

**2006. december**

**Tartósan Hajléktalan Élethelyzetben Élők Foglalkoztatását Segítő Szakmai Központ**

**(Chronic Homelessness Employment Technical Assistance Center - CHETA)**

# **Karrier-térképezés régóta hajléktalan álláskeresők számára**

*Ezt a dolgot a Tartósan Hajléktalan Élethelyzetben Élők Foglalkoztatását Segítő Szakmai Központ készítette, amelyet az Egyesült Államok Munkaügyi Minisztériuma, és más állami intézmények támogatnak különböző szervezeteken keresztül.*

# Karrier-térképezés krónikus hajléktalan álláskeresők számára

## Bevezetés

Az Egyesült Államokban minden nap emberek ezrei – családok, gyermekek, egyedülálló felnőttek és fogyatékkal élők – ébrednek otthon nélkül. Közülük az egyedülállók 10%-a nem egyetlen éjszakára, vagy egyetlen időszakra marad otthon nélkül. Otthontalanságuk éveken, vagy ismétlődő időszakokban mérhető. Jobb kifejezés híján őket nevezzük tartósan hajléktalanoknak. Ők azok a hajléktalan emberek, akik valamilyen fogyatékossgal rendelkeznek (legtöbb esetben ez valamilyen szenvedélybetegséget jelent, komoly mentális betegséget, fejlődési rendellenességet, illetve krónikus fizikai betegséget vagy fogyatékossgot), akik egy évig folyamatosan hajléktalanok voltak, illetve az elmúlt három évben négy vagy több alkalommal időszakosan hajléktalanná váltak. Mint más fogyatékossgal rendelkezők, számukra is hasonló lehetőségek állnak nyitva jövedelmük növelésére: fogyatékossgai járadékot kaphatnak, vagy a munkaerőpiacon próbálhatnak érvényesülni, illetve e két forrás valamilyen kombinációját alkalmazhatják.

Ez a dolgozat a munkaügyben és hajléktalan-ellátásban dolgozó szakemberek számára íródott, akik arra vállalkoznak, hogy krónikus hajléktalan emberek számára fogalmazzanak meg foglalkoztatási célokat és stratégiákat annak érdekében, hogy az érintettek jövedelme növekedjen, és kielégítő életet élhessenek. Mivel az ilyen álláskeresők helyzete meglehetősen összetett, a foglalkoztatási stratégiákat hozzájuk kell igazítani; az intervenciókat az érdeklődési körüknek, szükségleteiknek, és képességeiknek megfelelően kell kialakítani. Az ilyen testreszabott megközelítés magában foglalja, hogy felkeltsük a tartósan hajléktalanok kedvét a munkához, tehetségük kiaknázásához, illetve a vágyott munkához szükséges képességek (ki)fejlesztéséhez. Az első lépés a tapasztalatok és a munka-ambíció felmérése. A karrier-térképezés az egyik olyan testreszabott stratégia, amely segíthet a foglalkoztatási tanácsadóknak a munkával kapcsolatos célok kitűzésének facilitálásában, és a krónikus hajléktalan álláskeresők foglalkoztatási profiljának elkészítésében.

Ez a dolgozat az értékelés és cél-kitűzés alternatív módszerét mutatja be, hogy segítségével javulhassanak a “One-Stop Career Center”-ek (“Mindent egy helyen” Munkaügyi Központ) által nyújtott alap-szolgáltatások. A Karrier-térképezés olyan testreszabott foglalkoztatási módszer, amely abból a tudásból táplálkozik, hogy milyen hatása van a foglalkoztatásra a hátrányos helyzetnek, illetve a hajléktalanságnak. A Karrier-térképezés sok szempontból önvezérelt. Ez azt jelenti, hogy az álláskeresők felelősek a saját térképük irányításáért, valamint a saját, állás- vagy karrier-cél kitűzéséért megtett kutatómunkájukért. Szakemberek segítik a térképek elkészítését, és annyi időt szánhatnak a szükséges információk begyűjtésére és a cél-kitűzési folyamat előmozdítására, amennyi csak szükséges az adott álláskereső számára. Ezt az innovatív megközelítést az teszi értékessé, hogy a cél a lelegejétől fogva az, hogy a résztvevők minél hatékonyabban hasznosítsák a Munkaügyi Központok forrásait, ahelyett, hogy kizárólag a lakhatási vagy támogató szolgáltatásokra támaszkodnának a munka-keresésben, képzésben, elhelyezkedésben és támogatás-keresésben. Ha a Karrier-térképezés a “Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok kulcs-szolgáltatásává válik, a hajléktalan és más, összetett szükségletekkel rendelkező ügyfelek cél-orientált segítséget kaphatnak a munkával szembeni korlátaik leküzdésében. Ez a beavatkozási forma lehet a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatáshoz vezető út, mert segíti az ügyfeleket abban, hogy részt vegyenek a WIA (Workforce Investment Act, Befektetés a Munkaerőbe törvény) intenzív vagy tréning-jellegű szolgáltatásaiban.

## Háttér

A “Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok számos szolgáltatással segítik az álláskeresőket a felméréstől kezdve a munkakereséshez szükséges különböző eszközök és források biztosításán keresztül a képzésekig. Az 1998-ban született WIA hozta létre a “Mindent egy helyen” Munkaügyi Központokat azzal a filozófiával, hogy ezek mindenki esetében működőképesek, még olyan

embereknél is, akik komoly hátrányokkal rendelkeznek hajléktalanságuk miatt. A “Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok a szolgáltatások széles körét nyújtják az álláskeresők számára, többek között:

- A **Kulcs Szolgáltatások** az elérést, becsábítást, eligazítást, első felmérést, az egyéb szolgáltatások támogathatóságának meghatározását, munkahely-keresésben és elhelyezésben való segítségnyújtást, karrier-tanácsadást, a támogató szolgáltatások elérhetőségével kapcsolatos felvilágosítást – pl. gyermekfelügyelettel vagy utazással kapcsolatos tájékoztatás –, munkaerő-piaci információkat, illetve utánkövetési szolgáltatást foglalnak magukban. Önéletrajz-író és munka-interjúra felkészítő műhelyek gyakran tartoznak a kulcs-szolgáltatások körébe. Ezek a szolgáltatások mindenki számára elérhetők.
- Az **Intenzív Szolgáltatások** az arra jogosultak számára érhetőek el. Az Intenzív Szolgáltatások közé tartozik a képesség-szintek és szolgáltatási szükségletek átfogó felmérése, egyéni foglalkoztatási tervek kidolgozása, egyéni tanácsadás és karrier-tervezés, csoportos tanácsadás, eset-kezelés, és rövidtávú, a munkavállalásra felkészítő szolgáltatások, pl. a tanulási, kommunikációs és személyes gondoskodási képességek fejlesztése.
- A **Képzési Szolgáltatások** az arra jogosultak számára érhetőek el. A Képzési Szolgáltatások jelenthetik a foglalkoztatási készségek tréningjét, munkahelyi képzést, a privát szektor által üzemeltetett képzéseket, készség-javító és –visszaszerző tréninget, vállalkozói tanfolyamot, munka-készenlét tréninget, felnőttképzést és olvasás-fejlesztő tevékenységeket, és egyénre szabott képzést.

Egy olyan munkaerő-piaci rendszerről szólva, amely gyorsan próbálja a jelentkezőket a munkákkal összekapcsolni, nem nehéz megérteni, hogy a “Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok szakemberei sem mindig tudják biztosítani azt a széleskörű tanácsadást és támogatást, amelyre a halmozottan hátrányos helyzetű embereknek, beleértve a hajléktalanokat is, gyakran szüksége van. Az Egyesült Államok Elnökének *Új Szabadság Kezdeményezése*, és a *Hosszú-távú Hajléktalanság Megszüntetéséért* című javaslata is hangsúlyozza a foglalkoztatás fősodrához való hozzáférés kritikus voltát a kilábalásban és a közösségbe történő integrálódásban. Polgármesterek és más állami hivatalnokok az egész országban elindították a “Vessünk véget a tartós hajléktalanságnak” programot, felismerve, hogy a hosszú-távú hajléktalanság, illetve annak költségeinek növekedése hogyan érinti a közösségeket. Ezek a programok elismerik, hogy a lakhatás, és különösen a lakhatás összekötve a támogatási és foglalkoztatási szolgáltatások széles körével, amelyet “támogató lakhatásnak” nevezünk, jelentheti a kulcs beavatkozási módot a tartós hajléktalanság kezelésében mind az egyén, mind a családok szintjén.

