

Zárótanulmány

Udruga MoST – MoST Association
Horvátország, Split-Dalmácia



Csonka Fanni

Bevezetés

Az Erasmus + program finanszírozása által 2017. szeptember 14. és 2017. október 13. között egy hónapot töltöttem Horvátországban, ezen belül Splitben. Itt az Udruha MoST Alapítvány hajléktalan-ellátó tevékenységében vettem aktívan részt, valamint az alapítvány működése által valamelyest rálátást nyertem a horvát szociális rendszer sajátosságaira. A zárótanulmányban Horvátország és Split általános demográfiai és szociális jellemzőit, a horvát hajléktalan-ellátás rendszerét, a MoST Alapítvány munkáját és munkatársait, a spliti hajléktalan-ellátást, a klienskört, valamint a szubjektív tapasztalataimat fogom főként részletezni.

Horvátország és Split alapvető történelmi, demográfiai és szociális adatai

Horvátország, azaz hivatalos megnevezése szerint Horvát Köztársaság a Balkán-félszigeten helyezkedik el, délkelet-európai állam. Északnyugatról [Szlovénia](#), északról [Magyarország](#), keletről [Szerbia](#), valamint [Bosznia-Hercegovina](#), délkeleten pedig egy rövid szakaszon [Montenegró](#) határolja. Délnyugaton az [Adriai-tenger](#) alkotja természetes határát. Az ország területe nem folytonos, [Brezovica Žumberačka](#) közelében két horvát [enkláv](#) található szlovén területen. Jugoszlávia felbomlása során Horvátország 1991-ben kiáltotta ki függetlenségét, amelyet azonban a majdnem öt évig tartó véres háború követett. Horvátországnak azokon a területein, amelyeken a Habsburg Birodalom idején katonai határőrvidék létezett, az egykori osztrák telepítési politika következtében, a szerbek többségben voltak a horvátokkal szemben és ezeken a vidékeken nem voltak hajlandók elismerni Horvátország függetlenségét, hanem egy sajátos szerb szakadár államot hoztak létre, az úgynevezett Szerb Krajina Köztársaságot, amelyet azonban rajtuk kívül senki sem ismert el valódi államnak. Az 1995. évi horvát hadműveletek (Villám és Vihar) következményeként a háború befejeződött, a Szerb Krajina területe pedig újra Horvátországhoz tartozik. Ám a Vihar hadművelet alatt a horvát katonák ENSZ felmérések szerint körülbelül 2000 civilt öltek meg. A horvátok szerint 90 000, az ENSZ szerint 150 000, a BBC szerint 200 000, a szerbek szerint pedig 200 000-250 000 szerb menekült el a bevonuló horvát hadsereg elől. 1992 és 1995 között a horvát katonai erők Bosznia-Hercegovinában is harcoltak. Az 1995-ben fel nem szabadított területeket (Kelet-Szlavónia egyes részei és a Horvátországhoz tartozó Dél-Baranya) az ENSZ ellenőrzése alatt integrálták újra Horvátországba. Ez a folyamat 1998-ban fejeződött be, s ettől kezdve Horvátország teljes területe fölött szuverenitást gyakorol. A horvát nép embervesztése a horvátországi háború során: 10 668 halott, 37 180 sebesült, 2915 eltűnt, 196 000 menekült. Horvátország 2003-ban adta be tagsági

kérelmét az Európai Unióba, a csatlakozási tárgyalások 2005-ben kezdődtek meg. Albániával együtt 2009. április 1-jén a NATO teljes jogú tagja lett. Az uniós csatlakozási tárgyalásokat a magyar EU-elnökség utolsó napján, 2011. június 30-án sikerült lezárniuk, a tagságot 2013. július 1-jén nyerték el.

Az általános népességi adatokat tekintve Horvátország 2017-es népességi arányai a következők:

- Becsült lakosság: 4,2 millió fő.
- Népsűrűség: 75 fő/ négyzetkilométer
- Legsűrűbben lakott települései: Zágráb, Dubrovnik, Split.
- A születéskor várható élettartam: férfiak 71 év, nők 78,5 év 2006-ban mért adatok szerint.
- A városi lakosság aránya: 60%

A horvátországi népesség megoszlása nemzetiségek tekintetében:

A 2011-ben kimutatott adatok szerint a lakosság legnagyobb részét horvát nemzetiségűek képezik (3874321 fő), emellett megjelennek szerb (186 633 fő), bosnyák (31 479 fő), olasz (17 807 fő), albán (17 513 fő), roma (16 975 fő), magyar (14 048 fő), szlovén (10 517 fő) és cseh (9641 fő) nemzetiségek is, valamint napjainkban jelentős számban jelennek meg a harmadik világbeli menedékkérők is a horvátországi kisebbségek között.

Split:

Split Horvátország második legnagyobb városa, Dalmácia legnagyobb városa. Ebből fakadóan Dalmácia gazdasági és igazgatási központja is. A [2011](#)-es népszámlálás szerint a város lakossága 178.102 fő volt, ebből 96,24% horvát, 1,42% szerb, 0,37% bosnyák és 1,97% egyéb nemzetiségű volt, köztük montenegróiak, macedónok, albánok, szlovének, olaszok és magyarok. A népszámláláskor a város lakosságából 108-an vallották magukat magyarnak (0,06%). A népszámláláskor a város lakosságának 98,27%-a horvát anyanyelvűnek vallotta magát.

A horvát hajléktalanságról

A legtöbb adatot a horvát viszonyokról a FEANTSA méréseiből, kutatásaiból és statisztikáiból nyertem.

