

1. ELŐSZÓ

Amikor az első beszámolót hazaküldtem, visszajött egy e-mail. Jó, jó a beszámoló, de milyen szociális munkát végzel?

A válaszom: két hónapot töltöttem egy idegen ország idegen rendszerében, idegen nyelven ismerkedve a lehetőségekkel, ráadásul 2 hetente új intézménybe kerültem. Ez a keret nem alkalmas erre. Nem tudtam, mit jelent a sok mozaikszó (COTOREP, CI, CD – a mellékleten csak a töredékük található), melyik segínynek mi a feltétele (pl. az RMI-t, a minimálsegélyt egy erre szakosodott intézmény végzi). Csak az alapmunkákat bízták rám. Inkább megfigyelő voltam, és rengeteget beszélgettem a dolgozókkal, az ügyfelekkel. Sokat füleltem, figyeltem, gyűjtöttem az ötleteket, tapasztalatokat és kérdéseket.

Első tapasztalatom tehát: aki 3 vagy 6 hónapra megy ki a Leonardo program segítségével, és ezt ugyanabban az intézményben tölti el, annak lesz esélye szociális munkát végeznie.

Akkor mire volt jó? Az mégsem fedi a valóságot, ha megfigyelést írok. Azért több volt ennél. Kipróbálhattam magam több centrum ezernyi helyzetében, és rájöttem, a nekem megfelelő intézményben dolgozom a BMSZKI-nál, ez való az én pörgős temperamentumomhoz.

Megerősítést nyertem, jók az elképzeléseim, igenis harcoljak a megvalósíthatásukért. (Gondolok a pedagógiai kiskertre, a közös főzésekre, a kirándulásokra.)

Ötleteket láttam, melyek segítségével emelhető lenne munkánk színvonala.

Kérdések merültek fel bennem, mi a jobb... de ezekről később.

Kezdődjék a beszámoló!

Melléklet:

A papír a rövidítésekkel.

2. A FRANCIAORSZÁGBAN ÉLŐ ÁLLANDÓ LAKHELY NÉLKÜLIEKRŐL PÁR SZÓ

Franciaországban nem hajléktalant mondanak, hanem állandó lakhely nélküli személyről beszélnek (sans domicile fixe, rövidítve SDF). Az elnevezés mutatja, hogy az ügyfélkör sokkal szélesebb rétegből kerül ki, mint a magyarországi rendszeré.

Az állandó lakhely nélküliek közé soroljuk:

- előre nem látott helyen lakókat (les lieux non prévus), akik közterületen, utcán, parkban, kertben, barlangban, metróban, állomáson, reptéren, vonaton alszanak. A különböző központokban lévő biztonsági és higiéniai hiányosságok, illetve a szabadság szeretete a főbb indokok, ami miatt sokan nem veszik igénybe a szállással kapcsolatos szolgáltatásokat. Az előre nem látott helyen alvók között a legmagasabb a külföldiek aránya.
- alkalmi hajlékban élőket (les habitation dites de fortune), akik lakókocsiban, építési területen lévő barakkban, romos házban vagy ideiglenes építményben laknak. Ők nem megfelelő körülmények között élnek, de nem fedél nélküliek.
- az ingyenes vagy csekély térítési díjas szálláslehetőségeket igénybevevőket, akik a krízis szállókon (centres d'hébergement d'urgence), fapadokon (les centres d'hébergement), hosszú idejű tartózkodásra szolgáló átmeneti szállásokon (CHRS), anyaotthonokban (amelyek terhes vagy 3 év alatti gyermekes nőket fogadnak), szociális szállásokon (hotels sociaux), külföldieket fogadó központokban (CADA és CPH a menedékjogot kérőket és politikai menekülteket fogadja), az egyesületek vagy szociális szervezetek által bérelt hotelszobákban élnek. A legfrissebb adatok szerint (2006. augusztus 10-én jelent meg a Le Parisien-ben), az ebbe a csoportba tartozó ügyfelek 16 %-a a szegénynek mondható, de dolgozó ember. Rengeteg olyan arab vagy afrikai férfivel beszélgettem, aki itt próbál szerencsét, keres valamennyi pénzt és hazaküldi, mert az asszony a gyerekekkel az anyaországban maradt. Itt még szegényként is jobban élnek, mert a szálláson van tévéjük, hűtőjük, biztosan kap enni, tud tisztálkodni.

Az állandó lakhely nélküliek jellemzői:

- Az Emmaüs 3,5 millióra teszi számukat Franciaországban.
- 2000 és 5000 közöttinek becsülik a Párizsban élő fedél nélkülieket.

- 2002 áprilisa és 2006 áprilisa között 17. 211 új fogadóhelyet létesítettek, ebből 6. 668-at Párizsban. Jelenleg Ile de France-ban 26. 642 helyet működtet az ellátórendszer, ennek kétharmada a fővárosban található.
- A menedékkjogot kérőknek a CADA biztosít 2. 720 helyet. (CADA = Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile) Bizony ez kevés, így hotelekben is kapnak elhelyezést a rászorulóknak.
- Az állandó lakhely nélküliek összetétele nagyon heterogén, van köztük idős (akinek inkább idősek otthona feleségre lenne szüksége), és fiatal; mozgássérült, mentálisan beteg illetve egészséges; francia, európai, vagy harmadik világbeli. Ez megnehezíti a segítségnyújtás kialakítását, hiszen önmagában egyetlen egy intézmény sem felel meg ennyiféle igénynek.
- 87 % -uk férfi, 13%-uk nő.
- Főként a szállásokon lakóknak van munkájuk. Egyre több az intézményeket igénybe vevő, de dolgozó munkás, aki nem tud albérletet fizetni. (Ld.: munkásszállók hiánya Magyarországon.)
- A dolgozó ügyfelek közül néhányan valamilyen egyesületbe, lakhatási központba illeszkedtek be. Egy speciális réteget képviselnek, ők a „compagnon”-ok, én segítőknek fordítottam őket. (Később lesz szó róluk.)
- Az állandó lakhely nélküli álláskeresőkből kb. 35%-a korlátozva van a keresésben (hiányosak a papírjai, gyermekmegőrzés problémát okoz).
- 60 %-uk francia, 40 %-uk külföldi. (Az állandó lakhely nélküliek körében 30%-kal több a külföldi, mint az átlag francia népesség körében.) A külföldiek 35,5 %-a az Európai Unióból érkezett, főleg Lengyelországból; 26%-uk marokkói; 17%-uk afrikai; 12 %-uk ázsiai; 7,5%-uk az Európából jött, de EU-n kívüli országból. Az Európából érkezők egy része rendszeresen ingázik az anyaország és Franciaország között.
- Feltűnő, hogy az írásbeliség problémát okoz minden negyedik állandó lakhely nélkülinek. Soknak szükséges a nyelv elsajátítása is.
- Az ügyfelek 70%-a 40 év feletti, 39% több 50-nél és 25 %-uk 60 évnél idősebb.
- 12% fiatal: 18 és 30 év közötti.



(Két felmérést vettem alapul: a frissebb a Munkaügyi és Szociális Minisztérium felkérésére készült, és Agnes de Fleurieu, a Nemzeti Szegénységet vizsgáló Intézet elnökhelyettese ismertette 2006. augusztus 9-én, a régebbi pedig egy 2001-es INSEE vizsgálat.)

3. EGY KÜLÖNLEGES HÍVÓSZÁM: A 115

A francia rendszer bemutatása előtt a 115-ről szólnék néhány szót.

1997-ben a Munkaügyi Minisztérium életre hívta a 115-ös sürgősségi hívószámot, mely ingyenesen hívható. A Samu Social fogadja a telefonokat. Itt az esélyegyenlőség jegyében információt és telefonos irányítást kaphatnak az állandó lakhely nélküli egyének, családok, és a kóborló fiatalok.

A telefonszám az egész ország területét átfogja; biztosítja az állandó és szervezett információ-áramlást.

Kik telefonálnak?

3598 adatlapra épül az elemzés, melyet 2003-ban készítettek.

Le kell szögezni, hogy a számlálás a hívásokat vette figyelembe, nem az érintett személyek számát.

Kitől érkeznek a hívások?

600 000 hívást tekintve:

430 000 hívás	71 %	Érintett személytől
90 000	15 %	Szociális szférában dolgozó
50 000	9 %	Magánszemélytől
30 000	5 %	Közszolgálati tisztviselőtől

A nők sokszor nem saját maguk hívják a számot, hanem közbenjáró személy telefonál érdekükben.

Korcsoportok szerint:

18 év alattiak	Hívások 1 %-a	Össznépeség 22 %-a	6 000 hívás
18 – 24 évesek	25 %	9 %	150 000
25 – 59 évesek	72 %	49 %	432 000
60 év feletti	2 %	20 %	12 000

Tartalmukat tekintve:

Lakás- és szálláslehetőségről érdeklődött	68 % = 400 000 hívás a 600 000-ból!
Információt és jogi segítséget kért	12 %
Egyéb segítséget vagy segélyt kért	8 %

- Lakhatás felől a férfiak érdeklődtek többen, jogi segítséget a nők kértek inkább.
- A szállás iránt érdeklődők nagyobb része (57%) pozitív választ kapott. Ez nem azt jelenti, hogy problémájuk meg is oldódott, hanem azt jelzi, hogy a 115 tudott azonnal lehetőséget ajánlani.
- A gyermekkel lévők lakhatási kérdésére többször válaszoltak elutasítással (44% az átlagos 36%-kal szemben), mert számukra nincs jól kiépítve a rendszer.
- 90 000 hívást külföldiek (menedékjogot kérők, elutasított kérők) indítványoztak. Többnyire párok és családok érdeklődtek, 80 %-uk lakhatással kapcsolatos információt kért.

A 115 egyik feladata tehát lehetőség szerint a rászorulókat éjszakára elhelyezni. Mint egy diszpécser, a leadott üres ágyhelyekre kiközvetíti az embereket, adott intézménynek pedig leadja a hozzájuk küldött ügyfelek számát és nevét.

4. AZ EMMAÜS BEMUTATÁS RÖVIDEN

Emmaüs egy francia eredetű karitatív közösség, melyet Pierre abbé alapított.

1. Pierre abbé élete
2. Az Emmaüs név eredete
3. Emmaüs története
4. Emmaüs karitatív tevékenysége
5. Pierre abbé híres mondásai
6. Harc a bevándorlók jogaiért

1. Pierre abbé élete

Eredeti neve Henri Grouès. Gazdag, mélyen vallásos lyoni selyemgyáros család gyermeke. Szüleinek hét gyermeke volt, közülük ő a harmadik. 12 éves korában elkísérte apját a több évszázados egyházi idősök otthonába, ahol a polgárok szegények haját és szakállát ápolták. 16 évesen már ferences szerzetes akart lenni. 1931-ben hátat fordított a szülői örökségnek és belépett a kapucinusok közé. A rendben Henri Grouès a "Philippe testvér" nevet kapta. 1938-ban szentelték pappá.

Politikai karrierje a háború után indult. Meurthe-et-Moselle megye független képviselője lett, majd 1946 és 1951 között a Nemzetgyűlésben is helyet kapott. 1947-ben az egyetemes föderalista mozgalom, a Világkonföderáció alelnökének választották. 1949-ben hívta életre az Emmaüs mozgalmat.

A parlamenti képviselő Pierre abbé 1951-ben végleg elhagyta a Bourbon-palotát, hogy életét kizárólag a koldusokkal és nyomorban élőkkel kapcsolatos karitatív tevékenységnek szentelje.



2. Emmaüs név eredete

Nevét a Jeruzsálemtől mintegy tizenkét kilométerre fekvő, Szent Lukács evangéliumában szereplő "Emmaus" városáról kapta, ahova a feltámadás estéjén hazatartva két tanítvány találkozott egy idegennel, akit meghívtak házukba. Ott az idegen kenyeret vett, megáldotta, majd megtörve azt odanyújtotta nekik. A tanítványok ekkor ismerték fel benne Jézust. Az emmausi út és vacsora a hit, a felismerés szimbóluma.

3. Emmaüs története

1949-ben Pierre abbé Neuilly-Plaisance-ban lakott. Házába rendszeresen fogadott nehézségekkel küszködő egyéneket. A hely egyfajta nemzetközi ifjúsági szállássá alakult, mely az "Emmaüs" nevet kapta.

Tehát 1949-től működik a mostoha sorsú embereket, elsősorban hajléktalanokat támogató, egyébként valláshoz nem kötődő, világi közhasznú egyesület. A mára már az egész világot behálózó Emmaüs közösségek újrahasznosításból származó anyagok és tárgyak eladásából, valamint lakásépítésből tartják fenn magukat.

Pierre abbé 1954 hideg telén rendkívüli hírnévre tett szert, amikor hajléktalanok százait fenyegette fagyhalál. A fiatal pap február 1-jén a „jóakarát fellázadására” szólította fel honfitársait a Radio-Luxembourg adón: „Barátaim! Segítség..! Egy nő ma éjjel 3-kor megfagyott a Sébastopol körút járdáján, kezében szorongatva a papírt, mellyel tegnapelőtt kilakoltatták...” Felrázó beszéde hatására 2000 tonna adomány gyűlt össze mintegy félmillió francia frank értékben. Az első időkben ezek az adományok kizárólag a legnagyobb szükségben szenvedők között kerültek kiosztásra, később a közösség fejlesztésére is jutott.

A nagyszakállú, derekán kötéllel összefogott, durva posztó csuhát viselő, bakancsos pap gyorsan kivívta magának a „legendás hős” és az „igaz” jelzőket. Rendkívül népszerű, évek óta a közvélemény kutatások élmezőnyében foglal helyet 2003 -ban például a 2. helyre szorította Zinedine Zidane-t, a focistát. Hajlott kora és betegsége ellenére még az utóbbi években is lement az utcára a szegények ügyét támogatni. 2004. február 1-jén, híres felhívásának 50. évfordulóján Párizsban, a Trocadéron 6000 ember előtt ismét hathatós szolidaritásra szólított fel.

4. Emmaüs karitatív tevékenysége:

Idővel, a fejlődés következtében, a közösség több szervezetre tagozódott. Mára az egész világot behálózó mozgalommá vált: a társult szervezetekkel együtt az 5 kontinens közel 50 országban van jelen. Munkájukat a "Nemzetközi Emmaüs Mozgalom" fogja össze.

A közösségek tevékenysége többszörös haszonnal jár:

- Lehetővé teszi, hogy a társadalom szélére sodródott egyének közösséget alkotva együtt dolgozzanak és megélik a szolidaritás élményét; ezáltal visszakapják emberi méltóságukat, és büszkéek lehetnek arra, hogy tevékenységük társadalmilag hasznos.
- Célja a társadalom legnyomorultabbjainak, a szegénységtől, igazságtalanságtól, kirekesztettségtől sújtottaknak a segítése. Támogatják a fizikailag vagy szellemileg hátrányos helyzetben levőket, betegeket, az alkoholizmus, a kábítószer és a természeti csapások áldozatait, börtönből szabadultakat, menekülteket.
- Az egyesület vallja, mindenki a maga sorsának kovácsa, mert nincs sorsszerű végzet; tehát küzdeni kell a nyomor, a jogtalanság és a kirekesztettség ellen. Jelmondata: az utcáról az életbe. Az évek tapasztalata alapján igyekeznek a nehéz helyzetben lévő emberek, családok különböző problémáikhoz igazodó szolgáltatásokat nyújtani:
 - a lakhatási, tartózkodási problémák enyhítése érdekében működtetnek nappali melegedőt, krízis ellátásban éjszakai fapadot és szociális hotelt (azaz a térítési díját a hotelszobának az egyesület fizeti)
 - segítenek a lakáskeresésben
 - intézik az RMI-t (a minimálbéretet, melynek összege kb. 400 euro havonta)
 - harcolnak az írástudatlanság ellen
 - a bevándorlók részére francia nyelvet oktatnak
 - ingyenes orvosi rendelést biztosítanak
 - egészségügyi szolgáltatásokat nyújtanak (pl.: ingyenes mosás, fürdési lehetőség)
 - munkába való visszaállást segítik, illetve a cég maga is nyújt munkáért cserébe juttatásokat az ügyfeleknek.
- Gazdasági hasznot hajtanak
 - a használt cikkek begyűjtésével, javításával, szétválogatásával és eladásával,
 - mezőgazdasági termeléssel és
 - állattenyésztéssel.
- Az elvégzett munka és vásárok nyereségéből:
 - segélyeznek más elesetteket és a harmadik világ szegényeit,
 - küzdenek az analfabétizmus ellen,
 - részt vesznek az emberi jogok védelmében,
 - képzési tevékenységet nyújtanak,
 - harcolnak a kilakoltatások ellen (átvállalják az adósságot, és lakó az Emmaüsnek törleszt)
 - szállást biztosítanak rászorulóknak és
 - támogatják a környezetvédelmemet.



Összefoglalva: célja a társadalom legnyomorultabbjainak, a szegénységtől, igazságtalanságtól, kirekesztettségtől sújtottaknak a segítése. Támogatják a fizikailag v. szellemileg hátrányos helyzetben levőket, betegeket, az alkoholizmus, a kábítószer és a természeti csapások áldozatait, börtönből szabadultakat, menekülteket.

