

Leonardo da Vinci program

Záróbeszámoló

Dánia és szociális ellátórendszere, a Projekt Udenfor tevékenységei és küldetése

Szenes Zoltán
Periféria Egyesület

Az Európai Unió Leonardo Programjának támogatásával 2013. szeptember 2. – 2013. október 14. között szakmai gyakorlaton vettem részt Dániában.

Köszönöm Oláh Dórának, aki szervezési munkájával lehetővé tette, hogy csak a gyakorlat feladataira koncentrálhassak.

Ezúton szeretném kifejezni elismerésemet és hálámat a projekt UDENFOR valamennyi munkatársa felé.

Külön köszönöm Per Glad Fuglsbjerg mentori munkáját és barátságát.

1. Dánia gazdasági-politikai háttére

Dánia fejlett piacgazdasága széles körű jóléti rendszer működtetését teszi lehetővé, és magas életszínvonalat biztosít a lakosság számára. A hosszú ideig tartó gazdasági növekedés után, 2007-ben lassulás következett be a növekedésben, és a negatív tendenciákat a gazdasági világválság is fokozta a növekvő hitelek, az export visszaszorulása és a beruházások csökkenése révén. A válság az ország GDP-jének 4,3%-os visszaeséséhez vezetett 2009-ben, és bár a gazdasági helyzet lassan, fokozatosan konszolidálódik, 2010-ben a munkanélküliség a korábbi duplájára, 10%-ra emelkedett. Dánia államháztartási egyenlege a GDP százalékában pozitívumot mutatott 2008-ig, 2009-ben viszont deficitet könyvelt el (-2,7%) , de pénzügyi helyzete még így is a legszilárdabbak közé tartozik az Európai Unióban. Államadósságának mértéke a GDP százalékában 41,4%. Annak ellenére, hogy Dánia sikeresen teljesítette az Európai Gazdasági és Monetáris Unió gazdasági konvergenciára vonatkozó feltételeit, mindaddig úgy döntött, hogy nem vezeti be az eurót.

Dánia a jóléti államok klasszikus példája. A rendszer három összetevője az egészségügy, az oktatás és a szociális jóléti hálózat. Ezek együttesen teszik ki az állami költségek kétharmadát. Valójában Dánia inkább mondható jóléti közösségnek, mint jóléti államnak. A helyi önkormányzatok az állami kiadások több, mint 50 százalékát költik el, és jogukban áll adókat kivetni és begyűjteni.

Dánia földje nyersanyagokban szegény, de ipara igen fejlett, főként kevés anyagot, de nagy szakértelmet igénylő (hajó-és hajómotor-gyártás, elektrotechnika, műszerek, háztartási gépek stb.) termékeket készít. Az ország óceáni éghajlata, talaja kedvező feltételeket biztosít a mezőgazdaság számára. A szántókon főleg takarmánynövényeket termesztnek, és erre támaszkodik az állattenyésztés (tejelő szarvasmarha, sertés, baromfi). Világjelentőségű az ország vajexportja. Jelentős a halászata és halfeldolgozó ipara is. A gazdasági válság, a nemzetközi kereskedelem gyengülése Dániát is sújtotta. Nőtt a munkanélküliség, 2009-ben a bruttó hazai össztermék 4,7 százalékkal csökkent.

Bruttó hazai termék (GDP) növekedése: -0.7 százalék (2013) (2013 KSH)

Egy főre jutó GDP: 37.200 euró (2012 KSH)

Munkanélküliségi ráta: 7,4 százalék (2013 február KSH 2013.)

Inflációs ráta: 2,5 százalék (Európai Központi Bank, 2012. szeptember)

Dánia államformája alkotmányos monarchia, az államtanácsot az uralkodó jelöli ki. Az egykamarás törvényhozás székhelye a Folketing (a Népgyűlésnek nevezett Dán

Parlament). Az ország irányítása négyéves kormányzati ciklusok szerint történik. Legutóbb 2007. november 13-án tartottak választásokat. Ezen a legtöbb szavazatot, a szavazatok 26,2%-át a Liberális Párt kapta, nem sokkal előzve meg a Szociáldemokrata Pártot (25,5%). A pártok közül 10% fölötti szavazati aránnyal rendelkezik még a Dán Néppárt, a Szocialista Párt és a Konzervatív Párt. A legközelebbi választásokra előreláthatólag 2011-ben kerül sor.

2. Dánia demográfiai adatai

Dánia lakossága 2000-től 2008-ig folyamatosan (5 337 344 főről 5 489 022 főre) nőtt, 2009-ben viszont kismértékű csökkenés volt tapasztalható a lakosságban (2009: 5 470 293 fő). A születési arány 2008-ban 11,8/1000 fő volt, a halálozási ráta ugyanakkor 9,9/1000-es értéket jelzett. A termékenységi arány 1,9 volt 2008-ban. Az általános tendenciának megfelelően a 65 éven felüliek aránya folyamatosan nő, így lakossághoz viszonyított arányuk 2008-ban már 15,7% volt.

A születéskor várható élettartam 2008-ban 78,8 év volt, ez nemek szerint 76,5 (férfiak) és 81,0 (nők) évet jelentett. A halálozás okai között vezető helyen a daganatos betegségek állnak, ezt követik a keringési betegségek. A légzőrendszer betegségei okozta halálozás nemzetközi viszonylatban is magas.

3. Szociális ellátórendszer

3.1. Szolidaritás

A szolidaritás szempontjából fontos megemlíteni, hogy a dán társadalmat jellemzi az egyenlőségre való törekvés, mely sok területen jelentkezik. Dániában magas a minimálbér, progresszív adózási rendszer működik, ingyenes az oktatás általános iskolától egyetemi szintig, ingyenes az egészségügyi ellátás, nagyon kevés ember fizet a saját orvosi ellátásáért.

A hajléktalanok emberekkel kapcsolatos attitűd kapcsán elmondható, hogy Dániában az emberek többségének fontos, hogy a társadalom minden tagja egyenlő esélyekhez jusson. Számos kampány járult hozzá ahhoz, hogy a többségi társadalom elfogadóbbá váljon a hajléktalanok felé. A Szociális Ügyek Minisztériumának honlapja szintén arról számol be, hogy a hajléktalanság problémája központi kérdés. A „Stratégia a hajléktalanok számának csökkentésére Dániában 2009-2012” (A Strategy to Reduce Homelessness in Denmark 2009-2012) program jó példája ennek a prioritásnak.

A stratégia egy, a dán kormány és a politikai pártok által létrehozott pályázati alap. Mint neve is elárulja, központi célja a hajléktalan emberek számának csökkentése. Erre a célra, mintegy 500 millió dán koronát irányoztak elő a 2009-2012-es időszakra. Kezdetben nyolc önkormányzat működött együtt a Szociális és Belügyminisztériummal, hogy a hajléktalan stratégiát cselekvési tervvé alakítsák. A nyolc önkormányzat konkrét célokat állított fel a hajléktalanság csökkentésére. Új lakhatási és előrehaladási

módszereket alkottak meg a hajléktalanokkal való munkavégzésre, illetve konkrét lakhatási programokat dolgoztak ki és valósítottak meg a hajléktalansággal érintett és veszélyeztetett emberek részére.

3.2. Jogi státusz

A dán társadalom jogi alapját számos törvényi szabályozás teremti meg. A Szociális Szolgáltatásokról szóló törvény kimondja, hogy a helyi és regionális kormányzatok kötelesek létesítményeket biztosítani és szolgáltatásokat nyújtani a hajléktalan személyek részére. Úgynevezett 'Akció Terveket' kell kidolgozni és végrehajtani. Számos jogszabály létezik szállás és lakhatási lehetőségekről, melyeket a helyi és regionális kormányzatok felajánlhatnak hajléktalanok számára. Fontos azonban hozzátenni, hogy az utóbbi években a növekvő lakásárak következtében sok ember került nehéz helyzetbe. Továbbá, az elmúlt évtizedben sok lakást privatizáltak. Koppenhágában és környékén a növekvő ingatlanárak következtében a hajléktalan helyzet megoldása egyre nehezebb és költségesebb, mint korábban volt. A Munkaerő-piaci törvény kihangsúlyozza, hogy az embereknek szociális helyzetüktől és háttérüktől függetlenül kell munkát biztosítani.

