el, amit szoros kapcsolatban végeznek önkéntes és más közösségi szervezetekkel.

8) Társas viszony, partnerség

A Focus Ireland egyenrangú partnerként dolgozik együtt azokkal a szervezetekkel, akik megpróbálnak megoldást találni a hajléktalanságra. Az együttműködés elve a teljes elfogadáson alapul és elkötelezett hívei a kooperatív munkának más szervekkel.



Ez az elmélet és mit tapasztaltam a gyakorlatban?

Az első napon ismerkedtem a mentorommal, Paul Kellyvel, aki az Extension Services, (Drogos fiatalok melegedője), Supported Temporary Accommodation (Átmenti szállás fiatal egyedülállóknak, és pároknak) és a Caretakers Hostel (Fiatal drogosok szállója) vezetője.

Az irodája az Extension Services-ben található. Ez lett a bázisom Dublinban, itt töltöttem a legtöbb időt.

Paul Kelly nagyon érdeklődött a magyar hajléktalan-ellátás iránt. Megmutattam neki a Magyar Máltai Szeretetszolgálat honlapját. A Széll Kálmán téri Melegedőnkről sokat meséltem neki, és együtt néztük, kollégám Ormosi Balázs által készített fényképeket is. Ezután ha bemutatott a következő kollégájának, mindig hozzátette, hogy a mi melegedőnk napi forgalma eléri a 380 főt, amivel nagy tiszteletet vívtam ki. A drogos melegedőben a kliens létszám ott létem alatt nem haladta meg a 10 főt, amúgy a maximális létszám a 20 fő, téli, esős, hideg időben. Szolgáltatásuk között van a fürdés, internetezés, a ruha mosást, szárítást a dolgozók végzik, egy adagnyi mosást 1 €ért. Új fehérneműt, borotvát, fogkrémet, fogkefét is vehetnek itt a bolti ár 1/3-ért. A szemléletük az, hogy ami ingyen van, annak nincsen értéke.

9-től 13 óráig tartanak nyitva. 1-kor bezárnak, takarítanak és délután előre megbeszélt időpontban egyéni esetkezeléseket tartanak.

Volt egy érdekes esetem, a melegedőbe bevittem a füzetem és abba írtam a jegyzeteimet. A füzetet az asztalon hagytam, miközben jártam-keltem, beszélgettem. Zárás előtt kerestem, de nem találtam és az egyik kliens kérdezte, hogy mit keresek és mondtam, hogy a füzetem, mire ő, hogy látta, de most nem tudja, hogy hol van. Szomorúan elkönnyveltem, hogy a füzetemet nem látom viszont.

Másnap ez a kliens nagy boldogan mondta, hogy megtalálta, de a jegyzeteim ki voltak belőle tépve.

A következő héten a Coffee Shop-pal és szolgáltatásaival ismerkedtünk meg. Az intézményeket közösen látogattam Fialla Mariannával (Menhely Alapítvány).

A Coffee Shop köré a következő szolgáltatások épülnek:

1. Coffee Shop (Nappali Melegedő)
2. Evening Day Service (Esti melegedő)
3. Open Access Case Management (Egyéni esetkezelési csoport)
4. National Family Case Management (Családok esetkezelési csoportja)
5. Off site Housing (Külső lakhatás)

1. Coffee Shop



Coffee Shop épülete 25 évvel ezelőtt került a Focus Ireland tulajdonába, a Temple Bar negyedben, Dublin egyik a turisták által leglátogatottabb részén. A keskeny utca két oldalán fekszik ez az intézmény, három emeletes keskeny épületben.

Ha a Liffey folyó a hátunk mögött van, bal oldalról nyílik a Coffee Shop. A Coffee Shop nem nagy intézmény, 4 m x 20 m lehet. Egyszerre 25 főt engednek be. Napi átlagforgalmuk: 135 fő.

1/2-től 3-ig meleg ételt árulnak a rászorulóknak, - egyszerre két étel között lehet választani -, 1,8 €ért,

(a legolcsóbb sajtburger 3 € összehasonlításképpen). Coffee Shop egész héten nyitva tart, 10 fővel

dolgoznak.

Egyszerre 6-an vannak a terepen, (a konyhai személyzet nem tartozik ide), táblán ki van függesztve, hogy ki milyen feladatot lát el, óránként váltják egymást.

Float: felügyeli az egész terepet.

Keys: a WC használat után kigyullad egy lámpa, és minden kliens után meg kell néznie, hogy nincs-e használt tű, és takarít.

Credit: az új ügyfelek, akiknek még nincs szociális segélye, azoknak 3 €ig hitel adható, vagy minden olyan esetben, amikor nincs jövedelme és rászorult.

Desk:

a) kézzel felírják az igénybe vevők nevét, amit később bevezetnek a Homeless Services Management System-be (Hajléktalan ellátók nyilvántartó rendszere);

b) és információs pult, itt információt adnak: szállás, lakhatás, egészségügy és jogosultságok kapcsán.

Door: az ajtóban álló beengedő, nézi az ügyfeleket, hogy ki milyen állapotban van, aki nem tudja a helyet rendeltetésszerűen használni, az nem nyer bebocsátást.



Az információs pultnál, mivel nagy a forgalom, a bonyolultabb esetekben az ügyintézők az Open Access Case Management teamjéhez küldik az ügyfeleket előre egyeztetett időpontban. Család esetén a National Family Case Management teamjéhez közvetítik őket.

3 órakor az ételadás megszűnik. A Coffee Shop információs pultjánál két ügyintéző marad, akik 5 óráig tartanak nyitva, és ilyenkor főleg a szállással kapcsolatos kérések, kérdések futnak be és ingyen hívhatják a Dublin City Council (Dublin

Város Önkormányzata) - Central Placement Service (Központi Elhelyezési Csoport) - 24 órás hajléktalan segítő vonalát.

A team többi része az emeleten megbeszéli a napi történéseket, a problémás eseteket leírják az üzenő füzetbe, hogy azok is képből legyenek, akik az adott napon nem voltak jelen, majd gyalog átmennek az Extended Day Centerbe, ami a nappali szolgáltatás meghosszabbítása. Ebből az intézményből átköltöztek június 24-én a Merchants Quay Ireland' Riverbank Center épületébe.

Ezt a szolgáltatást a Focus Ireland a Merchants Quay Ireland szervezettel közösen végzi és a nevük Evening Day Service-re (Esti Melegedő) változik.

2. Evening Day Service (Esti melegedő)

Az esti melegedő 17.30-tól 20.15-ig tart nyitva.

Az esti melegedő megnyitása egy olyan szükségletre válaszolt, - mivel sok fapados intézmény este

10-kor nyit -, hogy legyen egy olyan hely, ahol eltölthetik a kieső időszakot a kliensek.