5. Idézetek Pierre abbétól:

- * Ha nincs többé fedél, nincs többé jog!
- * Élni annyi, mint megtanulni szeretni.
- * Mielőtt magunkra gondolnánk, szolgáljuk azokat, akik többet szenvednek, mint mi.
- * Egy mosoly kevesebbe kerül, mint az elektromos áram, de ugyanannyi fényt ad.
- * Akik éhesek, legyen kenyerük! Akiknek van kenyerük, legyenek éhesek: igaságra és szeretetre!
- * Egyetlen háború van, mely mindenkor teljesen igazságos, ez a nyomor elleni háború.
- * Az ember csak attól a pillanattól van megmentve, amikor már maga ment meg mást.
- * Mások nélkül boldognak lenni butaság.
- * A halálban sokkal több a találkozás, mint a szétválás.
- * Szenvedek a szenvedők szenvedésétől.
- * A legfontosabb, hogy osztozzanak velem, meghallgassanak és támogassanak.
- * A barátság nagyszerű, boldog pillanatokot nyújt, de mérhetetlen fájdalmakat is.
- * A barátság szívből jön, amikor közösen teszünk szép és nehéz dolgokat.
- * Minden ember, mint ürességet, mint isteni jelet hordozza magában a határtalan szeretetétiséget.
- * A demokrácia szépsége, hogy a hatalom figyelembe veszi a többségi véleményt, de a demokrácia nyomora, fele plusz egy arányban engedelmessé válni a tömegnek. Mivelhogy az emberek többsége nem foglalkozik mások sorsával.
- * Az Isten nem a mennyben van, hanem abban a szegény fickóban, aki éppen megszólít. Krisztus e csirkefogóban, tolvajban, hazudozóban testesül meg. Az Úr dicsősége pedig benned ölt testet, ki olvasol, s bennem, ki szólok.
- * Az élet több mint hozzájárulás egy választáshoz. Az ember ritkán választ. Igent vagy nemet csak a részére adott lehetőség szerint mond. Az ember egyedüli szabadsága az, hogy hagyja dagadni a vitorlát, vagy bevonja azt. A szél nem mi vagyunk.
- * Ha egyesek elmennek az öngyilkosságig, az nem azért van, mert nincs bátorságuk, hanem, mert nem tehetnek mást. Nem a bátorságról van itt szó. A szeretet az, ami hiányzik.

6. Harc a bevándorlók jogaiért – ami lehetne akár egy önálló fejezet is.

A bevándorlók tetemes része belekerül az ügyfélkörbe. Általában hiányosak a papírjaik, emiatt nem tudnak elhelyezkedni, vagy hátrányos megkülönböztetéstől szenvednek. Az Emmaüs küzd a jogaikért. Ez egy 2002-es kiáltvány, de hoztam egészen friss plakátot, amely napjainkban is aláírásgyűjtésre szólítja fel az embereket.

FELHÍVÁS AZ EURÓPAI ILLEGÁLIS BEVÁNDORLÓK HELYZETÉNEK RENDEZÉSÉRE

Az Európai Tanács 2002. júniusi sevillai ülésén jelentős időt szentelt egy közös jövőbeni bevándorlási politika kidolgozására, de alig esett szó a leginkább érintett réteg, az unión kívülről érkezők jogairól. Ami pedig az Európában illegálisan tartózkodók személyek jogait illeti, szóra se méltatták.

Megint csak a határok felügyeletéről, az anyaországba való visszatérés lehetőségeiről, az illegális bevándorlók elleni rendőri együttműködésről folyt a vita. Európa folyamatosan dolgozza ki a szabályokat, amelyek állítása szerint a vándorlási áradatot hivatottak szabályozni.

Ezek a "szabályozó" intézkedéseken azt értik: egyesek bejutását megakadályozni, másokét megszervezni - azokat, akikre az európai gazdaságoknak, sőt, nyugdíjrendszereknek szüksége lehet.

Miközben egy összehangolt, közös európai politika megszületésére várunk a bevándorlás kérdéskörében, az egyes tagállamok egyre csak szigorítják az álláspontjukat ezen a téren. Ami a problémakezelést illet, a szabályozás és az adminisztrációs gyakorlat az elnyomás, család és a jogok semmibe vételének keverecse. Időről időre, amikor a helyzet tarthatatlanná válik, s az illegális bevándorlók megmozdulásai szolidaritási hullámot indít el, a hatalom az újraszabályozás eszközéhez folyamodik.

Az Európai Unió politikai érdekei a családok újraegyesítéséről, a menedéjközpontok fogadásának minimális normájáról szóló szövegek kidolgozását sürgetik, s bár a rasszizmus és az idegengyűlölet elleni harc elsődleges cél, alig foglalkoznak a bejövő külföldiek jogaival, és egyáltalán nem az illegális bevándorlókkal, akiknek számát a diszkriminatív szabályozás szaporítja.

Márpedig itt az ideje, hogy európai viszonylatban beszéljünk a bevándorlás jogi szabályozásáról, a bevándorlók tényleges jogairól.

Mert itt vannak. Néhány tíz- vagy százezren Európa egész területén. Egyetlen csepp a bolygónkon uralkodó rendetlenségben. Egyetlen csepp, amit úgy állítanak be, mint valami szökőárat vagy elviselhetetlen áradatot, táplálva az idegengyűlöletet és a rasszizmust.

Ezek a szegény, bizonytalan helyzetű vagy háborús országból érkező menekültek Európát választották, mindörökké vagy csak néhány évre. A legtöbb esetben dolgoznak, fogyasztókká válnak, néhányan gyereket nevelnek, páran részt vesznek lakóhelyük életében, közvetlen környezetük aktív szereplőivé lesznek. Sokuknak főszerep jut falujuk vagy régiójuk fejlődésének elősegítésében, vagy egyszerűen otthon maradt rokonaik megsegítésében. Hozzájárulnak tehát úgy Európa gazdasági és kulturális gazdagságához, mint a világ többi részének fejlődéséhez.

Elfogadhatatlan, hogy eltűnjük, amint ezek az emberek, akiknek egy része évek óta köztünk él, ki legyenek zárva a polgári lét javaiból, a kitaszítás állandó félelmében tengődjenek, megfosztassanak alapvető emberi jogoktól, kiszolgáltatva mindenféle bűnözőknek: illegális munkaadóknak, szállásadóknak, a prostitúció haszonélvezőinek.

Az irrealitás érvét, amit azok ellen hoztak fel, akik méltánytalannak tartják ezt a sorsot, már rég megcáfolták: az európai illegális bevándorlók azért vannak itt, mert találnak munkát, és ha lennének tényleges jogaik, fizethetnék a társadalombiztosítási járulékokat, és sokan munkahelyeket teremtenének. Annak kockázata, hogy a változtatás bevándorlásra való felhívással lenne egyenértékű, sosem nyert bizonyítást, és semmi sem szól az ellen, hogy Európa kapuinak megnyitása mindkét irányba történő mozgást indítson el, a szerencsét próbálni jövőik részének spontán távozásával.

Az viszont bizonyos, hogy a jogállam értékeinek tiszteletben tartása megköveteli a harcot az egyenlőtlenség minden formájával szemben, s nem békülhet ki emberek alárendelt helyzetbe kényszerítésével.

Ezért gondoljuk, hogy jogos ezt kérni:

*

Minden az Európai Unió területén élő bevándorló kap, abban az országban, ahol él, egy huzamos ott tartózkodási jogot.

*

Az európai politikai intézmények arra kötelezik a tagállamokat, hogy védjék ezeket a személyeket a kizsákmányolással szemben, és biztosítsák nekik a jelenlétükből és munkavállalásukból származó jogokat.

*

Az Európai Unió államai olyan intézkedéseket hoznak, amelyek a státus- és jognélküli bevándorlók helyzetének felszámolását célozzák az európai rezidens státus létrehozásával, amely tartalmazza az ott tartózkodás biztonságát.

*

Európa integrálja elvei közé a szabad közlekedés jogát mindenki számára, függetlenül attól, hogy európai állampolgár vagy sem.

*

A közeljövőben a jelenleg illegális bevándorlók státusa olyan rendelkezéssel oldódjon meg, amely kötelezné a tagállamokat az ott tartózkodás törvényesítésének beindítására, ezen személyek esetében.

2002. szeptember 13.

Kis kitérő a hétköznapi tapasztaltak világába:

Nehéz helyzetben van Franciaország, mert egyrészt célállomás sok ember számára, másrészt jelentős számban élnek itt olyanok, akik eredetileg Angliába indultak, ám évek óta itt élnek, de a reményt még nem veszítették el, hogy egyszer bejutnak „Álomországba”. A Schengeni Egyezmény, pontosabban a Dublini Rendelkezés szerint az Európai Unióba érkezők papírjait annak az országnak a feladata rendezni, ahol beléptek az Unió területére, illetve az illegálisan franciaországon tartózkodókat oda kellene visszaküldeni. Ám az esetek nagy részében kideríthetetlen, az ügyfél hol lépett az EU területére, sőt olykor nemzetiségének megállapítása is nehézséget okoz.

Közeledik a 2007-es választás. Bizony központi kérdés a menekültek, a bevándorlók, az önkéntes lakásfoglalók, a hajléktalanok és jogaik, főképp hogy Sarkozy úr, jelenlegi belügyminiszter is indul az államfői tisztségért, és ő a szigorításokat sürgeti. (2006. május 17-én léptek életbe a rendelkezései, melyek szakítottak az elmúlt 30 év bevándorlás-politikájával. Az utcai plakátokból is leszűrhető, milyen reakciókat váltottak ki a letelepedni vágyókból.)

Elég kinyitni egy újságot, biztos találni benne a témával kapcsolatban cikket. Vegyük sorra, miket találtam:

- Sans-papiers: Hírességek csatlakoztak a papírnélküliek éhségstrájkjához.
- Plus de 500 squatters évacués – több mint 500 önkéntes lakásfoglalót telepítettek ki Cachan-ban (Val de Marne). Többségük afrikai bevándorló. Megjegyzem, szerintem a helyzet komikuma, hogy 1500 főt (rendőröket, tűzoltókat, Vöröskeresztes önkénteseket és a SAMU orvosait) vezényeltek ki az eseményhez 500 fő ellenében. Kb. 200-an fogadták el a felajánlott szálláshelyeket, de a többiek nem voltak hajlandók elmenni, így az épület

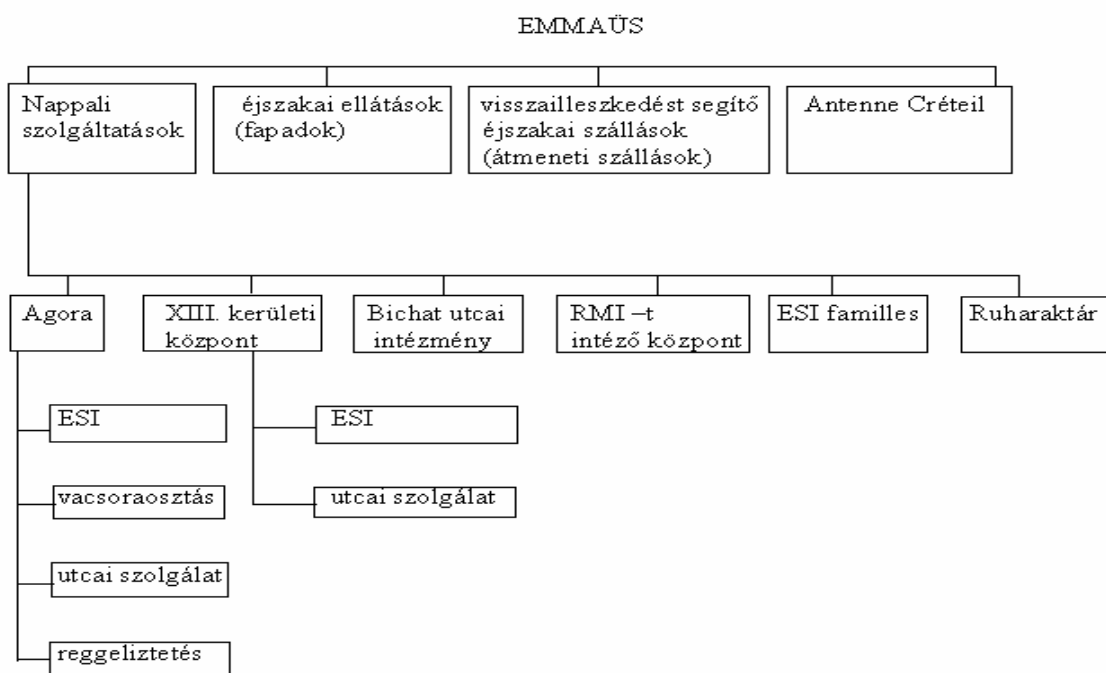
előtt várták csomagjaikkal és matracokkal a rendőröket. A lakásfoglalók képviselőjében felszólaló azt mondta: amíg nem kap mindenki lakást és papírokat, addig itt maradnak. Nem akarnak Afrikába visszatérni, ahol az éhhalál vár rájuk. A cikk utolsó mondata: „míg Afrikában a franciákat tárt karokkal várják, itt úgy bánnak velünk, mint a kutyákkal”.

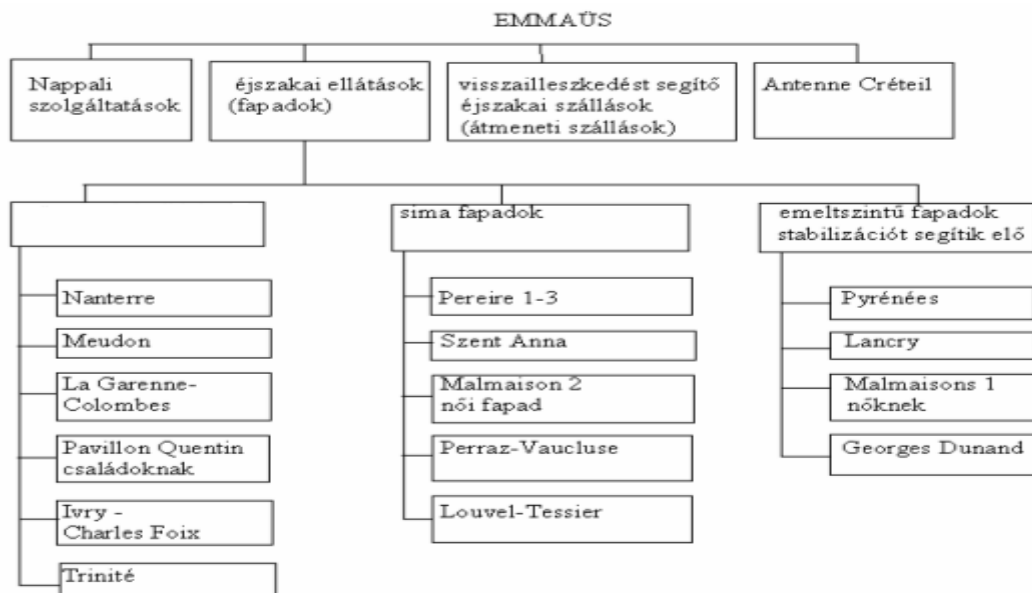
- La moitié des expulsés sans papiers: Val-de-Marne megyében augusztusban 522 önkéntes lakásfoglalót telepítettek ki egy iskolaépületből. Időlegesen hotelekben és egy tornateremben helyezték el őket. A cikk az 522 fő statisztikai adatait tartalmazza:
 - A 405 felnőttből 280 férfi, és 125 nő.
 - 134 fő egyedülálló, gyermek nélküli.
 - 117 gyerek tartozik a felnőttekhez. Nagyobb részük Franciaországban született, de nem francia nemzetiségű.
 - A 405 felnőttnek 54%-a szabálytalanul tartózkodik Franciaországban.
 - 148 külföldi, de szabályosan tartózkodik az országban.
 - Csak 26 fő (6%!) aki francia vagy európai uniós polgár!
- UMP – 10 papírnélküli embert visszaküldtek országába a Val-de-Marne-i önkéntes lakásfoglalók közül.
- L'Europe partagée face aux sans-papiers: Európa megoszlik a papírnélküliekkel kapcsolatban: Franciaország és az Egyesült Királyság szigorított a bevándorlási törvényen, míg Németország és Olaszország enyhített rajta. A belügyminisztérium szerint 200 000 és 400 000 közé tehető az országban illegálisan tartózkodók száma. A probléma nem hallgatható el: évente 500 000 újabb ember keres megoldást az Európai Unió területén, mely jelenség egy egységes uniós elv megfogalmazását sürgeti. Nicolas Sarkozy elutasítja a tömeges befogadást.
- Le droit de vivre en famille refusé aux étrangers – a családban élés jogát megtagadják a külföldiektől. A cikk egy szakmai lapban jelent meg, az Union Sociale-ban. Tartalma: a Sarkozy-törvény második tervezete hátrányosan érinti a bevándorló munkásokat, mert drasztikusan korlátozza a családdegyesítés lehetőségeit, megkérdőjelezi a vegyesházasságok érdeknélküliségét, és nehezíti a papírnélküliek legalizálását. A tervezet javasolja többféle tartózkodási engedély létrehozását, aszerint, milyen szerződése van a letelepedni szándékozó munkásnak. Szigorúbban fogják ellenőrizni a munkaszerződések érvényességét. Ráadásul ha a külföldi munkás elveszíti az állását, nem kereshet másik megyében vagy más szakmában állást, s ezzel megszűnik a tartózkodási joga is. Jól látható tehát a törekvés a külföldi munkavállalók számának visszaszorítására. Házasságkötésnél 1984-től a külföldi fél 10 éves tartózkodási engedélyt kapott. 1997-ben változott a jogszabály, először egy rövidebb idejű engedélyt kapott, s csak később a 10 éveset. A 2003-as Sarkozy-törvény szerint pedig 2 év házasság után kérheti egyáltalán a „carte de résidence”-ot. (Sajnos a cikk harmadik lapját elhagytam.)
- Le maire au secours d'une sans-papiers – az önkormányzat segített egy papírnélkülin. A hölgyet kiutasították a gyermeke nélkül. Az önkormányzat segített rajta, az asszonyt elhelyezte egy Vincennes-i intézményben. Előzmény: a 2006. júliusi törvények szerint iskolaköteles minden gyermek Franciaországban, még a rendezetlen jogi körülmények között élők is.
- La HALDE saisie sur la régulation des parents sans papiers d'enfants scolarisés – szintén a papírnélküli szülők gyermekeinek beiskolázási kötelezettségéről szól.
- 6924 fő legalizálása: a 30 000 dosszié került országszerte az önkormányzatok asztalára a papírnélküli szülők gyermekének beiskolázási kérelmével. Ebből 6924 gyermek került iskolába. Mivel megkezdődött az iskolaév, számbeli változás már nem várható.
- Ismertető, meghívó a 12. kerületi önkormányzat épületében látható fotókiállításra, a „Két világ között”-re. Elmentem megnézni, a fotókat csatoltam a beszámolóhoz.
- Találtam a Parc de la Villette-ben egy utcai fotókiállítást a menekülttáborokról.