Ha egy állást nem valószínű, hogy egy hajléktalan személy be tud tölteni, akkor a helyi önkormányzatnak elfoglaltságot és akár ál-munkát kell biztosítani. A hajléktalanoknak nyújtott szolgáltatások módját illetően, Dániában a 'karitatív', a 'szociális rendszerből adódó', azaz a klasszikus állami szféra által nyújtott, és az „empowerment” módszerét alkalmazó ellátási mód létezik. A 'képesse tétel'-nek egyre nagyobb szerepe van, magán szervezetek egyre inkább erre a módszerre alapozzák a szolgáltatásaikat, amikor szolgáltatásiszerződéseket kötnek a közszférével.

3.3. Fenntartók

Dániában, mint sok más országban, a hajléktalanok ellátásával részben állami intézmények és hatóságok, részben pedig magán szervezetek foglalkoznak. Az orvosi kezeléssel kapcsolatos szolgáltatások többségét állami intézmények látják el, és a kezelésért valamint a gazdasági felelősség a hatóságoké. Dániában létezik egy egyszerű és informális együttműködési kultúra az állami és a magán szféra között. A finanszírozást azonban majdnem teljes mértékben az állami hatóságok végzik. A magas adók, és az általános szociális védőháló nem vonzza a magán befektetőket.

A Szociális Szolgáltatásokról szóló törvényben a hajléktalan emberek szerepe ki van emelve. Az önkormányzatok és a szociális szervezetek elkötelezetten vonják be a szolgáltatások klienseit és használóit a megoldásokba – elsősorban a saját helyzetük megoldásába, de a szolgáltatások tervezésébe és fejlesztésébe is. A kormány

szorgalmazza a kliens szerveződések létrehozását minden szociális szolgáltató szervezet keretein belül annak érdekében, hogy fenntarthatóbb eredmények szülessenek.

3.4. Hajléktalansággal kapcsolatos adatok

Dániában körülbelül 5,000 hajléktalan ember él. Kétévente hajléktalanszámlálást végeznek, melynek anyagi hátterét (korábbi nevén a Szociális Ügyek Minisztériuma) a Szociális Ügyek és Intergáció Minisztériuma biztosít. Minden hajléktalan ember egyedi; sajátos háttérrel és történettel rendelkezik, mely végül hajléktalansághoz vezetett. Általánosságban azonban elmondható, hogy a tipikus dán hajléktalan személy, egy 40 év körüli férfi. A hajléktalanok között a nők aránya 20-25 százalékra tehető. A hajléktalanfelmérések (Hjemløshed i Danmark. National kortlægning) kapcsolatban elmondható, hogy frissített képet adnak a hajléktalanság természetéről. Beszámolnak a hajléktalan emberek számáról, összetételükről, korcsoportjairól és területi eloszlásáról. A lakhatás hiánya mellett a censusok beszámolnak más veszélyeztető tényezőkről is, pl. megszámlált hajléktalanok közül sokan küzdenek gazdasági, pszichológiai/pszichiátriai és fizikai problémákkal. A legfrissebb adatokat alább, táblázatokban ábrázolom.

Dániában az úgynevezett 'szociálisan marginalizált', 'védtelen' vagy 'veszélyeztetett' csoportokat négy fő részre bonthajuk. A szociálisan marginalizált emberekre gyakran több, mint egy élethelyzet jellemző az alábbiak közül:

- hajléktalanság
- mentális betegség(ek)
- függőség (kábítószer vagy alkohol)
- prostituált

A szociálisan marginalizált személyek csoportja egyre gyakrabban válik a nyilvános és politikai viták középpontjává. A legtöbb szolgáltatás egyszerre egy, vagy több célcsoportot is érint, például egy adott szolgáltatást mind hajléktalanok mind mentális problémákkal küzdők is igénybe vehetnek.

A hajléktalanság okai összetettek. Általában hajléktalanságot eredményezhet egy 'kedvezőtlen kezdet' mely gyermekkori rossz körülményekből adódhat (szegénység, szexuális zaklatás, intézeti neveltetés). Vagy a 'személy életében hirtelen bekövetkező változás' (munkanélküliség, válás, házastárs halála). Kiváltó ok lehet, ha egy személy szokatlan életvitelének köszönhetően átcúszik a szociális védőhálón. Ilyen sorsokra reagál a „Furcsa házak furcsa életutaknak” (vagy külön házak különöknek) nevű dán kezdeményezés.

Dániában az általános szociális védőháló minden állampolgárra vonatkozik. A rendszer a megelőzésen és a normalizáción alapszik. Azok az emberek, akik nem képesek ellátni magukat szociális támogatásra jogosultak- a munkaerőpiacon betöltött jelen vagy múltbeli helyzetüktől függetlenül.

3.4.1. A Nemzeti Hajléktalanügyi Stratégia

Négy fő célja:

- 1) A fedél nélküli emberek számának csökkentése
- 2) Alternatív szálláshelyek létrehozása a fiatal hajléktalanoknak
- 3) Az éjjeli menedékhelyeken eltöltött éjszakák számának csökkentése
- 4) Az állami gondoskodásból kikerülő hajléktalanság csökkentése

Büdzsége:

Négy év alatt 500 millió DKK, kb. 20 milliárd forint

A stratégia alapeleme a Housing First programok, mely egy korai, tartós lakhatást nyújtó szolgáltatás, folyamatos szociális segítségnyújtással, melynek elemei:

ACT – Assertive community treatment – Tudatos kommunikációkezelés

ICM – Intensive case management – Intenzív esetmunka

CTI – Critical time intervention – "Kritikus időn" belüli beavatkozás

3.4.2. A hajléktalanok számának trendje

A hajléktalanok száma 2009-2013 között:

Hajléktalanság jellege	2009	2011	2013
Utca	506	426	595
Krízisszálló	355	283	349
Éjjeli menedékhely	1.952	1.874	2.015
Hotel	88	68	70
Család/barátok	1.086	1.433	1.653
Rövid idejű/átmeneti szállás	164	227	211
Börtönből való kiengedés	86	88	64
Kórházból való kiengedés	172	173	119

Egyéb	589	718	744
Összesen	4.998	5.290	5.820

Fiatalok közötti hajléktalanság:

Év	2009	2011	2013
18-24 éves korosztály	633	1.002	1.138
Mentális betegségek aránya	35	43	51

Az adatokból jól látható, hogy a hajléktalan emberek száma emelkedik Dániában, különösen ijesztő a fiatal hajléktalanok számának trendje. 2009 és 2013 között a 18-24 éves korosztályba tartozó hajléktalan személyek száma közel megduplázódott.