Ez a hely hasonlít legjobban a Széll Kálmán téri Melegedőnkre, a klienskört illetően.

A klienskör itt ránézésre lényegesen elhanyagoltabb állapotú, mint a Coffee Shop-é. Alacsony küszöbű intézmény, aki nem agresszív, részegen és belőve is beengedik. Az étel itt ingyenes, minden nap van meleg leves, szendvics, joghurt, keksz, és kávé/tea. Az ételről két külsős személy gondoskodik.

A feladat megosztása hasonló a Coffee Shop-éhoz, csak mivel az étel itt ingyenes, nincs hitel, és plusz szolgáltatásként filmvetítés is tartanak.

Focus Ireland és Merchants Quay Ireland munkatársai a nyitás előtt felolvassák, hogy a két megelőző napon mi történt, majd a vezető elosztja a feladatokat. Kliens forgalmunk napi 150 fő körül mozog.



Egy műszakban 10-en dolgoznak a következő elosztásban: 1 fő a beengedő, 1 írja a névsort, 2 fő az irodában (információadás), 1 fő felügyeli a WC-t, 2 munkatárs nézi a filmet a kliensekkel, 3 pedig felügyeli melegedőt, és minden tálcát használat után lefertőtlenítenek.

Itt találkoztam két erdélyi magyarral is, akik időnként itt esznek, bár jelenleg az egyiküknek van munkája. Zárás után takarítás, egy rövid team, majd a történések beírása az üzenő füzetbe és a kézzel írt névsor rögzítése a Hajléktalan ellátók nyilvántartó rendszerébe.

Mi is az a hajléktalan-ellátók nyilvántartó rendszere?

A **PASS Pathway Accommodation & Support System** a hajléktalan-ellátók közös nyilvántartási rendszerében, megközelítőleg azok az intézmények nyilvántartási rendszere van összekötve, amelyek a **Case Management Guidebook**-ban szerepelnek, ideértve a civil szervezeteket is.

Case Management Guidebook

<http://www.casemanagementguidebook.ie/Home/Welcome.aspx> itt érhető el, és ez a link Dublin Város Önkormányzata honlapjáról is letölthető, mint *Directory of Homeless Services in Dublin* (Dublini Hajléktalan-ellátó szervezetek telefonkönyve). Nemcsak az ellátó szervezetek, hanem a kliensek számára is nyilvános, és nem csak a címlista, hanem úgy mond a szociális munka protokollja a hajléktalan-ellátásban is.

Átláthatóság, nyilvánosság, egységesség jellemzi ezt a könyvet. Eset kezelő kézikönyv a fordítása, bár ez a könyv ennél jóval több.

Részletesen leírja az:

- a) esetkezelést, (*Key support Interventions*),
- b) esetfelelős protokollját, (*Case Management Protocols*),
- c) a dublini hajléktalan-ellátók és a hozzájuk kapcsolódó intézmények elérhetőségét, (mint a Menhely diszpécser füzet), (*Service*).

Ez a könyv protokoll az összes hajléktalan-ellátó és a hozzájuk kapcsolódó intézmények részére, mindegyikük ezt használja.

Homeless Services Management System (Hajléktalan-ellátók nyilvántartó rendszere) a Focus Ireland belső nyilvántartása.

A Focus Ireland belső nyilvántartása és Dublin Város Önkormányzatának Hajléktalan-nyilvántartása került összefésülésre a *PASS Pathway Accommodation & Support System*-ben. (Továbbiakban PASS). A PASS a Nemzeti Hajléktalan Stratégia, Út az Otthonhoz része.

A PASS-ban megtalálható egyrészt,

- a kliensről, ami információ csak megtudható, azt rögzítik, (mikor került a hajléktalan-ellátó rendszerbe, hol van a szállása, testi, mentális egészségi állapota, függősége, iskolai végzettsége, munkahelye, milyen pénzforrása van és mennyi, családi és egyéb kapcsolata stb.). Az adatok felvétele az Esetkezelő kézikönyv (Case Management Guidebook) és a holisztikus szükségletek értékelése (Holistic Needs Assessment) protokoll alapján kerül felvételre. Ehhez természetesen szükséges a kliens beleegyezése, ha nem ért vele egyet, akkor csak a következő adatok kerülnek bele: születési ideje, neme és hogy hol töltötte az éjszakát.

másrészt,

- az „ágy“ nyilvántartási rendszer is itt szerepel. Az összes krízis szállás (Temporary Emergency Accommodation, TEA) és támogatott krízisszállás (Supported Temporary Emergency, STA) itt van nyilvántartva. Itt a krízisszállás azt jelenti, ami nem hosszú távú. A hajléktalanokat segítő ingyen vonal, ehhez a rendszerhez van kötve, itt mondják meg, hogy a hajléktalan melyik intézményben töltheti az éjszakát. Az utcai szociális munkások is ezt a vonalat hívják fel ügyfeleik elhelyezésére.

Azt minden felhasználó láthatja, hogy a kliens hol töltötte az éjszakát és ki a szociális munkása, a többi adathoz az fér hozzá, akinek megvan hozzá a jogosultsága, mivel több jogosultsági szint létezik a rendszerben.

A terv az, hogy 2015-re egész Írország ellátó rendszere bekerüljön ebbe az elektronikus nyilvántartásba. Kb. 15 év kellett ahhoz, hogy ez a mostani rendszer kiépüljön.

3. Open Access Case Management (Esetkezelő csoport)

Az Open Access Case Management csoportja azokkal az esetekkel foglalkozik, ahol többfajta szükséglet merül fel és intenzív segítséget igényel. Célja az, hogy az elérhető szolgáltatásokat összehangolja, felkutassa és megoldást találjon lehetőleg minden problémára. A Coffee Shopból is irányítanak ide ügyfeleket.

A team 6 tagból áll, minden szociális munkásnak (keyworker) max. 18 esete van, és jelenleg várározási listán is vannak ügyfelek.

Egy teamen részt vehettünk. A teamen felolvasták az előző team jegyzőkönyvét, és folyamatosan jegyzetelt valaki. Azon a teamen a Focus Ireland egy munkatársa bemutatta egy kutatás leendő szórólapját, amelyben az ügyfeleket (customer) szeretnék bevonni a szolgáltatás kialakításába. A cél az, hogy az ügyfél bevonva alakítsa ki, hogy milyen szolgáltatást szeretne a Focus Ireland intézményeiben, és hogy ezen ötletek messzemenő figyelembe vételével alakítsa, változtassa szolgáltatásait a Focus Ireland.

Ezután a problémás eseteket beszéltek meg.

4. National Family Case Management (Családok esetkezelési csoportja)

Az Open Access Case Management csoport foglalkozott a családokkal is, amíg nem hozták létre a National Family Case Management csoportját.

