

# **Gazdag szegények északon - Pillanatképfelvétel a norvég ellátórendszeréről**



Budapest, 2011. április 20.

Készítette: Szentkereszty Tamás  
Szociális munkás  
Magyar Máltai Szeretetszolgálat

# Tartalomjegyzék

<i>I. Bevezetés</i> .....	3
<i>II. Social Office – az ellátórendszer alapköve</i> .....	4
<i>III. Az Űdvhadsereg</i> .....	5
<b>III. 1. Heimen</b> .....	5
III. 1. a) Esettanulmány – Arne .....	9
III. 1. b) Drogprevenciós analógiák nemzetközi összehasonlítása (Dag esettanulmánya mentén) .....	11
<b>III. 2. Börtönmunka</b> .....	12
<b>III. 3. Contact Centre</b> .....	14
<b>III. 4. Fretex</b> .....	18
<b>III. 5. Sally Ann</b> .....	20
<i>IV. Housing Project, Drammen Centre for Drug Prevention</i> .....	20
<i>V. Fri Project, Drammen</i> .....	23
<i>VI. Husbanken</i> .....	25
<i>VII. Befejező gondolatok – az ellátórendszerbeli különbségek</i> .....	29
<i>Irodalomjegyzék</i> .....	33

# I. Bevezetés

Norvégia államformáját tekintve alkotmányos monarchia, amit parlamenti demokrácia irányít. Észak-Európában található, 385.199 négyzetkilométeren fekszik, 4.8 millióan lakják (2009-es adat). Lakossága folyamatosan nő, a norvégoké az egyik legmagasabb termékenységi ráta Európában. Az össznépeség növekedését nagymértékben emeli a bevándorlók száma. 2008-ban közel félmillió gyermek született a Norvégiában élő több mint 200 nemzetiségű bevándorlótól. Bár munkanélküliségi rátája Európa szerte az egyik legalacsonyabb (2010-ben 3.2%, míg az európai átlag 8%, az amerikai pedig 10% körül volt), egyes tanulmányok szerint mesterségesen tartják ilyen alacsony szinten. Összemosódik ugyanis a munkanélküliek és a fogyatékkal élők csoportja. Kutatók szerint tíz leszázalékolási ügyből három munkahelyvesztésből ered. Eszerint a munkanélküliek a fogyatékkal élőknek szánt javakat veszik igénybe a munkanélküli ellátások helyett, így nem jelennek meg a munkanélküli statisztikákban. Bár Norvégia foglalkoztatja a legtöbb fogyatékkal élőket Európában, sokan nem szívesen vállalnák a munkájukat, ha nem veszítik el a munkájukat.

A norvég társadalombiztosítási rendszer két főbb részre tagozódik: a nemzeti biztosítási rendszerre és a családi pótlék rendszerre, mely a kisgyermek és a családok pénzügyi ellátásaival egészül ki. A nemzeti biztosítási rendszer az ellátások széles spektrumát fedezi, beleértve az öregségi nyugdíjat, a rokkantsági nyugdíjat, az özvegyi nyugdíjat, a rehabilitációs ellátásokat, a munkahelyi baleseti ellátást, az egyedülálló szülők juttatásait és a pénzügyi ellátásokat betegség vagy munkanélküliség esetére. A norvégok mind saját megítélésük szerint, mind egy külső szemlélő szemével vizsgálva: jól élnek. Természetesen ettől függetlenül lehetnek és vannak is nehézségeik; akadnak kihívások, melyekkel meg kell küzdeniük. Egyénileg és társadalmilag is. Tanulmányutam alatt megpróbáltam – többek között – e problémákat feltérképezni, a rájuk adott vagy adható válaszokat megvizsgálni, értékelni.

Norvégiát szokták a jóléti kapitalizmus példjaként is emlegetni – nagyon magas adókkal. Különösen nagy hangsúlyt fektetnek az egészségügyre, az oktatási rendszerre, illetve a közösség által használt terekre (utakra, parkokra, könyvtárakra). Felületesen szemlélve szegénységi szint alatt nem is él senki. A közlekedés és a középületek akadálymentesek, a társadalom minden tagja egyformán részt vehet az élet minden színterén. Bár a norvég egészségügy – a magyarhoz hasonlóan – ingyenes, folyamatos megszorítások tapasztalhatóak a szektorban. A nem életmentő műtéteknél általában várólista van, valamint számos kisebb kórház küszködik helyhiánnyal. A bevándorlók kérdése a globalizáció hatására mindenhol – így Norvégiában is – egyre égetőbb probléma. Az integráció, a deszegregáció módját, mértékét, irányát és folytonosságát folyamatosan felülvizsgálják kormány szinten és a civil szektorban is.

Az európai országok számára általános probléma az előregedő társadalom. Mivel sem a gyermekek, sem az idősek nem részei a munkaerőpiacnak, így az anyagiakat az államtól illetve a családtagjaiktól kell előteremteni. Egy középkorú szülőnek, akinek gondoskodnia kell idősödő szüleiéről, kevesebb ideje és anyagi forrása marad gyermekeire. Ehhez hasonlóan az államnak is döntenie kell, hogy az időseket támogató egészségügyre, vagy a fiatalokat támogató iskolarendszerre fókuszál-e. Ugyanakkor mivel Norvégiáé az egyik legjobb termékenységi mutató Európában, így kisebb figyelmet kell fordítani az idősekkel kapcsolatos problémákra, mint szomszédjainak. A norvég büdzsé közel 35%-át költik az egészségügyi és szociális jóléti intézkedésekre, mely kiemelkedő. A társadalom lakhatási körülményei általánosan magas színvonalúak. Norvégiában a hajléktalanok száma relatív

alacsony, a világon kevés ország rendelkezik jobb statisztikával. Ettől függetlenül szükség van átgondolt stratégiára, mellyel a hajléktalanság elleni küzdelemre, s a megelőzésére törekedni lehet. Hollandia mellett azon kevés országok közé tartozik, melyeknek van átfogó, nemzeti terve a hajléktalanság mérséklésére, felszámolására.

## II. Social Office – az ellátórendszer alapköve

Norvégiában a szociális védőháló legfőbb letéteményesei a Szociális Irodák (Social Office), melyek kerületenként segítik Oslóban az ott élő emberek életszínvonalának javulását. Három-négy éve alakították át a rendszert, azóta a jóléti-, a munkanélküli- és a nyugdíjigazgatóság is ezekben az irodákban található. Sokak szerint ez az átalakítás csak rontott az ellátás minőségén. Azok a munkatársak, akik eddig saját területükön szakértőként dolgoztak, mára mindhárom terület sajátosságaival ugyanúgy tisztában kellene, hogy legyenek, mind a három ellátásban ugyanolyan otthonosan kellene, hogy mozogjanak, mint korábban sajátjukban. Valljuk be, ez nem kis elvárás, s egy olyan országban, ahol a jóléti szolgáltatások ilyen magas szinten vannak, különösen bonyolult lehet „mindent tudni”. Interjúalanyaim szerint ez nem is valósul meg – távolról sem. Az átképzések sem voltak megfelelő színvonalúak, s az egyéni kompetenciák, adottságok is sok mindent meghatároznak. Vannak egészen hatékonyan és gördülékenyen működő irodák, s vannak olyanok is, melyeknél nem ritka a több hónapos csúszással érkező válaszevél vagy elbírálás. Emiatt sokan kerültek rosszabb helyzetbe, s a reform a mai napig állandóan jelen lévő téma mind a közbeszédben, mind politikai körökben.

Ezek a Szociális Irodák hivatottak tehát a hozzájuk tartozó lakosok életét segíteni. A Heimen lakói közül többen nem rendelkeznek egyéb jövedelemmel (például nyugdíjjal), csak az iroda által utalt alapellátási összeggel. Magyar viszonylatban persze ez nem is olyan kevés, minimum 5.600 koronát (196.000 forint), átlag 10.000 koronát (350.000 forint) kap egy állampolgár havonta. Ezt hosszú évekig, akár évtizedekig is. S ami talán számunkra a legmegdöbbentőbb, hogy ezt a lakbéren és az áramszámlán felül utalják nekik. (Hihetetlen magas a lakbér – 8-15 ezer korona –, emellett az áram ára folyamatosan emelkedik, s mára igen nagy megterhelést jelent a szegényebb rétegeknek.) 7.300-7.400 korona (255.500-259.000 forint) között van az a pénzmennyiség, melynek a norvég állam szerint az állampolgárainak zsebében kellene maradnia a számlák kifizetése után.

A munkanélküli segély a munkabér 70-80%-a, ám ezt 3-4 évig is kaphatják. Csak az összehasonlítás miatt jegyzem meg, hogy Magyarországon 2011-ben a jelenlegi kilenc hónapról vagy hat, vagy három hónapra (még nem eldöntött) kívánják lecsökkenteni a bérpótló juttatások biztosítását, majd ezután a közmunkaprogramba irányítanák át a munkanélkülieket, ha ennyi idő alatt nem sikerül ismét elhelyezkedniük. A minimálbér 2011-ben 9.657 korona (337.986 forint), a havi átlagfizetés 25.000 korona (875.000 forint). Egy 2012-re vonatkozó becslés szerint az átlagkereset elérheti a 41.667 koronát (1.458.333 forint) is havonta. Ezt természetesen nagyban befolyásolja Norvégiában is a kiemelten sokat keresők bére. Itt is tapasztalható, hogy a gazdagok még gazdagabbak lesznek, s nő azok száma, akik százezres nagyságrendű koronát vihetnek haza havonta.

Oslónak is van egy a magyar Fedél Nélkül-höz hasonló hajléktalan újságja (<http://erlikoslo.wordpress.com>), hajléktalanok és szenvedélybetegek írják, szerkesztik és árulják (25 koronáért veszik és ötvenért adják – 1.750 forint). Nagyon szép kiadvány, inkább hasonlít egy magazinra.

### **III. Az Üdvhadsereg**

Norvég szakmai gyakorlatomat főleg Oslóban töltöttem, s mivel az Üdvhadsereg volt a fogadó intézményem, a meglátogatott programok is leginkább hozzájuk kapcsolódtak. Az Üdvhadsereg, vagy korábbi nevén a Keresztény Misszió a keresztény egyház karitatív szervezete, a világ egyik leghatalmasabb szociális segélyszervezete. A nemzetközi mozgalom jelenleg 122 országban működik, 175 különböző nyelven nyújtja szolgáltatásait, nemzetközi központja Londonban székel. 1865-ben, katonai struktúrához hasonló felépítéssel hozta létre William és Catherine Booth. Küldetése, hogy evangélikus, szociális és karitatív munkát végezzen, eljuttassa a kereszténység üzenetét a szegényeknek, szűkölködőknek és éhezőknek testi és lelki szükségleteik kielégítése által. A segítség megillet mindenkit, megkülönböztetés nélkül. Az Üdvhadsereg célcsoportja eleinte prostituáltak, morfinisták, alkoholisták és egyéb nem kívánt, a keresztény társadalomba bele nem illeszkedő személyek voltak, de a közösség bármely tagját szívesen látták találkozóikon. 2010-es évkönyvük szerint 16.938 aktív és 9.190 nyugdíjas tisztjük van, 1.122.326 katonájuk, 189.176 követőjük, 39.071 kadétjuk, 378.009 junior katonájuk, mintegy 104.977 egyéb alkalmazottjuk és több mint 4.5 millió önkéntesük. Hitvallásuk szerint a keresztény szolgálat szerves része a szegénység és a szociális igazságtalanság ellen vívott harc.

Az oslói Üdvhadsereg 1888-ban kezdte meg működését, ma Oslóban van a norvég, a feröer szigetek és az izlandi területi központ. A körzethez 115 közösségi központ tartozik, melyek a legkülönbözőbb feladatokra specializálódtak. Eredetileg alkohol- és drogproblémákkal foglalkoztak, azóta különféle programokat indítottak a függőségi problémákkal rendelkező ügyfeleknek és családjaiknak, hajléktalanoknak, lakhatási problémákkal rendelkezőknek, rászoruló gyermekeknek és családoknak, fogyatékkal élőknek, AIDS vagy egyéb súlyos betegségben szenvedőknek, időseknek, elítélteknek, éhezőknek, természeti katasztrófák, háborúk áldozatainak és menekülteknek. Átfogó és differenciált intézkedésekben gondolkodnak, melyek az egyéni szükségletekre fókuszálnak. Szükségletorientált és az ügyfelek által tett visszajelzéseken alapuló stratégiák határozzák meg programjaikat. A helyi hatóságokkal jó viszonyt ápolnak, mely a működés minden szintjét segíti.

Az Üdvhadsereg Norvégiában különösen nagy közmegebecsülést élvez. Köszönheti ezt részben annak, hogy az egyik legrégebbi segítő szervezet az országban, részben pedig folyamatos jelenlétének. Adománygyűjtő akcióik, számtalan irodájuk, otthonaik és utcai megmozdulásaik révén folyamatosan szem előtt vannak, s mivel kiemelt szerepet tulajdonítanak a Katolikus Egyháznak, ez megkülönbözteti őket a többi segélyszervezettől. Vallástól függetlenül rengetegen adományoznak az Üdvhadseregnek pénzt, ingóságot és ingatlant egyaránt. Tavaly karácsonykor, az országos gyűjtőakciónak köszönhetően 24 millió korona (840 millió forint) gyűlt össze, találtak az egyik kihelyezett utcai urnájukban 50.000 koronát (1.750.000 forint) rejtő borítékot is! 2010-ben összesen 94.500.000 korona (3.307.500.000 forint!) készpénzt adományoztak az Üdvhadseregnek támogatói. A szervezet büszke arra, hogy a beérkező pénz túlnyomó részét arra fordítja, amire az adakozók szánták: segítségre. Mindössze 15-16% megy el a bürokráciára, vagyis ennyit emészt fel a szervezet fenntartása.

#### **III. 1. Heimen**

A Heimen egy legfeljebb 27 fő ellátására létrejött hajléktalanellátó intézmény. Férfiak és nők is igénybe vehetik a szenvedélybetegek gondozására szakosodott szállót. Mindenki

külön szobával és fürdőszobával rendelkezik. Szintenként nappali, közösségi tér, dohányzó és konyha szerepet is betöltő helység található, bár ez utóbbit nem nagyon használják ki, hiszen a földszinten az étkezőben napi négyeszeri étkezést biztosítanak az itt lakóknak a hét minden napján. Az étkező bejáratánál egy kis gép mozgásérzékelő segítségével adagol a kezekre fertőtlenítő habot, hogy elősegítse a higiénit és megelőzze a fertőzéseket. Az épületbe videotelefonos beengedő rendszer és automatikus ajtó segíti a bejutást, s az intézmény – természetesen – akadálymentes. A szobák ajtóit mágneskártyával nyithatók, valamint a dolgozók mesterkulccsal is bejuthatnak bárkihez.

A Heimenbe való bekerülés két módon történhet. Vagy a Szociális Irodán keresztül, vagy ha regisztrált kábítószer-használó az egyén, akkor automatikusan felsorolják a többi lehetőség mellett, mikor lakhatását szeretné rendezni. Felajánlhatja a Szociális Iroda egyik munkatársa a lehetőséget, de lehet saját javaslat is, ha kifejezetten ide szeretne valaki kerülni. Sokan barátok, ismerősök által értesülnek a helyről, s ezért szeretnék ide kerülni. A Heimen előnyei között szokták említeni a jó utánkövető rendszerüket, az intézmény felszereltségét, a szabadság tiszteletben tartását, a gyógyszerelés kellő figyelemmel kísérését. Általában az irodában töltik ki a szükséges papírokat, s megpróbálják az igényeket és a lehetőségeket a lehető legközelebb hozni egymáshoz. Nincs az itt tartózkodásnak maximált időtartama, elvileg mindenki addig marad, ameddig szeretne, a várólista általában három hónap. A Social Office minden ügyfélről tiszta képet ad felvétel esetén, mely nagyban hozzájárul az esetátadás zavartalan lebonyolításához. Egy erre a célra kifejlesztett rendszerben szerepelnek az ügyfelek adatai, nyomon követhető hol volt előtte, mit csinált, milyen kezeléseket, szolgáltatásokat vett igénybe és hol, milyen körképe van, milyen gyógyszereket szed.

Az itt lakó emberek 90-95%-ának rossz a viszonya a családjával, nincsenek jó kapcsolataik, nincs saját lakásuk, ha mégis, onnan jó eséllyel rokonaik rúgták ki (például pont a szenvedélybetegségük miatt). A lakók átlagéletkora 40 és 70 év közötti, 30-hoz közeli volt az eddig itt lakó legfiatalabb. Tehát egy itteni szenvedélybeteg szálló lakói meglepően öregek, bár a meglepetés csak számunkra (magyaroknak) az, hiszen a fejlettebb nyugati országokban a kábítószerfüggők átlagéletkora folyamatosan növekszik. A kemény drogokat használók között egyre kevesebb a fiatal, kiöregedő csoportról beszélünk. Abban az esetben, ha az egészségi állapota valakinek súlyosan és tartósan megromlik, akkor a Szociális Irodával kapcsolatba lépve más elhelyezés után néznek, például egy öregek otthonában. Az Üdvhadsereg automatikusan vonja le az előre megállapított, méltányos díjat a Szociális Iroda által utalt összegből, melybe beletartozik a szoba díján túl az étel, a gyógyszerek, az orvosok és minden egyéb szolgáltatás ára is. Az összeg függ a jelentkező korától, egészségi, mentális állapotától, valamint, hogy dolgozott-e. Átlagosan havi 3.600 koronát (126.000 forint) számolnak fel.