Okok:

- A megfizethető lakhatás súlyos hiánya Koppenhágában és Aarhusban.
- Az önkormányzati bérlakások felújításának költsége beépítették a lakbérekbe
- súlyos ellátási gondok az ún. Floating support típusú szolgáltatások, a pszichiátriai és szerhasználati és hajléktalan-ellátási rendszerben
- a támogatott lakhatás hiánya a mentális betegek és szerhasználók számára

4. Koppenhága szociális hajléktalan-ellátó szervezetei¹ és tevékenységeik

Szervezet/intézmény	Tevékenység
Projekt Udenfor	Utcai szociális munka
Mette Marie Hjemmet	Pszichiátriai betegek otthona
Project Night Church –	Étkeztetés, meditáció
Kirkens Korshær Café Church Army	Nappali melegedő és éjszakai szálló
Lærkehøj	Éjszakai menedékhely és átmeneti szálló.
Kollegiet Gl. Køge Landevej	Alkoholfüggő férfiaknak szálláshelye
A Lapos Ház	”Láthatatlan” hajléktalanok szálláshelye
Kofoed Iskola	Oktatás, szállásnyújtás, tanácsadás
Férfi Otthon	Drogfüggő férfiak szálláshelye, ártalomcsökkentés
A Fészek	Prostituált nők integrált intézménye
Melegedő Szoba Stengade-ban –	hajléktalan emberek nappali melegedője és

¹ A teljesség igénye nélkül

	éjjeli menedékhelye
Kapcsolat Központ	Étkeztetés, tanácsadás
SAND	Hajléktalan emberek érdekképviselője
Hus Forbi	Utcalap

5. Gyakorlatom helyszíne: a Projekt Udenfor

A Projekt Udenfor egy civil szervezet, melynek tevékenységi területei közé tartozik az aktív szociális munka, a képzés, és hajléktalanokkal valamint társadalmi kirekesztéssel kapcsolatos kutatási programok. A szervezetet 1997 tavaszán Peter Brandt alapította. Az alapítvány életre hívását az a felismerés indokolta, hogy a hivatalos szociális védőháló nem képes elérni a társadalom margójára került embereket, és e miatt kikerülnek a szociális ellátórendszerből. A Project Udenfor magyarul Külső Projektet jelent, mely szimbolizálja a szervezet projekt-orientáltságát, és azt, hogy az alapítvány munkatársai kint, közterületen dolgoznak, illetve maga a célcsoport is (marginalizált társadalmi csoportok) a többségi társadalom kívülálló tagjai.

5.1. Felépítés

A Project Udenfor országon belül és országon átnyúló kapcsolatokon keresztül végzi tevékenységét. Közvetlenül utcán élő hajléktalan emberekkel foglalkoznak, elsősorban a Koppenhága területén, e mellett folyamatosan kutatásokat végeznek, melyek hozzájárulnak a terület mélyebb megismeréséhez és segítenek praktikus és politikai értelemben is javítani a kliensek életfeltételeit. Állami és magánforrásokból finanszírozzák az alapítványt, de különös figyelmet fordítanak arra, hogy megőrizzék saját szabadságukat ideológiai és módszertani értelemben.

5.2. A szervezet filozófiája

A Projekt Udenfor egy nem állami, nonprofit szervezet. Alapvető fontosságúnak tartják, hogy a lehető legnagyobb szabadsággal rendelkezzenek, az önálló, befolyástól mentes munkavégzés érdekében. A segítségnyújtás egyéni, a pillanatnyi szükségsgleten alapul, minden további feltétel nélkül. Másképp fogalmazva, a szolgáltatások igénybevételéhez nem követelmény semmiféle magatartásmód, vagy egyéni eredmény. A Project Udenfor elhatárolódik azoktól az igazságtalan magatartásformáktól melyek megbélyegeznek egyes embereket vagy csoportokat, tekintve, hogy minden személy alapvető emberi jogai szentek és sérthetetlenek. Ennek megfelelően nem csak kötelességüknek de felelősségüknek is tartják a segítségnyújtást, hogy biztosítsák minden ember számára Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában szereplő méltóságteljes életet. A szervezet fenntartja, hogy minden személynek, akit segítenek joga van a megfelelő életszínvonalhoz, ami biztosítja az egyén jó egészségi állapotát, jólétét illetve az ételhez, biztonsághoz, szálláshoz való hozzáférését. A célcsoport megnevezése a gyakorlati

helyen nagyjából az angol 'user' azaz használó kifejezésnek felel meg. A klienseket használóknak, a szervezet szolgáltatásainak használónak vagy azokban részesülőknek nevezik. A terminus azért különbözik a megszokott elnevezésektől, mert ezzel is szeretnék megjeleníteni, hogy célcsoportjukat már a jelöléssel sem kívánják 'problémás' nem kívánatos' utalásokkal megbélyegezni. Azt gondolom a hazai szociális szféra 'ügyfél' kifejezésében sincs semmiféle negatív konnotáció.

5.3. A célcsoport

A Projekt Udenfor célcsoportja konkrét, lehatárolt, melyet a dán szociális munkában használatos "posefolket", angolra fordítva „Bag people” alkotják. A magyar szaknyelvben korábban nem hallottam ezt a kifejezést, alább megkíséreltem körbeírni a csoport jellegzetességeit. A "bag lady" terminus, a szociális munkában először a 80' években Angliában és Dániában tűnt fel. A magyarul "táskás hölgy" kifejezést már ebben az időben is nemi megkülönböztetés nélkül, egyaránt férfiakra is használták. A "bag people", "táskás ember" szókapcsolat a 90' években jelent meg. A megnevezés azokra az emberekre irányul, akik hatalmas szatyrokkal, szennyezett, elhasznált ruházatban céltalanul ácsorogva töltik idejüket közintézmények közelében. A dán társadalomban ez a hajléktalanokról alkotott klasszikus kép, mely évtizedek alatt formálódott képpé a dán nemzettudatban. A helyzet természetesen a leírt csoport esetében is árnyalabb. Státuszukat tekintve ezek az emberek utcán élő hajléktalanok, intézményes szálláshelyeket a legkritikább esetben vesznek igénybe. A "táskás emberek" között a súlyos mentális zavarok aránya óriási. Személyes kapcsolataik gyakorlatilag nincsenek, ellátásokat maguk nem igényelnek, a segítő szervezetekkel szemben bizalmatlanok, és szinte teljesen ellátatlanok. A Projekt Udenfor elsődleges célcsoportját ezek az emberek alkotják.

5.4. A Projekt Udenfor módszerei

A szervezet célcsoportját mint fent bemutattam, olyan személyek alkotják, akik vagy nem képesek, vagy nem kívánják igénybe venni a segítséget, melyre alapvető szükségük lenne. Az utcai munkát szakemberek és önkéntesek végzik, mint mondják: "önzetlen meggyőződésből". Fontosnak tartják, hogy amennyiben tapasztalják célcsoportjaik törvényes jogainak megsértését, felfedjék azokat, és képviseljék érdekeiket. E cél érdekében felderítő és kutatómunkát alkalmaznak és biztosítják a megfelelő kommunikációs csatornák helyi, országos és nemzetközi elérhetőségét. Ily módon társadalompolitikai vitákban tudnak részt venni.

5.5. A szervezet céljai

A szervezet célja, hogy enyhítse, csillapítsa az ártalmas körülményeket, vagy ahol az lehetséges javítsa az életkörülményeket, mindazonáltal a szervezet nem törekszik bármi áron kezelni, normalizálni vagy reszocializálni embereket. A társadalmi kirekesztés mögött álló motívumok bemutatásával, társadalmi diskurzust generálnak, ami a további kirekesztés megelőzésére szolgál.

5.6. A szervezet büdzséje

Az alapítvány büdzséje 85 %-ban az államtól, pontosabban a dán Szociális Minisztériumtól elnyert 4 évre szóló támogatásból, 15%-ban adományokból, felajánlásokból, végrendeletekben felajánlott összegekből áll össze. A pontos összeget nem sikerült megtudnom, de Ninna annyit elmondott, hogy magyar valutában kifejezve, valahol 250-300 millió forint között van a Projekt Udenfor éves költségvetése.

5.7. Projektek

A Projekt Udenfor egy projektszemléletű szervezet. Projektjeik egy része kísérleti jellegű, ennek megfelelően igen eltérő célzatúak és kimenetűek. Néhány közülük lezárult, néhányat átvettek más szervezetek, megint mások a szervezet alapvető tevékenységei közé kerültek. Az alábbiakban, azokat a projekteket mutatom be, melyekről információkat tudtam szerezni és jelenleg is működnek. Tekintve, hogy egyik projekttel kapcsolatban sincs személyes élményem, ezért kizárólag azok céljára, okaira és módszereire térek ki.