A National Family Case Management Csoport 8 hónapja alakult meg, és az a szükséglet hívta életre, hogy egyre több család került nehéz helyzetbe, a hajléktalanság közelébe.

10 éve még nem került család a hajléktalan-ellátásba anyagi okok miatt, mára ez a gazdasági recesszió miatt megváltozott, kb. 20 család kerül a hajléktalan-ellátó rendszerbe havonta.

A főbb okok, amiatt a családok bekerülnek a rendszerbe, hogy nem tudják fizetni a bérleti díjat, a szociális támogatáshoz való hozzáférés sokszor időigényes, a tulajdonos eladja az ingatlant, vagy lecseréli a zárat, ha a lakó nem tud fizetni. Ugyanakkor a tulajdonosra is nagy nyomás nehezedik, mert neki pedig a bevételből kell törleszteni a kölcsönt. Erre a problémára keresi Focus Ireland az elkövetkező időkben a megoldást.

Tavaly a Családok esetkezelési csoportja bővült és jelenleg a következő munkatársakból áll:

- 3 case managements, (esetkezelők, ők fogják össze a család körüli teendőket, multidiszciplináris feladat),
- 3 child support workers (gyerekek támogatása, fejlesztése, segítenek a leckében, a szabadidő hasznos eltöltésében, kapcsolatot tartanak az iskolával, szülők részére gyereknevelési tanácsadást nyújtanak, stb.),
- 2 accommodation finder (state agency), (ingatlanosok, feladata a megfelelő lakás felkutatása a lakáspiacon),
- 2 family support workers, (családgondozók, család támogatása a gyakorlati életben, ügyintézésben elkísérés, bevásárlás segítése, szülői feladatok vitelében való támogatás, stb.),
- 2 family crisis managements (családgondozók krízis helyzetben, azon családok támogatása, akik frissen kerültek a hajléktalanságba, vagy ahhoz közeli állapotba, céljuk a gyors intervenció, hogy a család állapota mielőbb stabilizálódjon.)

Minden család a szükségletének megfelelő segítséget kap. Van olyan család, akit kéthetente, van akit, hetente többször látogatnak. Ha a családnak az a megfelelő, akkor az irodában is találkozhatnak, teljesen rugalmasan kezelik a helyzetet, a család igényeinek megfelelően. Jelenleg kb. 300 gyerekkel dolgoznak és 50 családja van egy esetkezelőnek.

5. Off site Housing (Külső lakhatás)

Ebben a lakhatás csoportban az esetkezelők 54 lakás lakóit menedzselnek, ami azt jelenti, hogy 54 lakás lakóit támogatják - többnyire egyedülállóak, de vannak közöttük párok is -, szükségleteiknek megfelelően.

A helyi önkormányzat dönt a várakozási lista alapján, hogy ki kerülhet a lakásba és a Focus Ireland végzi a felmérési interjút, hogy képes-e az új lakó a Focus Ireland segítségével önálló életvitelre.

Ezek a lakások részben önkormányzati, részben Focus Ireland-i tulajdonok. A lakók a Focus Ireland-dal kötnek szerződést, így a szociális munka a Focus Ireland feladata, így a tulajdonos és az önkormányzat nem szembesül a lakók problémáival.

Két munkatársuk kijár a lakásokba, hogy a helyszínen tudjanak segíteni.

Szigorú előírások és protokollok mentén dolgoznak, de ezek sok esetben csak keretek, mert alapvetően az egyén/család szükségletére koncentrálnak.

Emíliát, - Romániából származó hölgy, aki tíz éve él Írországban és két éve a Focus Ireland munkatársa -, két lakásba is elkísérhettünk. Az egyik lakásban, Dublin déli részén, él egy 65 körüli férfi, aki nagyon örült nekünk. Természetesen a látogatásunk előre le volt egyeztetve. 10 éve él abban a lakásban, most már nyugdíjas és nagyon szeret ott élni. Élénken érdeklődött Puskás felől, nagy rajongója.



Emília a lakókat szükségletük szerint látogatja. Ha a lakóknak problémájuk van munkaidőben Emíliát hívhatják, azon túl pedig az ügyeletet, ami bármikor elérhető. A lakók általában nem tarthatnak háziállatot, de a fent említett lakónak engedélyezték, mert mióta kutyát tart kevesebbet iszik.

A kliens szükséglete ebben az esetben felülírta a házirendet. Az előírásokat rugalmasan kezelik a kliens szükségleteinek megfelelően, itt a társ jelenléte (a kutya sokszor fontos családtag), csökkenti az alkohol iránti vágyat.

A lakó pár bokornyai epret termeszt a ház zsebkendőnyi kertjében.

Akkor őt most nevezhetjük hajléktalannak?

A másik lakásban egy apa él a fél fülére halláskárosult fiával. Három hónapja költöztek a lakásba és nagyon boldogok. Az apa erősen alkoholista múlttal rendelkezik, nem olyan régen szív műtéten esett át. Nagyon jó volt látni azt az örömet, amit a lakáshoz jutás adott nekik! Két hálószobás, konyha-nappali egybenyíló, kedves kis lakásban élnek. Mióta beköltözött a lakásba, a férfi kontrollálja az alkoholfogyasztását, és önkénteskedik egy hajléktalannal foglalkozó szervezetnél, Peter McVerrynél is.



Housing First

A Housing First egy olyan lakhatási program, amikor a kliens az utcáról kerül be a lakhatásba, de ez nem ellátó rendszert, hanem „igazi” lakást jelent. Olyan kliensekkel dolgoznak, akikkel az ellátó rendszer nem tud mit kezdeni, vagy

kihullanak belőle, pl.: drogos, és/vagy alkoholista és/vagy hajléktalan, és/vagy pszichiátriai beteg stb., a legelesettebb réteg.

Dublini viszonyokra adaptálva, nem csak utcáról kerültek be a lakók, hanem börtönből, krízis szállásról és van, aki a pszichiátriáról került ebbe a lakhatásba. 2010-ben kezdődött az első projekt és ezzel az évvel zárul az első szakasza.

A Dublini Hajléktalan Fórum irányítja ezt a projektet.

15 bérleti szerződéssel indultak, 3 párral és 12 egyedülálló személlyel. Mivel az egyik pár most szakított, megoldást kell találniuk a pár külön lakhatására is.

Három lakás az önkormányzat tulajdona, a többi pedig bérlemény.

A lakók állnak szerződésben a tulajdonossal, a Housing First csak a nagyobb kárért vállal felelősséget.

A szociális juttatás általában 180 €/hét, maximálisan 32 €/hét fizetnek a bérleményért, a bérleti díj többi részét az önkormányzat által biztosított lakhatási támogatásból kapja meg a tulajdonos. Az előre fizető kártyás rendszert az elektromos áram használatához mostanában vezetik be, az eladósodás elkerülése végett, amit a szolgáltató ingyen szerel be.

