

Utcai szociális munka Brüsszelben

A konferencia első napján lehetőségünk volt meglátogatni néhány intézményt, én a [Diogenes](#) civil szervezetet választottam, akik utcai szociális munkát végeznek Brüsszelben. A belga fővárost majdnem 1.2 millióan lakják ehhez képest egy szervezet 10 fős stábjá fedti le a közterületen élő hajléktalan emberek utcai gondozását. A munkatársak mintegy fele félállásban végzi az utcai munkát, munkaideje másik felében valamilyen más szociális intézményben dolgozik – mint mondják, ez is segít abban, hogy „ne szakadjanak el az intézményi realitástól”. A teamben többféle szakma képviselői találhatók: a szociális munkásokon túl dolgozik náluk egészségügyi végzettségű munkatárs, mentálhigiénés, kriminológus... Brüsszel hivatalosan kétnyelvű város, az ügyfelek és a munkatársak is angolul és hollandul beszélnek, ám a sok külföldi ügyfél miatt már van [románul](#) és lengyelül tudó munkatársuk is.

Brüsszelben a '80as évek végéig egy, a városon kívül található menhelyre szállították a közterületen megtalált hajléktalan embereket, akár akarattuk ellenére. Az utcai ellátást kanadai mintára alakították ki. A megalapítás elején bejárták a város köztereit és várták, hogy a hajléktalan emberek segítséget kérjenek, majd miután ez nem járt sikerrel, aktívabb szerepet vállaltak és ők maguk kezdtek bemutatkozni és barátkozni a közterületen élőkkel.

Tapasztalataik szerint a hajléktalan emberek elsősorban a megfizethető lakások hiánya miatt hajléktalanok – ugyan vannak egyéb problémáik is (ügyfeleik 67%-a küzd alkoholproblémával, 23% pszichózisban szenved, 14% toxikomán), de ezek nem gátolnák meg azt, hogy lakásban tudjanak élni. Úgy gondolják, hogy a legtöbben azért élnek közterületen, mert szállóra nem akarnak bemenni, lakáshoz pedig nem tudnak jutni. Még azok is, akik a megismerkedéskor azt mondják, hogy az utcán akarnak maradni, is vágyódnak a „normál” lakhatás után, csak már belefáradtak a küzdelemben, el sem tudják képzelni, hogy valaha tényleg lakásban élhetnének.

Brüsszelben is az igényekhez képest kevés a szociális bérlakás, több mint 9 év a várakozási idő. Így több alternatív lakhatási programban vesznek részt, így azoknak a hajléktalan embereknek, akik végül hajlandóak lakásba költözni, ez sikerülhet is. Legalábbis azoknak a hajléktalan embereknek, akik igénybe tudják venni a lakhatással kapcsolatos és egyéb szociális állami támogatásokat – az ügyfelek kevesebb, mint fele belga állampolgár, további egyharmaduk kelet-európai (elsősorban lengyel, de élnek magyar hajléktalan emberek is Brüsszel utcáin – a szállásunk bejáratánál is egy magyar ember aludt éjszakánként).

Az [egyik lakhatási program](#) során három másik civil szervezettel közösen bérelnek nagyobb lakásokat, szociális lakásügynökségen keresztül. A lakások bérleti díja lényegesen alacsonyabb, mint a helyi piaci árak (mintegy fele annak) – olyan tulajdonos ajánlják fel lakásaikat, akik számára fontos a szociális segítség, cserébe a program garantálja, hogy a szerződés lejártá végén ugyanabban az állapotban adja vissza a lakást, mint ahogy bérbe vette. Egy fő számára 350-400 € a havi bérleti díj és a rezsi, amit fokozatosan növekvő mértékben fizetnek, az egyéni anyagi helyzetük (igényelhető szociális juttatások) figyelembevételével. A lakhatás nem az együttműködés célja, inkább annak a kezdete – úgy érzik, hogy a közterületen élő embertől nem várható el, hogy céljai legyenek, dolgozzon magán, kezelésekre járjon. A lakás megteremti mindezek lehetőségét. A lakásban egy utógondozói stáb látogatja az ügyfeleket, akik az egyéni esetkezelésen túl a közösségi életre is figyelnek – és mindeközben az utcai szociális munkásoktól sem szakadnak el teljesen az ügyfelek, hiszen ők is tovább látogathatják őket. Mint mondták, emberi kapcsolatokkal dolgoznak, és az esetátadás ezért nagyon fokozatosan zajlik, az utcai szociális munkás nem tűnik el egyik

pillanatról a másikra az ügyfelek életéből. Sőt, akár az is elképzelhető, hogy időnként, havi-kéthavi rendszerességgel meglátogatja (volt) ügyfelét és elbeszélget vele. Ez különösen akkor hasznos, amikor egy lakó, elfeledve a közterületen elszenvedett nehézségeket, arról kezd beszélni, hogy régen minden könnyebb volt és inkább visszamenne az utcára...