5.7.1. Mobil Café

A Mobil Café egyfajta utcai étkeztetés. A szolgáltatás 2001 tavaszától működik, önkéntesek részvételével. A szervezet filozófiájába az ellátás maximálisan beleillik. A szolgáltatás során viszonylag ritkán találkozik szociális munkás és ügyfél. Az információcsere önkéntesek közvetítésével történik meg. A szociális munkások meglepő módon csak az előkészítő munkálatokban vesznek részt napi rendszerességgel. Az ellátással kapcsolatban előzetesen kérdésként fogalmazódott meg bennem, hogy szándékosan társadalomérzékenyítő lépés-e önkéntesekkel ellátni ezt a munkafolyamatot?

A szolgáltatás során a célcsoport napi egyszer, meleg ételhez juthat. Az élelmet autóval szállítják ki a város különböző pontjaira. A szolgáltatás heti 6-szor érhető el 50 fő részére. Fontos elemként jelenik meg az étel kiváló minősége, mely az ételhez, jóléthez való alapvető emberi jog filozófiájával cseng össze. Az étel minőségét jól jellemzi, hogy képzett séf készíti őket, a hajléktalan emberek tápanyagigényének megfelelően. Az alapanyagok első osztályú beszállítóktól származnak, és szem előtt tartják a húsok kiválasztása során a kliensek vallásának étkezési sajátosságait is. A munkát önkéntes segítők végzik, mely első hallásra különös megoldásnak hangozhat. A szervezet életében

azonban ez mindig ilyen módon zajlott. A Mobil Café során nem feltétlenül folyik szociális munka, sokkal inkább szolgálja a társadalom érzékenyítését azzal, hogy önkéntesek által valósul meg, és épít kapcsolatot hajléktalanok és a többségi társadalom között. Ha valamilyen a helyszínen megoldhatatlan probléma merül fel, az önkéntesek feljegyzést készítenek az esetről és átadják azt valamelyik utcai munkásnak.

Több alkalommal is részt vettem a Mobile Café-n. Egyik alkalommal egy hétfői napon. Szombatonként, eltérően a hétköznapoktól, a szervezet csak egy helyen, Koppenhága Örstedparken nevű parkjában szolgáltat meleg ételt. Ilyenkor csak főállású kollégák dolgoznak a Mobile Café-n. A park a város központjában van, könnyen megközelíthető a célcsoport számára. A menü aznap lazacos lasagne volt, salátával. A főétel után sárgadinnyét kaptak az ügyfelek, majd kávé, teát vagy kakaót.

Magyar viszonyokhoz szokott szemnek az itteni ellátás minősége megdöbrentő. A szervezet lehetőségei megengedik, hogy filozófiájuknak megfelelően éttermi minőségű ételeket biztosítsanak a hajléktalan emberek számára. A projekt UDENFOR megközelítése szerint egy jó étel mellett leghatékonyabb a kapcsolatépítés és a segítő beszélgetés. Meg kell valljam, a látottak alapján nehezen tudnék vitatkozni ezzel.

A Mobile Café szolgáltatás során kiosztott ételből lehetőség van kétszer étkezni, de csak abban az esetben, ha már mindenki megkapta az első adagját. Az említett napon. mentorom ezen véleményével egy lengyel ügyfél nem értett egyet, mások előtt szeretett volna harmadszor ételhez jutni. Miután hangoskodni kezdett, Per megkérte őt, hogy vonuljanak félre néhány méterrel és beszéljék meg a problémát. Az ügyfél szinte megnyugodni látszott, majd váratlanul, távozáskor tarkón csapta Pert. Az ütés nem volt különösebben erős, sem veszélyes, annál inkább megalázó. Az eseményt sokan látták, de nem befolyásolta különösebben a többiek viselkedését. Megkérdeztem, hogy van-e valamilyen protokolljuk ilyen eseményekre. Elmondtam, hogy hasonló esetekben mi azonnal és kérdés nélkül összepakolunk és elhagyjuk a helyszínt. Per elmondta, hogy hasonlóan járnak el ők is, de úgy ítélte meg, hogy jelen esetben nem volt akkora a cselekmény hatása, hogy a többi ügyfelet 'büntesse' egy ember miatt. Az eset sokáig téma volt a stábon belül, megoszlottak a vélemények, konklúzióként arra jutottak/jutottunk, hogy a legközelebbi ilyen alkalommal azonnal el kell hagyni a helyszínt.

Gyakorlatom negyedik hetében tudomásomra jutott, hogy az egyik napon nincs Knutnak (a szakácsnak) helyettese a konyhában, ezért problémát jelent a Mobile Café során kiosztott étel elkészítése. A hétfői főzést ezért magamra vállaltam. Tekintve, hogy sohasem főztem még 50 főre, már 10:00-kor megkezdtem az előkészületeket. Természetesen magyaros étel mellett döntöttem, marhapörköltöt készítettem tarhonyával. Kb. 15:00-ra elkészültem, a Mobile Café a megszokott időben, 16:00-kor

elindulhatott. Sajnos nem tudtam részt venni az étel kiosztásakor, mert elég önkéntes állt rendelkezésre ettől függetlenül elégedett voltam, hogy hasznos munkát végeztem a szervezetben.

5.7.2. Szegénység séta (Poverty walks)

A Poverty Walks egy városnéző séta, hajléktalan emberek vezetésével. Az "idegenvezető" bemutatja azokat a helyszíneket, ahol egy hajléktalan ember gyakorta megfordul, szembesíti a csoportot egy kirekesztett ember napi kihívásaival. Egyfajta tapasztalati tanulásról beszélhetünk, mely személyes élmények által ad válaszokat az alábbi kérdésekre:

- Kik azok a kirekesztettek, hajléktalanok, pszichés problémákkal küzdő emberek?
- Ők fordítottak hátat a társadalomnak, vagy mi rekesztettük ki őket?
- Mik a magány és az elszigeteltség következményei?
- Hogyan nyerhető el tisztelet, megértés és elfogadás a környezettől?

A séta a Szegénység és a Társadalmi Kirekesztés Elleni Küzdelem Európai Éve 2010-ben című felhívásra reagálva jött létre. A szervezet olyan lehetőséget szeretett volna megszervezni, amely kézzel foghatóan hívja fel a figyelmet a társadalmi kirekesztésre. A "mi" és az "ők" megkülönböztetése egyre hangsúlyosabb tendenciává válik, nyílik a társadalmi olló a tehetős középosztály és a kevésbé szerencsés társadalmi osztályok között Dániában is. A Poverty Walks újratereíti a kapcsolatot a társadalmi osztályok között. Számomra rendkívül kreatív megközelítése ez a társadalmi csoportok közelítéséhez. Szerencsére alkalmam nyílt átélni egy ilyen eseményt.

Délután részt vettem a Poverty Walks-on. Elisabeth volt a séta idegenvezetője, akivel végigkövettük egy hajléktalan ember átlagos napjának menetrendjét. A séta vezetője svéd származású 40-45 éves nő. Kiváló angolsággal vezette a kb. másfél órás túrát. Egy elképzelt reggeltől kezdve követtük végig az a hajléktalanok számára fontos intézményeket és helyszíneket. Elisabeth beszélt egy nap folyamán felmerülő gondokról, amelyekre egy nem hajléktalan ember talán nem is gondol. Pl. tisztálkodás, wc használat, unalom, mit vigyünk, és mit ne vigyünk magunkkal, stb.

A séta vezetője elmondta, hogy ma már saját lakásában él, melyhez egy segélyszervezet segítette hozzá, de nap, mint nap találkozik hajléktalan társaival. Elmondása szerint alkoholfüggő volt, de mióta lakásban él, abszcinens. A Poverty Walks a Projekt UDENFOR kezdeményezése, a sétára jelentkezőknek 2000 dán koronát kell fizetniük, mely a túrán résztvevők száma alapján teszi ki az egy főre fizetendő összeget.

