

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Módszertani csoport

2019. évi szakmai beszámoló

KÉSZÍTETTE: Andorkó Éva, Csáfordi Krisztina, Farkas Edina, Fehér Boróka, Gerencsér Tamás, Juhász Zsófia, Makkai Hunor Alpár, Tatár Babett, Ujvári-Oláh Lia Dóra, Vida Judith

A BMSZKI Módszertani csoportjának elsődleges feladatai közé tartozik az intézmény telephelyein folyó szakmai munka támogatása és fejlesztése; pályázati programok koordinálása; a munkatársak képzésekben való részvételének támogatása; képzési és továbbképzési programok kidolgozása, szervezése; terepgyakorlatok, kutatások, az önkéntes munka koordinálása; társadalmi érzékenyítés, szélesebb társadalmi párbeszéd facilitálása; belföldi, illetve nemzetközi kapcsolatok kiépítése, fenntartása a társszervezetekkel. Talán e felsorolásból is érzékelhető, hogy a csoport rendkívül összetett, izgalmas, szerteágazó munkát végez – amely egyszerre tud inspiráló, és sok szempontból próbára tevő lenni.

Jelen beszámolóinkban igyekeztünk a 2019-es munkánkat minél teljesebben bemutatni, ez azonban, pont a sokszínűség (és a terjedelmi korlátok) miatt, úgy gondoljuk, csak részlegesen volt lehetséges. A számok, eredmények, fejlesztési tervek, megvalósult- és meg nem valósult programok leírhatók – a hozzájuk vezető, sokszor kacskaringós és buktatókkal teli utat viszont inkább csak sejtetni tudtuk.

A beszámolón a team közösen dolgozott – a szerző nevét csak azoknál a fejezeteknél tüntetjük fel, ahol a szöveg személyesebb hangvétele, vagy az, hogy az adott feladat végzése kifejezetten egy munkatárshoz köthető, ezt különösen indokolja.

1 KÉPZÉSI ÉS TOVÁBBKÉPZÉSI PROGRAMOK, KÉPZESKOORDINÁCIÓ

A BMSZKI képzési, továbbképzési, valamint képzés-koordinációs tevékenységének célja kettős: egyfelől mindent megteszünk azért, hogy a BMSZKI szociális intézményként, valamint munkatársaink munkavállalóként meg tudjanak felelni a továbbképzési kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásoknak, másfelől igyekszünk a saját belső mércénk szerinti –

hajléktalan ügyfeleink jobb ellátását támogató – magas színvonalú képzéseket szervezni, illetve ilyen képzésekre eljuttatni munkatársainkat.

2019-ben az alább következő tevékenységek tartoztak a Módszertani Csoport képzésekkel, továbbképzésekkel kapcsolatos feladatai közé.

1.1 ÚJ BELÉPŐK ÉS GYAKORNOKOK KÉPZÉSI PROGRAMJA

2018-ban megújítottuk az új belépő- és gyakornok munkatársak képzési programját, és e szerint a képzési rendszer szerint szerveztük meg a képzési alkalmakat 2019-ben is. A program egy – évente több alkalommal, azonos tartalommal megtartott – központi képzési napból, továbbá választható szakmai műhelyekből, intézménylátogatásokból és egy szintén választható akkreditált BMSZKI-s továbbképzésből áll össze. A program egészét 2 év alatt kell a kollégáknak teljesíteniük.

A változtatást – az ezt megelőző képzési programhoz képest – több ok indokolta, de elsősorban azt reméltük tőle, hogy a nagyon szűk kapacitással rendelkező teamek a modulokból álló rendszerben szabadabban tudják megválasztani, hogy mikor küldik képzésre a kollégákat. A megvalósítás két éve alatt kiderült, hogy ez a modulokból választható rendszer nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. Nagyon nehéz volt követni – az egyes teamek vezetőinek és nekünk egyaránt – hogy ki milyen képzésen vett részt, kinek min kell még részt vennie, ki mivel van elmaradásban. Ezért az év vége felé elkezdtünk kialakítani egy új képzési programot, amit 2020-ban tervezünk bevezetni.

2019-ben 119 munkatársunk vett részt az új belépők képzésének valamely elemén. 54 fő vett részt a központi képzési napon, 65-en vettek részt valamilyen műhelyen (34-en még 2018-ban vettek részt központi képzési alkalmon).

1.2 KÖTELEZŐ ÉS MUNKAKÖRHÖZ KÖTÖTT TOVÁBBKÉPZÉSEKEN VALÓ RÉSZVÉTEL TÁMOGATÁSA

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet 3 féle továbbképzési formát különböztet meg: kötelező, munkakörhöz kötött, illetve választható képzéseket. Választható programot bárki szervezhet (e körbe tartozik a BMSZKI legtöbb képzése is – lásd a következő, „Választható továbbképzések” alfejezetben foglaltakat), azonban kötelező és munkakörhöz kötött képzéseket csak az EFOP-

3.8.2-16-2016-00001 és VEKOP-7.5.1-16-00001 azonosítószámú Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt valósíthat meg. Ez utóbbi két képzési formán való részvétel a jogszabály szerint kötelező minden személyes gondoskodást végző személy számára, ráadásul a munkakörhöz kötött képzéseket a továbbképzési időszak első két évében kell teljesíteni.

2019 év végén – amint a munkakörhöz kötött képzések elérhetővé váltak számunkra – megkezdtük a kiemelt projektet megvalósító Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság munkatársaival együttműködve a 2020-ban induló képzési csoportok szervezését, különös tekintettel arra, hogy ez a kötelezettség egy időben nagyszámú munkatársat érint (kb. 250 főt).

1.3 VÁLASZTHATÓ TOVÁBBKÉPZÉSEK

2019-ben 6 féle szociális tanfolyami továbbképzést, illetve szakmai személyiségfejlesztő foglalkozást szerveztünk, 8 csoportban. Képzéseink az előző pontban említett jogszabály szerinti minősítéssel rendelkeznek, választhatóak a továbbképzésre kötelezettek számára. (A hetedik minősítéssel rendelkező programunk sajnos nem tudott elindulni.)

Képzéseink részletesen:

1) A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban

Az 50 órás szakmai tanfolyam célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a legfontosabb pszichiátriai kórképekkel, azok kezelési módjával, a közösségi pszichiátria szemléletével, illetve annak alkalmazási lehetőségeivel saját intézményeinkben.

Óraszám: 50 óra. Pontszám: 50 pont. Oktatók: Az Ébredések Alapítvány munkatársai

2) Coaching szemlélet a szociális munkában – avagy: hogyan tudok ügyfelemmel olyan célt kitűzni, hogy azt meg is valósítsa?

A tanfolyam célja, hogy a coaching szemléletének, alapelveinek és módszereinek elsajátításával a résztvevők a szociális munka terén is hatékonyan segíthessenek rászoruló ügyfeleiknek.

Óraszám: 30 óra. Pontszám: 50 pont. Oktató: Balla Edit

3) Családdinamikai ismeretek a szociális területeken dolgozó szakemberek számára

A képzés a családi működések mélyebb megértésének szemüvegén keresztül segít abban, hogy a segítő szakemberek hatékonyabban tudjanak segíteni a hozzánk forduló ügyfeleknek.

Óraszám: 42 óra. Pontszám: 35 pont. Oktató: György Margit

4) Interjútechnikák tanfolyam

A tanfolyam célja, hogy a segítő munkakörben dolgozók megismerhessenek és a gyakorlatban is kipróbálhassanak különböző interjú, segítő beszélgetési formákat.

Óraszám: 53 óra. Pontszám: 40 pont. Oktatók: Balla Edit, Breitner Péter, Buda Erika, Fehér Boróka, Dés Fanni, Sárközi Tünde

5) Segítő munka poszt-traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel, különös tekintettel a hajléktalan emberekre

A képzés célja, hogy felkészítse a szakembereket a PTSD tüneteit mutató bántalmazást átélt emberekkel való segítő munkára.

Óraszám: 30 óra. Pontszám: 35 pont. Oktató: Hoffmann Krisztina

6) Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal

A tanfolyam célja a szenvedélybeteg ügyfelek körében dolgozó segítők felkészítése szakmai készségeik erősítésével és módszertani tudásuk bővítésével a motivációs folyamatok tervezésére, menedzselésére.

Óraszám: 36 óra. Pontszám: 35 pont. Oktatók: Ambrózay Anikó, Arany Zoltán

7) Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások

A szakmai tanfolyam célja, hogy az ellátásban dolgozók megismerjék a szociális ellátásokra való jogosultságokat és azok érvényesítésének pontos szabályait, főként a hajléktalan emberekre vonatkozó speciális szabályokat.

2019-ben ezt a képzést nem tudtuk elindítani az oktatók egyéb elfoglaltságai miatt.

A képzési programjainkon összesen 113 fő vett részt. A résztvevők háromnegyede a BMSZKI munkatársa – nekik minden segítséget megadtunk ahhoz, hogy a munkakörüknek leginkább

megfelelő képzést válasszák. A résztvevők egynegyede viszont más intézményekből érkezik „külsős” – számunkra nagy öröm és pozitív visszajelzés ez, szakmai szempontból pedig rendkívül hasznos a csoportok heterogenitása.

	Tanfolyamok	BMSZKI-s munkatárs	Külsős munkatárs	Együtt
1	Coaching szemlélet a szociális munkában... – 1. csoport	5	7	12
2	Coaching szemlélet a szociális munkában... – 2. csoport	4	9	13
3	Közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei...	16	0	16
4	Interjútechnikák tanfolyam	11	1	12
5	Családdinamikai ismeretek...	11	3	14
6	Segítő munka poszt-traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel... – 1. csoport	14	0	14
7	Segítő munka poszt-traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel... – 2. csoport	15	0	15
8	Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő motiválatlan kliensekkel és családokkal	8	9	17
	Összesen	84	29	113

1. ábra: A résztvevők létszáma és megoszlása a 2019-es képzéseinken

A képzési programok minőségbiztosítására nagy hangsúlyt helyezünk. Minden programunk anonim írásbeli értékeléssel záródik, és a szóbeli visszajelzéseknek is teret adunk. A résztvevők visszajelzései szerint programjaink szakmai színvonala maradéktalanul megfelel az elvárásoknak, a képzések szervezésével kapcsolatban is nagyfokú az elégedettség. A tárgyi, ill. infrastrukturális feltételekkel kapcsolatban azonban érkeznek negatív visszajelzések, amikkel szervezőként sajnos mi is egyetértünk. Az oktatótermekben a bútorok egyre elhanyagoltabbak, olykor piszkosak, előfordul az is, hogy a termekben nem történik meg a takarítás. Több éve probléma, hogy az un. Könyvtár terem ólomüveg-betétes ajtaja törött, a programok résztvevői számára zavaró, hogy a szomszédos irodába áthallatszik, amit beszélnek.

A fentieken túl, közreműködésünkkel további 7 munkatársunk vett részt más intézmény által szervezett pontrendszeres továbbképzésen. Ebből a 7 emberből 3 fő tanfolyamon, 3 fő szakmai konferencián és 1 fő személyiségfejlesztő foglalkozáson vett részt.

1.4 VEZETŐKÉPZÉSEN VALÓ RÉSZVÉTEL TÁMOGATÁSA

A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X. 18.) EMMI rendeletnek megfelelően az ellátási egységvezetőknek

vezetőképzésen kell részt venniük. Első alkalommal úgynevezett alapozó képzésen, majd kétévente megújító képzésen. A vezetőképzéseket pályázati forrásból valósítja meg a Semmelweis Egyetem, a Pázmány Péter Katolikus Egyetem és a Károli Gáspár Református Egyetem.

2019-ben hat vezető kollégának sikerült elvégeznie a vezetőképzést. A módszertani csoport munkatársaiként próbáltunk a segítségükre lenni a jogszabályi kötelezettségeik megismerésében, a képző intézményekkel való kapcsolattartásban, a jelentkezéshez szükséges adminisztratív feltételek teljesítésében és a részvételük koordinálásában. Ebben a folyamatban szorosán együttműködtünk a BMSZKI jogászával is, mert a vezetőképzés kapcsán számos anomáliára, kezelendő nehézségre derült fény.

1.5 TANULMÁNYI SZERZŐDÉSEK RENDSZERÉNEK ÁTALAKÍTÁSA

A tavalyi év folyamán bekapcsolódtunk a tanulmányi szerződések szakmai előkészítésébe. Tanulmányi szerződés formájában a BMSZKI jellemzően a nagyobb óraszámú, költségesebb, főként iskolarendszerű képzéseket szokta támogatni. Először áttekintettük a folyamatban lévő, illetve a korábbi években lejárt szerződéseket. Majd – részben a 2019. évi továbbképzési tervekre, részben az azt kiegészítő felmérésre támaszkodva – költségvetési számításokkal alátámasztott javaslatot készítettünk a rendszer átalakítására. Javaslatunk szerint a jelenlegi rendszert egy átláthatóbb, normatívabb, szélesebb kört elérő, mind a munkavállalók, mind pedig a BMSZKI gazdasági vezetése számára tervezhetőbb pályázati forma váltaná fel. Véleményünk szerint ez hozzájárulhatna ahhoz, hogy a BMSZKI-ban jól képzett munkatársak dolgozzanak, és hogy meg tudjuk tartani munkatársainkat, a pályázati forma pedig a demokratikusabb intézményi működés irányába mutatna.