A FEANTSA és az ETHOS egy különálló tipológiát hozott létre a hajléktalanság módjainak megítélésére. E szerint négy kategóriát különböztetünk meg:

- „rooflessness”, azaz: fedélnélküli, aki semmilyen szállót nem vesz igénybe, „utcán alvó”

- „houselessness”, azaz: van hol aludnia, de néha igénybe vesz valamilyen intézményi ellátást, menedékhelyet
- „living in insecure housing”, azaz: súlyosan veszélyeztetett valamilyen külső körülmény miatt, mint a családon belüli erőszak, vagy kilakoltatás
- „living in inadequate housing”, azaz: nem megfelelő lakhatási körülmények között él, például lakókocsiban, vagy túlszűfolt lakásban

A FEANTSA és Morena Šoštarić tanulmányait felhasználva jutottam információhoz a horvát hajléktalan-ellátás jellemzőiről. Sajnálatos módon az derült ki belőle számomra, hogy jelenleg Horvátországban nincs igazán egységes stratégia a hajléktalanság kezelésére, illetve a hajléktalanul élők helyzetének megoldására. Ez abból is látszik, hogy jelenleg nem rendelkezik Horvátország kidolgozott statisztikai rendszerrel a hajléktalanság mérésére. Maga a „hajléktalanság” szó először 2011-ben jelent meg a Szociális Jóléti Törvényben.

Ennek ellenére 2009-ben készült egy országos felmérés a horvát hajléktalanok bevonásával. A kutatás hét város lakóit szólította meg: Zágráb, Varazdin, Rijeka, Osijek, Karlovac, Split és Zadar. A felmérésekben való részvétel teljesen önkéntes volt és a résztvevők bármikor ki is szállhattak belőle. A felmérés leginkább arra vonatkozott, hogy a megkérdezett hajléktalanul élő emberek, hogyan látják a saját helyzetüket, valamint, hogy osszák meg a tapasztalataikat a szakemberekkel. A kutatás eredménye alapján megállapítható, hogy Horvátországban is hasonló eredetű a hajléktalansághoz vezető út, mint Európa szerte. Hosszú távú szegénység, munkanélküliség, drogfüggőség, alacsony iskolázottság, szegényes szociális kapcsolatok és valamilyen bűnelkövetés. Ezen kívül Horvátországban megjelenik néhány speciális tényező is a hajléktalanság kialakulásában, mint a háborús veszteségek pótlására vállalt garancia hiánya a horvát alkotmányban, vagy a GDP-ből való alacsony ráfordítás a szegénység megelőzésre és csökkentésre, illetve a lakhatási problémák megoldására.

Az átlag életkor a megkérdezettek körében 50-52 év. A nagytöbbség horvát állampolgár és katolikus vallású. Alapszintű vagy középszintű végzettséggel rendelkeznek, viszont 41%-ban beszélnek az anyanyelvükön kívül másik nyelvet is. A felmérés elkészítésekor a nagy részük nem volt foglalkoztatva, bár próbáltak valamilyen állást szerezni. Nagyjából az összes résztvevő rendelkezett munkahellyel a hajléktalanná válásukat megelőzően.

A szociális és jóléti törvények kimondják Horvátországban, hogy segíteni kell a legveszélyeztetettebb csoportokat és melléjük kell állni a kirekesztés elleni küzdelemben. A szociális ellátások a társadalombiztosítás rendszerének részét képezik. A legjelentősebb pénzbeli támogatások: segélyek, tartásdíj, lakhatás költségek támogatása, valamint az egyszeri juttatások. Viszont a szubszidiaritás, azaz a kevésbé választhatóság elvén a törvény azt is kimondja, hogy mindenki felelős a saját boldogulásáért, azaz

„mindenki a saját sorsának kovácsa”. Magyarországhoz hasonlóan Horvátországban is jellemzően egy személy csak akkor részesül támogatásban, ha a jövedelme nem haladja meg a törvény által meghatározott jövedelmi küszöböt, valamint aktívan keres munkát, amennyiben képes dolgozni. Mindazonáltal a szociális segélyek összege általában nem elég az abszolút biztonság megteremtésére és az alapvető szükségletek fedezésére, még akkor sem, ha ez az egyetlen bevételi forrás is. Állandó „pótlék” jár annak a személynek, aki a saját munkaereje eladásával, bérbeadásával nem képes az önmaga vagy családja eltartására. Ez nagyjából havi 100 Euró körüli összeg. Ezt a fajta ellátást tartják a legfontosabb jóléti juttatásnak. Ezen kívül léteznek a magyar települési támogatásokhoz hasonló rendszerek is, amiket a helyi szociális kirendeltségek határoznak meg. Ide egy vagy több település kapcsolódik az adott országon belül. Ezeket a diszkrecionális juttatásokat sajnos sokszor nem kapják meg azok, akik valamilyen hajléktalan-ellátó intézmény szolgáltatásait veszik igénybe, illetve, ha oda is ítélik nekik gyakran alacsonyabb összeget kapnak meg, mint az előírt minimális összeg. A rászorulóknak fordulhatnak még lakhatási támogatásért is, ami nagyjából havi 28 euró. A támogatást lakás fenntartás céljára fordíthatják, aminek az összege attól függ, hogy szociális bérlakást tart-e fent az illető, vagy piaci bérleményben él. Utóbbi esetben a havi 28 euró nem tűnik túl magas összegnek, viszont a támogatás mértéke, illetve a piaci bérlemény havi költsége egymáshoz rugalmatlanul igazodik.

Az alapítványról



A MoST Association Alapítvány NGO-ként, azaz civil szervezetként működik. Ez azt jelenti, hogy nem normatív támogatásokból tartják fent magukat, illetve nem függnék az aktuális kormányzástól. Non-political, így nem kapcsolódik aktívan egyik politikai párthoz sem. Non-profit szervezet, amit 1995-ben alapítottak a gyermekek, fiatalok, szegény és hajléktalanul élő emberek megsegítésére. Az alapítvány

főként a helyi szinten nyújt segítséget, viszont törekszik a regionális, az országos és a nemzetközi kapcsolatok, segítő hálózatok kiépítésére a viselkedési problémákkal küzdő fiatalok, a szociálisan kirekesztettek és a hajléktalanok védelmére és megsegítésére. Nagy figyelmet fordít a pozitív gondolatok és értékek közvetítésére, a közösségépítésre és a valós törődésre azok irányába, akiknek szüksége van a segítségre.

