

A segítő-segített viszony a hajléktalan emberek munkaerőpiaci reintegrációs folyamatában

Jelige: bms253

Dolgozat lezárásának dátuma: 2024. 06. 07.

Tartalom

1.	Bevezetés.....	3
2.	A hajléktalanság történeti áttekintése.....	4
2.1.	A 20. század lakhatáspolitikája	4
2.2.	A hajléktalansággal kapcsolatos diskurzus ébredése	5
2.3.	Hajléktalanság jogi szabályozása.....	7
2.4.	A hajléktalanság összetételének megváltozása	8
3.	Módszertan.....	9
4.	BMSZKI és intézményei.....	10
4.1.	A fejlesztő foglalkoztatás.....	10
4.2.	Álláskereső Iroda	11
5.	Korlátok	12
5.1.	Fizikai tér.....	12
5.2.	Erőforrás	13
5.3.	Idő.....	15
6.	A szociális munka alapvetései és a segítő beszélgetés	16
7.	A segítők attitűdjei a munkaerőpiaci reintegrációs folyamatban	17
7.1.	Általános hangulat, hozzáállás	17
7.2.	A szociális munkás, mint pedagógus és pszichológus	18
7.3.	Egyéni megítélés.....	19
7.4.	Siker definiálása.....	20
7.5.	Humor	21
8.	Konklúzió és a kutatás határai	22
	Hivatkozásjegyzék.....	23

1. Bevezetés

A hajléktalan élethelyzetben lévő emberekkel végzett szociális munka számottevő része a hétköznapi ember számára láthatatlan térben folyik. Az elvégzett feladatok eredménye rosszul definiálható és gyakran érzékelhetetlen a külső szemlélő számára. Továbbá a hajléktalanság témájának érzelmi terheltsége miatt a társadalom hajlamos elfordítani a fejét, ami szintén elveszi a figyelmet a területen dolgozók munkája elől. A szociális munkás lehetőségei az intézményi struktúrákhoz, finanszírozási keretekhez, jogszabályokhoz kötöttek. A hajléktalan lélethelyzetben élő emberek munkaerőpiaci reintegrációját is befolyásolják ezek a környezeti tényezők és emellett a személyes történetük, élettapasztalatuk, a segítő szakemberek hozzáállása és a segítő kapcsolatban lévő személyes jelenléte is hatással van a kimenetre.

Mivel a szociális szakemberek személyisége az erőforráshiányos szociális ellátórendszerben kifejezetten hangsúlyossá válik, a kutatásunk fókuszába a segítő segített viszonyt helyeztük a hajléktalan emberek munkaerőpiaci reintegrációs folyamata során. Ezt elsősorban a segítő oldaláról közelítettük meg. Fontosnak tartjuk megérteni azt, hogy a korábban említett korlátok hogyan érzékelhetőek a közvetlen segítő kapcsolatban, a szociális munkát végző szakemberek, hogyan viszonyulnak azokhoz az emberi sorsokhoz, amelyekkel a mindennapi munkájuk során találkoznak. Mindemellett a munkavégzés kiemelkedő szerepet tölt be a társadalmi reintegrációban. A biztos jövedelem életminőséget befolyásoló szerepe mellett az egyén társadalmi elfogadottságára is jelentős hatással van, valamint ezen keresztül újabb emberi kapcsolatok épülhetnek ki, vagy a korábban leépülteket képes lehet az érintett helyreállítani.

A segítő-segített kapcsolatot a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei keretében volt lehetőségünk résztvevő megfigyeléssel és félig strukturált interjúkkal vizsgálni. Hamar világossá vált számunkra, hogy ezek a személyes viszonyok nem értelmezhetőek a hajléktalanság kezelésének történeti áttekintése nélkül, amelynek egyfajta következményeként értelmezhető a jelenlegi jogi keret és állami narratíva. A szociális ellátórendszer alakulásának felvázolása után kitérünk arra is, hogy mindez hogyan befolyásolta a hajléktalanságról folyó diskurzust, a kialakult jogi kereteket pedig ezen belül érdemes értelmeznünk. A módszertan ismertetése után részletesebben kitérünk a BMSZKI munkaerőpiaci reintegrációt érintő intézményi kereteire, majd a korlátként értelmezhető külső befolyásoló elemeket (térhasználat, erőforráshiány, idő) vizsgáljuk a benne dolgozók szemszögéből. A szociális munka és a segítő beszélgetés alapjai kiindulópontként szolgálnak

ahhoz, hogy a segítő-segített kapcsolatot keretezni tudjuk. A közvetlen viszony néhány fontos elemét (általános hangulat, szociális munkás, mint pedagógus és pszichológus, egyéni megítélés, siker definiálása, humor) részletesen elemezzük.

2. A hajléktalanság történeti áttekintése

2.1. A 20. század lakhatáspolitikája

Udvarhelyi Tessza (2014a) Az igazság az utcán hever című tanulmányában hosszan részletezi a hazai hajléktalanság helyzetét. Magyarországon régre nyúló történelme van a hajléktalanság és lakhatási bizonytalanság kriminalizálásának. Budapest, mint az ország és a régió legnagyobb városa, kritikus hely a téma szempontjából. A város elképesztő mértékű gyors fejlődése a 19. század során sokakat vonzott vidékről, azonban az újonnan érkező munkások lakhatását nem biztosította ezzel egyidejűleg. A hatóságok anélkül, hogy bármilyen intézkedéssel próbálták volna enyhíteni a lakásínséget, rendszeresen razziáztak a menhelyeken és munkásszállókon, büntették a koldulást, utcán lakást, illetve a prostitúciót, amelyek mind a szegényebb társadalmi rétegeket érintették. Erősen megnyilvánult ezen intézkedésekben, hogy a hajléktalanságot egyéni okokra, nem pedig strukturális hiányosságokra vezették vissza.

Budapest világvárossá fejlődését követően a lakhatás presztízskérdéssé vált, és a 19. század liberális politikáját a 20. század elején nagyobb szociális biztonságon alapuló vezetés váltotta fel, melynek során számos, bár nem elegendő bérlakást és szükséglakást létesítettek. Habár 1911-ben a budapesti lakosság még mindig egyharmada élt nem megfelelő körülmények között, ez volt az első jelentősebb hatósági beavatkozás időszaka a lakhatás politikába. Ezt követően mind állami-, mind pedig magánvállalatok építettek lakásokat, azonban az első igazi fordulatot az 1919-es Tanácsköztársaság idején látta a város: erősen baloldali, erőltetett szocialista beavatkozással jelentős embertömegek kerültek lakásba a lakhatási bérek központi csökkentésével, üres szobák bejelentési kötelezettségével, valamint társbérlői szerződésekkel. (Gyáni, 2008)

A két világháború között a nemzeti konzervatív vezetés igyekezett a lakhatás problémájával foglalkozni (Umbrai, 2007): voltak kormányzati intézkedések, mint az Országos Falusi Kislakásépítési Szövetkezetét és az Országos Nép- és Családvédelmi Alap megalapítása, amelyek a lakásproblémák enyhítését célozták, azonban a nagy társadalmi osztály-egyenlőtlenségeket ez sem tudta megszüntetni.

A szocializmus korai korszaka Magyarországon a meglévő lakásállomány újraelosztását is magába foglalta, azonban az ilyenfajta állami lakáskiutalások

kedvezményezettjei főleg a párthű személyek voltak, sokszor lakásra szorulástól függetlenül, informális kapcsolatokra épülő, korrupt eljárások révén. Ezt követően egészen a rendszerváltásig politikai legitimációs eszköz volt az állami lakhatás biztosítása: erre rengeteg állami forrást és támogatást biztosítottak, megvalósították az egymillió lakás 15 éves tervet (állami, de nagyobb részt magánberuházással), mellyel az új lakások száma Magyarországon megelőzte az összes többi szocialista országét. (Dániel, 1983)

Ennek ellenére a lakhatás továbbra is nehézséget okozott a lakosság nagy részének, a lakások elosztása meglehetősen egyenlőtlen volt, konzerválva ezzel a társadalom jövedelmi különbségeit. Mivel a rendszer ideológiájából fakadóan nem lehetett a hajléktalanságot, mint fogalmat és annak strukturális okait keresni, a hajléktalan emberek létezését egyéni devianciákra vezették vissza. A hajléktalanokat “közveszélyes munkakerülőkné” bélyegezték, ezért a hatóságok büntetően léptek fel ellenük. A munkaképes fiatalokat legtöbbször valamilyen büntetés-végrehajtói intézménybe vitték vagy kényszermunkára kötelezték, az időskorúakkal és beteggel azonban nem tudtak mit kezdeni, őket rendszerint vidéki elszigetelt szociális otthonokba, az alkoholbetegeket pedig a börtön és dologház sajátos kombinációját képező intézetbe vitték. Ilyen eszközökkel láthatatlanul tartották a hajléktalan embereket, pedig az 1980-as népszámlálás szerint a 10 millió 700 ezer magyar közül több, mint 360 ezer ember nem lakásban élt. (Oross, 2001)

2.2. A hajléktalansággal kapcsolatos diskurzus ébredése

Magyarországon az 1980-as évek második felére lett a társadalomtudományi és a szociális szféra témája az utcán élő emberek helyzete. A munkanélküliség csupán 1987-ben vált hivatalosan elfogadott kifejezéssé, ahogyan a közveszélyes munkakerülés jogi kategóriája is csak az évtized végén szűnt meg (Oross, 1995). A 80-as évek növekvő munkanélkülisége és a lakhatási költségek emelkedése (valamint a munkásszállók bezárása) azt okozta, hogy a rejtett munkanélküliség “betört” az utcákra (Udvarhelyi, 2014b). A rendszerváltás hajnalán a tömeges hajléktalanság közüggé vált.

