

**A KLARAGÅRDEN NAPPALI
MELEGEDŐ
STOCKHOLM**

Beszámoló

Készítette: Bércesi Ildikó

**A 2009.07.04 – 08.15. között
zajlott gyakorlat alapján**



Stockholm Stadsmission
Klaragården
Nappali Melegedő



Stockholms Stadsmission

A Stockholm Stadsmission (City Mission) non-profit szervezet, amely 1857-ben alapult. Széleskörű tevékenysége, amely kiterjed nemcsak Stockholmra, hanem az ország egészére is, három terület körül összpontosul. Végeznek szociális és társadalmi tevékenységet, vannak üzleti vállalkozásaik, valamint jelentős oktatási tevékenységet folytatnak. Üzleti vállalkozásaik között szerepel second-hand boltok, kávéház, étterem, pékség működtetése, valamint konferencia- és bankett termek kiadása. Az oktatás keretén belül végeznek felnőttképzést, számos programot működtetnek általános iskolások és középiskolások számára, és van saját iskolájuk is.

Módszertani tevékenységük mellett 20 különböző szociális intézményt működtetnek gyerekek, fiatalok, családok, idősek, hajléktalanok, illetve a hajléktalanság által veszélyeztetett emberek számára. Szociális intézményeik közel fele (8) foglalkozik hajléktalanokkal, különböző szintű ellátást nyújtva.

A Stockholm Stadsmission működési költségeinek döntő hányadát adományokból szerzi, amelynek érdekében komoly kampánytevékenységet végez. Adományozóik között cégek és magánemberek is szerepelnek. Nem ritkán előfordul, hogy emberek rájuk hagyják a vagyonukat. Nem csak pénzt, hanem tárgyakat is elfogadnak adományként, amelyeket aztán két bolthálózatukon („Secondhand” és „Grillska huset” boltok) keresztül kereskedelmi forgalomba hoznak, és az így befolyt pénzt működésükre használják fel.

Szoros szakmai együttműködésben dolgoznak a városi és a megyei önkormányzattal, valamint a Svéd Egyházal és a parókiával.

A Stockholm City Missionnak 200 dolgozója és 300 önkéntese van. Alkalmazottaik között számos foglalkozás képviselője szerepel: „szociális munkások, egészségügyi dolgozók, tanárok, terapeuták, konyhai dolgozók, szülésznők, orvosok stb”¹. (Azt hiszem, a felsorolás sorrendje magáért beszél. Nem sok országban előzhetné meg a konyhai dolgozó az orvost.)

¹ Az idézetek a Stockholm Stadsmission honlapjáról (www.stadsmission.se), illetve szóróanyagaikból származnak.

Klaragården Nappali Melegedő

A kezdet

A kilencvenes évek elején – észlelve, hogy nagyon megnövekedett a hajléktalan nők száma – a Stockholm Stadsmission munkatársai elhatározták egy nappali melegedő létrehozását hajléktalan nők számára. A Klaragården Nappali Melegedő, egy a beindítási költségek megszerzése céljából 1992-ben indított kampány után – amelynek során több mint hárommillió koronát sikerült összegyűjteniük – 1993. március 8-án nyitotta meg kapuit.

Az első évben átlagban 15 vendégük volt naponta. Ez a szám 2008-ra, napi 60 főre nőtt. Ebben az évben összesen több mint 700 nővel találkoztak, akik több mint 32.000 alkalommal keresték fel őket.

Menedék

A Klaragården hangsúlyozottan alacsony küszöbű és „magas toleranciájú”. Kitüntetett figyelmet fordítanak a bántalmazott, a drogfüggő, a mentális betegséggel küzdő és a prostituált nőkre. Ezt világosan jelzik a bejáratnál szembe elhelyezett táblán (alsó kép).

Szóróanyagukban így fogalmazzák meg hitvallásukat, céljaikat:

„Hiszünk abban, hogy minden ember kivételes, egyedi, és mindenkiben megvan a vágy és a lehetőség a fejlődésre, amelyet jó beszélgetéseken és jelentőségteljes kapcsolatokon keresztül tud elérni.



...A Klaragården menedékül szolgál azoknak a társadalomból kitzitott nőknek, akik ide jöhetnek azért, hogy aludjanak néhány órát, meleg ételt egyenek, találjanak valakit, akivel beszélhetnek, vagy csak szabadon lélegezzenek, és energiát leljenek a következő nappal való szembenézéshez. A Klaragården vendégeit meg kell kímélnünk attól a durva és brutális realitástól, amivel nagyon gyakran szembe kell nézniük az utcán. Ezért a Klaragården menedék a Drog, az Erőszak, a Prostitúció, a Bűnözés elől.

.... Mint személyzet, az a missziónk, hogy a hozzánk forduló nők támogatói legyünk egy méltóságtejtesebb élet felé vezető úton. ... Hiszünk abban, hogy egy jó beszélgetés adhat pillanatnyi

vigaszt és melegséget, de akár erőt, és a változásra való lehetőséget is. Mindkettő egyformán fontos. Bár a Klaragårdenben vendégeink nem kaphatnak semmilyen formális terápiát, mindig ott vagyunk, amikor beszélgetni szeretnének. Az együttléteink alatt megpróbálunk a keresztény humanista elveken alapuló támogatást és reményt nyújtani. Arra törekszünk, hogy nem, faji hovatartozás, kor, származás, érdeklődés szempontjából sokszínű személyzetünk legyen...”

A dolgozók

Hasonlóan más Nyugat-Európai országok gyakorlatához, Svédországra is jellemző, hogy a diplomás szociális munkások jellemzően állami hivatalokban dolgoznak. A gyakorló szociális munkásoknak, az intézményekben szociális munkát végzők jelentős részének nincs szakirányú végzettsége, és nincs olyan jogszabályi előírás sem, ami erre kötelezné őket.

Ennek megfelelően a Klaragården - mint egy nagy civil szervezet egyik intézménye - sem követeli meg dolgozóitól a szociális végzettséget. Álláshirdetéseikben szerepel, hogy előnyt jelent, de semmiképpen nem feltétel. A legfőbb szempont egy új dolgozó felvételénél, a jelentkező személyisége. 3 napos „próbaidő” alatt megnézik, hogy hogyan viselkedik a melegedőben, hogy viszonyul a vendégekhez és a személyzethez, mennyire illik bele az intézmény szellemiségébe.

A melegedőnek 5 állandó, és 16, ún. „extra” munkatársa van, valamint számos önkéntes csatlakozik hozzájuk. Az 5 állandó munkatársba beleértendő a vezető is. Ők a Stadsmission teljes állású munkatársai, és többségüknek van szociális munkás végzettsége.

Az extra munkatársak a mi „megbízásosainknak” felelnek meg, és nem állnak munkaviszonyban az intézménnyel. Ők szinte egyáltalán nem rendelkeznek szociális végzettséggel, és nagyon változatos foglalkozást/hivatást üznek, de jellemzően bölcsészek. Az extrák között van fotográfus, író-dramaturg, színész, magánpraxist folytató pszichológus, aki 14 évig színész volt, nyaranként itt dolgozó szociális munkás hallgató, középiskolai tanárnak készülő egyetemista és olyan, akinek csak érettségije van. A Klaragårdenben összesen 3 fotográfus, az egész Stadsmissionban pedig összesen 5, jelenleg is a pályán lévő színész dolgozik.

Svédországban gyakran előfordul, hogy a gyakorló bölcsészek valamilyen szociális munkát is végeznek, és nem feltétlenül „csak” önkéntesként. A tereptanárom – aki végzett szociális munkás - nagyon szereti ezt a sokszínűséget, mert mindenki máshogy, és nagyon kreatív módon tud hozzájárulni a munkához. Ő különösen szeret színészekkel dolgozni, mert szerinte nagyon sokat tudnak az emberekről.

Az extrák tevékenysége semmiben sem különbözik az állandó dolgozókéétól, így nem meglepő, hogy az intézménybe való felvételük is ugyanúgy zajlik. Elláthatják bármelyik posztot, beleértve a vezetőit is, és szemmel láthatóan teljesen magukévá teszik a Klaragården céljait, szellemiségét. Ez annyira

igaz, hogy amikor nem tudtam pontosan, hogy ki az állandó munkatárs, és tippelni próbáltam, többször is nagyot tévedtem.