A MoST Alapítvány székhelye Splitben található. Főbb értékei az önkéntes munka, emberség, szolidaritás, a különbségek tiszteletben tartása és az emberi jogok védelme. Különös tekintettel a gyermekekre, a hajléktalanokra és az összes korosztályra, akik valamilyen szinten veszélyeztetettségnek vannak kitéve. Az alapítvány 2005-ben csatlakozott a Croatian Youth Network hálózatához, 2007-ben létre hozta és azóta is koordinálja a National Homeless Network hálózatot. 2013-ban csatlakozott a FEANTSA-hoz. 2014/2015-ben a MoST elkezdte koordinálni a PUP Network kezdeményezést, ami az olyan NGO alapítványokat tömöríti magába, akik valamilyen viselkedési problémával küzdő fiatalokat támogatnak. 2016-ban csatlakozott a The International Juvenile Justice Observatory-hoz, akik a kiszolgáltatott és kirekesztett gyermekek jogaiért küzdenek.

Az alapítvány alapvetően két célcsoporttal dolgozik. Az egyik az olyan fiatalokat segíti, akik valamilyen beilleszkedési problémával, vagy viselkedési nehézséggel küzdenek. Szoros kapcsolatban állnak a spliti fiatakorú bűnelkövetők intézetével, ahonnan érkeznek klienseik. Olyan fiatalok segítségével is foglalkoznak, akik valamilyen formában érintettek a hajléktalanságban, mivel állami gondozásból kerülnek ki, vagy éppen a családjukkal együtt nem lakhatás céljára szolgáló épületben élnek. Fontos klienscsoport még az iskolakerülők vagy a korai iskolaelhagyó fiatalok is.



POP Program:

A 11-18 éves korosztály a célcsoportja. Ezzel a fiatalokkal különböző szakemberek bevonásával foglalkoznak. Pszichológus, szociálpedagógus és kortársa segítők, azaz „peer”-ek segítik elő a fejlődést. Ebbe a programba olyan fiatalok kerülnek be, akik jelenleg még nem érintettek a viselkedési problémákban, viszont valamilyen marginalizált csoportba tartoznak, például egyszülős családból érkeznek, rossz anyagi helyzetben élő család tagjai. A program minden hétköznapi, két műszakban áll a rendelkezésükre. Ilyenkor a dolgozók korrepetálnak, délutáni tevékenységeket szerveznek az ügyfelek számára, valamint workshopokat tartanak a peer segítőknek. 1999 óta működik a POP program.

POP+ Program:

Szintén a 11-18 éves korosztály és családjuk a célcsoport a POP+ Program számára, viszont itt már valamilyen problémás működés kapcsán kerülnek be az ügyfelek. Ilyen lehet az iskolakerülés, a rossz beiskolázhatóság és az első fiataalkori bűnelkövetések. Itt a munka szakemberek (pszichológus) és peer segítők bevonásával történik. 2015 óta működik a POP+.

POST Program:

A POST olyan 15-18 év közötti fiatalokat támogat, akik éppen elhagyják a nevelőintézetet vagy épp kilépnek valamilyen szociális szolgáltatási rendszerből, illetve azokat akik most lépnek be ezen intézményekbe. Az intervenciók az információnyújtásra, jogi tanácsadásra, a szociális kompetenciák erősítésére, szociális ügyintézésre és az intézményekkel való kapcsolattartásra fókuszálnak. Azoknál, akik kikerülnek a nevelésbevételeből housing first programban segítenek, meglepően magas siker aránnyal. 2015-ben kezdték el a POST programot.

Összességében a MoST Alapítvány az egyetlen olyan NGO szervezet Splitben, aki kapcsolatban áll a valamilyen problémával küszködő fiataalkorúakkal. Fontosnak tartják a kapcsolattartást és magát a pszichoedukációs munkát az egész családdal, mivel a gyermeket és családot egy rendszerként tekintik.

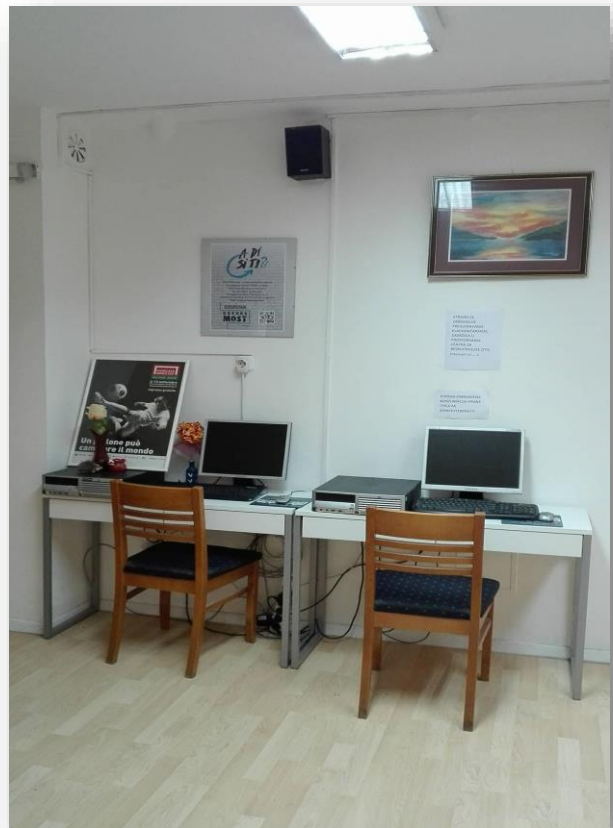
Az alapítvány másik fő célcsoportja a hajléktalanul élők csoportja. Számunkra a Welfare And Care For The Homeless Program keretein belül nyújtanak segítséget 2000 óta. Ekkor nyitották meg az első hajléktalan szállót Splitben. Alapvető ellátásaik a szállásnyújtás és a gondoskodás a hajléktalanok számára. A munkájuk során „half-day shelter”-ben, azaz félnapos szállón tudják elhelyezni az ügyfeleket, ahol különböző pszichoszociális segítséget nyújtanak számukra, valamint a szociális juttatások igénylését segítik elő. Fontos feladatnak tekintik a lakosság és a civil társadalom felvilágosítását a hajléktalansággal kapcsolatban.