A nyár végére a program még 5 fővel bővül, és már most kapcsolatban állnak velük, az előgondozás végett.

A következő személyek segítik a lakókat:

- 3 case managers (esetfelelős)
- 3 key workers (gyakorlati ügyekben segítő szociális munkás)
- 1 nurse (ápolónő)
- 1 substance use specialist and psychiatric nurse (addiktológus és pszichiátriai nővér)
- 1 GP (házi orvos)
- peer support and advocate worker („szedett segítő és támogató)
- training education and employment support (képzés és munkaerő piaci támogató)

Természetesen itt is a szükségleteknek megfelelően alakítják ki, hogy a programban résztvevő segítő szakemberek milyen gyakorisággal nyújtsanak segítséget.

<http://www.homelessagency.ie/Dublin-Homeless-Action-Plan/Housing-First.aspx>



Outreach work (Utcai szociális munka)

Az utcai szociális munkát Dublinban a Focus Ireland végzi a Dublin Simon Community szervezettel együttesen.

<http://www.dubsimon.ie/>

Nincs területi felosztás a két szervezet között. Hat hónapja végzik közösen ezt a munkát, most van még kialakulóban a közös feladat, ami fontos, hogy közös teameket is tartanak.

A Dublin Régió Hajléktanügyi Végrehajtó Szervezetének (*Dublin Region Homeless Executive*) a Focus Ireland-nak és a Dublin Simon Community-nek heti jelentést kell tenniük, hogy a belvárosban adott időpontban és helyen hány hajléktalan tartózkodik. Ez a szervezet, mint egy ernyő összefogja az összes hajléktalan-ellátó szervezetet, a kormányzathoz tartozik, fő feladata (helyi önkormányzatokkal közösen) a szervezetek felé a kormányzati pénzek elosztása, és ellenőrzése, továbbá a megfelelő intézményi hálózat megtervezése és koordinálása a civil és az állami szektor együttműködésén át. A Homeless Agency utódszervezete.

Az utcai szociális munkások feladata többek között, hogy az utcán lévő embereket, be tudják első lépésként csalogatni a krízisszállóra. A Focus Ireland szociális munkásai klienseinek a Ceder House-ban négy helyet tartanak fent. Télen osztanak hálósákokat, de élelmet nem, abból a megfontolásból, hogy az ügyfelek valamilyen szervezettel kerüljenek kapcsolatba. A szociális munkások munkaidejébe belefér az ügyintézés is, ha a kliens rászorul akkor elkísérik akár a különböző hivatalokba is.

A Dublin Város Önkormányzata által működtetett Night Bus megszűnt anyagi forrás híján.

Ez egy olyan szolgáltatás volt, ami este 10 és hajnali 2 óra között, a hajléktalan embereket elszállította a város különböző pontjairól az éjjeli menedékhelyekre.

Most a hajléktalan ember, ha más ellátásra nem jogosult és az éjszakáját nem akarja az utcán tölteni, az ingyen számot hívhatja (ami a PASS-szal van összekötve), és a PASS-os ügyintéző megmondja, hogy az aznapi éjszakát hol töltheti. Ha azt nem fogadja el, alternatívaként marad az utca. Ha olyan állapotban van a hajléktalan ember, hogy nem tud eljutni a szállásra, akkor az utcások taxival elviszik a szállóra. Dublinban az utcai szociális munkások nem autóval közlekednek, hanem gyalog, busszal és taxival. A rászoruló ügyfelet is taxival szállítják.

Az ír állampolgároknak nincs lakcím kártyájuk, de a legutolsó címük alapján jogosultak minden ellátásra, (átmeneti szállásra is). Szociális segély összege: 180 €/hét.

Ez egy erős szabály, ha valaki pl. Corkban kap ellátást és Dublinba költözik, hacsak nem tudja bizonyítani, az okot, amit a szociális iroda elfogad, nem folyósítanak neki segílyt. Az ok lehet: családi kötelék, erőszak előli menekülés, munkahely stb., ezt szigorúan vizsgálják, ezért ilyenkor nagy segítséget jelent a szociális munkás. Ha a hajléktalan ember nem tudja kellőképpen bizonyítani az elköltözésének okát, nem kap csak krízis ellátást és ez vonatkozik a több gyerekes családokra is. A „krízis ellátás“ azt jelenti, hogy szállásért hívhatja az ingyen vonalat, ami egy éjszakás elhelyezést biztosít, élelemért pedig igénybe veheti a különböző ellátók ingyenes étkezéseit.

Abban a szerencsében részesültünk, hogy egy szerdai reggelen elkísérhettük a Focus Ireland két utcai szociális munkását a belvárosban alvó hajléktalanok megszámlolására. Ilyenkor szociális mun-

kát nem végeznek, nem keltik fel az embert, csak felírják név szerint, ha ismerik. Reggel 6 órakor indultunk, egy hideg, szeles, szemerkélő esős időben. Adott útvonalon kellett végigmennünk és negyed 9-kor befejeztük a körutat, mivel a **Merchants Quay Ireland** <http://www.mqi.ie/> fél 9-től már várja reggelivel az embereket. Azon a szerdán 19 hajléktalan embert számoltunk meg, általában 40 fő körüli az átlag. A Garda (Rendőrség) két épületében is kerestek hajléktalanok embereket, éppen ugyan akkor nem voltak ott, de jó meleg volt odabenn. A hajléktalanok behúzódhatnak éjszakára a Garda épületébe, nemcsak télvíz idején.

Itt olvasható egy magyar blogban a Gardáról. <http://tiboru.blogrepublic.eu/2012/02/26/rendvedelem-garda-siochana-na-heireann/>

Ehhez kapcsolódik három eset, amit kiemelnék, hogy a Garda, hogyan viszonyul az utcán lévő hajléktalanokhoz.

A rendőrök az utcán lévő hajléktalant elküldik. Amikor megkérdeztem Paul Kelly-t, hogy van ez az eset, akkor azt mondta, hogy akkor éppen itt tartózkodott Obama elnök és ilyenkor a legjobb képet akarták a városról mutatni. Azonban amikor a rendőr elment, a hajléktalan visszaült oda ahol előzőleg üldögélt.

A másik esetet a (Henry street) sétáló-bevásárló utcán láttam, egy fiatal lány éppen be akart fészkelődni a hálósákjába és akkor lépett oda a Garda tagja - tisztos távolságból figyeltem az esetet -, nem erőből oldotta meg a helyzetet, metakommunikációja semmi erőszakra nem utalt, és amikor a lány felállt még hosszan elbeszélgettek. Vele szemben egy fiatal fiú a földre kiírta, de inkább rajzolta színes krétával, hogy: „egykor olyan voltam, mint Te, volt munkám, lakásom és most hajléktalan

vagyok és térden állva kérek, hogy segíts...”