Közreműködésünkkel a szociális szakmai szervezetből 2019-ben két munkavállalóval kötött a BMSZKI tanulmányi szerződést.

1.6 PÁLYÁZATI PROGRAMOKBÓL MEGVALÓSULÓ KÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG

A BMSZKI több ellátási egysége valósított meg valamilyen továbbképzési programot pályázati forrásból. A Külső Mester Átmeneti Szállás munkatársai pl. a KAB (A nemzeti drogellenes stratégia keretében meghirdetett kábítószer prevenciós programok támogatása) felé benyújtott pályázatból addiktológiai problémákat feldolgozó tréningen vettek részt, a foglalkoztatási és

lakhatási iroda kollégái és más kollégák pedig az FSZK pályázati forrásból megvalósított képzéseken. Bővebben az intézmények beszámolójában lehet olvasni a képzésekről.

Emellett bekapcsolódtunk a 2020-ra tervezett pályázati programok képzési (valamint a munkatársaknak szóló mentálhigiénés) elemeinek előkészítésébe is.

1.7 SZAKMAI NAPOK A BMSZKI-BAN

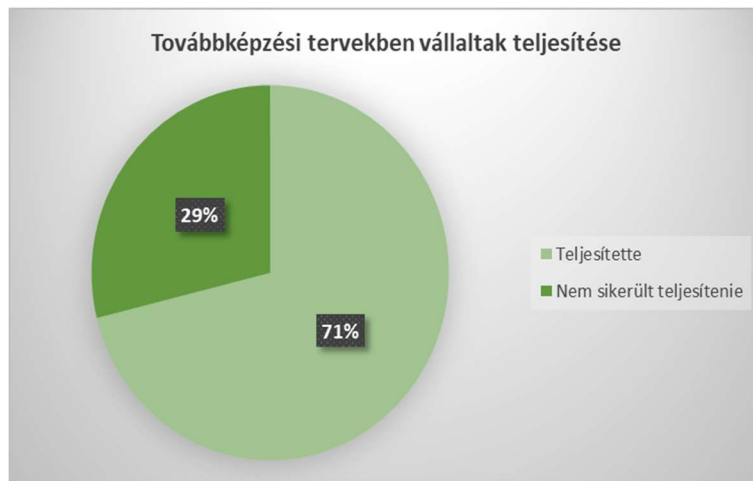
Sok-sok év kihagyás után 2018-tól kezdődően újra szervezünk szakmai napokat. A szakmai nap jó lehetőség arra, hogy a szervező szakmai stáb bemutathassa az adott intézményt, az intézményben folyó szakmai munkát, az ügyfélkört, megoszthassa a sikereit és a munka során felmerülő nehézségeit.

A tavalyi évben az alábbi intézményekre került sor: Utcai Gondozó Szolgálat, Gyáli Átmeneti Szállás, Alföldi Átmeneti Szállás, Vaspálya Átmeneti Szállás. Az egyes szakmai napok látogatottsága eltérő volt, de mindenképpen magas: alkalmanként 70-90 fő vett részt a programokon.

1.8 INTÉZMÉNYI TOVÁBBKÉPZÉSI TERVEK KOORDINÁLÁSA

Jogsabályi kötelezettségeinknek megfelelően 2019-ben is minden szakmai egység elkészítette az un. intézményi továbbképzési tervet. A terveket összesítettük, amennyiben szükséges volt, javaslatot tettünk módosításra, majd ezek után kezdtük meg a megfogalmazott igényekre válaszolva a képzések szervezését. Fontos célunk, hogy a terv minél személyre szabottabb legyen a kollégák számára. A munkatársak a nekik legmegfelelőbb képzéseken tudjanak részt venni, és az ott megszerzett tudásukat visszavinni a munkájukba. Ezt az intézményvezetőkkel/szakmai vezetőkkel vagy a munkatársakkal folytatott konzultációk is elősegítik.

2019-ben megpróbáltunk az előző évekhez képest sokkal részletesebb tervet készíteni, ami sajnos nem igazán váltotta be a hozzá fűzött reményeket.



2. ábra: A továbbképzési tervekben vállaltak teljesítése

A továbbképzési tervekben 142-en jelezték, hogy részt vennének választható képzéseken, ez magába foglalja a BMSZKI saját szervezésű képzéseit, illetve a más intézmények által szervezett képzéseket is. A 142 főből 101 fő, azaz 71% sikeresen elvégezte az általa választott továbbképzést. A képzésekre jelentkezettek 29%-nak azonban ez nem sikerült, aminek több oka is van. Kevés esetben az, hogy a kolléga meggondolta magát és visszalépett a képzés indulása előtt, illetve volt, aki már felmondási idejét töltötte a képzés indulásakor. A többségnek azért nem sikerült teljesíteni a továbbképzési tervben foglaltakat, mert két tanfolyam nem valósult meg. 2019-ben nem sikerült elindítani a „Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások” című képzést, valamint a Budapest Esély által tartott „Személyiségfejlesztés, önismeret szociális szakembereknek” című képzés megvalósítására sem került sor.

1.9 SZUPERVÍZIÓ A BMSZKI-BAN

A szakmai szupervízió a segítő munkát végzők fontos támasza lehet. Egyes mértékadó szakmai vélemények szerint munkánkat nem is szabadna folyamatos szupervízió nélkül végezni.

2019-ig csupán elszórtan, jellemzően egy-egy projekthez kapcsolódva, pályázati forrásból valósult meg szupervízió intézményeinkben. A kivételt ez alól pszichológus munkatársaink rendszeres szupervíziója jelenti, akik számára 2017-től kezdődően biztosít szakmai kompetenciafejlesztést a BMSZKI havi két alkalommal, alkalmanként 60 percben. 2019-ben változás történt a szupervízor személyében: májustól kezdődően ezt a feladatot Regőczy-Buda Erika klinikai szakpszichológus látja el.

A tavalyi évben nagy erőfeszítéseket tettünk annak érdekében, hogy felmérjük, a BMSZKI egyes ellátási egységeiben van-e igény szupervízióra, s ha igen, elsősorban milyen nehézségek, problémák megoldásához várnának szakmai támogatást szupervízió formájában a kollégáink. A felmérés eredménye az lett, hogy 3 telephelyünk kivételével minden szakmai egység fontosnak tartja ezt a munkaformát. Ezt követően számításokat végeztünk arra vonatkozóan, hogy az elképzelhető legkisebb intenzitású szupervíziós tevékenység milyen óraszámban volna megvalósítható, és az hozzávetőlegesen milyen költségeket jelentene a BMSZKI számára.

Részben ennek a munkának az eredményeképpen 2019 második félévében BMSZKI-s forrásból két szupervíziós folyamat indult el. A Családok Átmeneti Otthonában korábban önkéntesként, fizetség nélkül dolgozó szupervízorral, Szil Péterrel szerződést kötöttünk, így munkáját honorálni tudtuk. A Dózsa Origóc Nappali Melegedő pedig – a felhalmozódó szakmai nehézségek leküzdésére – krízisjelleggel kapott szupervíziós segítséget.

2019 júliusában pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz szupervíziós tevékenységre. Pályázatunk – „A BMSZKI-ban dolgozók helyzetének javítása, szakmai munka színvonalának emelése, csoportos szupervízió biztosításával” címmel támogatást nyert. A program megvalósítását 2019 decemberében megkezdtuk. Első lépésben a pályázat elvárásainak és az ellátási egységekben felmerült igényeknek a figyelembevételével kiválasztottuk azokat a telephelyeket, ahol 2020 januárjától elindulhatott a szupervízió, majd megkezdtuk a csoportok szervezését. A kiválasztott telephelyek – a Táblás Átmeneti Szállás, Kálvária Átmeneti Szállás, Alföldi Átmeneti Szállás, Aszódi Éjjeli Menedékhely, Dózsa Origóc Nappali Melegedő, Utcai Gondozó Szolgálat, Felvételt Előkészítő Team – megelégedettséget jeleztek vissza, azonban több olyan intézmény, amely a pályázatba „nem fért bele” (mindösszesen 160 órányi szupervízióra kaptunk támogatást) hiányérzetét fejezte ki – ezzel is alátámasztva azt, hogy mekkora szükség volna a szupervízióra.

1.10 TERVEK 2020-RA

2019 második felében egyeztetéseket kezdeményeztünk, hogy a képzési igényeket, elvárásokat, nehézségeket feltérképezzük. Ezek alapján tervezzük megújítani a képzési programokat 2020-ban. A megújítás fő elemei:

Képzések adminisztrációja esetében

- 2019-ben is törekedtünk arra, hogy a Személy és Munkaügyi csoporttal közös adminisztrációs felület jöjjön létre, hiszen mindkét egységnek vannak feladatai a továbbképzések szervezése és adminisztrációja kapcsán. Egy ilyen közös felület lehetővé tenné, hogy az egységeink között az információáramlás akadálytalan és folyamatos legyen. (Sajnos ennek hiánya problémát jelentett az elmúlt években.) Mindezek érdekében több egyeztetést is tartottunk a Munkaügyi csoport munkatársaival. 2019-ben létrejött az ehhez szükséges informatikai háttér, így lehetővé vált, hogy 2020-ban ez az egységes adatbázis is útjára induljon.

Új belépők és gyakornokok képzése esetében

- átalakítjuk a képzési programot – egy könnyen átlátható, minden munkakörre egyaránt érvényes képzési programot tervezünk, aminek az elvégzése a próbaidő alatt kötelező lesz;
- egy olyan írásos anyagot készítünk, mely a legfontosabb tudnivalókat – munkavállalói szemszögből – tartalmazza a BMSZKI-ról, és amelyet minden új belépő kolléga kézbe kaphat a belépésekor.

Munkakörhöz kötött és kötelező képzések esetében

- törekszünk arra, hogy minél több munkatársunk tudja elvégezni ezeket a képzéseket, ennek érdekében az SZGYF által szervezett képzéseket tervezzük behozni az intézménybe;
- állásfoglalás kérést tervezünk az illetékes ágazati minisztérium felé, hiszen a későn elindult képzések miatt nem látható, hogy minden kötelezett időben el tudja azokat végezni, illetve a szűkös határidő problémát jelenthet a folyamatos feladatellátásban is, ha egyszerre sok munkatársat kell képzésbe engedni.

Választható (pontrendszeres) képzések esetében

- az eddig minősített képzéseink szervezését folytatjuk, új képzési programok minősítését is benyújtottuk 2019-ben, ezek reményeink szintén el tudnak indulni jövő évben;
- emellett – az igényeket és lehetőségeket figyelembe véve – új képzési programok kidolgozását is megfontoljuk;
- ill. kísérleti jelleggel minősítés nélkül is indítunk képzési programokat;
- törekszünk arra, hogy a továbbképzési rendszerbe oktatói oldalról is vonjunk be munkatársakat.

A tanulmányi szerződések rendszerének megújításával tovább dolgozunk, folytatjuk az ez ügyben szükséges egyeztetéseket.

Amennyire a BMSZKI költségvetési helyzete azt lehetővé teszi, az intézményi szupervízió lehetőségét kiterjesztjük több intézményre.

2 KILÉPŐ INTERJÚ

A BMSZKI-ban – a többi szociális szervezethez hasonlóan – igen magas a munkavállalói fluktuáció. Számításaink szerint 2019-ben összesen 56 munkatárs távozott a BMSZKI-ból (17 fő a gazdasági részből, 49 fő a szakmai egységekből). Emellett a BMSZKI-t is utolérte a munkaerőhiány: a távozó munkatársakat egyre nehezebb pótolni. Általános tendencia, hogy a korábbi évekhez képest kevesebben jelentkeznek a megüresedő álláshelyekre, a jelentkezők pedig alacsonyabb végzettségűek. Mindezért a BMSZKI-nak elemi érdeke, hogy munkatársait megtartsa. Ehhez viszont fontos tudnunk, milyen okok állnak a kilépésük hátterében.