5.7.3. Utcai szociális munka külföldieknek (Project Foreign Rough Sleepers)

A projektet 2010-ben indították el, elsősorban azoknak a külföldi hajléktalan embereknek a megsegítésére, akik mentális zavarokkal, szerhasználattal küzdenek és e miatt képtelenek saját lábukra állni és alapvető szükségleteik is kielégítetlenek. A külföldi hajléktalanok nem férnek hozzá a közfinanszírozásból fenntartott menedékhelyekhez, vagy kezelésekhöz, szolgáltatásokhoz. Ezzel aszinkronban viszont ezek az emberek többnyire EU állampolgárok és nem "küldhetők vissza", hazájukba, pontosan az EU-s szabályozás miatt. Ebben a vákuumhelyzetben az említett személyek teljesen magukra hagytak, sokan egész évben utcán élnek. A csoport leginkább kirekesztett tagjai elszigeteltségben élnek és segítséget sem képesek kérni. A célcsoporttal a Projekt Udenfor két teamje foglalkozik. A szakemberek meglehetősen egyéni szabadsággal, és rugalmassággal rendelkeznek. Ez a munka igényli a bevándorlással, állampolgársággal, igénybevétellel kapcsolatos, elsősorban jogi ismereteket, és az ezekkel kapcsolatos ügyrendet. Tekintve, hogy utcai körülmények között egyre több nem magyar állampolgárral találkozunk, hasznos tapasztalat volt a külföldi állampolgárokkal végzett munka a szakmai gyakorlatom során. Kíváncsi voltam a teamek munkamoráljára és módszereire. Hat hét alatt, az derült ki számomra, hogy gyakorlatilag semmiféle megkülönböztetés, eljárási sajátosság nincs a szervezetben a külföldi állampolgárokkal végzett munka során. A Projekt Udenfor semmilyen tekintetben nem tesz különbséget a dán és nem dán ügyfelei között, ugyanazokat az ellátásokat és szolgáltatásokat nyújtja mindenkinek. Az ezzel a klienscsoporttal végzett munka annyiban más, hogy gyakori és intenzív adminisztrációs/ügyintéző jellegű munkát jelent az utcai szociális munkásoknak és a nyelvi akadályok miatt gyakrabban szükséges közös nyelvet beszélő, közvetítő klienst bevonni.

5.7.4. Utcai szociális munka nővérrel (Thy-project)

Az utcai munka tapasztalatira támaszkodva a szervezet elindította a Thy-project című, külterületi, megfigyelő, szociális és egészségügyi munkáját egy Frøstrup nevű községben. A Thy név Jutland egy észak-nyugati régiójának nevére utal. Frøstrup térségében igen ritka a népsűrűség, és hiányosak az egészségügyi ellátások. A projekt ezen kívánt enyhíteni. Olyan, elsősorban mentális zavarokkal küzdő embereknek segítséget nyújtottak ellátásokat, melyek nagyobb városokban elérhetők, kis településeken viszont elérhetetlenek. Thy-tábor névvel működött a területen egy menedékhely, mely azokon az embereken segít, akik az alapellátások köre nem képes segíteni. A projekt gyakorlatom előtt fél évvel lezárult.

5.7.5. Szobor kiállítás (The Ending Homelessness Exhibition)

A szobor kiállítás szintén a Szegénység és a Társadalmi Kirekesztés Elleni Küzdelem Európai Éve 2010-ben felhívásra reagálva jött létre. Jens Galshjot, a Projekt Udenfor

kérésére 13 életnagyságú szobrot készített a hajléktalanság témájában. A teljesség igénye nélkül pl.:

- Elvesztettem a munkámat és ezzel mindenemet, hiszek abban, hogy egyszer megtalálom a boldogságom és a szerencsém és találok valamilyen munkát. Most az utcán alszom.
- Gyárban dolgoztam. Házasság voltam és van 4 gyerekem. Egy autóbalesetben elvesztettem a feleségem. Bánatomban elkezdtem inni. Elvesztettem a munkámat és most egy szállón vagyok.
- Tudok magamra vigyázni. Nem akarom senki segítségét. Inkább kint alszom, mint bárki ellenőrizzen engem.

A szobrok mozgathatók. A projekt célja, hogy felhívja a figyelmet a hajléktalanság súlyos problémájára, és végső soron társadalmi párbeszédet indítson el a témában. Az alkotások több városban jártak már, Dánián belül és kívül is.

A szobrok bejárták Európa nagyobb városait. Arról kértem információt, hogy a korábbi években hogyan oldották meg a szobrok utaztatását, legfőképpen milyen és mekkora forrásból. A szobrok kiállítása Nyíregyházán kitűnő módja lenne, a helyi lakosság figyelmének hajléktalan emberekre való felhívására. Ninna elmondta, hogy korábban mindig a fogadó szervezet állta az utaztatás költségeit, melynek nagyságrendje több millió forint. Pályázati alapokat erre a költségre nem találtam, e miatt úgy tűnik, a kiállítás nem tud megvalósulni Nyíregyházán.

5.7.6. IT projekt

A dán előírások szerint a szervezet dokumentációjának 100%-ban elektronikusnak kell lennie 2015-re. Ez különleges kihívás elé állítja hajléktalan embereket. A zökkenőmentes átállás érdekében a szervezet egy munkatársa Iphone-okkal, Ipad-ekkel felszerelve végez utcai munkát, és egyben tanítja a hajléktalanokat azok használatára. A későbbiekben elektronikus úton fogadják majd a hajléktalan emberekről szóló bejelentéseket, vagy épp az általuk kért segítségkéréseket.

5.7.7. El Camino túra

A szervezet, 4 ügyfele számára kívánja lehetővé kívánta tenni, hogy 2013 októberében, két szociális segítővel elutazzon Spanyolországba és teljesítse az El Camino zarándokutat. Az ötlet szerint jó hatással lehet az ügyfelekre, ha kiszakítják őket a megszokott környezetükből, olyan társaságba illesztik őket, ahol épp olyan zarándokok, mint a többi sok ezer résztvevő. Emellett ismeretes a túra spirituális hatása, mely a remények szerint sorsfordító hatással lehet a hajléktalan emberek számára. A projekt korántsem volt mentes vitáktól és aggodalmaktól a szervezeten belül sem, de kiváló

példa arra a szakmai, anyagi és módszertani szabadságra, amellyel a Projekt UDENFOR rendelkezik.

6. A szakmai gyakorlat tapasztalatai

Budapestről repülővel érkeztem Malmőbe. Malmőből busztranszferrel utaztam Koppenhágába. Szálláshelyem a Kofoeds Skole nevű iskolában, Koppenhága Amager nevű városrészében volt.

A Projekt Udenfornál Per Glad Fuglsbjerg volt a mentorom. Per 3 éve dolgozik az alapítványnál, szociálpedagógus végzettségű, segítő szakember. Utcai szociális munkát végez munkaideje legnagyobb részében. Bemutakoztam a team többi tagjának is, mindenki örömmel fogadott, és felajánlotta segítségét.

Per, a városnézéssel egybekötött felderítő munka során megmutatta a belváros hajléktalanok által legkedveltebb helyeit, illetve elmondta kik alkotják a szervezet célcsoportját. A Projekt UDENFOR fókuszában azok a mentális zavarokkal küzdő, magányos, hajléktalan emberek állnak, akik utcán, közterületen élnek. Az alapítvány civil, és nonprofit.

A célcsoport megnevezése a gyakorlati helyen nagyjából az angol 'user' azaz használó kifejezésnek felel meg. A klienseket használóknak, a szervezet szolgáltatásainak használóknak vagy azokban részesülőknek nevezik. A terminus azért különbözik a megszokott elnevezésektől, mert ezzel is szeretnék megjeleníteni, hogy célcsoportjukat már a jelöléssel sem kívánják 'problémás' 'nem kívánatos' utalásokkal megbélyegezni. Azt gondolom a hazai szociális szféra 'ügyfél' kifejezésében sincs semmiféle negatív konnotáció.