A hajléktalan szálló

Jelenleg 35 fő befogadóképességű a szálló. Az ellátottak közül 30 fő férfi és 5 fő nő, ők két ágyas szobákban vannak elhelyezve. A szálló igénybevételének feltétele a betöltött 18. életév, mivel fiatalok nem vehetik igénybe Horvátországban ezeket a közösségi szállásokat. Alapvetően két fajta hajléktalan szálló típus létezik a horvát szociális törvénynek megfelelően. Ezek az úgynevezett „all-day shelter”-ek vagy a „half-day shelter”-ek. Az all-day ellátások egész napra szólnak, nagyjából az itthoni átmeneti szállónak felelnek meg, azzal a különbséggel, hogy teljesen ingyenesen igénybe vehető. Akik az egész napos ellátásban részesülnek, azok elesnek a havi 100 Eurónak megfelelő pénzbeli ellátástól. Akik a „half-day” ellátás a hazai éjjeli-menedékhelynek felelnek meg, itt csak a délutántól másnap reggelig tartó időtartamra biztosítanak ellátást. Aki ebben az ellátási formában vesz részt, az részesül a 100 Eurónak megfelelő támogatásban. Ennek a helyzetnek a kiküszöbölésére jött létre az a megoldás, hogy a szállót papíron „half-day” shelterként üzemeltetik, viszont a valóságban egész nap nyitva áll az ügyfelek számára. Nem kell kötelezően elhagyni a szállást. Jelenleg 5 munkatárs dolgozik a hajléktalan szállón ügyeletesként. Az ügyeletes kollégák két műszakban dolgoznak. Az egyikőjük reggel 8 órától este 8-ig dolgozik, őt egy másik kolléga váltja este 8-tól másnap reggel 8 óráig. Elhelyezkedését tekintve rendkívül jó helyen található, a Gunduliceva utcában, ami nagyjából 3 perc sétára van a történelmi belvárostól, abszolút központi helyen, a bank negyedben. A szállót egyszerűen meg lehet közelíteni autóval, tömegközlekedéssel és gyalog is. Jó az infrastruktúrája, mindenféle üzlet található a közelben, így nem kelt az emberekben elszigeteltség érzést. A szálló bejárata közvetlenül az utcáról nyílik, a kliensek közvetlenül járhatnak ki-be reggel 8 és este 10 óra között. Az épületbe belépve egy lépcsőházon keresztül jutnak fel a második emeletre. A szálló épülete sajnos nem akadálymentesített, így nem tud kerekesszékes, vagy más mozgássérült lakót fogadni. A lépcsőházból nyílik maga a lakó rész. Itt belépve az első helység az ügyeletesek irodája. Viszonylag elszeparált a közösségi helyektől, így az ügyeletes kamerákon keresztül követi a szálló életét. Nem teljesen elszigetelt, tehát a lakók bármikor személyes kapcsolatba tudnak lépni az aktuális munkatárssal. Az irodában tudják elkérni a szobák kulcsát, konzervet, vagy bármilyen kérdést, kérést, segítséget.



A folyosón tovább haladva a közösségi térbe érkezünk. Ez egy „amerikai konyhás” részből és egy nappali, TV szoba részből áll. A konyha jól felszerelt, a lakók főzhetnek itt, valamint hetente egyszer az ügyeletes itt készíti el az adott napi vacsorát. A TV szoba szép, igényesen van kialakítva, az egész környezet otthonos, a társalgó rész végében internet sarok van kialakítva két számítógéppel. A közösségi térből három irányba indulhatunk. Az egyik rész a férfiak folyosója, itt 15 két ágyas szoba és 2 vizesblokk van. A másik irányban a nők folyosója található 3 két ágyas szobával és egy vizesblokkal. Minden fürdő helységben van zuhanyzó, WC és férfi-női részenként egy mosógép. A harmadik irányba indulva a raktár helységhez és a könyvtárhoz jutunk el. A raktárban ágyneműk és a lakók kisebb-nagyobb dolgai találhatóak, valamint mosópor és különböző higiéniai eszközök. A könyvtárszoba jól felszerelt, jobbra adomány könyvekkel teli. A lakószobákban két ágy található, asztal és két szekrény, ami a szobában lakók ruháinak és személyes tárgyainak tárolására szolgál. Az ügyeletes irodából és a férfi részlegen minden szobából ajtó nyílik az erkély részre. Ez egy hosszú folyosószerű terasz, amit közösen használhatnak teregetésre és a dohányzás is itt megengedett. A nők az ügyeletes irodán keresztül tudnak az erkélyre jutni. A közös terek koedukáltak.



A szálló felszereltsége, szolgáltatásai:

Minden lakó számára biztosított a napi egyszeri étkeztetés. Ez jellemzően a vacsora, mivel estére ér be a legtöbb ellátott. A főzést a hét hat napján önkéntesek biztosítják. Nekik egy Facebook csoport van létrehozva, ezen belül pedig egy táblázat, amiben beosztják egymás között az adott napokat. Ilyenkor minden alapanyagot, az elkészítést és az étel szállítását az önkéntesek biztosítják. Heti egyszer az ügyeltesek főznek, ilyenkor az alapanyagokat az alapítvány szerzi be, vagy az adományokból főznek. Ha senki sem tudja vállalni a főzést, akkor az ügyfelek aznapra tartós élelmiszer csomagot kapnak az alapítványtól.

A szálló ügyfeleinek fenntartott mosógépet heti felosztásban használhatják a lakók. Ehhez az alapítvány a mosógépet és a mosószeret is biztosítja.

A rászorulóknak ruha adományt is kapnak, ezt a szálló raktárából, vagy az alapítvány központi raktárából kérhetik ki.