Az un. „Kilépő interjú” egy 5 oldalas önkitöltős kérdőív, amely 72 hosszabb-rövidebb kérdést tartalmaz. Anonim, tehát a válaszadó névtelenül tölti azt ki. A kérdőív két irányból közelíti meg a témát: egyrészt körbejárja, milyen tényezők állhattak a távozásra vezető döntés hátterében, másrészt pedig azt kutatja, hogy vajon mi lehetett volna az, ami „itt tartja” a munkavállalót. Emellett az alapvető személyes adatokra (nem, életkor), a munkahelyre, munkakörre, munkarendre, beosztásra, valamint a képzettségre és a munkabérrre is rákérdez.

A kérdőív rendszeres használata – a Munkaügyi Csoporttal együttműködve – 2019 szeptemberében kezdődött meg, az első eredmények kiértékelésére 2020-ban kerül majd sor.

3 ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT

2019 október 17. és november 14. között – a BMSZKI-ban 2014 után immár második alkalommal – a teljes intézményt lefedő ügyfél-elégedettségi vizsgálatra került sor. A vizsgálat célja a BMSZKI különböző szolgáltatásaival való ügyfél-elégedettség megismerése volt, szerettünk volna tükröt tartani magunk elé, jobban rálátni arra, hogy az ügyfelek szerint melyek az egyes szolgáltatásaink erősségei, gyengeségei – annak érdekében, hogy (a nyert információkat felhasználva) ezek minőségét javítani tudjuk.

A strukturált kérdőívben alapvetően négy témakörben kérdeztük ügyfeleinket:

- a szolgáltatás tárgyi körülményeiről;
- a szolgáltatás kiszámíthatóságáról és a biztonságról;
- a szolgáltatás dolgozóinak hangneméről, a hangulatról;
- a segítő szolgáltatások minőségéről.

Továbbá megkérdeztük azt is, hogy az adott szolgáltatás különböző jellemzői mennyire fontosak a válaszadó számára.

A vizsgálat megtervezésében, lebonyolításában a 2014-es tapasztalatainkra építettünk. A vizsgálat céljáról, módjáról és idejéről a szolgáltatások igénybe vevői előzetes tájékoztatást kaptak plakáton, igény szerint szóban is. Nagy hangsúlyt fektettünk a befolyásmentes, anonim lebonyolításra. Az egyes egységek munkatársai eljuttatták az önkitöltős kérdőíveket az ügyfelekhez – a kitöltésben viszont csak a legszükségesebb esetben, a válaszadó kifejezett kérésére nyújthattak segítséget. A kitöltést követően az ügyekek a kérdőívet az erre a célra biztosított zárt, lepecsételt papírdobozokba maguk dobták be. A zárt dobozokat a közreműködő munkatársak az adatfelvételi periódust követően a Módszertani Csoportnak adták le, ahonnan elkezdődött az információk rögzítése.

Lényeges újítás a 2014-es előzményekhez képest, hogy ezúttal a korábbinál többféle kérdőívet készítettünk (külön az átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők, a CSÁO, az utcai szolgálat, a SZIK-FET, a háziorvosi rendelők és az álláskereső irodák számára) – annak érdekében, hogy e kérdőívek minél jobban illeszkedjenek az adott telephely sajátosságaihoz, minél relevánsabbak legyenek valamennyi szolgáltatásunk számára. A felmérés idejét kibővítettük – az átmeneti szállásokon, fapadokon, melegedőkben 5 napon, az álláskereső irodákban és háziorvosi rendelőkben 15 napon, míg a SZIK-FET-en 30 napon keresztül zajlott az adatfelvétel –, hogy minél több ügyfelet elérhessünk ilyen módon.

Az egyes szolgáltatások vezetői, munkatársai rugalmasan fogadták a vizsgálat lebonyolításával járó feladatokat. Jól érzékelhető volt, hogy a február 3.-i kutatások kapcsán, már rutinosak a hasonló, egész intézményrendszert érintő kérdőívek felvételében. A kérdőívek újragondolásában, aktualizálásában szintén sok munkatársunk közreműködött – bár az időbeli sűrűség és feszített munkatempó komoly feladat elé állított valamennyiünket.

A beérkezett adatok, információk rögzítése megtörtént, kiértékelésük – illetve a kapott eredmények alapján a szolgáltatások minőségének javítását célzó tennivalók kijelölése – folyamatban van.

A felmérést követően visszajelzést kértünk a munkatársaktól is, hogy tapasztalataikat, meglátásaikat beépíthessük majd a következő hasonló vizsgálatunkba.

Az alábbi szempontok merültek fel:

- A Kocsis utcai munkásszállónkon angol nyelvű kérdőívekre is szükség lenne, mert a szolgáltatást igénybe vevők jelentős része idegen nyelvű.
- Az egyes munkásszállókon eltérő, hogy mennyi idő, energia, humán erőforrás fordítható a szolgáltatást igénybe vevők tájékoztatására, a kérdőívek hozzájuk való eljuttatására. (Van, ahol a munkásszálló egy külön épület, recepció nélkül.) A probléma kezelése még alaposabb tervezést igényel.
- Az háziorvosi rendeléseken is munkaerő-kapacitásbeli problémák nehezítették a kérdőívek felvételét.
- Bár törekedtünk a kérdőív nyelvezetét minél egyszerűbbé és közérthetőbbé tenni, mégis kaptunk visszajelzést arra vonatkozóan, hogy az értelmezése az ügyfelek számára egyes esetekben nehézkes volt. Érdemes átgondolnunk, tudunk-e rövidíteni, egyszerűsíteni a szövegen (esetleg – indokolt esetben – olyan munkatársakat bevonni az adatfelvételbe, aki nem az adott szolgáltatás dolgozója).
- A fenti probléma különösen hangsúlyosan megjelent az egészségügyi szolgálatunk fekvőbeteg ellátást nyújtó részlegein, vagy azokon a telephelyeken, ahol nagyon rossz egészségi állapotú ügyfelek laknak. A vezetők visszajelezték, hogy az ügyfelek sok esetben a szociális munkások segítségét igényelték volna a kérdőívek kitöltéséhez – amit a kollégák, az anonimitás védelme miatt, igyekeztek visszafogni, így azonban kevesebb kitöltött kérdőív született.
- Felmerült, hogy nem egyszerre, egy időben kellene felvennünk a kérdőíveket. Bár így elveszítenénk az egész BMSZKI-ra vonatkoztatható adatok összehasonlításának lehetőségét – ugyanakkor még inkább szolgáltatás specifikus, az adott telephelyre érvényes kérdőíveket készíthetnénk. Mivel egyszerre egy kisebb csoportra kellene koncentrálni, nagyobb emberi erőforrás jutna a lekérdezésre, a kérdőívek készítésére és sokszorosítására.

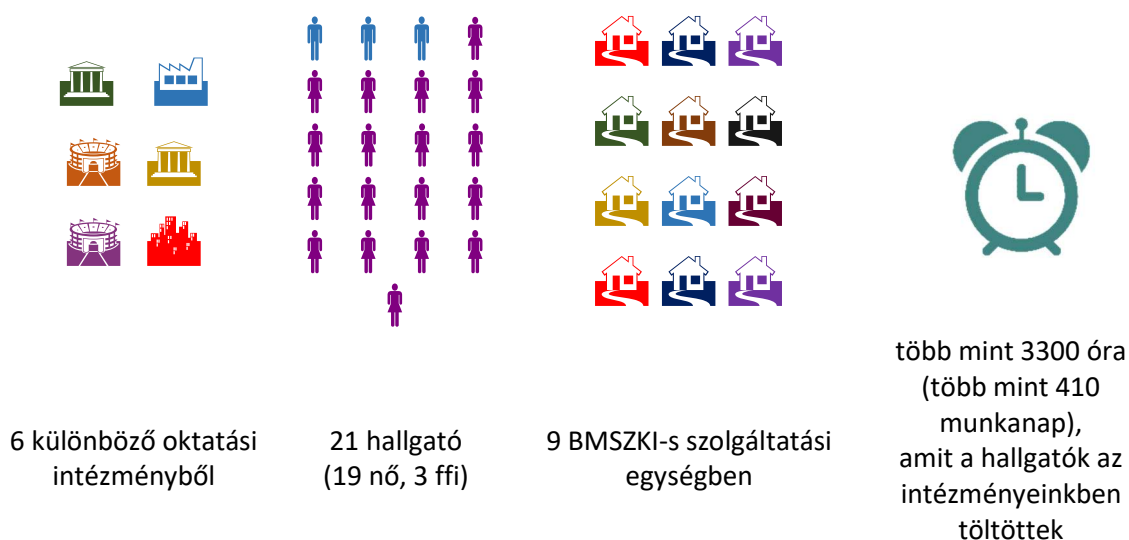
4 TEREPKOORDINÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK ÉS KUTATÁSI MEGKERESÉSEK ÖSSZEFOGÁSA

4.1 TEREPKOORDINÁCIÓ

2019-ben is folyamatosan fogadtunk szociális képzésben tanuló hallgatókat hosszabb-rövidebb gyakorlatokra. **A tavalyi évhez képest megnőtt a nálunk gyakorlaton lévő hallgatók száma** (131% – 2018-hoz képest), **és a nálunk eltöltött gyakorlati óraszámok is jócskán növekedtek** (160% az előző évhez képest).

Új képző intézményként lépett be 2019-ben például az ELTE pszichológiai Intézete, ahonnan Farkas Edina pszichológusunk 3 fő BA-s hallgatót fogadott az év során.

Terepgyakorlatok 2019-ben – főbb mutatók*



* Nem minden gyakorlatos fordul meg a koordinátornál, a közvetlenül egy-egy telephelyre jelentkező hallgatókról nem minden esetben érkezik jelzés a terepkoordinátor felé. Az ábra csak a terepkoordinátoron keresztül intézett gyakorlatok adatait tartalmazza.

4.2 KUTATÁSI MEGKERESÉSEK ÖSSZEFOGÁSA

Szívesen segítünk különböző kutatási megkeresésekben, szakdolgozatírásban. Kollégáink számára inspiráló, ha megmutathatják munkájukat az érdeklődőknek, nekünk pedig fontos, ha külső szemmel, más látásmóddal ránéznek időnként az ügyfeleinkre, szolgáltatásainkra, működésünkre. Ezekben az esetekben azt szoktuk kérni, hogy a kutatás tapasztalatait osszák meg velünk, sajnos ez nem minden esetben szokott megtörténni.

2019-ben megháromszorozódott a kutatási megkeresések száma! Tavaly azt írtuk, hogy nagyjából kéthavonta történik ilyen irányú megkeresés. 2019-ben havonta 1,5 megkeresés az átlag (6-ról 18-ra nőtt). Ebből 11 esetben sikerült segítenünk: interjúk készültek ügyfelekkel, kollégákkal, kérdőíves adatfelvétel történt, intézménybejárások, látogatások zajlottak stb. **Azaz majdnem havonta volt egy megvalósult kutatást segítő tevékenység!**

Sajnos nem egy esetben előfordul, hogy mi komolyan foglalkozunk a megkereséssel, bekérjük az interjú vázlatot, kérdőívet, reagálunk arra, esetleg módosítási javaslatot teszünk, de a kutató végül nem jelez vissza, nem jelentkezik. Ez komoly időt, energiát vesz el az ezzel foglalkozó munkatárstól.

2019-ben több esetben sikerült visszakapnunk a kutatási eredményeket, elkészült írásokat, tanulmányokat. Ezeknek minden esetben nagyon örülünk! Egy megkeresésből pedig igen komoly együttműködés alakult ki: egy a BME Építőművészeti Doktori Iskola másodéves doktorandusza számára nyújtottunk segítséget intézménybejárással, szakirodalommal, beszélgetéssel. Ebből nőtte ki magát az a 2020-ban megvalósuló pályázat, melynek keretében a BME diákjai pályamunkákat nyújthatnak be az Alföldi Átmeneti szállás rekonstrukciójára. A megvalósult programról jövőre fogunk tudni beszámolni.

Mindkét fenti tevékenység típusal kapcsolatban kialakításra, illetve frissítésre kerültek az adatvédelmi tájékoztatók és nyilatkozatok – mind az ügyfelek, mind a minket megkeresők adatainak védelme érdekében.

4.3 TERVEK 2020-RA

Szükséges volna egy olyan általános tájékoztatót írni, és azt akár a honlapon is közzétenni, amely tartalmazza, hogy melyek a feltételei annak, hogy kutatási, szakdolgozati megkeresésben segíteni tudjunk, illetve mi ennek a menete. Természetesen ezeket minden esetben megírjuk a hozzánk fordulóknak, de itt fokozottan fel lehetne a figyelmet hívni arra, hogy milyen energiát, kapacitást jelent egy szociális intézmény számára az ilyen jellegű segítségnyújtás, és kérhetnénk fokozott figyelmet, körültekintést abban, hogy csak olyan esetekben keressenek meg bennünket, amikor komolyan tudják vállalni az együttműködés általunk megkövetelt módját. Át kell gondolnunk – az adatvédelmi tisztviselővel egyeztetve – hogy online felületet nem tudunk-e létrehozni az ezzel kapcsolatos ügyintézés megkönnyítéséhez, mely az első kérelem benyújtásával egyidejűleg biztosítja az adatvédelmi tájékoztató és nyilatkozat megismerését és elfogadását.