Egy adott napon, becslések szerint, 600.000 ember hajléktalan, körülbelül egyharmaduknak súlyos mentális betegsége van, és körülbelül egyhatodik szenved társuló mentális betegségben és érintett valamilyen szenvedélybetegségben. Általánosságban azt az embert tekintjük hajléktalannak, aki az éjszakát hajléktalan szállón, vagy emberi lakhatásra alkalmatlan helyen kellene töltenie. Pontosabban, az a személy számít hajléktalannak, aki:

- Szükség-szálláson alszik.
- Emberi lakhatásra alkalmatlan helyen alszik, pl. autóban, parkban, járdán, elhagyatott vagy nem-lakás céljára szolgáló épületekben.
- Jelenleg rövidebb időszakot (30 egymást követő napot, vagy annál kevesebbet) kórházban, vagy más intézményben tölt ugyan, de általában a fent említett helyek valamelyikén alszik..

- Átmeneti/támogatott lakhatása van, de utcáról vagy szükség-szállásról érkezett.
- Egy héten belül lakoltatták ki egy magán-lakóhelyről, és nem tud megjelölni következő lakóhelyet, valamint nem rendelkezik megfelelő forrásokkal és támogató kapcsolatokkal ahhoz, hogy lakhatáshoz jusson.

George W. Bush elnök elkötelezett a tartós hajléktalanság 2012-re történő megszüntetése mellett. Újraindította a Hajléktalanok Tárcaközi Tanácsát is {(Interagency Council on the Homeless (ICH)}, amely a szövetségi kormány hajléktalanokat segítő tevékenységeit és programjait hivatott tervezni és koordinálni. A tartósan hajléktalan emberek, akik hátrányos helyzetben vannak, és hosszabb időszakokat töltenek az utcán, illetve átmeneti szállókon, kevesebb, mint 10%-át teszik ki a hajléktalan populációnak, mégis, a hajléktalan krízisellátások több, mint felét ők használják. Erre válaszul, az ICH több mint kétszáz közösséget hívott fel arra, hogy tízéves terveket dolgozzanak ki a hajléktalanság megszüntetésére. Egy közelmúltbeli tanulmány áttekintette az elkészült tervek egy részét, és azt találta, hogy több mint kétharmaduk (68%-uk) szükségesnek tartja, hogy munkával kapcsolatos képzések induljanak hajléktalan emberek számára; ezek általában állami segítő programokon keresztül történhetnek, a Munkaügyi Minisztérium támogatásával.

A "Mindent egy helyen" Munkaügyi Központoknak központi szerepet kell kapniuk a hajléktalan emberek foglalkoztatási és képzési igényeit kielégítő szolgáltatások tervezésében és alkalmazásában szövetségi mandátumuk, a közösség problémáinak megoldása melletti szociális elkötelezettségük, illetve a munkáltatók és álláskeresők igényeiben való jártasságuk okán. Természetesen a munkaerő-fejlesztés vezetőiként és az amerikai munkaerő-piac igényeinek kiszolgálóiként úgy tűnik, hogy az emberek támogatása a hajléktalanságból és munkanélküliségből az állandó lakhatás és munka világa felé érdekében áll mind a munkaerőpiacnak, mind a munkáltatóknak, mind pedig a társadalomnak általában.

Bár a hajléktalan emberek stigmatizáltak és általában "foglalkoztathatatlanokként" vannak elkönyelve, a valóság ettől nagyban eltér. A hajléktalan emberek akarnak és tudnak dolgozni, amennyiben lehetőséget és támogatást kapnak ehhez. Egy országos tanulmányban, a hajléktalan ügyfelek 44%-a dolgozott fizetésért a megelőző harminc napban, de ezeknek az embereknek kevesebb, mint fele rendelkezett rendszeres munkával. Amint lakhatáshoz jutnak, a korábban hajléktalan ügyfelek jellemzően olyan állásban dolgoznak, amelyek három vagy több hónapig fognak (várhatóan) tartani. Más, országos bemutató projektekből láttuk, hogy minél jobban használják a hajléktalan emberek a foglalkoztatási szolgáltatásokat, annál valószínűbb, hogy elhelyezkednek. Azt is megtanultuk, hogy a hiányos foglalkoztatási szolgáltatásokkal találkozó, súlyos mentális problémákban szenvedő, vagy társuló szenvedélybetegséggel küzdő emberek nagy valószínűséggel nem találnak állást pusztán kezelés vagy a lakhatás megoldása eredményeképp.

Néhány közösségben már sikerült elérni, hogy a foglalkoztatási szolgáltatások és támogatások eljussanak a rászorulókhöz a munkaerő-fejlesztés és hajléktalan-ellátás megújításán és együttműködésén keresztül. A módszerek között megtaláljuk a munkáltatók ösztönzését hajléktalan embereket foglalkoztatására, illetve a "Mindent egy helyen" Munkaügyi Központok használatához való nagyobb hozzáférés biztosítását. Az olyan programoknak azonban, amelyek a tartósan hajléktalan emberek számára kívánnak foglalkoztatási és képzési szolgáltatásokat nyújtani, mélyebb tudáshoz kell jutniuk az ezt a populációt érintő összetett szükségletekkel és jellemzőkkel kapcsolatban, illetve meg kell érteniük, hogy ezek a körülmények hogyan hatnak az emberek munkaerő-piacon való részvételére. A szervezetek közötti együttműködés legszerencsésebb módon közös tervezéssel és a hajléktalan álláskeresők problémáit kezelni hivatott helyi munkaerő-befektetési tervek kulcs-momentumainak egyeztetésével veheti kezdetét.

A krónikus egészségügyi problémák jelentősen hatnak arra, hogy az egyén mennyire képes megtartani egy piaci munkahelyet. A visszatérő hajléktalanság, a pszichiátriai kórképek ciklikus jellege, és a szenvedélybetegségekből való felépülés hepehupái a munkából való jelentős kieséseket, a munkaképesség csökkenését és a megbízható támogatói hálózat leromlását okozzák. Ezeknek a zavaroknak összetett hatása van.

- A megkopott vagy elavult munka-készségek a mai munkaerőpiacon megnehezítik, hogy az halmozottan hátrányos helyzetű álláskereső sikeresen megküzdjenek egy megfelelően megfizetett munkáért. Rosszul fizetett, alacsony képesítéshez kötött munkák sorozatában találják magukat, amelyek nem biztosítanak biztonságot, vagy a szegénységből való kitöréshez elegendő jövedelmet.
- Idővel az ismétlődő munkahely-elvesztések lerombolják egy ember magabiztosságát, méltóságérzetét, és a jövőbe vetett hitét. Ez pedig gyakran rendkívüli módon megnehezíti az őket vonzó munkaerővé tevő képességek, a tehetség és teherbírás őszinte önvizsgálatát.
- Az állás- és képzési hirdetések különféle csatornákon keresztül juthatnak el az érintettekhez, az egyik ilyen lehetőség a „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központ. Amennyiben azonban a hátrányos helyzet vagy a hajléktalanság együttjár a formális rendszerekkel szembeni bizalmatlansággal is, és az emberek nem érzik jól magukat a „Mindent egy helyen” típusú szolgáltatások használatakor, akkor nem hasznosíthatják ezeket az értékes forrásokat.

A szolgáltatások integrációja a hajléktalanság megszüntetésének egyik kulcsa. A foglalkoztatási és képzési szolgáltatásokat össze kell kapcsolni a többi hajléktalant támogató szolgáltatással, beleértve a kezelési szolgáltatást és a lakhatást is. A foglalkoztatásnak kiemelt jelentőséget kell kapnia a hajléktalan emberek munka-motivációjának fejlesztésében, hogy munka-célok és képességek eléréséhez segítsük őket, és hogy megadjuk nekik az esélyt, hogy sikeresen megküzdjenek a munkaerőpiacon a megfelelően fizetett munkákért. A foglalkoztatásnak hangsúlyosnak kell lennie az emberek elérésében; be kell őket vonni a kezelési és rehabilitációs szolgáltatásokba, valamint munka-fejlesztést, elhelyezést és támogatást nyújtani nekik.

A „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok által nyújtott foglalkoztatási és képzési szolgáltatások olyan forrást jelentenek, amelyre a hajléktalan álláskeresőknél szüksége van ugyan, de gyakran mégsem használják. El kell gondolkodnunk olyan megerősített, hatékony tevékenységeken, amelyeket a „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok szakemberei végezhetnek, esetleg a hajléktalan segítő szervezetekkel együttműködve.