6.1. A gyakorlat során megismert intézmények

6.1.1. Mette Marie Hjemmet

A Mette Marie egy Housing First ház. Nem a klasszikus értelemben vett Housing First megközelítés, hiszen nem önálló lakhatásról van szó, és kérdésekre válaszolva egy kivétellel, nincs is olyan lakójuk, aki közvetlenül utcáról került az intézménybe. A ház működtetése már közelebb áll a Housing First filozófiához. Minden bentlakó szerhasználó, marihuánától kokainig terjed a használt drogok skálája. Jól jellemzi az intézmény filozófiáját, hogy este 10 és reggel 8 között nincs személyzet a házban. A Mette Marie a bentlakók otthona szociális segítőkkal, nem pedig szociális segítők munkahelye bentlakókkal. A segítő szakemberek (szociális munkások, nővérek) együtt főznek, étkeznek, szórakoznak a 16 lakóval. Az elvárások nem túl magasak. Erőszak, közös helyiségekben való szerhasználat számítanak tiltott tevékenységeknek. A szobák a lakók otthonai, ami ott történik, magánügynek számít. A lakók étkezéssel együtt kb. 6-

7 ezer dán koronát fizetnek havonta a lakhatásért. Jövedelmükből ezután is 6-8 ezer korona marad, ezért a költségek könnyedén vállalhatók számukra. Az intézmény meglehetősen jól felszerelt. Kondicionáló teremtől, zenetermen át üvegház segíti az idő hasznos eltöltésének kialakulását. Minden felmerülő együttélési problémát szociális munkával igyekeznek megoldani, elbocsátás még nem fordult elő, a házban üres férőhely kihalással jön létre.

6.1.2. SFI

Ninna Hoegh és a két belga kutató társaságában látogatást tettünk az SFI-ben (Nemzeti Szociális Kutatóközpont). A központ részéről Lars Benjaminsen állt rendelkezésünkre és készült Power Point bemutatóval, a kétévente megszervezett hajléktalanszámlálásról és a dán hajléktalanstratégiáról.

A 2013-as felmérés eredményei szerint, a hajléktalanok száma emelkedett a korábbi évekhez képest. Különös aggodalomra ad okot, hogy a fiatalok (18-24 év) aránya közel megduplázódott a hajléktalanságon belül, 2007 óta. A jelenség ismeretében Helle Thorning-Schmidt miniszterelnök bemutatta a jelenség kezelésére irányuló, szociális szervezetek által megalkotott akciótervet a parlamentben.

A Hajléktalanstratégiával kapcsolatban megtudtuk, hogy annak központi eleme az utcán élő emberek számának csökkentése és a Housing First megoldások támogatása. Az előadás meglehetősen sok információt tartalmazott, melyeket a 3.4.1. Nemzeti Hajléktalanügyi Stratégia fejezet alatt tárgyalok.

6.1.3. Den Sorte Gryde

Nappali centrum, népkonyha. Napi meleg étkezés, szociális munka biztosított az intézményben. Az ügyfelek összetétele változatos. Román, lengyel, bolgár személyek mellett dán hajléktalanok is használják a sorte gryde-t. A Projekt UDENFOR kiváló munkakapcsolatot ápol az említett intézménnyel. Az első látogatás alkalmával, kijáratnál mentorom egy ázsiai ügyfeléhez mentünk köszönni. Mint később kiderült, az általam furcsállt, különösen nagy számban jelenlévő kínai hajléktalanok valójában grönlandi emberek. Grönland Dánia fennhatósága alá tartozik, lakói a mongoloid nagyraszhoz tartozó Európai Unió állampolgárok.

A Den Sorte Gryde gyakorlatom későbbi részében egyfajta második terephellyé vált. A mentorom mellett végzett munka során sok alkalommal kerestük fel az intézményt, néha ügyfeleket keresni, néha az ott dolgozó kollégákkal egyeztetni. Hamar kiderült számomra, hogy a Den Sorte Gryde-ben önkéntes munkát lehet vállalni. Perrel való egyeztetés után péntekenként ebben az intézményben végeztem önkéntes munkát és nyílt lehetőségem ügyfelekkel való beszélgetésre.

Az intézményben 5 főállású személy dolgozik. 3 fő szociális munkás, egy szakács, egy mosogató/takarító személy. A főállásúak mellett kb.10 önkéntes végez itt munkát.

Első itt töltött napjaimon segítettem az étel kiosztásában és a mosoda üzemeltetésében, valamint lehetőségem volt ügyfelekkel való kapcsolatfelvételre. Az itt végzett munkám célja az volt, hogy amennyire csak lehet, megismerjem a szervezet ügyfeleit "ismerőssé" váljak számukra, és esetek kezelésének minél szélesebb itteni módszerét ismerjem meg.

6.1.5. Kirkens Korshaer (fenntartó anyaszervezet)

- **Maria Tjenesten** – alacsonyküszöbű drop-in-center. A helyiség a Kirkens Korshaer felekezet egy templomának alagsorában van. A Maria Tjenesten működésének célja egyszerű. A betérők megpihenhetnek, beszélgethetnek itt egy kávé vagy tea mellett. A ügyfelekkel szemben elvárások a szerhasználat és az agresszió intézményen kívül hagyásán kívül nincsenek. A drop-in-centerben 5 főállású és 10 önkéntes munkás dolgozik, a hét 7 napján.
- **Istedgade 100** – Nappali melegedő jellegű, napi egy meleg ételt nyújtó intézmény. Az ügyfelek itt bár jelképes összeget, de fizetnek a meleg étkezésért. Az emeleten internethasználatra, pihenésre van lehetőség. Az intézményt szintén a Kirkens Korshaer tartja fent.

6.1.6. Maendenes Hjem

A Maendenes Hjem egy nappali melegedő-éjjeli menedékhely-felügyelt drogfogyasztói szoba, ami átmeneti és tartós bentlakást is nyújt. Meglehetősen összetett célú intézmény, egyetlen markáns és közös eleme valamennyi ellátásnak, hogy azok igénybevevői többségében súlyos drogfüggők. A Maendenes Hjem a koppenhágai központi vasútállomás közelében van, ahová az utcai prostitúció és a drogkereskedelem koncentrálódik. Az intézményt egy ott dolgozó szociális munkás mutatta be. A többszintes ház minden emelete más ellátást nyújt. Az alagsorban mosoda, krízisszálló működik, a földszinten nappali melegedő és felügyelt drogfogyasztói szoba. Az első emeleten éjjeli menedékhely, a másodikon átmeneti szálló működik. A harmadik emeleten orvosi szobák találhatóak, míg a negyedik emeleten tartós bentlakást nyújtó szobák. Az intézmény önkormányzati fenntartás alatt áll, emiatt csak és kizárólag dán állampolgárokat látnak el. Az átmeneti szállásért 3000 DKK-t kell fizetniük a használóiknak, a tartós bentlakásért 4500-5000 DKK-t. Utóbbi napi háromszori étkezést is fedez.

Az intézmény legérdekesebb része természetesen a drogfogyasztó szoba volt. Már a helyiség megnevezése is nehézséget okoz. Az "Injection Room" közvetlen, szolgai fordítása végeredményeképpen jutottam az Injektáló Szoba kifejezésig, de talán pontosabb és szakmaiabb a Felügyelt Drogfogyasztói Szoba megnevezés. A helyiségbe nem tudtunk bemenni, mert nagyon zsúfolt volt, de egy használó nyitva felejtette az

ajtót, így szemtanúja lettem egy adag heroin belövésének. A szoba azért került kialakításra, hogy a droghasználók egészségügyi személyzet felügyelete mellett adják be maguknak a kábítószer, elkerülve/megelőzve/időben reagálva ezzel a túladagolás során fellépő életveszélyes helyzetekre. A koppenhágai önkormányzat nem titkolt célja, hogy csökkentse a környező utcákban fellelhető számtalan használt tű mennyiségét. A szoba egy éve működik, eddig kb. 600 életet sikerült a gyors reagálás során megmenteniük és elmondásuk szerint 70 %-kal csökkent az utcán eldobott fecskendők száma.

6.1.7. Grace

Nappali melegedő, mely reggel 8 órától délig van nyitva, nyugodt helyszínt, egy tál meleg ételt kínál. Az intézményt főleg afrikai bevándorlók veszik igénybe. Különösebb filozófiát nem képviselnek, egyszerűen egy meleg ételt és nyugalmat kínálnak hajléktalan embereknek.