5 ISKOLAI KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT

Az érettségihez szükséges 50 órányi Iskolai Közösségi Szolgálat teljesítésére évek óta fogadunk középiskolás diákokat. 2019-ben hat fő vett részt a Módszertani csoport szervezésében iskolai közösségi szolgálaton valamelyik intézményünkben.



Szórólapok és információs anyagok a Börzén a BMSZKI asztalán

Idén is részt vettünk a Budapest Esély Nonprofit Kft. által szervezett Iskolai Közösségi Szolgálat Börzén, három helyszínen: Bolyai János Műszaki Szakgimnáziuma és Kollégiuma, BGSZC II. Rákóczi Ferenc Közgazdasági Szakgimnázium, Kispesti Károlyi Mihály Magyar-Spanyol Tannyelvű Gimnázium. Intézményünket több stáb is képviselte ezeken az alkalmakon: az Utcái Gondozó Szolgálat, a Vaspálya utcai Átmeneti Szállás, a Családok

Átmeneti Otthona, az Alföldi Átmeneti Szállás és a Módszertani csoport munkatársai kreatívabbnál kreatívabb programokkal igyekeztek megnyerni a középiskolás hallgatók figyelmét.

Számunkra ezeken az eseményeken az a fontos, hogy olyan közegben tudjunk beszélni, beszélgetni a hajléktalanság kérdésköréről, akikhez egyébként nem jutnánk el. A börzéken összesen 19 osztály tanulóinak egy részével sikerült kapcsolatba lépünk. Az Útkereső társasjátékot két alkalommal tudtuk magunkkal vinni, aminek most is nagy sikere volt a diákok körében. De készültünk érdekes kérdésekkel, ifjúsági irodalom ajánlóval, kézműves foglalkozással, élő könyvtárral, utcai helyszínt bemutató installációval stb.



Utcás helyszín berendezése egy börzén

6 TÁRSADALMI ÉRZÉKENYÍTÉS, TÁRSADALMI PÁRBESZÉD

A szociális munka alapelveiből fakadó kötelezettségünk, ügyfeleink érdekeinek védelme, a legnagyobb közép-európai hajléktalanellátó intézményként azzal a felelősséggel is együtt jár, amit a szélesebb közvélemény tájékoztatása jelent. Meggyőződésünk, hogy egy alapvetően



Giampiero Assumma olasz
fotóművész kiállítása a
Padlágsgalérián

segítő attitűd ösztönzése a társadalmi szereplők részéről (pl.: munkáltatók, média) egyéni szinten is hozzájárulhat ahhoz, hogy egy-egy ügyfelünk újra önálló, intézménytől független életet tudjon élni.

Sokféle programot kínálunk az oktatás, a munka világa, társszervezetek képviselői, adományozók és önkéntesek vagy laikus érdeklődők számára, pl. intézménylátogatásokat, egy saját fejlesztésű stratégiai társasjátékot (<https://www.bmszki.hu/hu/első-lepes/jatek>), egyes szakmai programjaink nyitottá tételét stb.

2019-ben intézménylátogatásokon 137 fő vett részt a Módszertani csoport szervezésében, ebből négy külföldi megkeresés is volt: egy dán pszichológus hallgatókból álló csoport látogatott el a Szabolcs utcai intézményünkbe, a Müncheni Katolikus Egyetem szociális munkás hallgatói két csoportban, két alkalommal szintén a Szabolcs és a Dózsa telephelyet látogatták meg (megosztva, mert olyan nagy volt a csoport, hogy egy helyszínen nem tudtuk fogadni őket).

Egy-egy, a karlsruhe-i egyetem építészmérnök, és a londoni King's College politikai gazdaságtant tanuló hallgatója is részt vett intézménylátogatáson szakdolgozatukhoz kapcsolódó kutatásuk részeként.

Útkereső társasjátékban több mint 90 fő vett részt 2019-ben (ebben a számban nincsenek benne a BMSZKI gyakornoki programjában társasjátékozó munkatársak, csak a külső megkereséseket tartalmazza). Ilyen alkalom volt pl., amikor a budapesti Eötvös József gimnázium egy osztálya keresett meg bennünket, vagy a Van Esély Alapítvány felkérésére részt vettünk az Engame Akadémia nyári táborában, ahol szintén középiskolás hallgatókkal volt lehetőségünk játszani.

Az élet peremén című, ügyfélalkotásokból készült kiállítás plakátja

6.1 MÚZEUMOK ÉJSZAKÁJA – 2019

2019-ben a legnagyobb nyilvánosságot megcélzó eseményünk a **Múzeumok éjszakája** programsorozathoz való csatlakozásunk volt.

Annak ellenére, hogy a sajtóban nem adhattunk hírt az eseményről, körülbelül 100 fő volt kíváncsi a programjainkra, köztük voltak Olaszországból és Oroszországból is érkezett vendégek (és vicces módon a rendezvényt követő héten két török látogató is beesett).



Repülős Gizi - Hanuta Évi kollégánk fotókiállítása a Padlásgalérián

A program megszervezésében és lebonyolításában a Módszertan koordinálásával a BMSZKI-nak több egysége is részt vett: Táblás, Vaspálya, Kocsis, Dózsa, Gyáli Átmeneti Szállások, Dózsa Éjjeli Menedékhely, Origóc Nappali Melegedő, Anyaggazdálkodás, Műszaki csoport.



Közös kollázs készítés a Múzeumok Éjszakáján



Beszélgetés Giampiero Assumma fotóművésszel a Múzeumok Éjszakáján



Útkereső a látogatókkal a Múzeumok Éjszakáján

6.2 KUTATÓK ÉJSZAKÁJA

2019 szeptemberében a Széchenyi István Szakkollégium felkérésére a Módszertani csoport egy munkatársa részt vett egy egyetemisták számára szervezett kerekasztal beszélgetésen. A téma

– természetesen a hajléktalanellátáson belül – a lakhatás, a munkahelyi integráció, fenntartható ellátási rendszer, hosszabb távon megoldást jelentő programok voltak.

6.3 ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG

Bár 2019-ben is fogadott önkénteseket a BMSZKI, a 2018-ban megkezdett, az önkéntes tevékenység kereteinek és tartalmának újragondolását célzó igen intenzív munkánk megtorpant az év során. Ennek elsődleges oka, hogy Karmazsin Eszter kollégánk a tavasz folyamán az intézmény egy másik egységébe lépett át – munkáját pedig nem volt, aki teljes egészében átvegye. Ezt követően a csoport elsősorban a meglévő kapcsolatok, struktúrák működtetésére törekedett, a rendszer továbbfejlesztésére nem nyílt mód.

6.4 TERVEK 2020-RA

2020-ban is szeretnénk legalább egy, a Múzeumok Éjszakájához hasonló, nagyobb szabású eseményen megnyitni valamelyik intézményünk kapuit.

7 PÁLYÁZATI PROGRAMOK MEGVALÓSÍTÁSA, NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

A BMSZKI még 2018-ban felvételt nyert a FEANTSA-ba, az Európai Hajléktalanellátó Szervezetek Szövetségébe. A Módszertani Csoport két munkatársa is jelen volt a szervezet éves nemzetközi konferenciáján és taggyűlésén, ahol Gerencsér Tamás egy workshop keretében ismertette a PIE4Shelters projekt első eredményeit, hatásait.

A BMSZKI 2019 folyamán, a korábbi évekhez hasonlóan, több **nemzetközi pályázati programban** vett részt koordinátorként vagy megvalósító partnerként. Az alábbiakban a Módszertani csoport által kezelt pályázatok bemutatása következik.

- 1) REC-VAW-AG-2016-01 Making Shelters Psychologically – and Trauma – Informed – PIE4shelters, azaz „Pszichológiai Szükségletekre Reagáló Szolgáltatások meghonosítása az éjjeli menedékhelyeken” partnerségi program 2017-2019**

A BMSZKI által koordinált, 2018-ban indult stratégiai partnerségi programban négy hajléktalan embereket támogatását és két nők elleni erőszak áldozatait segítő szervezet vett részt azzal a céllal, hogy a meglévő tapasztalatok és ismeretek felhasználásával kialakításra kerüljön egy olyan egységes képzési program, amely segíti az intézményi stábok tagjait a hajléktalan nők valódi tapasztalatainak megértésében, és az arra adható hatékony szakmai válaszok kialakításában. Mindezt az Egyesült Királyságban kidolgozott Pszichológiai Szükségletekre Reagáló Környezet (PIE) megközelítésnek a nők elleni erőszak pszichológiai hatásait a segítő munka fókuszába helyező fejlesztése, valamint az így kialakított modell nemzetközi elterjesztése révén kívántuk megvalósítani.

A BMSZKI mellett a programban a következő szervezetek vettek részt:

- Anglia: Depaul
- Belgium: CVFE
- FEANTSA
- Olaszország: FIOPSD
- Írország: Safe Ireland

2018-ban a fejlesztendő területek felmérése, a hiányzó képzési tartalmak meghatározása és kialakítása, illetve a nők elleni erőszak értelmezéséhez kapcsolódó társadalmi nemi megkülönböztetésen alapuló emberi jogi, valamint a traumák hatásait magyarázó pszichológiai megközelítések közötti különbségek összehangolása voltak az elsődleges feladataink. Mivel a partnerségen belül szakértőként jelenlévő szervezetek nem jutottak egyezsége a két irányzat hangsúlyainak összehangolásában, az általuk rendelkezésre bocsájtott tudásanyagot magunknak kellett a helyi sajátosságokhoz igazítani. Azért, hogy a társadalmi nemi szerepekből adódó egyenlőtlenségek hatásai is megjelenjenek az általunk kidolgozott képzésekben, felkértünk egy, a BMSZKI számára PTSD képzéseket tartó, bántalmazott nőkkel való foglalkozásban jártas szakembert, hogy legyen segítségünkre a képzési anyagok kialakításában, valamint az első képzések lebonyolításában is.

A program során összesen 6 képzést tartottunk, amelyekhez 3 különböző tematikát dolgoztunk ki. Az első képzést úgy építettük fel, hogy azzal megismerhetővé tegyük a PIE modell alkalmazási területeit és irányelveit, valamint alkalmas legyen arra, hogy segítségével összegyűjthessük a saját segítő gyakorlatunkban ehhez kapcsolódóan már meglévő, vagy kialakítható módszereket és eszközöket. Ezt az anyagot négy olyan képzés során használtuk fel, amelyben központba kerülhetett a teamtagok által megélt valóság és mindazok a kihívások,

amelyekkel szervezeti, illetve ügyfélkapcsolati szinten szembesülnek nap mint nap. A program keretében a BMSZKI vezetői is részt vettek egy félnapos képzésen, amelynek célja a PIE modell bemutatása, és a szervezet intézményeiben való alkalmazhatóságára való nyitottság felmérése volt. A képzések során szerzett tapasztalatok és a partnerek által összeállított háttéranyagok felhasználásával, a hajléktalan nőkkel való munkában elkötelezett segítők és szakmai vezetők részére is meghirdettünk újabb képzési alkalmat. Ennek legfőbb célja az volt, hogy eszközöket adjunk a résztvevőknek ahhoz, hogy a saját teamjeikben nagyobb hangsúly kerüljön a hajléktalan nők érzelmi és fizikai biztonság iránti igényének kielégítésére, valamint a segítők lelki egészségének védelmére a másodlagos traumák elszívődése kapcsán. Képzéseinken összesen 100 ember vett részt.

A képzések mellett az azokon szerzett tapasztalatok és visszajelzések, valamint a képzések fogalmi kereteit adó megközelítések felhasználásával, a partnerség tagjaival közösen elkészítettünk egy olyan kiadványt, amely az erőszakot és hajléktalanságot megtapasztalt nőkkel való foglalkozás és a traumák hatásait figyelembe vevő intézményműködés kialakításához nyújt segítséget.

2) Erasmus+ 2018-1-HU01-KA202-047742 Women and homelessness, azaz „Hajléktalan élethelyzetben élő nők” stratégiai partnerségi program, 2019-2021

Az Erasmus+ „Hajléktalan élethelyzetben élő nők” stratégiai partnerséget 7 ország hajléktalanellátó szervezetei alkotják – civil és állami/önkormányzati ellátók, a FEANTSA és egy egyetem. Az együttműködést a BMSZKI hozta létre és mi koordináljuk a projekt megvalósítását is.