Az extra munkatársaknak nagyon különböző a motivációja. Ami tapasztalataim szerint mindenki számára vonzó, az az ilyen rendszerű munkavégzéssel járó szabadság (az ezzel járó biztonság deficit is nagyon különbözőképpen érinti őket, illetve szerepel/nem szerepel a szempontok között).

Jonna 14 évig volt színésznő, majd szült 2 gyereket. Amikor újra dolgozni kezdett, valami olyat szeretett volna csinálni, ahol közelebb lehet az emberekhez, személyesebb kapcsolatban lehet velük. Ezért kezdett el pszichológiát tanulni, és ezzel párhuzamosan a Klaragårdenben dolgozni. Nem tervezi, hogy elhagyja a melegedőt. Pszichológusként teljesen kielégíti az a munka, amit az egyéni terápiába hozzá járó klienseivel végez. Egy kollégájával közösen bérel rendelőt, Stockholm egyik előkelő negyedében.

Karin fiatal, szabadúszó színésznő. Teljesen tervezhetetlen a színészi munkája, és nagyon jó lehetőség egy olyan munka, amit csinál, ha belefér, és nem gond, ha időnként egyáltalán nem számíthatnak rá. Két hete kezdett újra dolgozni a melegedőben, előtte egy teljes évig nem vállalt ügyeletet. Ahogy láttam, gond nélkül ment számára a visszatérés, a vendégek közül is sokan örömmel üdvözölték.

Jane szociális munkás hallgató, nyaranta dolgozik a melegedőben. Nem akar itt maradni, ha végez, de jó gyakorló terepnek tartja, mert nagyon érdekli a pszichológia.

Csakúgy, mint a Stockholm Stadsmission egészében, a Klaragården Nappali Melegedőben is számos önkéntes dolgozik. Mivel a gyakorlatom nyáron zajlott, személyesen csak néhányukkal találkoztam. Az év többi részében szinte teljes egészében ők végzik a konyhai munkát, illetve különböző aktivizációs programokat tartanak a melegedő vendégeinek (kézműves, tai-chi stb.).

Hogyan hívjuk?

Az egyes „dolgok” megnevezése gyakran sokatmondó, fontos jelentéstartalommal bír. Nagyon szembeötlő, és a Klaragården szellemiségét hűen tükrözi az igénybevevők és a dolgozók megnevezése.

Ahogy láttuk, az itt dolgozók többsége nem szociális munkás, és nincs semmilyen szociális végzettsége, sőt az itt végzett munkája mellett van egy teljesen más jellegű főfoglalkozása. Ehhez hozzájárul, hogy a Klaragårdenben folyó tevékenységnek nagyon erős a szolgáltatás jellege.

Így nem meglepő, hogy aki felkeresi a Klaragården, nem ügyfél/kliens, hanem „gäst” (angolul „guest”), vagyis „vendég”. Az itt dolgozó pedig nem szociális munkás, hanem „personal” („staff”), vagyis „személyzet”. Csakúgy, mint a turista információban, a közértben, az étteremben, stb..

Úgy tűnik, ez nem különleges jelenség. A más intézményben dolgozó „szociálisokat” is „personal”-ként hallottam emlegetni, és a szállást nyújtó intézményekben élők is lakók, nem ügyfelek, páciensek stb.

Mivel meglátásom szerint a vendég és a személyzet kifejezést pontosan ugyanolyan értelemben használják, ahogyan a magyar nyelv, én sem fordítom át.

Az épület és a benne folyó munka

A Klaragårdenben folyó munka nehezen választható el az épülettől. A működés megértése, a melegedő hangulatának érzékeltetése, szerintem nem képzelhető el az épület ismerete nélkül, és viszont, ezért a tevékenységet és az épületet együtt mutatom be.

A nyitvatartás

A melegedő hétfő kivételével minden nap (hétfőig is) 8 – 15.30-ig van nyitva. Hétfőn 12-kor zárnak. A nyári időszakról eltekintve szerdánként 19.30-ig - az éjjeli menedékhelyek nyitásáig – lehet bent maradni. Pár évvel ezelőtt ez minden nap így volt, majd pénzühiány miatt kényszerültek ennyire leszűkíteni a nyitvatartást.

„Tisztának és teljesen kipihentnek lenni emberi jog.”

Ezzel indokolják, hogy működtetnek bizonyos alapszolgáltatásokat, úgymint napi kétszeri, illetve nyitvatartástól függően háromszori étkezés, fürdési, mosási lehetőség, valamint lehetőség az alvásra. Ezen kívül elfogadnak, és igény szerint, korlátozás nélkül kiosztanak ruha- és egyéb adományokat, beleértve a legkülönbözőbb kozmetikumokat, táskákat, ékszereket, óvszert, ételt stb.

Fontos megjegyezni, hogy az a működési mód, amit bemutatok, a nyári működés. Ez annyiban jelent változást az év további részéhez képest, hogy a kb. 20 önkéntes, akik a Klaragården munkáját rendszeresen segítik, ilyenkor ritkábban, vagy egyáltalán nem tudnak részt venni a Klaragården életében. Mivel az önkéntesek nagy része a konyhai munkában és a ruhák rendezésében segít, így nyáron ez is a személyzetre marad.

A reggeli megbeszélés

A melegedő 8-kor nyit, de a munkatársak már 7.15-7.30-kor kezdenek. Előkészítik a reggelit, majd kb. 7.45-kor leülnek, és miközben maguk is megreggeliznek (ők is ehetnek abból, amit a vendégek kapnak, és ez számomra is szabad lehetőség volt), megtartják a reggeli megbeszélést. Ez a

megbeszélés, csakúgy, mint a lezáró, délutáni megbeszélés, egyfelől nagyon családias, támogató, másfelől nagyon célorientált, tudatos.

Itt muszáj megállnom, és megfordítanom az időrendet, hogy a dokumentációról beszéljek, mert a megbeszélés középpontjában az előző napi történéseket regisztráló feljegyzések felolvasása áll.

Ehhez azonban szükséges a különböző szerepek/munkaposztok leírása.

A szerepek

A Klaragårdenben minden nap minimum négy munkatárs dolgozik. Ahogy láttam, a négy munkatárs között általában van állandó, vagy olyan extra, aki rendszeresen dolgozik a melegedőben, de kettőnél több állandóval sosem találkoztam egy nap.

A 4 szerep minden nap forog, és nemcsak a dolgozók gyakori változásának mentén. Odafigyelnek arra, hogy senki ne csinálja két nap ugyanazt, és mindenki minden szerepet ellásson. Az egyes szerepek pontosan körül vannak írva, papíron is. Nemcsak körül vannak írva, hanem nagyon komolyan is veszik. A bejárat mellett van egy tábla, amire krétával minden nap fölírják, hogy az egyes poszton aznap ki dolgozik, így a vendégek is pontosan tudják követni.

Meg is szokták nézni. Tanúja voltam, pl. amikor az egyik vendég meg akarta szólítani a kapus személyzetet, de nem tudta a nevét, és úgy oldotta meg, hogy előtte megnézte a táblát. Ez számomra is hasznos, mert én is rajta vagyok, mint gyakornok. Az idegen hangzású név miatt sokan rákérdeznek, és rögtön el lehet kezdeni beszélgetni.

Ezen a táblán a négy szerep mellett még fel van tüntetve, hogy aznap ki van a konyhán, ki az önkéntes, és ki a gyakornok.

Coach – főnök

A *coach* felel a melegedő aznapi működéséért. Ő vezeti a megbeszéléseket, osztja el a többi posztot. A nap jelentős részét az irodában tölti, és az éppen aktuális ügyintézőnivalókkal foglalkozik, hivatalos telefonokat intéz. Ő fogadja a melegedőbe érkező telefonokat. Ha bármilyen konfliktushelyzet van, vagy fontos eldöntendő kérdés merül fel, a *coach*-ot minden esetben hívják, aki bekapcsolódik a helyzet kezelésébe. Ő hozza az aznapi döntéseket. Ő tölti ki az arra a napra vonatkozó dokumentációt. Időnként körbejár a melegedőben, és ellenőrzi, hogy minden rendben van-e. Ha egy vendégnek arra van szüksége, hogy elvonultan beszéljen valakivel, akkor is a *coach* az, aki beszél vele.