- Tévéműsor – „2007 tétje: a bevándorlók” címmel.
- És utolsóként nem egy cikket, hanem egy felhívást mutatok be. Az egyik intézményben találtam. Kb. így hangzik: Ön idegen és szabálytalanul tartózkodik francia földön. Ön a 115 segélyszámot hívta, vagy krízisellátásban részesül. Adminisztrációs helyzete miatt csak időlegesen tudják elszállásolni, és munkát sem vállalhat. A felhívás lényege: ha vállalja, hogy hazatér az anyaországba, visszailleszkedési támogatásban részesül.

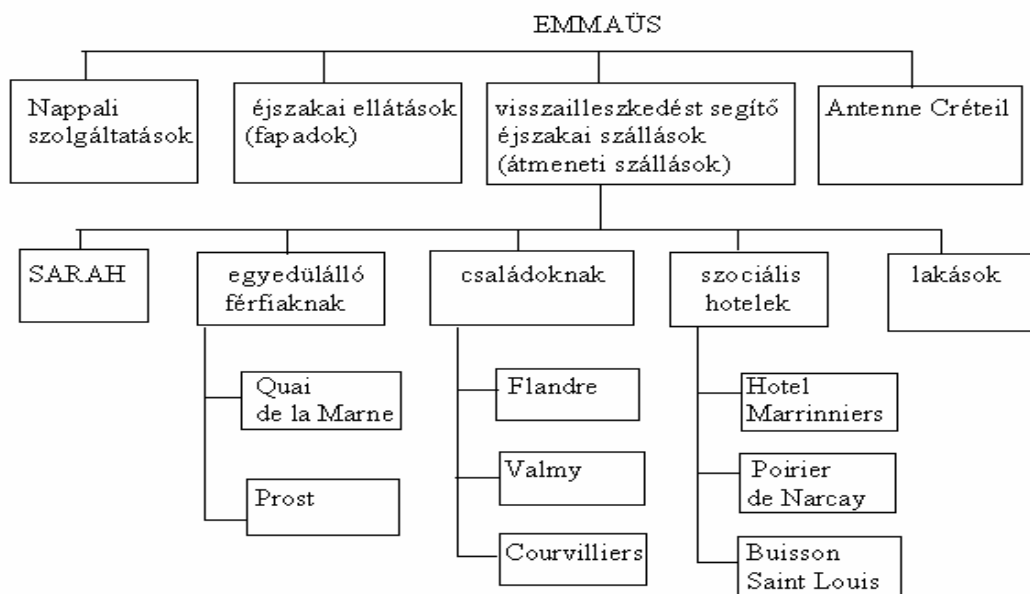
Lehetetlen vállalkozás minden megjelent cikket bemutatni, mert ezek csak azok az írások, amiket egyedül találtam. Amikor látták érdeklődésemet, kaptam egy gyűjtemény a sajtóban megjelent anyagokról. Ez *egyetlen hét* termését fűzi egybe, mégis 34 oldalnyi. Egyébként minden héten összegyűjtik az ezekkel a témákkal foglalkozó cikkeket.

5. AZ EMMAÜS MŰKÖDÉSI ÁBRÁJA.





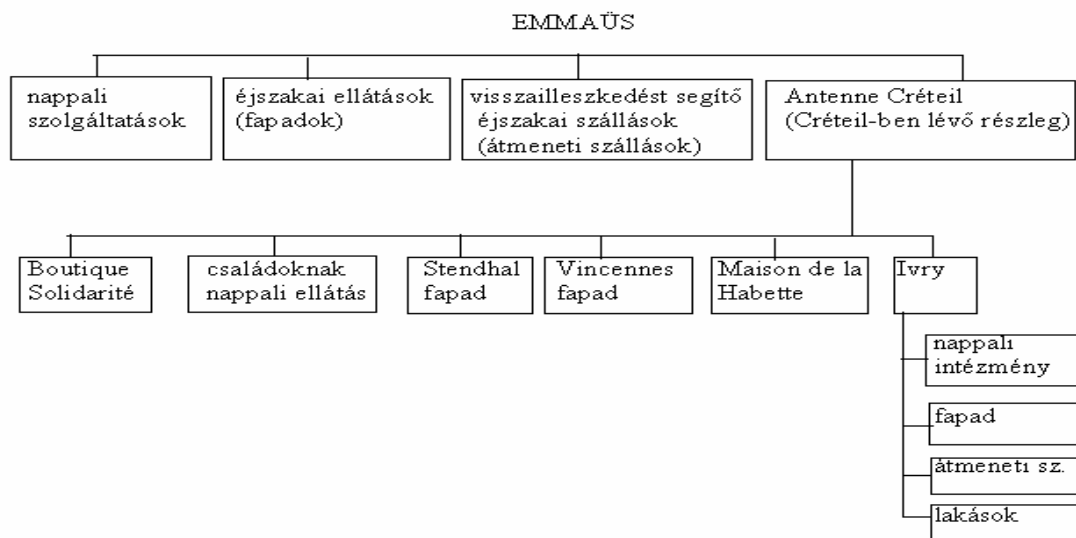
A fapadok (CHU) között van, amelyik egy éjszakára, van, amelyik néhány hónaposra fogadja az ügyfeleket. Az első oszlop fejlécét nem töltöttem ki, mert magyarázatra szorul. A francia neve „kérészetű”, azaz valami rövide utaló szó. Megkérdeztem, miért. Mert ezek az intézmények csak krízisidőszakban üzemelnének. De a Pavillon Quentin és a Trinité is nyitva volt augusztusban, tehát egész évben üzemelnek, mert igény van rájuk. Sőt, a Pavillon Quentint októbertől 24 órás nyitvatartására tervezik!



Ennek a szintnek a francia neve CHRS, melyben megtalálható a visszailleszkedést segítő szó. Szoros együttműködést feltételez lakó és szociális munkás között, melynek alapja a beköltözéskor aláírt szerződés. Általában 6 hónapra biztosít szállást, mely indokolt esetben meghosszabbítható.

Ugyanakkor az ügyfelek 30%-ának nincs szüksége szoros nyomonkövetésre, mert lakáskérélmének elbírálására vár „csak”. Évente 60 000 szociális lakásnak kellene épülnie, ehhez képest tavaly 36 000 készült el.

Magyarországon ismeretlen fogalom a szociális hotel. A felsorolt 3 hotel összesen 120 szobát biztosít a rászorultaknak. Olyan dolgozó, de szegény ügyfeleket helyeznek itt el, akik szociális lakásra várnak szintén. Fél év vagy 1 év a lakhatási alapterminus a szociális hotelekben. Jelképes összeget fizetnek a szobahasználatért az ügyfelek (nem tudom ez hány eurót jelenthet), a többit a DDASS fizeti. Egyre több szegény, de dolgozó ügyfél található a rendszerben. A szociális dolgozók szükségesnek tartják a lakáspolitikát átszervezését emiatt.



A rendszerben dolgozók:

- szociális munkás (travailleur social, référent, éducateur)
- szociális asszisztens, ügyeletet adó fizetett dolgozó (permanant)
- segítő (compagnon)
- önkéntes (bénévole)

6. GEORGES DUNAND EMELTSZINTŰ FAPAD:(18, rue de l'Aude. 4-es metró, Alésia megálló)

Párizs 14. kerületében található az intézmény. Az Emmaüs szórólapján ez a 17-es számú. 70 fő, 3 nő és 67 férfi részére biztosít szálláshelyet.

Intézmény leírása: ötemeletes ház, mely lakóépületek között található. Kezdetben, azaz 1997-ben voltak problémák, a környékbeli lakosok ellenérzésekkel fogadták a nyitást, mára megnyugodott a helyzet.

Valamikor klinika volt az épület, ezért érdekes a szintek megoszlása: 5 emelet magas és 5 emelet mély. A földszinten a porta, az igazgató irodája, az egyetlen (!) szociális munkás dolgozószobája, az orvosi rendelő, a mosdó, és egymásból nyílóan a csoportszoba és a teleszoba található meg.

Az emeletek mind egyformák. A folyosók egyik oldalán található a vizesblokkok (közös WC és zuhanyzó); a folyosó végén a konyha, ahol a vacsorát melegítik a lakóknak, és az étkező-téveszoba; a másik oldalon pedig a szobák. Első emelettől a negyedikig 16 lakó alszik emeletenként 3, 4 és 5 ágyas szobákban. Szembetűnő, hogy a szobákban csak ágyak vannak, se szekrények, se székek, se asztalok. Az ötödiken a fizetett alkalmazottak, a segítő, és az önkéntesek ebédlője, illetve a segítő szobái található. Ezekről a dolgozói rétegekről később lesz szó.

Az 5 emeletnyi pince raktárként szolgál, ez az



egyik raktára az Emmaüsnek. A pakolást teherlift könnyíti meg, de ezt az ügyfelek nem használhatják. A raktár a maga módján rendezett, egyik sarokban hűtők, a másokban ágyak, a harmadikban edények. Az Emmaüs intézményeiből kilépő, kiköltöző ügyfelek „stafirungját” innen állítják ki.

Ha itt ez a sok bútor, akkor miért nincs a szobákban az ágyon kívül semmi? Mint kiderült, régen voltak szekrények. Két okból szüntették meg.

- Az egyik egészségügyi ok volt, mert bogaras, egeres lett a ház a tárolt élelmiszerektől, lomtól.
- A másik ok lélektani. Ez az emeltszintű fapad 15 napig vehető igénybe, ami meghosszabbítható, de a maximum is csak 2 hónap. Utána el kell hagyni a fapadot. Az ügyfelek 30 %-a dolgozik, munkából származó jövedelemmel rendelkezik. Ha pedig van jövedelme, igenis lépjen innen tovább. Amikor volt szekrény, a lakók megkezdték a felhalmozást, tárolást. Ha nincs szekrény, az ügyfelek jobban érzik, hogy ez csak egy átmeneti hely. Az átlag így is kitölti itt a két hónapját.

Az itt töltött éjszakáért fizetni kell, egy jelképes, másfél eurós összeget. Franciaországban nem először találkozom a jelképes fizetés rendszerével. Egyik intézményben a vacsora 1 euró, a másikban a mosatás kerül ennyibe, itt a lakhatás másfél euró.

Miért?

- Hogy az ügyfelek tanulják meg, mindenért fizetni kell a kinti életben.
- Tanuljanak meg a pénzzel bánni, beosztani.
- Fejleszti az autonómiát, a felelősségvállalást.
- Az Emmaüs vallja, hogy csak adománnyal nem lehet segíteni senkin.
- Emberi méltóságot ad nekik, ha elmondhatják, fizettek a szolgáltatásért, nem ingyen, alamizsnaként kapták.

Az intézmény teljes kihasználtsággal működik. 70 főnyi férőhely mindig foglalt. Nincs az, hogy nyáron kevesebben vannak, télen pedig pótágyat kell beállítani. Lakói viszonylag fiatalok: 73%-uk 25 és 45 év közötti.

Mitől emelt szintű a fapad? A fapadok között az alacsonyküszöbűekre az ingyenes 115 segélyszám hívásával lehet bekerülni. A 115, mint egy diszpécser szolgálat, kiosztja, kit hol fogadnak éjszakára, a névsort pedig elfaxolja az intézményeknek. Ezeken a fapadokon az ügyfelek fogadása nincs papírokhoz kötve és anonim. Papírforma szerint ez a szint a vészhelyzet orvoslására szolgál, ezért 1 naptól egy hétig lehetne igénybe venni. De mint majdnem mindenhol, a tartózkodás itt is meghosszabbítható, csak megint hívni kell a 115-öt. A sima fapadok működésének célja az elsődleges szükségletek kielégítése: legyen fedél az ember feje felett, kapjon enni, és tudjon tisztálkodni. Az ügyfél pedig - ha akar - beszélhet egy szociális munkással.

Az emeltszintű fapadhoz már nincs köze a 115-nek. Ide általában más intézményekből jönnek, és ilyenkor szükséges egy szociális munkás ajánlása. Azt mondják, ezekben a lakókban megfogalmazódott az igény, hogy nem az utcán akarnak élni. Sokuk dolgozik, így van jövedelme és ezzel együtt terveit. Nekik már kötelező együttműködni a szociális munkással. Az együttműködés része az álláskeresés (akinek még nincs) és a lakhatási megoldások felkutatása. Ebből adódóan működnek ilyen csoportok az intézményben.

Szolgáltatások „elsődleges szükségletek kielégítésére”:

Lakhatás:

- Pihenés biztosítása.
- Az intézmény 15 napra fogadja a lakókat (csak férfiakat), szociális munkás ajánlása alapján, ami meghosszabbítható, de maximum 2 hónapig. Napi másfél eurót számolnak fel a lakhatásért.
- Az intézmény 17-től reggel 8 óráig van nyitva. Napközben el kell hagyni, csak hétvégén lehet bentmaradni.

Étkezés:

- Mindenki kap reggelit 6. 15-kor és melegvacsorát 19. 15 -kor. Az étkeztetés egy órán át tart. A tovább dolgozókat az első emeleten ügyeletben maradó konyha negyed 10-ig szolgálja ki. Ebédet a lakók nem kapnak, hiszen nappalra el kell hagyni az intézményt. (Reggeli: kávé, tea, tej választás szerint és lekváros kenyér. Vacsora: előétel, melegíthető egytálétel és desszert.)



Orvosi szolgálat:

- Van orvosi szolgálat. (Meglepett, hogy az EMMAÜS-nél csak 3 intézményben rendel orvos.)
- A rendelésen megjelenő, szociális munkás ajánlását hozó, rászoruló betegeket az orvos saját döntése alapján elhelyezheti az első emeleten működő lábadozóban. (16 főt.) Itt a nők számára is kialakítottak egyetlen szobát, ezért szerepel a plakáton úgy az intézmény, hogy koedukált. Egy hétig maradhatnak, de szükség esetén meghosszabbíthatja az orvos a tartózkodást.
- Aki beteg, az az első emeleten kialakított betegszobában egész nap bentmaradhat. Ők térítésmentesen laknak itt, és napi háromszori étkezést kapnak.
- Orvos van, nővér nincs. A lábi lakóit az orvos naponta megnézi, éjszaka viszont az asszisztensek felügyelnek rájuk. A lábi eseményeit külön füzetben vezetik.

Tisztálkodás:

- Kapnak a lakók szappant, borotvát, borotvahabot, fogkefét, fogkrémet, tusfürdőt, eldobható törülközőt.
- Ruharktár nincs, de ha a szociális munkás vagy az asszisztens ír pár sort céges papírra, borítékba teszi és lepecsételi, ez „jegyként” működik, és a ruhaosztó helyeken elfogadják.
- Mosatás sincs. Ezt a nappali melegedők végzik. Aki megfizeti, a városban sűrűn talál olyan kis „tisztítókat”, ahol a helyiség tele mosógépekkel és szárítógépekkel. Ezekben 3-4 euróért lehet 6 kiló ruhát mosni. A mi tisztítónktól annyiban különbözik, hogy az ember maga mossa ki a ruhát, és amíg megy a gép, ott ücsörög.

A szolgáltatások második csoportjába az együttműködést, illetve és a szocializációt és reaktivitást elősegítő szolgáltatásokat veszem. Ezek terepe a csoportszoba, mely több funkciót lát el:

- a teleszobai rész 4 funkciónak ad helyet:
 - itt működik az álláskereső csoport,
 - a lakhatást kereső csoport,

- itt tartanak számítógépes oktatást,
- illetve szabad internetezésre is van lehetőség.
- a csoportszobai részben állítják ki a fotókat, amit az ügyfelek készítenek. A lakók eldobható gépet kapnak, azzal fényképezhetnek. Itt nem tárgynyermény van, hanem az intézetvezető szeretné a legjobbakat év végén könyv formájában megjelentetni.
- Indult egy „művészcsoport”, ahol lehet rajzolni, festeni.
- Itt helyezik el a kulturális programok hirdetéseit. Partnerkapcsolat van a Culture de Coeurrel, ide kellett a pályázatot beadni. A partner fizeti a színház-, mozi-, sport-, és egyéb jegyeket.
- A könyvtár is a csoportszobában található.

A csoportszoba nevében benne is van, hogy csoportoknak szánt foglalkozásokat tartanak itt. A foglalkozások segítségével az ügyfelek lekötik magukat, közben alkalmazkodnak a másikkal, és elsajátítják a közösségi élet szabályait. Röviden: emberi kapcsolatokban gazdagodnak.

Dolgozói rétegek:

- Egy fő szociális munkás
- 4 fő éjszakai ügyeletet adó fizetett alkalmazott (permanant, mondjuk asszisztensnek)
- 9 segítő
- 5 önkéntes

Szociális munkás státusza és feladatai:

A szociális munkás fizetett alkalmazott.

Feladatai a fapadon:

- Kapcsolatot teremteni a lakóval.
- Meghallgatni, foglalkozni velük. A beszélgetések megakadályozzák az elszigetelődést, és alkalmat adnak a szociális munkásnak, hogy feltárja az ügyfél szükségleteit, problémáit, szociális helyzetét.
- Az ügyfél előremenetelének segítése, ellenőrzése. Három nagy tevékenységi terület van:
 1. A jövedelem biztosítása: álláskeresésre ösztönözze, akinek még nincs; illetve segítsen megtartani, akinek van. (Álláskereső csoport működik az intézmény csoportszobájában.) Ha kell, tartózkodási engedély vagy segélykérelem elindítása.
 2. - Állandóbb szálláslehetőség felkutatása, ami jelenthet átmeneti szállást is, de szobabérlést is. Nálunk nem létező rendszer, miszerint az intézmények külső kapcsolataik segítségével olcsó hotelszobát bérelnek az ügyfélnek. A díj felét az Emmaüs fizeti, a másik felét a minisztérium.
 - A lakhatási problémára megoldást jelenthet a lakáskérelem beadása az önkormányzathoz. Franciaországban sok szociális bérlakás van, melyekre az önkormányzatoknál kell pályázni. Ez egy olyan sarkalatos pont, hogy még az adatlap is rákérdez, megtette-e már az ügyfél. Kedvezményes hitel is felvehető e célra.
 3. Családi kapcsolatok rendbetétele lehetőség szerint. Ez itt sok esetben a családsegítés elősegítéséről szól, mert a családfenntartó, a férfi megpróbál Franciaországban munkát találni, és a keresetéből az anyaországban maradt családját támogatni. „Jobb” esetben a pároknak, családoknak való intézménnyel történő kapcsolatfelvétel a feladat.
- Együttműködési szerződés megbeszélése: a feladatok megfogalmazása, megtervezése; az elvégzett lépések rögzítése.