Az utcások ismerik ezt a férfit, de egyelőre semmi segítséget nem fogad el. Őt például sokat láttam ott ülni háborítatlanul, néha a lányt is, ha nem járt éppen arra a Garda valamelyik tagja.

A Temple Bar-ban, Dublin szórakozó negyedében éjszaka többször láttam földön fekvő embert és a Garda emberei békésen elsétáltak mellette, ugyanakkor nem minden ott fekvőnek lehetett megállapítani az öltözetéről, hogy hajléktalan-e. Itt kicsit mások az ivási szokások, jobban elfogadott az alkohol fogyasztás, ugyanis a Dubliniaknak (íreknek) a

kocsma egyben fontos közösségi tér is.

Még egyszer a számokról. Évente kétszer, novemberben és áprilisban, Dublin egész területén éjjel és hajnali 3 óra között, önkéntesek bevonásával megszámlálják az utcán alvó hajléktalan embereket. 2013. áprilisában 94 főt találtak az utcán, ez 30%-al több volt, mint előző évben és a 2012-es adat 25%-al emelkedett a 2011-es évihez.



Dublin Region Homeless Executive munkatársa szerint:

- 100 fő hajléktalan ember alacsony küszöbű szállón van, (pl. Ceder House, főleg ide kerülnek az egy éjszakát eltöltő emberek, akik az ingyen vonalat hívhatják, itt minimális a szociális munka,
- 650 fő található: A) krízis szállás (Temporary Emergency Accommodation, TEA), itt 6 hónapig lehet tartózkodni, és nincs szorosán vett szociális munka, B) támogatott krízisszállás (Supported Temporary Emergency, STA) pl. George's Hill, itt már esetkezelés is folyik.
- 900 fő lakik privát krízis szálláson (private emergency, bread and breakfast), itt látogató szociális munka folyik, (visiting support).

A közeli jövő célkitűzése, hogy 20 emberrel elkezdjenek esetkezelést végezni, akik a legrendszeresebben veszik igénybe az alacsony küszöbű elhelyezést.

Merchant Quai Ireland

Ide mentünk be az utcákkal a „számlálás“ után.

Ez a szervezet főleg drogosokkal foglalkozik, de nagy forgalmú nappali melegedőt is működtet.

A földszinten van egy világos, barátságos, sok ablakos ebédlő, 12 darab, kerek, négy személyes asztallal tágasan elosztva a térben.

Reggelire kb. 70/80 fő jelenik meg. Reggeli, (amit láttunk): müzli, 2 db főtt tojás, kenyér, lekvár, vaj, kávé/tea igény szerint, tej kancsóban áll az asztalokon.

Ebédet kb. 120 fő veszi igénybe. Minden szolgáltatásuk ingyenes. Hétvégén 3 fogásos ebédet adnak. (Hét közben leves és szendvics az ebéd.)

Az emeleten található az orvosi rendelő, fogászat és itt kap helyet a túcsere program is. A szernek megfelelő tüt adnak, kötszert, fertőtlenítő kendőt.

Cél a kapcsolat kiépítése, ha valaki le akar szállni a szerről legyen hová fordulnia, bár az elvonó helyre való bejutásra, akár 1-3 hónapot is várni kell. Azalatt pedig a fertőzést próbálják elkerülni, ami egyúttal egy összetársadalmi érdek is. Újabban a szteroidot használó izomépipítók is idejönnek tőért.

Két rehabilitációs szállót is működtetnek.

Két étkezés között bezárnak.

Ideköltözött az Evening Day Service (Esti melegedő) is.

Reggel csak a saját belső rendszerükben regisztrálnak, este a PASS-ba is.

Költségvetésük 80%-a állami támogatás, 20%-a adomány.

Ügyfeleik fele kelet-európai, akiknek nincsen semmiféle pénzübeli segélye, és itt jutnak hozzá az ingyenes ellátáshoz.

A külföldieknek ingyenes angol órát is tartanak, kezdőknek és haladóknak.

Részt vehettünk egy angol tanfolyamon. Nagy élmény volt, ahogy a 30 év körüli Angus tartotta a kezdő csoportnak az angol órát. A kezdő angol órák minden szerda délután vannak. Azon az alkalmon 8-an voltak jelen egy szlovén, egy cseh és a többi litván tanuló volt, ötven körüliek. Nagy humorral, nagy mimikával tartotta Angus az angol órát. Belecsempészett egy kis fonetikát, nyelvtant és rendkívül nyitott volt a csoport kívánságára, visszajelzésére. Nagyon hamar eltelt az a másfél óra. A végén többen is voltak, akik megjegyzték, hogy alig várják a jövő hetet, hogy újból jöhessenek

angol órára. Angus elmondta, hogy a csoport összetétele óráról órára változik, de van aki két éve jár hozzá.

Aylword Green Családok Átmeneti Szállója és Otthona

Aylword Green Dublin északi részén található Finglas városnegyedében, a Finglas bevásárló központtól 5 perc sétával megközelíthető.

Tóth Zelma részletesen írt az Aylword Greenről.

http://bmszki.hu/file/leonardo/leonardo/Toth_Zelma_Dublin.pdf

Aylword Green 2001. decemberében nyitotta meg kapuit a hajléktalan családok előtt.

Aylword Green a Focus Ireland hozta létre, azon krízis helyzetben (Bread and Breakfast) élő családok részére, akiknek szüksége a támogatás, mielőtt egy hosszú távú lakhatásba költöznének.

2 részből áll:

- rövid távú elhelyezésre, 13 ház áll rendelkezésre, ebből kettő, két hálószobás, a többi három;
- hosszú távú elhelyezés 11 házat foglal magába, itt nincsen szorosan vett szociális munka, csak a lakók kérésére segítenek. Elhelyezésük, akár végleges is lehet, amennyiben nem szegik meg a szerződésben foglaltakat, tehát fizetik a lakbért, és az általános együttélés szabályait betartják. Ezekből a házakból ritkán költözik el a család.

Ezek a sorházak két szintből állnak, alul van a nagyon jól felszerelt konyha, mosó- és szárítógéppel.

A konyhából nyílik a nappali és innen lépcső vezet fel a fürdőszobába és a hálószobákba.



A hosszú távú lakhatásban az Aylword Green dolgozói arra töreksenek, hogy megfelelő, állandó otthont biztosítsanak azon hajléktalan családoknak, akiket különböző szintű problémáik meggátolnak abban, hogy önállóan éljenek, fenntartsanak egy otthont és a társadalomba integrálódjanak.

A család szükségleteit felméri és segítséget nyújtanak ott és ahol szükséges.