6.2. Az utcai munka, mint a szervezet alaptevékenysége

6.2.1. Felderítés

A Projekt Udenfor komoly hangsúlyt fektet a felderítő munkára. Gyakorlatom első hetében nem különösebben értettem, hogy miért fordítanak erre ekkora figyelmet. Az utcai munkások munkájának több mint felét ez a tevékenység teszi ki. Per szerint, muszáj ennyi időt felderítéssel tölteni, mert a szervezet célcsoportja mentális betegségben szenvedő, magányos, szociális kapcsolataiban leépült, hajléktalanságát elfedni igyekvő személy, aki segítséget legkritább esetben kér. Ezeknek az embereknek a napközbeni órák eltöltésére legkézenfekvőbb helyszín a vasútállomás és a könyvtár. Ezek a helyek fedettek, meleg, elvegyülésre alkalmasak. A könyvtár ezen felül nyugodt, csendes helyszín, ahol amellet, hogy az ember társaságra lel, mégsem szólítják meg, és olvasni, internetezni is lehet. Ezek után újra bementünk a könyvtárba és megkértem a mentoromat, hogy a bejárás során számolja meg hány hajléktalan embert lát. Az épület körbejárása után a bejárat előtt elmondtam, hogy én egy emberre lettem figyelmes. Per 15 személyt számolt meg.

A szakmai gyakorlat első igazán komoly tapasztalatát ezen a napon szereztem. A hazai hajléktalanok felderítése tapasztalataim szerint nem jelent nehéz feladatot. Nem igényel speciális módszereket, mert a hazai ügyfelek sokkal inkább 'láthatók'. Nem állítom, hogy nincsenek szemérmes, rejtőzködő fedél nélküliek, de nehezen tudom elképzelni, hogy számuk annyira jelentős lenne, mint Dániában. Magyarországon egy hajléktalan sorsra jutott személynek a túlélése érdekében szinte megkerülhetetlen valamely szervezet segítségét igénybe vennie. Dániában ez nem szükségszerű. A hajléktalan emberek túlnyomó többségének van jövedelme, az étkezés, öltözködés alapvető szinten megoldható valamely hajléktalan-ellátó szervezet segítségével is. Ennek a logikának

megfelelően a külföldi, dán államtól segélyezésben nem részesülő hajléktalanok felkutatása nem okoz gondot a utcai munkások számára, hiszen ezek az emberek maguk kérnek segítséget, ellentétben a dán állampolgárokkal.

Meglátásom szerint. Melyben a szervezet munkatársai is megerősítettek, a dán utcai hajléktalanság nem csak az érintett személyek ráutaltsága miatt sokkal inkább manifeszt hazánkban, mint Dániában, de annak is köszönhető, hogy az északi /nyugati nemzetek nemzeti tudatába és szokásai közé jobban beépült a kudarc ok tagadása, hiszen az, az egyén sikertelenségére vezethető vissza. Emiatt fordulhat elő, hogy sokkal nehezebb meglátni Dániában a hajléktalan embereket, és kell különös figyelmet fordítani felderítésükre.

A Projekt Udenfor a város minden részén végez felderítő munkát. Hogy mennyire komolyan veszik a város teljes feltérképezését, arra jó példa, hogy egy alkalommal, mentorommal, Koppenhága Amagerfaelled nevű parkjában végeztünk felderítést. A park, igazából egy külvárosi természetvédelmi terület, kb. 2 négyzetkilométer méretű, sűrű növényzettel és erdővel benőtt, nehéz terep. Per elmondása szerint hajléktalan emberek tucatjai éjszakáznak itt sátrakban, bokrok mögött, fák alatt. A terület bejárása során megszámlálhatatlan elhagyott alvóhelyet, egy üres sátrat találtunk illetve egy fiatal párt, akik sátruk felállításán dolgoztak. Utóbbiak ideiglenesen terveztek a parkban élni. Elmondásuk szerint egy éve várnak önkormányzati bérlakásra, és az ígérek szerint hamarosan be is költözhetnek.

6.2.1.1. Reggeli felderítés

Megfigyelési képességeimet erősítendő, reggel ötkor felderítést végeztem egy szociális munkás gyakornokkal. Ditte szakmai gyakorlatát töltötte a szervezetnél és többször kapta feladatul a hajléktalan emberek napjának megfigyelését. Reggel ötkor találkoztunk a vasútállomáson, ez az az időszak, nagyjából 8 óráig, amíg az utazók tömege nem teszi szinte láthatatlanná a vasútállomást menedékként felkereső hajléktalanokat.

Valóban kiváló lehetőséget nyújt a reggeli felderítés, mert fókuszálja a szociális munkás figyelmét a közösségi tereken történő apró, de annál fontosabb eseményekre. Tisztán kivehető volt számomra, hogy emberek tucatjai kóborolnak céltalanul az állomás területén, minden tulajdonukkal a bevásárlószatyrukban. A korábbi napokban a felismerhetetlenségig elvegyülő hajléktalan emberek egyszerre mintha valamilyen filter segítségével váltak láthatóvá számomra. Különleges jelentőséggel bírtak hirtelen az olyan árulkodó jelek, mint a rossz állapotban lévő cipők, a céltalan bolyongás, az évszaknak kevéssé megfelelő öltözék, a feleslegesen soknak tűnő szatyor és táska.

A megfigyelésre legalkalmasabb idő nagyjából a reggel 5 - 8 óra közötti időszak, ezután utazók tömege lepi el az állomás területét, illetve megnyílnak a nappali centrumok.

Más alkalmakkor a Koppenhágai Városi Könyvtárban végeztünk megfigyelést. Mint azt korábban írtam, a könyvtár, ha első hallásra nem is, jobban végiggondolva kiváló hely, egy magányos hajléktalan ember számára a napközbeni órák eltöltésére. Megfigyelésünk nem cáfolta meg ezt az elképzelést. Lesújtó felismerés volt számomra, mikor viszont láttam a könyvtárban azokat az embereket, akiket hajnalban a vasútállomáson egyértelműen nem tartottam hajléktalannak.

A szervezet felderítő munkájának megismerésével egyértelműen javult a célcsoport felismerésére irányuló képességem, remélem ezzel itthon is hozzájárulok új ügyfelek felderítéséhez.

6.2.2. Segítő beszélgetések

Egy alkalommal, egy belvárosi üzlet előtt találkoztunk Antonioval. Antonio olasz származású, 55-60 év körüli férfi, aki élete nagy részét Svédországban élte le. Története meglehetősen kusza, ő maga sem mindig ugyanazt meséli el magáról. Mentorommal leültünk mellé, mert fontos dolgot szeretett volna megkérdezni. Hamar kiderült, hogy semmiféle kérdésről nincs szó, erősen az volt a benyomásom, hogy társaságot szeretett volna, hogy nehezen érthető történetét egy nőről, aki megcsalta őt elmondhassa valakinek. Per nagy türelemmel, többször végighallgatta az ismétlődő és soha véget nem érő történetet, majd kb. másfél óra múlva elköszönt az ügyféltől.

A Projekt Udenfor utcai munkásai nem dolgoznak 20-30 ügyféllel, lehetőségük van arra, hogy minőségi időt töltsenek el a kliensekkel. Ha arra van szükség egy étteremben, vagy egy parkban sakkozva. Nehéz hasonló helyzetet elképzelni a hazai utcai munkában.

Egy alkalommal a könyvtár előtt találkoztunk Per egy régi ügyfelével. Leslaw 40 év körüli lengyel férfi, aki aznap igen rossz állapotban volt, mind mentálisan, mind fizikailag. Per meghívta őt egy üdítőre egy kávézóba. A szervezet utcai munkásainak ugyanis lehetőségük van egy munkahelyi bankkártya használatára, aminek használatával az utcai körülmények között felmerülő kiadásokat fedezhetik. Napi limit nincs, nagyobb kiadásokat a team-üléseken szükséges megbeszélni. A költségekről szóló blokkot/számlát le kell adni a titkárnőknek, egyéb szabályozás nincs. Ilyen szakmai szabadságról Magyarországon még nem hallottam.