A témával foglalkozó tudományos cikkek és periodikák az évtized második felére közéleti nyilvánosságot kaptak, ezzel párhuzamosan a civil aktivizmus is felkarolta a hajléktalanság tudatát: 1988-ban létrejött a Hajléktalanokért Társadalmi Bizottság (HTB) ami Győri Péter szociológus és Ungi Tibor átmenetiszálló-lakó találkozásából nőtt ki (Diószegi-Horváth, 2020). A hat alapító (többségében szociológusok és egyetemi hallgatók) által megfogalmazott alapítólevélben felhívták a figyelmet arra, hogy “Magyarországon is széles tömegeket súlyt a hajléktalanság vagy annak bármikori veszélye, ezrek laknak kényszerűségből

biztonságot nem nyújtó szállásokon, munkásszállókon, intézetekben, lakókocsikban, melléképületekben, szükséglakásokon, al- és ágybérletekben, húzzák meg magukat különféle zugokban stb.” (Hajléktalanokért Társadalmi Bizottság Alapítólevele, 1989, 4. bekezdés). A szakmai anyagok készítése mellett a Bizottság részt vett az 1989 telén kezdődő hajléktalanok melletti tömegsztrájk szervezésében, ami mérföldkőnek számított a hajléktalanság mind civil-mozgalmi mind pedig ellátórendszerbeli történetében.

1989 novemberében a MÁV bejelentette, hogy éjszakára bezárja a pályaudvarokat, ami egyértelmű jele volt annak az akaratnak, hogy távol tartsák a hajléktalanokat. A lezárások következményeként több százan kezdtek ülösstrájkba a Blaha Lujza Téren. 1991 elejéig a tüntetéseknek három nagyobb hulláma volt, amik abból a szempontból mindenképpen eredményesnek voltak mondhatóak, hogy a hajléktalan emberek és szövetségeseik képesek voltak rábírní a politikai vezetést, hogy az hivatalosan is elfogadja és a napirendjére tűzze az utcán élő emberek problémáit. Viszont az alapvetően tüneti megoldások mellet (szállók létesítése) nem látszott politikai akarat a hosszú távú, fenntartható megoldásokra (Udvarhelyi, 2014b).

A fenti gondolat miszerint az állam csak a felszínen kezeli a problémát a kritikai társadalomtudományok alapgondolata. Missetics Bálint az Otthontalan. Csupa-csősz világ (2010) című tanulmányában arra hívja fel a figyelmet, hogy az állam és a hajléktalanok között strukturális erőszak áll fenn, az állam fegyelmezésen, kirekesztésen és regulázáson keresztül próbálja kiszorítani a hajléktalanokat mind a fizikai térből mind pedig a szociális segítségnyújtás narratív dimenziójából. Azzal, hogy az utcán élőkkel kapcsolatos diskurzust a van elég hajléktalanszálló problematikájára egyszerűsíti le (ahogy a 89-es tüntetések megoldásában is tette), tulajdonképpen elfedi azt a rendszerszintű problémát, amiben a hatóságok és intézmények önkényének vannak kitéve a mélyszegénységben élő emberek.

A rendszerváltás tovább mélyítette, valamint újratermelte a fennálló társadalmi egyenlőtlenségeket: létrehozta a rendszerváltás veszteségeit, akik nem tudtak érvényesülni a beáramló külföldi tőke vezérelte pénzügyi- és szolgáltatásalapú új gazdaságban. Munkaerőpiaci versenyhelyzet és állami lakások gyors és sokszor szélsőségesen alacsony árú privatizációjának folyamatában véglegesen a társadalom peremére, mélyszegénységbe szorultak (Udvarhelyi, 2014a).

A rendszerváltás előtti tabusítás a hajléktalanság kapcsán a kapitalista átmenet után nyílt, már-már provokatív gyakorlati, közpolitikai szintű cselekvéssé alakult (a strukturális erőszak így fizikai erőszakban nyilvánul meg): a várostervezés és fenntartás, a jogalkotás és rendszet hajléktalan-ellenes elemei a 90-es és 2000-es években egyre nyilvánvalóbbá váltak.

A városi formatervezés során a közterületek leülésre, lefekvésre alkalmas tárgyai (székek, padok) átalakítása és lekerekítése kerítésekkel, vas elválasztókkal és tüskékkel limitálják a hajléktalanok esélyeit a behúzódásra, a közterület fenntartók akciói (erős slaggal felmosás, hajléktalanok holmijainak összegyűjtése) pedig a város centrumából való kiszorításukat célozza. A jogalkotás is eszköze a kirekesztésnek azáltal, hogy a hajléktalan emberek egyes tevékenységeit tiltja, rendészeti eszközökkel pedig csak ráerősít az állam (rendszeres igazoltatás, frekventált területek gyakori ellenőrzése). A közterületek erőteljes privatizációja (bevásárlóközpontok elterjedése, a területek vendéglátóegységek általi elfoglalása) által pedig a "közterületi funkciók magántulajdonú fogyasztói terekbe kerülnek át" (Misétics, 2010, 31.o).

Ezek az elemek mind ahhoz járulnak hozzá, hogy a hajléktalanság kiszoruljon a centrumból, ezáltal pedig a nyilvánosságból is. Ezeket a folyamatokat csak kiegészíti az a kirekesztő diskurzus, ami a politika színterén folyik az utcán élőkkel szemben: ugyanis a látható tömeges hajléktalanság legitimációs probléma a hatalmon lévőknek, ezért az a közpolitikai válasz ami a hajléktalan ellátásban nyilvánul meg mindig csak ezt a legitimációs problémát kezeli, nem pedig a hajléktalanság társadalmi jellegét, azt a politikai gazdaságtani keretet ami az utcán élők helyzetét folyamatosan reprodukálja.

Kutatásunk során igyekeztünk úgy navigálni a hajléktalanellátás és a szociális munka területén, hogy az előzőekben kifejtett rendszerszintű korlátok ellenére megragadjuk azokat a lehetőségeket és helyzeteket, ahol valós segítség folyik a hajléktalan emberekkel kapcsolatban.

2.3. Hajléktalanság jogi szabályozása

A rendszerváltást követően a hajléktalan emberek ellátásával kapcsolatos feladatkörök az új alkotmányba foglaltattak. Az 1989. évi törvény szerint a magyar állampolgároknak joguk van szociális biztonsághoz; öregség, betegség, rokkantság, özvegység, árvaság és önhibájukon kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén a megélhetésükhöz szükséges ellátásra jogosultak, melyet a Magyar Köztársaság a társadalombiztosítás útján és a szociális intézmények rendszerével valósít meg. Az ebben megjelenő alanyi jog azonban nem jelentette, hogy az állam felelős egy bizonyos életszínvonal fenntartásához szükséges jövedelem biztosításáért, csupán az a feladata, hogy teherbíró képességéhez mérten szociális kihatású normákat alkosson. 1998-ban ez a meghatározás kiegészült azzal, hogy a szociális biztonsághoz való jog a szociális ellátások összessége által nyújtandó olyan megélhetési minimum állami biztosítását jelenti, amely elengedhetetlen az emberi méltósághoz való jog megvalósulásához, amely 2000-ben

kiegészült a hajlékhoz való joggal, abban az esetben, ha az emberi életet közvetlenül fenyegető veszélyhelyzet elhárításához szükséges a szállás. (Kiss, 2016)

A szociális paradigmaváltást a 2012-es új Alaptörvény változtatás hozta, amely a magyar állam felelősségét csupán államcélként redukálta: innentől fogva Magyarország arra *törekszik*, hogy minden állampolgárának szociális biztonságot nyújtson. Anyaság, betegség, rokkantság, fogyatékoság, özvegység, árvaság és önhibáján kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén minden magyar állampolgár törvényben meghatározott támogatásra jogosult, minden más rászoruló esetében az állam azonban csak a szociális intézmények és intézkedések rendszerének működtetésével valósítja meg a gondoskodást. Az új alaptörvény tehát nemhogy javított volna a rendszerváltást követő költségvetési hiányhoz igazodó, szűkös állami szociális ellátás biztosításán, hanem azt csupán államcélként tűzésével a felelősséget a szociális ellátórendszerre hárította. (Gyuris, 2021)