Családok Átmeneti Szállója

Itt a családok 6 hónapig tartózkodhatnak.

Beutalásos rendszer alapján kerülhetnek ide a családok, 18 év feletti szülőt/szülőket fogadnak legalább egy gyerekkel. A családnak a regisztrált hajléktalannak kell lennie, és a Dublin City Council's Central Placement Service (CPS) Dublini Önkormányzat Központi Elhelyezési Szolgáltatásánál kell jelentkeznie, ahol felméri a szükségleteiket és ez alapján keresnek a családnak valamilyen lakhatási formát, ami lehet rövid távú elhelyezés, ezek a Bread and Breakfast szállók vagy pl. Aylword

Green vagy hosszú távú elhelyezés, ami lehet a lakáspiacról valamilyen támogatott bérlemény, vagy önkormányzati lakás. Család nem kerülhet az utcára, végső esetben az önkormányzattal szerződésben álló szállodában bérelnek helyet a családnak.

A gazdasági recesszió miatt, egyre több család kerül nehéz helyzetbe és van amikor a család a Bread and Breakfast szállón akár egy évig is marad.

Egész Írországból Aylward Green az egyetlen olyan intézmény, ahol a családokkal ilyen összetett szociális munkát végeznek. Aylward Green Átmeneti Szállóba többszörösen hátrányos helyzetű családok kerülhetnek. (pl. volt drogosok, akik jelenleg metadon programban vesznek részt, alkoholfüggő szülő/k, antiszociális viselkedés, aktuálisan tartózkodik az intézményben egy enyhén értelmi fogyatékos anyuka, autista apuka öt gyönyörű gyerekkel).

A jelenleg itt lakó szülők közül senki nem dolgozik.

Az antiszociális viselkedést kiemelném, mert ez egy társadalmi probléma, amire kidolgozott stratégiával rendelkezik a Dublini Önkormányzat 2010 és 2015 között. Erről a problémáról nyíltan beszélnek, az antiszociális viselkedésnek következményei vannak, pl. akár el is veszítheti a kliens az aktuális lakhatását és rosszabb lakhatási körülmények közé kerülhet, ha nem tartja be az együttélési szabályokat.

<http://www.dublincity.ie/Housing/Pages/AntiSocialBehaviourStrategy2010to2015.aspx>

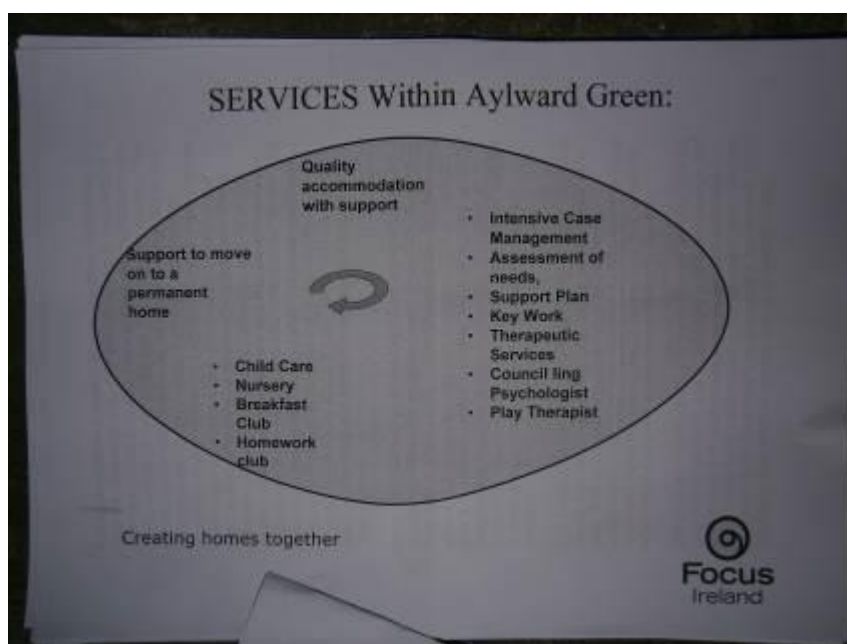
A többszörösen hátrányos helyzetű családoknak nagyon fontos a megfelelő segítség, ezért a bekerülő családokkal elvégzik a holisztikus szükségletfelmérést, abban az esetben, ha a családdal ez még nem készült el, ha már elkészült, akkor az előző szociális munkástól (key worker) elkérik, aki a családdal foglalkozott, ha a család nem hozta magával. A PASS-ből ez kiderül, hogy a szülőkkel elkészült-e, ez a felmérés, és hogy hol található. A szükséglet felmérés alapján elkészítik a gondozási tervet, aminek a célja, hogy a család képes legyen hat hónap múlva hosszú távú lakhatásba költözni és ehhez rendelik hozzá a család számára szükséges eszközöket.

Ami

- intenzív esetkezelésből áll,
- egyéni segítő beszélgetésből,
- család támogatása a külső szolgáltatások eléréséhez,
- terápiás szolgáltatások, (játék terápia)
- közös programok, beszélgetések,
- csoport foglalkozások segítő csoportok (stressz kezelés, egészséges szexualitás, drog használat, főzőtanfolyam, stb.)

Minden családnak van egy szociális segítője, (key worker), aki legalább hetente meglátogatja a családot ellenőrzi a házat, megnézi a csekket, hogy be lett-e fizetve a bérleti díj. A családnak rendben kell tartani a házat, jelenteni kell, ha valamilyen javításra van szükség, intézni, egyszerűen élni kell az életüket.

Család gondozó (family support) is támogatja a családot. A család gondozó a gyakorlati dolgokban segíti a családot,



olyan alapvető dolgokban, amit azt hiszünk, hogy mindenki tud. Pl. mosógépet, hogy kell megtölteni, hogy hatékonyan mosson, az edző cipőt nem rakjuk össze a fehérneművel, pénzbeosztás, vásárlás (nem mindegy, hogy hol mit), főzés, gyerekgondozás, gyereknevelés stb.

Aylword Greenben nagy figyelmet fordítanak a gyerekek jólétére, fejlődésére, fejlesztésére.

Aylword Green-ben a családok házai mellett található egy épület, ahol az emeleten a Focus Ireland irodái vannak és a földszinten található egy nagy, közösségi tér, a terem végében egy melegítő-főző konyhával. Itt kapnak helyet a közösségi programok, péntekenként a közös kávézás, ami a lakók közötti ismerkedést, közösségépítést szolgálja, hétköznaponként 10-12 között minden lakó meg van hívva egy kávéra, délutánonként iskolaidőben itt található a napközi, ahol az iskolások segítségével leckét írnak.

