

## **Beszámoló a nők fizikai és érzelmi biztonságának megteremtése témájában szervezett találkozóról**

**Írta: Radanovits Krisztina, Pálfi-Nyakas Nikoletta, Gerencsér Tamás**

A tanulmányút témája a nők érzelmi és fizikai biztonságának növelése a hajléktalanellátó intézményekben. Célja jó gyakorlatokat megismerése a Lodz-i és külföldi partnerszervezetek munkájából. Lengyelországi tartózkodásunk alatt tapasztalatokat szerezhettünk arról, hogy az egyes szervezetek hogyan próbálják a nők számára biztonságosabbá tenni intézményeiket, értve ez alatt mind az érzelmi, mind pedig a fizikai biztonságot, különös tekintettel a nemi alapú erőszakot átélt nők traumáinak hatását és jellegzetességeit. A kint tartózkodás alatt lehetőségünk volt több intézmény működésébe is bepillantást nyerni, valamint a partnerszervezetek beszámolóit által más intézményeket és programokat is megismertünk.

A három napos találkozó a résztvevő szervezetek előadásaival kezdődött. Az első előadást a St. Mungo's szervezetenél dolgozó egyik pszichiáter tartotta. Témája a halmozottan hátrányos helyzetben lévő nők által megtapasztalt traumatikus események személyiségre gyakorolt hatásai voltak. Ehhez kapcsolódott az írországi Simon Communities szervezet előadása, akik az ügyfélkörükbe tartozó nők lelki egészségének felmérését célul kitűző programjuk tapasztalatait ismertették, valamint röviden bemutatták az ún. Trauma Informed Practice (TIP) megközelítést, amelynek keretében az ügyfelek traumatikus tapasztalatainak lelki egészségre, személyiségre és megküzdési stratégiákra gyakorolt hatásait értelmezik, kiterjesztve azt a segítők támogatására, és a másodlagos traumákkal való foglalkozásra is.

Mindkét előadás hangsúlyt fektetett a gyermekkori bántalmazás hosszútávú hatásaira mind a lelki egészség mind pedig a viselkedés vonatkozásában. Ennek alátámasztására az ún. Ártalmas Gyermekkori Tapasztalatok Tipológiáját használták. Ez a modell 10 elhanyagoláshoz, bántalmazáshoz illetve egyéb diszfunkcionális családi működéshez kapcsolódó gyermekkori ártalmat nevez meg, amelyek közül többnek az együttes előfordulása nagy valószínűséggel vezet felnőttkorban felmerülő pszichés zavarokhoz és önbántalmazó viselkedéshez. Mindkét előadásból kitűnt, hogy bizonyítékok vannak arra, hogy a hajléktalan ellátó intézményekben megforduló nők jelentős rész 4 vagy több ilyen gyermekkori tapasztalattal bír, a velük való foglalkozásban ezért lenne fontos a mentálhigiénés segítség és a szankciószerű reakciók csökkentése.

Ezt követően a BMSZKI osztotta meg tapasztalatait arról a nemzetközi partnerségben megvalósuló programról, amelyben kísérleti jelleggel képzéseket tartanak a hajléktalan nőket fogadó intézmények stábjainak. Az Angliában kidolgozott Psychologically Informed Environment (PIE) – Pszichológiai Szükségleteket Figyelembe Vevő Környezet megközelítés alkalmazása kapcsán szerzett tapasztalatok ismertetésén túl a képzésekhez kidolgozott gyakorlati feladatok némelyikét is kipróbálhatták a résztvevők. Így közös csoportokban gyűjtöttek össze módszereket és tapasztalatokat olyan témákról, mint a döntési lehetőségek és a kontroll érzetének biztosítása; az ügyfelek támogatásának módjai, hogy felismerjék készségeiket és erőforrásaikat; az ügyfelek erőforrásainak felhasználása a másokkal való kapcsolatban, illetve hogy mit jelent a résztvevők intézményeinek gyakorlatában a reflektív szociális munka.

Az előadásokat a finnországi Y- Foundation programjainak bemutatása zárta, amely a párkapcsolati erőszakot elszenvedő közterületen élő nők támogatását, és különös tekintettel a párkapcsolati bántalmazásra való reagálás lehetőségeit járta körül.