2.4. A hajléktalanság összetételének megváltozása

A hajléktalanság összetételének változása jelentősen befolyásolja az intézményrendszer felé támasztott változásokat, erre azonban csak korlátozottan képes az ellátórendszer reagálni. A hajléktalanok demográfiaiilag egyértelműen előregedő korfával rendelkeznek. A 2010-es évek elején a hajléktalanok több mint egyharmada az 50-59 éves korosztályból kerül ki, valamint minden második lakástalan ember elmúlt 50 éves, és ez a helyzet azóta csak fokozódott (Győri, 2013). Ez a munkaerőpiaci reintegráció kapcsán pozitív és negatív előjellel bír. Egyrészt jelenti, hogy a fiatalok beáramlása a hajléktalan létbe nem növekszik, illetve kilépésük könnyebb, másrészt viszont az idősebb korosztály (aki egyre nagyobb súlyban van) munkaerőpiaci és társadalmi reintegrációja sokkal nehezebb feladat, mint a fiataloké. Egy munkavállaló szívesebben foglalkoztat fiatalabb, egészségesebb munkavállalót, mint egy idősebbet. A kor előrehaladtával sajnálatos módon továbbá a mentális és egészségügyi problémák növekedése is jár, ami még inkább nehezíti az elhelyezkedésüket, munkalehetőséget.

A Február Harmadika Munkacsoport 2018-as tanulmányából kiderül, hogy a hajléktalan emberek túlnyomó része nem kapja meg azt az intézményi ellátást, amelyre valójában szüksége lenne: a megkérdezettek 5%-nak ápoló-gondozó intézményben lenne a helye, mentális-szociális ellátást nyújtó intézetben 16%-nak, lakhatási támogatással önállóan megélne 29% és lakhatási-mentális-szociális együttes támogatásra 50%-nak van szüksége. Ezen felül a felmérésben résztvevők 43%-nak van súlyos betegsége, 49%-nak pedig nehézséget okozna, ha segítség nélkül kellene élnie.

3. Módszertan

A korábbiakban vázolt összetett intézményi, politikai és társadalmi kontextusban értelmezendő a mai budapesti ellátórendszer működése is. A mai Budapesten többféle hajléktalan ellátó intézményrendszer is működik, azonban különbséget kellett tennünk alapítványi, egyházi és állami/önkormányzati fenntartású intézmények között. A BMSZKI-ra egyrésről az ügyfélkörének mérete, a szolgáltatásainak kiterjedtsége, szakmai és módszertani fejlesztései, nemzetközi projekteken való részvétele és az önkormányzati fenntartás miatt esett a választásunk. A BMSZKI nyitott volt a kutatásunkra, közösen alakítottuk ki az együttműködés kereteit. Az intézmény közzé teszi minden évben a különböző területekre vonatkozó szakmai beszámolóját. Ezeket a kvantitatív jellegű adatforrásokat használjuk fel az intézményrendszer átfogó tevékenységének felvázolásához. A kvalitatív adatgyűjtésünk résztvevő megfigyelésből, megfigyelésből és félig strukturált interjúkból áll össze.

A célunk az volt, hogy minél átfogóbban lássuk a hajléktalan léthelyzetben lévő emberek munkaerőpiaci reintegrációs folyamatát a BMSZKI által nyújtott szolgáltatásokon keresztül. A kapcsolatfelvételt követő első személyes beszélgetés nyomán három konkrét terepet választottunk ki. Az (1) átmeneti szállásokon a legtöbb ügyfél egy esetkezelő szociális munkással kerül összeköttetésbe, aki személyesen nyújt számára segítséget. Ezt a kapcsolatot a Külső Mester utcai átmeneti szállás látogatásával szerettük volna feltérképezni: részt vettünk segítő beszélgetéseken, a heti szintű munkatársi megbeszélésen, ebédosztáson, valamint kreatív foglalkozáson, valamint sikerült interjút készíteni 5 ott dolgozó szociális munkással.

A munkakeresést és azoknak a körülményeit az (2) Álláskereső Irodában való jelenléttel monitoroztuk. A két munkatárssal készített interjú mellett több alkalommal részt vettünk a mindennapi feladatellátásban, mint megfigyelő. Legtöbb esetben az újonnan regisztráltak első beszélgetését követhettük nyomon, valamint jelen voltunk számos visszatérő ügyféllel folytatott beszélgetés során is.

A (3) fejlesztő foglalkoztatásban jelen van a BMSZKI, mint munkáltató. A program pontos működéséről annak koordinátorával készítettünk interjút. A telephelyeken a munka közvetlen szervezői a mentorok. A mentorok közötti kapcsolatról a havi rendszerességgel megtartott meeting alapján kerültünk képbe. Több foglalkoztatottal egy száraz ételcsomag osztás keretén belül interaktáltunk, majd lehetőségünk volt két különböző telephelyen azt is áttekinteni, hogy hogyan néz ki a mindennapokban a fejlesztő foglalkoztatás és az ott dolgozó mentorokkal is interjút készítettünk.

A különböző terepeken egyénileg vettünk részt, ezzel tudtuk elérni, hogy a lehető legkevésbé zavarjuk meg az intézmény mindennapi életét és az ügyfelek számára ne legyen

zavaró a jelenlétünk. A résztvevő megfigyelés során a szociális munkások minden esetben tisztában voltak a kutatási szándékunkkal, azonban az ügyfeleket nem minden esetben tudtuk erről tájékoztatni. A kutatásunk fókuszában a szociális munkások álltak, az ügyfelekről szóló történetek anonim módon közöljük.

4. BMSZKI és intézményei

A Budapesti Módszertani Központ és Intézményei (továbbiakban BMSZKI) a Fővárosi Önkormányzat 1993-ban alapított hajléktalanellátó szervezete. Az intézményrendszer 40 szolgáltatási egységben nyújt különböző szociális ellátásokat. A BMSZKI keretein belül működik utcai szolgáltatás (több száz fővel való kapcsolattartás), fenntartanak nappali melegedőket (naponta kb. 700 fő), éjjeli menedékhelyeket (1154 fő), átmeneti szállásokat (1578 fő), szolgáltatásokat nyújtanak gyermekes családoknak a Családok Átmeneti Otthonában (80 fő) és az anya-gyermek krízisszállásokon (14 fő). Mindemellett önálló egészségügyi ellátással rendelkezik az intézményrendszer, működik orvosi krízis szolgálat (73 fő), valamint kapcsolódó módszertani tevékenységeket is végeznek a szociális munka szakmai támogatása érdekében. (Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei, n.d.)

Breitner Péter (2022), a BMSZKI szakmai igazgatóhelyettese a 2022-es évvégi szakmai összefoglalójában kiemeli, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő hajléktalan emberek állapota és helyzete évről évre romlik. Kihívást jelentett a 2020-as Covid járvány, valamint a 2022-ben a háború elől menekülő tömegek ellátása. A szerző szerint az úgynevezett krízis időszak 2020-tól kezdve szünet nélkül tart, nem korlátozódik a hideg hónapokra. A krízis időszak kifejtette a hatásait a hajléktalan emberek munkaerőpiaci lehetőségeire is. A Február Harmadika Munkacsoport 2022. évi hajléktalan-adatfelvétele alapján elmondható, hogy amíg 2019 végéig a munkaképes hajléktalan emberek munkaerőpiaci helyzete jelentősen javult a krónikus munkaerőhiány miatt, addig a pandémia hatására 2020 elején lezuhant a foglalkoztatás (Győri, 2022). A vendégmunkások távozása is hozzájárul azonban ahhoz, hogy a 2020 és 2021 közepén történő foglalkoztatás növekedés alatt a munkaképes korú ex-hajléktalanok képesek megőrizni a korábbiánál jobb munkaerőpiaci pozíciójukat (Győri, 2022).