Brüsszelben kísérleti jelleggel [elsőként lakhatást programot](#)¹ is megvalósítanak, többek között a Diogenes utcai munkásokkal együttműködve. A hagyományos lakhatási programmal szemben ebben az esetben kimondottan a „legnehezebb” ügyfeleket válogatták ki – olyan hajléktalan emberek kerülhettek be a programba, akik legalább három éve közterületen élnek, szenvedélybetegek és komoly pszichiátriai betegségük is van. Brüsszelben jelenleg 67 hajléktalan ember vesz részt az [elsőként lakhatást programban](#), közülük 18 ügyfelet a Diogenes ajánlott be. Bár ebben a programban is önálló utógondozói csapat végzi a lakásban élők támogatását, az utcai szociális munkások sem engedik el teljesen az ügyfél kezét – krízis esetén újra bevonhatóak.

Az utcai szociális munka célja a társadalmi befogadás előkészítése – olyan emberekre figyelni pozitív, kezdeményező módon, akiket a legtöbben elkerülnek. Ha már kialakult egy kapcsolat, be lehet vonni más segítőköt (jogászt, pszichiátert, a helyi plébániát vagy mecsetet) – van, akinél ehhez néhány hétre van szükség, másoknál akár néhány évre is. A szociális munkás olvasatukban „hivatásos barát” – ugyanakkor nem csak barátkozik, hanem néha felelősséget is kell vállalnia, pl. amikor egy ügyfél nem beszámítható, és már hetek óta nem kelt fel a földről...

Érdekes a munkaidejük és beosztásuk is: nincsenek olyan szigorú kötöttségeik, mint a hazai gyakorlatban. Aki korán reggel dolgozik szívesen, az reggel kezdhet, aki inkább délután és este ér rá, az a délutános. Hétfő reggel közös teamet tartanak, ahol megbeszélik, hogy ki mit csinál a héten, s innen még általában párban távoznak. Ám a mindennapi munka részben nem teszi lehetővé, részben nem kívánja meg, hogy mindig párban dolgozzanak – ha pl. egy ügyféllel beszélgetni szeretnének, azt könnyebb négyszemközt végezni, és arra sincs szükség, hogy valakit ketten kísérjenek el egy ügyintézésre. Ha úgy érzik, hogy szükséges (pl. ismeretlen helyre mennek vagy agresszív ügyféllel találkoznak), megkérnek egy másik kollegát is, hogy kísérje el őket.

Számomra az is érdekes volt, hogy tömegközlekedéssel és gyalogosan járkák a területüket, ami Brüsszel minden kerülete. Ahogy mondták, „mi emberekkel, nem pedig területekkel dolgozunk”, és mivel a hajléktalan emberek mobilak, a szociális munkások is őket követik, ahova mennek. A gyalogos kapcsolattartásnak más érzete is van, mint amikor egy autóval leparkolnak valaki mellé és úgy beszélgetnek...

Munkaidejüknek kb. a felét töltik közvetlenül ügyfelekkel, a másik felét szervezetekkel, segítőkkel, hivatalnokokkal. Brüsszelben sem minden gondnok hajlandó pl. közterületen meglátogatni azt az ügyfelét, aki nem megy be az irodába a megbeszélte időpontban, vagy pszichiáter kimenni megvizsgálni valakit, akinek nincs csengője.

Érdekes adalék még Brüsszlelről, hogy a legtöbb éjjeli menedékhely csak krízisidőszakban üzemel, és az utcai gondozók szerint ez így is van jól, mert így az ügyfelek motiváltabbak lehetnek a továbblépésre. Az egész évben üzemelő női menhely szerintük pont ez ellen hat.

Készítette: Fehér Boróka

¹ Az elsőként lakhatást modellnek számos variációja létezik, ám abban mind egyetértenek, hogy közterületről költözhetnek összetett problémájú hajléktalan emberek önálló lakhatásba, intenzív támogatással. A témában rengeteg olvasnivaló található [itt](#) és [itt](#).