## **A karrier-térképezés áttekintése**

A karrier-térképezés olyan folyamat, amely azonosítja a résztvevők erősségeit, tehetségét, képességeit. A munkavállalást akadályozó tényezőkkel szembeni konkrét stratégiák kidolgozása is a folyamat részét képezi, amely a „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központok, illetve a közösség által nyújtott további szolgáltatások igénybevételéhez vezethet. A karrier-térképezés elmélete és gyakorlata önmagában nem újdonság. Számos egyetemi tanácsadó iroda és sok munkáltató is alkalmazza ezt a megközelítést az emberek munkakezdését és munkában való előrehaladás terveit segítőként. A térképezés a munka vagy karrier-célok elérése szempontjából releváns (külső vagy belső) erőforrások feltárását jelenti, illetve e célok elérését lehetővé tevő akcióterv felállítását. A térképezésben használatos technikák megjelennek a fogyatékos ellátásban is, mint a személyközpontú tervezési folyamat szervezési részei, amelyek segítik az embereket saját képességeik, tehetségük és motivációik jobb megértésében. Olyan megközelítés ez, amely az egyének erősségeire és tehetségére épít, és így szemben áll a hagyományos, hiányosság-központú módszerekkel. Azok esetében ugyanis az első lépés a célok útjában álló akadályok azonosítása, és csak utána következik az ezek legyőzését célzó stratégiák kidolgozása. Az egyéni választás facilitálása, a felhatalmazás, a központi készenléti képességek, személyes erősségek, közösségi források azonosítása és értékelése, és az életcélok eléréséhez szükséges tervek kidolgozása mind olyan térképezési folyamatot jelentenek, amelyek szervezési részei a pszichiátriai rehabilitáció

alapelveinek és gyakorlatának.

Az 1-es ábrán a karrier-térképezés jellemzőit hasonlítjuk össze a hagyományosabb stratégiákkal. A két megközelítés folyamataiban, a tervezésben, az ügyfelek szerepében, valamint a szakemberek készségeiben és a segítséghez való hozzáállásukban különbözik.

Hagyományos tervezési megközelítés	Karrier-térképezési megközelítés
A folyamat vezetője és a terv készítője a szakember	A folyamat vezetője és a terv készítője az álláskereső
Általában az erősségek és hiányosságok szakmai értékelésén alapszik	Felfedezési folyamaton alapszik
A terv a hiányosságok kijavítására koncentrál	A terv a meglévő képességekre és az erősségek építésére koncentrál
Azonosítja, hogy milyen szolgáltatásokra van szükség	Az álláskereső személyes preferenciáit tartja szem előtt
Meghatározza, hogy melyik program illik az egyénhez; a hangsúly azon van, hogy az álláskereső mennyire illeszkedik a munkaadói igényekhez.	Személyes profilt, és a jövőre vonatkozó tervet készít; azt támogatja, amit az álláskereső szeretne
A munkaerő-piacon elérhető álláshelyeken helyezi el az ügyfeleket	Az álláskereső és munkaadói szükségletek is kielégülnek, olyan kreatív megoldások alkalmazásával, amelyek növelhetik a munkahelymegtartás valószínűségét

1. **ábra:** A pálya-tervezés hagyományos és karrier-térképezési megközelítésének összehasonlítása.

2008. április

Tartósan Hajléktalan Élethelyzetben Élők Foglalkoztatását Segítő Szakmai Központ

*“Ahhoz, hogy megszűnjön közösségeinkben a tartós, hosszú-távú hajléktalanság, nemcsak arra van szükség, hogy állandó lakhatáshoz juttassuk azokat, akiknek hajléktalansága években mérhető, hanem arra is, hogy megteremtsük a lehetőséget a munkában való részvételre, a pénzkeresésre, és Amerika gazdaságához való hozzájárulásra.*

*Ezekben a programokban a Munkaügyi, valamint a Lakhatási és Városfejlesztési Minisztérium bemutatja, hogy a közösségek hogyan társulhatnak azért a célért, hogy megszüntessék a tartós hajléktalanságot a foglalkoztatás és lakhatás támogatásán keresztül, valamint fejleszthetik azokat az eszközöket, amelyek segítik, hogy a munkaerő-fejlesztés és hajléktalan-ellátás elérje a célját.”*

John Rio, CHETA társ-elnök

2006. szeptember

## Újjáépülő életek ...

### Mesék az útról, amely a hajléktalanságból a munka és otthon világába vezet

Az Egyesült Államok Munkaügyi, valamint Lakhatási és Városfejlesztési Minisztériuma merész vállalkozásra szánta el magát, és egyesítette erőit, hogy együttműködésre készítse az állandó lakhatás forrásait, a helyi munkaerő-fejlesztő és a hajléktalan-ellátó szervezeteket, továbbá a klinikai kezelést, illetve lakhatást nyújtó helyeket annak érdekében, hogy véget vessenek a tartós hajléktalanságnak.

A kezdeményezés résztvevői régóta hajléktalan emberek, ami azt jelenti, hogy halmozottan hátrányos helyzetűek, legalább egy éve hajléktalanok, és/vagy négy hajléktalan időszakuk volt a felvételt megelőző három évben. A helyi programokra az utcáról és szállókról érkeznek, sokukra jellemző a szenvedélybetegség is, és első látásra nem feltétlenül tűnnek „munkára kész”-nek. Az együttműködő szervezetek nemcsak annak módjait keresik, hogyan egyesíthetik szaktudásukat annak érdekében, hogy munkához és lakhatáshoz, valamint ezek megtartásához juttassák az embereket, hanem a közösségeinkben is változást szeretnének elérni, hogy megerősödjön az együttműködés a munkaerő-fejlesztés, klinikai kezelés, valamint a lakhatási és hajléktalan-ellátási programok között. Ebben az értelemben ezekben a programokban prioritást kap a lakhatás és a munka is, ami egyben „paradigmaváltást” is jelent.

2006. szeptemberében napvilágot látott az *Újjáépülő életek... Mesék az útról, amely a hajléktalanságból a munka és otthon világába vezet* című publikáció, amely öt olyan ember történetét meséli el, akik részt vettek a városközi kezdeményezésben. Ez az írás, amely elérhető a [www.csh.org/cheta](http://www.csh.org/cheta) weboldalon, bemutatja korai tapasztalataikat, illetve életük alakulását azután, hogy beléptek az öt helyi program egyikébe. John, Robert, Bertha, Miracle, és Patricia történetén keresztül az olvasók megismerhetik a személyes kihívásokat és sikereket az értelmes munkáért és saját otthonért folytatott küzdelemben.

Tizennyolc hónap telt el legutóbbi írásunk óta, amikor most közösségeinkben újra meglátogatjuk ezeket az embereket, hogy beszámolhassunk fejlődésükről, hanyatlásukról és tapasztalataikról. A közé a 407, hosszútávon hajléktalan ember közé tartoznak ők, akik az utcáról és szállókról állandó lakhatásba jutottak 2003 októbere és 2007 márciusa között. Társaikhoz hasonlóan ezen írás alanyai is saját, egyéni útjukat követték. Útjaik inkább körkörösnek, mint lineárisnak mondhatók. Voltak jobb és rosszabb időszakok;

hegyek és völgyek. Mindegyikük saját útját járta hol több, hol kevesebb sikerrel. John, Robert, Bertha, Miracle és Patricia továbbra is támogatott lakhatásban élnek, és különböző mértékben tartják a kapcsolatot a segítő szakemberekkel. Azt mondják, szorosan együttműködnek az odafigyelő és elkötelezett segítőkkal, hogy finomítsanak céljaikon, és megmaradjanak a hajléktalanságon kívül és a munkaerőpiacon belül. Még Johnnak is – aki Chicago-ból érkezett Boston-ba, és 2004 szeptemberében lépett be a *HomeWork (OtthonÉsMunka)* programba – sikerült megtartania a lakását (amelyet a *Shelter Plus Care/Hajlék Plusz Gondoskodás* támogat), és továbbra is keményen, sok túlórát teljesítve dolgozik belvárosi újságos-standjánál. Gyakran dupla műszakot vállal, és kevés kapcsolatot tart a program segítőivel. Ennek ellenére kap a szakemberektől támogatást, de látogatásaik ritkásak, és John igényei szerint történnek. A segítők úgy látják, hogy rendben mennek a dolgai, tartja a kapcsolatot munka-tanácsadójával, de egyben kicsit aggódnak is, hogy nem fog segítséget kérni, ha erre szüksége lesz. John továbbra is a *HomeWork* programban marad, bár nincs hír jelenlegi helyzetéről.