Hétvégén, amikor nincs külön konyhás, a konyhában is ő tevékenykedik, ő főzi meg az ebédet.

A melegedő vezetője nem látja el egyetlen posztot sem, de nem ül egész nap az irodájában, ő is megfordul a vendégek között, besegít bármelyik poszton, és részt vesz a megbeszéléseken (amelyeket nem ő vezet).

Entrévärd – kapus

A bejáratnál ül, és beengedi, fogadja, valamint regisztrálja az érkezőket. A Klaragårdenbe nem lehet közvetlenül bejutni. Csöngetni kell, és gombnyomással engedik be a vendégeket két ajtón, amelyeket két különböző gomb nyit. Ennek kezeléséhez a kapusnak minden alkalommal fel kell állnia. A bejáraton kívül nem lehet belátni, belülről azonban látni lehet, hogy ki csenget. Ha férfi csenget, a kapus nem engedi be automatikusan, csak a külső ajtót nyitja ki, és kimegy hozzá. Nem adnak ki semmilyen információt a vendégekről. Üzeneteket sem fogadnak, levelet sem vesznek át. Ez a kapus felelőssége. Ő fogadja a naponta többször érkező ruhaadományokat, de az elpakolásuk már nem az ő feladata.

A bejáratnál két fotel fog közre egy asztalt. Az egyikben ül a kapus, a másik a vendégek helye. Ezen kívül további székek vannak még körülötte, és a lépcsőre is gyakran leülnek a vendégek. A kapus posztja nagyon fontos, mert az emelettel ellentétben, ahol a legtöbben pihennek, alszanak, magányos tevékenységet folytatnak, a bejárat és környéke nagyon mozgalmas hely. Aki beszélgetni akar, sokszor itt ragad le. Nem egyszer, több órás beszélgetések zajlanak a fotelekben.

Husvärd – nehéz lefordítani, szó szerint kocsmáros jelent, inkább körülírom

Az ő feladata egyrészt az adomány ruhák gondozása. Ha éppen nincs erre önkéntes, akkor annak a helyiségnek a rendbetétele, ahonnan a vendégek szabadon válogathatnak és vihetnek el ruhákat (ami emiatt mindig nagyon kusza). A beérkező adományok elpakolása egy raktárhelyiségbe. A *husvärd* dolga a raktárból feltölteni a ruhás szobát olyasmivel, ami éppen kifogyóban van.

Az ő dolga ezen felül a mosás koordinálása. A vendégek maguknak mosnak, de ő segít ebben szükség esetén, valamint ő engedi be a vendégeket a mosókonyhába, ami csak kulccsal nyitható. A belső mosás is az ő dolga. Ez a törölközők, konyharuhák, fürdőköpenyek mosását és szárítását jelenti.

Az ő dolga gondoskodni a vendégek napközbeni nyugodt alvásának céljából kialakított 3 ággyas rest room tiszta ágyneműjéről.

Avbytare – „háziasszony”, szó szerint fel-, le-, kicserélőt jelent

Az *avbytare* dolga, hogy mindenben rajta tartsa a szemét, ami a vendégek által használt térben zajlik, és pl. gondoskodik a kifogyott dolgok pótlásáról. Úgy mint kávé, meleg víz, cukor stb. Az ő feladata a reggeli és az ebéd előkészítése, és tálalása, valamint a mosogatás (az ebédkészítés és mosogatás csak akkor, ha nincs önkéntes vagy „konyhás extra” azon a napon).

Tevékenysége nem merül ki ebben a szigorúan vett „háziasszonykodásban”. A „mindenen rajta tartsa a szemét”, mindenre vonatkozik, ami a vendégekkel, a vendégek körül történik. Beszélget, konfliktust kezel stb.

Köket - konyha

Ezen a négy fő poszton kívül hétközben konyhás is dolgozik a melegedőben. Az ő szerepe, pontosabban az a kérdés, hogy ki látja el, és mennyire folyik bele a melegedő életébe, nagyon különböző lehet. Többféle variációt is láttam erre a témára. Van olyan, hogy extra a konyhás, aki csak ebben a szerepben van, nem folyik bele a körforgásba, de a reggeli megbeszélésen részt vesz, majd délben elmegy, és jó esetben önkéntes váltja fel, rossz esetben az *avbytare*, vagy bárki, aki éppen ráér. Előfordul, hogy olyan extra a konyhás, aki máskor bármelyik posztot elláthatja, de ha konyhás szerepben van, akkor nem vesz részt a megbeszéléseken, és délben elmegy. Ez csak a nyári menetrendben fordul elő. A hétvégi főnök-konyhás szerepet már említettem.

Dokumentáció versus szociális munka

A beérkező vendégeket a kapus posztját ellátó személyzet fogadja. Egy vonalas füzetbe fejlécként felírja az aznapi dátumot, majd megszámozva, sorban az érkező vendégek keresztnévét. Szigorúan csak a keresztnévét, - ahogy mondták - többet nincs joguk nyilvántartani. Ha gyakori keresztnév tulajdonosa az érkező, akkor melléírják a vezetéknev első, maximum első két betűjét.

Tapasztalatom szerint a teljes nevet nagyon ritkán használják. A személyzet is csak a keresztnévét mondja bemutatkozáskor egy új vendégnek, és a telefonban is csak a keresztnévét teszi az intézmény neve mellé, amikor hivatalos ügyben telefonál. Láttam egy vendéggel kötött írásbeli megállapodást, ahol a tárgymegjelölésben szerepelt a vendég vezetéknevének első betűje is, de aláírni mindenki csak a keresztnévét írta, és ez így teljesen hivatalos, mindenki által elfogadott forma.

Számolják a bejöveteleket is. Mindenki regisztrálva van, akkor is, ha többször jön egy nap, mégpedig a jól bevett, hagyományos módon. A lap aljára minden bejövetelkor húznak egy strigulát, majd minden ötödik strigulával áthúzzák az előző négyet. Jelölik az időt is, nagyjából óránként. Így a nap végére tudják, hogy hány vendég, hány alkalommal jött be, és a bejövetelek milyen ritmusban történtek.

Ezt a lapot kitépik a füzetből, és lefűzik egy dossziéba, a nap dokumentálására szolgáló A4-es méretű, egy oldalas adatlap mögé. Az adatlapba egyrészt a coach már nap közben beírja az aznapi történéseket, másrészt a délutáni, lezáró megbeszélésen közösen szedik össze a belekerülő további információkat. Az adatlapon a következő információkat rögzítik: A fejlécen szerepel az aznapi dátum, valamint a 4 poszt betöltőjének neve. Ezután táblázatos formában egyrészt egy check list igen/nem válaszlehetőséggel, ami jórészt arra szolgál, hogy átnézzék, mindent rendben hagynak-e. Minden

vendég elhagyta-e a melegedőt (figyelembe véve a melegedő méretét, ez korántsem tűnik értelmetlen kérdésnek), be vannak-e zárva az ablakok, mindenki leadta-e a személyi vészhívóját, a kézi kassza rendben van-e, minden hozzávaló megvan-e a reggelihez, tettek-e aznap bejelentést balesetről, valamilyen incidensről. Ezt követik azok a kérdések, amelyek a statisztikához kellenek. Vendégek száma, belépések száma, új vendégek száma, volt-e aznap a szabályok megszegésével kapcsolatos ún. „helyrehozó beszélgetés”, tettek-e jelentést valakivel kapcsolatban a „szociálisnak” (ez alatt a hatósági jogkörrel bíró szociális hivatalt értik), hány beszélgetés volt aznap (mindenki fejben összeszámolja, megsaccolja, hogy hány vendéggel beszélgetett), kihívták-e aznap a mozgó pszichiátriai szolgálatot, vagy más mobil team-et, beszéltek-e kórházzal, vagy más egészségügyi intézménnyel, beszéltek-e ők vagy a vendégek a rendőrséggel, hányan fürödtek, hányan aludtak aznap. Ezután egy szabadon kitölthető rész jön, ahol az egyes vendégekkel aznap történt fontos történéseket írják le, a következő napra/napokra szóló elintéznivalókat, fontos észleléseket, benyomásokat, mindent, ami fontos tudnia annak, aki a következő napokban fog dolgozni, vagy visszatekint.