4.1. A fejlesztő foglalkoztatás

A BMSZKI a fejlesztő foglalkoztatás során, mint munkáltató kapcsolódik be a hajléktalan ember munkaerőpiaci reintegrációs folyamatába. A foglalkoztatás 2022-ben a BMSZKI 12 telephelyén valósult meg. A hajléktalanok számára 4-6 órában felajánlott munkakörök az általános épülettisztítás, egyéb takarítás, zöldterület-kezelés, fénymásolás és egyéb irodai szolgáltatás, textil és szőrme mosása és tisztítása, nem veszélyes hulladék gyűjtése,

futárszolgálat. A foglalkoztatottak száma 27-32 fő között mozgott, amely részben köszönhető annak, hogy a korábbi 550 forintos bruttó órabért 600 forintra emelték. A fejlesztő foglalkoztatásból a nyílt és védett munkaerőpiacra sikerült irányítani az ügyfelek 41,67%-át. (Horváth, 2022)

A fejlesztő foglalkoztatás koordinátorával készített interjú alapján kiemelendő, hogy a korábban szociális foglalkoztatás néven futó programot szabályozó törvénybe 2017-ben kerültek be, mint potenciálisan foglalkoztatható csoport a szellemi és testi fogyatékkal élők mellé a hajléktalanok. A kialakított keretek jellemzően a fogyatékkal élők bentlakásos ellátására alkalmas intézményekhez igazodnak. A BMSZKI-ban folyó munka során nem termelnek konkrét eladható terméket, hanem az egyén fejlesztése, potenciális elsődleges vagy védett munkaerőpiacra való reintegrációja tekinthető eredménynek mindamellett, hogy a különböző elvégzett munkára is szüksége van az intézményrendszernek. A folyamatokat nehezítik bürokratikus akadályok, például a felvételhez szükséges minősítés formája 10 évvel ezelőtt megszűnt, így a felvételhez több erőforrás bevonása szükséges.

4.2. Álláskereső Iroda

Az Álláskereső Iroda munkatársai 2022-ben összesen 4767 alkalommal 1168 fő számára nyújtottak segítséget. Az érkező ügyfelek 78%-a volt férfi és 22%-a nő, amely a korábbi tendenciákhoz nagyságrendben hasonlít, azonban a női ügyfelek arányában egy kisebb növekedés tapasztalható. Az igénybevevők életkorát tekintve a legnépesebb korosztály a 55-64 év közöttiek és a 65. év felettiek száma megnövekedett. Az ügyfelek az irodában válogathatnak az internetről legyűjtött állások közül, valamint egyéni és célirányos segítségnyújtást is igénybe vehetnek. Az ügyfelek számára rendelkezésre állnak vonalastelefonok, és két darab számítógép. A tevékenységek körbe tartozik még a fényképes önéletrajz készítés és az elveszett iskolai bizonyítványok pótlása. (BMSZKI, 2023)

Az elmúlt időszakban a BMSZKI keretein belül két különböző állásközvetítő iroda működött: az egyik a Dózsa György út 152. alatt, kezdetben Dózsa néven, később pedig FogLak Álláskereső Iroda névre változtatva, míg a másik, a Könyves Álláskereső Iroda, a Könyves Nappali Melegedő intézményen belül kínált speciális szolgáltatásokat. 2021 őszén ezek az irodák ugyanazon a helyszínen, egymás szomszédságában helyezkedtek el, de még különállóan működtek. 2022 februárjában, személyi változások nyomán, összevonták őket, és a FogLak iroda munkatársai átköltöztek a melegedőn belül működő Könyves Álláskereső irodához. 2022 őszén újabb változás történt, az iroda szakmai vezetése átkerült az Ügyfélszolgálati Irodához, amely ugyanott található. 2023 januárjában, a jelentés készítésekor, az álláskereső iroda a

BMSZKI Könyves Nappali Melegedőjében (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 84.) működik, az Ügyfélszolgálati Iroda részeként, és az álláskereső ügyfeleket fogadja. (BMSZKI Szakmai Beszámolója, 2022)

Az Álláskereső Iroda két munkatársával folytatott interjúk során mindketten határozottan kiemelték a két intézmény összevonásának pozitívumait. Egyikőjük szerint az egyik legnagyobb előnye a mostani struktúrának, hogy az irodájuk a változásnak köszönhetően függetlenül működhet és már nem egy másik intézményen belüli szolgáltatásként, ahogy ő fogalmazott “végre megerősödött a profilunk mint álláskereső”. Továbbá így már nincsenek kitéve egy felettük lévő intézmény időszakos bezárásainak, egyéb nehézségeinek. Annak ellenére, hogy a változás alatt a mindennapi működtetés sokszor nehézkes volt, a végeredmény olyan tekintetben is pozitív, hogy kialakult egy stabil létszám és munkarend az irodában. Az iroda másik munkatársa hozzátette, hogy a munkatársak között (abból adódóan, hogy különböző tagintézményekből jöttek) jól működik a tapasztalatok kiegészítése.

5. Korlátok

A segítő-segített viszonyt és a munkaerőpiaci reintegráció lehetőségét befolyásolják általunk külső környezeti dimenziók. A BMSZKI intézményeiben tapasztalható térhasználat vizsgálatán keresztül az egyik legalapvetőbb fizikai korlátozó tényezőre tekintünk rá. Az erőforrás hiánnyal sokszor kiemelt szempontként találkoztunk az ebből fakadó limitációkat lényegesnek tartjuk kiemelni. A térbeli és erőforrásbeli korlátok eredménye- és kiegészítőjeképp az idő által vázolt kereteket értelmezzük.

5.1. Fizikai tér

A BMSZKI egy hatalmas szervezetenként egymástól függő, fizikailag több telephelyen működő intézményhálózat. A helyszínek kiismerése, a feladatok és az azokon belüli eligazodás a segítő munkások számára sem mindig egyértelmű. Rutinszerűen használják a szociális munkások azokat a tereket, amelyekkel mindennapi munkájuk során találkoznak. Az intézmények kijelölnek közös használatú és csak a szociális munkások számára használható tereket. A szociális munkások irodáján kívül zárhatóak még a csak számukra elérhető illemhelyiségek, különböző raktárak. Különösen érdekessé vált a külön illemhely kérdése abban az esetben, amikor egy fizikailag korlátozott ügyfél szeretne volna az emeleten lévő illemhelyet használni, azonban ezt nem engedélyezték a számára és így több emeletet kellett megtennie ahhoz, hogy a számukra fenntartott mellékhelyiséget megtalálja.

Egy másik példa, hogy az egyik akadálymentesített telephelyen külön személyzeti és ügyfelek számára fenntartott lift közlekedik. Az ilyen jellegű fizikai határokat az ügyfeleknek

nincsen lehetőségük átlépni, a szabályokat tiszteletben tartják, nem kérdőjelezik meg látványosan azok értelmét. Az ajtók bezárásának egyes intézményeknél praktikus okai vannak. A telephelyekre jellemző a specializáció, így például van olyan átmeneti szálláshely, ahol jellemzően mentális betegségekkel küzdők élnek. Az itt készített interjú során megjelent hirtelen egy ügyfél egy az adott szituációban nem értelmezhető kérdéssel. Mivel a szociális munkások száma az épületben nem elegendő ahhoz, hogy minden térre kiterjedjen a figyelmük, ezért kénytelenek a hasonló esetek miatt elzárni ezeket a tereket.

A térhasználat egyes esetekben összekapcsolódik a későbbiekben tárgyalt idő dimenzióval is. A fejlesztő foglalkoztatás koordinátora minden hónapban szárazétel csomagot nyújt át a résztvevő fejlesztősöknek. Az érkezés időpontja nagyban meghatározza, hogy ki mikor kerül sorra, azonban jól érzékelhető az, hogy aki már beljebb került egy általában zárva lévő ajtón megnyugszik, míg a kint várakozók a bizonytalanságot érzékelik.

Az elsődleges munkaerőpiacon való elhelyezkedés egyik alapfeltétele, hogy a munkavállaló időben megjelenjen a munkaidő kezdetén. Az ilyen típusú rendszeresség gyakran kiveszik a hajléktalan léthelyzetben élő munkanélküli emberekből. Ennek a képességnek a felépítése először az időpontok pontos betartásával kezdődik, azonban egy ponton túl azzal a feladattal is szembesülniük kell az ügyfeleknek, hogy az utazás idejét is bele kell tervezniük a napjukba. A fejlesztő foglalkoztatás során az egy lépcsőfoknak számít, hogy az ügyfél egy másik telephelyről járjon be a munkába, megtanulja a tömegközlekedést.

A térhasználat kettőssége abban nyilvánul meg, hogy az ügyfelek jellemzően magukon kívül még 2-6 emberrel élnek egy térben. Számukra nincsen lehetőség a fizikai elzárkózásra, az egyedüllétre. A munkavállaláshoz szükséges pihenés függ a szobatársak viselkedésétől, így az intim szféra hiánya kihat a teljesítőképességre. Találkoztunk az interjúk során olyan példával is, ahol a munkavégzés egyik „gátló” tényezőjeként az jelent meg, hogy az ügyfél az átmeneti szállón belül az édesanyjával él együtt, így egy csomó reprodukív tevékenység elvégzésére nem volt képes. Ezeknek az elsajátítása és a mások igényéhez való alkalmazkodás képessége számára az ilyen szoros együttélésből fakadóan kihívást jelentett a fejlesztő foglalkoztatás elején.