Ebből a teremből egy folyosó vezet a három szintű gyermekszobába, ahová a szülők beadhatják az apróságot 3 hónaptól 5 éves korig, hétköznaponként 10 óra és fél kettő között.

Az első szobában vannak a csecsemők, itt egy gondozónőre 3 csecsemő jut. Sokfajta fejlesztő, érdekes játék található itt. A földön mászó csecsemők mellett a gondozónők utcai cipőben járnak, még a matracon is. Értően bánnak a csecsemőkkel, hamar meg tudják vigasztalni őket, nincs sok sírás. Mielőtt hazaviszik a szülők a gyerekeket, megetetik. 10 percenként kell írni, hogy mit csinál a baba. A második szobában vannak a „toddlers”ek, a totyogók.

Itt négy gyerek jut egy gondozónőre. Barátságos, kis szoba, itt is sok játék, könyv, asztal, matracok a földön, amiből építkezni is lehet.

A harmadik szoba az iskola-előkészítő helye, itt a lehangosabb az élet. A óvónő egy nagyon helyes fiatal lány. Ebben a szobában van a legtöbb játék, eszköz, az egyik sarokban nagyon jól felszerelt kis konyha kapott helyet. Az asztal mellett a falon ki van tűzve képekben a napirend, hogy éppen mit kell csinálni, és a csipeszt arra rakják, ami éppen történik. Kézmosás, evés, egyéni játék, csoport játék, tanulás. Strukturálják az itt eltöltött időt, mivel a gyerekek sokszor nagyon kaotikus családokból érkeznek.

Amikor az első napon voltunk, nagyon menetrendszerűen ment minden, alig csinálták meg az egyik feladatot már jött a következő, nagyon gyors volt, de a következő napokban már sokkal lazább volt az óvó néni, a lazább napirendbe biztosan a 30 fok is besegített.

Az előkertben, vízbe csúszdáztak a gyerekek, amit nagyon élveztek. Egy percre sem lehetett itt lazítani, mert akkor abban a pillanatban történt valami.

A székekre buborékos műanyag van ragasztva, azért, hogy egy kicsit tovább tudjanak rajta ülni a gyerekek, mert ha mozognak pattogó hangot ad ki, s azzal el lehet szórakozni egy ideig.

Itt már célzottabban foglalkoznak a gyerekekkel, ének, mondóka, vers, színek, állat nevek, hangok játékos tanulása stb...

A konfliktus kezelés, a falon volt kifüggesztve, a szülők tanítására is. A gondozónők e szerint próbálták rendezni a gyerekek közötti konfliktust.

Tehát: 6 lépés a konfliktus kezelésére:

1. a gyerek szintjén közelítsd meg a problémát, maradj semleges;
2. ismerd el az érzéseit, pl. látom, hogy most mérges vagy;
3. gyűjtsd össze az információkat, „mi a probléma?”
4. fogalmazd meg újra a problémát;
5. keressetek közösen egy megoldást, „mit tehetünk? mitől éreznéd jobban magad?”
6. maradj elérhető, és állj készen arra, hogy utólag is támogasd.

Az egyik családgondozó olyan megértéssel beszélt a családokról, hogy ezek a szülők az élettől ve-

rést, erőszakot, magárahagyatottságot kaptak, akkor honnan tudnák, hogy mit tegyenek a saját gyerekekkel?

(Böszörményi-Nagy Iván negatív jogosultság)

<http://www.juditti.hu/sites/juditti.hu/files/pdf/cst/csalter16.pdf>

Eszembe jutott a monori cigánytelep, ahol a gyerekgondozónő arról mesélt, hogyha leülnek babázni a gyerekek a sokszor nagyon fiatal anyukáikkal és ha babázás közben a gyerekek kiszaladnak a kertbe futkározni, az anyák babáznak tovább, kicsit bepótolván azt, ami kimaradt az életükből a sok minden egyéb mellett a játék is.

Nyári szünetben a héten több programot is szerveznek a gyerekeknek és vannak családnapok is. Van amikor csak a gyerekeket viszik el korcsoportos bontásban, és van amikor a családdal mennek a család kívánsága alapján az előre megbeszélt helyre, pl. Állatkert, mozi, kirándulás.

Egyik alkalommal elkísértem két gondozónővel hat gyerekeket a Botanikus kertbe. A két gondozónő játszva tanította a gyerekeket. A gyerekek azt élvezték a legjobban, amikor közösen játszottak, a szabályok betartása, azonban néha gondot okozott. Az erőszak legkisebb megnyilvánulására a gondozónők ugrottak, pl. amikor fogócska hevében az egyik kisfiú a kislányt a hajánál fogta meg, nagyon ki lett oktatva, hogy ilyet nem szabad, a hajánál megfogott kislány is ugyanolyan rémülten nézett, mint a kisfiú.



Másik alkalommal négy gyerekkel és három anyukával és egy gyermekgondozóval mentünk el a közeli játszótérre és a parkba.

Azon a héten elérte a hőhullám Dublint is, 30 fok körül volt a hőmérséklet.

Egy közeli nagyon jól felszerelt játszótérre mentünk, ahol semmi árnyék nem volt. A négy gyerek a saját tempójában elspriccelt, míg az anyukák kényelmesen helyet foglaltak a padon. A gyermekgondozóval figyeltünk a gyerekekre, akik hintára, csúszdára, mászókára fel-le, csúsztak, másztak.

A gondozónő több helyzetet is lerendezett, amire az anyák nem reagáltak. A mellettük lévő padon egy anyuka ült két gyerekével, ahonnan az egyik Aylword Green-i gyerek elvitt egy könyvet, majd a biciklit, de mikor már a vizes flakont is meg akarta nyalni, az anyuka gyorsan elköltözött a két gyerekével a legtávolabbi padra.

Közben a gondozónő nagyon hangosan mondta, a kislánynak, hogy: nem az övé a bicikli, nem az övé a könyv, leguggolt mellé és többször elismételte, hogy nem szabad, majd másfelé irányította a kislány figyelmét. Egyfajta példát mutatott az anyukáknak a helyzet kezelésére. Amikor az egyik kislány a mászóka tetejéről, hiába integetett az anyukájának, a gondozónő hívta fel az anya figyelmét az integető gyerekeire.

A rászoruló családoknak nem engedik el a kezüket hat hónap után sem, miután a család elköltözött, hanem kijáró segítséget szerveznek, a család szükséglete szerint (visiting support), amit már nem az Aylword Green dolgozói végeznek, hanem bizonyos esetekben a National Family Case Management munkatársai.

Beszélgetés Sara Barnes-nal, önkéntesek koordinátorával (Volunteer coordinator)

A Focus Ireland-nél jelenleg 65 önkéntes dolgozik. Átlagéletkoruk 35 év, a nemek aránya a nők javára billen, egyetemistától a nyugdíjasig minden korosztály képviseli magát.