John, Robert, Bertha, Miracle, és Patricia történeteinek keresztül látható, hogyan alakította életüket az, hogy részt vettek ebben a foglalkoztatási és lakhatási kezdeményezésben. Legelső bemutatkozásuktól és programba való belépésüktől a mai napig követhető ezeknek a bátor utazóknak az élete, és első kézből értesülhetünk arról, hogyan változtathatja meg az emberek életét a testreszabott munkalehetőség, a támogatott lakhatás és a mindent felölelő ellátási forma. Fontos megjegyezni, hogy egy élet újjáépítése a hajléktalanság után valóban utazás, és nem egy végállomás. Ezek az emberek, akárcsak a kezdeményezésben résztvevő többi társuk, a mindennapok küzdelmeit mentális- és/vagy szenvedélybetegséggel, munkanélküliséggel, és más krónikus állapotokkal folytatták, de megragadták az alkalmat az életük megváltoztatására. A biztos lakhatáshoz és munkához vezető úton rengeteg kihívás és siker vár rájuk, és bár az ebben az írásban szereplő emberek megosztották velünk történetüket, sokan nem szerepelnek itt, akik ösztönzést kaphatnak, hogy van remény. Az itt bemutatásra kerülő emberek a kezdeményezés résztvevőinek azon 74%-ához tartoznak, akik tizenkét hónappal a belépés után is rendelkeznek lakhatással, és ahhoz a 41%-hoz, akik piacképes állásra tettek szert, vagy ahhoz a 24%-hoz, akik saját vállalkozást kezdtek egy védett munkahelyi környezetben.

## Robert: Indianapolis

Mikor először találkoztunk Robert Tucker-rel, egy biztos, megfizethető bérlakásban élt, és olyan munkája volt, amelyet szeretett. A drog-függőségben és hajléktalanságban eltöltött évek után, melyek lerombolták testi egészségét és a családjától való elidegenedéshez vezettek, új reményt és békét talált a *Thresholds (Küszöbök) Programba* való belépéskor. Az államilag támogatott *Thresholds Program*, amely több intézmény együttműködéséből jött létre Indianapolis-ban, olcsó, támogatott, állandó lakhatást nyújt testreszabott képzésekkel és álláskereső szolgáltatásokkal összekötve. Robertet a *Wheeler Misszió* lelkesze ajánlotta be a *Threshold*-hoz 2003 júliusában, és, miután belépett, ő maga kezdte meghatározni, hogyan szeretné elérni a józanságot, illetve saját, munkával kapcsolatos céljait. Robert erős késztetést érzett arra, hogy szakács legyen, ezért a *Thresholds* szakemberei egy helyi szakács tanfolyamot javasoltak neki. 2004. november 19-én sikeresen befejezte ezt a tanfolyamot. „A főzés nekem való dolog”, mondja Robert. „Nagy öröm volt végre elérni valamit. Annyira jó érzés volt. Nagyon elégedett voltam magammal.” A testreszabottság elveit használva, a segítők egyénre szabott tervet készítettek Robert számára, hogy képzésben vegyen részt, és hivatásos szakáccsá fejlessze magát. Egy kórháznál kezdett dolgozni, ahol 11.50 dollárt keresett óránként, további juttatásai pedig családi egészségbiztosítás, fogászati-, látás- és életbiztosítás, fizetett szabadság és



táppénz, valamint képzési támogatás voltak. Robert mindezért Istennek, lelkipásztornak, más templomi vezetőknek, a Program szakembereinek, a munkaügyi központban dolgozó munkavállalási tanácsadójának, valamint a szakács-gyakorlat vezetőjének hálás, akik szerinte fontos útítársai, vezetői és tanárai voltak a sikeres munka és értelmes élet felé vezető úton.

Amikor az Újjáépülő életek 2005-ös frissítése történt, Robert még mindig az állásában volt, és a lakásában élt. Folytatta a drogfüggőségben telt években felhalmozódott orvosi kiadások visszafizetését is. Az egyik legjelentősebb személyes sikere az volt, hogy visszailleszkedett a családjába, gyermektartást fizetett, és általános egészségügyi és fogászati biztosítást fizetett a gyermekei számára. Robert elmesélte, hogy voltak nehezebb időszakok a programban, olyan időszakok, amikor ki akart lépni, de elmondta azt is, hogy „a program minden szükségletteddel törődik. Sok esetben az emberek nem kapják meg az esélyt, hogy megmentésük magukat. De hálát adok Istennek ezért a programért. Remélem, egyre több ember vehet majd részt benne. Én vagyok a bizonyíték. Hogy működik.”

Robert a mai napig tartja a *Thresholds* programban elért eredményeit, és túl is szárnyalja a kezdeti céljait. Ugyanabban a kórházban dolgozik, ahol eredetileg alkalmazták, és további feladatokat is kapott mint séf. Előkészítő szakácsként és általános szakácsként dolgozik, és szoba-szervízt is biztosít a pácienseknek. Továbbra is szereti a munkáját, boldog és megelégedett, hogy főzés iránti szenvedélyének élhet, és másoknak is segíthet azáltal, hogy ételt biztosít a pácienseknek. Szerencsés az is, hogy a kórház főállású szakácsaként nemcsak teljeskörű biztosításban részesül, de további engedményeket kap különböző helyi éttermekben és üzletekben is, amely plusz előnyt jelent.

Robert a CHETA alapítvánnyal is dolgozott Lakó Vezetőként. Legutóbb Denverbe utazott, hogy tapasztalatait megossza másokkal. Arról beszélt, hogyan segítette a program abban, hogy újra önellátóvá váljon: „Fantasztikus érzés volt megosztani a történetemet és remélem, hogy ösztönzőleg fog hatni másokra.” Ez volt Robert első repülőútja. „Először ideges voltam, de néhány perc elteltével már jól éreztem magam a gépen.” Az első útja volt Denverbe is, és nagyon tetszett neki ez a város. „Denver szuper város! Broncos rajongó vagyok, ezért nagyon örültem az útnak.” Amíg a városban tartózkodott, Robert meglátogatott néhány hajléktalan-szállót, megismert néhány támogatási programot és olyan támogatott lakásokat, ahol volt hajléktalan emberek laknak. Sok időt töltött a belvárosban sétálgatva. „Imádom a szabadon futó bokrokat, amik mindent belepnek, nagyon különbözik ez attól, ahol én élek.” Összességében, nagyon jól érezte magát. „Nagyon élveztem ezt az élményt! Láthattam a hegyeket, mesés hotelben lakhattam, és mindenről rengeteg képet csináltam! Szuper volt!”

Jelenleg Robert még mindig a program által biztosított lakásban él, noha a program helyszíne nemrég elköltözött, tehát nem ugyanabban a lakásban él, mint ahol kezdetben lakott, mikor belépett a programba. Bár beismeri, hogy voltak jobb és rosszabb pillanatok, megjegyzi, hogy elégedett jelenlegi élethelyzetével, és nem panaszkodik. Robert azt tervezi, hogy az elkövetkező hónapokban önállóan bérel majd egy lakást, függetlenül a *Thresholds* támogatott lakhatástól. Kezd félretenni pénzt is, hogy később lakást vásárolhasson.

Robert kapcsolatai szintén személyes sikert jelentenek. Bátyjai és nővérei nagyon büszkék fejlődésére, és mindenre, amit eddig elért. Templomi gyülekezete a második családja, és sok időt tölt azokkal az emberekkel, akiket az egyházi közösségben ismert meg. Olyan barátai vannak, akik tiszták, és olyan emberekkel tart kapcsolatot, akik hozzá hasonló értékeket vallanak. Jelenleg egy olyan lánnyal jár, akit még abból az időből ismer, amikor az utcán élt és drogozott. „Ő is tiszta és józan már, és miután látta, nekem milyen jól megy, ő is úgy döntött, rendbehozza az életét. Elképesztő érzés, hogy az én példám segített valakinek. Ő nagyon büszke rám, és én nagyon büszke vagyok őrá.”

Nem ő az egyetlen, akinek Robert segített megváltoztatni az életét. „A kórházban, munka

közben, találkoztam egy régi baráttal, akivel korábban gyakran szívtam, és még csak meg sem ismert! Meg kellett mutatnom a személyimet! Meg volt döbbenve, és tényleg mély benyomást tett rá, hogy mennyire más vagyok most. Ez nagyon jól esett.” Robert azt mondja, az ilyen találkozások boldoggá teszik. „Nagyon jó még mindig életben látni régről ismert embereket, és remélem, ösztönzöm az embereket, hogy kövessék az utamat, és megváltoztassák az életüket, ahogyan én is tettem.”