Partnerszervezeteink:

- Dánia: projekt UDENFOR
- Egyesült Királyság: St. Mungo's
- Finnország: Y-Foundation
- FEANTSA
- Írország: Simon Communities
- Lengyelország: a Lodz-i Egyetem Szociális Innovációs Központja
- Szlovénia: Kralj Ulice

Célunk a jó gyakorlatok és tapasztalatok cseréje, amely hozzásegíthet bennünket ahhoz, hogy szolgáltatásaink jobban illeszkedjenek a hajléktalan nők speciális szükségleteihez – a BMSZKI esetében a női stratégia kidolgozásához.

Minden partner megvizsgálta, hogy milyen problémák foglalkoztatják leginkább a hozzánk forduló nőket – ez alapján az alábbi öt területre koncentrálunk az együttműködés során:

- **Hajléktalan nők és gyermekeik** – bár a legtöbbször a hajléktalan emberekre egyedülálló felnőttként gondolunk, a hajléktalan élethelyzetben lévő nők többsége anya is és sokuknak kiskorú gyermekeik vannak, akiket nem ők nevelnek, és akikkel akár rendszeresen találkoznak. A hajléktalan nők sok akadállyal szembesülnek a gyermekeikkel való kapcsolattartás terén, és szeretnénk jó gyakorlatokat cserélni ezek leküzdéséhez.
- **Női egészségügyi problémák** – bizonyos egészségügyi problémák (elsősorban) nőket érintenek – ilyenek pl. a nőgyógyászati és mammográfiai szűrések, a fogamzásgátlás, a menopauza. Szeretnénk tapasztalatot gyűjteni, hogy hogyan lehet a hajléktalan nők figyelmét felhívni az egészségügyi kérdésekkel kapcsolatban, illetve hogyan lehet megszervezni az ezekhez való hozzájutást.
- **Érzelmi és fizikai biztonság** – a hozzánk forduló nők többségét gyermekkorában és/vagy felnőttként bántalmazták hozzá közel álló emberek. Szeretnénk, ha intézményeinkben fizikai és érzelmi téren is biztonságban érezhetnék magukat, s ez által is haladni tudnának a gyógyulás útján.
- **Kapcsolatok, párkapcsolatban élő nők támogatása** – a párkapcsolat a hajléktalan élethelyzetben élő nők számára (is) erőforrást jelenthet a hajléktalanságból való kilábaláshoz, ugyanakkor meg is nehezítheti a mindennapokat (pl. bántalmazás esetén).
- **Részvétel, empowerment** – szeretnénk hatalommal felruházni a hajléktalan nőket a teljes támogató folyamat során, kezdve az egyéni gondozási tervben játszott meghatározó szerepüktől az intézmények működésének alakításáig.

Ezeket a témákat a szervezetek munkatársaival és magukkal a hajléktalan nőkkel közösen dolgozzák fel, összegyűjtve a helyi gyakorlatokat és kiválasztva a legjobbakat, melyeket az öt témában 2019-2020 folyamán szervezett nemzetközi műhelytalálkozók során a partnerszervezetek közösen beszélnek át. 2019-ben három nemzetközi partnertalálkozóra került sor, ahol a partnerszervezetek 25-30 munkatársa az első három témát járta körül. A szakmai műhelyek előadásai, az előadásokhoz kapcsolódó szakmai háttér tanulmányok a honlapunkon

elérhetőek angolul (<https://www.bmszki.hu/en/erasmus2/events>) és összefoglalva magyarul is (<https://www.bmszki.hu/hu/erasmus2/esemenyek>).

A BMSZKI 13 munkatársa vett részt a fenti találkozókön. Hazatérésük után a Női szakmai műhelyen számoltak be tapasztalataikról a hajléktalan nőkkel kapcsolatos szociális munka iránt érdeklődő segítők számára, valamint a látottakat, tapasztaltakat saját munkájuk során is igyekeznek hasznosítani (pl. női csoportokat szervezve telephelyeiken).

A nemzetközi projekt lazán kapcsolódott a Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott, 2018 szeptembere és 2019 júniusa között megvalósított **„Csajok csajokkal program – Speciális csoportos foglalkozások támogatása hajléktalan nők részére”** (HKA 2018-19-KMR-607) programhoz, mely során biztonságos teret (safe space) kívántunk teremteni az utcán, illetve az éjjeli menedékhelyeken éjszakázó nők számára, reagálva ennek az ügyfélkörnek a speciális szükségleteire.

A Csajok Csajokkal program során az Origóc Nappali Melegedőben eleinte kéthetente, majd 2019. január 1-től heti 4 órában, szerda délutánonként kimondottan csak nők számára nyújtottunk speciális szolgáltatásokat és személyre szabott odafigyelést. Ezen a helyen ebben az időben csak nők (női dolgozók és női ügyfelek) tartózkodhattak. A nyitvatartási időben az alapszolgáltatásokon túl rágcálni valókat, gyümölcsöt és teát, kávét, illetve egy idő után adományozóinknak köszönhetően szendvicseket szolgáltunk fel, evvel is elősegítve az otthonosság érzetét. A fizikai környezet is átalakult erre az időszakra, annak érdekében, hogy visszakapják egy időre női ügyfeleink azt az intim teret, amit az otthonukkal együtt elveszítettek.

A BMSZKI intézményeiben végzett női szükségletfelmérés alapján női ügyfeleink igénylik, hogy fodrászhoz, körmöshöz, kozmetikushoz járhassanak, ám erre nincsen lehetőségük, illetve nem, vagy nem megfelelő mennyiségben jutnak hozzá higiéniai és kozmetikai szerekhez. Szerettük volna számukra ezeket a szolgáltatásokat és termékeket elérhetővé tenni önkéntesek bevonása, valamint adománygyűjtés révén. Hisszük, hogy ezáltal női ügyfeleinknek javult az életminősége és az önértékelése, illetve magabiztosabbá váltak, ami jó alapot teremtett a velük való hatékonyabb együttműködéshez. A program futamideje alatt egy kozmetikus és egy körömfestést is vállaló segítő rendszeresen részt vett az alkalmakon, és segített a hölgyeknek megújulni – ezt időnként profi fotós önkéntesünk dokumentálta is (a projektről készült fotók itt érhetők el: <https://www.bmszki.hu/hu/noiprogram/fenykepeink>). A nagy sikerű 2018-as karácsonyi adománygyűjtésen felbuzdulva a Budapest Bike Maffiával együttműködve 2019

márciusában nőnap adománygyűjtést szerveztünk, ahol ismét kozmetikai, tisztasági szereket gyűjtöttünk. A hajléktalan nők problémáinak szélesebb nyilvánosságához való eljuttatása érdekében, ezen a napon sajtótájékoztatóval egybekötött társasjátékozást hirdettünk, a BMSZKI saját fejlesztésű társasjátékával, az Útkeresővel.

A Csajok Csajokkal programnak a biztonságos közeg és a jobb önértékelés, magabiztosság kialakításán túl két további célja volt: egyfelől csoportos és egyéni megerősödést célzó szolgáltatást kínált a hajléktalan nők számára szociális munkásaink és coachok segítségével, másfelől egészségnevelést, tudatosítást végzett oldott, kötetlen légkörben (többek között a női szűrővizsgálatok, a fogamzásgátlás, a menopauza témákban). A program során is igyekeztünk az ügyfelek igényeit felmérni, véleményüket kikérni. Ennek eredményeképpen felvettük a kapcsolatot a BMSZKI egyik pszichológusával, aki kézműves foglalkozásokat tartott az ügyfeleknek, illetve külső programokat szerveztünk (többek között jártunk a Szépművészeti Múzeumban tárlatvezetéssel, színházban, moziban is). A pályázati forrásból kisgyerekes anyákat tudunk támogatni gyermekeikkel való kapcsolattartásban, busz- vagy vonatjegy formájában.

Sajnos a programnak a pályázati finanszírozással együtt vége lett, az Origóc nappali melegedő munkatársai nem vállalták a női délutánok fenntartását önerőből. Bízunk benne, hogy a felépített kapcsolatok és önkéntesi hálózat nem vesznek el, és más formában folytatni tudják a hajléktalan nők támogatását.

3) Erasmus+ 2018-1-NL01-KA204-038988 It can also be different – Restoring dreams to tackle loneliness, azaz „Lehet másképpen - építsük újra az álmokat, hogy megküzdhessünk a magányossággal” stratégiai partnerségi program, 2018-2020

A HVO Querido (Hollandia, Amszterdam) 2018 szeptemberében elindított egy projektet hat másik partnerszervezettel együtt, azzal a célkitűzéssel, hogy közösen fejlesszünk ki olyan innovatív módszereket és eszközöket, melyek segíthetik a szociális munkásokat abban, hogy támogathassák ügyfeleiket a magányossággal való megküzdésben. A hét partnerszervezettel (Spanyolország – Rais; Belgium – Housing First Belgium LAB; Csehország – PSH; Macedónia – Kindness; Franciaország – Aurore; Magyarország – BMSZKI; Hollandia - HVO Querido) 2019. január 24-én találkoztunk először, hogy egyeztessük a feladatokat.

A „Restoring dreams to tackle loneliness”, azaz „Építsük újra az álmokat, hogy megküzdhessünk a magánnyal” egy olyan KA2-es stratégiai partnerség, amely egy kutatáson

és annak kiértékelésén alapul. Minden résztvevő szervezetnek van tapasztalata a magánnyal kapcsolatban, és mindannyian egyetértünk abban, hogy nehéz a probléma megoldása, számos különböző tényezőnek köszönhetően. A magány nem csupán egy érzés, hiszen a kutatások azt mutatják, hogy a magányosság és a társadalmi elszigeteltség veszélyt jelenthet az egészségünkre is.

2019-ben országonként elkészült egy két részből álló kutatás. Egyrészt fölmértük 20-20 szakember attitűdjét és ismereteit a magányosság témájával kapcsolatban, másrészt a bevont szakemberek 2-2 ügyfelüket lekérdezték a magányosságukról. Így összesen 40 BMSZKI-s ügyfélről és 20 BMSZKI-s szociális munkásról vannak adataink jelenleg. A kutatás kiértékelése még folyamatban van.

2019 szeptemberében lezajlott a második partnertalálkozó Budapesten. Itt már tudtunk beszélni a kutatás folyamatáról, és megterveztük a bevont szociális munkások számára készülő tréninget. A tréninget 2020 januárjában tartjuk meg.

2020-ban újabb találkozókra kerül sor, ahol értékeljük az eddigi folyamatokat, megtervezzük a disszeminációt, elkészítjük a honlapot, és megtervezzük a projekt lezárása utáni időszak teendőit.

4) Erasmus+ 2019-1-HU01-KA104-060526 Off the streets mobilitási program, 2019-2021

A BMSZKI, korábbi egyéni tanulmányutakat támogató programjainak tanulságaira építve (sok munkatárs számára – akár nyelvi akadályok, akár magánéletük miatt nem volt lehetséges többhetes egyéni szakmai gyakorlaton venni részt), 2019-ben pályázatot nyújtott be a Tempus Közalapítványhoz kiscsoportos tanulmányutakra. A kiscsoportos tanulmányutak során 4-5 munkatárs közösen utazik egy-egy európai város hajléktalanellátó szervezetéhez, hogy ott előadások és intézménylátogatások alkalmával képet kapjon az adott város, ország segítő programjairól, elsősorban a közterületen élő hajléktalan emberek támogatásával kapcsolatban. 2019. őszén az első ilyen útra került sor: három munkatársunk utazott a csehországi Brno-ba, elsőként lakhatás programokat tanulmányozni, két munkatársunk pedig egyénileg vett részt nemzetközi konferencián (a FEANTSA 14. European Research Konferenciáján Svédországban, illetve a Trnava-i Egyetem Social Work with Children konferenciáján Szlovákiában).

2019 nyarán a Módszertani csoport újabb nemzetközi pályázatot nyújtott be az Európai Bizottság Rights, Citizenship and Equality (REC) felhívására, a közterületen élő nők biztonságának javítása érdekében. A hat ország együttműködésén alapuló programot a BMSZKI koordinálta volna – sajnos pályázatunk nem nyert.

8 A BMSZKI ONLINE KOMMUNIKÁCIÓJA

8.1 HONLAP

A BMSZKI weboldala a www.bmszki.hu címen érhető el, a nemzetközi érdeklődésre számot tartó tartalmak angolul is elérhetőek. Az oldal folyamatosan frissül, különösen a Hirdetmények, illetve a Közérdekű adatok (Hirdetmények, Szabályzatok) tartalma újul rendszeresen.

2019. január 1. és december 31. között:

- 47 ezer felhasználó látogatta meg a BMSZKI oldalát,
- az új látogatók aránya: 20%,
- a megkezdett munkamenetek száma meghaladta a 78 ezret,
- az oldalmegtekintések száma meghaladta a 195 ezret.

Látogatóink nagy többsége Magyarország területéről érkezett és magyar nyelven böngészte az oldalt, de van látogatottsága az angol nyelvű felületeknek is -> emiatt fontos volna az angol nyelvű cikkeinket rendszeresebben frissítenünk.