A minden állampolgárnak alanyi jogon járó alapellátó orvos mellett a Heimen biztosít egy saját orvost is, aki havonta kétszer házhoz jön. Vele is lehet konzultálni a felmerülő problémákról, ő is segít beállítani a kellő gyógyszer mennyiséget a betegeknek, illetve továbbküldi a kellő helyre azokat az eseteket, amik további kivizsgálást, illetve szakorvost igényelnek. Az itt ellátottak átlag 5.200 korona (182.000 forint) jövedelemmel rendelkeznek, ám nem ritka a 15.000 koronás (525.000 forint) bevétel sem. Előtakarékoskodni nem kötelező, általában mindenki azt mondja, hogy feléli a számlájára érkező összeget, ám mindig van 4-5 lakó, aki tud és akar is félretenni. Természetesen a segítők itt is szorgalmazzák az előtakarékoskodást, csak kötelezni nincs lehetőségük az ügyfeleket.

Kéthavonta egy olyan esetkezelő csapatot hívnak össze, melyen az alapellátó orvos, igény esetén családtagok vagy közelebbi barátok vesznek részt, illetve mindenki, aki az egyén életében érintett (például: szociális munkás, esetfelelős, fizioterapeuta, pszichiáter). Ezeket a csapatokat vizsgálják meg a szubsztitúciós szerek (methadone, subutex vagy suboxon) hatásosságát, a szedett mennyiség esetleges növelését vagy csökkentését, illetve a helyettesítő

szerekkel szoros összefüggésben adott gyógyszerekről (kedélyjavítók, antidepresszánsok, nyugtatók, altatók) is itt döntenek. Ezt segíti az ügyfelenként vezetett akta, melyben dokumentálnak minden szedett gyógyszert.

Ha valaki szubsztitúciós gyógyszer segítségével kíván megszabadulni szenvedélyétől (általában a herointól vagy az amfetamintól), egy olyan papírt kell aláírnia, melyben arról nyilatkozik, hogy a kezelés alatt nem fog illegális kábítószerrel használni. Természetesen ez már csak a végső lépés, itt is, mint Magyarországon, egy kábítószer-használónak hosszabb idő óta regisztrált szenvedélybetegnek kell lennie ahhoz, hogy egy ilyen programba bekerülhessen. A szerződéskötést komoly munka előzi meg, melyben pontosan tisztázzák az ügyféllel, hogy mi fog történni, mik az elvárások, milyen jogai és milyen kötelezettségei vannak. Tisztázzák a szerhasználó céljait, átbeszélnek mindegyiket, s a szerződés részleteit is vele együtt határozzák meg.

Az intézményben minden héten vizelettesztel ellenőrzik a lakók tisztaságát. Régebben egy pozitív teszteredmény azonnali jogviszony felfüggesztést jelentett, ám mára sokat változott a rendszer. Abban az esetben, ha a teszt kimutatja, hogy az illető ismét használ valamit, leülnek vele beszélgetni, megpróbálnak utána járni, mi lehet a háttérben, miért tért vissza a drogokhoz. Persze általában a segítőknek nincs szükségük a tesztekre, hogy meg tudják állapítani, éppen ki használ megint, hisz napi kapcsolatban vannak az ügyfelekkel; látják rajtuk. A teszt inkább csak egy olyan bizonyíték ilyenkor a kezükben, mellyel megspórolhatják a tagadás felesleges köreit. Ha a „szép szó” hosszútávon sem használ, három napra felfüggesztik a férőhelyét, s erre az időre egy másik szállón (mint Magyarországon egy krízisszoba) biztosítanak neki ágyat. A napok száma az ismétlődésekkel egyenes arányban akár tízig is emelkedhet. Ez azt is jelenti, hogy a rendszer engedékenységéből következően a gyakorlatban számtalanszor meg is ismétlődnek ezen ki- és beköltözések.

Hasonló az eljárás, ha valakinél kábítószerrel találnak. Abban az esetben, ha valakiről erősen feltételezik, hogy ismét használ valamit, szűrőpróba-szerűen kutatást végezhetnek, mely a motozástól a szoba átvizsgálásáig terjed. Ha valakinél találnak illegális szert, figyelmeztetésben részesül. Négy figyelmeztetés után következik a férőhely-felfüggesztés. Ugyanez vonatkozik azokra, akik alkoholt próbálnak behozni. Az intézmény falain belül alkohol fogyasztása szigorúan tilos. Nagy különbség azonban a magyar rendszerhez képest, hogy az intézményen kívül mindenki annyit ihat, amennyit akar, s bizonyos szinten ez vonatkozik az illegális kábítószerekre is. Nálunk a bódult személyek belépését minden további indoklás nélkül megtagadhatja a szálló házirendje (és általában meg is teszi).

A nálunk rohamosan terjedő (2011. márciusi adatok szerint hazánkban a legnépszerűbb) és januárban frissen betiltott mepredronról (kati, 4-methylmethcathinone, 4-MMC, 4-methylephedrone) nem sokat tudott az általam kérdezett munkatárs, bár kisebb keresés után az interneten találtunk számos utalást jelenlétére Norvégiában is. Itt is betiltották már, azonban azt nem tudom, hogy állnak annak „utódjaival”, mint nálunk a 4-MEC (4-methylethcathinone) vagy a methylone (M1, 3,4-methylenedioxy-N-methylcathinone, bk-MDMA, MDMC), vagy egyéb, jelenleg még legális szerekkel. A recept ismert és egyszerű. Amint egy szer felfutott, ismertté vált nemcsak a fogyasztók, de az ellátórendszer és a rendőrség előtt is, majd – akár gyorsított eljárásban – betiltják a drogot, a vegyészek nekilátnak új, hasonló hatású anyagok kikísérletezéséhez.

Ezeket hívják dizájner drogoknak is. Így lett a 4-MMC-ből 4-MEC, mely utóbbi jelenleg még legális, az interneten egyszerűen utánvétellel megrendelhető, de az utcai dealerektől is beszerezhető, változó tisztaságban. Kicsérélnék egy-két alkotót, s máris kész az „új” drog. Kérdés, hogy meddig változtathatóak az összetevők, milyen kompromisszumokat kell kötniük az új szintetikus stimulánsokat kikísérletezőknek, milyen mérgeket kell hozzáadniuk a kívánt hatású végtermék elérése érdekében. Milyen messzire hajlandóak elmenni a fogyasztók – vagy a növényvédő-szernek, illetve a fürdőszónak álcázott kétes

eredetű szerek után már bármit beszédnek? Norvégiában továbbra is az amfetamin (speed) és a heroin az elsődleges, intravénásan használt anyag, a ház lakói között alig találni más illegális szerrel visszaélőt. A kivételt jelentő fiatalembert pont a héten érték tetten a szobájában, mivel megszólalt a füstjelző az általa használt bongtól (marihuána szívására használt vízpipa). Ugyanekkor elkoboztak tőle egy tekeres alufóliát, illetve egy használt kanalat, melyben a munkatársak szerint a crackjét (szabad-bázisú kokainszármazék) szokta felforralni.

Minden reggel megbeszélés van reggeli után közvetlenül még az ebédlőben a lakókkal, ahol átveszik a napi programot, mi lesz az ebéd, felolvassák a nap szavát és a nap versét. Ezen nem kötelező a megjelenés (ennek megfelelően nem is nagyon szoktak az ügyfelek részt venni), de a dolgozók próbálják lehetőség szerint minél jobban bevonni, aktivizálni őket. Ezt követi egy reggeli munkatársi team, ahol szintén átbeszélik a napi tervet, a lakók postáját átveszik az esetfelelősök, végigmennek a tennivalókon. Naponta négyszer van gyógyszerosztás. Sokan szednek sokféle gyógyszert, minden a legprofesszionálisabb körülmények között történik.

Két Health Officert (végzettsége szerint a nővér és a szociális munkás között van) foglalkoztat a Heimen, akik a gyógyszerek előkészítéséért és beadásukért felelősek. Heti váltásban cserélgetik, hogy ki-mikor készíti elő vagy ellenőrzi az előkészített gyógyszereket. Ez azért fontos, mert így kisebb a hibalehetőség, hogy valaki véletlen a szükségesnél több vagy kevesebb gyógyszert kapjon. Vannak állandóan járó gyógyszerek, melyeket az orvos ír fel, s melyek bevételének elmulasztásakor megkeresik az ügyfelet a szobájában; vannak vitaminok, melyekkel erősíteni kívánják a lakókat; illetve vannak olyan gyógyszerek is, melyeket csak külön kérésre adnak (például fájdalomcsillapító, altató). A pontos munkát adagoló dobozok segítik, melyekbe előre beleteszik a munkatársak a pirulákat.

A gyógyszerek kiosztása után a tetemes mennyiségű papírmunka következik. Bár minden profi, mindenre – lehetőleg három – külön gép van, tehát a körülményekre nem lehet panaszkodni, azért örülök, hogy nem kell ennyire sokat irodában ülnöm Magyarországon. Az irodák külön szinten vannak, illetve itt található az orvosi szoba is, ahol a gyógyszereket osztják. A lakók a második emelettől felfelé laknak egészen a hetedikig, a földszinten pedig az ebédlőn kívül a konyha, különböző raktárhelységek és hűtőszobák (külön szoba a tejtermékeknek, gyümölcslevekeknek, külön a kenyereknek, gabonapelyheknek és külön a fagyasztott ételeknek), valamint a recepció található.

Minden ügyfélnek van egy saját maga által meghatározott egyéni cél-listája, melyet önértékelős módszerrel minden hónapban ki kell tölteniük, aszerint, mennyire érezték megvalósulni a célokat az adott időszakban. Fő célnak általában az absztinencia megtartását jelölik meg, a részcélok között pedig a szoba tisztántartása, tisztálkodás, gyógyszerek bevétele, több testmozgás és hasonlók szoktak előfordulni. Van, akinek csak be kell adni a papírt, hogy töltsse ki, de van, akivel közösen végig kell menni a pontokon és ahol nem őszintén válaszol, ott átbeszélni vele, hogy miért gondolja úgy. Ezzel is, mint az intézményen belül sok mindennel, az ügyfelek függetlenedését és egy reális énkép kialakulását szeretnék elérni.

Alapvetően nehéz megmozgatni a Heimen célcsoportját; kábítószerfüggő, alkoholista hajléktalanok, legtöbbjük idős, illetve rossz egészségi állapotú, ezért sokszor a bezártsággal, az inaktivitással kell leginkább megküzdniük a dolgozóknak. Több lakó cukorbeteg, egész nap csak a szobájukban ülnek, dohányoznak, céltalanok, így az Üdvhadsereg számos programmal próbálja aktivizálni őket, lehetőség szerint az intézményen kívülre is. Kéthetente tartanak mozi estet, hetente többször vannak a különböző szinteken beszélgetések tetszőleges témakörben (ezen a részvételt kávéval, sütivel vagy csokival próbálják motiválni). Szintén hetente rendeznek barátságos billiárd mérkőzéseket az épület alagsorában található asztalon, illetve majd minden hétre jut egy múzeum, egy színház, egy uszoda vagy bingo-est.



Az egyik munkatárs kéthavonta szervez bevásárló utat a szomszédos Svédországba. Egyrészt, mivel ott majdnem minden fele áron kapható, másrészt mert ez egy jó lehetőség kimozdulni az intézményből, kicsit társasági életet élni. Az Üdvhadsereg állja az utazás költségeit, azonban amit vásárolnak, azt saját pénzből kell megvenniük. Ezt szociális jövedelmükből, öregségi- vagy rokkantnyugdíjukból tudják fedezni. A napot egy vacsora zárja. Az étkezőt erre az alkalomra kicsit átalakítják, az asztalokból egy hosszú asztalt csinálnak, ünnepi terítéket tesznek fel, asztaldíszeket és gyertyákat. A menü is különleges, ottlétem alatt rákos, húspogácsás, halas szendvicseket hordtak körbe, valamint volt torta, üdítők és kávé is. Az esti programban szerepelt egy kulturális témakörű kvíz is, melynek kitöltésében segítenek a dolgozók, ha az olvasás (vagy az értő olvasás) nehézséget okozna bárkinek. Díjakkal motiválják a kvízen való részvételt, így összességében olyan 10-15 embert tudnak megmozgatni egy-egy alkalommal, plusz a dolgozók (5-6 fő).

Több lehetőség áll a magukat elfoglalni kívánók előtt ezeken túl is. A Social Office-hoz fordulva lehet kérni kisebb utazásokhoz, vásárlásokhoz, de akár moziba vagy bowlingozni is kísézőnek egy embert, akit külön erre a célra alkalmaz az iroda, részmunkaidőben. Sokszor vannak kapcsolatteremtési, illetve megtartási problémáik a Social Office hatásköre alá tartozó embereknek, s egy beszélgetőpartner vagy akár csak egy személy, aki társaságot biztosít egyszer-egyszer, sokat tud segíteni nekik. Ha valakinek messzebb élő rokonai vannak vagy szülőfalujába szeretne visszalátogatni pár napra, erre is van lehetőség: egy szervezet erre a célra specializálódott, s tőlük elnyerhető az utazás költségeit fedező pénzösszeg. Ezekre az utakra is általában elkíséri őket valaki vagy a Social Office-ból vagy az ügyfelet ellátó szervezettől.

A Heimen rendelkezik egy munkaprogrammal is, melynek lényege, hogy – mintegy védett munkahelyként – lehetőséget biztosít az embereknek a munka világába való visszaszokásra. Ha valaki otthon tölt 5-10 évet munka és különösebb tennivaló nélkül, annak nagyon nehéz visszaszoknia a munkaerő-piaci körülményekhez. A napi rutin kialakítása, valamint az ehhez való hozzászokás időt vesz igénybe, s a munkáltató részéről extra türelmet. Itt akár egy-két évig is lehet dolgozni, mely alatt kiderül, hogy miért esett ki a foglalkoztatásból, szeretne-e dolgozni, alkalmas-e rá, milyen munkákra alkalmas. Ha készen áll és alkalmas a visszailleszkedésre, akkor új embert küld helyére a Social Office.

Norvégiában a munkát százalékban határozzák meg, nem pedig óraszámban. A legkülönfélébb százalékokban dolgozhat adott helyen a foglalkoztatott, mely a munka jellege és időtartama által is módosul, valamint, hogy éjszakai műszak-e, esetleg hétvége. Alapból 37,5 órát kell dolgozni, illetve, ha esti műszak, akkor csak 35,5-et hetente. A Heimenben este 11-től két ügyeletes van már csak a házban: egy aktív és egy passzív. Az aktív a recepción ügyel, míg a passzív éjszakai műszakban aludhat, neki csak vészhelyzet esetén van dolga. Tűnhet ez persze nekünk pazarlásnak, ugyanakkor történt már tüzeset is az épületben, amikor szükség volt mindkét ügyeletesre. Az alvó segítő pedig természetesen kevesebb százalékot kap munkájáért: üdvöztendő részmunkaidős megoldás, mely növeli a foglalkoztatást. A nappali dolgozók számát sajnos nem tudom pontosan meghatározni, mivel sok a keresztműszak, rengetegen járnak ki-be, van továbbá számos gyakornok, diák is, illetve a megannyi részmunkaidőnek köszönhetően van, aki csak havi két-három napot dolgozik. A több állással rendelkezés itt is általános.

### **III. 1. a) Esettanulmány – Arne**

Szakmai gyakorlatom alatt igyekeztem a nyelvi akadályok ellenére minél több emberrel beszélgetni, s lehetőség szerint olyan témákra terelni ezeket a beszélgetéseket, melyek választ adhatnak az engem leginkább foglalkoztató kérdésekre. Persze a „meséljen az

életéről” kezdetű mondattól nem könnyű eljutni a „milyen szerepet játszottak a kábítószeresek abban, hogy egy hajléktalanszállón kötött ki?” kérdésig, de nem is lehetetlen a feladat. Egy hatvannégy éves úrral, Arnével beszélgettem először hosszasan. 1992-ben szenvedett egy komoly motorbalesetet Új-Zélandon. Megsérült a lába, fél évig egy rehabilitációs otthonban lakott, de sosem tudták tökéletesen helyreállítani a sérült térdét. Azóta nem tudott elhelyezkedni, s ekkortájt kezdett el komolyabban inni. Tengerész volt előtte, így viszonylag otthontalan élete volt régebben, ám az elmúlt húsz évet is végig különböző szociális és egészségügyi intézményekben és otthonokban töltötte. Bár évek óta nem iszik égetett szeszt, a sörrel nem képes lemondani, állítása szerint napi 5-6 litert fogyaszt.

A Heimenben nagyjából másfél éve lakik, nincs baja senkivel, jól érzi magát. A dolgozók is kedvesek – mondja, csak az igazi kapcsolatokat hiányolja. Olyan különböző szintekről beszél, melyek a kormány által fizetett állás és egy ilyen szállás lakója között automatikusan kialakul, s ez megmásíthatatlanul gátat vet valódi kötődések, igaz barátságok kialakulásának. Ezt minden helyen tapasztalta, ahol eddig megfordult, s ezt igen elkeserítőnek találja. Két idősebb testvére van, akikkel azonban nem túl jó a viszonya – a sörnek köszönhetően. Egy barátjáról beszél még hosszasan, aki a Vöröskeresztnél dolgozik. Meg is szokta látogatni itt a szállón, illetve telefonon is többször beszélnek hetente. Ezen túl mindössze az utcában van egy-két ismerős arc. Messzebb nagyon nem is merészkedik, részint a lába miatt, részint mivel nagyon bizonytalan személyiség, hangulata erősen ingadozó, sokszor depressziós (erre gyógyszert is szed), illetve bizalmatlan az emberekkel, nem szereti az ismeretlen helyeket.

A Heimentől úgy 30 méterre van egy kisbirtok, ahova naponta többször elmegy, sörért. Leül félúton egy kapualjba, már ismerik a lakók, de állítása szerint nem bánják, mert nincs gond vele, nem hangoskodik. Ezt nehéz is lenne elképzelni róla, az is csoda, hogy leült velem beszélgetni, nemhogy zajt csapjon. Ott helyben, a beugróban lehúzza a maga kis söreit, majd visszatér szobájába, tévézni. Így telnek a napjai. Sokat unatkozik. Az itteni dolgozók által kínált programokat sem kifejezetten szereti, bár ennek legfőbb oka az, hogy nem sörözni akarják elvinni.