Social Supermarket:

A Social Supermarket kezdeményezés lényege az, hogy a rászorulóknak, mindenféle ellenszolgáltatás nélkül jusson hozzá azokhoz az élelmiszerekhez, alapvető higiéniai eszközökhöz, tápszerekhez és pelenkákhöz, azaz az alapvető eszközökhöz, amire szüksége van. A MoST alapítvány létrehozta az adományokból

feltöltött Social Supermarketet, ami a szálló épületének földszintjén található. Ez egy kisebb boltnak felel meg. Eleinte minden rászoruló családot elláttak, viszont egy idő után annyira sokan szerették volna igénybe venni a szolgáltatást, hogy önkéntesen bevonásával sem tudtak elegendő munkaerőt biztosítani és nem tudták megfelelően üzemeltetni a „boltot”, ezért úgy döntöttek, hogy lekorlátozzák az ellátottak körét csak a regisztrált hajléktalanul élőkre. A Social Supermarketet adományokkal különböző élelmiszer láncok, vállalkozások, iskolák, civil szervezetek és magánszemélyek támogatják az adományaikkal. A Supermarketen kívül az alapítvány saját csokoládé márkával rendelkezik. Az eladások után befolyt összeget az alapítvány javára fordítják.

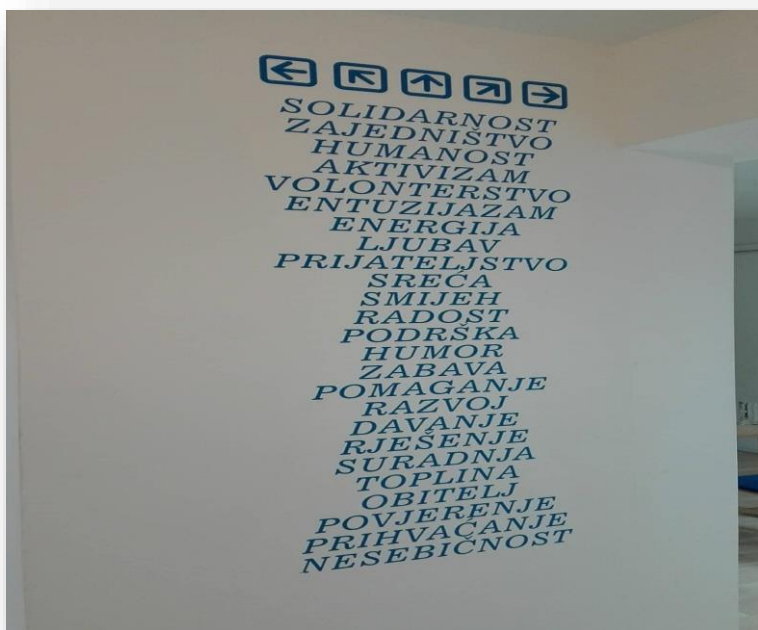




A hajléktalan szállón szerzett tapasztalatok

Átlagosan heti 3 alkalommal voltam jelen a szálló életében. Az első napokban jellemzően a kollégákat ismertem meg, akik közül szinte mindenki jól beszélt angolul, így mondhatni zökkenőmentesen ment a kommunikáció. Jelenleg öt fő a fix stáb létszám. Közülük három kollégát sikerült személyesen megismerni. A manager Denis Maslov volt az első, akivel találkoztam. Ő vezetett körbe az épületen és ő mondta el az általános tudnivalókat a szálló működésével kapcsolatban. Denis teológia szakon végzett és közel tíz éve tevékenykedik a MoST Udruga-nál. Ő az, aki a legtöbb dologgal tisztában van a hajléktalan-ellátásban és ő koordinálja a szállóval kapcsolatos tevékenységeket és a többi kolléga ügyeit. A másik jelentős személy a szállón végzett munkám során Mladen Bozanic volt. Mladen szintén elég régóta, nyolc éve dolgozik a szállón ügyeletesként. Neki jelenleg nincsen felsőfokú végzettsége, viszont a tervei között szerepel a főiskolai képzés elvégzése. A harmadik ügyeletes, akivel sokat találkoztam és nagy segítségemre volt Zdravko. Ő is teológia szakon végzett, a főiskolán ismerkedett meg Denissel, így kerültek szorosabb kapcsolatba egymással. Ő éppen szünetelteti a tanulmányait, mivel a teológiai főiskola után papnak készült, de úgy érzi, hogy nem ez a megfelelő út számára, inkább a szociális munka irányába indulna. Mindannyian arról számoltak be, hogy jelenleg Horvátországban csak a zágárbi egyetemen lehet szociális munka szakon tanulni, az viszont a munkájuk mellett sajnos nem elérhető, mivel Zágráb elég messze van, így nem tudnának egyszerre a munkahelyükön és a tanulmányaikban is helyt állni. Panaszkodtak arról is, hogy sokan, akik Zágrábba mennek tanulni, soha sem térnek vissza Splitbe. Ez azért van, mert Zágrábban

több lehetőség van szociális munkásként dolgozni, illetve boldogulni. Ez nagyjából hasonló a magyarországi helyzethez, ezért teljesen érthető a dilemmájuk számomra.



Miután az ügyeletes kollégákkal megismerkedtem, már sokkal könnyebben ment a szállón való tájékozódás. A vezető Denis azt javasolta, hogy először próbáljak meg inkább kisebb időszakokat tölteni a lakókkal, hogy megszokják a jelenlétemet és bizalom alakuljon ki az irányomba. Úgy vettem észre, hogy egész könnyen beilleszkedtem és nem jelentett problémát a kliensekkel történő együttműködés.