A 2009.08.04-ei nap bejegyzései: 4 fős személyzet, 60 vendég, 82 megjelenés, összesen 80 beszélgetés

- *„Lena S. nagyon maga alatt volt. Azt kéri tőlünk, hogy hívjuk fel, amikor tudjuk, hogy Torah mikor jön vissza. (Torah az egyik állandó extra, akivel Lena bizalmas viszonyban van. Torah a terhessége utolsó harmadában jár, jelenleg beteg, nem tudni, hogy visszajön-e még.)*
- *Felhívtuk Carina gondozónőjét, és tájékoztattuk Carina állapotáról. Van egy holnapra megbeszélte találkozójuk, de a gondozónő ma még megpróbálja felhívni őt, hogy ellenőrizze, mi a helyzet.*
- *Sussie P. bejött! (Mégkönnyebbülés!) A Boställetben fog lakni. (A Bostället a Stadmission átmeneti szállója.) Rossz az egészségi állapota, tüdőgyulladás van. Tudattuk vele, hogy fel kellene hívnia Áke-t (ő az esetfelelőse a városi szociális hivatalban).*
- *Irene szeretne egy személyes beszélgetést valakivel a személyzetből. Azt mondtuk neki, hogy szívesen látjuk holnap reggel, és beszélhet Ása-val.*
- *Carina megfenyegette a személyzet egyik tagját az ebédnél.*
- *Nettunt kirakták a Boställetből. Holnap reggel fogadjuk egy „tisztázó” beszélgetésre („real justice talk”).*
- *Agneta E. kapott egy hetet a Boställetben.*
- *Naima azt mondta, hogy hozni fog egy tolmácsot a Klaragårdenbe. (Azért, hogy elmagyarázza a ruhákkal kapcsolatos helyzetet.)*

- *Brigitte M fel volt pörögve. Kiejtett egy injekciós tűt a táskájából. Beszélni fogunk vele erről, amikor legközelebb jön.*
- *Ulla rossz pszichés állapotban volt.”*

A 2009.08.07-ei nap bejegyzései: 4 fős személyzet, 66 vendég, 103 megjelenés, összesen 81 beszélgetés

- *„Maja és Eva egész nap drogos állapotban volt. Jenny (személyzet) látta őket, amikor kicserélték a Metadont. Eva elment, mire beszélni tudtunk volna vele, és Maja mindent tagadott. Mindketten ki lettek küldve (ki vannak tiltva).*
- *Åsa (személyzet) beszélt Monica B-vel a viselkedéséről (mostanában különösen agresszív). Azt beszélték meg, hogy Monica megpróbál „tízíg számolni”, mielőtt megszólal. Monica beszélni fog az orvosával arról, hogy túl soknak tűnik a gyógyszer, amit szednie kell. Monica úgy gondolja, hogy dühe nagy része amiatt van, hogy elveszítette az édesanyját.*
- *Itt járt Anna Maria. Kapott néhány ruhát. Azt mondta, hogy el fogja kezdeni a „Narva-programot”.*
- *Julia hozott ruhákat, és átadta Amal üdvözlését (Amal kórházban van).*

Ez a dosszié jelenti a dokumentációt. Számítógépen semmilyen információt nem rögzítenek. Az egyes vendégekről ezen kívül van még néhány feljegyzésük. Fontos telefonszámok, kontakt emberek számai, stb. Semmilyen személyes adatot nem tartanak nyilván.

A melegedő vezetője minden hónapban statisztikát készít a regisztrációs napok alapján. Összesíti a megjelenéseket és a vendégek számát az adott hónapban. Felötlött bennem, hogy ha csak a keresztneveket tartják nyilván, akkor vajon honnan tudja, hogy hány fő kereste meg őket egy hónapban, hiszen semmi alapján nem tudja leszűrni az adatokat. Kérdésemre azt válaszolta, hogy maga mellé veszi az egyik régi kollégáját, majd végigböngészve a vonalas füzetből kitépett lapokat, beazonosítják a vendégeket, és „kézi módszerrel” összeszámolják, hogy hányan voltak abban a hónapban. Azért tudják ezt megtenni, mert mindenkit ismernek.

Bennem maradt némi kétely az így kapott adatok megbízhatóságát illetően, de őt és a kollégáit ezzel kapcsolatban egészen más zavarta. Egyrészt a komolyabb regisztrálástól tudatosan határolódtak el, mert ebben is meg akarták különböztetni magukat a hivatalos helyektől, félve, hogy egyébként elveszítik vendégeik bizalmát. Másrészt azt tapasztaltam, hogy szinte sérti őket, hogy ilyen módon be kell számolniuk a tevékenységükről. Nem a számot adás volt a probléma, hanem, hogy számokat kell prezentálniuk, miközben azt senki nem kérdezi meg tőlük, hogy hogy vannak azok az emberek, akikkel foglalkoznak. Minden dolgozó számára, akivel találkoztam, annyira világos és tiszta volt a

munkájuk célja (óvás, védelem, menedék-nyújtás), és az, hogy ezt odaforduláson, elfogadáson, a vendég egyéni tempójának a tiszteletben tartásán keresztül érik el, hogy zsigeri ellenkezés volt bennük a munkájuk számokra való lefordítása ellen. Még a délutáni megbeszéléseken is, amikor az adatlappal foglalkoztak, a nem túl hosszú statisztikai részt gyakran kihagyták, csak részlegesen töltötték ki. Azzal magyaráztak, hogy ez csak a statisztikához kell, nem fontos (a statisztika szót szinte undorral kiejtve). A munkájuk iránti ilyen mély elkötelezettség, és céltudatosság számomra nagyon pozitív, de mégis hiányoltam a munkájuk szakmai feldolgozását. Nem láttam esettanulmányokat, esetleírásokat, saját maguk számára készített bővebb feljegyzéseket sem. Az adatlap rövid, szöveges feljegyzésein, és néhány telefonszámon kívül semmit, ami a vendégeikről szólt.

Az pedig különösen zavarbaejtő volt számomra, hogy amikor egy vendégről kérdeztem őket, akkor gyakran az derült ki, hogy a melegedőn kívüli életéről nem tudnak szinte semmit. A vendégek annyit osztottak meg a személyzettel, amennyit, és amikor jónak láttak. Ez is teljesen beleillett a melegedő szellemiségébe, illeszkedett a céljaikhoz: a hozzájuk forduló, bántalmazott, pszichiátriai beteg, drogos, prostituált nőket (akiknek egy része még hajléktalan is) nem zaklatták kérdésekkel, nem csináltak velük életútinterjút, nem próbáltak megragadni jellemző mozzanatokot, stb.. Nem ezen keresztül akartak segíteni. Leegyszerűsítve, nem megérteni akarták őket, hanem elfogadni. A nők minden rezdüléséről tudtak, ami ott történt, de az nem volt fontos (pontosabban nem mindig), hogy pl. hol él, milyen körülmények között, miből stb.

Mindez nem jelenti sem azt, hogy ha a vendégek meg akartak osztani velük valamit, akkor ne lettek volna nyitottak, vagy ha segítségre szorultak pl. bármilyen ügyintézésben, akkor ne segítettek volna. Sem azt, hogy ha úgy látták, hogy lépni kell, akkor ne tettek volna meg: felvették a kapcsolatot a hatósággal, kihívták a Mobil Pszichiátriai Team-et, ha valakinek arra volt szüksége.

Jelenti viszont azt, hogy számos olyan nő volt a vendégeik között, akik régóta, akár 5-6 éve jártak hozzájuk, és ha róluk kérdeztem, hosszan tudtak beszélni a hogylétükről, arról, hogy hogyan szoktak viselkedni, mégsem tudtak válaszolni egyetlen, életkörülményeiket firtató kérdésemre sem.

Jellemző mozzanat volt, amikor értetlenül, nevetve mesélték, hogy a hétvégén érkezett egy új vendég, aki – nyilván már rutinos ügyfélként – az ajtóban elhadarta, hogy ki ő, milyen helyzetben van, miért van itt, stb. Úgy mesélték el, mintha valami nagyon furcsa, nem odaillő, teljesen érthetetlen dolgot csinált volna. Megnyugtatták, hogy ők nem hatóság, nyugodjon meg, üljön le, igyon egy kávé, nézzen szét, egyen, ha éhes, és később is beszélhetnek.