Jövőképe elég bizonytalan, egyszer azt mondja, nem tudja meddig fog még itt lakni, máskor azt, hogy tavasszal elköltözik Portugáliába. Ott olcsó minden, s bár nem beszéli a nyelvet, majd talál valakit, aki igen az övét. Elege van az itteni rendszerből, az itteni emberekből, a hidegből. Nincs baja a dolgozókkal, de úgy érzi, semmit nem tettek-tehetnek érte itt. Az elmúlt másfél év alatt se nem javult, se nem romlott az állapota megítélése szerint. Elgondolkodtató mindez annak fényében, hogy milyen jó körülmények vannak, legalábbis a Magyarországiakhoz képest. Börtönben is volt két és fél évig, de azt is szerette, olyan volt, mint egy hotelben élni.

Az ember elégedetlen természetű. Az adott szituáció, melyben éppen vagyunk, mindig szolgáltat okot a panaszkodásra. Ezért is veszélyes a túlzott összehasonlítás. Amikor a magyar ellátórendszerrel beszéltem a dolgozóknak, azt kérték, vigyék haza pár lakót, mutassam meg nekik az ottani körülményeket, akkor biztos nem lesznek ilyen elégedetlenek. Ebben is van valami. Sokszor eszembe jutott, hogy ezek az emberek talán már életben sem lennének Magyarországon. Nálunk a drogosok csak a legritkább esetben öregek, főleg ennyire. A mozgásképtelen vagy alkalmazkodásra képtelen szenvedélybeteg állapotú pár év alatt annyira leromlik az utcán, hogy túlélési esélyeik minimálisra csökkennek. Ha nem történik drasztikus változás az életükben vagy nem jutnak komoly elhatározásra az anyagozás abbahagyását illetően, nem sok esélyük van. A lakók és a dolgozók panaszait, sérelmeit tehát próbálom egy másik szemüvegen át vizsgálni, hiszen e nélkül a kép sokat torzulna a meglévő számtalan különbség miatt.

### **III. 1. b) Drogprevenációs analógiák nemzetközi összehasonlítása (Dag esettanulmánya mentén)**

Dag saját bevallása szerint egész életében szenvedélybeteg volt. Minden az alkohollal kezdődött, mely szinte az egész életét meghatározta. Bár nyomatékosítja, hogy elég szubjektív az alkoholizmus fogalma, mikor megkérdezem, hogy saját magát mikortól tekinti alkoholistának, minden különösebb gondolkodás nélkül válaszolja, hogy húszas évei kezdetétől. Ötvenöt éves koráig ivott keményen, azaz mintegy negyed évszázadon át. Két felnőtt fia van és egy egyetemista lánya. Gimnázium után az oslói építészeti egyetemre jelentkezett, majd azt elvégezve építészként dolgozott egész életében. Amikor felhagyott az állandó és nagy mennyiségű alkoholfogyasztással, új szerek után nézett, de a marihuána nem elégitette ki eufóriára irányuló töretlen vágyát. Úgy meséli, a kíváncsiság vezetett ahhoz, hogy kipróbálja a heroint, ekkor 60 éves volt. A sosem tapasztalt és mindent eltöltő extázis, melyet a szer okozott, az első alkalom után rabul ejtette.

Itt mindjárt két dolgot szeretnék kiemelni. Az első a hatalmas különbség, mely kultúrák és országok között van, s amely megenged ilyen nagy eltéréseket idősök és idősök között, attól függően, hogy a világ melyik pontján élnek. Magyarországon – és most véletlenül sem lenéző hangnemben írom ezt – a hatvan évesek a nyugdíjukra készülnek, illetve annak első éveit élvezik. A szerencsésebbeket egészségi állapotuk még nem gátolja a mindennapi életben, de mindenesetre egy lassabb, nyugalmasabb életre rendezkednek be. S ennél talán még fontosabb az a közeg, melyben a mai hatvan éves korosztály felnőtt. Nekik – de legalábbis legtöbbszörüknek – a kábítószer, úgy általában, hihetetlen távolságban vannak. Nem is láttak, nem is próbáltak semmit, valószínűleg olyanról sem tudnak, aki próbálta, tehát hiteles vagy első kézből származó információjuk nincs.

Ha életük során jelen is voltak valamilyen drogprevenációs előadáson, az csak az akkori kornak megfelelően (és sajnos napjainknak is sok helyen egyetlen ismert és elismert módszereként) egy démonizáló, tényeket elhallgató és megmásító, riogató prevenció volt. Ez egyébként abban a korban még viszonylag nagy sikerrel tudott működni. Egy egyenruhás rendőr, akinek akkoriban még volt tekintélye, bejött előadást tartani, elmondta, hogy a drogok ölnek (válogatás nélkül, hisz valószínűleg nem is tudta, hogy vannak különböző drogok, vagy ha igen, akkor azt, hogy ezek hatásukban és addiktivitásukban nagyon eltérőek lehetnek, ha pedig mindezzel tisztában volt: elhallgatta). A drogosok mind bűnözők, és ha nem ölik meg magukat elég hamar, akkor úgyszólván a börtönben végzik. Még ez is lehetett nagyjából így.

Ma viszont minden harmadik fiatal kipróbál valamilyen illegális szert, de még sincs minden harmadik fiatal börtönben és temetőben sem. S ez ellen, hogy ez így van (vagyis, hogy nincs így) talán nem sokan emelnék fel a hangjukat. De visszatérve a hatvanévesekre, a fentiek miatt, s mivel az átlagember soha nem találkozott kábítószerrel, a mai hatvan éves magyarok többségének a drogok valóban ördögtől valók. Azt tehát elég nehéz elképzelni, hogy valaki kipróbálja ilyen idősén. Még abban sem vagyok biztos, hogy akár túl sok idős ember meggyőzhető lenne arról, hogy nem minden kábítószer kipróbálót kellene máglyára vetni, nemhogy bármelyiknek eszébe jutna ilyen szerhez nyúlni. Pláne a kábítószer, közül is a közismerten legveszélyesebbhez és legaddiktívabbhoz.

Ez a nemzedék az ötvenes években született, a hatvanas évek végén és a hetvenesben volt fiatal. Ekkoriban lehetőségük sem lett volna az embereknek kábítószerhez jutni, illetve akinek sikerült, az is általában külföldön szerezte be, talán legszűkebb családján vagy barátain kívül más nem is tudott az egészről. Emellett ma a világon mindenhol fiatalodik az a réteg is, aki először próbálja ki az illegális szereket. Amikor én voltam általános iskolás (a kilencvenes években), még szinte egyáltalán nem lehetett kábítószerekkel találkozni, de a gimnáziumban (az ezredforduló környékén) sem volt megközelítően sem olyan mértékű a szerfogyasztás, mint manapság. Ha mégis találkozott az ember drogokkal vagy drogosokkal, ez szinte

kizárólag a marihuána származékokra, illetve ennek használóira korlátozódott. Az érettségi előtti évig nem is hallottam olyanról, aki közvetlen környezetben akár partydrogokat használt volna. Akkoriban elég volt, ha az ember cigarettázott vagy alkoholt fogyasztott, már ez is kielégítette a lázadni vágyó fiatalság ilyen igényeit. Mára ez meglehetősen sokat változott, a szülők kis túlzással örülhetnek, ha gimnazista gyermekük csak „sima” cigarettát szív.

Másik fontos szempont, amit ma már az egyik legjelentősebb befolyásoló tényezőként tartanak számon, az a társas környezet. A fiatalok jó része együtt próbálja ki először ezeket a szereket, s a későbbiekben is a közös fogyasztás a legjellemzőbb. Sokan nem akarnak szégyenben maradni vagy ki akarnak tűnni a kortárscsoportjuk vagy az őket közvetlenül körülvevő közeg előtt, s ezért használnak drogokat. Dag ezzel szemben egyedül próbálta ki, tehát nem baráti készítésre és nyilvánvalóan nem is társai előtt akart felválni. Nem azt mondom persze, hogy Magyarországon nincs olyan ember, aki egyedül próbált volna ki valamilyen kábítószer, csak hogy nem ez a jellemző és semmiképpen sem abban az életkorban.

### **III. 2. Börtönmunka**

Az Üdvhadsereg már az 1900-as évek előtt is látogatható börtönökben elítélteket, ám szervezett börtönmisszióval 1920 óta rendelkezik. Tisztelettel, bizalommal és hitelességgel fordulnak az emberekhez, akik ettől kezdve már nem büntették, hanem személyiségük alapján ítéltetnek meg. A módszeres, egyéni és kivitelezhető munkában látják a siker kulcsát. Az Igazságügyi Minisztérium felkérte a szervezetet, bővítse az elítéltekkel történő munkáját, aminek eredményeként 2006-ra kidolgoztak egy új modellt. A komplex program lényege, hogy felhasználjon minden rendelkezésre álló lehetőséget az elítéltek segítésére nem csak a börtönben, de szabadulás után is. Például képzésekkel, vagy rehabilitációs egységekben, közösségi központokban.

A látogatásokat végző munkatárs szerepe összetett. Koordinál minden tevékenységet (önkénteseket, Biblia-csoportokat, kurzusokat), s leginkább egyéni segítő beszélgetéseket végez a börtönben. Szabadulás után segít visszailleszkedni a normál életbe, segít a lakhatásban, munkakeresésben, szociális háló kiépítésében, családi kapcsolatok ápolásában. Támogatást nyújt a destruktív minták elkerülésében, melyek ismét börtönhöz vezethetnek. Mindehhez felhasználja az Üdvhadsereg intézményrendszerén kívül a teljes ellátórendszert, hogy még hatékonyabb lehessen a program. A szolgálat önkéntes segítő hálózatára is támaszkodik, melyre nagy szükség van a széleskörű szolgáltatásaikhoz, mint például a sporttevékenységek, zenélési lehetőségek, önszorgató csoportok vagy egyházközösség találása.

2008-ban indult el az Üdvhadsereg Safe Way Home (Biztonságos Hazaút) elnevezésű összetett programja. Felismerték, hogy egyre több külföldit tartanak fogva norvég börtönökben, s ezért nagy szükség van a nyelvi akadályokat leküzdő munkára, másrészt pedig nem elég ezeket a külföldi elítélteket szabadulásuk után kiengedni az intézményből, ahhoz, hogy ne kerüljenek vissza, meg kell teremteni bizonyos körülményeket. A Safe Way Home célja, hogy megszervezze a külföldi elítéltek biztonságos hazajutását, a származási ország helyi Üdvhadseregével kapcsolatba lépve segítsen kapcsolatokat teremteni és rehabilitálni.

Az igazi megpróbáltatások a szabadulás után kezdődnek sok külföldi börtönviseltnek. Hatalmas adósságaik vannak, nincs vagy rossz a kapcsolatuk családjukkal, megoldatlan konfliktusok várják őket otthon. Munka és lehetőségek hiányában a kilátástalannak tűnő jövő hamar visszavezetheti őket a régi bűnözői környezetükhöz. Ám ha a börtönben kialakult jó kapcsolatot továbbviszi az Üdvhadsereg a szabadulás után az elítélt hazájában dolgozó képviselővel, ha az aktív segítés nem szakad meg, a visszaesési esélyek drasztikusan

csökkenhetnek. Kiemelten fontos tehát a nemzetközi együttműködés, s ezért igyekeznek minél szorosabb kapcsolatok kialakítására. Személyesen is ellátogatnak a különböző országok képviselőihez, s közösen próbálják kitalálni, milyen módon lehetne segíteni a hazaérkező elítélteket. Mindenképpen biztató az eddigi közel kéttucat sikeres akciójuk.

Oslo legnagyobb és legrégebbi börtönébe heti rendszerességgel látogatnak az Üdvhadsereg munkatársai. Norvégia 5 milliónyi lakosára 4 ezer fogvatartott jut, melynek 26%-a külföldi. A börtönmunka legfőbb célkitűzése a kapcsolatteremtés a büntetéstől függetlenül, minden esetben a személyiséget figyelembe véve. A ruha és cipő biztosításán túl segítenek a családdal való kapcsolattartásban, illetve rengeteg nyelven tudnak Bibliákat rendelkezésre bocsájtani. Az elítélteknek nagyon sokat jelent, hogy anyanyelvükön beszélgethetnek valakivel (akár a hitről, akár másról). Sokszor a nyelvi akadályok miatt nem tudják pontosan mi történik velük, mennyi ideig lesznek elzárva, mikor és hova szállítják őket, milyen lehetőségeik vannak. A látogató munkatársak beszélnek norvégul, svédül, angolul, franciául, oroszul és spanyolul. Hosszú évek alatt nagyon jó együttműködés alakult ki a börtön és az Üdvhadsereg között. Sikerült kiharcolniuk számos különleges privilégiumot, mint például a csökkentett jogokkal rendelkező fogvatartottak látogatását (mikor ez mindenkinek tilos) vagy azt, hogy a cellákon kívül minden ajtóhoz van kulcsuk. Egy nap négy-hat beszélgetést tudnak lefolytatni. A munkatársaknak minden pénteken van szupervízió, melyen megbeszélhetik nehézségeiket, problémáikat.

Ebben a börtönben előzetes letartóztatottak vannak, (elvileg) mindenki csak addig tartózkodik itt, amíg megkapja ítéletét. Természetesen itt sem megy minden zökkenőmentesen, s az emberek igyekeznek is minél jobban felgyorsítani áthelyezésüket, mivel a norvég viszonyokhoz képest ez a legrosszabb állapotban lévő, legkisebb komfortfokozattal rendelkező ilyen intézmény. Jellegeből adódóan is sok itt a feszültség, mivel a különböző büntettek miatt eltérő kaliberű bűnözők vannak összezárva. A magyar börtönökhöz képest sem sokkal jobb ez a hely, ám itt a cellák egyszemélyesek, viszonylag tágasak, s mindegyikben található hűtő és plazmatévé is. Egy óra jár mindenkinek a szabad levegőn, mely tekintve, hogy akár három évig is lehet itt valaki, nem túl sok. Norvégia börtönpolitikája igyekszik elmozdulni abba az irányba, hogy lehetőség szerint minden külföldi otthon töltsen le büntetését, illetve hogy a frissen szabadult, vízummal nem rendelkező büntetetteket közvetlenül a reptérre szállítsák, s hazaküldjék.

Az Üdvhadsereg munkatársai számos fogvatartási intézménnyel állnak kapcsolatban, mely úgy alakult ki, hogy az elítélteket áthelyezésük után követték a segítők, s így egyre több börtönnel kötöttek együttműködési megállapodást. A munka során először arra koncentrálnak, hogy mi az, ami miatt adott ügyfél ebbe a helyzetbe került, s min kellene változtatnia annak érdekében, hogy ez ne ismétlődjön meg, hogy a szabadulás után ne kerüljön ismét vissza a börtönbe. Bár az Üdvhadsereg nem erőlteti a vallás kérdését, kiemelt jelentőséget tulajdonít neki. A vallás az egyik legfontosabb dolog, mely megkülönbözteti őket a többi szervezettől. Olyan plusz ez, melyet bár minden munkatárs úgy használ, ahogy szeretne, a szellemiség, az elvrendszer mindenkinek meghatározó.

Az általunk meglátogatott fogvatartottak is jól szemléltetik a börtönbeliek sokféleségét. Először egy olyan fiatalemberhez mentünk, aki nem régen van itt, így még a segítő, akit a látogatási napon elkísértem, sem találkozott vele. Az ukrán fiatalember elmesélte, hogy hat éve él Norvégiában, eredetileg tengerész, de a kábítószer-kereskedelmen kívül nem ismer más életet. Minden kapcsolata, barátja érintett a bűnözői életmódban, így jó eséllyel kerülhet (sokadjára) vissza a börtönbe. Most csak 100 napot kapott kábítószer birtoklásáért és illegális lőfegyverviselésért, de mivel vízumja is lejárt, próbáltuk bátorítani, hogy vegye igénybe az Üdvhadsereg szolgáltatásait, mert mindenhol van kiút. Volt alkalmunk beszélgetni egy orosz férfival is, akit szexuális zaklatással vádolnak. A prostituált, akit a mulatságra rendeltek, teljesen kábítószeres állapotban volt, s a megbeszél

szolgáltatások után állítólag többen megerőszkolták. A szembesítésen felismerte és ellene vallott, bár a férfi állítása szerint ő nem nyúlt hozzá, DNS-ét sem találták meg, egyéb terhelő bizonyíték sem került elő.

A fogvatartottak listáját átnézve három magyart fedeztem fel, s egyikükkel alkalmam nyílt beszélgetni. Évekig Hollandiában dolgozott burkolóként, majd egyik ismerőse kecségetető ajánlatot tett neki: egy kevés kábítószerrel kellene elvinnie Oslóba, ahol a drog átadása után szép összeget kapna. Feltehetően részben saját ügyetlenségének köszönhetően a vámellenőrzés során kiszúrták, s legnagyobb meglepetésére egy kilogramm heroint és közel kétszáz gramm kokaint találtak a táskájában. Négy évet kapott, melyből közel egyet már előzetesben letöltött. Jó magaviselete és büntetlen előélete miatt még 19 hónap vár rá, amit egy másik intézményben fog letölteni, jelenleg is áthelyezésére vár. Próbálja hasznosan tölteni az idejét; angolul tanul és dolgozik. A többi fogvatartottnak osztja ki az ételt, rendben tartja a körletet, amiért kap valamennyi pénzt és az ő cellája, a többiekével ellentétben nyitva van egész nap. Sokan, főleg a norvégok, alantásnak találják ezt a munkát, de mindenképpen megvannak az előnyei.