Adataink azt mutatják, hogy látogatóink több mint 50%-a mobiltelefonról keresi fel oldalunkat -> ez azt jelenti, hogy érdemes volna áttekintenünk a mobiltelefonra írt menürendszert.

A BMSZKI honlapja informatikai hátterét tekintve korszerű: rezponzív és kellően gyors, azonban esztétikai megjelenését és ergonómiáját tekintve módosításra, további fejlesztésekre volna szükség.

8.2 HIVATALOS FB OLDAL

A BMSZKI hivatalos FB oldalát 2012-ben hoztuk létre. Híreket, hirdetményeket szoktunk megosztani rajta kisebb-nagyobb rendszerességgel. 2019-ben rövid időre egy kommunikációs munkatárs is bekapcsolódott ebbe a munkába.

Sajnos a szakmai feladataink mellett kevés idő jut arra, hogy FB oldalunkat gondozzuk, pedig fontos volna, hogy az oldalunkon megjelenjenek a szakmai munkánkat bemutató, ügyfélkörünk nehézségeit ismertető tartalmak. 2019. január 1. és december 31. között követőink száma 1693-ról 1858-ra emelkedett. Nagyon változó, hogy bejegyzéseink hány embert érnek el.

9 SZÁRAZ NOVEMBER ÉS MARATONSTAFÉTA

9.1 SZÁRAZ NOVEMBER

2019-ben a BMSZKI ismét saját programokkal csatlakozott a Száraz November nemzetközi mozgalomhoz. A célunk ezzel az volt, hogy a függőségekről – alkoholfogyasztásról, szerhasználatról, viselkedési függőségekről stb. – az eddig megszokottól eltérő tematikában beszéljünk, kilépve a „tilt-tűr-büntetés” dimenziókból. A programba bekapcsolódók azt vállalták, hogy egy hónapon keresztül – vagy ameddig sikerül – felhagynak függőségükkel (pl. nem fogyasztanak alkoholt), és így lehetőséget kapnak arra, hogy átgondolják, mit jelent az az életükben, és milyen változást okoz az elhagyása.

A kezdeményezéshez intézményünk ügyfelei és munkatársai önkéntesen csatlakozhattak. Az önkéntesség elve abban is megnyilvánult, hogy az intézmények maguk dönthették el, milyen szinten csatlakoznak a programhoz – tájékoztatják az ügyfeleket, vagy a Száraz November programját beépítik szakmai munkájukba, illetve hogyan teszik mindezt. Elsősorban azoknak ajánlottuk a részvételt, akik számára a függő viselkedés heti szintű – pl. hetente egyszer-kétszer-háromszor fogyasztanak alkoholt. Azok számára, akiknek a szenvedélybetegsége olyan súlyos, hogy napi szinten jelentkeznek a tünetek (pl. napi szinten fogyasztanak alkoholt és sokat), nem javasoltuk.

A program újdonsága 2019-ben, hogy a korábbi évhez képest jelentősen több, munkatársakat megszólító programot indítottunk – pl. önsegítő csoport indult, kézműves programokat szerveztünk munkatársak számára. Nagyon népszerű volt az a zárt FB-csoport, amit munkatársak hoztak létre, hogy támogatni tudják egymást a novemberi vállalásaik teljesítésében. Illetve újdonság az is, hogy a Vaspálya utcai Hajléktalan Átmeneti Szállás a szervezésben nagy feladatot vállalt. Erről bővebben az intézmény beszámolójában lehet olvasni.

9.2 MARATONSTAFÉTA

A futás feszültséget old, többnyire jobb kedvre hangol, növeli az állóképességet és az önbecsülést. Többek között ezért is nevezett be csapatokat a BMSZKI – első alkalommal 2018-ban – a Budapest Spar Maratonstafétára. Az esemény remekül sikerült, és közvetlenül utána már megfogalmazódott az igény, hogy folytatnunk kellene – így 2019-ben második alkalommal is részt vettünk a programon. Az elmúlt évhez képest



Csapataink a Maratonstafétán

jöttek új tagok is, és kiterjesztettük a nevezés lehetőségét kisebb távokra. Összesen 16 kolléga vett részt az eseményen, a munkatársak a BMSZKI számos egységéből jelentkeztek. Hárman az 5 km-es távot választották, a maratonstafétában 4 csapatot indított a BMSZKI. A választott távokat 2019-ben is mindenki teljesítette.

10 TÁMOGATÓ MONITOROZÁS A BMSZKI TELEPHELYEIN

JUHÁSZ ZSÓFIA beszámolója

A támogató monitorozás módszertanát 2019 utolsó harmadában dolgoztuk ki, a gyakorlati munka decembertől kezdődött el.

A monitorozás célja, hogy alaposabb képet kapjunk az egyes szolgáltatások minőségéről és nehézségéről, fejlesztendő, illetve példaadó területeiről. Ez alapján fejlesztési területeket tudunk megfogalmazni, jó gyakorlatokat tudunk beépíteni, vagy egyszerűen: **támogatni tudjuk az intézményeket, szolgáltatásokat szakmai feladataik ellátásában.**

A monitorozás kiterjed az intézmény dokumentációjának tartalmi minőségére, a szakmai teamekre és a mindennapi működésre, nem utolsó sorban pedig a szolgáltatás-szervezésre is.

2019 decemberében a Gyáli úti Hajléktalan Átmeneti Szállás monitorozása még a monitorozó folyamat bevezető szakaszának számított. A többi telephelyen még csak egyeztetések történtek a későbbi monitorozás időpontját és módját illetően. Így az ez évi beszámolónkban különösebben általánosítható tapasztalatok még nem fogalmazhatóak meg.

10.1 TERVEK 2020-RA – A MONITOROZÁSRÓL RENDSZERSZEMLELETBEN

A monitorozás egy folyamat. Az első szakaszban mindenképp hosszabb idő szükséges az egyes szolgáltatások megismeréséhez.

Bár van 20 év szakmai tapasztalatom és voltam már több intézmény szakmai vezetője, mégis azt gondolom, hogy minden szolgáltatás egy új világ, amelynek a megismeréséhez alázat és figyelem kell. Minden esetben a telephely megismerését **az ellátási egységvezetők, szakmai vezetők gondolkodásmódjának megismerésével** kezdem, úgy gondolom, **ők az adott téma (szolgáltatás) szakértői**. Nem lehet íróasztal mögül, a központból tudni, hogy melyek egy adott intézményben a lehetőségek. Ahhoz „érezni kell a szagát”! Látni kell az ügyfeleket, ülni a recepción, átélni a hely nehézségeit, örömeit! És csakis mindezek után, az „adott világ” ismeretében, gondolom azt, hogy a külső szem meglátásai csakugyan hozzáadhatnak a szakmai munka színvonalának megőrzéséhez vagy fejlesztéséhez.

Az adott telephely méretétől függően, egy monitorozás beszámolójához 5-10 nap intézménylátogatás szükséges. A beszámoló elkészülése (mert fontos leírnom is, amit tapasztalok) így két hétbe is beletelik. Terveim szerint tehát, amíg egyedül végzem ezt a feladatot, körülbelül egy év, amíg minden szolgáltatást megismerek. Majd a következő években – körülbelül félévente – visszalátogatok minden telephelyre.

Már most látszik azonban, hogy felmerülnek olyan, ez idáig megválaszolatlan kérdések, problémacsoportok, melyek nem pusztán az egyes telephelyeken aktuálisak, hanem **megválaszolásuk rendszer szinten szükséges**.

A szolgáltatások vizsgálatán túlmutató, több telephelyre általánosítható lehetséges válaszok, vagy a válaszokhoz vezető utak:

- azoknak a szakembereknek az összekapcsolása az adott szolgáltatással, akik ott segíteni tudnak;
- jó gyakorlatok terjesztése;
- kis létszámú, rövid ideig működő „krízis” munkacsoportok létrehozása egy-egy nagyon konkrét és nagyon aktuális téma feldolgozására;
- hosszú távú cselekvési tervek készítése.

Az elmúlt három hónapban az intézményeket járva nyitott, nagyon elhivatott és **leplezetlenül őszinte munkatársakkal találkoztam**. Minden velük folytatott beszélgetést végtelenül élveztem. Remélem, hogy jól tudom majd képviselni a szolgáltatások érdekeit, mind a BMSZKI szakmai követelményei tükrében az ott dolgozók felé – mind pedig az ellátási egységek ügyfelei és dolgozói felől a BMSZKI felső vezetése irányában.

11 PSZICHOLÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A BMSZKI-ban dolgozó pszichológusok 2019-ben is a Módszertani Csoportba, mint szervezeti egységbe tartoztak – a pszichológiai segítségnyújtásról szóló beszámoló ezért itt jelenik meg, annak ellenére, hogy a kollégák a BMSZKI több telephelyén látnak el feladatokat. Történt személyi változás az év során: Mátéffy Noémi kilépett, posztját Csáfordi Krisztina vette át.

11.1 CSÁFORDI KRISZTINA BESZÁMOLÓJA

2019. július óta dolgozom pszichológusként a BMSZKI-nál. 2019-ben három intézményben, a Dózsa György úti Hajléktalan Átmeneti Szálláson, a Gyáli úti Hajléktalan Átmeneti Szálláson, valamint a Családok Átmeneti Otthonában fogadtam ügyfeleket, 2020 januárjától azonban már a Váci úti Éjjeli Menedékhelyen is tartok segítő beszélgetéseket.

A pszichológiai tanácsadás általános jellemzői

A különböző intézményekben a hét egy meghatározott napján zajlik a tanácsadás, az ülések időpontját illetően azonban rugalmasság szükséges, hiszen az ügyfelek munkarendje változatos, az alkalmi munkát végzők esetében ez a variabilitás még kifejezettebb. A munkaidőm jelentős részét a Dózsa György úti intézményben töltöm, ahol hetente három alkalommal fogadom az ügyfeleket, míg a Családok Átmeneti Otthonában, továbbá a Gyáli úti Átmeneti Szálláson heti egy-egy alkalommal tartok üléseket, a Váci úti Éjjeli Menedékhelyen pedig kéthetente nyújtok pszichológiai tanácsadást. Az intézmények közös jellemzőjeként említendő a team munka hangsúlyos megléte, továbbá a szociális segítők nyitottsága és együttműködő készsége, ami jelentősen hozzájárul a pszichológiai segítségnyújtás gördülékeny megvalósulásához. Tapasztalataim alapján kulcsfontosságú ez a kooperatív viszonyulás, hiszen a többoldalú, szociális és pszichológiai támasz együttesen a leghatékonyabb a kliensek előmenetelének segítésében, életminőségének javításában és jólétének növelésében. Mindezt szem előtt tartva,

munkám fontos részét képezi az általam segített ügyfelek szociális gondozóival való konzultáció és folyamatos kapcsolattartás, melyre a kollégák maximálisan nyitottak. Sok esetben a teamekre is meghívást kapok az egyes intézményekben.

Fontos megemlíteni néhány intézményspecifikus jellemzőt is, mely leginkább a korosztály jellegéből, valamint a telephelyek strukturális jellemzőiből adódik. A *Dózsa György úti Átmeneti Szálláson* a szolgáltatást igénybe vevők életkora 24-70 év közötti tartományba esik, a megoszlás tekintetében azonban döntően idősebb, 60 év feletti ügyfelek jelentkeznek tanácsadásra. Ebből adódóan a témák hangsúlyában is eltolódás jellemző, gyakori az élettárs, házastárs elvesztésének gyásza, valamint az idősebb gyermekekkel és unokákkal való kapcsolattartás nehézségei. Általános továbbá a lét végességéhez, halálhoz és elmúláshoz kötődő félelmek, illetve a múlt megannyi veszteségének megjelenése. Az idősebb korosztályhoz tartozó ügyfelek döntően a fentebb megjelenő témákban kérik a segítségem.

A *Gyáli úti Átmeneti Szálláson* az ügyfelek életkora 28-65 közötti tartományba esik, a kliensek jelentős többsége itt azonban középkorú. Az életközéputi válsággal való megküzdés, a munkába és szociális életbe való reintegráció, valamint a kapcsolati nehézségek kerülnek jellemzően a beszélgetések fókuszába.