- A megtett lépések alapján a szociális munkás bírálja el, szükséges-e meghosszabbítani az ügyfél lakhatását az intézményben vagy sem.
- Egyéb feladatok: a szociális munkás egyéni elbírálás alapján adhat metrójegyet, étkezési hozzájárulást, telefonkártyát, írhat „ruhajegyet”.
- Papírmunkák:
 - Együttműködési szerződés kitöltése, a tervek rögzítése.
 - Adatlapozás: az alap adatlap 4 oldalnyi. Elég egyszer felvenni, a hosszabbításakor sem kell újat kitölteni. Ha viszont az intézményi jogviszony megszűnt, és valaki például pár hónap elteltével kerül vissza, akkor újat vesznek fel.
 - Statisztikai lap kitöltése.

Hogyan bírja az egyetlen szociális munkás a 60 fő ügyeit intézni?

- Nincs az, hogy egyszerre 5 ügyfél rohanja le. Mindenki kér tőle egy időpontot, amikor a szociális munkás csak vele foglalkozik. Megnézhettem ilyen „randevúkat”. Egyik sem tartott 20 percnél tovább. Mindenkiel megbeszélte a szociális munkás, mi a következő lépés. Valakinél iratpótlás kellett, mert ellopták a papírjait. Másnál az álláskereső járadékos papírt fénymásolta le, hogy folyamatban van. A következőnek a lakhatását hosszabbította meg. Volt, aki kiköltözött ügyfél volt, és csak beszélgetni jött vissza, pontosabban eldicsekedni, hogy van munkája, és jó helyen lakik. A sokadiknál a következő intézménybe telefonáltak, hogy szóbeli ajánlást adjon a szociális munkás, és az ügyfél felvételét kérje...
- Kiszámoltam: az ügyfelek általában kéthetente jelentkeznek, hosszabbításért. Ha a 60 ügyfelet elosztom 10 munkanapra, naponta 6 ügyféllel foglalkozik. Ez a létszám megfelelt a tapasztaltaknak.
- Havonta egyszer esetmegbeszélő team van. Ilyenkor az összes ügyfélről szó esik név szerint. (A lábadozó lakóit kivéve.) A team-re a központban dolgozó, és a szociális munkáért felelős Mamadit úr is eljön. Neki kötelessége, hogy minden intézményben a havonta egyszer tartott esetmegbeszélőkre elmenjen, így az Emmaüs rendszerében keringő összes ügyfélről van információja. Az esetmegbeszélőn az intézményvezető, a szociális munkás és az éjszakai ügyeletet adó 4 fő van jelen.
- Igaz, hogy ő az egyetlen szociális munkás, de neki csak ezekkel kell foglalkoznia. Nincs zsíroskenyérkenés, mosás intézése, teafőzés, belépéskor az ügyfél regisztrációja. Itt az asszisztensek, segítők és önkéntesek végzik el azokat a feladatokat, amik itthon még a szociális munkásra várnak.
- A heti munkaidő 35 óra.

Éjszakai ügyeletet adó fizetett alkalmazottak (asszisztensek) 4 fő ebben az intézményben.

Feladataik:

- Éjszakai ügyeletadás.
- A belépők ágyszámának rögzítése.
- Új ügyfelek fogadása, elhelyezése az intézményben.
- Ismertető adása a fogadásról és a rendszerről (accueil et fonctionnement).
- Első interjú felvétele.
- Intézményi szerződés aláírása.
- Lakbér beszédése.
- Reggeliztetés, és 8-kor a lakók kiküldése
- Meghallgatni az embereket.
- Összegyűjteni az információkat és a többi dolgozóval megosztani.

Segítők: Az Emmaüs mottója: munkát adni az ügyfeleknek, hogy visszanyerjék emberi méltóságukat. Ezen kívül a munka a legjobb tanítómester: általa megtanulnak fegyelmezettnek lenni, összpontosítani, partnerre figyelni, alkalmazkodni. A cég önmaga jár elől jó példával, mert a segítők valamikor az állandó lakcím nélküliek kategóriájába estek, vagyis ügyfelek voltak. Nem fizetett alkalmazottak, viszont különféle juttatásokat kapnak munkájukért cserébe (lakhatást – itt például az ötödiken ők laknak, ingyen ebédet, kajajegyet, bérlet támogatást). Kéthavonta saját újságuk jelenik meg, „La Voix du Compagnon”.

Kilencen dolgoznak itt. Feladataik:

- Portaszolgálat adása: azaz egyrészt a befutó telefonokat fogadják, másrészt az érkező ügyfelek lakhatási papírjának érvényességét ellenőrzik, és regisztrálják ágyszám szerint őket.
- Takarítás: a segítők takarítanak az egész épületben a lépcsőháztól, a konyhán, étkezőn és a szobákon át a WC-ig mindent.
- Vacsoráztatás és a másnapi reggeli előkészítése.
- A szakács is közülük való, de van, aki sofőrként dolgozik.
- Mivel itt található az Emmaüs egyik raktára, a segítők az adományokat összegyűjtik, idehozzák, és a pincében helyezik el (amit láttam, elég nehéz fizikai munka: az adománybútorok pakolása).
- Ellátmányt ők viszik ki a többi intézménybe.
- Az Emmaüs-ös autóval segítenek a személyszállításban.

Ha jól tudom, Magyarországon most nyáron született meg az ügyfelek intézményen belüli foglalkoztatásának szabályozása. Adminisztrációs, takarítói, portási munkakörben a Szigony Alapítvány alkalmazza is őket. A lehetőség tehát adott, már van intézmény, amelyik él is vele.

Önkéntesek státusza és feladatai: ők fizetés és juttatások nélkül látják el a feladatokat. Pl.: internetszoba felügyelése, könyvtár nyitvatartása, kézművesfoglalkozások tartása, orvosi szolgálat. Jelenleg 5 fő tevékenykedik itt.

Hogyan zajlik egy teljes nap?

Nézzük estétől kezdve, hiszen a lakók akkor érkeznek meg.

A kaput 17 órakor nyitják meg. Minimum 2 fő van itt: egy asszisztens, és egy segítő. Az utóbbi a portaszolgálatot adja kb. 7-ig. Aki már itt lakik, az belépésekor nem a nevét mondja meg, hanem az ágyának a számát. Ezt egy lapon rögzítik. (Melléklet) A regisztrálás alapján figyelemmel kísérik, tényleg ott alszik-e minden este. Lehet kimaradni, ha előtte szól vagy betelefonál az ügyfél. Ez az igazolt hiányzás. Ha a nem jelzi hiányzását, igazolatlan távolmaradásnak veszik, és 2 ilyen automatikusan az együttműködés megszegését jelenti, ami miatt nem jogosult tovább az intézményi ellátásra.

Aki először jön, azzal az irodán az ügyeletben lévő asszisztens foglalkozik. Felveszi az első interjút, ad neki ágyat, ismerteti a házirendet. Mivel többnyire szociális munkás ajánlásával érkeznek előzetes telefonos egyeztetés alapján, tudják, hány új ember érkezik estére. Ezt egy naptárba írják bele, illetve azt is, hányan távoztak, mert így jól látható a mozgás és a szabad ágyak száma.

A régebbi lakók szintén az éjszakai ügyeletnél tudják befizetni a „lakbért”; 15 napra, vagy a meghosszabbított időre (nem kötelező pont 15 napot hosszabbítani.)

Vacsoraszétosztás 7. 15 és 8. 15 között van, minden emeleten. Aki tovább dolgozik, annak 9. 15-ig adnak vacsorát, de csak az harmadik emeleti étkező marad ügyeletben. A vacsorát minden szinten a segítők készítik elő és adják ki. A vacsora 3 fogásos: előételből, mikróban

melegíthető egytálételből és desszertből áll. Ez utóbbi lehet natúr joghurt, puding vagy gyümölcs választás szerint.

A vacsora befejeztével a segítők rendet raknak, és előkészítik a másnapi reggelit.

Lényegében vacsoraosztás után ők is szétszélednek, és egyetlen ügyeletes asszisztens marad éjszakára. Éjfélkor kapuzárás van. Ha valaki tovább dolgozik, mert pl. étteremben mosogató, azt tudják, és úgy várják. A hosszú éjszakai ügyeletet két részre bontják: aki du. 5-re jött, az 11-kor elmegy, mert megjön a váltás. Aki 11-től dolgozik, az marad reggel 8-ig, a reggeli kapuzárásig. Az éjszaka folyamán 2-3 alkalommal végigjárják az emeleteket, ellenőrzik a rendet.

Reggel 6-kor az egyetlen éjszakai ügyeletes ébreszti az embereket, majd negyed 7-kor kiadja a reggelit. Lényegében minden emeleten végigszalad, vizet forral, és az előre tálcára készített reggelit kirakja az étkezőbe.

Negyed nyolckor újabb rohanása következik: összeszedi a tálcákat, és bezárja az étkezőket.

Nyolckor ellenőrzi, mindenki elhagyta-e az épületet.

Nyolcra jönnek a segítők. Rájuk vár a ház takarítása, a konyhától a WC-ig. Kb. 11-re végeznek ezzel. Mivel más a feladat a portán, más az első emeleten, ahol ebédet is kell adni, és más a többi emeleten; hogy egyformán dolgozzanak, forgórendszer működik a segítők között.

A munkát elősegítő dokumentumok:

- Az üzenőfüzet rendszere itt is működik, ebbe írják bele a napi rendkívüli eseményeket, meg a ház történéseit is: hányas ágy üres, hányas ágy lakója hiányzik igazoltan, és ki maradt ki igazolatlanul, ki fizetett térítési díjat és mennyi időre. Az asszisztens szintén ebbe a füzetbe írja be, melyik ágyat adta az újonnan érkezőnek, és hogy felvette a lakók körébe.
- Egy naptár, melybe a várható új illetve a távozó ügyfelek neve szerepel ágyszámmal is jelölve.
- A lábadozónak külön füzeté is van, amibe az orvos is és a dolgozók is írják a tudnivalókat.
- Postafüzet: a beérkező leveleket regisztrálják benne, úgy, mint nálunk.

Tapasztalatok, melyeket követendőnek tartok:

- Jó lenne a 115-höz hasonló, ingyenesen hívható szám működtetése Magyarországon is, bár szerintem a naponkénti hívással felesleges „forgalmat” generál. Ha az intézményi jogviszony alapterminusa 1 hét lenne, talán könnyebb lenne másik fogadó centrumot találni az ügyfélnek.
- Önkéntesek fogadása az intézményben, és munkájuk felhasználása a magasabb színvonalú szolgáltatások érdekében. Vállalnám a Fehér közbe önkéntesek toborzását. Elképzeléseim szerint regisztrációs és konyhai munka területén vehetnének igénybe felajánlott munkájukat.
- A segítők rétegének kialakítása. Ha Franciaországban az Emmaüs 7 éve képes őket a rendszerbe beépíteni, akkor ez a rendszer életképes. Lényegében már találkoztunk a Fehér közben a probléma „szelével”, hiszen a takarító cég többször a BMSZKI ügyfeleit küldi ki hozzánk takarítani. Mi lenne, ha a takarító cég kihagyásával maga a BMSZKI alkalmazná őket?
- Az önkéntesek és a segítők munkájának rendszerbe építése adja, hogy a szociális munkás csak a szociális munkára tud koncentrálni, nem viszi el az erejét az ügyfelek elsődleges szükségleteinek kielégítése. (A lényeg: nem ő foglalkozik a mosással, kenyérszeleteléssel, teafőzéssel, kiszolgálással, a bejövők adatának rögzítésével.)

Amikor megpróbáltam segíteni a vacsoráztatásban, mert itthon a szociális munkás is konyházik; finoman, de határozottan figyelmeztetett az intézményvezető: ez nem az én feladatom.

- Nagyobb hangsúlyt kellene fektetnünk a lakáspályázatokra, melynek előfeltétele lenne állami szinten több megpályázható lakás biztosítása.
- Nyíltan kimondják, a rendszer egyre több szegény, de dolgozó embert fogad, akik nem a klasszikus hajléktalanok, hanem a munkásszálló szint hiányzik itt is. Mégis jó volt a munkásszálló? Lehetne egy vitatéma.
- Melegétel biztosítása az ügyfeleknek az éjszakai szállást nyújtó intézményekben. Nem értettem, mire jó. Én azt gondoltam, a túlzott kiszolgálás elveszi a motivációt, mert minek lépjek tovább adott szintről, ha teljesen el vagyok látva? A francia szociális munkás pedig elmagyarázta, olcsóbb az államnak a melegétel biztosítása, mint egy legyengült, ezért betegségekre fogékony ember gyógyíttatása.
- Kereskedelmi cégek segítségének felhasználása (pl. a számítógépeket az egyik nagy cég adományozta.)
- Nagyon tetszett a szociális munkáért felelős állás megléte. Szerintem többet ér minden számítógépes adatrögzítésnél, ha van egy ember, aki legalább név szerint ismeri az ügyfeleket és problémáikat. Két szinten működik ez a poszt: a fapadoknak és az átmeneti szállásoknak is van egy-egy felelőse.
- A kevesebb adatlapozás.
- Az időpontkérés rendszerét is követendő példának tartom. A szociális munkás fel tud készülni a következő ügyféllel történő beszélgetésre.
- A 35 órás munkahét!

7. CSALÁDOKAT ELLÁTÓ INTÉZMÉNYEK

Családanyaként – a főnöknőm jól tudja – szíven érintenek a családok problémái. Ezért egyéni vágyam volt a következő két intézmény felkeresése, a szerződésben nem szerepeltek. Mivel a Pavillon Quentin éjszakai éjszakai ellátás, értelemszerűen felkerestem a nappali „párját” is, az ESI familial-t. A Pavillon Quentin-ben két éjszakát, az Esi familial-ban egy délelőttöt és egy délutánt töltöttem.

Pavillon Quentin a Hopital Pitié Salpetriere területén (5. metró Saint Marcel megállója)
(Családokat fogadó krízis fapad)

Intézmény bemutatása:

Az Emmaüs origrammján a „kérészetű” intézmények oszlopában található. Mint írtam, ez azt jelentené, hogy csak télen lenne nyitva, krízisidőszakban. De a centrum hiátuspótló a rendszerben, van rá igény, nyáron is majdnem teljes kihasználtsággal működik. Sőt, októbertől az egyik első olyan központ lesz, mely átvált 24 órás nyitvatartásra.

A Pavillon Quentin 2004-ben nyílt a 13. kerületben, egy közkórház területén, de önálló épületben.



Gyermekes családoknak fogadására hozták létre, de a tapasztalat szerint leginkább egyedülálló gyermekes anyáknak és terhes nőknek szolgálatot sürgősségi ellátásban éjszakai menedéket. Ez azt jelenti, hogy a 115 hívásával lehet bekerülni 1 éjszakára, amit naponta kell meghosszabbítani a 115 újbóli hívásával.

Este 18-tól másnap reggel 9-ig jöhetnek az ügyfelek. Nappalra az intézmény bezár. Erre az időszakra átirányítják a családokat az ESI-be (Espace Solidarité Insertion; 4, rue Georges Pitard, 8-as metró Plaisance megállója).



Tervek szerint októbertől 24 órás szolgálatot adna az intézmény, így a családok nappalra is bentmaradhatnak.

A centrum 38 ágyon fogad ügyfeleket, 3-4 ágyas szobákban történő elhelyezéssel. A szobákban az ágyon kívül semmi sincs. Az ajtók nem zárhatók, még kilincs sincs rajtuk. Zuhanyzó, WC a folyosón.

A családok kapnak vacsorát és reggelit, amit a kis étkezőben fogyaszthatnak el.

Van mosatási lehetőség. Ha szükséges, minimális szinten ruhapótlás is lehetséges.

A gyermekek számára pár játék is fellelhető. A folyosón elhelyezett asztalnál a jelenleg dolgozó 1 önkéntes velük foglalkozik. Télen olykor bohócok jönnek, bábszínház tart előadást. Lenne egy picike udvar, de ezt teljesen körbezárják a betegetek ellátó kórházi épületek. Márpedig udvaron játszás nincs gyermekzsivaj nélkül. Kényszerűségből tehát a kicsik bent maradnak, hogy ne zavarják a kórházban gyógyulókat.

Szintén a megalkuvás hozta, hogy hivatalosan 18-kor nyit az intézmény, de mivel már jóval előtte a kapu előtt ácsorognak a gyermekes családok, a csend érdekében inkább korábban beengedik őket.

Orvosi rendelés nincs. (Már írtam, csak 3 Emmaüs intézményben van orvosi szolgálat.) Ha szükséges, a közkórházzal kialakított jó viszony keretében ott látják el a betegetek. Szerencsére így a szülészet is csak 100-200 méterre van.

Szociális munkás nem dolgozik itt. Az intézmény működését 4 ügyeletet adó asszisztens (permanant) és 4 segítő (compagnant) biztosítja. Jelenleg 1 önkéntes vállal feladatot itt.

A munkát segítő dokumentumok:

- Napközben megkapják a Samu Socialt-tól faxon a várható ügyfelek névsorát. Megnézhettem egy ilyen lapot. Ime, lemásoltam formailag, nevek nélkül.

SAMU SOCIAL DE PARIS
(címet, telefonszámot, faxszámot feltüntető fejléces papír)

Fiche numero	État civil	Nom	Prénom	Age	Rés.
Azonosító számuk	Állapot: Család, pár, egyedülálló	Név	Keresztnév	Kor	Tartózkodás: 1/1 azaz naponként kell megújítani
2314532	család	Raquil	Marc	2	1/1
8365986	család	Raquil	Olga	24	1/1

Láttam olyan tartózkodási számot is, hogy 1/2, azaz első éjszakáját tölti itt a 2-ből. Kivételes esetben tehát több napra is jöhetnek, pl. hétféle előtti pénteken, vagy ünnepnapokkor.

- Másik lap, amit töltenek, a szobák száma szerinti elhelyezés. A lap alján összesítik, hány nő, férfi és gyerek kapott szállást éjszakára. A gyakorlat azt hozta, hogy az irodához közeli szobákat töltik fel először, így meghallják a bajt, és szükség esetén gyorsan tudnak cselekedni. Másik fontos elhelyezési szempont, hogy nem hagynak senkit egyedül a szobában. Emiatt az egyedülálló nők mindenképpen kapnak szobatársat.
- Végül az eseménynaplóba rögzítik, ki, hánykor jött, és hányas szobát kapta.

