

## **Cseh tapasztalat – Esettanulmányok a Gyors Lakásba Helyezés programból**

### **1. eset – Zita**

*Zita egy átlagos bérelt lakásban élt, amíg a lakás tulajdonosa egyszer csak meg nem emelte a bérleti díjat. Három évvel ezelőtt elveszítette lakhatását. Egy olyan lakásba költözött felnőtt gyermekeivel, ahol a lakás tulajdonosa nem jelenti be, rendszeresen kikapcsolja az áramot, napi két órán át van csak fűtés és egyéb módon is megkeseríti a bérlők életét. Zita gyermekei idővel elköltöztek, ő maga pedig pár szomszédal közösen aktivistává vált, akik azért küzdenek, hogy az épület tulajdonosa tartsa be a vonatkozó törvényeket. Így került kapcsolatba az IQ Roma Servis-szel és a brno-i gyors lakásba helyezés programmal. Bár Zita lakhatási körülményei nem javultak, sorstárs segítővé vált. Munkája során felhasználja saját tapasztalatait a nehéz lakhatási körülmények között élő gyermekes családokkal, hiszen ismeri gondolkodásmódjukat és azt, milyen érzés teljes bizonytalanságban és reménytelenségben, a nehezen megszerzett lakhatás elvesztésében való szüntelen félelemben élni. Zita maga is megtapasztalta a rossz lakhatási körülmények hatását élete egyéb területein, és azt, hogy hogyan okozhat mindez egyéb nehézségeket. Fontosnak tartja saját szerepét a gyors lakásba helyezés program támogatását élvező gyermekes családok életében, lakhatásuk megtartásában. Zita a szociális munkással közösen, de az együttműködési megállapodás értelmében akár önállóan is felkeresi a családokat. Két családot, akiket már fizetési elmaradás miatt kilakoltatás fenyegetett és akik nem találták a hangot szociális munkásukkal, Zita győzött meg arról, hogy vállalják az adósságkezelési programban való részvételt és evvel egyidejűleg drasztikusan csökkentsék kiadásukat is. Más olyan esetekben is a családok és a szociális munkások segítségére volt, amellyel kapcsolatban a családok valamiért nem mertek vagy akartak segítséget kérni.*

*Zita is részt vett a segítőkkel együtt a motivációs interjú módszerével kapcsolatos képzésen. Munkája során mégis szívesebben használ saját tapasztalatain alapuló informális technikákat, és a motivációs interjú módszerét meghagyja a szociális munkásoknak.*

*Jelenleg is képzésre jár, hogy megfeleljen a szociális szolgáltatók munkatársaival szemben támasztott elvárásoknak, és így a pályázati program lezárulta után is megtarthassa állását. Reményeink szerint Zita továbbra is saját tapasztalataira támaszkodik munkája során, de a szakmai képzések tanulságait alkalmazva még hatékonyabban segítővé válhat. Majd elválik, hogy a formális képzés és a szociális munka eszköztára mennyire van átfedésben saját tapasztalataival. Hisszük, hogy a két kompetencia erősíteni fogja egymást.*

### **2. eset – Diána**

*Diána az IQ Roma Servis korai fejlesztő programjába kapcsolódott be, ahol dajkai feladatokat látott el a gyermekek körül. Néhány hónap elteltével sorstárs tanácsadóvá vált egy családokat támogató programban ugyanennél a szervezetnél. Nagyon hamar megtanult önállóan dolgozni az ügyfelekkel, és a teameken kiderült, hogy egészen máshogy értelmezi a családok helyzetét, és másfajta megoldásokat is javasolt problémáikra. Paradox módon a szociális munkásokból álló team nem fogadta feltétel nélkül el ezeket a készségeket.*

*Felmerült, hogy mivel a gyermekvédelem kényes területén mozogtak, vajon egy szakképzetlen sorstárs tanácsadó bevonása nem veszélyezteti-e a gyerekeket, különösen mivel Diána a team találkozóin a többiekétől eltérő álláspontot képviselt. Diána észrevételeit és javaslatait többek között a nyelvhasználat miatt söpörték le az asztalról – mivel ő hétköznapi, laikus módon fogalmazta meg álláspontját, és nem ugyanolyan módon reflektált, mint kollegái, mindez a többiek számára azt*

*jelentette, hogy véleménye kevésbé érvényes, mint a hivatásos szakzsargonban elmondottak. Lassanként mindkét nehézséget sikerült leküzdeni, és a team megtanult együttműködni a sorstárs segítővel. Így végül a sorstárs segítő jelenléte nem csak az ügyfelekkel való együttműködésben hozott pozitív változást, de a teamen belül is javult a kommunikáció és a szakképzett segítők önreflexiója is.*

*Diánát ezután kértük fel a gyors laktásba helyezés programban való részvételre. Bár korábbi munkakörében addigra már kiválóan dolgozott, a projekt teamjébe nem tudott beilleszkedni. Ennek talán legfőbb oka saját, még mindig megoldatlan lakhatási helyzete volt. Három kiskorú gyermekével már évek óta szállókon élt, gyakran kellett költözködni, és bár mindent elkövetett annak érdekében, hogy megfizethető és tisztességes színvonalú lakást találjon, nem sikerült neki – elsősorban a lakhatási piacon jelenlevő diszkrimináció miatt, ami különösen erősen sújtja a többgyerekes roma családokat, egyedülálló szülőket. Igazságtalannak tartotta, hogy a gyors lakásba helyezés programba sorsolás útján választottuk ki a családokat, helyette az érdemességet javasolta a kiválasztás fő szempontjául. Végül az egész projektet és az elsőként lakhatást pár alapelvét is elutasította.*

*Miután kilépett a programból, önként vállalta, hogy megosztja másokkal saját tapasztalatait a családon belüli erőszakról. Két olyan esetről van tudomásunk, ahol a vele való beszélgetés után döntöttek ügyfeleink arról, hogy lépéseket tesznek bántalmazó kapcsolatuk megszakítása érdekében.*

*Motivált volt és nagyon szeretett volna segíteni. Tapasztalt is volt, és tisztában volt avval, mennyit számít mások támogató jelenléte. Egyéni esetekben segítségünkre volt, de a projekt alapelveinek megkérdőjelezése miatt nem vállalta a szoros együttműködést.*