A reggeli megbeszélés újra („In-puls”)

A reggeli megbeszélés helyszíne az étkező. Azzal kezdődik, hogy pár perc alatt (néha még ennyi sem kell) kijelölik az aznapi főnököt. Ezután ő vezeti a megbeszélést. Előljáróban a tőle jobbra ülőre teszi a kezét, és megkérdezi, hogy hogy érzi magát ma reggel. Ezután következik egy, vagy maximum néhány személyes mondat arról, hogy hogy érkezett munkába az, akiről szó van. Ebbe belefér, hogy jól van, hogy nagyon jól van, mert ..., hogy rosszul aludt, hogy valami nagyon bántja stb. Majd továbbadja a lehetőséget, végül a főnök mondja el a maga mondatát. Ennek az a célja, hogy ki-ki felhívassa a figyelmet arra, ha éppen támogatásra lenne szüksége, ha megértést kér, mert lehet, hogy ma nem lesz 100%-os stb. Eközben (is) nagyon odafigyelnek egymásra, és reagálnak az ilyen üzenetekre, nem felejtik el a nap folyamán sem. Aki támogatást kér, az meg is kapja.

Ezután szó szerint felolvassák az előző napi feljegyzéseket. Akkor is szó szerint, ha pont ugyanazok dolgoznak, mint előző nap. Megbeszélik az ezekkel kapcsolatos, és az egyéb aznapi teendőket. A főnök vezetésével kiosztják az aznapi szerepeket, majd kezdődik a nap. Az egész mindig belefér 15-20 percbe, sosem tapasztaltam, hogy késve nyitottak volna.

A délutáni megbeszélés („Out-pulse”)

A délutáni megbeszélés a személyzet irodájában zajlik, és célja a nap lezárása. A coach vezetésével kitöltik az adatlapot. A coach napközben már elkezdi kitölteni a szöveges részt, amit felolvas, és a többiek kiegészítik (ami szintén rögzítésre kerül). A reggeli megbeszéléshez hasonlóan ekkor is tesznek egy kört, amelynek az a célja, hogy mindenki tegye le a benti dolgokat, senki ne vigyen haza olyasmit, ami zavarná. Sorban elmondják, hogy milyen volt számukra a nap. A lezáró kör előtt mindig megbeszélik, hogy milyen volt aznap a kommunikáció, valamint van a megbeszélésnek egy olyan része is, amikor egymás munkájára reagálnak. Ekkor visszajelzik, ha pl. valaki jól oldott meg egy konfliktushelyzetet, de azt is ha valamit nem jól csinált. Mindezt nagyon jól kommunikálják, kicsit sem bántó sem a visszajelzés, sem annak fogadása.

Munkaruha

Az összképhez kikerülhetetlenül hozzátartozik a Klaragården „munkaruhája”. Azért idézőjelben, mert ez nem egységes, és kötelezően hordott munkaruha, de nagyon sajátos. A személyzet öltözőjében egy fogason nagyon sok kötény lóg. Nem egyformák, színükben, stílusukban, méretükben különböznek, ki-ki kedvére választhat belőlük, és a legtöbb dolgozó meg is teszi. Ráadásul a kötények jó része nem a nyakba akasztós – derékra kötős fajta, hanem olyan teljesen védő, hátulgombolós. Őszintén szólva, egy picit vicces, ahogy a személyzet kötényben mászkál egész nap, de mindenképpen illik a hely hangulatához. Az első nap jól meg is kavart, mert a kötényt a konyhával azonosítottam, de többen voltak kötényben, mint ahányan a konyhában forogtak.

Vissza az épülethez

Ha a Klaragården épületét egy szóval kell jellemeznem, akkor leginkább a lélegzetelállító a legjobb kifejezés. Egyedülálló lehetőséget nyújt az elképzeléseik megvalósítására. Azért is egyedülállót, mert ahogy mondták, szerencsésnek számítanak, mivel még itt sem rendelkezik minden szociális intézmény ilyen adottságokkal.

Az épület - amelyet a Stadsmission a Katolikus Egyháztól bérel - a St. Clara templom, és az azt körülvevő templomkert szomszédságában van. Az utcáról nézve három, a templomkertből nézve kétszintes, a legfelső szinten lakások vannak. Legöregebb részei a XIV. századból származnak. Korábban kolostorként, majd iskolaként és a templom könyvtáráként működött.

A melegező által használt terület 2 szinten terül el, összesen 450 nm. Ez a méret megengedi, hogy a különböző funkciójú helyiségek jól elkülönüljenek.



Általánosságban jellemző minden helyiségre, hogy nagy gonddal berendezett, hangulatos, meleg, otthonos. Tele van dísz tárgyakkal, virággal, mécsekkel (amiket rögtön meggyújtanak, amint egy kicsit beborul), drapériákkal, különböző stílusú és korú bútorokkal, a vendégek által festett képekkel. Ez egyrészt jellemző a svéd otthonokra, és a hosszú, hideg és sötét tél ellen való védekezésül szolgál, másrészt tudatosan van így alakítva.

Az alsó szinten két helyiség található, amelyek félköríves boltozatukkal, szabálytalan kövekből rakott falaikkal a kolostor hangulatát idézik. Az egyik az érkezőt fogadó előtér, amelyből egy gyönyörű nagy kőlépcső vezet föl az emeletre,...



.... és a balra nyíló ruha szoba, ami méretét, berendezését és kínálatát tekintve felér egy second hand bolttal.

A ruhák közül a vendégek szabadon válogathatnak. Az egyetlen megkötés, hogy kereskedelmi célra nem, csak saját célra vihetnek el ruhát, tetszőleges mennyiségben.

Az előtérben jobbra kis asztal, mellette két fotel. Az egyikben ül a beengedős posztját ellátó személyzet, a másikba gyakran lehuppan az éppen belépő. A személyzeti fotel fixen kijelölt, nem esetleges, hogy melyikbe ki kerül, amit az is aláhúz, hogy ugyan mindkét fotel egyforma takaróval van letakarva, de a vendégek által használt fotelbe a takaró alá diszkréten be van téve egy téglalap alakú, nagyméretű pelenkabetét. Olyan, amit az ágyakban szoktak használni. Mivel egy kicsit nagy a fotelbe, az alja gyakran kilóg.



Az asztal felett a falon egy gyönyörű, hatalmas falvédő, amit a személyzet és a vendégek által kötött kis darabokból varrtak össze patchwork-szerűen. Ennek a falvédőnek olyan hangulata van, amiről az embernek az anyukája húslevesének illata jut eszébe (vagy valami ezzel behelyettesíthető).

A következő falvédő is készül, a kapus posztját betöltő személyzet és a vendégek készítik, persze csak az, akinek kedve van hozzá. Mindenesetre nem szokatlan kép a megérkezőt kötényben és kötögetve fogadó személyzet.

A fogadótérben lévő asztalon mindig van kávé és tea, gyakran édesség. Az is teljesen elfogadott, ha valaki csak egy kávéért ugrik be.

A vendégek rendelkezésére áll egy telefon, amit szabadon használhatnak magáncélra is. Ezeket a beszélgetéseket a lépcsőfordulóban, nyugodt körülmények között bonyolíthatják.

Az emeleten található a nappali, az étkező, egy alkotóhelyiség, és egy pihenőszoba, ahol egyszerre 3 vendég tud ágyban lefeküdni, valamint zuhanyzó, wc és mosókonyha. A személyzet használatában áll a konyha, két iroda (egy a melegező vezetőjének, és egy a személyzet többi tagjának), pihenőszoba a személyzet részére (ahol szintén van lehetőség alvásra), zuhanyzó, wc, valamint egy raktár.



A nappalira – ahol korábban a templom könyvtára működött – különösen jellemző a korábban említett meleg, barátságos környezet. Ugyan itt található a tv, ami általában működik, és ebben a helyiségben van a szellőzővel ellátott dohányzófülke is, a nappali általában nagyon csendes. A vendégek nyitáskor szétszóródnak a kanapékon, és legtöbbször alszanak

Az étkezőben inkább zajlik az élet, aki beszélgetni akar, az ide jön át a nappaliból, de a földszinhez képest itt is nagy a csend. Itt tartják a mozgást igénylő foglalkozásokat (pl. tai-chi), és természetesen itt zajlanak az étkezések.