A legelső együtt végzett munka a főzés volt. Ahogy korábban írtam minden napra van beosztva egy-egy önkéntes csoport, akik elkészítik az adott napra a vacsorát. Ezt a feladatot vállaltam el. Az alapanyagokat a Social Supermarketből szereztük be, így tulajdonképpen minden a rendelkezésünkre állt. A lakók igazán kedvesek voltak és mindenben segítettek nekem. Nagyon pozitív élmény volt a számomra. Eközben lehetőség nyílt a társalgásra, akik beszélnek angolul, azok elmondták a saját történetüket és sok mindent kérdeztek is tőlem. A legszembetűnőbb különbség a hazai tapasztalataimhoz képest az a fajta nyitottság volt, amivel hozzám álltak. Azt kellett megtapasztalnom, hogy a kliensek és a szociális munkások között nem volt meg a gyakran tapasztalható éles határ. Egy eddig a számomra ismeretlen módszerrel szembesültem, amiben teljes mértékben partnerként kezelik egymást a lakók és az ügyeletesek. Ez a leginkább abban jelentkezett, hogy együtt társalogtak, dohányoztak és a szociális munkások legtöbbször csak valamilyen konfliktus helyzetben avatkoztak be a szálló életébe, vagy, ha valakinek éppen segítségre volt szüksége. Ezeken az eseteken kívül nem „szociális munkásként” léptek fel, hanem szimplán jelen voltak a szállón. Ezalatt azt értem, hogy számomra láthatatlan volt az alá-fölérendeltségi viszony. A lakók a szállón saját maguk kezelték a raktárakat, a mosógépeket, a szárítót, a konyhát és minden mást is, amit

legtöbbször a hazai gyakorlatban az ügyeletesek kezelnek. Ezt nagyon felemelő volt látni. Ebből fakadóan (minden gördülékenyen zajlott, nem volt szükség tulajdonképpen beavatkozásra) a legtöbbször én csak a megfigyelő szerepét töltöttem be és az aktuális ügyeletessel együtt intézkedtem, ha volt valamilyen kérés, vagy szükség a segítségre. A szállón nagyon békés hangulat uralkodott. Nem tapasztaltam komolyabb konfliktust, nem igazán voltak veszekedések vagy nagy zűrzavarok. Általában mindenki jól elvult a szobájában vagy a közös helyiségekben és látszott, hogy pontosan tudják a házirendet, de egyáltalán nem tűntek a lakók úgy, mint akik valamilyen formában fenyegetésnek vannak kitéve. Itt azt értem, hogy felszabadultan viselkedtek, látszott, hogy otthonosan mozognak a saját életterükből. Amikor rákérdeztem, hogy mi az oka ennek a számomra eddig nem tapasztalt nyugalomnak, az volt a válasz, hogy mindenki tudja a határait és az elvárásokat, ezen kívül pedig nem kell tartaniuk semmitől, hiszen ok nélkül nem tesznek senkit sem az utcára, illetve mindent megkapnak itt az emberek, amire szükségük van ahhoz, hogy emberhez méltóan tudjanak élni. Amikor megkérdeztem a lakókat, hogy mit gondolnak a szállóról általában elég pozitívan vélekedtek. Szépnek, tisztának és nyugodtnak találták. Arra a kérdésre viszont, hogy szeretnének-e saját lakhatást egy ember kivételével mindenki azt válaszolta, hogy igen, szeretne. Ez is azt bizonyítja, hogy bármennyire is jók az adott feltételek a közösségi, szállón való lakhatáshoz még is szinte kivétel nélkül az összes ember ragaszkodik az önerőből, vagy segítséggel megteremtett önálló lakhatáshoz. Az az úr, aki azt válaszolta, hogy nem szeretne saját lakhatást, a legidősebb volt az összes lakó közül. Számára kvázi „idősek otthona”-ként funkcionált a hajléktalan szálló. Neki nyugdíj ellátás is jár, illetve több gyermeke is van, aki képes lenne Ante úr ellátására, de ő inkább a saját útját járja.

A diplomás szociális munkás szerepe

A szálló managere, Denis szoros kapcsolatban áll Petar Sarcevic-el, aki a helyi Social Welfare Centerben dolgozik. Petar feladata a lakókhoz kötődő adminisztráció elvégzése, azaz a szociális ügyintézés. A hajléktalan szállón lakóknak jogviszonyt kell létesíteni ahhoz, hogy hivatalosan is a szálló lakói legyenek. Horvátországban nincs hajléktalan igazolás, viszont, ha valaki igazoltan hajléktalanul él, akkor megilletik különböző jogok. Ilyen például a népkonyha igénybevétele, vagy a havonta járó pénzbeli támogatás. Ezen kívül gyakori ügy még az elveszett, vagy hiányos okiratok pótlása, például személyi igazolvány vagy a társadalombiztosítási kártya. Petar az ilyen és ehhez hasonló ügyintézésben áll a rászoruló ügyfelek rendelkezésére. Jelenleg négy nagy csoport ügyeit intézi. Ezek a családon belüli erőszakhoz köthető ügyek, a nevelőintézetben nevelkedő fiatalok ügyei, a börtönben lévő elítéltek ügyei és a hajléktalanul élők ügyintézése. Minden nap foglalkozik mind a négy csoporttal. Legjelentősebb számban a családon belüli erőszak van jelen a munkájában. A hajléktalanság esetszáma a legkisebb. Petar nem végez konkrét

esetmunkát, nincs mindennapos kapcsolatban a kliensekkel, csak akkor találkoznak, ha valakinek valamilyen konkrét ügyintézésre van szüksége. Ez a módszer nekem eddig nem igazán volt ismert, ugyan is az a tapasztalatom, hogy itthon a szociális munkások ennél univerzálisabban működnek és a szociális ügyintézésen kívül testközelből és frontvonalban vannak jelen a klienseik életében. Ehhez képest a horvát szociális munkások feladata jobban hasonlít az irodai munkára.

Petar nem Horvátországban végzett szociális munkásként, hanem az USA-ban és Ausztráliában. Húsz évig tevékenykedett összesen szociális munkásként mind Amerikában, mind Ausztráliában. A legnagyobb különbséget a horvátországi és az amerikai-ausztrál rendszerek között a támogatások mértékében látja, valamint a bürokrácia sokkal kisebb jelenlétében. Azt mondja, hogy ott sokkal több pénzt kapnak a rászorulóknak és talán a személyes szabadságuk is nagyobb, kevésbé vannak beskatulyázva és kirekesztve a társadalomból.