A *Családok Átmeneti Otthonában* a pszichológiai tanácsadás meglehetősen sokrétű, az intézmény strukturális sajátosságaiból adódóan előtérbe kerül a rendszerszemlélet, a szolgáltatást igénylő ügyfelek problémáinál, ugyanis nélkülözhetetlen a család funkcionális működésének figyelembevétele. Bár minden intézményben hangsúlyos a szociális segítőkkel való együttműködés, a legnagyobb jelentőséggel azonban itt bír a család-, és szakgondozókkal való kooperatív munka. A telephelyen főként kamaszokkal, valamint családanyákkal foglalkozom. Munkám során fontos szempont a korosztály mellett a kulturális és etnikai sajátosságok figyelembevétele, ez ugyanis jelentősen árnyalja a hozott témák, nehézségek megközelítését. A serdülők főként az identitással, pályaorientációval, valamint kortárskapcsolati problémákkal fordulnak hozzám, míg az anyák a gyermekneveléssel kapcsolatos kérdéseikkel, társkapcsolati nehézségekkel keresnek fel, valamint múltbeli traumák feldolgozásában kérik a segítségem. A gyermekfelügyelet hiányában az anyákkal való munka számos esetben meghiúsulna, a család-, és szakgondozó kollégák azonban ebben is segítséget nyújtanak, amiért az ügyfelek és én is nagyon hálásak vagyunk.

A *Váci úti Éjjeli Menedékhelyen* mindössze egy hónapja tartok üléseket, a segítő beszélgetésekre való igény azonban egyértelmű. Az intézményben kizárólag nőekkel

foglalkozom, az életkori sajátosságot tekintve 40-60 év közötti ügyfelek veszik igénybe a pszichológiai tanácsadást. Jellemzően megjelenő téma a szomatikus-, és pszichiátriai betegségekkel való együttélés és megküzdés nehézsége, valamint a szociális izoláció és kapcsolati nehézségek tárgyköre.

A pszichológiai segítségnyújtást igénybe vevők száma

A pszichológiai tanácsadást 2019. júliustól 2019. decemberig összesen **51 ügyfél** vette igénybe. A három fő intézményen kívül további telephelyekről is érkezett megkeresés. Az időpontok egyeztetése többnyire telefonon történt a szociális munkatársak, gondozók, vagy a segítséget igénylő ügyfelek által, ugyanakkor a személyes időpontfoglalás is gyakori volt. A pszichológiai tanácsadást igénybe vevők számát az egyes intézményekre lebontva az alábbi táblázat szemlélteti.

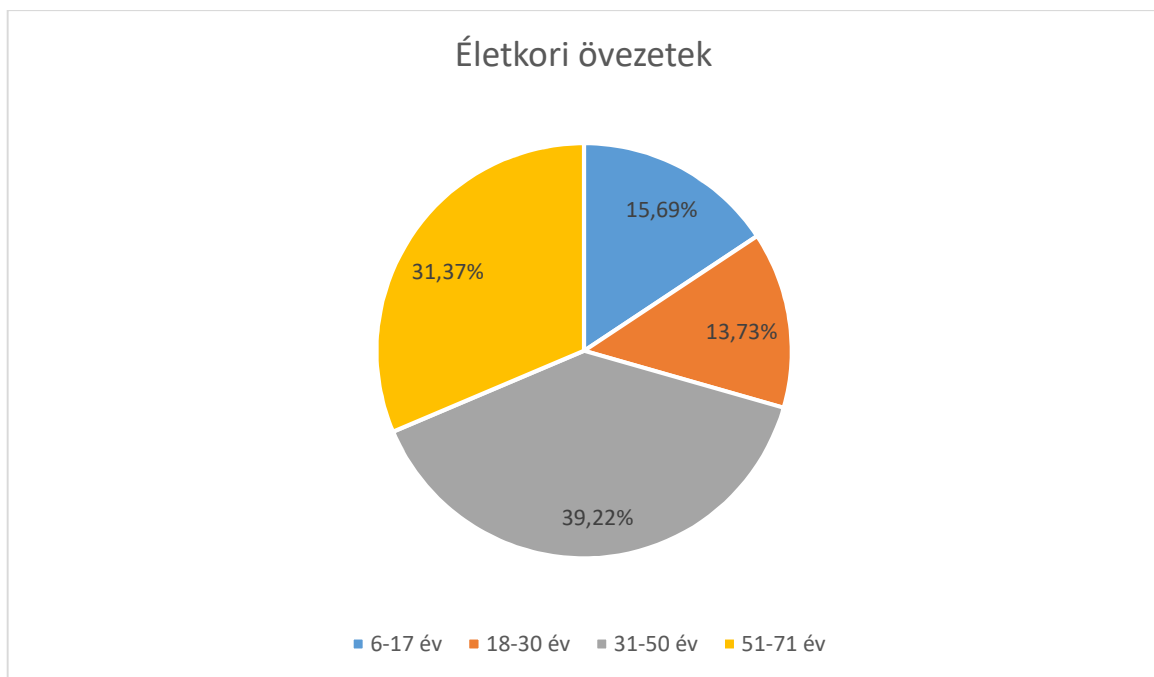
Telephely neve	Megkeresések száma	Megjelentek száma
Dózsa Átmeneti Szállás	17	16
Családok Átmeneti Otthona	17	17
Gyáli Átmeneti Szállás	9	8
Origóc Nappali Melegedő	4	2
Táblás Átmeneti Szállás	1	1
Dózsa Éjjeli Menedékhely	1	1
Alföldi Átmeneti Szállás	2	1
Összesen	51	46

3. ábra: A pszichológiai segítségnyújtást igénylők száma a különböző intézményekben

A pszichológiai tanácsadás hossza elsősorban attól függ, mi az, amiben az ügyfél segítséget kér. A hozott problémák tükrében az ülések száma kliensenként 10-20, előfordul azonban, hogy a folyamat lezáródását követően egy-egy ügyfél más jellegű nehézségre hivatkozva ismét jelentkezik. A pszichológiai segítségnyújtás során elsősorban a belső motiváció, továbbá a szenvedésnyomás nagysága meghatározó abban, hogy az ügyfél hány alkalommal jelenik meg a szerződést követően. Azok a kliensek, akik 1-2 ülésen vettek részt, döntő többségben a szociális segítők kérésére jelentek meg, melyet az első interjú során az ügyfelek ki is emeltek. Motiváció hiányában, külső nyomásra a pszichológiai tanácsadástól azonban nem várható sok eredmény. Azokban az esetekben viszont, amikor a kliens motivált a változásra, és belső igényét követve jelentkezik tanácsadásra, a segítő beszélgetések jótékony hatása igazolódik.

Az ügyfelek életkor, valamint nem szerinti eloszlása

A lentebb következő kördiagramon az ügyfelek életkor szerinti százalékos aránya látható. Legnagyobb arányban a 31 és 50 év közötti kliensek igényelték pszichológiai segítséget (39,22%). Az idősebb korú ügyfelek százalékos aránya 31,37 %, a fiataloké 15,69%, míg a legkisebb arányban a fiatal felnőttek vettek részt pszichológiai tanácsadásban. A legfiatalabb ügyfél 6, míg a legidősebb ügyfél 71 éves volt.



4. ábra: Életkori övezetek százalékos aránya

Ami az ügyfelek nemi eloszlását illeti, pszichológiai segítségnyújtást nagyobb arányban (58,82%) a nők vették igénybe, a férfiak aránya pedig 41,18% volt.

Visszatérő témák az üléseken

Az ügyfeleknél kivétel nélkül megjelenik az elementáris erejű jövőtől való szorongás, a kiszolgáltatottság nyomása, továbbá a létbizonytalanság elleni mindennapos küzdelem. A beszélgetések fókuszában emellett gyakori téma a veszteség, a magány, társadalmi izoláció, valamint a stigmatizáció és a megvetettséggel való szembesülés súlya. Az életvezetési nehézségek mellett visszatérő igényként jelenik meg a hajléktalan létformával való megküzdési kapacitás növelése, így a lakhatási feltételek, valamint a többi lakóval való konfrontáció, értékrendbeli eltérésekből adódó összetűzések kezelésének segítése.

Az ügyfelek visszajelzései

Az ügyfelek gyakran számolnak be az első üléseket megelőző szorongásaikról és félelmeikről, hogy biztosan ítélek majd, mikor feltárják előttem életüket, mindemellett hangot adnak nagyfokú bizonytalanságuknak és szégyenérzetüknek. A feltétel nélküli elfogadást tapasztalva később visszajelzik, hogy milyen sokat jelent számukra, hogy ítékezés nélkül, a negatív és pozitív élményeiket, valamint érzelmeiket és gondolataikat egyaránt elfogadom. S éppen ez a célom: egy olyan biztonságos tér megteremtése, ahol mindez szabadon kifejezhető. Sokan kiemelik, hogy úgy érzik, ezáltal kapcsolódhatnak egy számukra elveszettnek hitt „világhoz”, és egy olyan életben, ahol mindent áthat a bizonytalanság, van számukra egy biztos pont – a heti találkozások. Hálásak azért, amiért kísérem őket a nehézségeik során, hogy segítek nekik a veszteséggel való szembenézésben, valamint a bátorításért és végül a bizalmamért, hogy hiszek bennük. Sokszor úgy érkeznek a következő ülésre, hogy beszámolnak arról, a korábbi beszélgetés mit indított el bennük, vagy mi az, ami megérintette őket. S ami igazán biztató, hogy az ülések előre haladtával, a folyamat kibontakozásával a komoly hangvétel mellett végül megjelenik a humor és spontaneitás és kapcsolódási készségük javulásnak indul.

11.2 FARKAS EDINA BESZÁMOLÓJA

2019. január 15-én kezdtem el munkámat a BMSZKI-nál, első ügyfeleimet január végétől kezdtem fogadni. Az első két hónapban három helyszínen: a Dózsa, a Kőrakás Park és a Vaspálya Átmeneti Szálláson, majd március elejétől kezdve a Kocsis Átmeneti Szálláson is dolgozom. Mindegyik szállón 1-1 napot töltök, ahol egy nap 4-6 pszichológiai konzultációs időpont van fenntartva ügyfelek részére. Szerdánként pedig a különböző szállók heti team-jén veszek részt, illetve esetmegbeszélésekre is járok igény szerint. Az időpontok elérhetőségét és a helyszíneket igyekeztünk úgy kialakítani, hogy az ügyfelek számára a lehető legjobb legyen, ezért inkább délutáni, illetve kora esti időpontokat jelöltünk ki egyéni konzultációs időpontoknak. Az egyes szállókon nem csupán az ott lakó ügyfeleket fogadom, a rendszert úgy alakítottuk ki, hogy a Kocsis utcában a könnyebb megközelíthetőség miatt a Külső Mester utcai ügyfeleket is fogadom, a Kőrakás Parkban pedig a Szobabérlok Házából is fogadok, jelentkezés esetén, ügyfeleket. A Dózsa Átmeneti Szálláson a legmagasabb azon ügyfelek száma, akik nem a szállón laknak. Itt ugyanis bármelyik telephelyről érkezőt fogadok, illetve egyéb, nem BMSZKI-s férőhelyen élő, de hajléktalanellátásban lévő ügyfelet is.

A pszichológiai segítséget igénylő ügyfelek száma

Az elmúlt egy évben összesen **76 ügyfél** részéről érkezett megkeresés és 61 személlyel kezdődött meg ténylegesen közös munka. Ez az elmúlt évben összesen 445 megtartott segítő beszélgetést jelentett. Ebből 22 ügyféllel 10 alkalmat meghaladó folyamat zajlott és 5 ügyféllel mélyebb, önismeretei jellegű folyamat kezdődött és tart a mai napig is.

Az alábbi táblázatban részletesen ismertetem az időpontot kért és a megjelent ügyfelekre vonatkozó adatokat szállásonkénti lebontásban.

Telephely neve	Időpontot kért	Megjelent
Vaspálya Átmeneti Szállás	22	20
Dózsa Átmeneti Szállás	4	3
Dózsa Éjjeli Menedékhely	2	2
Dózsa Origóc Nappali Melegedő	1	1
Külső Mester Átmeneti Szállás	1	0
Kőrakás park Átmeneti Szállás	19	15
Alföldi Átmeneti Szállás	2	2
Váci Éjjeli Menedékhely	1	1
Kocsis Átmeneti Szállás	18	13
Egyéb	6	4

5. ábra: A pszichológiai segítségnyújtást igénylők száma a különböző intézményekben

Az ügyfeleknek egyébként az elvileg minden telephelyen kihelyezett „Segítő beszélgetés” – pszichológus konzultációs plakát könnyítette meg a BMSZKI pszichológusainak megismerését és felkeresését. Ezen a plakáton telefonszám is található, hogy az ügyfelek önállóan is tudjanak időpontot egyeztetni. A fenti táblázatból azonban jól látszik, hogy elsősorban azon szálló ügyfelei kerestek fel, ahol heti rendszerességgel eltöltök egy munkanapot. Ennek több oka is lehet. A legvalószínűbb, hogy ezeken a szállókon szorosabb összeköttetésben vagyok a szociális munkás kollégákkal, ezért gyakrabban tudnak küldeni hozzám ügyfelet. Másrészt viszont az ügyfelek többsége nem mobilis, azaz nem szívesen megy egyik telephelyről a másikra csak azért, hogy részt vegyen pszichológusi segítő beszélgetésen, főleg nem hosszabb időn keresztül. Abban az esetben, ha olyan telephelyről érkezik hozzám ügyfél, ahol nem találkozom minden héten személyesen a szociális munkás kollégákkal, igény és kérés szerint tájékoztatom őket az ügyféllel kapcsolatos segítői beszélgetésről (telefonon vagy e-mailen). A

szociális munkás kollégákon kívül még a Könyves Kálmán körúti pszichiátriai szakrendelőből is szokták a pszichiáter kollégák ügyfeleknek ajánlani a pszichológus szolgáltatást.