A találkozók következő napjain további előadásokat hallgathattunk meg. Ezek kapcsán képet kaptunk a St. Mungo's arra vonatkozó tapasztalatairól, hogy miért és miként mérték fel az intézményeikben élő nők biztonságát, illetve milyen lépéseket igyekeznek tenni jelenleg annak érdekében, hogy ezen a területen további előrelépéseket érjenek el. Beszámolójukból kiderült, hogy a felmérés lefolytatását azért tartották szükségesnek, mert egy belső ellenőrzés során kiderült, hogy a segítői feljegyzések illetve beszámolók alapján a párkapcsolati bántalmazással kapcsolatos esetek az országos átlagnál alacsonyabb mértéket mutattak. Ez ellentmondott más, a témára vonatkozó kutatási eredményeknek, ezért elkezdtek keresni az ide vezető okokat. Sajnos a jó eredmények magyarázata az volt, hogy sok segítő nem követte a párkapcsolati bántalmazás jeleinek észlelése esetére kidolgozott protokollokat. Kiderült, hogy sok esetben nem történt meg a bántalmazás előfordulásával kapcsolatos kockázatfelmérés, valamint, hogy a dolgozók egy jelentős része nem rendelkezett a párkapcsolati erőszak jelenségéről való tudással.

A biztonság - ügyfelek általi - megélésének felmérése céljából fókuszcsoportokat szerveztek, melyek a következő eredményekre vezettek:

- Bár mindig is jó gyakorlatnak tartották az ügyfelek motiválását a másakra való odafigyelés, egymás támogatása kapcsán, egyértelmű visszajelzést kaptak arra, hogy az adott biztonsági szint mellett ez nagy lelki megterhelést jelent az intézményekben lakó nők számára, illetve gyakran a személyzettel való konfliktushoz vezet, ha nincs észlelhető reakció a jelzésekre.
- Az ügyfelek biztonságérzetük kapcsán kulcskérdésnek tartották, hogy az információk át legyenek adva műszakváltáskor, azonban nem lehettek biztosak abban, hogy az minden esetben megtörténik, ez pedig negatívan befolyásolja a biztonságérzetüket.
- További negatív hatásként írták le, hogy gyakran érzik magukat fenyegetve egy másik pár férfi tagjától, különösen abban az esetben, ha valamilyen kapcsolatuk van az abban a kapcsolatban bántalmazott nővel. A rendőrség értesítésével kapcsolatos tapasztalataik is meglehetősen negatívak, hiszen gyakori, hogy a rendőr nem hisz a bejelentőnek, különösen akkor, ha az prostitúcióra kényszerült.
- A biztonságérzet javítása kapcsán jó eszköznek tartották a bántalmazással kapcsolatos jelzésekre kialakított biztonsági kódok használatát, valamint az olyan lépéseket, amelyek a pénzük és saját értéktárgyaik biztonságos elhelyezéséhez kapcsolódnak, és az azok felett való rendelkezést próbálják megerősíteni.

A biztonságos intézményi környezet kialakítására érdekében a St. Mungo's kijelölt a vezetők közül 2 embert, akik szervezeti szinten felelnek a biztonsággal kapcsolatos kérdésekért, valamint havi rendszerességgel egyeztetéseket tartanak, amelyeken minden team egy kijelölt tagja képviselteti magát.

Emellett pedig felvették a kapcsolatot a DAHA - Családon Belüli Erőszak Elleni Szövetség program képviselőivel, hogy az általuk alkalmazott biztonsági sztenderdeket az intézményes lakhatási körülmények között is adaptálhatóvá tegyék. A DAHA program keretében ugyanis kidolgozásra került egy olyan, - a családon belüli erőszak előfordulását megelőző, illetve következményeit kezelő - követelményrendszer, amit a szociális bérlakásszektorban lakhatási lehetőségeket nyújtó szereplők részére dolgoztak ki. Az adott szolgáltató akkor felel meg a biztonság kapcsán elvárt feltételeknek, ha rendelkezik:

1. Az erőszak előfordulására reagáló, és annak megelőzését célul kitűző szabályokkal és eljárásokkal.
2. Az erőszak áldozatainak van lehetősége a bántalmazó helyzetből való kikerüléshez, egyéni támogatáshoz jutni.
3. Alkalmaznak kockázatfelmérést az erőszakos cselekedetek előfordulására vonatkozóan.
4. Lépéseket tesznek az egyenlő elbánáshoz való jog biztosításához.
5. A bántalmazókkal való foglalkozás lehetőségei elérhetőek.