Mind a reggelire, mind az ebédre igaz, hogy bőséges, és nagyon színvonalas. A – természetesen svédasztalos – reggeli során az asztalon többféle kenyér, felvágottak, sajtok, lekvárok, krémek, müzli, gyümölcsle, tej, kávé és tea volt felsorakoztatva.

Az ebéd mindig frissen készül, és sosem hiányzik mellőle a saláta. Gyakran tapasztaltam, hogy kétféle főételt főznek. Mindig volt hús, többször hal, és nem egyszer volt desszert. A köztes időben és ebéd után teát, kávé, gyümölcslevet, kenyeret és valamilyen krémet mindig talál az, aki nem az étkezések alatt érkezik. Az ebédet a személyzet vendégek között, velük beszélgetve eszi meg.



A Stockholm Stadsmission egészéhez hasonlóan, a Klaragården is adományokból szerzi működési költségei nagy részét. Ezek az adományok gyakran természetben érkeznek, olyan mennyiségben, ami olykor raktározási gondokat vet fel. 6 hét alatt kétszer is részese voltam nagyobb adomány érkezésének, és az azt követő lázas logisztikai tevékenységnek. A raktárhelyiség, valamint a konyhában, folyosókon, és a személyzet irodájában található számos szekrény mellett 6 nagyméretű fagyasztószekrény szolgál az élelmiszerek tárolására. Mindkét adomány-csomag érkezésének az volt a kimenetele, hogy ki kellett venni a fagyasztóból ételt, ahhoz, hogy az újonnan érkezett elférjen. Amit kivettek a fagyasztóból (fagyasztott vekni kenyerek, nagy darab húsok, halak, sajtok), azt nagy tálakban kirakták a vendégek számára, akik szabadon vihettek belőle.

Nemcsak élelmiszert és ruhát kapnak és osztanak ki, hanem kozmetikumokat (fogkrémet, fogkefét, sminket és test-, valamint arcápoló szereket is), táskákat, óvszert stb. Ezeket igény szerint adják, de időnként ugyanúgy kirakják szabad elvitelre, mint az el nem férő élelmiszereket.

Általában jellemző a vendégeknek nyújtott tárgyak bősége. A vendégek nem ritkán megrakott táskával távoznak. Sokszor az jelent problémát, hogy a melegedőben nincs elegendő szatyor, amiben elvihetnék, amit aznap kaptak.



A Klaragårdenhez tartozik még egy nagyon jól felszerelt alkotóhelyiség, amit a nyári időszakban nem igazán használnak ki. Az év többi részében viszont rendszeresen tartanak itt foglalkozásokat, valamint egyénileg is több vendég használja. Erről tanúskodnak a melegedőben mindenhol látható alkotások.

Ebből a helyiségből nyílik a pihenőszoba, amely lévén a melegedő legeldugottabb, legcsöndesebb része, valóban alkalmas a pihenésre.

A vendégek

Mint ahogy már szó esett róla, a vendégekről szinte semmilyen adatot nem tartanak nyilván, és a róluk való ismereteik sem a lakás-, jövedelmi stb. kondícióikra vonatkoznak, így a vendégek összetételéről nem tudok pontos adatokkal szolgálni.

Információim a megfigyeléseimen, a személyzettel folytatott beszélgetéseken, és – forgalmi adatok tekintetében – a dokumentáción alapulnak.

A Klaragården küldetése szerint kitüntetett figyelmet fordít a bántalmazott, a drogfüggő, a mentális betegséggel küzdő és a prostituált nőkre. Látjuk, hogy bár a Stadsmission a hajléktalanokkal foglalkozó intézményei között tartja számon a Klaragårdent, célcsoportjaik között nem említik a hajléktalanokat. Erre tulajdonképpen nincsen szükség, mert a munkájuk fókuszában lévők között szerepel az a két csoport, akiknek a képviselői alkotják – szinte 100%-ban – a hajléktalanokat. Ez a két csoport a drogfüggők, és a pszichiátriai betegek. Tapasztalataim szerint elmondható, hogy mindenki, aki képes az együttműködésre, az ellátórendszer, a pénzbeli ellátások, a szociális munka segítségével ki tud jutni a hajléktalanságból, illetve nem is jut el addig. Természetesen a hajléktalanok összetételére vonatkozó megállapítás fordítva nem igaz. Nem minden drogfüggő és pszichiátriai beteg hajléktalan, de az igaz, hogy ez a két csoport tud annyira kiilleszkedni, hogy komolyan veszélyeztetettek a hajléktalanság által.

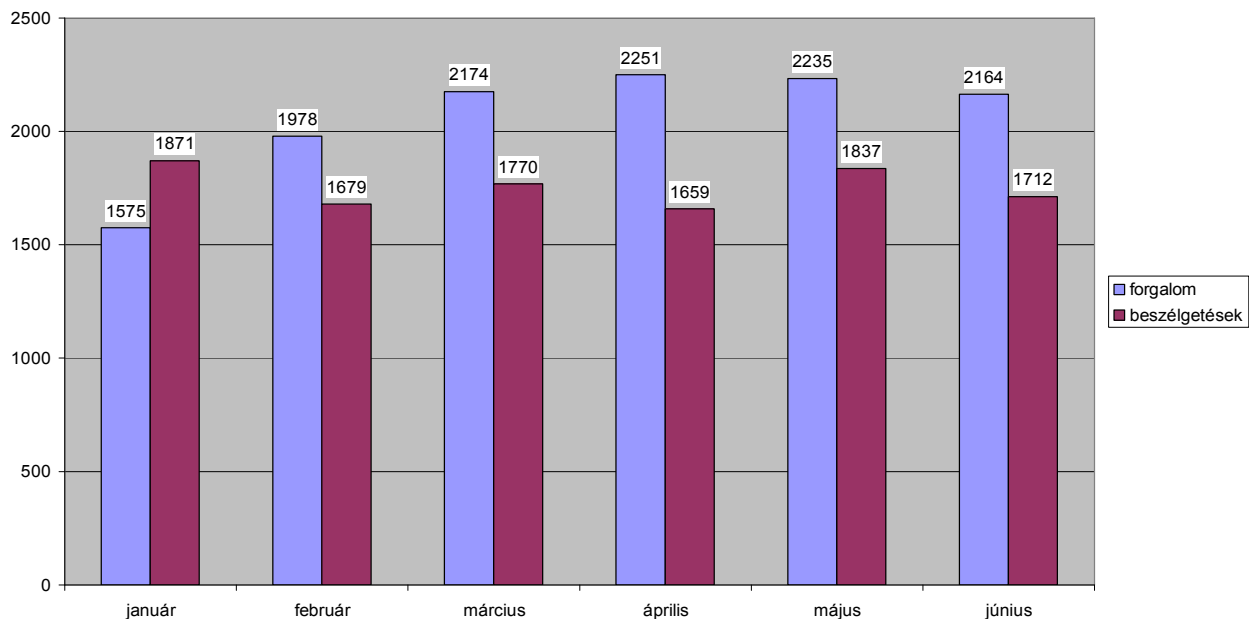
Mindezekből következik, hogy a Klaragården vendégei nem mind hajléktalanok. Van közöttük utcán, hajléktalanszállón élő, de számos nem hajléktalan nő is. Megfigyeléseim szerint a mentális, pszichiátriai betegséggel küzdők vannak túlsúlyban, akik nem ritkán egyben droghasználók is. Nem volt olyan hét, amikor ne kellett volna valakihez kihívni a Mobil Pszichiátriai Team-et, akik gyakran úgy ítélték meg, hogy kórházi ellátásra van szükség a kérdéses esetben.