Az egyik legutóbbi és legnagyobb sikerélménye az volt, hogy megvehette saját autóját: a helyi hitelintézet és a *Thresholds* szakembereinek segítségével egy 2004-es Chevy Trailblazer-t vásárolt. „Imádom! Sok embert láttam ilyet vezetni, és azt mondtam magamnak, ilyen autót akarok én is, és meg is szereztem!” Robert viccelődik is: „Istentől egy feketét kértem, de fehérét adott! Akkor is imádom!” Miután kérelmezte, hogy a bankján keresztül finanszírozhassa, hitelt kapott, és egyből meg is vehette az autót, kezes nélkül. „Amikor azon a részen autóztam, meg voltam döbbenve, el voltam szállva! Ez az autó az enyém, és senki nem segített a megszerzésében! Megdolgoztam érte!” Robert a jogosítványát is most kapta vissza, miután húsz évig nem vezethetett. „Türelmesnek kellett lennem, és mindennek utánajárni, hogy megkaphassam. Korábban is szerettem volna visszakapni, de nem volt pénzem, hogy kifizessem a három nagyértékű büntetésemet. Akkoriban amúgy sem engedhettem volna meg magamnak egy autót, vagy biztosítást, vagy bármit.” Most Robert már magabiztosan vezethet, és felkészültnek érzi magát bármire.” Ha megállítanak az úton, tudom, hogy rendben vannak az okmányaim. Nem kell aggódnom az autóm részletei miatt, mivel azokat automatikusan leemelik a bankszámlámról. Mindent elintéztem.” Az új jogosítványával és autójával, Robert rendkívül büszke az elért eredményeire. „Csodálatos! Olyan vagyok, mint egy kisgyerek az új játékával!”

Most, hogy Robertnek van gépkocsija, használhatja munkába járásra, és a gyermekei meglátogatásakor is. 2007 nyarán Robert elhozta a fiát Arkansas-ból Indianapolisba, látogatóba. „A fiam imádja az autót! Állandóan azt kérdezi, mikor fogom újra elhozni látogatóba.” A felismerés, hogy képes célokat kitűzni, és azokat szorgalmas munkával és tervezéssel el is érni, a büszkeség és teljesítmény érzésével tölti el Robertet. Robert nagyon elégedett jelenlegi életével, és élvezzi az új napirendjét és társas életét, amelyet, saját bevallása szerint, egy világ választ el a programhoz való csatlakozás előtt életétől. Egy átlagos nap mindig ugyanúgy kezdődik számára: megnézi a „Kicsi ház a prérin” című sorozatot, egy órát tölt Isten dicsőítésével és hálaadással, és azután munkába készülődik. Hazaérkezés után kicsit tévézik vagy megnéz egy filmet (az akció és vallási filmek a kedvencei), és lefekszik aludni. Szabadidejében Robert nagyon aktív tagja gyülekezetének. Énekel a férfi-kórusban, és alkalmanként részt vesz a gyülekezet összejövetelein. Jelenleg azért is dolgozik, hogy mentor lehessen gyülekezte ifjúsági segítő programjában, és elkötelezetten szeretne visszajuttatni valamit a közösségnek. „Küldetést érzek arra, hogy segítsék a fiataloknak, és hogy megtegyem, amit tudok, hogy segítsem őket értelmesen élni az életüket.”

Összegezve, Robert úgy érzi, hogy a különböző elfoglaltságok jelentették az egyik komoly segítséget számára a sikerhez vezető úton. „A tétlen elme az ördög játszótere, és nem szeretnék neki bármi helyet is hagyni.” Mikor arról beszél, hogy mi a különbség mostani, és az utcán töltött élete között, Robert azt mondja „Olyan, mint az éjjel és a nappal, és a nappal SOKKAL jobb.” Élete újjáépítésének sikerét Istennek és a *Thresholds* programnak tulajdonítja. „A *Thresholds* és Isten nélkül, ma is drogos és hajléktalan lennék.” Robert hozzáteszi, hogy Istennel az életében, bármire képes. A *Thresholds*-nak köszöni, hogy „támogatnak, elszámoltatnak, segítenek megtartani a fókuszot és minden nappal jobbá tesznek.”

# Bertha: Los Angeles

Utolsó látogatásunkkor Bertha egyszobás lakásban lakott, és továbbra is képzésre járt az *LA Hope* (Los Angeles Reménysége) szervezet jóvoltából, amely Los Angeles-i illetőségű civil szervezetek együttműködéséből alakult. Noha akkoriban munkanélküli volt, mind ő, mind a program szakemberei bizakodóak voltak, hogy hamarosan visszatér korábbi motivációja, és újra elkezd munkát keresni. Bertha élete az *LA Hope* előtt tele volt traumával, szenvedélybetegséggel és hajléktalansággal. Hatéves korában ő talált rá anyjára egy sikertelen öngyilkossági kísérletet követően a fürdőkádban, és az ekkor elszenvedett sérülések a mai napig kísértik. Anyja ugyan életben maradt, de hideg és távolságtartó volt gyermekeivel szemben, aminek következtében Bertha úgy érezte, senki nem szereti, és egyedül van. Mivel nem került pszichológushoz, tizenéves korában elkezdett drogozni, és mire huszoneves lett, képtelenné vált egy stabil állás megtartására. Bertha tizenhárom évig volt PCP-, alkohol-, kokain és más drogok függője. Ebben az időszakban skizofréniával diagnosztizálták, és társadalombiztosítási jövedelmet kezdett kapni. Hogy a pénze elertson hó végéig, és drogra is teljen, prostituáltként dolgozott. Számos kórházi tartózkodása közül az egyik alkalmával különösen kellemetlen élményben volt része, ami miatt abbahagyta a PCP-t, de skizofréniája továbbra is kezeletlen maradt, és hamarosan rászokott a kokainra. Ideje nagy részét Los Angeles belvárosának lepusztult részein töltötte, ahol „lazának” érezte magát, és otthonra talált az ott élő nagyszámú hajléktalan és drogos között. Bertha sosem tartotta magát hajléktalannak, mert bármikor visszatérhetett anyja házában, hogy napközben aludjon egyet. Azonban mikor anyja 2000-ben meghalt, végleg szállókhöz és segítő szervezetekhez kellett folyamodnia.

Bertha személyes kapcsolatai sem voltak problémamentesek. Évekig tartó önromboló életstílus után gyermekei évekre elidegenedtek tőle. Harmincegy éves fiát gengszterként írja le, aki éppen börtönbüntetését tölti. Legnagyobb lánya „negatív életstílust” folytat, amelynek Bertha nem hajlandó részese lenni, mégis szeretne kapcsolatot tartani ikerunokáival. Berthának van egy tizenöt éves lánya is, aki kokainnal a szervezetében született, és állami gondozásban nőtt fel.

Bertha a programmal 2003-ban kezdett ismerkedni, amikor, miután majdnem meghalt, újragondolta az életét. Néhány nappal később, váratlan időpontban, ami gyakran sajátossága a sikeres becsábításoknak, Bertha összefutott egy kitartó szociális munkással, Bill-el, a *South Central Health and Rehabilitation Program* (Déli Központi Egészség- és Rehabilitációs Program, SCHARP) egyik munkatársával, aki korábban már mesélt Berthának az *LA Hope* Kezdeményezéséről, de akinek eleddig nem sikerült szoros kapcsolatot megalapoznia. Amikor Bill most mesélt a programról, Bertha kész volt odafigyelni. „Első alkalommal baromságnak tűnt az egész” meséli. „Bill-el való második találkozásomkor viszont valami mást éreztem. A sugárzása, ölelése fogott meg. Ragyogott az az ember.” Bill használni tudta a Kezdeményezés sokrétű és rugalmas forrásait, hogy gyorsan tiszta és józan lakhatási körülmények közé juttassa Berthát, ami segítette olyan bizalmi kapcsolat kialakulását, mely korábban szociális munkásoknak nem sikerült. Bertha egyszerűen fogalmazza ezt meg: „Megmentette az életemet.”

Bertha józan tudott maradni, mert önsegítő csoportba járt, szedte a gyógyszereit, és pszichiátriai kezelésben részesült a SCHARP-on keresztül. A józanságban újra megtalált tisztánlátás motivációt és reményt adott Berthának arra, hogy biztos lakást és állást találjon. Beköltözött a lakásába, és az *LA Hope* segítségével sikerült be is bútoroznia azt. Bertha nagyon hálás volt: „Ez egyike életem azon ritka alkalmainak, amikor tényleg nyugalmat érzek.” Felvette a kapcsolatot legkisebb lányával, remélte, hogy kapcsolatuk még megmenthető, és elmúlik lánya neheztelése és haragja, ami az anya nélkül eltöltött évek alatt alakult ki. Miután majd huszoneöt évet eltöltött legális és stabil munkahely nélkül,

Bertha önkéntesnek jelentkezett a *Goodwill Industries*-nál, és már 8 hónap után Mentorrá vált. Ezt a pozíciót ugródeszkának tekinti a teljes munkaidős, fizetett, több felelősséggel járó álláshoz. Ezidő alatt Pártfogói Képzésre is járt, és közreműködött a helyi munkaügyi központ álláskereső szolgáltatásaiban. Miután két állását ott kellett hagynia, mert nem tudta összeegyeztetni egyéb teendőivel, vagy más akadályok merültek fel, Bertha továbbra is figyelte a munkalehetőségeket és bérelt lakásában lakott.