5.2. Erőforrás

Ahogy ezt a jogi szabályozás is tükrözi, az egész szociális ellátó szféra rendkívül erőforráshiányos, amely megjelenik mind a humán-erőforrás mind pedig az anyagi erőforrások területén. A tartós bentlakásos intézményekben 1993 és 2019 között a férőhelyek és az

ellátottak száma nagyjából 63-64%-kal nőtt, ez az intenzitás azonban csak 2010-ig igaz, onnantól kezdve megváltozott a szociális ellátórendszer növekvő tendenciája (KSH, 2019).

Állami beavatkozás eredményeként 2010 és 2019 között az idősök és a szenvedélybetegek férőhelyei csökkentek, a fogyatékossgal élők stagnáltak, a pszichiátriai betegeké pedig mindössze 13 férőhellyel növekedtek, mindeközben minden ellátástípusban a tartós és ideiglenes elhelyezési várólisták magasra növekedtek: 2017-ben 44 ezer ember várakozott elhelyezésre. Még ez a szám is meglepetésszerű, hiszen ezen intézmények várólistáira csak olyan személyek kerülhetnek föl, akik megfelelnek az állapotukra, körülményeikre, fizetőképességükre vonatkozó előzetes feltételeknek. A hajléktalan emberek többsége fizikai és/vagy mentális betegséggel küzdő idős ember, az erre szakosodott szociális intézmények azonban elérhetetlenek számukra, így az átmeneti szállók rengetegszer funkcionálnak gyűjtőhelyként, ahol mindenki meghúzhatja magát. A kétezres évek folyamán sikerült ezen probléma kiküszöbölésére létrehozni a Hajléktalanok rehabilitációs intézménye és a Hajléktalanok otthona elnevezésű intézményeket, azonban az alacsony állami támogatás és magas fenntartási költségek miatt Budapesten mindössze 66 férőhellyel működik. (Gyuris, 2021)

Ez a jelenség tapasztalható volt az átmeneti szállón is: a hajléktalan emberek egészségügyi és mentális állapota szállónként változó, de a specializáció miatt egyes telephelyek erősebben érintettek vagy kifejezetten az egészségügyi vagy kifejezetten a mentális problémákkal élő ügyfelek kezelésében. A legtöbb ügyfél esetében nem reális opció a hajléktalan ellátásból való végleges kikerülés, többnyire ha meg is történik, az a családi házba való visszatéréssel, vagy valamilyen nagyon megfizethető vidéki ingatlanba költözéssel. Legtöbb esetben azonban a közös munka során nem a rendszerből való kikerülést látták a felek megoldásnak: elsősorban az ügyfeleket hajléktalanok otthonába igyekeztek elhelyezni, de ez a fentiekben is említett korlátozott férőhely miatt csak nagyon ritka esetekben tudott megvalósulni.

További jelenség, ami nagyban meghatározta a szálló mindennapjait, hogy az anyagi források egészen a legalapvetőbb szükségletekig korlátozódnak. Sok konfliktus az együttélés során a környezet diszkomfortja miatt alakul ki: ágyipoloskától szenvednek a bentlakók folyamatosan, de nem engedheti meg magának az intézmény, hogy gyakrabban tartsanak irtást a jelenleginél. A bentlakóknak sokszor motivációra van szükségük a mindennapokban, melyet a rekreációs csoportfoglalkozások nagyban elő tudnak segíteni, de egy ilyen alkalom során kiderült, hogy azért nem festenek többet, mert csak májusban érkezik forrás új eszközök

vásárlására. A forráshiány miatt a dolgozóknak nagyon átgondoltam szabad csak a fennálló keretet elkölteni, ami sokszor nem a leghatékonyabb megoldáshoz is vezet.

Arra, hogy miért ilyen rossz a helyzet, egy szociális munkás csak ennyit mondott: *“A hajléktalanellátás ösztársadalmi tükröt tart.”* Arra pedig, hogy mit lehet ezzel tenni azt mondta: *“Teljesen magunkra vagyunk utalva. Egyeztetnünk kell a kórházi ellátásra szoruló ügyfelünkért az orvossal, hogy csak akkor engedjék ki, ha tényleg jól van, mert rendszeresen még ápolásra szoruló ügyfeleket küldenek el.”*

Az erőforráshiány a szociális munkások mindennapos megélésére is hatással van. Egy interjúvolt szociális munkás elmondása szerint ugyan nagyon szereti a munkáját és az ügyfeleit, de *utál* bemenni a munkahelyére: méltatlannak tartja, hogy 10 percet kell sétálni egy lepusztult, szeméttel teli hosszú úton az átmeneti szállásra, ahol az ismételt igénylésre sem lett semmi a helyi járatból, ami a központ és az átmeneti szálló között járhatna.

5.3. Idő

Az idő a segítő-segített kapcsolatban jelen lehet, mint gátló vagy mint motiváló tényező. Az Álláskereső Irodában heti négy nap van ügyfélfogadás, a szerdai napot leszámítva 6 órás időtartamban. Az ott töltött idő alatt átlagosan 40-60 ember fordult meg egy napon. A fluktuáció évszakonként is változik, de a munkatársak egyértelmű látogató szám növelésről számoltak be a két álláskeresőssel foglalkozó iroda összevonása óta eltelt időszakban. Ahogy a korábbiakban is leírtuk az Álláskereső irodában két számítógép és három telefon áll rendelkezésre az ügyfelek számára, ahol önállóan végezhetik feladataikat, valamint három munkatárs segít az ügyfeleknek (legfőképpen az újonnan regisztráltaknak). Az ott töltött idő alatt, csak két munkatárs dolgozott az irodában, de a 40-60 embert még három emberre elosztva is nagyon feszített munkatempónak ítélik. Ebben az esetben az erőforráshiány az idő rövidségén keresztül csatornázódik be a segítő-segített kapcsolatba. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az ügyfeleknek a telefonoknál, számítógépeknél töltött időt korlátoznia kell az irodának.

A BMSZKI átmeneti szállásain egybefüggően 2 évet tölthet el egy ügyfél. A két év alatt sokan egy szociális otthonban való elhelyezésre várnak, azonban azoknak a kapacitás hiányossága miatt nem tudnak átkerülni egy másik intézménybe. Ilyen esetben egy hónapot a BMSZKI keretein kívül kell tölteni és csak utána lehet újból egy átmeneti szállón helyet kapni. A fejlesztő foglalkoztatásban résztvevőkre a kétéves korlát meghosszabítható 3 hónappal. Ez lehetővé teszi számukra, hogy a fejlesztő foglalkoztatottakon az idő nyomását csökkentsék.

6. A szociális munka alapvetései és a segítő beszélgetés

A környezeti adottságokon túl a szociális munkások attitűdjére a képzésük is jelentős hatással van. A szakma definiálja a céljait és az ahhoz felhasználható és elfogadható eszközöket. A szociális munka globális definícióját 2014-ben fogadta el az IFSW Nagygyűlése és az IASSW Közgyűlése: „*A szociális munka olyan gyakorlati alapú szakma és tudományág, amely elősegíti a társadalmi változást és fejlődést, a társadalmi összetartozást, valamint az emberek hatalommal való felruházását*” (A szociális munka globális definíciója, 2014). Bulyáki, Mihály és Rác (2021) szerint ez az alapdefiníció kétféle módon hat a szociális munka oktatására. Egyrészt kiemeli, hogy gyakorlati alapú ez a szakma, másrészt pedig egy erős jobbító szándékot feltételez neki. Habár a professzionális segítővé válás a terepmunka megtapasztalása nélkül elképzelhetetlen, a széleskörű elméleti tájékozottság szükségességét is hangsúlyozzák a szerzők. A szociális munka megbecsültsége igen alacsony, sokan képesítés nélkül is ellátnak professzionális segítői feladatokat, így a felsőfokú képzés jelentősége széleskörűen egyre kevésbé elfogadott. A magyar szociális és gyermekvédelmi rendszer diszfunkcionális működése miatt fokozottan nagy hangsúly kerül a szociális szakember személyiségére.