Az önkéntesek különböző projektekből vesznek részt.

Focus Ireland-nek szüksége van a gyakorlati segítségre, de az önkéntesek nélkül is működne a rendszerük. Ez egy kölcsönösen előnyös megállapodás, az önkéntes gyakorlati lehetőséghez jut, jól mutat az önéletrajzban, fontosnak érezheti altruista segítségét, strukturálhatja a szabadidejét, új kapcsolatokat építhet, társadalmi megbecsülésben részesül ...

Az önkénteseknek fontos szerepe van abban, hogy a társadalomban megváltoztassák a hajléktalanságról kialakult sztereotípiákat.

Az adomány gyűjtésbe sok önkéntest bevonnak.

Ha valaki önkéntes szeretne lenni, felveszi a kapcsolatot az önkéntes koordinátorral, és kiválasztja, hogy a neten felajánlott feladatok közül melyikhez szeretne csatlakozni.

Jelentkezési forma nyomtatványt tölt ki, amelyhez két referencia is szükséges.

<http://www.focusireland.ie/index.php/work-with-us/volunteering>

Majd interjúra is sor kerül, és ott kiderül, hogy elfogadják-e az önkéntes jelentkezését. Ha nem, akkor Volunteer Ireland-hoz irányítják, ahol sok önkéntes feladat közül válogathat.

<http://www.volunteer.ie/>

Jelenleg is keresnek önkéntest a legyünk barátok programba (befriending service).

Ez a program azon hajléktalankéntes emberek részére lett kitalálva, akik valamilyen lakhatáshoz jutottak, korábbi kapcsolataik elvesztek, s az új helyen még nem alakult ki. Az önkéntes segíti a kliens mikro-környezetébe való beilleszkedését, oldja az izolációját.

Az önkéntes képzésén vesz részt, ahol felkészítik a feladatra. Az önkéntes a klienssel nem a lakásán találkozik, hanem valamilyen közösségi helyen, pl. elmennek együtt teázni, kávézni, könyvtárba, amit a kliens szeretne, előzetes egyeztetés után.

A Housing First projektben a vezető munkatárs megemlítette, hogy amikor a lakó túl van az eufórián, hogy lakáshoz jutott, jön egy mélypont, hogy nincs társasága, ráébred a régi ismerősök hiányára, s ezen segít a legyünk barátok program.

CSPE Civic Social & Political Education (Szociális és politika ismeretek oktatása)

<http://www.focusireland.ie/index.php/researchpolicy-a-education/education-resources/secondary>

Ebben a programban is sok önkéntest fogadnak, akik a középiskolákban tartanak előadást a hajléktalanságról, célja a fiatalok érzékenyítése a társadalmi problémák, a hajléktalanság iránt. Focus Ireland nagyon jó segédanyagot dolgozott ki erre a célra, a neten ez is megtekinthető.

Adomány gyűjtést is szerveznek az iskolákban, bár nem ez az elsődleges céljuk.

Az önkéntesek dolgoznak még a Coffee Shopban, Evening Center-ben, Aylword Green-ben felelőségük meghatározott és mindig van mellettük munkatárs.

Új programként a klienseket is bevonják önkéntesnek, egyelőre gyűjtik a tapasztalatokat.

Széll Kálmán téri Melegedőnk ebben előbbre jár.



Volt hajléktalan emberek készítettek ezt a „Kígyó és a létra“ társasjátékot, bemutatva a hajléktalanságból kivezető út buktatóit.

Focus Ireland minden évben tart egy Thank you evening-t a Coffee Shop-ban, hogy megköszönjék az önkéntesek egész évi munkáját, és tanúsítványt is kapnak az önkéntes munkájukról.

Focus Ireland a Volunteer Irelandtól kap pénzügyi támogatást bizonyos projektekre.

The Community Service Volunteer

Programme (Közérdekű Önkéntes Program)

Ez a program 20 éve működik, főleg friss diplomások számára, hogy gyakorlati tudásra tegyenek szert a szociális szférában. Teljes munkaidőben dolgoznak, képzettségüknek megfelelő munkabér feléért. A program egy évig tart szeptembertől augusztusig.

Aylword Green-ben beszéltem egy 40 év körüli hölgygel, aki egy évet dolgozott ebben a programban. Nagyon nehéz mostanában munkát találni és örült, hogy ezt az állást megkapta, miután az egy év hamarosan letelik, már több hónapja keres munkát, de egyelőre eredménytelenül.

Ebben az időszakban a programban dolgozók sok képzésen vesznek részt. (gyerekvédelem, család gondozás, addiktológia stb.)

Befejezésül álljon itt John története, a Focus Ireland 2011. évi beszámolójából.

John részt vett a Focus Ireland által szervezett tanfolyamokon, amelyek jelentősen elősegítették, hogy a hajléktalanságból kimozduljon.

A Focus Ireland PETE (Felkészítés Képzésre és Oktatásra Program) programjának a célja, hogy a támogassa a 18 év felettieket a közoktatásra, vagy a tanfolyamokra való felkészülésben.

„Nagyon sokat tanultam az informatikai tanfolyamon. Úgy gondolom, hogy ez egy nagy lehetőség volt, hogy változás legyen az életemben. A tanfolyam felépítése megfelelt mindenki igényének, akár haladó szinten volt informatikából, akár nem.

Ez a tanfolyam szilárd keretet adott nekem. Nem én választottam meg, hogy akkor éppen ott tartsak, ahol voltam, de a múltban rossz döntéseket hoztam, amit próbálok helyrehozni. Mindannyian döntéseket hozunk az életben, és néhányan megfizetünk a rossz választásért, de tanulhatunk a hibákból és haladhatunk tovább.

A Focus Ireland tanfolyama segített nekem, hogy legyen valami, amiért érdemes reggel felkelnem, és sikerélményt is nyújtott, ami támogatott abban, hogy az életemben lévő más problémákkal is elboldoguljak.

A hét bármely napján a várost járva bármerre nézel, láthatsz nehéz helyzetben lévő embereket az utcán.

Tudtam, hogy erőfeszítést kell tennem, hogy keressem a dolgokat, és ezt a Focus Irelandnál találtam meg.”

Miután John elvégezte a tanfolyamot a Focus Ireland abban is segítette, hogy munka tapasztalatot szerezzen.

„Ez nagyon segített nekem, hogy felépítsem az önbizalmamat, és tényleg azt gondolom most, hogy nem számít az, hogy mi akarsz lenni az életben, mert csak az akaraterőnk és a ráfordított idő által vagyunk behatárolva. Soha nem éreztem volna így, amikor hajléktalan voltam és ez a nagyszerű támogatásnak köszönhető, amit a Focus Irelandtól kaptam.”



Budapest, 2013. szeptember 5.