Jelenleg önálló vállalkozóként vállal gyermekfelügyeletet. Olvas, társasozik, és kreatív tevékenységeket végez és énekel a gyerekekkel. Húsz-huszonhárom órát dolgozik hetente, és óránként 7.70 dollárt kap, ami több, mint amit bármely korábbi munkájában kapott. Bertha 2006 óta dolgozik ebben a pozícióban, és állítása szerint imád gyerekekkel dolgozni, és boldog a munkájában. Minthogy nem szeretne napi egy óránál többet utazni a munkahelyére, igyekszik megtartani ezt az állást, és nagyon elégedettnek érzi magát. Lehetséges, hogy a jövőben gyermekek fejlesztésével vagy üzlettel foglalkozó kurzusra is beiratkozik majd, hogy tovább képezze magát, de egyelőre egyik mellett sem kötelezte el magát. Elégedett a mostani állásával, de tisztában van vele, hogy a képzési lehetőségek ott vannak, és bármikor élhet velük.

A szociális munkások tanácsa ellenére Bertha úgy döntött, hogy nem tesz félre a fizetéséből arra az estre, ha a Társadalombiztosító visszakérne tőle a társadalombiztosítási jövedelemként számára korábban kifizetett összegből valamennyit amiatt, hogy korábbi munkahelyeiből adódóan jövedelme meghaladott egy bizonyos szintet. Ennek a következményeként jó pár hónapon keresztül nagyobb összeget vontak le a társadalombiztosítási jövedelméből. Noha elég bevétele volt lakhatásának fedezésére, a társadalombiztosítótól származó jövedelme megcsappanása miatt nem tudott élelmiszert vásárolni, és nem maradtak forrásai az egyéb kiadásokra sem. Társadalombiztosítási jövedelmének ilyen csökkenése óta Bertha nem hajlandó jelenlegi készpénz-bevételét bejelenteni, és vonakodik keresni egy másik, versenyképesebb munkát.

Bertha továbbra is ugyanabban a lakásban él, ahol 2004 októbere óta. 238 dollárt fizet havonta, a kapott hajléktalan-lakhatási támogatás felett, és nagyon elégedett a lakhatási helyzetével. Fenn szeretné tartani jelenlegi lakhatását, és ezért mindent meg is tesz, nemcsak azzal, hogy dolgozik, hanem azzal is, hogy józan marad. Bertha már a negyedik józan évét tapossa, és hálás az *LA Hope* programnak ezért. A programhoz való csatlakozása óta nem kellett pszichiátriai osztályra befeküdni, és nem következett be visszaesés sem a betegségében.

Bertha nevelési órákat is vett, mert szeretne elhidegült tizenéves lányával újra összeköltözni, de ez egyelőre még nem történt meg.

Sajnos jelenleg egyedül a mentálhigiénés központ orvosával tartja a kapcsolatot, és volt már néhány időszak, amikor nem állt szóba a program foglalkoztatási vagy mentálhigiénés szakembereivel sem. Mivel úgy döntött, nem veszi igénybe az esetkezelési szolgáltatást, keveset tudunk jelenlegi helyzetéről. Annyit azonban mindenképpen tudunk róla, hogy már több mint négy éve tartja mind a józanságát, mind a lakhatását, és hogy több, mint egy éve dolgozik jelenlegi állásában. Mindez nemcsak Bertha motivációját és elkötelezettségét mutatja be élete megváltoztatására, hanem az *LA Hope* által nyújtott támogatások és szolgáltatások sikerességét is.

# Miracle: Portland

Mikor először találkoztunk Miracle-vel, egyszobás lakásban élt és karrier-céljain, illetve Személyközpontú Tervén dolgozott a *Portland's Community Engagement Program* (Portland Közösségi Foglalkoztatási Program, CEP) munkatársainak segítségével. Mielőtt belépett a CEP programba, Miracle olyan fiatal nő volt, aki mentális- és szenvedélybetegségekkel küzdött, és az utcán lakott. Gyermekként drog-függő apjával élt, ami zaklatott környezetet biztosított számára a fejlődés éveiben. Nyolcéves korában kezdődött mentális kezelése, valamint szexuális zaklatása is. Diagnózisok hosszú sorát kapta, beleértve a szkizofréniát, a bipoláris zavart, a szenvedélybetegség következtében fellépő pszichotikus állapotot, a poszt-traumatikus stressz-zavart és a borderline személyiségzavart.

A drogokhoz fordult, és középiskolás korában már alkoholt vitt magával az iskolába. Miután a középiskola utolsó előtti évében kirúgták, szabadidejét az utcán kezdte tölteni, és ott is maradt a következő hét évben. Amíg az utcán élt, sok kezelési programban vett részt, és több mint tizenöt-ször került kórházba öngyilkossági gondolatok vagy kísérletek miatt, amelyek tizenkét éves korában kezdődtek. Droghasználata felerősödött az utcán töltött években, methamphetaminokat használt, valamint kokaint, heroint és alkoholt. Ezidő alatt Miracle szoros kapcsolatot alakított ki „utcai családjával”, vagyis azokkal az emberekkel, akikkel az utcán együtt élt és drogozott. Valójában az „utcai családjához” fűződő kapcsolatai akadályozták meg eleinte abban, hogy segítséget keressen. Az utcák és a droghasználat hatalmas részt tettek ki az életéből és identitásából, és a család elhagyása nem volt számára könnyű feladat. Egy másik alkohol és drog-program javasolta a Community Engagement Program-ba. Ottani mentálhigiénés ápolója úgy érezte, Miracle-nek sokat segíthetne egy olyan program, aminek szolgáltatásai kezelni tudják mind mentálhigiénés, mind alkohol- és drog-problémáit.

A CEP csapat hívta fel figyelmét az *Ending Chronic Homelessness Through Employment and Housing* programhoz (Tartósan Hajléktalan Élethelyzetben Élők Foglalkoztatási és Lakhatási Programja), mivel dolgozni szeretett volna, és hosszútávú lakhatásra volt szüksége, amelyet nem veszít el egy-egy visszaesés alkalmával. Öngyilkossági gondolatai és a depresszió tünetei visszahúzódtak, miután beköltözött lakásába és rendszeres mentálhigiénés kezelést és támogatást kezdett kapni a programon keresztül. Ebben a programban a szakemberek általában ugyanabban az épületben tartózkodnak, hogy támogatást nyújthassanak a klienseknek. Miracle szerint ez segített neki, hogy a közösséghez-tartozás érzése alakuljon ki benne, és az épület nem tűnt olyan elhagyatottnak. Az is fontos volt, hogy lakásától gyalog el lehetett jutni a különböző szolgáltatásokhoz, és struktúrát vitt az életébe, ami megakadályozta, hogy veszélybe sodorja magát és lakhatását.

Jelentős változást hozott Miracle életében a programhoz való csatlakozása után az is, hogy rendszeres kezelésekre kezdett járni egy klinikai terapeutához, akivel tanácsadás és más kezelések keretében dolgoztak a mentálhigiénés és drog problémáin. Ezeknek a problémáknak, illetve a lakhatási és foglalkoztatási szükségleteknek a párhuzamos kezelése elengedhetetlen volt ahhoz, hogy élete stabilabbá váljon. A team egyedi foglalkoztatási szakemberével is rendszeresen találkozott, akivel személyközpontú tervet dolgoztak ki a különböző, számára szóbajövő munkahelyekre vonatkozóan. A személyközpontú tervben szerepet kapott a helyi „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központ szolgáltatásaiba való bekapcsolódás is.

Az út során Miracle-ben felmerültek kétségek, de a team folyamatosan támogatta munkával kapcsolatos céljaiban, és mindig visszatérték a programba, hogy folytassák a tervezést. A folyamat során az a terv alakult ki, hogy kezdetben kisboltban vagy kávézóban szeretne dolgozni, s ezáltal elkezdhesse fizetni a számláit, a továbbiakban

pedig spanyolt akart tanulni, és lehetőleg minél kevesebb gyógyszer szedése mellett megőrizni mentális egészségét és józanságát, és végül egy új otthonot találni, ahol főzhet a családjának.