Egy átlagos este története:

18 órakor kapunyitás. Aki jön, leültetik a fogadóirodában. Az asszisztens kb. 5 perc alatt kitölti a statisztikai lapot. Mivel az ügyfelek 1 éjszakára jönnek, nincs adatlapozás.

Utána az ügyfél kap eldobható (!) lepedőt és törülközőt; kap fogkefét, fogkrémet, szappant; a férfiaknak van borotva, a nőknek betét, a gyermekeknek pelenka. (Mennyi hulladék keletkezhet az eldobható lepedőből és törülközőből!)

Elkísérik a szobákhoz őket. Megmutatják a zuhanyzót, az étkezőt. Elmondják, hánykor kapnak vacsorát, reggelit. Az étkeztetés csak elvben időhöz kötött, hiszen akár hajnal 1-kor is jöhet fax egy újabb rászoruló érkezését jelezve, akinek ugyanúgy adnak enni.

23 órakor van ügyeletváltás, ekkor érkezik az éjszakai dolgozó. Reggel 7-kor ébresztő, fél nyolctól fél kilencig reggeli.

Kilenckor mindenki elhagyja az intézetet. Nyáron könnyű bezárni a kapukat, de télen a hideg, esős időben nehezen indulnak el az asszonyok a gyerekekkel. Ezért is vették tervbe, hogy októbertől az intézmény 24 órás szolgálatot ad.

De ez csak a száraz időkeret, mert közben ezernyi sorssal találkozhatnak.



Egy este tehát az átlagostól eltérő sorsok szempontjából:

Első anya: sírdogálva érkezik, két szatyorral a kezében, az egyikben enivaló. Egyedül, ebből már tudni is, hogy terhes. Néger, 19 éves sincs, 4 hónapban van. Papírjai nincsenek.

Második anya: taxival érkezik. Hopp – gondoltam - ő lenne rászoruló? Fiatal néger nő, 2 gyerekkel és egy sporttáskával. Egyik gyermek két éveske lehet, a másik egy hetes. A szülészetéről jött. Később megkérdeztem az asszisztens a taxival kapcsolatban. A kórházak szociális nővére adhat taxibónt a kórházból távozó rászulóknak.

Harmadik nő: lengyel, 5 éves fiával. Egy hónapja vándorolnak. Egy hetet Németországban töltöttek, 3 hete vannak francia földön. Nem beszél franciául. Megkönnyebbült, amikor kiderült, az ügyeletes beszél angolul és oroszul is. (Kivételes ügyeletes volt, nem ez a jellemző.) Mint a vízözön folyt belőle a szó, mert végre valaki megértette. És mondta, mondta perceként át. A fia hiperaktívnak tűnt, mert rohangu, ordított, csapkodott. Aztán néhány pillanat múlva csak a zokogása hallatszott.

A Samu Social által faxolt névsoron 27 név szerepelt. Az este mérlege, amíg ott voltam: 9 néger nő, 8 gyerekkel, férfi egy se, plusz a lengyel anya a gyermekével. És egy gondolatokkal teli éjszaka.

Már tapasztaltam előbb is, hány család él szétszakadva: a férfi Franciaországban dolgozik, hogy a pénzt hazaadhassa; vagy az itt élő, teljes családot nem tudják együtt elhelyezni, ezért különböző intézményekben laknak.

Most azon gondolkodtam el, milyen sors vár ezekre a gyermekekre, akik hónapokig vándorolnak anyjukkal egyik intézményből a másikba, szinte éjszakánként. Egyrészt milyen pszichés problémák alakulnak ki ebből, másrészt milyen családmódot visznek tovább?

Az asszisztenssel beszélgetve megtudtam, a nők nagy része a menedékjog megkapására vár. Családjukat, nagyobb gyermekeiket az anyaországban hagyva itt próbálnak szerencsét. Évről évre egyre idősebbek asszonyok vágnak neki az újbóli életkezdésnek. Okként felsorolták: reménytelen a helyzetüket, nincs szakképesítésük, bántalmazás elől menekülnek, háború áldoztai, vagy a fiatalabbja nem mer/mert otthon egyedülállóként szülni.

Az iskolázatlanság miatt kétharmad részüknek nincs jövedelme, illetve sokuk nyelvoktatásra szorult beleértve az írás-olvasásoktatást is.

Egy érdekesség: nem én hoztam fel, tőlem kérdezték, Magyarországon is a nőkkel nehezebb a munka? Az itt elszállásolt asszonyokon nyomot hagy az utcán töltött időszak, a nyomor, és emiatt pszichésen, mentálisan labilisak.

Talán emiatt alakult úgy, hogy a 4 asszisztensből 3 férfi. Szerintem a nők hamarabb szófognak egy férfinak, mint egy másik nőnek.

A tapasztalatok alapján a vitakérdésem:

Elégséges-e az egynapos intézményi jogviszony?

A látottak mire motiválnak:

Szeretném a BMSZKI Anyaotthonát meglátogatni, hogy legyen összehasonlításra lehetőségem.

ESI familles – családokat fogadó nappali centrum
(15. kerület; 4, rue Georges Pitard, 8-as metró Plaisance megállója).

Bemutatása:

Amikor bezár nappalra a Pavillon Quentin, a családok, terhes nők, gyermekkel lévő felnőttek ide tudnak átjönni, a 15. kerületbe. Az Emmaüs már a Pavillon Quentin nyitása előtt, 2003-ban érezte az igényt e speciális intézmény kialakítására, hiszen egyetlen nappali centrum sem fogadta a gyermekkel lévőket, illetve a családok nagy része a szállást adó hotelben nem tudott főzni. A kicsik ugyanúgy menedéket találnak itt: tilos a dohányzás, és játszósarokkal is a kedvükben járnak.

Ezt ismerve több szociális szektor ideirányítja a családokat, pl. a

CAFDA (menedékjogot kérő családokat fogadja), az APTM (Association pour les Travailleurs Migrants = bevándorló munkásokkal foglalkozó cég), a SAMU SOCIAL (a 115 működtetője) és a DASES (olyan gyermekjóléti féle). Az általuk küldött családok hoznak egy pársoros ajánlást, s mivel így kerülnek az intézmény látószögébe, az őket kísérő egyoldalas adatlapokat is ilyen témakörönként csoportosítják. Van egy dosszié a Samu Social által küldött ügyfelek adatlapjaival, stb. Megnéztem a statisztikát a fogadott családokról, többnyire a következő országokból érkeztek: Algéria, Mali, Bénin, Románia, Csecsenföld, Afrika, Azerbajdzsán, Marokkó.

A nyitvatartás elég érdekes: hétfő, kedd, szerda, péntek 10-től 17-ig. Csütörtökön csak délután van nyitva, viszont szombaton is várja az ügyfeleket a délutáni órákban.

Szép környéken, egy lakóház földszintjén található a centrum. Családias hangulat várja a látogatókat, de kicsi az intézmény és ablak nélküli.

Az érkező a fogadó helyiségbe lép be először. Ez a központ legnagyobb terme, egy szekrényvel választották le belőle a játszósarkot. 5 további szoba nyílik innen: az étkező, a számítógépes terem, az iroda, az élelmiszerraktár és a ruharaktár. A felsorolásból látszik, sokféle szolgáltatással áll az ügyfelek szolgálatára, ellenben kicsi hely maradt a csak ücsörögni vágyók számára. Ennek megfelelően, amikor ott voltam, szinte mindenki valamiféle szolgáltatás miatt jött: valaki mosatni, valaki ruháért a szociális munkása által írt „ruhajeggyel”, valaki gyermektápszert és élelmiszert kért (szintén pár soros ajánlással).

A szociális dolgozók és az önkéntesek igyekeznek a hétköznapi szükségleteknek megfelelni, információt és tanácsot adni az érdeklődőknek, és partnerintézmények felé irányítani a rászorulókat (ideértve a jogi, adminisztrációs és egészségügyi intézményeket). Itt 2 szociális munkás, 6 asszisztens, 12 önkéntes dolgozik. Segítő nincs.

Szolgáltatások az elsődleges szükségletek kielégítésére:

- Van zuhanyzási lehetőség.
- Lehet mosatni, de időpontot kell kérni. A szennyest hozó ügyféltől pontos érkezést várnak. Cserébe azonnal kimossák a ruhát, és kb. másfél óra múlva vihető is a tiszta ruha.



- Kétszeri étkezést biztosítanak: 9 és 10. 30 között reggelit, 13 és 14. 30 között ebédet adnak.
- Felszerelt konyha várja a főzni akarókat.
- Élelmiszerraktárból a rászorulóknak konzerv, olaj, cukor, tartós élelmiszer adható. Az önkéntesek számítógépen regisztrálják, ki, mikor, mit kért.
- Ruharaktárként szolgál az egyik szoba. Szociális munkás által írt „ruhajegyre” adnak ki bármit is. Persze, pl. ha valaki agyonázva érkezik, eltekintenek ettől, és kap csereöltözéket.
- Orientáció, információadás, felvilágosítás állandóan.
- A jó közérzet elérése érdekében kozmetikus és fodrász jön. Kedd és csütörtök délutánra, szerdán egész napra fogadják az önkéntesek a feliratkozottakat.
- Szerdán és csütörtökön délelőtt szünetelnek a szolgáltatások.

További szolgáltatások:

- Jogi tanácsadás kedd délután, időpont-egyeztetéssel.
- Franciaoktatás.
- Beszédgyakorlat órák.
- Számítógéphasználat feliratkozás alapján.
- A beilleszkedést álláskereső tanácsadás segíti hétfő délutánonként, időpont-egyeztetéssel.
- Életvezetési tanácsadás, szülésre való felkészítés.
- Szabadidős tevékenységként:
 - Minden hónap első szerdáján közös főzést rendeznek.
 - Számítógépes oktatás.
 - Kötés klubot tartanak kedden és pénteken délután.
 - Szabás-varrás tanfolyamra várják a nőket kedd délutánonként.
 - Szerdánként a családok lehetőséget kapnak megünnepelni az esedékes születésnapjaikat.
 - Ha szombat, akkor társasjáték-délután.
 - A játszósarok állandóan a kicsik rendelkezésére áll.
 - Időnként elmennek uszodába, kirándulni a jelentkezőkkel.
 - Kertészklubot hoztak létre. A foglalkozásnak ez a második évadja.

A kertészklubja megérdemel egy kis ismertetőt.

Két Emmaüs központ vágott bele a megvalósításba. A cél a résztvevők beilleszkedésének elősegítése tevékenység által. Az ESI Famille kimondottan a „családfenntartó” férfiakat próbálja bevonni, akik szenvednek hagyományos szerepük elvesztésétől, a munka viszont visszaadja emberi méltóságukat és tekintélyüket.

A kb. 100 négyzetméteres kertecske hosszútávú célokat ad a kertészkedőknek, hiszen amibe belevágnak, csak hónapok múlva hoz gyümölcsöt, szó szerint. Addig meg kell művelni a földet, el kell ültetni a palántákat, heteken, hónapokon át locsolni, gondozni. És a legfontosabb: a természettel táplálni tudják családjukat, ha jelképesen is.

Többféle parcellát alakítottak ki: a fűszernövényekét (pl. kömény, ciromfű), zöldségekét (pl. paradicsom, paprika, zeller) és a virágokét.

Három állandó résztvevője van a klubnak. Három apának adták vissza az életkedvét.



Team gyűlés: amin jelen voltam, nagyon érdekes volt. Az éves munkájukat értékelték, felmérve milyen célokat értek el, mik maradtak megvalósíthatatlanok, miért. Megbeszélték a jelenlegi helyzetet, annak pozitív és negatív oldalaival, illetve min szükséges változtatni és hogyan. Ez egy egész napos program volt a csapat számára, erre a napra bezárt a melegedő. Igen fontos, a Fehér közben hiányzó lépésnek találtam ezt az eseményt. Szerintem szükséges évente nagytakarítást tartani gondolatainkban, tisztázva céljainkat, feladatainkat, párbeszédet kialakítva főnök és csapata között. Két éve dolgozom a Fehér közben, ezalatt *egyszer sem* volt ilyen jellegű megbeszélésünk, és nemegészen két év alatt *9 kolléga mondott búcsút az intézménynek*. Érdemes lenne a nagy forgás okát megtárgyalni, mert állandóan változó teammel nem lehet eredményes, színvonalas munkát végezni.

Összegzés:

Számomra különleges dolog, hogy nyelvoktatást és beszédgyakorlatokat tartanak. Magyarországon még nincs ilyesmire szükség.

Követendő példának tartom:

- A mosást időpontot adva rendezik, nem halmozódik fel a szennyes, mint nálunk. Ráadásul az ügyfél maga pakol be a gépbe. Ez azért megoldható, mert nem ipari mosógép van a központban, hanem normál, 5 kilós adagokat mosó.
- Önkéntes fodrász segít a rendezett külső elérésében. Ez fontos a stigmatizáció elkerülése érdekében.
- Tetszik a havonta egyszeri közös főzés ötlete. Szerintem nagyon jó közösségi program. Ez is megvalósítható lenne több intézményben. (Próbálkozások már történtek.)
- A kertészklub is különleges tevékenység. A fegyelmezettség, a precizitás, a kitartás fejlesztésére kiválóan alkalmas. Biztosít egy tevékenységet, mely által a programban résztvevő hasznos embernek tartja magát, hiszen szemmel láthatóan, kézzel foghatóan elér valamit. Ezt a Fehér köz Nappali Melegedőben is meg lehetne próbálni. Nem igényel nagy anyagi befektetést, de annál több pedagógiai haszna van. Tavasszal már felvettem egy hasonló ötletet az intézményvezetőnek, de sajnos nem lett folytatása. Talán következő évben már megvalósítható lesz a kiskert.
- Az éves munkát értékelő team-gyűlés segít kialakítani egy összedolgozó csapatot, ahol a problémákat megbeszélik, a célokat tisztázzák, a feladatokat pontosan kijelölik.

Egyetlen dolgot rendeznék másképp: a számítógép-használatot nem korlátozzák. Nem hazudok, figyeltem egy apukát, aki 5 órán át játszott. A gyermeke kiszökött majdnem az utcára, sírt, mert éhes volt, a végén pedig külön figyelmeztetés után cserélt pelust a papa a bekakilt gyereken.

8. QUAI DE LA MARNE

Unalmas két hétnél indult, de élményekben gazdag, elgondolkodtató, jó vitatémákat adó időszak kerekedett ki belőle.

Az intézmény bemutatása:

Dolgozói rétegek az intézményvezetőn kívül:

- 5 szociális munkás, itt referenseknek hívják őket.
- 1 titkárnő.
- 1 karbantartó.
- 1 „házmesternő”. Olyan, mint egy igazi házmester: itt lakik, takarít, és felel a ház állapotáért. Ő hívja a karbantartót, ha kell.

- 2 ór, akik felváltva dolgoznak. Este 11 körül becsukják a kapukat, de nem maradnak itt éjszakára, illetve hétvégén kinyitják az intézményt.
- És még 5 olyan ember még, akikkel nem találkoztam, pl. könyvelő.

A Quai de la Marne átmeneti szállás. Címe: 19. kerület, 48 ter quai de la Marne, 5-ös metró Ourcq megállója.

40 férfi számára biztosít helyet 1996 óta.

Az átmeneti szállás francia neve nagyon jól kifejezi az intézmény célját, feladatát:

CHRS: Centre d'Hébergement et de Réinsertion Social, magyarul szállást adó és társadalmi visszailleszkedést segítő centrum.

Az intézmény elhelyezkedése is ezt sugallja: lakóház földszintjén alakították ki. (Itt arra gondolok, hogy a Georges Dunand emeltszintű fapad egy teljes épületet tud magáénak, kliensei szeparáltan élnek, addig a Quai de la Marne egy lakóháznak csak egy része, tehát integráló szerepet tölt be.) 18 főt itt helyeznek el, 22 lakót pedig bérelt lakásokban (!). Ez a lehetőség az ügyfelek önállóságát igyekszik növelni, felkészítve őket pl. az albérletbe költözésre.

A szerződés, mely a lakó és az intézmény között köttetik, jól mutatja a pedagógiai feladatokat: respektálni és megfelelően használni a közösségi együttlét helyszíneit, lehetőség szerint résztvenni a közösségi programokon; továbbá aktivitást vár el az ügyfél részéről az álláskeresésben, lakhatási megoldás felkutatásában. Hathavonta készül egy mérleg felmérve a kliens fejlődését. (A 6 hónapra szóló szerződést meghosszabbítják az esetek többségében.)

Mi a szociális munkás feladata?

- Minden referenshez 8 ágy tartozik. Ha üresedése van, saját belátása szerint vesz fel valakit a jelentkezők közül.
- Meghallgatja az ügyfelet.
- Figyelemmel kíséri fejlődését.
- Egyénre szabva, egyéni szükségletek szerint készíti el az együttműködési tervet.
- Hetente legalább egyszer megbeszélésre hívja lakóját.
- Aktivításra motivál, bármilyen tevékenységi területet ideértve.
- Minden esetben pontos és világos információkat ad ügyfelének adott eseménnyel kapcsolatban. (Információáramlást biztosítja.)
- Szociális jogokat ismerteti és felhasználja a lakó előremenetelének érdekében. Például akinek kevés a jövedelme, lakhatási támogatás beadását indítványozza az önkormányzathoz.
- A lakhatás érdekében szorgalmazza a szociális bérlakás kérelmének elindítását. Ha kell, újból és újból, nem engedve, hogy az ügyfél feladja a próbálkozást. (Franciaországban a 2004-ben a beadott 1,3 millió lakáskérelemnek mindössze harmada zárult sikeres elbírálással, és a következő 5 évben csak 500 000 új szociális lakás kialakítását tervezik.)
- Az ügyfél dossziéjába összegyűjti a papírokat, melyek a lakáskérelem beadásához is szükségesek: a személyi igazolvány vagy a tartózkodási engedély vagy az útlevél fénymásolatát; munkaszerződést, munkáltatói igazolást, éves adóbevallási papírt, havi fizetési bérlapot, és a betegbiztosítási igazolást. Ha nem munkából származik a jövedelem, hanem segélyből, akkor annak a fénymásolatát teszi a dossziéba. (Soha nem tárolnak eredeti papírokat, ez szigorú belső szabályzat.)