Végül egy lengyel fogvatartottal beszélgettem hosszabban, aki – ha igaz volt, amit elmondott – az egyik legszerencsétlenebb ember, akivel valaha találkoztam. Évek óta Norvégiában él, dolgozik. Egyszer egy benzinkútnál megpillantotta az előtte álló személyijét, s mivel ő is lengyel volt, beszélgetni kezdtek. Kiderült, hogy ugyanabból a kis faluból származnak, s gyermekkorukban ismerték egymást. Nem sokkal később, egy közúti ellenőrzés során megállították a rendőrök, s azóta előzetes letartóztatásban van. Ennek 11 hónapja. Mint utóbb kiderült, az ember, akivel a kúton találkozott, kábítószer-kereskedő volt, s mivel azt mondta ismeri, ezért alapos gyanúba keveredett. Hiába mondta később, hogy gyermekkor óta nem találkozott és most is csak véletlenül futottak össze, a rendőrök nem hittek neki. A közös gyökereken kívül semmilyen bizonyíték nincs ellene, nem találtak ujjlenyomatokat tőle sem a lefoglalt kábítószeren, sem a kereskedő kocsjában vagy lakásán, s telefonjaik híváslistái sem köti őket össze. Az elmúlt közel egy év alatt számos megpróbáltatáson kellett átesnie. Három hónapja vár, hogy fogorvosi ellátásban részesülhessen, öt hónapja szeretne beszélni egy pszichiáterrel. Idegei meggyengültek, családja-barátai elfordultak tőle, depressziós és aludni sem tud. Egy korábbi kézserülését félrekezeltek a börtönben, ami miatt maradandó károsodást szenvedett. Talán márciusban végre bíróság elé állhat és ügyvédje tisztázhatja. De semmi sem kárpótolhatja az elmúlt évéért.

### **III. 3. Contact Centre**

A Contact Centre az Űdvhadsereg jól bejáratott szervezete, mely igen nagy múltra tekint vissza. Norvégia első hajléktalanszállóját 1894-ben hozták létre, jelenlegi formájában a nyolcvanas évek óta működik, az ellátórendszer egyik első lépcsőfokát képviseli. Az alacsonyküszöbű intézmény elsősorban nappali melegedőként működik. 9-14 óráig fogadják az alkohol- vagy szenvedélybetegséggel küzdő ügyfeleket. A munkatársak minden reggel egy órával hamarabb kezdenek, átbeszélnek a napi teendőket, együtt imádkoznak. Tea, kávé, üdítő, valamint szendvicsek várják az érkezőket, de emellett esetenként egyéb élelmiszerrel (például leves, főzelék, sütemény) is szolgálnak. Van lehetőség internethasználatra, televíziózásra, telefonálásra, illetve a munkatársak segítenek bármilyen probléma kezelésében, hivatalos vagy szociális ügyintézésben. Igény esetén ruhát is tudnak biztosítani, de mosni is lehet, valamint tisztálkodni és fürdeni. A helyet úgy alakították ki, hogy küllemre is egy kávézó hatását keltse, az ügyfelek szívesen töltsék itt idejüket. A szórakozást egy asztali foci és egy zongora is segíti, amiken rendszeresen játszanak mind az igénybevevők, mind a munkatársak.

A kávézó kiemelt célja – ahogy a neve is sejteti – a kapcsolatteremtés. Egy olyan helyet akartak létrehozni, ahol fel lehet kicsit melegedni, lehet beszélgetni, segítséget kérni, ahol társasági életet élhetnek a szerfogyasztók. Valamennyi szolgáltatás térítésmentes és semmilyen regisztráció nem szükséges az igénybevételhez. Ha valaki rosszul érzi magát vagy pihenésre van szüksége, egy külön helységben megehető, ahol matracokon lehet aludni néhány órát. Egyszerre közel tizenöt munkatárs dolgozik. Négy szociális munkás a kávézó közösségi terében, ketten-hárman a konyhán, hárman a ruhaosztásnál, mosásnál, fürdésnél, hatan pedig az egészségügyi részlegért felelősök az emeleten. Ha valakinek külön spirituális segítségre lenne szüksége, beszélhet egy lelkésszel is. Egy átlagos napon 40-50 ügyfél fordul meg az intézményben.

A szolgáltatásokat szenvedélybetegeknek szánták, ám rajtuk kívül esetenként igénybe veszik pszichiátriai betegek is. Őket próbálják a segítők a nekik megfelelő intézményekbe átirányítani, de mivel olyan is van köztük, aki talán tíz éve jár a helyre, így nehéz megváltoztatni szokásait. Az Üdvhadsereg számos intézményének használói köre gyakran összefonódik. Számos munkaprogramban dolgozó rendszeresen igénybe veszi a Contact Centre-t. A Jobben elnevezésű project a magyar közmunkaprogramhoz hasonlít. Az erre a célra fenntartott irodában minden nap limitált számú munkalehetőséget biztosítanak. A négy órás munkáért 200 koronát (7.000 forintot) adnak, mely legtöbbször utcaseprés, szemétszedés, gyertya- vagy szappankészítés. Az önkormányzatok biztosítják a kellő anyagi háttérrel, akárcsak a Contact Centre esetében. Norvégiában is gyakori, hogy az önkormányzatok a civileket vagy az egyházi szervezeteket bíznak meg az állami feladatok ellátásával, ezzel téve eleget kötelezettségeinek. A pályázati rendszerben általában ötéves szerződéseket írnak alá, ami néhol bizonytalanná teszi a szolgáltatások folyamatos működőképességét, fenntarthatóságát.

Egy másik fontos összefonódás az Üdvhadsereg leghíresebb kezdeményezésével van, a Fretexszel. A Fretex egy használtruha-lánc, ahova a norvégok ruhaadományait leadhatják. Ezt gondosan átválogatják, kimossák, majd országszerte számos helyen értékesítik. Az ebből befolyt profitot természetesen szintén az Üdvhadsereg használja fel, forgatja vissza szolgáltatásaiba. Az összegyűlt ruhákból gazdálkodik az Üdvhadsereg minden intézménye is. Az emberek szívesen adják le ruháikat a Fretexben, hisz tudják, jó helyre kerülnek, illetve az ebből befolyt pénzt is jó célra használják. A Fretex további előnye, hogy egy munkaprogramnak is helyet ad; fogyatékkal élők, foglalkoztatásból kiesők használhatják, mint védett munkahelyet. A programban néhány hónapig, de akár több mint egy évig is dolgozhat valaki – igénytől függően –, ideális lehetőséget biztosítva a munkába való visszatérésre.

Az Üdvhadsereg ügyesen használja önkénteseit, akik minden szolgáltatásból kivesszik a részüket. A nappali melegedőt is számos önkéntes látogatja rendszeresen. Leginkább beszélgetni jönnek az emberekkel és segítenek a munkatársaknak, ha valamire szükségük van. Hétfőnként egy idős hölgy jön el pár órára, aki külön kiemeli, hogy nem csak az ügyfeleknek, de a munkatársaknak is ugyanolyan nagy szüksége van arra, hogy meghallgassák őket. Mint kiderül, korábban az Ír Üdvhadsereg vezetője volt, ám nyugdíjazása után sem hagyott fel teljesen a segítséssel: önkéntességén túl, időről-időre előadásokat tart egyetemeken, főiskolákon és egyéb képzéseken. Nagy hasznát veszi sok éves tapasztalatának és rendszerszemléletű gondolkodásmódjának.

A munkatársakkal beszélgetve többször kiderült, hogy sokan az Üdvhadsereg egy másik intézményében dolgoznak főállásban, s a Contact Centre-ben csak heti egy-egy napot töltenek vagy csak néha önkénteskednek. Ilyen például a szervezet oktatásügyi igazgatója, aki sokat mesélt az igénybe vehető képzéseikről. Oktatási programjuk három szintből épül fel. Az első egy egyéves képzés, mely a középiskola után és a felsőfokú oktatás megkezdése előtt jelenik meg a fiatalok életében. A norvégok közel 10%-a veszi igénybe a programot, mely

leginkább egy széleskörű pályaorientációs képzéshez hasonlít sok utazással, nyelvtanulással és a különböző lehetőségekkel való ismerkedéssel. Itt bepillanthatnak az eltérő képzési formákba, s számos módon segítik őket a továbbtanulási irány kiválasztásában. A második szinten egy kétéves képzés van, amit az Üdvhadsereg hivatalos tagjainak kötelező elvégezni. A képzés részben kapcsolódhat az egyetemek és főiskolák képzéseivel is mind Bachelor, mind Masters szinten. Az utolsó szint egy egészen új lehetőség, ideje és mélysége is az egyéni igényekhez alkalmazkodik. Az általános protestáns értékek átadásától a fiatalokkal végzett segítőtevékenységig bármiről szólhat, igénybevevői lehetnek felsőoktatásban tanulók vagy az Üdvhadsereg dolgozói, önkéntesei is.

A kávézó felett, az első emeleten található az irodák, valamint az egészségügyi részleg. Az orvosi ellátást négy nővér és egy asszisztens biztosítja, továbbá heti kétszer jön orvos is. Elsődleges feladatuk a sebek, fertőzések ellátása. A kábítószerfüggőknél gyakoriak a hosszú éveig vagy akár egy évtizedig meglévő sebek, melyek tisztítása életbevágó. A folyamatos kezeléssel, gyógyszereléssel elkerülhető, hogy továbbterjedjen a fertőzés, mely sokszor akár amputációhoz is vezethet. Tovább rontja a helyzetet, ha nem heroin, hanem amfetamin a használt szer, mert míg előbbi nyugtató-érzéstelenítő hatású, utóbbi stimuláns, azaz ebben az esetben az irritált felületet folyamatosan vakarják.

Egy intravénás szerhasználó legnagyobb problémája (az anyag beszerzése után) használható véna találat. Rendszeres használat esetén hamar elfogynak a lehetőségek, s kénytelen lesz ugyanabba a szúráspontra fecskendezni. Ettől persze a hely gyorsan begyullad, s megfelelő kezelés hiányában elfertőződik. Mivel egy aktív drogosnak az idő nem ugyanolyan léptékkal telik, mint egy átlagembernek, akár hónapok is eltelhetnek, míg először orvoshoz fordul. Ekkorra a seb általában már kiterjedt és nehezen kezelhető. Gyógyulása szerhasználat nélkül és ideális körülmények között is hetekig, akár hónapokig tartana. Am egy szenvedélybeteg élete nem változik meg gyökeresen egy fertőzéstől, azaz nem hagy fel a kábítószer-használattal, s valószínűleg nem válik elsőrendű szemponttá a tisztálkodás, a higiénia sem.

Bizonyos szempontból tehát szélmalomharc munkát végez egy ilyen egészségügyi team. Feladatai között szerepel még, hogy segít a kórházba jutásban, ahol látogatják is a betegeiket, akár csak börtönbekerülés esetén. A munkatársak visznek be ilyenkor tiszta ruhát, tisztálkodási szereket vagy amire szükség van. Az egészségügyi és büntetés-végrehajtási szervek mellett kapcsolatban állnak a Social Office-okkal is, segítenek a betegeknek az ügyintézésben, elkísérik őket az irodába. Eljárnak a havi esetkezelő teamekre is, ahol az ügyfél életében jelenlévő segítők próbálnak megoldást találni a problémákra. Ezekben a megbeszéléseken tárgyalják meg többek között a szubsztitúciós szerek hatékonyságának tapasztalatait, az egészségügyi állapotban bekövetkezett változásokat, s bármit, ami az ügyfél életében fontos lehet.

Végeznek fogászati beavatkozásokat, HIV és Hepatitis szűréseket, valamint szükség esetén segítenek a kezelést elindítani. Altatók és nyugtatók kivételével gyógyszereket is biztosítanak. Elsősorban az antibiotikumok kezelése és a fájdalomcsillapítás a legjellemzőbb, továbbá sok vitamint is kiosztanak. Az egészségi állapot megőrzése érdekében nagyon sokat beszélgetnek a helyes táplálkozásról az ügyfelekkel, mivel az egészséges étkezés sem tartozik a szenvedélybetegek prioritásai közé. A legfontosabb feladatnak mégis a kapcsolatteremtést, a beszélgetést jelölik meg az itt dolgozók, hiszen mindennek ez az alapja. Mint az Üdvhadseregnél általában, itt is kevés az adminisztráció, mely mindenképpen az érdemi munka javára válik. Havonta átlagosan 600 konzultációt végeznek, melyből 10-20 az új eset, minden ötödik ügyfelük nő. A szolgáltatásokat igénybevevők átlagéletkora 40 év, de akad 60-65 éves aktív heroinista is.

A Contact Centre legújabb programját indulásától figyelemmel kísérhettem. Románoknak és romáknak létrehozott külön délutáni melegedőre azért volt szükség, mert a



korábbi, integrált kezdeményezés kudarcba fulladt. Történt egy próbálkozás a tél beálltakor, hogy az eredetileg csak aktív szerhasználóknak szánt kávézó igénybevevőinek körét kibővítik a főként utcai zenélésből és koldulásból élő román és roma emberekkel is, azonban ez túl sok konfliktust szült. A függők és a románok nem jöttek ki jól egymással, egyre több és egyre komolyabb problémák jelentkeztek, így felfüggesztették a programot. Az utcán élő, illetve éjszakáikat is legtöbbször szabad ég alatt, parkokban, esetleg autókban töltő románok problémája nem szűnt meg, sőt, számuk folyamatos növekedésével egyre égetőbbé vált valami megoldás találása.

A norvégok körében azonban közel sem eldöntött kérdés, hogy kell-e segíteni rajtuk. Bár a probléma viszonylag új keletű, a helyzet máris elmérgesedni látszik, a média nap mint nap beszámol a román-kérdésről, s a körülöttük lévő konfliktusokról. A közvélemény gyors és határozott nemtetszését fejezte ki a frissen érkezett emberekkel szemben, az előítéleteket pedig utólag megváltoztatni nagyon nehéz. Jelen szempontból természetesen mindegy, mennyire megalapozottak az ellenük felhozott vádak, melyek általában bűnözőként, rablóként tüntetik fel őket. Többen arra panaszkodnak, hogy agresszív viselkedésükkel elüldözik a norvég utcazenészeket, koldusokat. Hogy mennyire szeretnének dolgozni, s hogy erre mennyire teszi őket képessé az általuk birtokolt tudás, csak hosszabb idő múlva fog kiderülni. Az biztos, hogy nincsenek könnyű helyzetben: nem beszélnek norvégul, sőt a románon kívül általában sehogy, nincs hol lakniuk, nincs semmilyen kapcsolatuk, nincs senki, akihez segítségül fordulhatnának. A kormány eddig nem sok intézkedést tett helyzetük rendezésére. Az Üdvhadseregen kívül más szervezet sem.

A helyiek részben érthető aggodalmain túl nem nehéz belátni a románok és romák kilátástalan helyzetét sem. Maga a tény, hogy valaki elindul egy teljesen idegen országba, mindenét egy szatyorba összeszedve, mindent, ami ismerős volt, családot, barátokat, szociális hálót, hazát hátrahagyva; gondolkodásra készlet. Fájóan meghatározó lehet a nélkülözés, a tehetetlenség, a nyomor annak, aki ilyesmire adja a fejét. És szó sincs a híres norvég szociális ellátórendszer kizsákmányolásáról vagy arról, hogy ezek az emberek azért érkeztek, mert a norvég adófizetők pénzén szeretnének ingyen élni. Ezt több okból sem teszik-tehetik meg. Leginkább, mivel nem ismerik eme bonyolult és összetett rendszert, nem beszélnek a nyelvet, nem tudnak érdekérvényesíteni, nincs kihez segítségért fordulniuk. Jobb esetben nincsenek egyedül, de az sem ritka, hogy egymaguk vágnak neki az útnak (például mert a család, barátok segítsége is kellett a drága repülőjegy megvásárlásához). A norvég tél pedig nem kíméli őket, akik mégis maradnak (mert otthon sem jobb, azt már próbálták: nem működött), most valami újra tesznek kísérletet. Ez pedig nem más, mint túlélési ösztön.

Az új délutáni melegedő a nappalival azonos helyszínen, a szenvedélybeteg ügyfelek nyitvatartási ideje után, fél négytől fél hétig üzemel. Szolgáltatásai megegyeznek a nappali melegedőével, illetve plusz elem a meleg étel. Az Üdvhadsereg erre az időre egy román anyanyelvű önkéntest is szervezett, aki segít a kommunikációban. Mindjárt az első alkalommal 39-en jelentek meg, mely nagyon magas szám, tekintve a szolgáltatás meghirdetésének mikéntjét. Mikor kérdeztem, hogyan tudatják az emberekkel az új lehetőséget, hol értesülhetnek róla az ügyfelek, csak egy mosoly volt a válasz. Elég egynek elmondani, s máris mindenki tudja. Eleinte szkeptikus voltam, de hamar be kellett látnom, tényleg így működik. A második alkalommal már 72-en jöttek el.

Egy-egy délutánra 8-10 segítőt és önkéntest szervez az Üdvhadsereg, s ami a legszimpatikusabb volt számomra az az, hogy számos egészen magas rangú vezetővel is találkoztam. Volt, hogy csak egy óra elteltével derült ki, hogy a széles mosollyal levest osztó úr nem egyszerű konyhai kisegítő, hanem Norvégia, Izland és a Feröer-szigetek Üdvhadseregének vezetője. A programot kis számban, de igénybe veszik afrikai hajléktalanok is, továbbá egy terhes fiatal roma lányt is láttam, mely külön kihívások elé fogja állítani hamarosan a szervezetet. Jelenleg ez az egyetlen hely Norvégiában, ahol nem fordítanak háttal

ezeknek az embereknek. Heti háromszor három óra nem sok (hétfőn, szerdán és pénteken van ez a lehetőség), mégis hatalmas szükség és igény van bármilyen segítségre. Bár a közvéleményt megosztja a románokon való segítség gondolata, az tény, hogy jelenleg ők a legelesettebb, legsebezhetőbb, legrászorultabb csoport Oslóban, de talán egész Norvégiában.