A szociális munkások a foglalkozásuk jellegéből fakadóan fokozott mértékű érzelmi kapcsolatot alakítanak ki az emberekkel. A segítő kapcsolatok jellemzően kétszemélyes helyzetekre vonatkoznak, amelyben tisztázottak a szerepkörök. A segítő kapcsolat pszichológiai struktúrája szerint felosztható két formára. Az érett segítői kapcsolatban a segítő kiegyensúlyozott, a beszélgetés kereteit elsősorban a segítő attitűdje határozza meg, amelyet a türelem, a hitelesség, őszinteség és a bizalom jellemzi. A segítő kapcsolatban a fókusz nem a segített konkrét problémáján van, hanem a teljes személyiségén, a hatékony munka során pedig a segített maga képes meghozni a szükséges döntéseket. A segítőnek feladata, hogy a segítettben kialakuljon egy reális önismeret és önértékelés. Hasonlóképpen hangsúlyos, hogy a segítő is reálisan lássa önmagát, érzékelje a saját korlátait, szorongásait és félelmeit. Ezzel szemben a szindrómás segítő ezekkel az érzésekkel nehezen tud megküzdeni és ezzel egyidőben a másik embertől elvárja, hogy a saját gyengeségeit kommunikálja. A segítő a saját bizonytalan önértékelését a segítség túlhajszolásával ellensúlyozza. (Fodor & Tomcsányi, 1995)

A segítő foglalkozásúak természetesen nem alkotnak egységes csoportot az életfilozófiájuk szempontjából, az identitásuk a képzés és tapasztalataik során folyamatosan fejlődik, azonban az a habitus, ami képessé teszi őket arra, hogy a segítséget kérő mellé álljanak és közösen keressék a kivezető utat, elengedhetetlen az érett segítői kapcsolathoz (Fodor & Tomcsányi, 1995). A gyakorlati tapasztalatok során a segítő foglalkozásúak gyakran ütköznek akadályokba, amelyeket nem könnyű feldolgozni (Bulyáki, Mihály, & Rác, 2021). „*Olyan a*

szociális munkás megítélése, mint amilyen az ügyfélköréé.” - válaszolta a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatásának koordinátora arra a kérdésünkre, hogy milyennek látja a munkája társadalmi megítélését. A segítő megfelelő önértékelésén keresztül válik megvalósíthatóvá a segítő kapcsolat egyik fontos jellemzője, miszerint a segítő rendelkezik egy saját értékrenddel, azt nem erőlteti rá a segítettre (Fodor & Tomcsányi, 1995).

7. A segítők attitűdjei a munkaerőpiaci reintegrációs folyamatban

A terepen töltött időnk során több szociális munkást is megkérdeztünk a motivációiról, hogy hogyan választotta ki a hajléktalanellátást, mint szakterületet. A kérdezettjeink döntő többsége nem tudatos választás eredményeképpen került erre a területre, hosszabb kihívásos és nehézséggel teli tapasztalataik voltak más területen is (például gyermekvédelem, menekültellátás). Az elkövetkezőkben a sokrétű, olykor pedagógiai és pszichológiai jellegű tapasztalatokon alapuló szakmai megközelítésük általános hangulatát foglaljuk össze. Gyakori eleme ennek az egyéni megítélés, ennek dimenzióit különös tekintettel az egyéni siker definíciókra külön tárgyaljuk.

7.1. Általános hangulat, hozzáállás

A munkaerőpiaci reintegrációs folyamathoz köthető beszélgetéseknek a nulladik lépése a keretek vázolása és beszélgetés céljának ismerete. Az eredményes, pozitív hangulat megteremtéséhez kulcsfontosságú, hogy a segítő megnyugtassa az ügyfelet, felvázoljon egy belátható horizontot a feladatairól és tisztázza a szerepeket - emellett egyenrangúnak tekintse. A beszélgetés egy folyamatos és intenzív belső munkát jelent mind a szociális munkás mind pedig a segített fél számára: ehhez elengedhetetlen, hogy a segítő megteremtse egy barátságos, bizalmi légkört (Győri, n.d.). Ehhez az egyik legjellemzőbb eszköz - a megfigyeléseink alapján - az aktív hallgatás, ami erőteljes koncentrációt igényel.

Az Álláskereső Irodában a tér nyitott volt, kis területen több asztalnál ültek emberek, ezért a szociális munkásoknak úgy kellett fókuszálni az ügyfelekre, hogy esetenként meg is kellett szakítani a beszélgetést (mert egy másik ügyfélnek kellett segíteni). Emellett törekednie kellett az iroda dolgozóinak, hogy a bizalmi légkör mellett gyakorlatias hozzáállást tanúsítsanak a szociális munkások ahol mindenki tudja a szerepét - hiszen rengeteg ügyfél van, továbbá a segítőnek egyértelműnek kell lennie abban, hogy az ügyfél alapvetően önállóan kell végezze a feladatait. A beszélgetések dinamikája mindig rendkívül udvarias mederben folyt (ez főként a hajléktalan emberek oldaláról volt megfigyelhető), az esetek döntő többségében magázódnak a felek, hiszen ez a szakmai elvárás. A magázódáson belül érezhető volt, hogy visszatérő ügyfelekkel ez a viszony sokkal barátságosabb, “ismerősebb”, ahol a formális keretek miatt a

magázódás megmaradt, de ez már sokkal közvetlenebb viszonyt hordozott magában. Az ügyfelek olykor csalódottak voltak amikor világossá vált számukra, hogy az Álláskereső Irodában nem fognak egyből állást találni, csak eszközöket kapnak a kereséshez. Ezért a szociális munkás szempontjából elengedhetetlen volt, hogy ezt korlátot az elején kommunikálja. A beszélgetések elején gyakran elhangzott, hogy *“Mi nem fogunk tudni munkát adni, csak technikai és információs háttérrel tudunk Önöknek biztosítani”*.

A biztonságos és bizalmi légkör kialakítására a fejlesztő foglalkoztatás első körös interjúja során is szükség van azért, hogy az ügyfél képességeit és motivációit kellőképpen fel lehessen térképezni. Az interjú a szociális törvény szerint elegendő lenne, ha a fejlesztő foglalkoztatás koordinátora jelen lenne, azonban a tapasztalatok azt mutatják, hogy az esetkezelő szociális munkás jelenléte elősegíti a beszélgetést. Ebben a szituációban ő a bizalmi személy az ügyfél mellett, aki egyrészt megerősítheti abban az ügyfelet, hogy nem kötelező semmi elmondania, ami számára túlzottan kellemetlen, emellett képes rákérdezni a tapasztalatai alapján fontos kimaradt részletekre. A koordinátor kiemelte az interjú során azt az aspektust is, hogy mivel ő férfi, a női ügyfelekkel nehezebb számára kialakítania ilyen rövid idő alatt a bizalmi kapcsolatot. Nem egyszer találkozott olyan esettel, hogy az ügyfél férje vagy élettársa volt az egyetlen olyan férfi a női ügyfél számára, akivel bizalmasan mert kommunikálni. Az első interjú után részt kell venni még egy munkapszichológusi vizsgálaton, itt már a koordinátor veszi át a bizalmi ember szerepét.

7.2. A szociális munkás, mint pedagógus és pszichológus

Természetesen nem lehetséges a kezdeti szerepek tisztázásának ellenére sem minden helyzetet előre megírt forgatókönyv szerint lefolytatni. A klienssel való non-verbális kommunikáció, a személyes és a hatalmi szituációk keveredése mind fontos szempontok, amik elkerülhetetlenül tematizálják a beszélgetést. A segítőnek egyértelműen ismernie kell a határokat mind saját maga számára, mind pedig az ügyfél felé.

A szociális munkás egyszerre lát el pedagógiai és pszichológiai feladatokat - amik alapvetően az ő kompetenciáira vannak bízva. Az a feladat, hogy a kliensek számára nyilvánvalóvá tegye a segítő, hogy a feladatait önállóan kell elvégezze, pedagógiai hozzáállást igényel. Sok esetben derül ki ilyenkor egy hajléktalan ember számára, hogy mennyi bürokratikus, akár több napokat (esetenként heteket) igénylő feladat áll előtte mielőtt egyáltalán megkezdheti a munkakeresést. Ilyenkor kerül elő a pszichológiai elem. Több esetben tapasztaltuk, hogy az ügyfelek miután realizálják az előttük álló feladatokat, erős lelki teher nehezedik rájuk. Az egyébként is nehéz helyzetüket kilátástalanabbnak látják Amikor az egyik

ügyfél megtudta, hogy román állampolgársága miatt milyen hosszú út előtt áll még a munkakeresés előtt, a beszélgetés végén a szociális munkás kérdésére annyit tudott felelni, hogy csak rendkívül elfáradt, és nem tud felállni a székből. Ahogy Breitner Péter fogalmazott Az életközpontról szociális munka című tanulmányában (2014) ilyen esetekben *“a szociális munkás a szegény ember pszichológusa”*. Természetesen a szociális munkás fel kell ismerje a kompetenciái határait, viszont ilyen esetekben nem megkerülhető a lelki, mentális segítségnyújtás. Ilyenkor alapvetően biztatásra kell gondolni, annak kifejezésére, hogy lehet eggyel jobb az ügyfél helyzete, egyszerű dolgokat kell megcsinálnia és kap benne segítséget.

A fejlesztő foglalkoztatás során nagy eltérő a mentorok kockázatvállalási hajlandósága azzal kapcsolatban, hogy mennyire kihívásos ügyfelet fogadnak a saját telephelyükre. Az egyik mentor az interjúja során kiemelte, hogy ő személyesen senkit nem utasít vissza, azokat az ügyfeleket is szívesen fogadja, akik esetében nem egyértelmű a siker. Ezen a telephelyen kettő udvarost foglalkoztatnak és az egyik helyet kifejezetten kihívásos ügyfelek számára szokták felajánlani. Az ilyen típusú döntéssel a mentor magára vállalja a felelősséget, hogy több energiát fektet majd a fejlesztő foglalkoztatásba, azon belül is az ügyfél mentális egészségére. Egy másik telephelyen lévő interjúból kiderült, hogy az ott dolgozó fejlesztő foglalkoztatottnak mentális problémái vannak, depresszióval éli az életét. A mentor szokta vállalni azokat a segítő beszélgetéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a feladatát el tudja végezni és a mentális állapota ne romoljon tovább.