- Álláskeresést segíti. Kis szobát rendeztek be a cél érdekében, ahol álláskereső csoport működik. A felszereltsége hasonló, mint nekünk: telefon, fénymásoló, internet. De ami elképzelhetetlen nálunk: fax is található itt.
- A jövedelem biztosítására a szoba jöhető segélyeket, vagy a leszázalékolást elindítja. Azonnali segítségként étkezési csekket adhat.
- Aktivizálja a lakókat közösségi programokon történő részvételre. Túrákat szerveznek (legutóbb biciklitúra volt), minden hónap utolsó szerdáján közös főzést tartanak, olykor moziba mennek vagy színházba.
- Családegyesítés. Az intézmény saját lehetőségein belül támogatja a törekvést: előzetes engedéllyel az egyágyas szobák lakói alkalmanként fogadhatnak vendéget éjszakára is, de a napi rendszerességbe nem mennek bele. (21 óráig a közös nagy teremben bejelentés nélkül is lehet vendéget fogadni.)
- Életmód tanácsadás: például a pénz beosztásának megtanítása; rávenni a higiénia elvárásoknak való megfelelésre őket; felvilágosító, megelőző beszélgetéseket folytatni a szex – AIDS – drog témakörében. (Az AIDS a fekete lakosok körében olyan méretű probléma, hogy országos szinten kampányt hirdettek a növekvő tendencia megfékezésére!)
- Lakója autonómiáját fejleszti, segíti, hogy önálló életvezetésre alkalmassá váljon.
- Tiszteletben tartja ügyfele emberi méltóságát, függetlenségét, respektálja magánélethez való jogát.
- Tudomásul veszi, hogy kliense saját jövedelme felett szabadon rendelkezik.

Mi mutatja, hogy az intézmény a rendszer kiléptető oldalán található?

- A szociális szférában együttműködést alakítottak ki a DDASS-szel, a CCAS-szel, a CAF-fel és egyéb intézményekkel. Ezek többnyire lakhatással foglalkoznak, vagy munkaügyi központok.
- A 40 ügyfélre 5 szociális munkás jut. Van tehát lehetőség időt szánni az ügyfelekre.
- 18 és 40 év közöttieket fogad, az aktívkorúakkal foglalkozik.
- Az intézménybe jelentkezőktől nem kérnek ajánlást, bárhonnán jöhet érdeklődő. Tavalyi statisztikát nézve leginkább fapadon, barátnál vagy családban lakó emberek kerültek be, de 2 fő az utcán élt előtte. A távozóknak viszont írnak egy referencia levelet.
- 40 férőhelyet biztosít a Quai de la Marne. Ebből 18-at helyben, 22-t bérelt lakásokban. Az intézményben 10 egyágyas, és 4 kétágyas szoba található. A 9 lakásból 2 garzonlakás, a többiben 2-3 fő lakik együtt. (A kis létszámú szobák és a bérelt lakások jelentik a kiléptető rendszer előnyeit.)
- A bérelt lakásokba az önálló életvitelre képesek kerülhetnek, akiknek már nincs szükségük napi szinten a szociális munkás segítségére.. Kik ilyenek? Általában jól felmérhető az intézményben töltött idő alatt, de volt már példa, hogy a szomszéd jelzett az intézménynek a higiéniai problémák és a zaj miatt. A lakhatásért ugyanúgy a jövedelem 15%-át kell fizetni, a rezsit az Emmaüs állja. Az egyik újságcikkben olvastam: a jövőben a francia ellátórendszer szeretné megsokszorozni az ilyen lakások számát, hogy az ügyfeleknek ne csak álom maradjon a hosszútávú lakhatás..
- Havi rendszerességgel tartanak lakógyűléseket. A lakók szavazatai alapján 4 képviselőjük van: kettő az intézményben lévők érdekeit, kettő a



lakásokban élőket képviseli. A lakógyűlésnek lényegében 3 feladata van: konzultációs, közvetítő és kezdeményező szerepet várnak el tőle.

- A centrum folyamatos nyitvatartású, nem zár be napközben. A lakásban is tartózkodhatnak napközben tetszés szerint, úgy, mint mi a sajátunkban.
- Éjszaka nincs senki fizetett alkalmazott az intézményben. Ha gond van, a falira ki vannak írva a telefonszámok, éjszakai őrt hogyan lehet elérni, tűzoltók, stb.
- Itt már nem jelképes napi 1 eurót fizetnek a lakók lakbérként, hanem fizetésük 15%-át. Tehát aki többet keres, többet fizet.
- Az ügyfelek nem kapnak ingyenes étkezést. Minden szobában van hűtő és rezsó, maguknak kell vásárolni, főzni.
- Lehet vendéget fogadni.
- Van „postaládájuk”, mindenkinek egyénileg.
- Két napilapot fizet az intézmény. Az egyensúly megtartása érdekében egy jobboldalit (Le Parisien) és egy baloldalit (Liberation).
- Többfajta csoport várja az érdeklődőket:
 - „Jól érzem magam” csoport: arcmasszázs szolgálat egy önkéntes.
 - Szenvedélybetegségeket megelőző csoport, ahol az alkohol és drog hatásairól beszélgetnek.
 - Biciklis csoport, mely túrázásra invitálja a mozgás szerelmeseit.
 - Biliárdcsoport. Láttam, milyen profi szinten játszanak, leesett az állam.
 - Kedvezményes jeggyel mozilátogatás. Ezt a Secours Populaire fizeti.
 - Közös étkezések a hónap utolsó szerdáján + karácsonyi és újévi vacsora együtt, hogy ne érezzék magányosan magukat.

Az intézményvezető kérésére elvállaltam, hogy szeptember utolsó szerdáján gulyásleveset készítek, mert ez a „nemzetközi hírünk” megalapozója konyhaművészet terén. Itthon eszünkbe sem jutna, hogy már a hús megválasztásánál is akadhatnak gondok: a muzulmánok miatt nem használhattam disznóhúst és szalonnát, így pulykából készült a leves. A közös főzés úgy nézett ki, hogy én és a házmesterné megfőztünk 25 emberre, majd a 25 lakó leült a kész ételt megenni. Mivel a Ramadán, a böjti időszak megkezdődött, napnyugta után ültünk asztalhoz. A vacsora jól sikerült, a leves finom lett, ízlett mindenkinek, volt, aki háromszor szedett. Evés után az intézményvezető megkérte a lakókat, mutatkozzanak be nekem pár szóval. Egyetlen lakót emelnék ki: kiállítás lesz az intézményben, melynek megnyitóját a nyíltnapra tervezik, és még egy komoly, megyei terjesztésű prospektusban is megjelent a meghívója a nagyközönség számára, illetve párat még nyomtattak, és elküldték különböző szervezetekhez.



Miért jó ez? Mert egy lehetséges alkalom megváltoztatni a polgároknak a hajléktalanokról kialakult kliséket, előítéleteket. Megmutatni, ők is olyanok, mint bárki: álmokkal, képzelőerővel, kreativitással bíró személyek. Remélem lesz látogatója Laurent M'Bina kiállításának.

Sokszoros túljelentkezéssel küzd az intézmény. A 40 helyre tavaly 457-en jelentkeztek írásban, és hetente kb. ötvenen érdeklődtek telefonon. **Mi alapján válogatnak?** Kényes kérdést tettem fel, mert az intézményvezető és az egyik szociális munkás másként közelít a

problémához a felvétellel kapcsolatban, de ezt nyíltan felvállalták előttem is. Papírforma szerint 18 – 40 év közöttieknek nyújtanak szállást. Az intézményvezető szerint a fiatalokkal több baj van, így az idősebbeket részesíti előnyben. A szóban forgó szociális munkás a feltételeknek megfelelő első befutót felveszi.

A teamen, melyen résztvehettem, pont egy új lakót mutatott be a referense. 28 éves, nő, de nincs gyereke. Afrikából jött 2005-ben és két évre kapott tartózkodási engedélyt. Egy boltban dolgozik teljes munkaidőben. A felesége állást keres.

Aztán szóba került egy másik lakó, akivel gondok vannak. Teljesen passzív, nem együttműködő. Nincs igazi, saját motivációja. Csak alszik, reggel elmegy valahová, este megjön, és alszik megint. Nem keres munkát, azt mondja, nem talál a szakmájában. A megbeszélte időpontokban nem jelentkezik a szociális munkásánál. Ráadásul iszik, és most depressziós időszakát éli. A referense nem javasolta a meghosszabbítását. Október 25-én jár le a féléve, időben kell jelezni lakhatásának megszűnését. Vita alakult ki az ügyfél körül. Végül a team meggyőzte a referenst, adjon még egy félévet neki, de feltételeket szabva (pl. hozzon munkaszerződést). Ha ezeket sem teljesíti, mennie kell.

Két óra alatt 6 ügyfélről esett szó. A team megbeszélés tehát inkább esetmegbeszélő volt, nem a fenntartásért való küzdelemről szólt, mint a Fehér közben.

Írtam, unalmasnak, átlagosnak tűnt a központ. Aztán az élet mást mutatott.

Az intézményvezető hangsúlyozta, ez egy átlagos centrum, nincs semmilyen specialitása. Ehhez képest:

- 18-40 év közöttiekkel foglalkoznak, legalábbis az ismertető szerint. De a tényleges életkort tekintve 40-50 éveseket is szép számmal felvesznek, a lakók 26%-a ebbe a korosztályba tartozik. A legidősebb lakójuk 61 éves.
- Az egyik kétágyas szobában 1 fő lakik egyedül, mert mentálisan terhelt, nem tud alkalmazkodni máshoz. Akkor hogy fog az életben alkalmazkodni? A kiléptető rendszer valóban ki tudja-e majd léptetni?
- A legtöbb ügyfél másfél – két éve lakik itt, és még számukra is lehetséges hosszabbítás. A csúcsot a harmadik év megkezdésével tartja az egyik lakó. Ez az itteni teamben is vitatéma, mi a jobb: lehetőséget adni a lakónak a maradásra, hátha lesz lehetősége a beilleszkedésre, vagy kitenni a szállóról, amivel esetleg bizonytalan helyzetbe kerül. Ahogy láttam, inkább védik őket, így elég alacsony a tavalyi évben a kiléptetett kliensek száma: 11 fő; illetve az utóbbi 5 évre visszatekintve egyre hosszabb az itt tartózkodás időtartama.
- A 15%-os lakbér-hozzájárulásról láttam kimutatást. A legtöbbet fizető ügyfél 500 eurót fizetett 3 hónap alatt. Egy kis matematikai számolással megkaptam, hogy 5 euróba került neki itt egy éjszaka. Elfogadhatónak találtam az összeget olyan logika szerint, hogy az emeltszintű fapadon jelképes 1,5 eurós hozzájárulást kérnek, itt 5 eurót fizet ez az ügyfél, tehát megnyilvánul a magasabb szint magasabb követelménye. De aztán láttam azt is, hogy sokan nem fizettek egy fillért sem a lakhatásért a *három hónap alatt*. Megkérdeztem, hogy lehet. Mert nincs jövedelmük. Akkor miért kerültek be /maradtak bent az átmeneti szálláson? A házirend szerint csak indokolt esetben lehet a fizetés alól felmentést kérni. (A lakók 20%-a álláskereső!)
- A nem fizetett hónapok lakbérét utólag sem hajtják be. Indok: szorult helyzetben volt. Szerintem, ha már nem szüntetik meg az intézményi jogviszonyt, legalább a hátralék egy részét kérjék vissza.
- Szintén a semmit sem fizetők miatt, amikor az adott időszakban befolyt össz lakbért elosztottam az esetszámmal, kiderült, átlagosan 2 euróba kerül az itt töltött éjszaka. Az

átlagos összeg nem tükrözi a jelképes 1,5 euróhoz képest, hogy ez egy kiléptető rendszer.

- Beszélgettünk a számolgatásaim eredményeiről. Régebben havi 168 euró volt a lakbér, mindenki számára egyformán. De 2002-ben változtak a szociális törvények, és azóta az esélyegyenlőség jegyében a fizetés arányában állapítják meg az összeget. A vélemények megoszlanak, mi a jobb: mindenki ugyanannyit fizessen, vagy a lehetőségeikhez mérjék a fizetendő részt?
- Az előbbi pár észrevétel tényként abban csapódik le, hogy míg 2000-ben az össz befizetett lakbér 63 000 euró volt, 2005-ben már csak 33 000 eurót szedtek be.
- A „csak férfiakat fogad” sem igaz teljesen. A bérelt lakások közül az egyik garzonlakás. Itt egy 3 fős család lakik. A férj mindig együttműködő volt, így amikor a garzon megüresedett, a team ajánlotta fel a lehetőséget számukra, költözzenek össze. Egyébként már van egy gyerekük, akit Afrikában hagytak, és a nagy neveli.
- Az élet játéka megmutatta, nem csak a team tudtával lagnak nők a lakásokban.



Kíváncsi voltam, milyen egy bérelt lakás. Igazából semmi különös. Amit láttam, egy panelház 15. emeletén található: 3 szobás, + nappali, fürdő, WC, konyha. Mindegyik szoba kulcsra zárható, személyes kis birodalom. A nappaliban még TV, rádió sincs, annyira a szobákban élnek a lakók az életüket, a saját ketyeréik között. A lényeg: ültünk a

nappaliban, a szociális munkás (de nem az övék), a három lakó közül kettő, és én. Egyszer csak nyílt az ajtó kulccsal(!), és belépett egy nő. Mindenki úgy tett, mintha semmi sem történt volna. A nő lezuhanyzott, átöltözködött, és elment. A szociális munkás még mindig nem reagált egy szót sem. Aztán a lakókból elkezdett dőlni a szó. A harmadik fiú hozta ide a lányt, anélkül, hogy megbeszélte volna velük. Ezzel már alapvetően megsértette az együttlakás íratlan szabályait. Ráadásul a fiú kb. három hete nem is alszik a lakásban. Ha nem rászorul, ne foglalja el más elől a helyet. Megkérdeztem, ha most a véletlen nem segít nekik, mikor szóltak volna a dolgról a szociális munkásuknak? Látszott, igazat válaszolnak, mert egyszerre mondták: a következő teamre bementek volna, és azért nem jeleztek még, mert hát a fiú is lakó. Sajnos a következő teamen már nem vehetek részt, mert már más intézményben dolgozom, de kíváncsi lennék a történet folytatására.

Vitatémák lehetnek:

- Itt 8 lakó jut 1 szociális munkásnak. A Dózsa női átmeneti szálláson jelenleg 20. Mennyi az ideális?
- Kell-e a szintkülönbséget tükröznie a lakbér összegének?
- Ha igen, milyen összegbeli különbséggel?
- A hónapokig nem fizetők intézményben maradjanak-e?
- Van-e joga az intézménynek behajtani a



lakbérhátralékot?

- Itt nincs kötelező előtakarékoság. Jó-e?
- Mennyi időt töltsön egy szállón a lakó? A szálló feladata-e akár 3 évet is tartani a lakót?
- Mennyire védjük a lakókat, másképp fogalmazva: aki a szociális munkása szerint nem együttműködő, maradhat-e?
- Szabadság kontra határok.
- Szabadság, autonómia, magánélet kontra ellenőrzés. Ld.: amikor az ügyfél helyett egy nő lakott a szobájában. Szerintem az intézménynek joga lenne ellenőrzésre. Itt azt mondták, a lakók önállóak, az intézmény nem ellenőrizheti őket.
- Nincs éjszakai felügyelet az intézményben, azt csinálnak, amit akarnak, az jön be, aki akar (tudja a kódot vagy beengedik). Nem hiszem a lakásban látottak alapján, hogy nem történnek szabályáthágások.
- Három igazolatlan kimaradás után megszűnik az intézményi jogviszony. Csak éppen senki sem ellenőrzi a beérkezést.
- Bérelt lakás rendszere jó-e?
- Melyik szociális területnek lenne a feladata a bérelt lakások fenntartása? Abban biztos vagyok, hogy Magyarországon a hajléktalan-ellátásnak ez nem feladata.
- Önök szerint kellene-e az intézmények életébe a beépített esetmegbeszélő teamek? Nekem tetszett, hogy a heti gyűlés inkább esetmegbeszélő; nem az intézmény fenntartásért való küzdelemről szól. Szegezdi Gabi kolléganőm kezdeményezte a Fehér közben, hogy kéthetente tartsunk egy esetmegbeszélőt. Remélem télen is tudunk rá időt szánni a létszámhiány és a 300 fős napi forgalom ellenére!
- Végül egy érdekesség, ami nálunk még hiányzik a lakók házirendjéből. Tilos bármiféle diszkrimináció: sem etnikai és szociális származás, sem genetikai jellegzetesség, sem kinézet, sem szexuális beállítottság, sem kor, sem vélemény, sem politikai vagy vallási hovatartozás alapján nem különböztethetik meg a társukat.

9. UTCAI MUNKA (LA MARAUDE)

Érdekesség: a maraude szó egy régi francia szó, mely olyan tolvajt jelentett, aki ennivalót lopott, pl. tyúkot, almát.

Vezetői gyűlés, mely egyben bevezető volt számomra az utcai munkához:

Mint megtudtam, vezetői gyűlést külön tartanak a sürgősségi ellátást adó intézmények vezetőinek (ide tartozik az utcai szolgálat és a fapadok) illetve külön az átmeneti szállások felelőseinek, más-más igazgatóval. Én az első csoporton lehettem jelen, Xavier Vandromm vezetésével, péntekenként.

Az elsők két fő téma jelentkezett:

- Az Izrael és Libanon között kialakult háborús helyzet.
- A 2006. augusztus 7-én nyitó új intézmény, a Perray Vaucluse 2, mely Sainte-Genevieve des Bois-ban található, egy kórház területén.

Több intézményvezető jelezte, az Izrael és Libanon között kialakult háborús helyzet miatt megugrott a libanoniak száma. (A libanoniaknak kettős állampolgárságuk van, így francia állampolgárok is.) Egyelőre nincs szükség semmilyen különleges rendelkezésre.