### **III. 4. Fretex**

Véleményem szerint az egyik legjobb kezdeményezése az Üdvhadseregnek a Fretex elnevezésű komplex program. Alapvetően adományok kezelésével foglalkozik a Fretex, ám ezek felhasználása maximális hatékonysági fokon működik. Nem csak szétválogatják a beérkező ruhákat, bútorokat és minden egyebet, hanem kiépítettek egy olyan rendszert köré, melyben helyet kapott többek között több foglalkoztatási program börtönviselteknek, egy munkába való visszailleszkedést segítő program azoknak, akik régóta kiestek a munkaerőpiacról és egy reszocializációs program fogyatékkal élőknek. Az országszerte kihelyezett 1000 konténerükben lehet leadni a szükségtelenné vált ruhákat, cipőket, de papírt is gyűjtenek (évente közel 75 ezer tonna gyűlik össze, melyet eladnak újrahasznosításra). A Fretex több mint 100 éves (1905-ben alapították), de csak a 80-as évektől működik jelenlegihez hasonló formájában. Eredetileg szegények, hajléktalanok, alkoholisták, munkanélküliek számára hozták létre, hogy életüket méltósággal élhessék, kiemelkedhessenek a nyomorból. Úgy vélték az átmeneti elhelyezésen túl biztosítani kell munkahelyi képzéseket és jó munkakörülményeket is, mely érdemben válthatja fel a korábbi önpusztító életmódot és a semmittevést. Az első kialakított otthonok lakói bútor- és cipésműhelyekben kaptak munkát, majd a papírhulladékok újrahasznosításában vállaltak szerepet.

A Fretex egy szociális vállalkozás, négy önálló regionális irodával rendelkezik Norvégiában, valamint 43 second-hand (használt) bolttal. Jelentős mértékben járul hozzá a norvég újrahasznosítás rendszeréhez, legyen szó ruházati cikkekről, bútorokról vagy papírhulladékról. Gyártanak takarókat menekülteknek és segélyezési célokra is. Közel 350 alkalmazottat foglalkoztat, akik a mintegy 1.150 ügyfél érdekeit szolgálják. Mind a beérkező ruha mennyisége, mind a boltok forgalma évről-évre nő. 2006-ban 11 ezer tonna ruhát gyűjtöttek, s 117 millió korona (közel 4,1 milliárd forint) volt boltjaik bevétele. 2007-ben már 11,3 ezer tonna gyűlt össze és majd' 4,5 milliárd forint volt a forgalom. 2008-ban pedig a 12 ezer tonna mellett 5 milliárd forint közeli bevétel született. 2009-re csak a boltok forgalmára van adat, ami eléri az 5,4 milliárd forintos összeget. A szervezet társadalmi tevékenységének célja a munkanélküliek, szociálisan hátrányos helyzetűek (bevándorlók, fogvatartottak, idősek, fogyatékkal élők) helyzetének javítása. Tevékenységük részét képzik a munka-, elhelyezési-, képzési-, foglalkoztatási- és képessé tevő programok. A Fretex tagja az AVRÉ-nek, a Norvég Egyesület a Szakképzésért és Rehabilitációért Szervezetének, mely egy több mint 100 tagot számláló foglalkoztatással és érdekvédelemmel foglalkozó szervezet. 2007-ben közel 35.000 hátrányos helyzetű emberen segítettek.

A Fretex központi irodáját látogattam meg, ahol az Elevator elnevezésű program is működik. Ez olyan embereknek jött létre, akik börtönbüntetésük utolsó 5-12 hónapját a börtönön kívül, de hasonló körülmények között (elzárva) töltik, ám a büntetés-végrehajtási intézmény falain kívül. Az Elevator, vagyis „Felvonó” nevet onnan kapta, hogy a szolgáltatás, mint egy lift működik; kiemelkedési lehetőséget biztosítva a büntetés letöltését követően. Akik szeretnének változtatni életükön, ki akarnak kerülni abból az életmódból, ami a börtönbe juttatta őket, itt megtehetik. Egyszerre 20 elítéltnak tudnak helyet biztosítani, s a szobán felül munkát is adnak. Az Elevator Norvégia egyetlen olyan „börtöne”, ami nem egy börtönben működik. Annyi engedményük van az ittenieknek, hogy minden második hétvégén kimenőt kaphatnak, hazamehetnek a családjukhoz, illetve hetente egyszer kérvényezhetnek 12 óra

eltávozt. Minden másban igen szigorú rendszer szerint működnek, a szabályokat ugyanúgy betartatják, rendszeresen vannak alkohol és drogtesztek, melyeken, ha elbukik valaki, azonnali hatállyal visszakerül a büntetés-végrehajtási intézménybe. Ugyanez vonatkozik a lopásokra: ha valakit ezen érnek, mindenféle figyelmeztetés nélkül, rögtön el kell hagynia az Elevatort. Ez nem sűrűn fordul elő, évente mindössze három-négy embernek kell visszamennie a börtönbe az 50-60 itt megfordulóból.

Általában Oslo környékéről, de egész Norvégiából érkehetnek ide a férfiak, akiknek 3.000 koronába (105.000 forint) kerül a lakhatásuk havonta. A szobák elég kicsik, de egy cellánál mindenképpen kényelmesebbek. Minden emeleten található egy közös konyha és fürdőszoba. A programot az Igazságügyi Minisztérium finanszírozza, illetve a Fretex egészíti ki esetenként a költségeket, ha elfogynak a források. A programba paranoiás betegek kivül bárki bekerülhet, az elkövetett bűnök általában kábítószerrel kapcsolatosak, de a súlyos testi sértéstől a gyilkosságig bármi lehet. Az Elevator teamjében négy főállású és további tíz részmunkaidős munkatárs dolgozik. A fő célkitűzés az elítéltek visszavezetése a társadalomba, a munkán kívül sok szocializációs tevékenységet végeznek. Nagy hangsúlyt fektetnek a szabadidő tartalommal való megtöltésére: járnak színházba, sporteseményekre (nézőként és aktív résztvevőként egyaránt). Segítenek a hivatalos ügyintézésben, adósságkezelésben, részt vesznek az esetkezelő üléseken.

Napi 16-17 tonna ruha érkezik a központba, melyet szétválogatnak aszerint, hogy mire szánják. A jobb minőségű, márkás darabokat a használtruha kereskedésekbe viszik, a kevésbé jókat exportra (Európába, Ázsiába és Észak-Afrikába) 50 kilós bálákba préselik, a selejteket pedig kidobják. Külön gyűjtik továbbá a cipőket, táskákat és a textileket. Egy külön részlegen saját márkás (RetroFretex) termékeket is készítenek szintén újrahasznosítással. A divattervező műhelyben nagy szerepet kap a kreativitás. Egyedi darabokat készítenek – retro-hatású ruhákat, szoknyákat, párnákat textilekből, ágyneműkből, terítőkből, régi ruhadarabokból; különleges táskákat, neszesszereket, pénztárcákat használt bőrkabátokból. Ezek ára már inkább a felső kategóriába sorolja a dizájn darabokat, például egy nagyobb táska ára 800 korona (28.000 forint). A Fretexnek igen jó a kapcsolata az üzleti világ szereplőivel is, többen tőlük rendelik egyedi karácsonyi ajándékaikat a cég dolgozóinak, mellyel támogatni is kívánják a szolgálatot. Ilyenkor egyszerre akár több száz névjegykártyatartót vagy olyan jegyzetfüzetet rendelnek, mely külső borítását használt, rossz állapotban lévő vagy megrongálódott könyvek borítójából készítik el.

A Fretex által meglátogatott részlegénél több mint 50 elítélt, fogyatékkal élő, bevándorló, illetve a foglalkoztatásból régóta kiesett ember dolgozik. A ruhák szortírozását egyszerre közel 20-an végzik. A vezetőség kitüntetett figyelmet szentel a jó hangulat megteremtésének, nagyon fontosnak tartja, hogy az itt dolgozók jó kedvvel menjenek munkába, mindenki mosolyogjon, ha valami probléma merül fel, azt meg tudják beszélni. Az elítéltek 115 koronás (4025 forint) órabérért dolgoznak, ám nem csak a ruhák válogatásában, csomagolásában segítenek, van lehetőség például a konyhán is kiegészítőként vagy a raktárban elhelyezkedni. Saját ebédlője, közösségi tere is van az intézménynek, hatalmas asztalokkal, mely szintén a kapcsolatteremtést segíti. Adott asztalnál ugyanúgy helyet kap elítélt, fogyatékkal élő, szociális munkás vagy a vezérigazgató.

A raktárban tárolják a kapott élelmiszereket is, melyek sokszor szavatossági idejük végéhez közelednek, ám még felhasználhatók. A Fretex ezeket hozzájuk forduló nehéz helyzetben lévőeknek, illetve szervezeteknek osztja ki. A beérkező bútoradományokat is itt osztályozzák, szükség esetén javítják, árazzák és kijelölik, hogy melyik üzletükbe kerüljenek. Munkájuk részét képezi a használhatatlan áruk visszautasítása, hiszen így is milliókat költenek a hulladék elszállítására. Azonos székhelyen található a Fretex hálózat legnagyobb boltja, egy négyszintes áruház is, melyben árusítanak használt bútorokat, ruhákat, sport felszereléseket, gyógyászati segédeszközöket, könyveket, játékokat, képeket, képkereteket, étkezészeteket, CD-

ket, bakelit lemezeket és minden elképzelhető kiegészítőt. Az adakozásra óriásplakátokkal is igyekeznek felhívni a figyelmet.

### **III. 5. Sally Ann**

Az Üdvhadsereg az amerikai köznyelvben Sally Ann-ként szerepel. Innen kapta nevét a szolgálat azon kezdeményezése, mellyel a harmadik világ országain próbálnak segíteni. A program lényege, hogy fejlődő országok hátrányos helyzetű tagjaival kereskedjen, s a befolyt összeget azok megsegítésére fordítsa. A Bangladesben, Pakisztánban, Kenyában, Peruban és Moldovában előállított termékeket jó áron eladják Norvégiában. A Sally Ann üzletek legtöbbször a Fretex kereskedések mellett vannak, s nagy erővel hirdetik a kezdeményezés karitatív jellegét. A Sally Ann úgy próbál segíteni a hátrányos helyzetű, gyakran prostitúció vagy gyermekkereskedelem áldozatává vált személyeknek, hogy saját környezetükben biztosít nekik megélhetést. Az általuk készített termékek felvásárlásával biztosítja az Üdvhadsereg a reményt és a lehetőséget az önálló fejlődésre; segít, hogy ügyfeleik ismét a társadalom hasznos tagjává válhassanak. Az életminőség javítását méltányos díjazással igyekeznek előmozdítani. Végső céljuk, hogy a nekik dolgozók függetlenné válhassanak, s idővel akár a támogatás nélkül is megállják a helyüket.

Fontos követelmény, hogy minőségi áru készüljön. Az eladhatóságot elősegítendő, norvég ruhatervezők és divatszakemberek rendszeresen utaznak az árukat készítő országába és tartanak workshopokat, melyek lényege nyugaton is eladható, de a készítő ötleteit is felhasználó termékek tervezése. Olyan embereknek teremtettek ezzel megélhetést, akik önállóan képtelenek lettek volna eltartani magukat vagy családjukat. Az előállított termékek között szőnyegek, futók, táskák, kártyák, kosarak, tárolók, kerékpárülések, bútorok és egyéb kiegészítők találhatóak. A Fair Trade által – a munkahelyteremtésen túl – lehetőséget biztosít a Sally Ann a termelő ország kultúrájának megismerésére és a különbségek csökkentésére is.

## **IV. Housing Project, Drammen Centre for Drug Prevention**

Drammen egy hatvanezer lakosú kisváros nagyvárosi problémákkal. Ez Norvégia ötödik legnagyobb városa, itt a legmagasabb a bevándorlók aránya, ennél csak a kábítószerfüggők okoznak nagyobb problémát. Háromezerre becsülik az itt élő drogosok számát, az ellátórendszerben azonban mindössze hat-hétszázal állnak kapcsolatban. Ennek egyik oka, hogy az eltérő kulturális háttérrel rendelkező, eltérő szociális rendszerekből érkező családok nem használják, vagy nem olyan jól használják a norvég ellátórendszert, mint a helyiek. Ez az információ deficiten túl arra vezethető vissza, hogy sok család megpróbálja zárt ajtó mögött, maga kezelni a problémákat, nem szeretik kitergetni a bajukat, illetve szégyellnek segítséget kérni, vagy nem bíznak a rendszerben. Drammen földrajzi elhelyezkedése is előidézi, illetve súlyosbítja a problémákat. Nagyon közel van Oslóhoz, s mivel minden fontosabb útvonal, áthalad Drammenen, minden vonat, busz megáll a városban, így jelentős szerepe lett a kábítószer-kereskedelemben is.

A Centre for Drug Prevention (Drogprevenciós Központ) egy önkormányzati fenntartású intézmény. Éves költségvetését az önkormányzat forrásain túl az állam is segíti. Az általuk nyújtott széleskörű szolgáltatások mind ingyenesek, csak a lakásokért kell fizetniük ügyfeleiknek, általában 3.500 korona (122.500 forint) körüli összeget havonta. A központ öt programot működtet. Az elsöben prevencióval foglalkoznak, melyet 13-23 év közötti problémás fiataloknak szánnak. A gondok általában az iskolával, családdal, kábítószerrel, mentális egészséggel, lakhatással és munkával kapcsolatosak. Az

alacsonyküszöbű szolgáltatás elsődleges célja a rendelkezésre állás, megkereső tevékenységüket a fiatalok saját környezetében végzik. Elmennek iskolákba, járják az utcákat, parkokat, plázákat. Előadásokat tartanak a különböző szerek káros hatásairól, a függőség kialakulásáról és a szabadidő hasznos eltöltéséről. Véleményem szerint ennek különös jelentősége van, mivel nem elég a fiataloknak azt mondani, hogy ne drogozzanak, olyan alternatívákat kell kínálni, melyek csábítóak lehetnek az adott korosztálynak. Rá kell vezetni őket, illetve közösen ki kell találni olyan elfoglaltságokat, amik fontosak nekik, amit magukénak éreznek, ami valóban felveheti a versenyt a könnyebb és gyorsabb megoldással: a kábítószerrel. Az oktatáson és tájékoztatáson túl egészségügyi szolgáltatásokat is nyújtanak.

A második egy motivációs program, melynek célja a rehabilitáció, a szermentesség elérését, illetve fenntartását próbálják megvalósítani. Olyan 18 éven felüli szenvedélybetegnek jelentkehetnek, akik szeretnének megszabadulni függőségüktől. A rehabilitációs team tanácsadást és útmutatást, felméréseket végez, szemmel tartja a helyi rehabilitációs programokat, az intézményi elhelyezést követően a detoxikációtól a kezelésig figyelemmel kíséri ügyfeleit, a rehabilitációs programok mellett integrációs programokat is működtet, nyomon követi a terhes kábítószerfüggőket (GRO team), valamint utógondozói programmal is rendelkezik. A harmadik csoport a Housing Project (Lakhatási Program), ez az, amit behatóbban tanulmányoztam. A negyedik a BO7, egy egészen friss intézmény, mely a napokban kezdte meg működését, 24 órás ügyeletes szolgálattal. Az alacsonyküszöbű intézmény aktív szerhasználóknak jött létre, akik saját otthonukat képtelenek voltak megtartani, s átmenetileg segítséget kellett kérniük életük rendezéséhez. Végül pedig van egy alacsonyküszöbű egészségügyi csoportjuk is, ahol két főállású nővér és egy főállású pszichiáter dolgozik, s heti kétszer jön egy orvos is. Számos szolgáltatás nyújtanak a kábítószerfüggőknek; van például tücsere, orvosi ellátás, nőgyógyász, születésszabályozás, Hepatitis A és B, illetve HIV szűrések, védőoltások, akupunktúra. A team kapcsolatban áll az ügyfelek saját alapellátó orvosával és egyéb hivatalos szervekkel is, így bekapcsolódik az esetkezelő multidiszciplináris teamekbe és az utánkövetésbe is.

Mindenki először a drogcentrumban jelenik meg, illetve minden ügyfelet ide irányítanak. Itt vizsgálják meg, kinek mire van szüksége, milyen kérések merülnek fel. Ha lakhatással kapcsolatos az igény, akkor kitöltenek egy jelentkezési űrlapot, melyben többek között sorra veszik az ügyfél problémáit, hogy milyen kondíciókkal rendelkezik és hogy mit szeretne. Ez alapján hívják be aztán a Housing Project munkatársai és beszélnek meg személyesen is, hogy mi lenne a legjobb megoldás. Legtöbbször van hol lakniuk, csak fenntartani nem tudják, s azért fordultak a központhoz, hogy ne veszítsék el albérletüket. A Housing Projectnek közel nyolcvan ügyfele van, akik különböző körülmények között élnek több-kevesebb segítséggel. A programba csak aktív és problémás szerhasználókat vesznek be. Akik (még) viszonylag jobb állapotban vannak, azok ritkán saját, általában bérlelt lakásban laknak, őket heti rendszerességgel látogatják a munkatársak. Vannak aztán kisebb, lakóparkszerű lakások, egymás mellett öt-tíz kisebb apartman, ahol általában idősebb alkoholisták élnek, gyakran gyógyszerproblémákkal, illetve előfordul egy-két amfetaminfüggő is (az itteni munkatársak sem tapasztalták eddig a mefedron megjelenését, ám nincs kétségük afelől, hogy meg fog érkezni). Ezeket csendesebb ügyfelekkel töltik fel, legtöbbször nagyon nyugodt környéken vannak, nekik is elég a heti látogatás.