Legutolsó találkozásunkkor a huszonhárom éves Miracle már nem volt a programban, mert újra összeköltözött a családjával. Néhány szakemberrel továbbra is tartotta a kapcsolatot, és egyre több tételt valósított meg a személyközpontú tervéből.

Jelenleg újra a CEP program ügyfele, és aktívan használja a szolgáltatásait. Személyes és szakmai nehézségek miatt jelenleg munkanélküli. Öt hónapos terhes, és mentálhigiénés és stressz-problémákon ment keresztül részben a nem tervezett terhesség miatt, részben amiatt, hogy újra elveszítette kislánya felügyeleti jogát, melyet ebben az évben kapott meg, és akit állandó jelleggel Miracle nővérénél helyeztek el. A stresszes állapothoz hozzájárul, hogy be kell tartania a Gyámhatóság előírásait, hogy megtarthassa születendő gyermeke felügyeleti jogát, amely nem feltétlenül segíti a vágyott munkábaállást. Az előírások közé tartozik, hogy szülői kurzusokra kell járnia, igazolt antidepresszáns terápiát folytatnia, családon belüli erőszak áldozatainak tartott oktatáson kell résztvennie és havonta (vagy többször) találkoznia kell a gyámhatósági pártfogójával. Hetente, felügyelet mellett meg kell látogatnia a kislányát és a Gyámhatóság szociális munkását. Mindezek szinte lehetetlenné tették, hogy Miracle bármilyen rendszeres munkarend szerint dolgozni tudjon. Nagyon zavarják őt a Gyámhatóság előírásai, és reméli, hogy mihamarabb új munkahelyet talál. „Fontos, hogy őszinte légy magadhoz... az is nagyon fontos, hogy gondoskodj magadról, és a munka is. Ettől jobbnak érzed magad.” Esetkezelője jelenleg próbál a Gyámhatósággal egyeztetni Miracle ügyéről, hogy visszatérhessen a munkába.

Ami a szakmát illeti, Miracle-nek két munkahelye volt idáig, mindkettő a telemarketing területén, mindkettőben kb. egy hónapig dolgozott. Utolsó munkahelyéről múlt augusztusban jött el, részben a Gyámhatóság által előírt kötelezettségei miatt. Minden munkahelyén az unalom, illetve mentális tüneteinek erősödése jelentette a fő problémát. Érdeklődést mutat a masszázsterapeuta szakma iránt, amelyhez képzésre volna szükség, de jelenleg erre nincsen lehetősége. Esetkezelőjével megkeresték a városban elérhető masszázsképzéseket, és felderítették, hogy milyen anyagi támogatást kaphatna a képzéshez. Mivel azonban mostanában Miracle-nek sok időt kell a Gyámhatóság előírásainak teljesítésére fordítania, iskolába járásra már nincs ideje. Olyan állást szeretne, amiből „fizetni tudja a számláit”, továbbra is érdekli a telemarketing/telefonos ügyfélszolgálat, mert úgy érzi, az ilyen jellegű munkákban jól teljesít. Még mindig nyomasztóan soknak érzi a Gyámhatóság által előírt kötelezettségeket.

Miracle-nek új párkapcsolata van. Megszakította a kapcsolatot családjával, és van néhány támogató barátja a közösségben, de számuk nem túl jelentős. A szociális támogatás hiánya rosszul érinti.

Továbbra is abban a lakásban lakik, amelyben megismertük, a bérletét teljes egészében a hajléktalanok lakhatási támogatása fedezi. Örül annak, hogy van hol laknia, mégis szeretne a városban egy másik lakásba költözni. Nézeteltérése volt szállásadójaival, és úgy érzi, a privát szférája nincs eléggé tiszteletben tartva jelenlegi lakhelyén. A portaszolgálatot eleinte hasznosnak érezte, mert így nem jutottak el hozzá azok az emberek, akik esetleg rossz hatással lehetnek volna rá, de mára ez is terhes számára. Függetlenül, lehetőleg külön házban szeretne élni, a portaszolgálat felügyelete nélkül. A másik hátránya jelenlegi lakhelyének, hogy közel esik ahhoz a területhez, ahol korábban „lógott”, és ahol azok az emberek élnek, akikkel korábban drogozott. Jelenleg nem keres másik lakást – részben mivel most más dolgok foglalkoztatják – de a jövőben mindenképp szeretne. Mióta visszatért a CEP-hez, többször volt visszaesése mentális problémáiban és szenvedélybetegsége területén is. Úgy döntött, abbahagyja a pszichiátriai szerek szedését, mert zavarták a mellékhatások. Idővel mentális betegségének tünetei visszatértek, és amint ez megtörtént, Miracle újra a drogokhoz nyúlt, hogy a tüneteket

enyhítse. Mentális állapotát tovább rontották azok a megpróbáltatások, amelyeket a nem-tervezett terhessége, és sikertelen párkapcsolata okozott, valamint az a tény, hogy a Gyámhatóság esetleg elveheti lányát és a születendő gyermekét. Esetkezelőjének, a napi sétáknak és a gyermeke felügyeleti jogának visszaszerzése iránti motiváció felkeltésének köszönhetően Miracle élete visszatért a normális kerékvágásba, és újra kézben tudja tartani saját mentális betegségét és droghasználatát. A program szakemberei szerint képes kezelni a bipoláris epizódjait, és egyre tudatosabb a visszaesés kiváltó okaival és első jeleivel kapcsolatban.

Miracle motivációja aziránt is megnőtt, hogy segítséget keressen a visszaesések megelőzésére, amikor érzi, hogy rosszabbul van. Noha Miracle sok nehézséget tapasztal, egyértelmű, hogy a CEP-pel végzett munka jó hatással volt az életére. Miracle hálás a CEP-nek, hogy terápiákhoz, álláskereső szolgáltatáshoz és lakhatáshoz segítették. Arról is beszámol, hogy amikor mentális problémái és szenvedélybetegsége újrjelentkeztek, nem kellett utcára kerülnie, mint mikor más programokban vett részt. Továbbra is bízik benne, hogy képes lesz munkát találni, azt meg is tartani, és visszaszerezni a lánya, valamint születendő gyermeke felügyeleti jogát. Érzi, hogy nagy fejlődésen ment keresztül, és hogy mit kell tennie annak érdekében, hogy megtarthassa otthonát és ne kelljen az utcán élnie.

## Patricia: San Francisco

Mikor először találkoztunk Patricia-val, buszsofőri ambíciókat dédelgetett, és San Francisco-ban, egy *Hope House*-béli (Remény Háza) lakásban lakott, amely egy támogatott program tartós hajléktalan élethelyzetű és megváltozott munkaképességű emberek számára. Tíz év alatt először volt saját bérletű lakása, és egy kisebb egészségügyi probléma után elkezdte a küzdelmet karrier-céljai eléréseért. Patricia azáltal vált hajléktalanná, hogy kirakták egy támogatott lakásból, mert fia összetűzésbe került a rendőrséggel. Háromgyermekes, egyedülálló anyaként gyermekeivel együtt hozzátartozóknál és ismerősöknél húzták meg magukat, és végül a hajléktalan-ellátó rendszerbe kerültek. Ezidő alatt Patricia gyermekeit elvették, őt magát pedig lupus-szal (autoimmun betegség; ford. megjegyz) és krónikus ízületi tünetekkel, valamint az ezekhez kapcsolódó depresszióval diagnosztizálták. Munkaképtelen lett, és végül – addigi munkáinak következtében – jogosulttá vált havi 701 dollár rokkantsági járadékra (Social Security Disability Insurance, SSDI). Nem volt egészségügyi biztosítása, emiatt az SSDI bevételének nagy része arra ment el, hogy a betegségei kezeléséhez szükséges gyógyszereket beszerezze.

Patricia azóta sem fogyaszt drogot vagy alkoholt, és próbálja megőrizni mentális állapotát, valamint kezelgetni egyéb egészségügyi problémáit. Patricia-t az egyik helyi templomból irányították a Remény Házába, amely a hosszú-távú hajléktalanság elleni küzdelem egyik helyi fellegetője azáltal, hogy a Patricia-hoz hasonló helyzetben lévő embereknek segít munkát és olcsó lakhatást találni. Korábban megtudtuk tőle, hogy eleinte úgy gondolkodott a programról, hogy „ez is csak egy tipikus szociális lakhatás”. Már korábban is ajánlottak neki ehhez hasonló lakhatási segítséget, de ezek a lehetőségek sosem realizálódtak, így hát meglehetősen kétkedő volt a programmal kapcsolatban. Továbbá azon is aggódott, hogy ha beköltözik a Remény Házába, újra belekerülhet abba a kiszolgáltatott helyzetbe, amibe néhány éve került, amikor kilakoltatták. A szakemberek bátorítására azért mégis jelentkezett a programba. „Ha ezek az emberek nem segítenek nekem” mondja Patricia, „már feladtam volna. Mindig segítettek megtenni a következő lépést azért, hogy bekerülhessek.”