6.2.3. Esti műszak

Az utcai szociális munkások heti egy alkalommal esti műszakot vállalnak, mely délután 4 órától éjfélig tart. Ilyen alkalmakkor, új ügyfeleket keresve, városszerte könyvtárakban, vasútállomáson, parkolóházakban jártunk. A munka során sok ügyféllel találkoztunk, de azt kellett látnom, hogy a felkeresett kliensek többsége nem kér különösebb tárgyi

segítséget. Néhány perc minőségi beszélgetés a legtöbb esetben kielégítette szükségleteiket.

Az egyik esti műszak során a Mobile Café egyik helyszínén, (Osterport) együtt vártuk az Udenfor autójának megérkezését az ügyfelekkel. Körülbelül másfél órát várazkodtunk/beszélggettünk ezen a különösen hideg napon velük. Nagyon jó tapasztalat volt, a kliensek szemszögéből látni a szolgáltatást. Én magam sokszor értetlenkedve fogadom itthon az ügyfelek indulatait, ha késve érünk egy-egy szolgáltatási helyszínre, mert nehéz volt megértenem azt a tényt, hogy segítő szándékkal megjelenve, egy helyszínen ellenségesen és/vagy számonkérően fogadnak. Nem állítom, hogy ezt a belső frusztrációt ez a délután teljesen feloldotta, de segített rálátni arra a kiszolgáltatott helyzetre, amelyet a hajléktalan embereknek kell átélniük a 'segítségre' várva. Éhség, szomjúság, elvonási tünetek, hideg, órákig tartó várakozás mind-mind olyan faktorok, amelyek közül akár egy is elég, hogy agresszív magatartásformát indítson el. Az elvonási tüneteken kívül, magamon is éreztem a felsorolt ingereket, ráláttam a segítői munka fogadói szemszögére.

6.3. Team-ülések

A Projekt UDENFORnál keddenként 9:30-tól tartanak team-üléseket, melyeken minden alkalommal részt vettem. Bemutakoztam azoknak a kollégáknak, akikkel még nem találkoztam, egy alkalommal Power Point előadást tartottam nekik a Periféria Egyesület munkájáról. A megbeszélések általában dán nyelven folytak, az elmúlt hét és a következő hét, szervezetet érintő eseményeiről.



6.4. Iskolai programok

Jane Lautsennel és Tine Vestergaard gyakornokkal egész napos iskolai programon is részt vettem. Jane évente egyszer, előadást és workshopot tart általános iskolás gyerekeknek a hajléktalanságról, a hajléktalan emberek életéről és problémáiról. 2013-ban az eseményt Birkerød-ben rendezték meg. A gyerekek 7. osztályosok, 13-14 évesek voltak. Az előadást Jane azzal kezdte, hogy megkérte a gyerekeket, válasszanak a hajléktalanok körülményeit ábrázoló képek közül, majd mondják el, mi jut eszükbe róluk. Jane ezután a tényekkel folytatta, elmondta a legfontosabb tudnivalókat az adatok tükrében. Ebéd után kiscsoportokra osztotta a gyerekeket. Minden csoport feladata volt egy szituáció feldolgozása. Én, magam is vezettem egy kiscsoportot ahol angol nyelven dolgoztuk fel annak a lehetőségeit, hogy hogyan segíthet legjobban egy hetedikes gyerek egy játszótéren alvó hajléktalan embernek. Az én számomra különösen meglepő volt, hogy ezek a gyerekek már 14 évesen képesek ilyen témáról szabatosan, angolul értekezni. Nem tisztem az oktatási rendszerünket kritizálni, a szociális épp elég kívánnivalót hagy maga után, de nehéz elképzelnem ugyanezt a helyzetet egy magyar általános iskolában.



A csoportmunka után a gyerekek által leginkább várt esemény következett. A hajléktalanságról a legautentikusabb személytől, egy egykori hajléktalan embertől hallhattak előadást. Számomra a szituáció pikantériáját az adta meg, hogy az előadó egy magyar férfi, Csaba volt.

Csaba a hatvanas évek elején, gyerekként az anyjával menekült el Magyarországról a kommunista terror elől. Természetesen anyanyelvi szinten beszél dánul, azt hiszem az is az anyanyelve már. Jane szerint alkoholt nem fogyaszt, nagyon stabil személyiség megbízható ilyen felelősségteljes feladattal. Csak néhány mondatot tudtam váltani vele, az volt a benyomásom, hogy nem szívesen beszél előttem magáról, és különösen nem magyarul. Előadását dánul tartotta, nem értettem miről beszélt, de az érthető volt számomra, hogy a gyerekek minden kérdésére válaszolt, legyen az bármennyire is intim. (Szexualitás, közterületi wc használat, életcélok, társas kapcsolatok)

6.5. Csapatépítő kirándulás

Csapatépítő kiránduláson vettem részt a Projekt Udenforral. A stáb, Dánia Fyn szigetének, Svanninge Bjerger nevére utazott, melynek érintetlen erdei sok turistát vonzanak. A természetvédelmi terület kb. 2.5-3 órányi autóútra van Koppenhágától. A szervezet tervezi, hogy ügyfeleket visz el Svanninge Bjerger-be, hogy kihasználják a természet gyógyító, nyugtató erejét. Oda és vissza Jane, mint a kirándulás szervezője, játékokkal, vetélkedőkkel szórakoztatta a kollégákat, akiket különösebben nem kellett agitálni a részvételre.

A helyszínen egy "természetőr" fogadott minket, akivel kb. 4 óra alatt jártuk be az erdőt. Összességében nagyon jól éreztem magam és örültem, hogy számítottak rám a részvételnél.

7. A gyakorlat összefoglalása

A szakmai gyakorlat során megismertem a dán hajléktalan-ellátás struktúráját, azon belül is különösképpen a Projekt Udenfor szolgáltatásait. Bekapcsolódtam a napi munkavégzésbe, megismertem a klienseket, háttérüket, és a velük való munka módszertanát. Esetmunkában vehettem részt, melyért különösen hálás vagyok. Részben betekintést nyertem a szervezet PR tevékenységébe és információkat kaptam a szervezet forrásteremtő munkájáról. Meg kell valljam, utóbbi a dán társadalmi környezetben lényegesen egyszerűbb, mint hazánkban. Jó példa erre az El Camino túra, melynek forrása magánemberek adományából, néhány hét alatt összeállt.

Betekintést nyertem a szervezet szemléletformáló, előítéleteket lebontó tevékenységeibe (iskolai program) is és megismertem annak módszereit.

Hazatérve rengeteg ötlettel, tapasztalattal gazdagodtam, melyeket munkahelyemen, a Periféria Egyesületben szeretnék kamatoztatni. Szeretném felhasználni a fogadószervezetnél nyert tapasztalatokat a felderítő munka minőségének javításában, az

ügyfélmunka mélységének fejlesztésében és kifejezett szándékom, hogy több külföldi gyakornokot fogadjunk, akik a mi módszereinket ismerhetik meg.

Személyes élményeim között kell elmondanom, hogy a Projekt Udenfornál nemcsak nagyszerű szakemberekkel, de nagyszerű emberekkel ismerkedtem meg, akiket ma már barátaimként tarthatok számon.

Köszönet érte!

7. Felhasznált irodalom

1. A hajléktalanok számára nyújtott szociális szolgáltatások Dániában. (HEFOP IH tanulmány)
2. www.udenfor.dk
3. Koppenhaga 2011 Boros Gyorgyi
<http://bmszki.hu/file/leonardo/leo/Koppenhaga%202011%20Boros%20Gyorgyi.pdf>
4. Koppenhaga 2011 Toth Zelma
<http://bmszki.hu/file/leonardo/leo/Koppenhaga%202011%20Toth%20Zelma.pdf>
5. Dánia_Országismertető_2012
6. Preben Brandt és Torben Piley: The Bag People