Van egy-két olyan ház, ahol a nagyon problémás, általában fiatalokból álló csoportokat helyezik el. Nekik általában halmozottan hátrányos a helyzetük, szerhasználatuk anyagi helyzetüktől függ, bármit beszednek, ami a kezük ügyébe kerül. Leggyakoribb az amfetamin és a heroin használat. Ezekben a házakban 7-8 súlyos kábítószerfüggő él, mindenki külön kis garzonlakásban. Mivel ez a legalacsonyabb küszöbű szolgáltatás, a rendszer mintegy első lépcsője, igen alacsonyak az elvárások. Nagyon nehéz kikerülni innen,

a legutóbbi eset, amikor valakit ki kellett költöztetni, az azért volt, mert felgyújtotta a lakást. A segítők úgy mesélik, hogy ezek a házak Drammen legnagyobb drog-bevásárlóközpontjai, ahol bármit be lehet szerezni. Bár elvileg nem szabad árulni az ilyen helyeken, nagyon nehéz ellenőrizni őket. Annyit kérnek az itt dolgozók, hogy amikor velük beszélgetnek, vagy az irodában vannak, akkor olyan állapotban legyenek, amiben képesek kommunikálni, illetve, hogy akkor ne legyen náluk kábítószer vagy lőfegyver. A rendőrség nem foglalkozik ezekkel a helyekkel, gyakorlatilag egyáltalán nem törődnek az utcai kiskereskedelemmel, minden erejüket a nagykereskedőkre fordítják. Tudják, hogy egy drogosnál, ha találnak pár lefoglalható grammot, attól nem változik meg semmi.

Mivel az ellátórendszer legalsó lépcsőjét jelenti a program, igen elnézőek ügyfeleikkel. A kikerülés előtt viszonylag messzire elmehet valaki, mielőtt el kellene hagynia az intézményt. Ha valakivel folyamatosan problémája van a többieknek, ha viselkedése tartósan agresszív és ellenséges mindenki felé, ha hosszú ideig nem fizeti a lakás díját, akkor persze előbb-utóbb új helyet kell találnia. A jó kapcsolatoknak köszönhetően azonban, melyeket a munkatársak ügyfeleikkel kialakítottak, nem jellemző, hogy visszaélnének ezzel az ellátottak. Gyakoribb kikerülési ok, hogy már nincs szükség a segítségre, vagy mert már nem használ drogot az illető, vagy mert szerhasználatát kordában tudja tartani, élete kiegyensúlyozott. Ritkábban, de megesik ennek ellenkezője is, amikor annyira sokat és annyira irányíthatatlanul használ valaki, hogy már nem képes tartani a legalapvetőbb elvárásokat sem, a találkozókön sem jelenik meg. Ekkor felbontják a szerződést, bár a lakásból általában nem kell kiköltöznie, s amint szükségét érzi a segítségnek, a központhoz fordulva újabb szerződést köthetnek.

A következő szint a 24 órás ügyelettel rendelkező ház (BO7), melyben szintén garzonlakások vannak. Kívülről természetesen egyik házon sem látszik, hogy milyen célja van az épületnek, mi történik odabent. A szomszédság sem szokott panaszkodni, mivel az ott lakók igyekeznek rendet tartani, hogy ne zavarják a környezetüket. A teamben szociális munkás és pszichiáter is dolgozik. Az ellátottak évekig is lakhatnak a lakásokban – gyakorlatilag bármeddig –, amíg fennáll a probléma. Ha valaki meggyógyul, vagy egészségi állapota súlyosan megromlik, akkor keresnek neki másik helyet. A Housing Project munkája addig tart, míg az ellátottak valamennyire talpra nem állnak. Amint kicsit is javul a helyzetük, jobb körülmények után néznek. Az ügyfeleknek általában semmilyen kapcsolatuk nincs családjukkal, barátaik, ismerőseik pedig kizárólag a drogszcénából kerülnek ki, így használható szociális hálójuk gyakorlatilag nem létezik.

Részletes munkaköri leírása nincs a dolgozók munkájának, annyira alacsony szintjén állnak a rendszernek, hogy gyakorlatilag a rendelkezésre állás az egyetlen biztos pont, amit stabilan nyújtanak. A lakhatás az elsődleges, ezt biztosítják. A norvégok számára nagyon elemi kérdés a lakhatás, s bár itt sincs benne az alapjogokban, mégis ennek tekintik. Sok minden befolyásolja ezt: a nagy hidegek, a kultúra, a hagyományok, de a lényeg, hogy senki sem maradhat (és nem is marad) fedél nélkül. Éljen bármilyen önpusztító életmódot valaki, a lakhatás joga akkor is jár neki. Ha inni vagy drogozni akar, megteheti. A másik nagyon fontos célkitűzésük viszont, hogy ha valaki fel szeretne hagyni a kábítószerrel, akkor ebben minden segítséget megadjanak, ha vészhelyzet alakul ki az ügyfél életében, ezt tudják rendezni, ha segélykiáltás érkezik, azt meghallják. A Housing Project dolgozói kezelést (például szubsztitúciót) nem végeznek, csak próbálják stabilizálni ügyfelek helyzetét, ezt is egy igen alacsony küszöbön. Legyen megoldva a lakhatásuk, ha kell, segítenek kitakarítani, doktorhoz vinni őket, ruhákat szerezni nekik. Segítenek a hivatalos vagy szociális ügyeik intézésében, illetve bármilyen hétköznapi probléma rendezésében. Ebből is látszik a munka teljesen ad hoc jellege, mindig, amit éppen megkíván az adott szituáció, azt nyújtják.

Legtöbbször önkormányzati bérlakásra pályáznak kedvezményes ára miatt, itt van a leghosszabb várólista. A Housing Project munkatársai döntenek arról, hogy ki kerülhet a

rendelkezésükre bocsájtott lakásokba, otthonokba. Nagyban függ az igényektől, de náluk jelenleg hat hónapot kell várni egy bérlakásra. Az önkormányzati lakásokat a szenvedélybetegeken kívül számos csoport között kell megosztania a városnak, például alacsony jövedelműek, anyagi problémákkal küzdő egyszülős háztartások vagy bevándorlók között. Most közel százan vannak ilyen lakásra várva a listán.

Számos módon próbálják a közösségi életet erősíteni intézményeikben. Az ünnepeket, születésnapokat közösen tartják (ha van rá igény), ilyenkor feldíszítik az ebédlőt, s ezeken túl is igyekeznek minél több közös vacsorát, grillezést összehozni, jó idő esetén a szabadban együtt lenni, beszélgetni. A garzonlakásos tömbben hatalmas közösségi tér ad lehetőséget közös programokra, filmnézésre, beszélgetésre, evésre, közösségi életre. Az állandó férőhellyel rendelkezők előzetes bejelentés után vendéget is fogadhatnak, akár éjszakára is, sőt, tartós párkapcsolat esetén összeköltözésre is van lehetőség, amennyiben külön megpályázzák ezt is.

## V. Fri Project, Drammen

A lakhatási programok egy újabb speciális szeletét volt alkalmam megismerni a Fri Project keretében. A Church Mission (Templom Misszió) alá tartozik a szervezet, mely új modellt teremtett a börtönből szabadult emberek lakhatását rendezendő intézmények körében, s ezt a kidolgozott módszert próbálják jelenleg átültetni Norvégia többi városába. A Church Mission egy több mint 160 éves szervezet, mely az egyház útmutatása alapján végzi munkáját. Norvégia szerte 2.500 embert foglalkoztat és közel 3.000 önkéntessel rendelkezik. Munkáját tehát a klasszikus, államtól független, önkéntes alapon végzi, ám az elengedhetetlen professzionális háttérrel. A Fri 2006 óta van jelen az ellátórendszerben, működésének öt éve alatt közel 50 szabadultnak segítettek. Hatékonyságukat jól szemlélteti, hogy míg a börtönviseltek 80%-a visszaeső, a programjukat igénybe vevők között ez az arány mindössze 20%-os.

A Fri kapcsolatban áll az önkormányzatokkal és az állami szervekkel, ám működésében, felépítésében sokban különböznek. Egyszerűbb, kevésbé bürokratikus rendszere összehasonlíthatóan olcsóbbá teszi tevékenységüket, mint amibe egy hasonló, állami szervezetnél kerülné. Norvégia rá is szorul erre a spórolásra, hiszen bár a hivatalos statisztikák 100 ezer munkanélkülről számolnak be, a szociális jóléti rendszer közel 700 ezer további munkanélkülit rejt. Hasonlóan a magyar rendszerhez, Norvégiában is sokan választják a leszázalékoltatást, illetve használják ki a nyugat-európai mértékkel is jelentős méretű jóléti szociális hálót. Sok esetben mindössze 1-2 ezer korona (35-70 ezer forint) a különbség egy alacsonyabb bérezésből és egy jól kihasznált segélyrendszerből származó bevétel között, így különösen érthető, hogy sokan választják a rendszertől való függést a munkahelykeresés helyett. S bár Norvégia jelenleg gazdaságilag rendkívül erős, amikor olajkészletei egyszer elfogynak, nem tudja majd tovább ezen a szinten tartani ezt a néhol talán pazarló szociális rendszert.

A Fri azon túl, hogy működési költségeit tekintve gazdaságosabban működik, egyéb hasznos intézkedéseket is tett, például dolgozói munkaidejét teljes mértékben ügyfelei igényeihez igazította. Hamar felismerte, hogy a szolgáltatásait igénybevevőknek délután, hétvégén, illetve ünnepnapokon van leginkább szüksége a segítségre, hiszen dolgoznak, családi és szociális hálójuk sérült vagy nem is létezik. Hat börtönnel állnak kapcsolatban Dél-Norvégia régiójában. A Fri teamjében hárman dolgoznak börtönben, ők azok, akik bejárnak, kapcsolatot építenek, s kiválasztják a leendő ügyfeleket. A félutas házban hatan dolgoznak, akiknek tizenöt önkéntes segíti munkáját részben szabadidős tevékenységek szervezésével és lebonyolításával, részben pedig éjszakai ügyeletek vállalásával.

Munkájuk hónapokkal az elítéltek szabadulása előtt kezdődik. Rendszeresen látogatják a börtönöket és próbálnak minél több embert bevonni programjukba. Keresik azokat, akik változtatni szeretnének az életükön, akik fel akarnak hagyni a bűnözéssel. Hatalmas a visszaesők aránya, illetve megfigyelhető egy kvázi öröklődő magatartás a bűnöző életmódot folytató családokon belül. Szinte eleve elrendelt sorsuk van azoknak, akinek a szülei is börtönviseltek voltak vagy akár generációk óta ismétlődik a rossz minta. Ezekben a családokban nagyobb eséllyel alakul a gyermek élete is hasonlóan. Az iskolai problémákat jelöli meg további fontos tényezőként a későbbi börtönbe kerülés lehetséges okaként a Fri vezetője. Az iskolai kudarcok, a diszlexia, a diszgráfia, a funkcionális analfabetizmus és a viselkedési, magatartási zavarok mind olyan összetevő, mely a kriminalitási valószínűséget növeli. Végül pedig a szegénységet emeli ki, melyet felesleges túlmagyarázni ebben az aspektusban. Sok ügyfelük gyakorlatilag születésük vagy fiatalkoruk óta „pénzbe kerül” az államnak, mely állapot sikeres kigondozás után megszűnik.

A programra alkalmasnak ítélt rabokat hónapokig készítik fel a rájuk váró kihívásokra. Innentől nincs jelentősége, hogy az adott elítélt alkohol vagy kábítószer miatt, egy motoros banda fejeként vagy bármilyen egyéb ok miatt töltötte büntetését, a lényeg, hogy meg akarja törni azt az ördögi kört, mely a börtön után visszarántja a bűnözői életmódba, s egy idő után újabb büntetést von maga után. Nem ritka a tízszeres visszaeső sem. Az elvárások igen kemények, s valóban csak az képes végigcsinálni a programot, aki eléggé elszánt. Folyamatos vizeletteszttel ellenőrzik a szabadultak tisztaságát, minden nap munkába kell menni, alá kell írniuk egy szerződést, miszerint a Fri kérheti a rendőrség segítségét, hogy utánajárjon, került-e bajba szabadulása óta.

Az érdemi munka természetesen a szabadulás után kezdődik. A Fri munkatársai elhosszabb börtönviselt ügyfelüket a büntetés-végrehajtási intézetből, s egy huszonnégy órás ügyelettel rendelkező házba viszik. Itt három hónapot maradhatnak, s ezalatt próbálják megvalósítani az alap vállalkozásokat. Az egyik legfontosabb az adósságkezelés. Szinte kivétel nélkül, minden elítélt tetemes adóssággal rendelkezik, mely származhat gyermekük után, egy ingatlanból, autóból vagy egyébből. Lényeges lépés a hivatalos okiratok beszerzése, mely legtöbbjük esetében hiányzik. Ugyanez vonatkozik a bankkártyára. Az utca világában sem iratokra, sem bankkártyára nem volt szükségük, hisz mindent készpénzben bonyolítottak. Az évi akár tíz költözés miatt pedig szinte semmilyen ingósággal nem rendelkeztek, így a legutolsó dolog a személyi igazolvány vagy egyéb elvesztett okiratok pótlása volt számukra. Gyakorlati dolgokkal indul tehát a munka, megpróbálják rendezni ügyfeleik családi ügyeit, segítenek a hivatalos ügyintézésben, fogászati ellátást kapnak, illetve megkezdődik a munkára való felkészülés is.

Jelenleg egy ilyen házzal rendelkeznek, ám hetek kérdése és megnyílik a második is. Számos közösségi térrel rendelkeznek városszerte, ahol szélesíthetik szociális hálójukat. Egyszerre hárman lakhatnak a házban, ám ezt nem is tervezik bővíteni, mivel igen nagy figyelmet kíván mindenki az első időkben. Aki soha életében nem dolgozott hivatalos, törvényes, bejelentett munkahelyen vagy hosszú évekig kimaradt a munka világából, annak a nulláról kell mindent kezdenie. El kell fogadniuk, hogy utasítják őket, meg kell érteniük, hogy a fizetésükért meg kell dolgozniuk. Ez kifejezetten nehezen megy ezeknek az embereknek. A tréning eleinte heti néhány napon, négyórás munkaidőben zajlik, majd ezt emelik folyamatosan az egyéni képességekkel arányosan. Végigveszik, hogy mi fontos egy munkahelyen, milyen szabályok szerint működnek, milyen különbségek lehetnek a korábban tapasztalt életükhöz képest, milyen jogaik és kötelezettségeik vannak. Aki nem dolgozik keményen, aki nem tartja magát a megállapodáshoz, azt elküldik. Ez nagyon ritka, többek között az alapos kiválasztási rendszerük miatt. A gyors és hatékony életmódváltás érdekében konfrontációközpontú munkát végeznek a házban, mely rákényszeríti ügyfeleiket



az őszinte kommunikációra. Nagyon fontos a sokszor gyerek szinten lévő hozzáállásuk megváltoztatása.

A három hónap lejárta után segítenek a szabadultaknak új lakást találni. Egyszerre 15-20 lakást bérelnek ügyfeleiknek, melyekben átlagosan egy évig lakhatnak heti látogatások mellett. Ezek főleg támogató-erősítő látogatások; megnézik a munkatársak, hogy minden rendben van-e, fizeti-e az ügyfél a számlákat, nincs-e problémája a munkahelyén, nincs-e szüksége valamire. A Fri legfőbb célkitűzései: az ügyfél lakhatásának rendezése; egy stabil munkahely megszerzése és megtartása; új kapcsolatok kialakítása, szilárd és használható szociális háló megteremtése. Mindent lépcsőzetesen képzelnek el, tehát a lakhatásban a három hónapos védett házból az önkormányzati bérlakásba költözés (itt még támogatással), majd amint már a saját lábán is képes megállni az illető, segítség nélküli, önálló életvitel kialakítására törekvés. Jó kapcsolatban vannak a Husbankennel, mely első lakáshoz segítő hitelének felvételében sokat tudnak segíteni. A munka is lépcsőzetesen épül fel, a tréninggel kezdődően, majd igény esetén védett munkahelyek keresésével, végül egy, az ügyfél igényeit kielégítő munkahely megtalálásával zárul.

Az egyéni igényekhez teljes mértékben próbálnak alkalmazkodni, felvenni az ügyfél tempóját, mely meghatározza a fejlődés ütemét. Cserébe viszont az előre meghatározott, közösen kijelölt célokat szigorúan betartatják. Semmilyen körülmények között nem tolerálják az erőszakot, a kábítószereket, illetve azt, ha valaki illegális úton kíván pénzhez jutni. Ha ilyesmin érik tetten ügyfelüket, azonnal szerződést bontanak, s két héten belül el kell hagynia a házat. Évek alatt sikerült jó kapcsolatot kialakítani az üzleti világgal, számos befolyásos támogatójuk van, akik nemcsak pénzzel, de munkahelyekkel is támogatják a szervezetet. Működésüket adományokból, állami és önkormányzati pénzekből, illetve a Husbanken által biztosított összegből finanszírozzák. 2010-ben a királyi család személyes látogatásával tisztelte meg őket, s ekkor egy kitüntetést is átvehettek. Ez természetesen további rengeteg előnnyel járt, hiszen hetekig cikkeztek róluk az újságok, mely számos új támogatót vonzott.

A félutas házat térítési díj ellenében vehetik igénybe a szabadultak, mely 4.500 korona (157.500 forint) havonta. Az ellátottak köre fordított piramisszerűen épül fel: a házban egyszerre hárman laknak, az önkormányzati lakásokban 15-20 emberrel tartják a kapcsolatot, s teljes, kiterjedt hálózatukat tekintve közel 150 fővel dicsekedhetnek. A Fri létrehozott egy támogató tagsági rendszert is, melybe gyakran a szülők lépnek be, de nyitott mindenki felé. A jelképes évi 200 koronás (7.000 forint) tagsági díj mellett várnak akármilyen anyagi vagy egyéb segítséget, mely a munkalehetőség felajánlásától kezdve egy hajókázás felajánlásáig bármi lehet. A szabadultaknak és környezetüknek rendszeresen szerveznek találkozókat, melyen megbeszélhetik nehézségeiket, tapasztalataikat, illetve támogathatják egymást.