7.3. Egyéni megítélés

A pedagógusi és pszichológusi szerepkör betöltéséhez a megfelelő empátia és emberismeret kifejezetten fontos. A közös munka során a szociális munkás és az ügyfél megismerik egymást, azonban erre csak korlátozottan van lehetőségük, hiszen az ügyfél a intézményiadatain kívül valójában úgy és annyit oszt meg magáról, ahogy és amennyit szeretne: *“Nekem az a dolgom, hogy higgyek az ügyfeleimnek”* - hangzott a szociális munkások oldaláról többször is. Vannak ügyfelek, akik jobban gondoskodnak magukról, míg mások kevésbé: ilyenkor fontos, hogy a szociális munkás egy segítségkérés alkalmával felismerje, hogy a szituáció arról szól, hogy olyanra kérik, amire ő is képes lenne, vagy a körülmények akadályozzák az ügyfelet abban, hogy magáért cselekedjen.

Volt egy ügyfél sebes lábbal a szállón, aki nem szeretett eljárni az ügyeletes orvoshoz. Amikor új szociális munkás érkezett a szállóra, megkérte őt, hogy kösse be a lábát, amit a szociális munkás meg is tett. Később ahelyett, hogy elment volna az orvoshoz, mindig a szociális munkásoktól kért segítséget, amit sokan elutasítottak, és végül sikerült elérni, hogy az

ügyfél az orvosi szolgáltatást vegye igénybe. Később volt egy másik ügyfél, aki önállóan intézte a dolgait, munkába járt és haladt előre a közös munkában. Egy nap munka közben eltört a karja, ezért nehézséget okoztak neki a mindennapi feladatok. Ezt a nehézséget mérlegelve a szociális munkás, amiben csak tudott, segített az ügyfélnek: egyértelmű volt, hogy ezzel nem hospitalizálni fogja az ügyfelet, csak segít neki túljutni egy válságos időszakon

A fejlesztő foglalkozásban jellemzően egy évet töltenek el az ügyfelek, valamint aki egyszer már részt vett a programban a későbbiek során nem csatlakozhat vissza. A program koordinátora az interjúban kiemelte, hogy kezdetekben ezekhez a szabályokhoz minden esetben ragaszkodtak, azonban jelenleg vannak olyan ügyfelek, akikkel kivételt tesznek. Az egyik foglalkoztatott felismerte magáról, hogy a pszichológiai problémájával nem fogja tudni elvégezni a vállalt munkát, így önszántából bevonult egy pszichiátriai intézménybe. Számára a kezelés után is biztosítottak helyet. Egy női ügyfél, aki korábban csak a férje kíséretével mert számára új helyekre menni, részt vett egy informatikai szakkörön, ahol a szociális munkások meglátása szerint, sok év óta először számára ismeretlen tevékenységhez mert hozzákezdeni. A fejlesztő foglalkoztatás egy éve az idei év elején járt volna le, ezt azonban további három hónappal hosszabbították meg vele.

7.4. Siker definiálása

A szociális munka személyes jellegéből fakadóan a siker definíció is programonként eltérő. A személyességre épülő közös jellemző az, hogy minden ügyfél számára sikerként definiálják, ha önmagához képest sikerül megtenni a következő lépést az önrendelkezés felé. A kitűzött célok nem nagyívűek, a fokozatosan nehezedő, de belátható kihívásokra épülnek. A kis lépésekben definiált célok megugrása erősíti az ügyfél önképét, fokozatosan képessé válik ezen keresztül a határainak feltérképezésére.

A munkaerőpiaci reintegráció szempontjából a siker definíciójához fontos elem az, hogy mit definiál munkaként a segítő. A fejlesztő foglalkoztatás jelenlegi vezetője a következőképpen definiálja a munkát: *„A hétköznapi ember azt gondolja, hogy az a munka, amikor munkaszerződésem van és van egy reggel nyolckor elkezdem és négykor befejezem. Én azt gondolom, hogy minden munka, amit rendszeresen csinál, ami jó a társadalomnak, amiből haszna van egy pici neki is, meg a társadalomnak is.”* Míg az álláskereső irodában a siker pontszerű eseményekhez köthető (pl.: talált-e aznapra munkát, elkészült-e az önéletrajz, megszerezte-e a szükséges igazolványokat), addig a fejlesztő foglalkoztatásban van tér arra, hogy a múltban elszenvedett hiányokra miatt nem kialakuló készségeket pótolni lehessen.

Ilyennek minősül a pontos munkavégzés, a többségi társadalomhoz igazodó időbeosztás, a függőségek kordában tartása a munkaidő közben és az után.

A munka szélesen értelmezett definíciója lehetővé teszi, hogy a családi kapcsolatok felvétele és az azon keresztüli bekapcsolódás a ház körüli munkákba már sikertörténetnek tekinthető. Nem ritka eset, hogy a családtól távolságot tartó hajléktalan emberek a méltóságuk visszanyerését élik meg a munkavállalással, így képessé válnak a kapcsolatok újjáépítésére. A másik irányból is megfigyelhető az a folyamat, hogy a munkába állás képességét tekintik a családtagok alapfeltételnek a visszafogadáshoz. A fejlesztő foglalkoztatás munkakörei azonban nem minden esetben képesek a méltóság érzését erősíteni. Az egyik foglalkoztatott esetében az volt a tapasztalat, hogy férfiként a mosógép kezelést megalázónak érezte, azonban az elsődleges munkaerőpiacra való visszatérése a fizikai és mentális állapota miatt nem lehetséges.

7.5. Humor

Witkin (1999) a *Taking Humor Seriously* című írásában rávilágít a humor kettős megítélésre a szociális munkában. A szerző szerint, mivel a szociális munka során a segítők az emberi szenvedéssel, nyomorral és fájdalommal találják szembe magukat, etikailag megkérdőjelezhetőnek tartják, hogy mások rossz sorsából viccet csináljanak. A humor az érzéketlenséggel kapcsolják össze. Mindemellett azonban a viccek haszna, a nevetés jólétre gyakorolt hatása közkeletűen ismert. A viccelődés lehetősége megadja a kontroll érzését a humor tárgya felett, a közös nevetésben oldódni tud a tehetetlenség érzése. A humor társadalmi funkciót is betölt, a marginalizált társadalmi csoportok kifejezésre ezen keresztül tudják kifejezni a kritikájukat a többségi társadalommal szemben. A szerző konklúziója az ellenérzések hitelességének kétségbevonása nélkül az, hogy a szociális munkába érdemes a humort jól körülírt keretek között alkalmazni.

A humor kétféle formájával találkoztunk a terepen. A szociális munkások közötti humor és a segítő-segített viszonyban tapasztalható viccelődés eltérő jelleget öltött. A szociális munkások közötti egyenlő hatalmi viszonyból fakadóan mindenki saját habitusa szerint kapcsolódhatott be ezekbe. A vicc tárgyát gyakran adták abszurd személyes munkahelyi tapasztalatok. A fejlesztő foglalkoztatás mentorai egymásra licitálva mesélték a munkahelyi baleseteiket és annak abszurditását nevték ki, hogy egy ügyfél a balesetet szenvedő szociális munkást a mentősök számára hajléktalan emberként jellemezte. A történetmesélés a kialakult közös nyelven keresztül a feszültség levezetésére alkalmas.

A szociális munkás és az ügyfél közötti interakció során jellemzően a segítő alkalmazott humort. Tudatos eszközként használták egy adott szituáció hangulatának feloldására, ilyen

esetekben a humor tárgya jellemzően saját maguk ironikus megközelítése volt. Ritkább esetben a nevetés tárgya maga az ügyfél lett, de ilyenkor is a kezdeményező fél többnyire a segítő. Az ügyfélnek szerepéből fakadóan szűkebb lehetőségei vannak a poén lereagálására. A korábbi tapasztalatokra alapuló bizalom nagyban meghatározza azt, hogy milyen mértékben mer bevonódni a szituációba az érintett. A viccelődés kettős megítélése a jól látható volt. Maguk között a humort úgy narrálták, hogy az ügyfelek intézményi tapasztalatai nagyobb részben az elutasításról és a távolságtartásról szólnak, ezért szeretnék számukra egy olyan intézményi közeget teremteni, ahol tér és lehetőség van a közös nevetésre.