Korábban már volt szó róla, hogy amikor új vendég érkezik nem (és később sem) zaklatják kérdésekkel, ha ő erre nem nyitott. Az új vendégnek megmutatják, hogy milyen szolgáltatásokat vehet igénybe, és elmondják neki a szabályokat. A szabályok annyiban foglalhatók össze, hogy ne zavarja a többi vendéget a pihenésben. Megkérdeztem, hogy mi történik, ha olyasvalaki veszi igénybe a szolgáltatásaikat, aki nem szerepel a célcsoportjaik között, illetve, hogy hogyan veszik ezt észre. Azt válaszolták, hogy ez előbb-utóbb úgyis kiderül. Egyrészt határozottan ki van írva, hogy kik számára áll nyitva az intézmény, másrészt a nap közben folytatott kisebb („hogy van?” típusú) beszélgetésekből is kiderül, ha valaki nem oda való. Azt mondták, legtöbbször maga a vendég az, aki rövid időn belül szól, ha úgy érzi, hogy rossz helyen van. Ilyenkor elköszönnek egymástól. Úgy tűnik, ez a módszer működik. Akikkel a gyakorlatom során találkoztam, valóban a célcsoportjaikba tartozó nők voltak.

Az egy napon bejövő vendégek átlagosan 60 körüli száma évek óta állandó (30 és 75 közötti ingadozással, de jellemzően ténylegesen 60 körül van). Nincsenek komoly ingadozások az évszakok szerint (ez nem meglepő, hiszen a vendégeik nagyobb része nem hajléktalan), inkább egy hónapon belül érzékelhető a szociális juttatások egyszerre történő kiutalása, amikor lecsökken a forgalom. Ebből látszik, hogy sok vendég él valamilyen szociális juttatásból. Többen árulják a melegedő által is fogalmazott „Situation” nevű hajléktalan újságot, amelyet egy civil szervezet ad ki. A szervezet ad engedélyt az árulásra, jelöli ki a területet. Az árusok igazolványt kapnak. Az újságot szabott áron lehet

árusítani (a forgalmazóktól 20 koronáért veszik darabját, és 30-ért adhatják). A lapot árulók száma nem tűnt jelentősnek az összes vendég számához képest.

A Klaragarden ügyfeleinek forgalma és a beszélgetések száma 2009 első felében



Jól látszik, hogy a téli hónapokban nemhogy nagyobb, de határozottan kisebb volt a forgalom.

Az egy hónapban megforduló vendégek számáról is vannak adatok, de azt inkább mellőzném, mert a napi adatokat ismerve egyértelműen kiderül, hogy nem lett leszűrve, hanem egyszerűen össze lett adva az egy napon bejövő vendégek száma. (Úgy látszik ekkor még nem történt meg az a bizonyos manuális leszűrés.)

A szociális munka

A beszélgetések száma nem mutat jelentős különbségeket, inkább az az érdekes ebben a tekintetben, hogy nagyon nagy a számuk. A napi statisztikákból látszik, hogy kivétel nélkül mindig meghaladja az aznapi vendégek számát, ami azt jelenti, hogy egy vendéggel többen is beszéltek. Ha azt is figyelembe vesszük, hogy van, akivel senki nem beszél (hiszen a kapus nem számítja a beszélgetések közé a köszönést, és az üdvözlésként szánt néhány mondatot, illetve az ebéd kiadásánál folytatott udvariassági néhány szó/mondat sem számít annak), akkor különösen nagy ez a szám. Persze ezek nem pontos adatok, hiszen a nap végén mindenki megsaccolja, megpróbálja fejben összeszámolni, azonkívül az is szubjektív, hogy ki mit értékel beszélgetésnek. Az biztos, hogy ezek nem mind hosszú, mély beszélgetések, de látható, hogy milyen intenzív kapcsolat van a személyzet és a vendégek között. Tekintve, hogy sokuk melegedőn kívüli életéről szinte semmit nem tudnak, feltételezhető

(amit megerősítenek a megfigyeléseim is, amelyek persze korlátozottak, hiszen svéd nyelvű interakciókat figyeltem meg) hogy ezeknek a beszélgetéseknek jó része semleges témákról szóló, „szabadidős” beszélgetés (ezzel persze nem akarom lebecsülni az ilyen beszélgetéseket, meggyőződésem, hogy ezeknek is fontos szerepük van).

A melegedőben, különösen az emeleten, általában nagy volt a csönd, amit csak az időnkénti konfliktushelyzetek törtek meg. Jól látszott, hogy fontos céljuk biztosítani a vendégeik nyugodt pihenését. A bejövő vendégek az étkezések körül csoportosultak.

Hogy jobban le tudjam írni a Klaragården hangulatát, időnként körbejártam, és pillanatfelvételeket készítettem (persze csak idézőjelben, mert fényképezni kizárólag a nyitvatartási időn kívül lehetett), megnézve a bent lévők számát, és tevékenységét.

Pillanatfelvétel 1.

Kedd 10.45 eddig 18 vendég jött be, 18 alkalommal

1 vendég a bejáratnál rejtvényt fejt, és beszélget a kapussal

4-en vannak a nappaliban - 1 vendég alszik

- 2-en beszélgetnek

- 1 köt

1 vendég fürdik és mos párhuzamosan, fürdőköpenyben és mezítláb jön-megy

1 vendég a mosdóban van

2 vendég most jött először, éppen körbevezetik őket

Összesen 9 vendég van a melegedőben

13.30

1 vendég (ugyanaz) a bejáratnál keresztrejtvényt fejt

4 ruhát válogat

9-en vannak az étkezőben - 7-en egymással beszélgetnek

- 2-en a személyzet egyik tagjával

3-an alszanak a nappaliban

Összesen 15 vendég van a melegedőben

Pillanatfelvétel 2.

Szerda 10.45

1 vendég a bejáratnál társasjátékot játszik a kapussal

5 ruhát válogat

2-en vannak az étkezőben - 1 beszélget az éppen ott lévő önkéntessel

- 1 csak ül

5-en vannak a nappaliban - 3-an alszanak
- 2-en dohányoznak
2-en alszanak a pihenőszobában

Összesen 15 vendég van a melegedőben

12.00 eddig 24 vendég jött be, 26 alkalommal
1 vendég ül a bejáratnál
12-en vannak az étkezőben - 2-en ülnek
- 9-en állnak a sorban
- 1 eszik
5 vendég van a nappaliban - 3-an ülnek
- 2-en alszanak
2 vendég alszik a pihenőszobában

Összesen 20 vendég van a melegedőben

14.45 eddig 44 vendég jött be, 50 alkalommal
1 vendég ruhát válogat
1 az étkezőben ül
4-en vannak a nappaliban - 1 vendég alszik
- 3-an magukban ülnek
1 vendég alszik a pihenőszobában

Összesen 7 vendég van a melegedőben

Pillanatfelvétel 3.

Hétfő 9.00 eddig 12 vendég jött be, 13 alkalommal
2-en a bejáratnál ülnek
1 vendég a szabadon használható telefonon beszél
3-an vannak az étkezőben
3 vendég van a nappaliban - 2-en alszanak
- 1 vendég csak ül

Összesen 9 vendég van a melegedőben

10.00 eddig 18 vendég jött be, 18 alkalommal
1 vendég ül a bejáratnál és beszélget a kapussal
1 ruhát válogat, és bekapcsolódik a bejáratnál zajló beszélgetésbe
3-an az étkezőben ülnek
5-en vannak a nappaliban - 3 vendég alszik
- 1 olvas

- 1 vendég ül

1 vendég mos

1 pedig fest az alkotóhelyiségben

Összesen 12 vendég van a melegedőben

11.10 eddig 29 vendég jött be, 33 alkalommal

1 vendég ül a bejáratnál

1 ruhát válogat

12-en esznek az étkezőben

5-en vannak a nappaliban - 2-en alszanak

- 1 vendég eszik

- 2 vendég magában ül

Összesen 19 vendég van a melegedőben

Ezek a pillanatfelvételek nem erősítik meg a beszélgetések számáról szóló adatokat. De természetesen ezek csak pillanatfelvételek (annyiban viszont érvényesnek tekinthetők, hogy 6 hét alatt egyszer sem tapasztaltam nagyobb forgalmat), és látszik, hogy a vendégek viszonylag egyenletesen oszlanak el egy napon belül. Ebédidőben sincsenek egyszerre 20-nál többen. Ha ehhez hozzátesszük, hogy a személyzet minimum négy tagból áll, akik közül hárman idejük nagy részében, vagy teljes egészében a vendégek között vannak, megvan az esélye a sok beszélgetés lefolytatásának.

A korábban leírtakból is sok minden kiderült a Klaragårdenben folyó szociális munkáról, a személyzet hozzáállásáról, a melegedőben uralkodó hangulatról. Itt most szeretném összefoglalni ezek főbb jellegzetességeit.