## **VI. Husbanken**

A Husbankent, vagyis a Norvég Állami Lakásügyi Bankot 1946-ban alapították. A második világháború alatt a norvég lakások jelentős része megrongálódott, melyet tovább súlyosbítottak a németek kivonulásakor történt pusztítások. A bankot azért hozták létre, hogy általa finanszírozzák a minőségi lakhatás lehetőségének megteremtését, melyre a második világháború utáni lakáshiányban különösen nagy szükség volt. A norvégok számára elsődleges a lakhatás kérdése, s ezen belül az újjáépítéseknél fontos szempont volt a minőség is. Egy olyan szabványt hoztak létre, mely szigorúan szabályozza az építhető házak és lakások méretét és minőségét. A lakások tervezésénél kevésbé dominált a nagy terek létrehozása, sokkal inkább időtálló, energiatakarékos és környezetbarát megoldásokra törekedtek. Az 1995-ig épült lakóingatlanok kétharmadát finanszírozta a Husbanken, s a jelenlegi egész lakásállomány fele köthető hozzá. A hetvenes évekig teljesen uralták a piacot, mára már

„csak” 10-12 ezer ingatlant finanszíroznak évente, mely a piac 10%-át teszi ki. A gazdasági válság következtében azonban szerepük ismét nő. Hat irodával rendelkeznek az országban, Drammen központtal.

A célcsoportban a hétköznapi emberek kaptak helyet, s a bank a hitelek elnyeréséhez is általános feltételeket szabott. Bárki kaphasson hitelt jó kondíciókkal, ha a meghatározott méreten és áron belül épít házat. A bank magánhiteleket is adott és lakhatással foglalkozó cégeken is segített. Lehetőséget teremtett, hogy a családok képesek legyenek saját otthonuk finanszírozására. A nyolcvanas-kilencvenes évekre egyre inkább jóléti intézménnyé alakult át, erőit az elesettek, a sebezhetőbb csoportok lakhatási támogatására koncentráltta. A pszichiátriai betegek, fogyatékkal élők intézménytelenítésében, vagyis a nagy lakóotthonok helyett kisebb lakóközösségekben való elhelyezésében is jelentős szerepet vállalt. Hiteleket és segélyeket hozott létre a lakhatási körülmények rendezésére, fejlesztésére. Norvégia egyedülálló módon támogatja az otthonhoz jutást, s azt vallja, hogy mindenkinek joga van a megfelelő életkörülményekhez. Még nyugat-európai mértékkel is igen magas, 85%-os a saját lakással rendelkezők aránya. Hajléktalanügyi politikája egyszerű elgondoláson alapszik: nem kezelni kívánja a hajléktalanság problémáját, hanem megoldani azt. Persze mindig lesznek olyanok, akik ezt az életet választják, de ők vannak kisebbségben. A cél, hogy aki akarata ellenére kényszerül utcára, annak három hónapon belül rendeződjön a lakhatása. Ez gyors reakciót és felkészült ellátórendszert kíván.

Az első kutatást 1996-ban végezték a témában (Ulfrstad, 1997), s akkor 6.200 hajléktalant regisztráltak. Számuk ma is megközelítőleg ennyi. 2001-re született meg az a cselekvési terv, mely az első ilyen volt Norvégiában, s aminek keretében az öt (majd 2002-től hét) legnagyobb városban összehangolták az ellátórendszer különböző szintjeit. A Project Homelessness (Hajléktalansági Project) elnevezésű programban Oslo, Stavanger, Bergen, Tromsø, Trondheim, Drammen és Kristiansand vett részt, ahol Norvégia teljes lakosságának negyede él, ugyanakkor hajléktalanjainak 70%-a. Új módszereket, elképzeléseket dolgoztak ki, melyek segítségével a legrosszabb helyzetben levőkön segíthetnek. A 2004-ig érvényben lévő stratégia további célja a metodika- és modellkidolgozás volt, hogy megállítsa a hajléktalansággal veszélyeztetett csoportok bővülését, s lehetővé tegye a különböző helyi lakhatási és támogató megoldások kipróbálását.

2003-ban újabb felmérést végeztek (Hansen és munkatársai, 2004), ezúttal 5.200 hajléktalant számoltak össze, végül a 2005-ben indított kutatás alkalmával (Hansen és munkatársai, 2006) 5.500 hajléktalant regisztráltak. Háromnegyedük férfi volt, s a kutatási eredmények azt mutatják, hogy meglehetősen fiatal ez a nehéz helyzetben levő csoport. Átlagéletkoruk 35 év volt, a nők pedig még fiatalabbak. Az afrikai, ázsiai és óceániai származásúak aránya magasabb, 12%-os a hajléktalanok között, míg az össznépeségben 5,7%. Jellemző rájuk az alacsony iskolázottság és gyenge a kapcsolatuk a munkaerőpiaccal. 70%-uk egyedülálló, 29%-uknak van gyereke. Negyedük szállókon, 42%-uk rokonoknál, ismerősöknél húzza meg magát.

11%-uk nem küszködik szenvedélybetegséggel vagy szellemi fogyatékossgal, ám utóbbi csoport a korábbi kutatások eredményeihez képest nőtt, 2005-ben 38% volt. Míg 2003-ban 4%-nak, 2005-ben már 7%-nak volt csak lakhatási gondja, ami előrelépésnek számít. Ők nem szenvedélybetegek, nincs látható jele szellemi fogyatékossgnak, nincsenek börtönben vagy más intézményben, illetve nem kerültek ki tartós elhelyezést biztosító intézményből az elmúlt 6 hónapban. A felmérés azt mutatja, hogy a hajléktalanság továbbra is nagyvárosi probléma. Ám míg ezekben a városokban csökken a hajléktalanok száma, a közepesen nagy városokban nő. 2003-hoz képest csökkent a szenvedélybetegek száma, viszont nőtt a mentális problémával küzdőké. A hajléktalanságot hosszú távú problémaként megélők száma csökkent, de növekedett az akut hajléktalanok aránya.

2005-től lépett életbe a Project Homelessness továbbfejlesztett változata, a The pathway to a permanent home (Az állandó lakhatáshoz vezető út), amiben már arra törekedtek, hogy mindenkit saját lakáshoz juttassanak. Ugyanakkor felismerték, hogy a hajléktalanság nem egyetlen problémája a hajléktalanoknak. Három hajléktalانبól kettő küzd valamilyen szenvedélybetegséggel, egynek van valamilyen pszichiátriai problémája, s sokukra jellemző a bűnözői magatartás. Már az iskolában problémáik voltak, majd kiszorultak a foglalkoztatásból, és szociális hálójuk is hiányzik ezeknek az embereknek. A stratégia aláíróinak széles köre jól szemlélteti az összefogást: többek között a Szociális- és Munkaügyi Minisztérium, az Egészségügy Minisztérium, az Igazságügyi Minisztérium, a rendőrség, az Oktatási Minisztérium, a Gyermekvédelmi és Egyenlőségügyi Minisztérium, valamint a helyi önkormányzatok és a régiófejlesztésért felelős intézmények vezetői kapcsolódtak be. Az új ingatlanok építésére, a felújításokra és a bérleti költségekre 576 millió koronát (20,26 milliárd forint) különítettek el.

A stratégia általános céljai között szerepelt, hogy megvédje az embereket a hajléktalanná válástól. Ezt a kilakoltatási felszólítások felére, a tényleges a kilakoltatások kétharmadára való csökkentésével kívánták elérni; valamint azzal, hogy a börtönből szabadulás illetve az intézményi elhelyezés megszűnése esetén állandó megoldást találjanak nekik, ne ideiglenes lakhatásra kényszerüljenek az emberek. A további célok között szerepelt, hogy jó minőségű szállásokat biztosítson, s hogy a hajléktalanná vált embereknek a lehető leggyorsabban fel tudjon ajánlani állandó lakhatást biztosító lehetőségeket (ez utóbbi a szakmában Housing first, vagyis Első a lakhatás nevű program része). Fontos eleme a programnak olyan segélyek biztosítása, mellyel finanszírozhatóak a szervezetek egyszeri, de jelentős költségei. A fejlesztésekhez ugyanis általában egyszer-egyszer kell egy nagyobb összeg, utána a programok működési költségen is futnak, aminek előteremtése legtöbbször már nem szokott akkora gondot okozni az intézményeknek. Egy terjeszkedés, struktúrafejlesztés, korszerűsítés vagy egy új működési egység hozzáadására hozták létre ezt a fajta támogatást.

A Project Homelessnesshez képest a The pathway to a permanent home stratégiában a legnagyobb eltérés ott mutatkozik, hogy már nem speciális célcsoportokra koncentrálnak, mint például a szenvedélybetegek vagy szellemi fogyatékosok, hanem egy tágabb perspektívát alkalmaz a lakás piac különböző szereplőire. Kiemelt szerepet kap az együttműködés is, mely elengedhetetlen a gyors és hatékony munkában. A hajléktalanság csökkentésében nagyon fontos, hogy a különböző szereplők kommunikáljanak egymással, s jól tudjanak közösen dolgozni. Ide érti a stratégia az irányítás különböző szintjeit, az érintett intézményeket (kórházak, pszichiátriai intézmények, szenvedélybeteg-központokat, börtönöket stb.) és az önkormányzatokat is. A Husbanken az önkormányzatok és a résztvevő intézmények között közvetítő szerepet is vállal, segíti az együttműködést, a jó példák terjedését, biztatja a szolgáltatások fejlesztését. Kellő egyensúlyra törekszik a holisztikus szemlélet és az önálló gondolkodás között. A Husbanken az általa biztosított anyagiak kiosztását a helyi önkormányzatokra bízta, így a munka érdemi részét nem egy központosított óriásszervezet végzi, hanem azok, akik közelről látják a problémákat, s így jobban meg tudják ítélni a rászorulókat körét.

2008 után a hajléktalanság elleni küzdelem véget nem érő harcában ismét célcsoport váltás következett. Egyre nagyobb figyelmet fordítottak a fiatalok hajléktalanná válásának megelőzésére, valamint azon közösségek támogatására, amelyek a legnagyobb kihívásokkal néztek szembe. Egy másik komoly probléma az intézményekből elbocsájtottak irányából mutatkozott. A börtönből szabadultak 8%-a, az egyéb intézményekből elbocsájtottaknak (ideértve az állami gondozásból kikerülőket is) pedig 24%-a vált hajléktalanná az intézményi ellátás megszűnését követő fél évben. E problémák orvoslására most különösen odafigyel a szakma, s erőit igyekszik erre összpontosítani. Létrehoztak egy díjat, mellyel a példaértékű

kezdeményezéseket kívánják jutalmazni (egyrészt pénzzel, másrészt hírveréssel). A díjazottak között szerepelt egy olyan program, mely a munkába való visszaállást segíti védett munkahellyel, ahol a házat maguknak építik az ügyfelek, s a munkabérüket levonják a vételárból. A Safir és a Fri elnevezésű projectekről később bővebben írok majd. Végül kiemelek még a díjazottak közül egy börtönprogramot, mely a szabadulást követően állandó lakhatást biztosít a szolgáltatás igénybevevőinek.

Bár az ingatlanárak igen magasak (egy új lakás ára másfél milliótól hét millió koronáig – 52.500.000-245.000.000 forint – terjed általában, s kettő-három millió koronába – 70.000000-105.000.000 forint – kerül, ha házat épít az ember), a norvégok 90%-a meg tudja oldani külön segítség nélkül, piaci hitelekkel is a vételt. A maradék 10%-nak hivatott segíteni a Husbanken. Az általa biztosított összeg felhasználása mindenképpen a lakhatással kell, hogy kapcsolatban legyen. A hitelek igénybevételéhez alkalmazni kell az úgynevezett Universal designt, azaz mindenki számára biztosítani kell a hozzáférhetőséget (akadálymentesítés, felvonók telepítése) és lehetővé kell tenni, hogy mindenki a saját otthonában élhessen fizikai állapotának romlása esetén is (élhetővé tétel). Az Universal designt azért hozták létre, hogy egy olyan társadalmat teremtsenek, ahol mindenkinek van helye. Emellett nagyon fontos a fenntarthatóság, a környezetbarát lakhatás megteremtése, melyben alacsony energiafogyasztást tesznek lehetővé, környezetbarát alapanyagokat használnak és ügyelnek a jó belső klímára. Utóbbival a lakók egészségi állapota is tovább magas szinten tartható, hiszen jó szigetelés mellett ritkábban betegszenek meg az emberek.

A Husbanken négy fő konstrukcióval kívánja segíteni a pénzügyi gondokkal küzdőket. Az egyik leggyakrabban igénybe vett hitel a Basic Loan (Alap Hitel), mely általában új otthonok megvásárlására, ritkábban felújításra vagy átalakításra használható fel. Segít a vidékieknek is hitelhez jutni, hiszen azt tapasztalták, hogy ott gyakran magasabb áron vannak csak jelzáloghitelek. A hitelt igénybe vehetik önkormányzatok és magán ingatlan tulajdonosok is szociális bérlakás programjuk működtetésének finanszírozásához. Ez az első olyan jelzáloghitel, melynek összegének megállapításánál nagy hangsúlyt fektettek a helyi lakáspiacra, az állami célkitűzésekre és az egyén személyes igényeinek figyelembevételére.

A második hitelkonstrukció a Start-up Loan (Kezdő Hitel) nevet kapta. Norvégia legtöbb önkormányzatánál igényelhető a hitel, mely kedvező kondíciókat biztosít elsősorban az első lakásukat vásárlóknak és a különleges szükségletekkel rendelkező háztartásoknak. Igényelhető abban az esetben, ha nem rendelkezik valaki megfelelő tőkével, vagy ha nincs megfelelő jövedelme egy piaci hitel felvételéhez. Az illetékes önkormányzat dönti el, hogy ki jogosult a hitelre, illetve hogy mennyit lehet kölcsönözni. A jogosultság alapja lehet a hiteles lakhelye vagy a megvásárolni kívánt ingatlan helye is. Jogosultságra adhat okot, ha valakinek nincsenek megfelelő forrásai vagy jövedelme, egyedüli pénzkereső, fogyatékos, vagy ha az ingatlanpiaci próbálkozásai kudarcot vallottak. A hitel felhasználható teljes- vagy részfinanszírozásra, amikor valaki új otthont vásárol; részfinanszírozásra, ha valaki új otthon épít; refinanszírozásra, ha ezáltal valaki megtarthatja saját ingatlanát; illetve felújításokra.

A Husbanken harmadik pénzügyi segítségét a Housing grant (Lakhatási támogatás) biztosítja, mely célja a különösen hátrányos helyzetű háztartások segítése elfogadható otthonok beszerzésében és fenntartásában. Felhasználható új otthonok építésére, vásárlására, illetve idősek és fogyatékkal élők otthonainak hozzáférhetőségének javítására, ám szigorúan csakis rászorultsági alapon. Csak a legrosszabb helyzetben lévők kaphatják ezt a támogatást. A támogatás általában a piaci hitelt kiegészítő hitel, összege 10.000 és 1.500.000 korona (350.000-52.500.000 forint) között lehet, általában 200.000-400.000 korona (7.000.000-14.000.000 forint). Ha a támogatás nem haladja meg a 40.000 koronát (1.400.000 forint), vissza sem kéri az igénylőtől. A negyedik a Housing allowance (Lakhatási juttatás), egy kormány által finanszírozott támogatási forma, mellyel az alacsony jövedelmű háztartások lakhatási költségeihez kívánnak hozzájárulni. A cél, hogy a magas lakhatási költségekkel és

alacsony jövedelemmel rendelkező háztartások jó színvonalú, biztonságos lakhatáshoz juthassanak, illetve hogy azt megtartsák.

## VII. Befejező gondolatok – az ellátórendszerbeli különbségek

A magyar és a norvég intézményeket több szempontból is nehéz összehasonlítani. Nehéz, mivel a szociális, társadalmi, kulturális különbségek megnehezítik, s nehéz, mivel – részben ezekből következően – az ellátó rendszerekben olyan minőségbeli különbségek vannak, melyek szinte lehetetlenné teszik az összehasonlítást. Eltérő a házon belüli szerfogyasztás szabályozása. A Housing First (Első a lakhatás) elve szerint az ügyfél életében első lépésként minőségi lakhatást kell megteremteni, s az egyéb problémákkal (beleértve a szenvedélybetegségeket is) csak ez után lehet foglalkozni. Míg Norvégiában sok (vagy a legtöbb) helyen megengedett az alkohol vagy kábítószer használata a lakhatást biztosító intézmény falain belül is, Magyarországon ez súlyos következményekkel jár. Csak a szigorúbb szolgáltatóknál tilos bevinni bódító szereket, ám az ezekben lakók is annyit ihatnak, drogozhatnak odakint, amennyit kedvük tartja, illetve ha mégis megszegik a szabályt, akkor sem számíthatnak súlyos következményekre. Általában mindössze egy jelentésben, majd egy figyelmeztetésben csúcsosodik ki, ha valaki alkoholt vagy kábítószerrel próbál becsempészni szobájába és lebukik. A lakók pontosan tudják minek mi a következménye, s véleményem szerint, ezzel maximálisan vissza is élnek. Félreértés ne essék, nem arra célzok, hogy rossz az, ha egy szolgáltatás igénybevevője (vagy bárki) tisztában van a jogaival, mindössze arra próbálok rámutatni, hogy ha mindez nem társul a köteleességek ugyanilyen szintű komolyan vételéhez és tiszteletben tartásához, akkor a segítő és a szociális rendszer kiszolgáltatottá válhat.