A pár napon belül nyitó új intézménynek, a Perray Vauclose 2-nek a funkciója a BMSZKI Nyugati csomópont és a lábadozó keveréke: egyrészt a sátrakban élőket próbálja az utcai szolgálat segítségével bevonni a centrumba; másrészt az Emmaüs idős, beteg ügyfeleinek nyújt átmenetileg szálláslehetőséget. Érdekes lehet jogilag az intézmény, bár nem értek hozzá: az Emmaüs ügyfelei kerülnek be a kórház által felajánlott, ám a DDASS által finanszírozott helyekre. Megbeszélést és próbálták felmérni, mennyi ember várható a nyitási napon, illetve a rákövetkező napokban. Tervek szerint a központban gyülekeznenek az érdeklődők, és együtt, csapatban mennének az új helyre az első alkalommal. (Tudtommal a Nyugati- csomópontba is elkísérték az első napokban az ügyfeleket az utcai szolgálat emberei.)



Az intézmény 24 órás nyitvatartással üzemel majd. Ennek előnye: nem kell minden nap hívni a 115-öt elhelyezést kérve, folyamatos szociális kísérésre ad lehetőséget, nyugalmat biztosít a pihenni vágyóknak, csomagjaikat biztonságban tudják, nem szükséges nappalra elhagyni az intézményt és újra az utcára menni. Nyolc asszisztens adja az alapot: egyik műszak 8 órától dolgozik 20 óráig, a másik 20 órától reggel 8-ig. Közben 10 és 17 óra között egy szociális munkás is jelen lesz. A takarítást, étkeztetést itt is segítők végzik.

Már létezik egy ilyen centrum, a Perrey Vauclose 1, de az csak idős embereket fogad. A most nyíló is főleg idősebb ügyfeleket vár, akiknek szükségük van pihenésre (tehát ágyat inkább nekik tart fent), de fiatalok is jöhetnek. 10 ágyat nőknek tartanak fenn.

A hely másik célja a szocializációs feltételek megteremtése, a közösségi élethez való alkalmazkodás „tanítása”. Van tévé, könyvtár. Itt lehet pingpongozni, pétangozni (az a golyódobálós francia játék), társasozni; azaz ismerkedni, kapcsolatokat teremteni.

Az Emmaüs, ha működőképesnek mutatkozik a 24 órás rendszer, egyre több centrumot alakítana át folyamatos nyitvatartására októbertől kezdődően. Központilag is ezt a tendenciát tartják célravezetőnek. (Ld. újságcikk.)

Szó esett a június – júliusban tomboló hőségről is. A sátrakban lakó ügyfeleknél rengeteg probléma jelentkezett: rosszul lettek, mivel a sátrakban még melegebb volt, de helyváltásra nem lehetett őket rávenni. Az élelmiszerük megromlott, voltak megbetegedések emiatt. Vízzel való ellátásukra palackozott ásványvizet osztogattak.

Pár szó a párizsi sátrortáborokról

Hogyan alakultak ki ezek a táborok?

Télen a Medecins du Monde szövetség sátrakat osztogatott az utcán élők számára. Két ok vezérelte őket: egyrészt egy kis intimitáshoz, emberi méltósághoz akarták hozzásegíteni őket (humánusabb, mint kartondobozban, telefonfülkében, metró szellőzőrácsán aludni), illetve ne kelljen naponta hívniuk ezeknek az embereknek a 115-öt éjszakai szálláskeresés miatt, a sátrakban legalább biztos az éjszakai nyughelyük és csomagjaikat is meg tudják őrizni; másrészt láthatóvá akarták tenni a hajléktalanokat, felkeltve a



lakosság figyelmét. Most, augusztus és szeptember hónap folyamán elmondható, hogy kb. 300 található a közterületeken belőlük. Több szakember szerint visszajára fordult a dolog: bár a figyelemfelkeltés sikerült, elérték, hogy újabb ágyhelyek létesüljenek, mégis konzerválás lett a végeredmény. Általában csapatokba verődve, adott területen 10 –15 fő él hónapok óta. A szociális minisztérium 7 millió eurót különített el hosszabb ideig igénybe vehető férőhelyek létesítésére kimondottan számukra, illetve szociális lakások kialakítására a szegény, de dolgozó emberek számára. Ám az utcán élők nehezen invitálhatók intézetbe. Akárcsak nálunk, az indokok hasonlóak: féltik a szabadságukat, félnek a lopásoktól, a betegségektől; nem akarják az ismert területüket elhagyni, 1-2 benntöltött éjszaka miatt. Nem kérnek a szabályokból, és abból, hogy reggel ki kell menni az éjjeli menedéket adó intézményből. Az új centrumokat éppen ezek miatt tervezik több hétig igénybevehetőnek, és 24 órás nyitvatartásúnak.

Szeptember végére egy új jelenség kialakulására lettem figyelmes: „a sátrak hívják a sátrakat”, azaz a Quai d’Orsay-nál a Szajna-parton nemhogy fogyott volna a számuk, hanem még nőtt is. A Médecins du Monde sátrai mellett boltban vásároltak, vagy olcsón, másik hajléktalantól beszerzettek is feltűntek. (Ennek bizonyítéka, hogy 3 Magyarország feliratút is találtam, de egyben sem magyarok voltak.) Valóságos kis falvak jöttek létre - lásd a Quai d’Orsay-t és a Canal Saint-Martint - higiénias szolgáltatások nélkül. Beszélgettem az utcai szolgálat vezetőjével, és kiderült, akiket sikerült menedékhelyen elhelyezni, a sátrukat szolidaritásból a havernek adták, tehát a megüresedett hely azonnal feltöltődött új lakóval. Másik ok: megnőtt a „kereslet” a megüresedett sátorhelyek iránt, hiszen lakói sokkal könnyebben és gyorsabban kapnak intézményi elhelyezést, ezért aki be akar kerülni, megpróbálkozik ezzel a kiskapuvval.

Az önkormányzatok egyre keményebb eszközökkel igyekeznek felszámolni a telepeket: ha őrizetlenül maradnak, azonnal ledózerolják. Jelenleg úgy védekeznek a lakók, hogy 1-2 ember mindig marad őrzőnek.

Újságcikkek, amiket a témakörben találtam:

- Paris wakes up to the plight of its rough sleepers
- Six mois pour loger les SDF de Paris
- SDF parisiens: la méthode Delanoë semble porter ses fruits (Delanoë Párizs főpolgármestere, és a Partie Socialiste egyik vezéralakja)
- Tentes des SDF: Emmaüs demande la création de „petites unités de vie”
- Distribution de tentes aux SDF: Médecins du Monde persiste et signe
- Paris – tentes: ez a cikk elég keményen az utcán élők ellen szól. Kimondottan politikai oldalról világít rá a sáttortáborok problémájára. Miért szabad a hajléktalanoknak az, ami a normális állampolgároknak tilos? Pl. közterületen alkoholt fogyasztani, odavécézni, az utcán sátrat verni. Idézek: „senki nem meri mondani, hogy ha ugyanazok a jogok illetik meg őket, akkor ugyanazok a köteleességek is: tekintettel lenni az elemi normákra, és betartani az állam tilalmait, törvényeit”. Tehetetlennek érzi a jogi rendelkezéseket, hiszen még az sem tiszta, ki léphet fel ellenük: csak az önkormányzat, vagy a rendőrség is.
- Ces SDF parisiens qui préfèrent vivre „à la rue” que dans un foyer: azokról a hajléktalanokról ír, akik inkább maradnak az utcán, mintsem intézménybe menjenek. Indokok: nem akarnak drogosok és alkoholisták között aludni; koszosnak tartják a centrumokat; féltik a holmijukat, mert bent nem tudnak védekezni a lopás ellen; kutyájukat, amiért felelősnek érzik magukat, nem vihetik be az épületbe; a többágyas szobákban semmilyen intimitásra sincs lehetőségük.

Lehetetlen vállalkozás minden megjelent cikket bemutatni, mert olyan mennyiségben jelennek meg a témával kapcsolatban.

La Maraude – utcai szolgálat

Már írtam, közelednek a választások. A kampányidőszakban minden országban több figyelem jut az utcán élő emberekre. Két irányba vezet a felerősödött figyelem: egyrészt igyekeznek kicsit eltüntetni őket az utcáról, másrészt megnő a politika „szociális érzékenysége”: ld. a különleges, egyszeri ételosztásokat.

Az utcai szolgálatra is nagyobb érdeklődés jut a megszokottnál: újságíró jelentkezett, szeretné őket elkísérni egy műszakjukra; és pont most kereste meg a csapatot egy újabb egészségügyi részleg, partnerségi kapcsolat kialakítását javasolva. Egész pontosan egy pszichiátriai rendelőről van szó, Párizs szívében, nem messze az Emmaüs központtól, ahol az utcai szolgálat is megtalálható. Hat kerületből fogad érdeklődőket: az 1., 2., 3., 4., 11., és 12. kerületből, tehát nagyjából egyforma területet ölel fel Párizsból a két szervezet. A jövőben a hajléktalan-ellátás igyekszik hasznos munkakapcsolatot kiépíteni az egészségügyi és pszichiátria intézményekkel.

Hazatérésem után cégemnél bemutakozó, kapcsolatfelvevő tájékoztatót tartott a Szigony Alapítvány, mely pszichiátriai betegeket rehabilitál közösségben. Remélem, kialakul a munkakapcsolat, mert a kórházi ágyak leépítésével egyre több pszichiátriai beteg kerül a hajléktalan-ellátó rendszerbe. Egyenlőre felkészületlenül ér minket egy-egy ilyen ügyfél fogadása.



Az utcai szolgálat bemutatása:

Az utcásokkal kapcsolatban lévő intézmények:

- A Perray Vaucluse szanatórium, mely 50 férőhelyet ajánlott fel 24 órás nyitvatartással. Ide inkább az idős, sátorban élő beteg embereket igyekeznek elhelyezni.
- Az Agora, mely az elsődleges szükségleteket kielégítő melegedő és orientációs központ 24 órás nyitva tartással.
- A Samu Social, mely a 115-öt is működteti.
- RATP, azaz metrófelügyelet.
- D.A.S.S. (= Direction des Affaires Sanitaire et Social), mely pl. a Perray Vaucluse 2-t finanszírozza.
- Most alakul a munkakapcsolat egy pszichiátriai rendelővel.



Munkarend: két műszakban dolgoznak, egy délutánosban (14-20 óra között) és egy éjszakaiiban (21.30 - 05.30 között), hétfőtől péntekig. A délutános munkarend igazából kiforratlan, mert csak másfél hónapja létezik, a „kánikula-program” keretében jött létre.

4 fő fizetett dolgozója van a szolgálatnak, akik párosával látják el a műszakot. Jelenleg 10 önkéntes segítő munkájukat, és olykor gyakorlatukat töltő iskolások is csatlakoznak hozzájuk.

Területük: az Emmaüs és a Coeur des Haltes a két legnagyobb, professzionális szervezet, amelyik magára vállalta a szerepet, de mellettük a francia Vöröskereszt, a Samu Social és kisebb alapítványok, civil szervezetek is megtalálhatók a terepen, melyek általában önkéntesek segítségével végzik a munkát. A legfrissebb, 2006. augusztusi felmérésben olvastam, hogy vannak területek, melyek naponta több szervezet által látogatottak, mind nappal, mind éjszaka, ugyanakkor némely peremrész ellátatlan. Ennek kiküszöbölésére történnek próbálkozások, de érzésem szerint nem sok sikerrel, illetve a felmérésben kezdeményezték az utcai szociális munka etikai kódexének kialakítását.

Az Emmaüs a belső kerületeket látja el, ám a metrók aluljáróiba nem mennek le, mert az a metrófelügyeleté. Hozzáteszem, az utcásoknak nincs autójuk, mert az zavarná őket a munkában (parkolókeresés, nehezebb lenne észrevenni az ügyfeleket), tehát csak a gyalog bejárható területet látogatják az utcán élőket. Kicsit beszéljünk az általuk ellátott kerületekről. Övék az 1., 2., 3., 4., 5. és a 6. kerület. Az 1. kerületben kb. 180 ügyfelük van, a 4.-ben mintegy 50-en, a többiben 30 fő körül. Miért ilyen kiugróan magas az 1. kerületben a létszám? Itt található az Emmaüs adminisztrációs központ az utcások bázisával, illetve az Agora a maga éjjel-nappali nyitvatartásával, étkeztetésével és szolgáltatásaival.

Kiket látnak el? Nehéz erre választ adni. Közelítsük meg három oldalról a problémát.

- Párizsban a 2006. augusztusi adatok szerint 2000-5000 közötti az utcán élők száma. Nehéz felmérni a helyzetet és pontos adattal szolgálni. Egy biztos: rengeteg ember él az utcán, és teljesen nyíltan, szemmel láthatóan. A fényképeken jól érzékelhető, hogy olyan híres épületek tövében és látogatott helyeken laknak, mint a Pompidou központ, a Louvre-ral szembeni rakpart, vagy a belvárosi hidak alatti rész. Első problémamegközelítésünk tehát a létszám oldaláról történik.
- Tudom, nem feladata a szolgáltatnak étellel ellátni az ügyfeleket, ám amivel útnak indulnak (egy nagy termosz kávéval, egy termosz levessel, 1 doboz tejjel, 1 doboz üdítővel, egy csomag szeletet püspökkenyérrel és egy tasak sodorható dohánnyal), nagyon kevés. Van náluk néhány meghívó az aktuális ételosztásokra (pl. a 4. kerületi polgármesteri hivatal minden hónap második csütörtökjén melegvacsorával várja a meghívóval rendelkező rászorultakat), és az Emmaüs központban a reggeliztetésre. Mindez lényegében egy óra alatt elfogy. Második szempontunk tehát: az ellátmány véges.
- Én is tapasztaltam, van, aki elutasítja az utcások közeledését, mások meg utánuk szólnak. Akikkel viszont sikerül elkezdni vagy lassanként kialakítani a kapcsolatot, azokat igyekeznek újból és újból felkeresni, informálni a lehetőségekről. Harmadik szempont: kik fogadják el a közeledésüket.

Feladatuk:

- Igyekeznek kapcsolatot kialakítani az utcán élőkkel. Ezt egy mondatban le tudtam írni, de ez a legfontosabb.
- Felmérik hol, hány fő, csoportosan vagy egyénileg, milyen állapotban, milyen felszereléssel található. Az utcán élők nemét, nevét, saccolt korát, és nemzetiségét is lejegyzik egy füzetbe, hogy mindenki számára elérhető legyen az információ. Beírják azt is, ki mit fogadott el (meghívást reggelire vagy egy pohár kávé) illetve kivel folyik valamilyen esetmunka (pl. ki hajlandó Perray 2-be bemenni).
- Elmagyarázni, megismertetni a lehetőségeket, hogy van más megoldás is, mint az utcán élni. Ha van érdeklődő, biztatják, próbálja ki. Egy öreg nénivel például az átmeneti szállásra való bekerülés feltételeit beszéltek meg, milyen iratokat készítsen össze, és írtak pársoros ajánlást számára.
- Akik hajlandók a Perray Vaucluse-ben lakni, elkísérik a centrumba. Én is részese lehettem az egyik kísérésnek. A segítő által vezetett Emmaüs kisbusz megérkezett a megbeszélte időpontban az Agora elé. Négy leendő lakó ült be. Az utcai szolgálat

vezetője felírta a jelenlevők nevét, életkorát, egyeztetve a várható ügyfelek névsorával. (1 fő nem jött el.) Elindultunk végre. Csak mentünk, mentünk, a párizsi körgyűrűt is elhagytuk. Ekkor kezdtek morgolódni az emberek, hova megyünk, hogyan fognak a városba bejutni. Számomra az derült ki, nem készítették és tájékoztatták kellőképpen a leendő lakókat. Tudniillik a Perray Vacluse 35 km-re a központtól, a külvárosban helyezkedik el, egy kórház területén. Az RER (olyan HÉV féle) visz be a városba.

Amikor megérkeztünk, az intézmény szociális munkása megkérte az utcásokat, világosítsák fel az érdeklődőket, hogy itt szabályok vannak: például este 8-ig vissza kell jönni az intézménybe, mert a kórház portása bezárja a kapukat. Újra megerősítést nyert az érzésem: nincsenek kellőképpen felkészítve az ügyfelek.

Az aznapi csapattal együtt 51 lakója van a centrumnak, 9 nő és 42 férfi. Már csak 1 női és 1 férfi férőhely üres.

Az életkor elég vegyes: 22 évestől 67 évesig minden korosztály megtalálható. Az idős, beteg emberek valószínűleg hosszútávú lakók lesznek.

Az 51 főből 25 a sátrakból került ide. Mind férfi. A nők általában krízis fapadról érkeznek.

Záró megjegyzésként csak annyit, hogy az utcai szolgálat szerint az intézmény inkább politikai okból nyílt, mint szociális ésszerűség miatt.



Ami tetszett az utcásokkal való munkában: itt voltam a legközvetlenebb és legintenzívebb kapcsolatban az ügyfelekkel. Az éjszakai szállásokon randevús időpontra mennek a lakók, az olyan hivatalos és inkább ügyintézős találkozók; a sürgősségi ellátásban pedig 1 éjszaka a jogviszony. Az utcásoknál láttam azt, hogy az emberek mennyire várják őket egy kis beszélgetésre. Legszébb példa az volt, amikor ketten dolgoztunk csak. Éppen önkéntes ingatlanfoglalat látogattunk a Szajna-parton, a hely egy kis étterem lehetett valaha, alagútként bevájva a rakpartba. Rachidnak csörgött a telefonja az ajtó előtt, egyedül léptem be. Bemutakoztam, és megkínáltam az embereket egy kis kávéval. Senkinek nem kellett, mondták, várjuk meg Rachidot. Amint bejött, mindenki elfogadta az italt. Ennyire fontos volt számukra, ki kínálja fel, és az apró szertartásokkal átszőtt beszélgetés, ami utána következett. Az utcai szolgálat töltött időszakban érdekes tanulási folyamaton estem át. Egy-egy utcán élő csoport látogatása után megálltunk, és kérdéseket kaptam, pl. szerintem ki volt a vezér a csoportban, és miért. Meg kellett figyelmem a csoporton belüli mozgásokat, és ezek indokát. Az interakciókról is esett szó, melyik ember hogyan viselkedett, mi motiválta adott viselkedésre, reakcióra. Magyarázták, milyen típusok találhatóak az utcán; ki a klasszikus utcán élő hajléktalan, ki a csavargó, ki az aki fél, és ezért egész éjszaka mozog, köröz, nem mer aludni.