Tudatosság - A személyzet minden tagjára – az állandó és extra munkatársakra is - egyaránt jellemző, hogy tisztában vannak a melegedő céljaival, elfogadják a szellemiségét, a munkamódszereit. Léteznek olyan értékek, amelyet mindannyian el tudnak fogadni.

Munkájukat nagyon tudatosan, egymásra odafigyelve, állandóan (saját maguk által) értékelve, elemezve végzik. Ez a tudatosság megjelenik abban, ahogyan komolyan veszik a posztokhoz tartozó tevékenységeket, ahogyan zajlanak a reggeli és délutáni megbeszélések, vagy abban, hogy hasonló helyzetekre egyformán reagálnak.

Az állandó személyzet munkáját kéthetenként külsős, pszichológus szupervízor segíti (ezeken a melegedő vezetője nem vesz részt).

Szünetek – Ugyancsak a tudatos munkavégzés eszköze az a két szünet, amit a személyzet beiktat a munkanapjába. Mindkét szünetet egymással egyeztetve „veszik ki”, egyszerre mindig csak egy munkatárs vonja ki magát ilyen módon a munkából. A szünetekre az jellemző, hogy közben a munkatársak azt teszik, amit akarnak, és amit annyi idő alatt meg tudnak tenni. Délelőtt mindenkire

jut 10 perc, ebéd környékén 45 perc szünet. A hosszabb szünet alatt akár le is lehet feküdni, amit megtehetnek a saját pihenőszobájukban. Ahogy láttam, a legtöbben meg is teszik.

A szünetek legális, és valódi távolmaradást jelentenek a munkától. Mindenki komolyan veszi, a szünetet tartó munkatársat akkor sem zavarják, ha konfliktushelyzet adódik. A hétfégi, rövidebb nyitvatartási idő alatt csak a 10 perces szüneteket tartják.

Fontos, hogy nemcsak a szüneteket veszik komolyan, hanem azt is, hogy azon felül a munkaidő 100%-ban munkaidő.

Tisztelet – Ugyancsak fontos jellemző az a tisztelet, ami körülveszi a vendégeket. Mindig, és nagyon rigorózus módon szem előtt tartják a vendégek személyiségi jogait (pl. szóba sem kerülhetett, hogy nyitvatartási időben fényképezek). Egyszer sem tapasztaltam sem azt, hogy a vendégek feje fölött beszéltek volna róluk (angolul sem), sem azt, hogy a megbeszéléseken lesajnálva, sértő módon esett volna szó a vendégekről. Mindig megértéssel és empátiával fordultak hozzájuk.

Christina bizalmatlanul méregette az egyébként nagyon gusztusos ebédet. Kérdezgette, hogy mi ez, és nem titkolta, hogy nem tetszik neki. Az ebédet osztó munkatárs a legnagyobb természetességgel nyújtott oda neki egy kanálnyi kóstolót, hogy el tudja dönteni, kér-e belőle. Nem kért.

Bensőséges hangulat – A Klaragårdenben alapvetően meleg, bensőséges hangulat uralkodik. A személyzet is ilyen szellemben szól a vendégekhez (ezt erősítik a kötényeik is). Sokszor éreztem azt, hogy a vendégek úgy használják a melegedőt, mint az otthonukat. Nem volt szokatlan a fürdőből fürdőköpenyben, mezítláb kijövő, vagy fehérműben, fején törölközőből csavart turbánnal ülő és pedikűröző, vagy akár félmeztelen nők látványa. Ehhez hozzátartozik, hogy a személyzet jelentős részben nőkből áll.

Egy alkalommal megkértek, hogy szóljak körbe, hogy készen van az ebéd. Azokat is finoman figyelmeztettem, akik a nappaliban aludtak a kanapékon, de amikor azt találtam, hogy a pihenőszobában mélyen alszik valaki, elbizonytalanodtam, és megkérdeztem az egyik kollégától, hogy őt is felébresszem-e.

Azt mondta nem, és megjegyezte, hogy látja, már értem, hogy ők hogy dolgoznak.

Érintés – Számomra feltűnő volt, hogy milyen gyakran érintik meg a vendégeket (nem mintha ez nem illene bele az előbb említett bensőséges hangulatba).

Ehhez hozzátartozik, hogy a svédek nem pusztán üdvözlik a közeli ismerőseiket, hanem öleléssel. Az ölelésnek több fokozata van, mint a puszinak. Formális ismeretség során is alkalmazható (féloldalas ölelés), de elmehet a hosszú, baráti, "kétkaros" ölelésig is.

Sokszor láttam, hogy simogatták a vendégek karját a vigasztalás, odafordulás jeleként, vagy megölelték őket, ami az érzelmileg kiélezett helyzetekben mindig hosszú, baráti ölelést jelentett.

A gyakorlatom ideje alatt előfordult, hogy azt a hírt kapták egy egyik utcán élő vendégről, hogy meghalt. Nagyon megrendítette őket. Néhány nap múlva érkezett az újabb hír, miszerint

nem biztos, hogy meghalt. Amikor újabb pár nappal később megjelent a melegedőben, az a kolléga, aki először találkozott velem, felsikoltott, felugrott, odaszaladt hozzám, nagyon megölelte, és hosszú másodpercekig a karjában tartotta.

Helyrehozó gyakorlat - A helyreállító (resztoratív) szemlélet legszélesebb körben az igazságszolgáltatás és a közösségfejlesztés területén ismert. Az alábbi, az igazságszolgáltatás szempontjából megfogalmazott definícióból jól érzékelhető a szemlélet lényege.

- A helyreállító igazságszolgáltatás a szabályszegés vagy bűncselekmény elkövetése következtében kialakult kár helyreállítását tűzi ki elsődleges célként.
- Alkalmazása során kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a bűncselekmény által érintett személyek és közösségek tagjai közvetlenül is részt vegyenek a káreseményre adott válaszok (szankciók) kidolgozásában.
- Így az érintett áldozatok, elkövetők és a hozzájuk tartozó közösségek mind anyagi érdekei, mind érzelmi szükségletei tükröződhetnek a konfliktusmegoldás során.

A szemlélet Klaragårdenben való alkalmazása (2000-től kezdve) teljesen megváltoztatta a szabályszegésekhez való hozzáállást. A korábbi gyakorlattal ellentétben az erőszakos cselekedetek, a droghasználat stb. nem von maga után kizárást a melegedő szolgáltatásaiból. Fontos, hogy a helyreállító szemléletet követve, az új gyakorlat szerint mindenkit felelősnek tartanak a cselekedeteiért, legyen akár pszichiátriai beteg, de mindig különbséget tesznek a tett és a cselekvő személy között. Amint valamilyen erőszakos cselekedet, durva szabályszegés, droghasználat történik, aki ezt tette, annak el kell hagynia a melegedőt, de kaphat egy időpontot, amikor visszajöhet egy beszélgetésre (restorative meeting). Ezen a beszélgetésen elmondhatja a saját szempontjait, és szembesülhet azzal, hogy mit okozott másokban és a környezetében a tetteivel. Ezután közösen meghatározzák a helyrehozás módját, ami személyre szabott, így nagyon különböző.

Változások – A Klaragårdenben 2009 szeptemberétől komoly változásokat terveznek, így gyakorlatom alatt a régi működési mód utolsó időszakát láttam. A tervezett változások hátterében egyrészt gazdasági kényszer, másrészt szakmai szempontok állnak.

A változások két irányúak. Egyrészt kénytelenek elköszönni az extrák nagy részétől, valamint ezzel párhuzamosan megszüntetni a hétvégi nyitvatartást. Másrészt az új működési mód szerint a melegedő csak 13 óráig lesz nyitva mindenki számára, és nyújtja a megszokott szolgáltatásokat. 13 óra után csak az időpontra behívott vendégek mehetnek be. Szemben a szeptember előtti működéssel, a szociális munkásoknak lesznek saját ügyfeleik (ezután már lehet őket így nevezni).

Mind a személyzet, mind a vendégek tartották a változástól. A vendégek petíciót írtak, amelyben azt kérték, hogy hagyják meg a hétvégi nyitvatartást, cserébe inkább zárjanak be korábban délután. A melegedő vezetője szerint, talán önkéntesekkel meg tudják oldani a hétvégéket.