Vegyünk egy konkrét példát. Ha például a Heimenben lakom, mint gyógyulni kívánó szenvedélybeteg és rajtakapnak a szobámban, amint kábítószerrel élek vissza, kapok egy figyelmeztetést. Ha ezt követően még háromszor hasonlóan megszegem a házirendet, akkor kitalálhatnak az intézményből, ám ez gyakorlatilag nem szünteti meg a férőhelyemet, mindössze felfüggeszti – három napra. Természetesen ez alatt a három nap alatt is lesz hova mennem, még véletlenül sem kényszerülök a szabad ég alatt éjszakázni, erre a három napra egy krízisszállót biztosítanak számomra, melyet még csak meg sem kell szerveznem magamnak, ezt is az Üdvhadsereg, illetve az esetfelelősöm intézi. Ha a teljes folyamat ismétlődik, a kinti napok száma felkúszhat egészen akár tízig is, ám magyar szakember fejjel, őszintén szólva, én nem látom sem az elrettentést, sem a tetteim utáni következmények vállalásának meglétét. Több itteni dolgozótól hallottam, hogy a legfrusztrálóbb, hogy ilyen körülmények mellett is folyamatos a panasztétel, a lakók még ezt a kevés feljüket támasztott követelést is nehezen viselik. Ezen már kevésbé lepődök meg, csúnya hasonlással élve egy elkényeztetett gyerek is többet és többet követel.

Mindez Magyarországon egészen máshogy történne. Egyik utat sem gondolom ideálisnak, szerintem a megoldás valahol félúton van. Nálunk, ha valaki ittasan érkezik egy hajléktalanszállóra, az jó eséllyel még a beengedésre sem számíthat (kivéve néhány legalacsonyabb küszöbű fapados krízisszállást). Jobb esetben leültetik pár órára odakint és ha kicsit józanodott, bemehet. Ha valakit a szállón italozáson vagy kábítószerrel kapnak, az valószínűleg azonnal csomagolhat. Következik ez persze abból is, hogy Norvégiában minden hajléktalannak van helye, senki sem kényszerül akarata ellenére közterületen éjszakázni. Itt is van persze olyan, aki utóbbi választja, de ez már más kérdés. Magyarországon rengeteg ember tölti lakás céljára alkalmatlan körülmények között éjszakáit, mégpedig azért, mert erre

kényszerül. Azért fogalmazok ilyen bonyolultan, mert ide szeretném venni a „klasszikus” hajléktalanokon túl, a sátrazókat, garázsban élőket, lépcsőházban éjszakázókat, alkalmi, szívésségi lakáshasználókat is, illetve azokat, akik bár lakásban töltik az éjszakát, ám annak higiénijája vagy zsúfoltsága miatt alkalmatlan lenne erre.

Magyarországon sokszor harc folyik egy-egy férőhelyért, hosszú várólisták vannak. Többen évek, akár évtizedek óta hajléktalanok, akik természetesen nem kiváló szocializációs és alkalmazkodó képességük miatt képtelenek kikerülni ebből a helyzetből. Problémás személyiségek, bizalmatlanok, kötekedőek, gyakran agresszívek. Ezen emberek jelentős része már kitiltatta magát a szállók jó részéről, névről, de legalább arcról ismerik őket mindenhol, s bizony nem is feltétlen látják őket szívesen. Az ok itt is egyszerű, ugyanakkor kegyetlen. Ha van tíz másik hajléktalan, akivel a szolgáltató fel tudja tölteni üres ágyait; akik hajlandóak az együttműködésre, nem isznak vagy nem annyit, nem kötekednek, nem agresszívak, nem háborodik fel egy emberként a szállón lakó közösség, hogy ha ezt az embert felvesszük, akkor megint sorra fognak eltűnni értékeik, ismét visszaköltöznek, elszaporodnak a bogarak; akkor mi motiválná az ellátókat, hogy ezekkel az emberekkel is törődjenek?

Márpedig ezek az emberek extra odafigyelést igényelnének, de ha kevesebb munkával, kevesebb erőbefektetéssel ugyanúgy el tudja látni feladatát egy hajléktalanszálló, akkor nem fogja veszélyeztetni többi lakója nyugalma. És ez is érthető. Ha ötven hajléktalan lakik egy szobában, kiknek közel fele rendszeres vagy alkalmi munkavállaló, akkor meg kell válogatni, hogy milyen embereket tud ellátni a szervezet. Ha huzamosabb ideig tart benn hangoskodó, alkoholizáló, antiszociális embereket, akkor ezzel azok nyugalma veszélyeztetni, akik kisebb segítséggel tovább tudnának lépni. A helyzet mindenképpen összetett és a megoldás távolról sem egyszerű.

Amire ezzel a gondolatmenettel rá szerettem volna világítani, az az, hogy milyen eltérések tapasztalhatóak különböző országok ellátórendszerei és mentalitása között. Ami az egyiknek alacsonyküszöb, az a másiknak már a magasba sem férne bele. Egy szolgáltatás aszerint lesz alacsony- vagy magasküszöbű, hogy az igénybevevő felé milyen szigorú elvárásokat támasztanak. Egy alacsonyküszöbű szolgáltatást igénybe vehet gyakorlatilag bárki, ilyen egy krízisszálló, melyen lehet aludni akár papírok nélkül is, ÁNTSZ és tudósztűrés igazolás nélkül is, be lehet menni akár ittasan is, a szolgáltatás pedig ingyenes. Egy magasabb szintű helyen már megkövetelhetnek valamilyen bevételi forrást igazoló papírt (például munkaszerződést), általában kötelező az előtakarékoság, azaz kötelező egy meghatározott összeget minden hónapban félretenni, mely természetesen az ellátott pénze marad, az absztinencia sokszor alapkövetelmény, illetve ezek a helyek már ritkán térítésmentesek.

A Heimen által nyújtott szolgáltatások; a szobák minősége és felszereltsége, az ellátás, a doktorok, a gyógyszerelés, a különböző terápiák, a fogorvos, a fizioterápia, az étkeztetés, az aktivizáló programok, a szintenkénti mosó- és szárítógép együttesen igen magasra helyezi a mércét, ám ennél érdekesebb, hogy mi az, amit Magyarországon is tudunk alkalmazni. Azokat a megoldásokat kell magunkévá tennünk, melyek elsősorban nem pénzületi, hanem elvi kérdések. Hisz hiába hangzik jól, hogy az Üdvhadsereg a saját kórházában látja el ügyfeleit, ha az a mi viszonyaink között nem megvalósítható. Hiszem azonban, hogy sok olyan dolog is van a Heimenben (és a többi bemutatott intézményben), melyet bármelyik magyarországi ellátó befogadhat. Számos esetben tapasztaltam a norvég hajléktalanoknál és szenvedélybetegeknél az alázat szinte teljes hiányát. Önhibájukat csak a legkritikább esetben látják helyzetük kialakulásában, s a megoldást is nagyjából egészében a rendszertől, a segítőtől várják. Kudarcaikat az állam, a társadalom, illetve a szakemberek számlájára írják. Magyarországon ennél jóval realitásosabb önképpel rendelkeznek az ügyfelek általában.

Gyakorlatom legfőbb nehézséget abban láttam, hogy nehéz levetkőzni azokat az előítéleteket, melyekkel egy fiatal magyar szakember az egyik legmagasabb jóléti berendezkedésű országba érkezik. Jelen esetben ezek pozitív előítéletek voltak, s erre jócskán

rá is játszott a tapasztalt megannyi, már-már fényűző, ám mégiscsak egyszerű, pénzen megvásárolható kiegészítő. Időbe telt felismerni (bár tudtam jól, hogy ez lesz), miszerint ott is éppolyan problémákkal küzdő, mindennapi gondokkal rendelkező emberek élnek. A kábítószerfüggők Norvégiában is visszaesnek, az alkoholisták ott is minden nap berúgnak, a hajléktalanok ott is kilátástalannak élik meg helyzetüket, s ez így van a világon mindenhol. Ami kicsit megkülönbözteti ebből a szempontból a munka hangulatát, az az, hogy mivel az itteni szenvedélybetegek átlagéletkora jóval magasabb, mint Magyarországon, illetve az általam tapasztalt intézményekben, ezért sokszor kicsit idősgondozónak érzem itt magam, míg otthon ez sokszor fordított: inkább érzi az ember magát ifjúságsegítőnek.

Egy hathetes szakmai gyakorlat sok lehetőséget teremt megismerni egy ország szociális ellátórendszerét. Kiutazásom előtt mérlegelnem kellett, hogy egy-két intézményt ismerjek-e meg behatóbban, vagy minél többet (felületesebben). A választás utóbbira esett több okból is. Korábbi külföldi szakmai utaim során arra jöttem rá, hogy az adott ország nyelvének pontos ismerete nélkül nagyon nehéz (ha nem lehetetlen) érdemi kliensmunkát végezni. Még ha az ügyfél beszél is angolul, illetve hajlandó nem anyanyelvén beszélgetésbe elegyedni, egy bizonyos szint után ez már akadályozza a segítő munkát. Nagyon sokan eleve elzárkóznak attól, hogy idegen nyelven kelljen kifejezniük magukat, mások pedig próbálkoznak, szívesen beszélnek, ám nem tudják átadni azokat az érzéseket, melyek bennük vannak. Másik érvem az volt, hogy hat hét mégsem olyan hosszú idő. Egy intézmény életébe bekapcsolódni még itthon is beletelik egy-két hónapba, tehát pont a gyakorlatom végére érezhetném teljes jogú munkatársnak magam. Néhány napos intézménylátogatások keretében azonban kellően átfogó képet lehet kapni egy szervezetről és az egész ellátó rendszerről kialakulhat egy valóságos kép, ezért igyekeztem a lehető legtöbb intézménylátogatást beiktatni a programomba, s minél szélesebb szeletét megismerni a rendszernek.

Talán a leglényegesebb benyomás, ami megfogalmazódott a fejemben, hogy az általam meglátogatott és megismert intézmények alapján a norvég és a magyar ellátórendszer között nincsen jelentős különbség. Náluk és nálunk is megtalálható a lépcsőzetes felépítés, a programok különböző küszöbök szerint működnek, s a tapasztalt problémákra próbálnak megoldást találni. Legnagyobb eltérés – talán nem túl meglepő módon – az anyagi lehetőségekben mutatkoznak meg. Ott több a rendelkezésre álló erőforrás, így az általuk nyújtott szolgáltatások is magasabb színvonalúak. Nagyon kevés kivételtől eltekintve a rendszer szinte minden szintjén a szobák egyszemélyesek, s rendelkeznek tisztálkodási-, esetleg főzési lehetőségekkel. Magyarországon néhány legmagasabb szintű hajléktalanellátó intézmény kivételével nem találunk ilyen garzonlakás-típusú kialakítást. A rendelkezésre álló anyagiakon túl kulturális és mentalitásbeli különbségekre lehet visszavezetni az ellátóhelyek küllemében megmutatkozó eltéréseket. Hazánkhoz képest lényegesen nagyobb súlyt fektetnek a szervezetek arculatára, az esztétikus, szép környezetre. Legyen szó a falak színéről, a burkolatokról, a felhasznált anyagok minőségéről, a dekorációról, a berendezésekről vagy a képviselt hangulatról, melyet az intézmény áraszt. A falakat általában meleg vagy megnyugtató hangulatú képek díszítik, a bútorok, berendezések és a kiegészítők kényelmesek, s átgondolt koncepció szerint összeválogatottak. Nem mindent a funkcionalitás határoz meg, helye van a dizájnnek is. A közösségi terek valóban a közösségért vannak, jól használhatóak, otthonosak. Ha egy program kávézóként definiálja magát, akkor annak külleme is egyértelműen egy vendéglátó ipari egységre hasonlít. Magyarországon számos olyan nappali melegedőben jártam, melyben a nevének kívül nem sok minden emlékeztetett egy kávézóra.

Ezek azonban „csak” külsőségek. A hajléktalanoknak természetesen elsősorban szállásra van szükségük, a szenvedélybetegeknek olyan lehetőségekre, melyek segítségével leküzdhetik függőségüket. A munkanélkülieknek munkára, a börtönviselteknek egy második esélyre. S ezeket véleményem szerint megkapják nálunk is. A magyar szociális munkások is meghallgatják ügyfeleiket, oldják a bennük lévő feszültséget, igyekeznek felruházni őket

olyan képességekkel, melyekkel segíthetnek magukon. Lehet, hogy nincs lehetőségük napi négyeszeri étkezést biztosítani a rászorulóknak, több mint valószínű, hogy nem osztanak az ingyen konyhákban friss lazacot, vagy sült húst, de mégis nyújtják a tőlük elvárható maximumot. Magyarországon is leadja a pék az aznapi megmaradt áruját, melyet széteszthat a segítő az ügyfelei között. Itt is működik a használt ruhák, bútorok gyűjtésének és adományozásának rendszere. Talán nem olyan szervezeten, nem olyan strukturáltan, kevésbé komplex rendszerben, kevésbé átgondoltan, talán kisebb hagyományokkal, de nálunk is megvan mindez.

A különbségek – véleményem szerint – tehát főleg a külsőségekben mutatkoznak meg, valamint általában az anyagiakra vezethetőek vissza. Egy magyar alacsonyküszöbű ellátó, például a Dankó utcai „Fűtött Utca” (Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség), az Előd vagy a Dózsa (BMSZKI), a Madridi (Magyar Vöröskereszt), esetleg a Vonat (Magyar Máltai Szeretetszolgálat) azonos formában elképzelhetetlen Oslóban. A 30-50 ágyas szobákban történő elhelyezést, a tömegszállásokat egyszerűen felváltották idővel az egyre komfortosabb megoldások. Ezzel párhuzamosan a segítők száma is folyamatosan emelkedett. A norvég szabályozás szerint egy éjjeli szállást biztosító helyen legalább két munkatársnak kell jelen lennie éjszaka. Általában egy aktív és egy passzív ügyeletes dolgozik, utóbbi aludhat is, őt csak akkor ébresztik fel, ha szükség van rá. Napközben általánosnak tekinthető, ha 20-30 ügyfélre 10-15 segítő is jut (a vezetőséggel együtt). Szintén jellemző az intézmények komplex jellege, a szolgáltatók igyekeznek minden szükséges ellátási formát helyben biztosítani. Magyarországon széles körben elterjedt minimumnak tekinthető a tisztálkodási és mosási lehetőség, illetve a legalább egyszeri étkezés biztosítása. Norvégiában ezeket kiegészíti a szükséges gyógyszerek adása, gyakran egy orvos is rendelkezésre áll heti rendszerességgel, fogászati ellátást is lehetővé tesz szinte minden ellátó, s az esetkezelő teameket is a szállást biztosító intézmény szervezi meg havonta-kéthavonta.

Bár a magyar viszonyokhoz képest a küszöbök sokkal magasabbak vannak, s az ottani legalacsonyabb szint a magyar legmagasabbat is túlszárnyalja színvonalban (a külsőségek alapján), a problémák hasonlóképp megtalálhatók az ellátórendszer különböző területein. Az emberek, akikkel odakint beszélgettem, markáns véleményt fogalmaztak meg az ellátórendszeréről. Kifogásolták a személyes tér hiányát (ez nálunk is mindennapos panasz) vagy, hogy vendéget csak meghatározott keretek között fogadhatnak (mivel Magyarországon – legalábbis alacsonyküszöbnél – egyáltalán nincs lehetőség látogató fogadására az intézményen belül, így ezt ottani specifikumnak jelölöm meg). A nálunk megszokott és a legtöbb magasabb szintű ellátásban alapkövetelménynek tekinthető előtakarékosság rendszerével nem találkoztam Norvégiában. Ez részben azzal magyarázható, hogy az ottani szociális ellátások mértéke jelentősen meghaladja a magyarországiakat, így egész egyszerűen nem szorulnak rá, hogy félretegyenek. A minden szempontból jelentős különbségek alapján állja meg a helyét az a megállapítás, hogy a norvég szegények Magyarországon gazdagnak számítanának. Bár szinte mindennek magasabb az ára, a keresetek még magasabbak. Átlagosan négy-ötösör drágább ott az élet, ám a jövedelmek legalább tízszeresek.

Magyarországon sokkal nehezebb télen, a krízisidőszakban (novembertől áprilisig), a nagy hidegekben férőhelyet találni a bajba jutott embereknek, mint nyáron. Bár hazánkban is egyre kevesebb üres ágyat találhatunk a szállást biztosító helyeken a melegebb évszakokban, Norvégiában nem tapasztalható ilyen hőmérséklet szerinti megoszlás. Az intézmények általánosan jól kihasználtak, nincsenek üres ágyak, de hosszú várólisták sem. A skandináv országban teljesül a lakhatáshoz való alapjog, mindenkinek van helye a rendszerben, senki sem kényszerül – akarata ellenére – az utcán élni. A norvég szakemberek kiemelt jelentőséget tulajdonítanak a mosolynak és a nevetésnek. Számos intézménylátogatás során emelték ki a munkatársak, hogy milyen fontos a jó hangulat megteremtése. Ezt a fajta hozzáállást kicsit hiányolom a kollegáimtól. Az önkéntes munkának is jó hagyományai vannak északon, az



emberek szívesebben áldoznak szabadidejükből. Nagyon örültem az intézményekben önkénteskedő vezetőknek, akik mindig nagy érdeklődéssel beszélgettek velem. Egy külföldi tapasztalatszerzés rendkívül fontos része szerintem a szakmai beszélgetések, a gondolatcsere, melyek révén nem csak megismerhetők egymás ellátási formái, de új ötletek is születhetnek ezáltal – mindkét irányban.

## Irodalomjegyzék

Hansen, T., A. Holm and S. Østerby (2004): *Bostedsløse i Norge 2003 – en kartlegging*. (Homelessness in Norway 2003. A registration.) Norwegian Building Research Institute: Project report 371.

Hansen, T., E. Dyb and S. Østerby (2006): *Bostedsløse i Norge 2005 – en kartlegging*. (Homelessness in Norway 2005. A registration.) Norwegian Building Research Institute: Project report 403.

Ulfrstad, L. M. (1997): *Bostedsløshet i Norge. Kartlegging av bostedsløse i kontakt med hjelpeapparatet*. (Homelessness in Norway. A registration of homeless in contact with public services.) Norwegian Building Research Institute: Project report 216.