Megtanítottak elfogadni őket is, hiszen ez a réteg sem itt, sem Magyarországon, nem megy be nagyon intézménybe, tehát munkám során ritkán találkozom velük. Ők eddig kimaradtak az életemből.

Véletlenek nincsenek: két hónap alatt sok intézményben megfordultam, de sehol sem talákoztam magyarral. Itt első utcás délutánomon az egyik sátozóknál szóltak, van köztük egy honfitársam. Odamentünk, de kiderült, csak a sátor magyar, lakói franciák.

Pár nappal később a központban készültünk az éjszakai műszakkal az útra, amikor egy idősebb nő az olaszt és a franciát keverve éjszakai szálláshelyet keresett. Kérdeztük, honnan

érkezett. Hát magyar volt! Abban a fél órában, amíg az elhelyezését intézték, intenzív „Survivor”- képzésben részesültem.

Ildikó gyorstalpaló oktatást tartott a legfontosabb tudnivalókból, például hogyan kell koldulni. Mert ez külön szakma kéremszépen. Nem lehet sminkelve kiülni, nem lehet dohányozni közben, sem inni, mert akkor nem dobnak. A legpraktikusabb viselet a sima, márka nélküli farmer edzőcipővel, és a bekötött, kendős fej. A poharat határozottan kell tartani, de diszkréten. Lefelé süttöt tekintet, és kezdődhet a koldulás. Azt mondja, napi 15 euró összejön, hó vége felé egy-két kajajegy is, és karácsonykor meg nőnapkor kimondottan jól keres. Érdeemes figyelni a programokat, vásárokat, mert a közelükben könnyebben megy az üzlet. Jól mutatta a szóhasználata, hogy ez munka számára, mert aki rendszeresen ad neki egy kis aprót, úgy hívja: a kuncsaftjaim.

Párizsban az étkezés sem gond, mindig van hely, ahol kaphat meleg ételt meg kávé, legfeljebb meg a fizetésre (ami 1 eurót jelent), ha lemarad az ingyenes lehetőségről. Rengeteg turista a Mc. Donald's-os menüt kidobja, alig harap bele, mert megy le a metróba; a Les Halles-nál érdemes kukázni utánuk. A Gare Austerlitz-nél van egy afrikai kifőzde, ami olcsó, és sokat adnak. A hely nem a legtisztább, kicsit csúszik a padló is, de jól lehet lakni.

Ruhát, cuccot nem érdemes hurcolni, csak a gond van vele. Ha szól egy szociális munkásnak, az ír egy ajánlást, és a ruhaosztó helyeken még válogathat is.

Nyáron, a nagy szabadságolások idején kihál a város, Ildikó is más helyre vándorol. Követi a tömeget: lemegy a tengerpartra, vagy átmege Olaszországba. Arrafelé viszont rengetek a román koldus. Nekik a „járkálós” kéregetés a stílusuk, és ezzel a rámenős módszerrel elveszik az adományokat az ülősök elől. Már megjárta Spanyolországot is, de amarra mutatványos koldusok vannak, ráadásul az ellátórendszer sincs olyan jól kiépítve, mint Párizsban, így hát a szükség mindig visszahozza. Egy mondata érdekes volt: amíg normális életet élt, sosem volt pénze utazásra, csak álmódzott róla. Legyen ez a zárómondatunk.



Tapasztaltak:

- Párizsban a férfi – nő arány az utcán élők között 80% - 20%. Tudtommal kb. ennyi Budapesten is.
- Mindkét országban a cég központi intézményéből indulnak újukra az utcások. Van-e ennek valami oka, vagy csak véletlen egybeesés?
- A BMSZKI utcai szolgálata minden tekintetben itt is megállná a helyét, sőt, jobban felszerelt, mint az itteni.
- Az Emmaüs nappali utcai szolgálata újdonság, még nem alakult ki a szabályrendszere, sem tapasztalat alapján, sem az írásbeli elvek alapján.
- Hiányoltam azt a rendszerességet, amit a BMSZKI-nál láttam, tehát ha hétfő, akkor ez a terület, ha kedd, akkor az a terület. A kapu előtt találták ki, merre induljanak. Szerintem fontos az ügyfeleknek is a látogatás biztos tudata.
- Jobban fel kellene készíteni az embereket a Perray 2-be történő érkezére. (Távolság, este 8-ra vissza kell menni, házirend betartása.)

- Budapesten több figyelmet kellene fordítani a pszichiátriai betegek az ellátórendszeren belül. Találó témaválasztása volt ez a Fehér köz bemutatóján a plenáris beszélgetésnek.
- A Dózsa György úti központban lévő pszichiátriai fogadóórák szükségesek, de nagyobb „reklám” kellene neki.
- Itt az orvos rugalmasabb, mozgékonyabb: ha kell, kimegy a nappali intézményekbe, és beszélgetős csoportfoglalkozásokat tart. Ezt fontosnak találom, mert nehéz meggyőzni az ügyfelet, keresse fel az orvost. De ha a hegy nem megy Mohamedhez, hanem Mohamed megy a hegyhez, van remény egy munkakapcsolat kialakítására, ami későbbiekben folytatódhat a rendelőben is.
- Az BMSZKI-s utcások bemutatójának témaválasztása is alátámasztást nyert: innen is kerülnek az utcáról ügyfelek egyenesen átmeneti szállásra, és számukra nehezebb a beilleszkedés.
- Láttam olyan utcán élőket, akik lakáskérérelmet intéztek (demande de logement social), ezt beszélte meg az utcás szociális munkással. Vajon végig kell-e járnia az ügyfélnek a számlátrát (fapad – átmeneti szállás – albérlet), vagy jó próbálkozás az utcáról egyből a felsőbb szintekre bekerülni? Lehet-e, alkalmas-e az utca egyszerre több irányban életet rendezni, ügyet intézni, pl. jövedelmet (segélyt, nyugdíjat) + albérletet, lakáskérérelmet? Nagyon érdekes beszélgetést folytattam az egyik drogos utcán lakó nővel. Olyan szépen elmondta, hogy az életének 4 területe kellene, hogy rendeződjön: legyen munkája, legyen lakása, egészséges életmódot folytasson, és emberi kapcsolatai rendeződjenek, mert lánya nevelőszülőknél él. És mit tesz érte, tehet érte az utcán élve ...?
- Az egyik sátoztábornál tetszett a transzparens, nem kispályás a felirat: nem sátor, nem szálló, nem hotel kell – lakást mindenkinek. Helyénvaló-e a követelés? A csak lakás megoldaná-e a problémákat az életében? Meg tudná-e tartani a lakást?



10. AGORA

Az intézmény elhelyezkedése:

Az Agora Párizs közepén fekszik az 1. kerületben, környezetében modern épületekkel illetve a budapesti Váci utcához hasonló sétáló, vásárló utcákkal.

A nappali melegedőt befogadó épület maga hagyományos bérház nagy belmagassággal.

A földszint szolgál az ügyfelek fogadására, a félemeleten az irodákat és az emeleten a konferenciatermet helyezték el, hiszen ez az épület az Emmaüs központi titkársága is egyben.

Az, hogy az Agora-t nappali melegedőként említtem, nem teljesen pontos, mert az intézmény nyitva tartása érdekesen alakul: az év minden napján nappali melegedőként működik 20.30-ig, akkor bezárnak a takarítás miatt, majd 23 órától éjszakai melegedőként újra megnyitja kapuit.

Aki mégsem akarja vagy tudja az intézményt felkeresni, ahhoz utcai szociális munkások mennek ki.

Feladata:

Az Agora-nak, mint melegedőnek, az a célja, hogy az elsődleges szükségleteket kielégítse és információkat adjon az ügyfeleknek.. A szolgáltatások minden szükségben lévő embernek elérhetőek 18 éves kortól, függetlenül a nemtől. Az igénybevételéhez semmilyen papír, igazolás nem kell, tehát a melegedőnek és szolgáltatásainak használata ingyenes, feltétel nélküli és anonim.

Miért jó ez? A névtelenség és a feltétel nélküliség vonzó sok ember számára. Ha többen térnek be, talán több embernek is tudnak segítséget nyújtani. Az utcán töltött élet felől nézve a nappali melegedő az első lépcsőfok a társadalomba visszavezető úton, ahol meghallgatják az ügyfél problémáit és igyekeznek megoldást nyújtani vagy megfelelő intézményhez irányítani őket.

Az Agora szolgáltatásai:

- könyvtár és kávézó, melyek színhelyei a társas együttlétnek, így a szocializáció megindításának.
- minden délután van szabadidős vagy kulturális foglalkozás. (Most például dobórákra lehet járni, múzeumba mehetnek az érdeklődők, vagy színtanoda várja az ügyfeleket.)
- Internet szoba – fantasztikus szintű felszereléssel. Itt ingyen lehet internetezni feliratkozás alapján, heti 2 alkalommal 1 órán át. A lehetőség több funkciót is betölt egyszerre:
 - megtanulják kezelni a számítógépet és az Internetet
 - tudnak saját e-mail címet létesíteni, ezáltal üzeneteket fogadni
 - a webkamera segítségével akár a távoli családtagokkal is tudják tartani a kapcsolatot
 - felhasználható az álláskeresésben
 - nyelvi laborként is működik a számítógépes terem.
- franciát (beszédet és írást) oktatnak több szinten heti két alkalommal, nem csak a bevándorlók számára, hanem az iskolát végzett, de mégis az írással-olvasással küzdő franciák számára is. A nyelvi ismeretek emelésével csökkenthető a társadalom kizárása. A franciaórákon résztvehettem. 4-5 fős, kis létszámú csoportokba osztottak minket egy szóbeli szintfelmérés után. A csoportomban volt moldáv, marokkói, kínai, jemeni.
- reggel 6 és 8 között ingyenes reggelit, (erre osztogatnak az utcások meghívót)
- este 18.30 és 20.30 között pedig melegvacsorát kapnak az ügyfelek. A vacsoráért viszont már fizetni kell 1 eurót, ami jelképes összeg, kb. egy liter tej ára. (Az étkezésből befolyt összeget visszaforgatják az ellátásukra.) Tehát ez az egyetlen dolog, amiért „térítési díjat” kell fizetni.
- a higiénia megőrzése érdekében lehetőség van zuhanyzásra és mosatásra (ez az előzetes feliratkozás sorrendjében történik).



- adomány ruhákból segítenek az öltözék pótlásában, cseréjében, mert fontos a tisztaság és a „külvilágra” tett első benyomás (stigmatizáció elkerülése).
- az egészségügyi szolgáltatások sokszínűek:
 - lábfürdőt biztosítanak kedd és péntek délután
 - fogászat keddenként
 - arcápolás: kozmetikus jön kedden és csütörtökön
 - masszázs heti egyszer
 - házi orvos szerdánként
 - bőrgyógyász szerdánként rendel.
 Mindezek elősegítik az ügyfelek testi-lelki egészségének megőrzését.
- amikor az ügyfél igényli, meghallgatják problémáit, és segítenek elindítani adminisztrációs ügyeit (pl. segélyt intéznek számára).
- állskereső műhely működik heti háromszor. A műhely keretein belül megtanítják az ügyfeleket önéletrajzot és motivációs levelet írni, a hirdetéseket és a szerződéseket értelmezni; illetve az érdeklődők állskereső technikákat sajátíthatnak el. Fontos, hogy a műhely kapcsolatban van a munkaügyi központtal (ANPE) és olyan partnerekkel, akik hajlandók hajléktalanokat alkalmazni.
- Lakhatási és lakásügyben is kérhetnek információkat. Az Agora az utcai szolgálattal együttműködve keres éjszakai szálláshelyet a rászorulóknak, illetve a szociális lakáskérelem beadásában is segít.
- jogi tanácsadás + külön időpontban a külföldiek jogait ismertetik.



A szolgáltatások segítségével tehát javítható az ügyfelek egészségügyi, lakhatási és foglalkoztatási helyzete.

Ami számomra érdekes volt az intézményben:

- az Agora-n használatos adatlap 4 oldal csak! A Fehér közben - mely ugyanúgy melegedő - egyetlen ügyféllel kapcsolatban 50 oldalnyi adatlapot kellene kitöltenünk, ami a nagy létszámbeli forgalom mellett lehetetlenség, főleg, hogy a szociális munkás asszisztensi feladatokat is ellát, és állandó létszámhiánnyal küzdünk.
- a számítógépes terem felszereltsége és a felhasználási lehetőségei különböző területeken
- éjjeli melegedőkénti működése (tehát nem alvásra, csak befogadásra szolgál)
- az ügyfelek feltétel nélküli és anonim fogadása. A feltétel nélküliség számomra azt a kérdést vetette fel, hogy így közösségben tartózkodhat a fertőző beteg is? Az ügyfelek adatainak rögzítése nélkül pedig hogyan tartják számon az ügyfelek számát? Azt mondták, csak megbecsülni tudják.
- Az önkéntesek nagy részt vállalnak a melegedő működésében, pl.: ők készítik elő a vacsorát, olyan orvos is rendel itt, aki nem kér a munkájáért pénzt; a könyvtárban önkéntes fogadja az érdeklődőket, az cyberspace-nek nevezett számítógépes teremben is ők ügyelnek; és volt rá példa, hogy az ügyvéd ingyen tartott fogadóórát. Természetesen nemcsak a valamilyen szakmával rendelkezőket várják, hanem bárki jöhet, aki készletet érez rá.

A dolgozók fele önkéntes és csak a másik fele szakképzett, fizetett szociális munkás. Magas számuk meglepett: hogyan találunk ennyi segítőkész embert? Erről beszélgettünk is. Az egyik

ok az lehet, hogy jó a szervezetek „PR-marketingje”, tehát minden lehetséges fórumon megjelennek, ahol bemutatkoznak, adományokat gyűjtenek, és önkénteseket keresnek. A másik ok az lehet, hogy Franciaországban 35 óra a munkahét. Egy évre kiszámolva 260 (!) órával dolgoznak kevesebbet, mint mi Magyarországon. Gondoljanak bele: évi 32 munkanappal, azaz hat héttel dolgozunk többet, amiből egy részt akár jótékony célra is fordíthatnánk!

A harmadik ok, amire gondolni tudok, az a társadalom nyitottsága, elfogadni képessége. Hiszen valahol el kell tudni fogadni a hajléktalant, mint embert, ha hajlandó vagyok közéjük menni segítőnek. Ezt itthon még hiányolom, de talán a nyílt napok által a „civiliek” is - lassan bár - de egyre közelebb kerülnek a hajléktalanok kedvezőbb megítéléséhez, megkönnyítve azok társadalomba való visszatérését, reintegrációját.

Zárszó

Megpróbálom röviden összefoglalni tapasztalataimat.

- Sok különbség okát szolgáltató tény: Franciaország célállomás a bevándorlók számára. Az Emmaüsnek meg kell küzdenie az ebből fakadó problémákkal, pl. hiányos papírok, nyelvismeret hiánya, beilleszkedési nehézségek. Több szolgáltatás-csoport alakult ki ezek enyhítésére, megoldására.
- A 115-ös segélyszám Magyarországon nem létezik, de hozzá hasonló feladatokat lát el a Menhely diszpécser szolgálat.
- A BMSZKI és az Emmaüs felépítése alapjaiban hasonló: utcai szolgálat, éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, lábadozó, Álláskereső Iroda, mindkét helyen található. Ami pluszt találtam, az a franciáknál a szociális hotel és a lakásbérlés az ügyfelek számára.
- A BMSZKI szerkezeti felépítése versenyképes, de finanszírozás hiányában a szolgáltatásaink alacsonyabb színvonalúak (pl. nincs melegétel biztosítása a fapadokon).
- Hiányolom a rendszeres esetmegbeszélő, illetve az éves „gondolati nagytakarítás” teameket. Mindkettőt szükségesnek tartom a színvonalas munka és az állandó stáb elérése érdekében.
- Követendőnek tartom a szociális munkát, és ezzel együtt az ügyfeleket követő poszt kialakítását, több szinten (pl. melegedő, fapad, átmeneti szállás – minthogy vezetői gyűlés is külön van nekik).
- Régóta téma a referensi találkozók, hogy jó volna az intézmények profiljához igazítani az adatlapokat. Kérésünk jogosnak tűnik az Emmaüs-nél látottak alapján. (Hozzáteszem, a cég partnerünk az Equal pályázatban, mégsem találkoztam Equal logós adatlappal.)
- A felsoroltakon kívül még két, a Fehér közben megvalósítató ötlet: kertészklub, együttfőzés.
- Valószínűleg az elkövetkezendő években több foglalkozást igényel a rendszer kiépítése pszichiátriai betegek számára.
- A BMSZKI összeheti a két kezét a magyar szociális dolgozók munkamoráljáért, pedig sokkal jobban leterheltek mind munkaidő, mint munkamennyiség tekintetében. A cégnél állandósult emberhiányt talán lehetne némileg enyhíteni az önkéntesek munkájának segítségével. Ez utóbbi megszervezése érdekében jobb reklám szükséges tevékenységeink megismertetésére, például cégünk is résztvehetne különféle rendezvényeken bemutatkozási céllal, nyílt napjainkra mi is küldhetnénk szét meghívókat, és honlapunk frissítése is időszerű lenne. Szeretnék megpróbálkozni az érdeklődők felkutatásával, és számukra hétköznapjaink bemutatásával.

- A két hónap alatt egy magyarral találkoztam ellátottként. Örülök, mert talán ez azt jelenti, mi magyarok, jól érezzük magunkat kis hazánkban, még megtaláljuk számításainkat, lehetőségeinket itthon.

Köszönöm a lehetőséget mindkét intézménynek: munkahelyemnek, a BMSZKI-nak és mint fogadó intézménynek, az Emmaüsnek.

Köszönöm támogatását cégem igazgatójának, Pelle Józsefnek; főnöknőmnek, Jakabné Borsi Ibolyának; a pályázat megszervezőinek, Bérces Ildikónak és Fehér Borókának. Francia részről mentromnak, Xavier Vandromm-nak, és a különböző intézmények vezetőinek: Michel Berjonnak, Joel Perret-nek, Rachid Aziznak, Ginlaine Girrot-nak, és Aida N'Daw-nak.