Arra a kérdésre, hogy miért tevékenykedik immáron második éve „hazai pályán”, azt válaszolta, hogy azért, mert végre szeretett volna a saját nemzetén segíteni és a saját otthonában élők ügyeit segíteni. Ezen kívül utalt arra, hogy kezd idősödni és már ráfér az itthoni pihenés. Azt is mondta, hogy számára nehéz ez a munka, amit a Welfare Centerben végez, mert nagyon sok adminisztrációval jár és kevésbé tud ténylegesen segíteni az embereken. Sajnálatos módon úgy éreztem, hogy ez hasonló a magyarországi dilemmákhoz.

Caritas Croatia – Sibenik

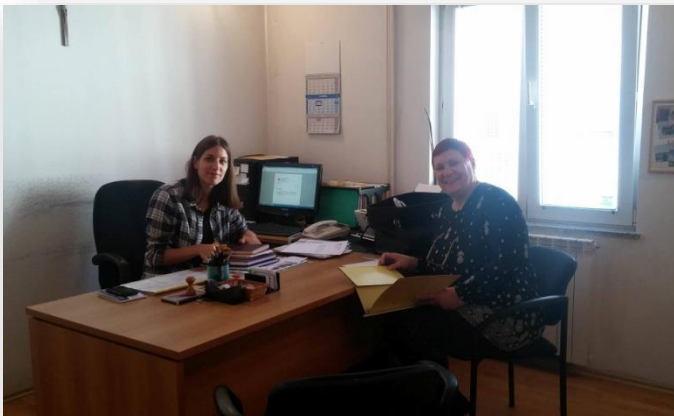


A Caritas Európaszerte tevékenykedik. Ebből kifolyólag Horvátországban is jelen van. A Caritas Croatia hivatalosan 1992-ben alapult, hogy felelősséget vállaljon az emberi szükségletek iránt, amik csorbát szenvedtek a háború ideje alatt a 90-es évek elejétől. A háború alatt és után is a Caritas Croatia koordinálta országszerte a szállók kialakítását, a ruhaosztásokat, étkeztetést és a gyógyszerek biztosítását a rászorulóknak között. Ezen kívül az árván maradt gyermekek számára ellátórendszert üzemeltetett és rehabilitációt intézett a menekülteknek és családjaiknak. Napjainkban sem változott sokat a feladatuk, illetve az ellátó rendszerük. Annyival viszont bővült, hogy nagyobb figyelmet fordítanak a társadalmi ártalomcsökkentésre és még jobban kiállnak a rászorulóknak, a marginalizált csoportok és az elesettek jogai mellett, még nagyobb támogatást biztosítanak számukra. A Caritas együttműködik a többi horvát katolikus egyházzal, valamint számos civil szervezettel, így az Udruga MoST-al is. Ennek kapcsán sikerült ellátogatnom Sibenikbe, ahol a Caritas egyik központja található.

Először Milenkoval, a helyi vezetővel találkoztam. Ő nagyon kedvesen vezetett végig a központon és közben beszélgettünk. Kiderül, hogy szakmáját tekintve műszerész, viszont közel harminc éve tevékenykedik a szociális szakmában. A háború ideje alatt egy hotelben dolgozott, ahová elkezdte befogadni a háborús károkat szenvedett, otthon nélkül maradt embereket. Annyira megszerette ezt a foglalkozást, hogy jelentkezett a Caritashoz, hogy együtt tudjanak működni, így még hatékonyabban tudják segíteni a háború miatt hajléktalanná vált embereket. Végül a Caritasnál kapott állást és azóta vezetőként tevékenykedik Sibenikben.

A sibeniki Caritas szociális ügyintézővel, ruhaosztással, népkonyha üzemeltetéssel és hajléktalan szálló fenntartásával foglalkozik.

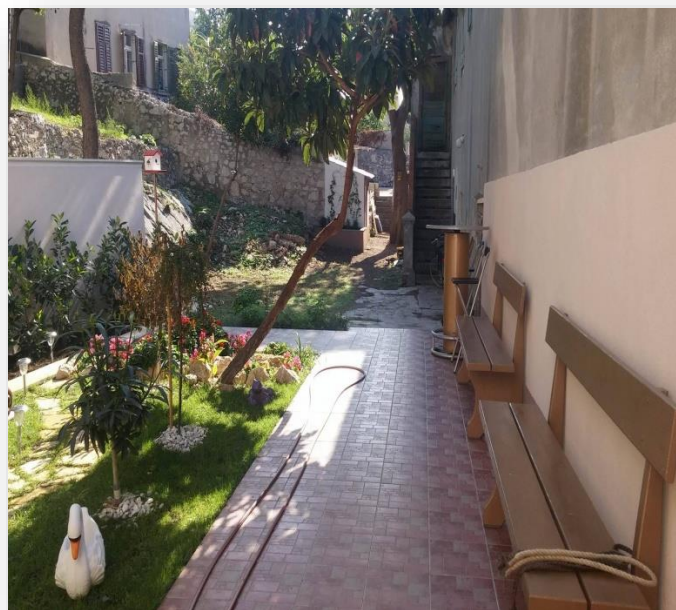
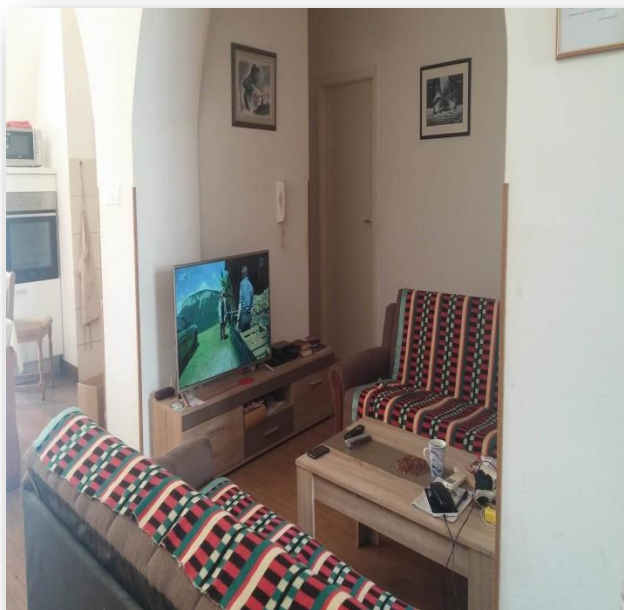
Milenko először körbe vezetett a ruhaosztó helyiségben, a raktárakban és a népkonyhán. A raktárakban előre csomagolt pakkok voltak. Ezeket azok kapják meg, akik rászorulók, de nem az ő szállójukon élnek, csak bejárnak hozzájuk. Ebben a csomagban alapvető élelmiszerek vannak és mosópor. A népkonyhán szintén a rászorulók kapnak napi egyszeri meleg ételmezt. Aki csomagot kap, az nem veheti igénybe a konyha szolgáltatásait. Aki viszont a hajléktalan szállón él, az étkezhetsz a konyhán.