Péntekenként történik az átmeneti szállón az újonnan érkező ügyfelek felvétele. Megérkezett egy férfi, aki a felvétel előtt éppen galibába keveredett, mert nem azt a mosdót használta, amit az ügyfelek számára kijelöltek. Ettől kissé feszült lett a hangulat, az ügyfél defenzív lett az őt ért kritika hatására, ami szüksézsavúságához vezetett. A feszültség oldása érdekében viccelődni kezdtek: A szociális munkás kérdezte:

- Uram, fogyaszt ön alkoholt?
- Csak egy keveset.
- Na, de mégis mennyit?
- Négy-öt litert egy héten.
- Az azért annyira nem kevés.
- De szigorúan csak kannásat, ugyanis szőlőallergiám van, ez pedig szerencsére soha nem látott szőlőt.

A vicc tárgya az volt, hogy egy hajléktalanságban élő ember ember nem engedheti meg magának a jobb minőségű, drágább alkoholt, ezért az olcsóbbat fogyasztja. Azzal, hogy az ügyfél magából csinált viccet és azt sugallta, hogy a rossz minőségű alkohol fogyasztása a saját döntése, kezébe vette a helyzetet és uralta azt.

8. Konklúzió és a kutatás határai

A tanulmányunk a hajléktalan emberek munkaerőpiaci reintegrációs folyamatát helyezte fókuszba, különös tekintettel a segítő-segített viszony szerepére. A hajléktalanság kezelésében és a munkaerőpiacra való visszatérés támogatásában kulcsfontosságú a személyre szabott, egyéni szükségleteket és lehetőségeket figyelembe vevő megközelítés. A szociális munkások és más segítő szakemberek hozzáállása, empátiája, pedagógiai és pszichológiai hozzáállása meghatározó a sikeres reintegráció szempontjából. Ezek a tulajdonságok segítik elő a bizalom kiépítését és az egyéni képességek fejlesztését, amelyek nélkülözhetetlenek a hosszú távú társadalmi integrációhoz. Kutatásunk kiemeli azokat a strukturális kihívásokat és

erőforrás-hiányokat, amelyekkel a hajléktalan emberek munkaerőpiaci integrációját segítő szervezetek szembesülnek. Terepmunkánk során igyekeztünk megismerni a BMSZKI hajléktalanokat ellátó szolgáltatásainak működését, munkatársainak napi feladatait, dinamikáját és beazonosítani olyan motívumokat mind a környezetükben mind pedig feladataik során, amik kiemelt hatással vannak a segítő folyamat alatt. Ilyen motívum volt például a fizikai tér és az idő korlátai, a szervezeti átalakítások, vagy akár a szociális munkások szóhasználata, humor forrásai.

Dolgozatunk, miközben véleményünk szerint értékes betekintést nyújt a hajléktalanok munkaerőpiaci reintegrációjába a szociális munka szemszögéből, számos olyan korlátozást ismer el, amelyeket érdemes megállapítani. Először is, a kutatásnak egy konkrét intézményre, a BMSZKI intézményrendszerére való összpontosítása korlátozhatja a megállapítások általánosíthatóságát más kontextusokra és környezetekre. Továbbá a különböző városi és vidéki környezetben történő változatosabb megfigyelés gazdagíthatta volna a hajléktalanság és a munkaerőpiaci reintegrációs folyamatok eltéréseinek megértését. Ezen túlmenően a longitudinális megközelítés beépítése az egyének időbeli fejlődésének nyomon követésére mélyebb betekintést nyújtana a foglalkoztatási eredmények fenntarthatóságába és a szociális munka beavatkozásainak hosszú távú hatásába.

A tanulmány további kérdéseket vet fel a hajléktalanságot és a munkaerőpiachoz való hozzáférést befolyásoló szélesebb körű társadalmi és gazdasági tényezőkkel kapcsolatban. Például hogyan befolyásolják a gazdaságban bekövetkezett változások, például a digitális munkák terjedése vagy a lakáspiaci változások a reintegrációs stratégiák hatékonyságát? Illetve milyen szerepet játszik a mentális egészség és a függőség ebben a folyamatban, és hogyan lehet a szociális munka gyakorlatát úgy alakítani, hogy jobban kezelje ezeket a kérdéseket?

Hivatkozásjegyzék

A szociális munka globális definíciója. (2014). Esély. 2014/6. 96-100.

BMSZKI. (n.d.). Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei. Letöltés helye:https://bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-3/bmszki_prospektus_1407_final_webre.pdf. Letöltés ideje: 2024.03.26.

BMSZKI. (2023) Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Könyves Nappali Melegedő – Álláskereső Iroda Ügyfélszolgálati Iroda – Foglalkoztatási részleg Szakmai beszámolója a 2022-es évről. Letöltés helye:

<https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node%20-%20644/Álláskereső%20Iroda%20szakmai%20beszámoló-2022.pdf>. Letöltés ideje: 2024.03.23

Breitner, P. (2022). A 2022. év a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei életében -szakmai munka összefoglalása-. Budapest: BMSZKI.

Bulyáki, T., Mihály, B., & Rácz, A. (2021). Az ELTE szociális munka alapképzés innovatív elemei és útkeresési törekvései. Párbeszéd: Szociális Munka folyóirat. 8(1).

Dániel, Zs. (1983). „Igazságos” és „igazságtalan” lakáelosztás. In D. Zsolt, „Igazságos” és „igazságtalan” lakáelosztás. Budapest: Kossuth Könyvkiadó.

Diószeghi-Horváth, N. (2020). Egy elfeledett sztrájk évfordulójára: 30 éve alakult meg a Nemzet Szegényeinek Frontja. Letöltés helye: <https://merce.hu/2020/02/02/egy-elfeledett-sztrajk-evfordulojara-30-eve-alakult-meg-a-nemzet-szegenyeknek-frontja/>. Letöltés ideje: 2024.03.24

„Február harmadika” Munkacsoport (2018). Gyorsjelentés a 2018. februári hajléktalan adatfelvételtől. Letöltés helye: https://februarharmadika.blog.hu/2018/03/29/negy_hajlektalan_kozul_harom_lakasban_elhet_ne_181, letöltés ideje: 2024.03.26.

Fodor, L., & Tomcsányi, T. (1995). Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás. In F. Pálhegyi, A személyes beszélgetés pszichológiai alapjai és technikája. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem. 3-30.

Gyáni, G. (2008). Budapest - túl jón és rosszon. A nagyvárosi múlt mint tapasztalat. Budapest: Napvilág Kiadó

Győri, P. (n.d). A segítő beszélgetésről. Letöltés helye: https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-221/a_segito_beszelgetes.pdf. Letöltés ideje: 2024.03.22

Győri, P. (2013). A Budapesten élő hajléktalan emberek főbb statisztikai jellemzői. In Győri, P. és Vida, J., Változó és változatlan arcú hajléktalanság. Budapest: Menhely Alapítvány és BMSZKI.

Győri, P. (2022). Jelentés a hajléktalan emberek 2022. február 3-i országos kérdőíves adatfelvételéről. Budapest: Menhely Alapítvány.

Gyuris, T. (2021). Kényszerű hajléktalanság. Socio.Hu Társadalomtudományi Szemle, 11(4), 196–218. <https://doi.org/10.18030/socio.hu.2021.4.196>

Hajléktalanokért Társadalmi Bizottság (1989). A “Hajléktalanokért” Társadalmi Bizottság Alapítólevele. Budapest: Esély. 1989/2. 83-84.

Horváth, L. Z. (2022). BMSZKI fejlesztő foglalkoztatás 2022. évi beszámoló. Budapest: BMSZKI

Kiss B. (2016). A szociális biztonság alkotmányjogi megítélése Magyarországon a rendszerváltozást követően. Szeged: SZTE Egyetemi Kiadványok, 357–362.

Misetics, B. (2010). Otthontalan. csupa-csősz világ. Budapest: Replika. 2010/2. 29-44.

Oross, J. (1995). “A szabadság rád fagy”. A hajléktalan emberek egészsége, a hajléktalan emberek halála. Budapest: Esély. 1995/5. 81-98.

Oross, J. (2001). A hajléktalanság kezelése Magyarországon. Budapest: Szociális Szakmai Szövetség.

Udvarhelyi, É. T. (2014a). Az igazság az utcán hever: válaszok a magyarországi lakhatási válságra. Magyarország: Napvilág Kiadó.

Udvarhelyi, É. T. (2014b). Mi is emberek vagyunk - Hajléktalan aktivizmus a rendszerváltás környékén.

Letöltés

helye:

https://dinamo.blog.hu/2014/09/11/mi_is_emberek_vagyunk_hajlektalan-aktivizmus_a_rendszervaltas_kornyeken. Letöltés ideje: 2024.03.23

Umbrai, L. (2007). A Hatósági Kislakás-Építés Története Budapesten (1870-1948). Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar Történelemtudományok Doktori Iskola, <http://doktori.btk.elte.hu/hist/umbrai/disszertacio.pdf>

Witkins, S. L. (1999). Taking Humor Seriously. Social Work 44(2). 101-104.