A fent közölt táblázatból az is kiderült, hogy a bejelentkező ügyfelek jelentős része sosem érkezik meg a segítő beszélgetésre, hiába van lehetősége arra, hogy többször is időpontot kérjen. Továbbá egy másik jelentős részük csupán 1 alkalommal jön el. Azok az ügyfelek, akik 1-2 alkalom után nem jöttek vissza, alapvetően sem tűntek motiválnak a pszichológiai segítség elfogadására, és a legtöbben csak a személyes szociális munkásuk kérésére jelentek meg nálam. Van, hogy az ügyfelet ebben az esetben pozitív csalódás éri és mégis szívesen jár majd konzultációra, azonban a legtöbb esetben nem alakul ki elköteleződés a pszichológusi segítő beszélgetések mellett, és az ügyfél a konfrontáció elkerülése érdekében lezárás és megbeszélés nélkül szakítja meg a folyamatot. A félbehagyásban azt gondolom az alábbi okok is szerepet játszhatnak: az ügyfél nem azt kapja, amire számított, szembesül azzal, hogy nem oldom meg helyette a problémáit; mégis ki tud költözni a szállásról, vagy másik átmeneti szállásra megy; egészségügyi problémái romlanak, ezért kórházba kerül; vagy adott esetben feltételezhető pszichotikus állapot, esetlegesen feledékenység miatt nem tud részt venni pszichológusi konzultáción. Ugyanakkor gyakran azzal a hiedelemmel vagy tervvel érkeznek hozzám az ügyfelek, hogy ők tulajdonképpen csak egy alkalommal szeretnének jönni – egyrészt mert úgy gondolják, ennyi elég is lesz, vagy mert a pszichológushoz járás túlságosan nagyfokú szégyenérzettel párosul esetükben.

A leggyakrabban felmerülő témák

Az üléseken felmerülő leggyakoribb témák között szerepel: hangulatzavarok, szorongás, pánikbetegség, kapcsolati problémák – akár párkapcsolati, akár családdal való kapcsolattartás nehézségei, trauma, veszteségek – gyászfeldolgozás, életvezetési problémák, kilátástalanság, alacsony önértékelés és kevés önbizalom, ehhez kapcsolódóan a szégyenérzet, magányosság és jövőszorongás.

Csoportok

Hetente tartok önismereti csoportot a Vaspálya utcai Hajléktalan Átmeneti Szálláson élő, absztinenciát vállaló ügyfelek számára. Ennek részleteiről a 2019. évi Vaspálya utcai Átmeneti Szállás beszámolójában olvashatnak az érdeklődők.

12 RÖVIDEN AZ ÁLLÁSPÁLYÁZATOKRÓL, ÁLLÁSINTERJÚKRÓL

MAKKAI HUNOR beszámolója

12.1 NÉHÁNY SZÁMADAT A BMSZKI 2019-ES ÁLLÁSPÁLYÁZATAIRÓL

2019-ben összesen 130 állás pályázatot jelentetett meg a BMSZKI. Ebből szociális munkatársak számára hirdettünk felvételt 58, segítők (és gondozók) számára 45 pályázatunkban. A Családok Átmeneti Otthona (I-III) 7 pályázatot jelentetett meg (család gondozó, szakgondozó, gondozó munkakörökbe). Pszichológusokat 1, foglalkoztatási munkatársakat 1, míg módszertani munkatársakat szintén 1 alkalommal kerestünk. A további hirdetések javarészt a Gazdasági szervezeti egység különböző munkaköreire, illetve egyes vezetői munkakörökre kiírt pályázatok.

A 130-ból 40 pályázat eredményes (felvétellel zárult), míg 90 eredménytelen.

Jelen beszámoló szempontjából a szociális munkatárs és segítő hirdetések lesznek kiemelten fontosak – az eredményességet/eredménytelenséget e két kategóriában vizsgálva a következő képet látjuk:

- szociális munkatárs pályázatok: 13 eredményes, 45 eredménytelen,
- segítő pályázatok: 12 eredményes, 33 eredménytelen.

(Az eredményesség javarészt egy, esetenként egynél több fő felvételét jelenti.)

Összevetve e számokat a 2018-as adatokkal az látható, hogy míg a megjelentetett állás pályázatok össz-száma lényegében változatlan (2018-ban 127 db) – ezen belül a korábbinál egyértelműen nagyobb hányadot tesznek ki a szociális munkatárs és segítő hirdetések (2018-ban szociális munkatársak számára 29, segítők és gondozók számára 33 pályázatunkban hirdettünk felvételt). Az eredménytelenül zárult állás pályázatok aránya nőtt – és ez egyértelműen kapcsolatba vonható azzal, hogy a jelentkezők száma a 2018-as évi nem különösképpen magas értékekhez képest is visszaesett: 2019-ben egy-egy pályázatunkra átlagosan 4-8 fő jelentkezett, de több olyan pályázatunk is volt, amelyre sajnos egyáltalán nem akadt jelentkező. Érdeemes lehet azt is megemlíteni, hogy mivel rendszerint több állás pályázatunk fut párhuzamosan, a pályázók jó része több hirdetésünkre is elküldi az anyagát

– emelve így a jelentkezői számot, bár nem feltétlenül tudunk számolni velük a tényleges meghallgatások során.

12.2 AZ ÁLLÁSINTERJÚKRA JELENTKEZŐK MEGHALLGATÁSÁNAK FOLYAMATA

Az alábbiakban az ellátási egységeink (kivéve: Családok Átmeneti Otthona) szociális munkatárs- és segítő álláspályázataira jelentkezők interjúztatásának általános menetéről írok. Hangsúlyozom az „általános” szót – mert ettől eltérések lehetnek, olykor más meghallgatási formákat (pl. állásbörze) alkalmazunk.

A beérkező pályázatokat a Személy- és munkaügyi csoport fogadja, amennyiben a beérkező anyag nem teljes, felveszi a kapcsolatot a jelentkezővel, hiánypótlást kér – majd elérhetővé teszi a pályázati anyagot az érintettek számára.

Az önéletrajzokat az új kollégát kereső intézmény vezetői nézik át először, és hívják be a jelentkezőket első körös interjúra. Ennek helyszíne az adott telephely lesz (lehetővé téve a jelentkezők számára az intézmény jobb megismerését). Az interjúk után az intézmény vezetői felveszik a kapcsolatot velem, visszajeleznek az eredményről – majd az alkalmazni kívánt jelentkezőt (rövid beszámoló kíséretében) elküldik második körös interjúra.

A második körös interjúról feljegyzés, értékelés készül. A felvételre vonatkozó végső döntést a szakmai igazgatóhelyettes hozza meg e feljegyzésnek és a jelentkező beérkezett anyagainak áttekintését követően.

12.3 A MÁSODIK KÖRÖS INTERJÚKRÓL

2019-ben összesen 52 második körös interjút folytattam le. Az alapszemléleten, struktúráján nem változtattam – továbbra is nyitott vagy részben strukturált interjúk ezek, melyeket döntőrészt a hagyományos, négyfázisú felosztás jellemez¹:

- **Nyitás – kontaktus fázis.** Üdvözlés, kölcsönös bemutatkozás, közös döntés a magázódásról/tegeződésről, az interjú menetének, hosszának megbeszélése. E rövid ráhangoló fázisnak az izgalom, szorongás csökkentése is célja. Fontos szakasz, mert itt

¹ Laczai Róbert (2014): *Kiválasztás és interjútechnika*. Nemzeti Közszerződési Egyetem, Vezető- és Továbbképzési Intézet, Budapest, 28. oldal.

teremtődik meg, és kezd el felépülni az a kapcsolat, amely minden továbbinak a sarokköve lesz.

- **Interjú fázis.** Az idő döntő részét, úgy 80%-át teszi ki. Cél: információ gyűjtése a jelöltről. Hagyom őt beszélni, javarészt kérdések feltételére szorítkozom.
- **Motivációs fázis.** A szervezet bemutatása, a pozíció bemutatása, a jelölt kérdéseinek megválaszolása. Az első kettő rendszerint kevésbé hangsúlyos, mert az intézményről az első körös interjú során a jelölt már sok mindent megtudott – a kérdések feltétele viszont fontos (nem utolsósorban azért, mert információkat közöl róla). Amennyiben olyan jelölttel találkozok, akit én magam is meg szeretnék nyerni, ilyenkor igyekszem motiváló tényezőket felsorakoztatni.
- **Zárás.** Az elkövetkező lépések tisztázása, a visszajelzés várható idejének, módjának ismertetése, elbúcsúzás.

Az interjú során törekszem a beszélgetőpartneremről egészleges képet kapni: kompetenciákat, kognitív képességeket, motiváltságot, együttműködési képességet, kommunikációs stílust, stb. vizsgállok. Hangsúlyosan foglalkozom azokkal a kompetenciákkal, amelyeknek segítő hivatás esetén kiemelt jelentőséget tulajdonítok – úgy mint: önreflexiós- és mentalizációs képesség, önszabályozás szintje, jellemző konfliktuskezelési stratégiák, meggyőző erő. Rendszerint érdekel a pályaválasztás háttére (illetve hogy mennyire tudatos az ahhoz való viszonyulás) is.

Értelemszerűen fontos az esetleges K. O. kompetenciákra való odafigyelés – amelyeknek hiánya vagy alacsony szintje mindenképp kizárja az alkalmazás lehetőségét (még ha egyéb, aktuálisan kevésbé fontos kompetenciákkal a jelölt rendelkezik is). A konkrét teamhez, munkaközösséghez való illeszkedés kérdése viszont kevésbé hangsúlyos – ennek feltérképezése az első körös interjú során zajlik.

A kérdezési technikát illetően: előnyben részesítem azokat a nyitott kérdéseket, melyek konkrét példákat kérnek, minél több részlet, saját reakció felidézésére készítetnek. A cirkuláris és önértékelő fókuszú kérdések, tapasztalatom szerint, szintén hasznosak (jó lehetőséget adnak a mentalizációs képességek feltérképezésére is). A megoldást sugalló, vagy túlságosan elméleti kérdésekkel többnyire óvatosan bánok, ezzel együtt szoktam alapelvekre, alapértékekre, meggyőződésekre rákérdezni – a megtudott információkat további kérdések sorozatával igyekezve konkretizálni.

A legfontosabbnak talán azt tartom, hogy bármit és bárhogyan is kérdezzek, minden kérdéssel legyen céloom (és mögöttes hipotézisem akár), tudjam, miért úgy teszem fel, ahogy, és mit szeretnék megtudni a segítségével.

Az introspektív és az inspektív adatokra való odafigyelést egyaránt fontosnak tartom – vagy az argelanderi terminológiát használva²: az információk mindhárom forrására igyekszem figyelni az interjú során. Ezek:

- objektív információk (személyi adatok, életrajzi események, meghatározott viselkedésmódok és személyiségjegyek, amelyek akár ellenőrizhetőek);
- szubjektív információk (előtérben állnak a közölt adatok, de a hangsúly az ezeknek tulajdonított jelentőségen, ezek megélésének módján van);
- szcenikus információk (a szituáció élménye dominál, minden érzelmi rezdülésével, képzettársulásával együtt, az adatokkal való kapcsolat másodlagos; a beszélgetőpartnerek közti tudattalan kapcsolat kialakulásából származó és arról információt közvetítő mozzanatok).

Az esetek döntő részében a jelentkező felvételét támogatom.

Ennek egyrészt oka az, hogy az első kört sikerrel vett és többnyire megfelelő felkészültségű jelentkezők kerülnek hozzám, másrészt a gyakran alacsony jelentkezői létszám, a mérsékelt versenyhelyzet és esetenként az időbeli sürgetettség (az üres posztok betöltésének szükségessége) sem teszi lehetővé, hogy túlságosan szűkre nyissuk a BMSZKI kapuit az új munkatársak számára.

Az interjúról készített feljegyzésnek a támogatás/elutasítás megfogalmazásán túl fontos célja, hogy „előkészítse a terepet” a folytatáshoz: felhívja a figyelmet azokra a területekre, melyekre különösen fontos odafigyelni az új kolléga próbaideje során.

² Argelander, Hermann (2007): *Az első pszichoterápiás interjú*. SpringMed Kiadó, Budapest, 10-13. oldal.