Ezután a szálló felé vettük az irányt, ami kicsit távolabb, de még mindig a belvárosban, egy óvoda közvetlen közelében, egy szintes, kertes lakóházban található. Amikor megérkeztünk Milenko kopogott és csak az ajtónyitást követően léptünk be. Ez számomra teljes mértékben meggyőző volt. A sibeniki hajléktalan szálló még a splitinél is jobban sokkolt, persze pozitív értelemben. A mindössze tizenöt lakó szociális munkás felügyelete nélkül lakik a házban. Milenko napi kapcsolatban áll velük, mindenkit személyesen és jól ismer, mivel naponta szakít időt a személyes beszélgetésre, így rendkívüli bizalom épült ki a lakók és közöttük. Szintén azt tapasztaltam, hogy mindenki tisztában van a szabályokkal és azzal is, hogy konfliktus esetén Milenko fogja kimondani az utolsó szót és a döntés is az ő kezében van, ennek ellenére itt sem tapasztaltam semmilyen kézzel fogható alá-fölérendeltségi viszonyt.

A szálló lakói és a környezet is nagyon barátságos és rendezett volt. A kertben mindent a lakók csinálnak,

ők építik és szépítik a lakókörnyezetüket. A bentlakás itt is teljes mértékben díjmentes és önkéntes. Jelenleg folyamatban van a szálló bővítése és egy „nappali melegedő” létrehozása is.



Szubjektív vélemények

Úgy érzem, hogy nekem nagyon sokat jelentett ez az egy hónap. Nagyon örülök neki, hogy én látogathattam meg a horvátországi kollégákat és tekinthettem bele az alapítvány életébe és a horvát rendszerbe. Ami a legjobban tetszett, az a szemléletmód, módszertan, amit a kollégát részéről láthattam. Az, hogy mindkét hajléktalan szálló olyan környezetet biztosított az ellátottak számára, ami egy teljesen élhető és emberi életet tett lehetővé és nem csak hatalmas kompromisszumok, vagy bérleti díj árán. Szimpatikus, hogy az alapítványok képesek önmagukat fenntartani, anélkül, hogy függésben lennének az akutálisan hatalmon lévő politikától. Nagyon tetszett, hogy az emberek, a társadalom milyen magas szinten és minőségben felelősséget vállal az elesettek iránt. Az, hogy kedvük és lehetőségük is van az adományozásra és már a óvodákban is elkezdődik a gyermekek erre való nevelése. Nagyon tetszett az, hogy a szállókon lakók meghálálták a törődést és a szociális szakemberek munkáját azzal, hogy vigyáztak a környezetükre és építették azt, valamint nem éltek vissza a bizalommal. Legalább is a tapasztalataim és az elmondottak alapján nem ez a jellemző.

Azt vettem észre, hogy a horvát hajléktalan-ellátás nem annyira kiforrott még és beágyazódott, mint a hazai, ezért sokkal rugalmasabb és több változásra képes és nyitott. Alapvetően szerintem jó a kollégák hozzáállása, ami kiütközik az ellátottakon is. Van miből adniuk és meg is teszik, így sokkal több eszköz van a kezükben, amit használhatnak. Szerintem Magyarországhoz képest a Horvátországi ellátás egy jóléti állam képét idézi. Felszabadító értés volt az, hogy, ha valamire szüksége volt a lakóknak, vagy az alapítványhoz segítségért fordulóknak, akkor nem kellett mérlegelni, hogy adjanak-e vagy nem, mert a rendelkezésükre állt annyi adomány, vagy annyi ráfordítható pénzbeli keret, ami lehetővé tette azt, hogy kérdés nélkül tudjanak segíteni. Nagyon szimpatikus volt a kis létszámú ellátás, ami lehetővé tette, hogy a szociális munkások jobban megismerjék az ellátottjaikat, akikkel közvetlen napi kapcsolatban állnak és ez által sokkal személyre szabottabb segítséget tudnak nyújtani nekik.

Én azt gondolom, hogy egy-egy ilyen tanulmányút során érdemes lenne nem csak egyesével menni, hanem többen is az adott intézményhez, ha erre van mód. Szerintem minden egyes úti cél van annyira érdekes, hogy ne csak egy ember lássa, mivel ezek az impulzusok nagyon sok kérdést vetnek fel és szerintem nagyon hasznosan rávilágítanak egyes szakmai kérdésekre. Úgy érzem, hogy engem a Horvátországban, az Udruga MoST-nál töltött idő jelentősen motivál arra, hogy itthon is kövessem a kint ellestett módszereket és beépítsem a hazai munkavégzésembe.

Összességében azt érzem, hogy csupa olyan pozitív tapasztalattal lettem több, ami e nélkül az út nélkül valószínű, hogy soha sem ért volna el hozzám és nem szembesültem volna azzal, hogy máshogy is lehet. Mindenkinek ajánlom, hogy legalább egyszer, bármennyi időre is, de lépjen ki a megszokott keretein

kívülre és nézze meg, hogy máshol milyen eszközökkel, módszerekkel, hozzáállással és meggyőződéssel dolgoznak.