Néhány héten belül elfogadták jelentkezését, és bérleti szerződést kötött a Remény Házába lakására. Végre élvezhette a biztonságot, amit annyira hiányolt a hajlék nélkül töltött időszakban. „Szeretem a lakásomat. Nagyon kellemes hely.” mondja mosolyogva. „Egyszer még az unokáim is meglátogattak, és főztem nekik meg a lakótársaimnak.

Csodálatos dolog, hogy saját kulcsaim vannak, és hogy akkor megyek és jövök, amikor csak akarok. Tényleg egy áldás.”

A Remény Háza a többi minta-projekt között egyedi abban, hogy a reményteljes ügyfeleknek együttműködésen alapuló lakhatást kínál. „Sokan mondják, hogy nehéz egyedül megélni. Az intimitás, amit az önálló lakhatás kínál ugyan vonzó lehet, sokan mégis elidegenedést élnek meg.” mondja a Humán Szolgáltatások Egyesült Tanácsának (United Council of Human Services, UCHS) vezető hivatalnok. Az UCHS együttműködik San Francisco városával, hogy lakóegységeket találjanak, támogatott bérleti lehetőséget nyújtsanak, és a lakók számára egyéni esetkezelést biztosítsanak. A Remény házában a munkatársak segítenek megismerkedni a lakótársakkal, és beköltözni a közös lakásba. Miután beköltözött, Patricia támogatást kapott a program szakembereitől, hogy független lakhatással, egészségmegőrzéssel és foglalkoztatással kapcsolatos célokat tűzzön ki. Ezekről a szolgáltatásokról megjegyzi „Egyértelműen irányításra van szükségem, hogy kitűzzem és elérjem céljaimat, és ebben segít nekem az esetkezelőm és foglalkoztatási tanácsadóm. Igénylem a támogatást. Sosem hittem volna, hogy mindezt a szolgáltatást megkaphatom egy helyen.”

Patricia különösen szeretett volna visszatérni a munka világába, amiről korábban azt hitte, sosem lesz rá újra képes. „A karrier álmom, hogy vezethessek,” mondja. „Szeretnék a tömegközlekedésben, vagy iskolabuszon dolgozni. Képzésre van szükségem, hogy megszerezhessem a B-kategóriás jogosítványt.” A Remény Háza foglalkoztatási szakemberei, akik a helyi „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központban dolgoznak, segítették őt abban, hogy megfelelő képzést követően egyénre szabott foglalkoztatásban vehessen részt.

Legutóbbi találkozásunkkor Patricia tanfolyamra járt, hogy B-kategóriás jogosítványt szerezzen, és a program munkatársaival azon dolgozott, hogy kialakuljanak a jövőre vonatkozó tervei.

A biztos állás mellett Patricia abban is reménykedett, hogy saját lakása lehet majd a Hope House, valamint a kormány támogatott lakhatási programjának segítségével, amely szomszédos szórvány lakások fenntartásában nyújt támogatást. Jelenleg Patricia még mindig a három évvel ezelőtti, Remény Háza programos lakásában él. Továbbra is lakhatási támogatást kap, és 176,60 dollárral járul hozzá havonta a lakhatásához.

Össességében jó tapasztalatokról számol be lakhatásával kapcsolatban, noha négy lakótársa is kicserélődött már azóta, hogy belépett a programba. Első lakótársaival is jól kijött, de időközben a két másik nőt kizárták a programból. Patricia nagyon megkedvelte a következő két lakótárs-hölgy egyikét is, aki meg azért hagyta el a programot, mert képtessé vált fenntartani egy lakást, és önállóan, további segítség nélkül élni. Patricia szerint a másik lakótárs mindenbe beleütötte az orrát, és annak ellenére a feletteseként viselkedett, hogy egyenrangúak voltak. Patricia azt is elmondta, hogy ez a nő mindenkinek panaszkodott, aki meghallgatta, és egyre nehezebb volt vele kijönni. Végül saját elhatározásából költözött ki, hogy önállóan éljen, de eközben elvitte magával Patricia összes élelmét, amit magának vett, valamint az ágycsészét, zuhanyfüggönyét és faliképeit. Noha mindez természetesen megviselte Patriciát, inkább örült annak, hogy végre nem kell ezzel a nővel megosztania a lakást. Jelenlegi lakótársaival rózsásabbnak tűnnek a kilátások.

Patricia jelenleg nem dolgozik, de utolsó, 2006-os találkozásunk óta két munkahelye is volt. Először biztonsági őrként, majd recepciósoként dolgozott. Mindkét állást egészségügyi állapota miatt kellett otthagynia, ami nagy csalódást okozott neki. Miután évek óta lupusban szenved, Patricia elveszítette a látását, és úgy döntött, hogy megműteti az egyik szemét, hogy újra lásson. A műtét időpontja egyelőre nincs kitűzve. Mostanra bárhol, bármit szívesen dolgozna, hogy legyen saját keresete, és önfenntartóvá váljon. Lehet-e valaha buszsofőr, ahogy azt eredetileg tervezte? Egyelőre nem lehet tudni, orvosai majdani megítélésétől függ, illetve attól, hogy teljesen visszaállítható-e a látása. Továbbra



is reménykedik ebben. Azzal nem veszíthet, hogy megpróbálja, a legrosszabb, ami történhet, hogy nemet mondanak neki, mert van egy fogyatéksága, ami miatt nem tudná ezt a munkát biztonságosan végezni. Nem adta fel teljesen, hogy valaha elérheti az álmát. Utolsó találkozásunk óta Patricia iszonyatos személyes veszteségen ment keresztül: bandatámadásban elveszítette a fiát. Azóta próbál megbirkózni a tragédiával és folytatni az életét, valamint megőrizni mentális és fizikai egészségét és a lakhatását. Csatlakozott egy önsegítő csoporthoz, amely azoknak az édesanyáknak és családtagoknak nyújt támogatást, akik fegyveres támadásban veszítették el szerettüket. Gyász-tanácsadásra is jár egy terapeutához, aki segít neki feldolgozni az őt ért veszteséget.

Ahogy Patricia visszagondol a programmal kapcsolatos tapasztalataira, megjegyzi, hogy szereti a lakását, és örül, hogy része lehet a lakhatási programnak. Úgy érzi továbbá, hogy a Remény Háza program sok szolgáltatást és erőforrást nyújt, amelyek segítették őt talpra állni, és próbál is minden lehetőséget kihasználni. Tanácsa azoknak, akik most csatlakoznak a programhoz: *„Kövesd a szabályokat, szeresd a lakásodat, és légy hálás azért, hogy az utcáról kikerültél és fedél van a fejed fölött.”*

## Hogyan tovább?

A *Thresholds*, a *Hope House*, a *HomeWork*, és az *LA's Hope* programok továbbra is támogatják a résztvevőket útjuk során. Ezek a sajtóságos, elsősorban lakhatást nyújtó programok - kapcsolatban állnak a helyi „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központokkal, amelyek a munkaerő-közvetítést hivatottak szolgálni.

Az írásban szereplő személyek tapasztalatai igazolják, hogy ezek a résztvevők a saját karrier-terveiket követték; rugalmasságra és támogatásra van szükségük útjukon, és egyszerre arra, hogy hozzáférjenek a különféle rendszerekhez és szolgáltatásokhoz. Fejlődésük nem töretlen (ahogy a legtöbb emberi út sem az), hanem inkább egy kanyargós útra emlékeztet, melynek során a munkaerő-piacon akadnak megpróbáltatások, de a lakhatás biztonsága nem veszik el.

Az ősszel (2008) mindegyik fenti projekt továbbra is kap lakhatási támogatást az Egyesült Államok Hajléktalan Ügyek Osztályának alapjából, a helyi egységeken keresztül. Ezeket a forrásokat egészítik ki a támogató szolgáltatások, és a lakók továbbra is segítséget kapnak a helyi „Mindent egy helyen” Munkaügyi Központoktól. A DOL alapból már nem érkezik támogatás ezekre a programokra. Ebből következően a közösségépítő, rendszerváltoztató és a perifériák elérésére irányuló funkciók csak a helyi igények erejéig, alapítványi támogatásból valósulhatnak meg.