6. Együttműködnek párkapcsolati erőszakkal megelőzésével foglalkozó szervezetekkel.
7. Biztosítanak a párkapcsolati erőszak észlelését és az erőszak hatásainak ismeretét növelő képzéseket.
8. Vannak az erőszak jelenségét az ügyfelek számára tudatosító eszközeik információnyújtás és figyelemfelhívás céljából.

A St. Mungo's szervezetnél az ezeknek a feltételeknek megfelelő szervezeti működés kialakítása jelenleg is folyamatban van.

Az előadást követően a DAHA programot is működtető Standing Together (Együtt Kiállva) szervezet egyik munkatársa tartott beszámolót a szervezet programjairól. A Standing Together egy, a családon belüli erőszak elleni fellépésért küzdő szervezet, amely a szociális, oktatási és egészségügyi szektor különböző szolgáltatói számára fogalmaz meg ajánlásokat, nyújt tanácsokat, illetve tart képzéseket. Előadásában érintette a DAHA programot, amely a szociális bérlakás szektor szereplői számára dolgozott ki a párkapcsolati erőszakra való reagálást megalapozó működési sztenderdeket. Az előirányzatokat alkalmazó szolgáltatók, akik sztenderdeknek megfelelően kidolgozott eszközökkel rendelkeznek az adott területeken, egy minőségbiztosítási eszközt, az ún. DAHA licencet kapják meg. A szociális bérlakás szektor azonban csak a lakásállomány 8 %-ra terjed ki, ezért hozták létre a Whole Housing Approach (Minden Családra Kiterjedő) modellkísérleti programot, amely egy olyan kezdeményezés, amely mögött az az elképzelés áll, hogy minden önkormányzat ki tudjon építeni olyan szolgáltatási rendszert, amely különös figyelmet fordít a bántalmazásból menekülők biztonságos lakhatására. A programban a lakhatáshoz való hozzáférést elősegítő szolgáltatások fejlesztését irányozták elő, ezzel is elősegítve, hogy a bántalmazás elől menekülők számára legyenek elérhető férőhelyek átmeneti szállásokon, a szociális bérlakás szektorban, védett házakban, piaci albérletekben, illetve legyen lehetőség a saját lakáshoz való hozzájutásra is. A programban ezen túlmenően hangsúlyt fektetnek a bántalmazókkal való foglalkozásra, a DAHA sztenderdekre, a rugalmasan elérhető támogatásokra, a túlélők mentálhigiénés segítségére, valamint az Elsőként Lakhatás megközelítésre is. Az Elsőként Lakhatás programjukban a korábbi és a jelenlegi kapcsolatokban előforduló bántalmazással való foglalkozás a szolgáltatás egyik alapvető feladata, mivel a nők biztonságának és jólétének biztosítása nélkül a szolgáltatás nem képes hosszútávú hatást gyakorolni az ügyfelek szociális helyzetére. A programba bevont ügyfelek jelentős része már hosszú ideje hajléktalan, életük során ismétlődő és hosszantartó erőszakot tapasztaltak meg, pszichiátriai problémával érintettek, rendszeres alkohol- illetve droghasználók. Nagy részüktől a gyermeküket elvették, börtönben is voltak illetve érintettek prostitúcióban. Támogatásukat két - nők és gyermekek elleni erőszakra specializálódott - szervezet vállalta magára.

A találkozó utolsó előadása és programbemutatója a szlovéniai Stigma szervezet, mely egy droghasználó hajléktalan nők számára létrehozott alacsony küszöbű biztonságos ház működéséről szólt.

Ez a projekt 2010. óta működik, és kimondottan aktív szerhasználó nőknek próbálnak itt segítséget, és felépülési lehetőséget nyújtani.

Az ügyfelek átlagéletkora 38 év. Ők szinte kivétel nélkül gyermekkoruktól kezdődően ismétlődő traumák elszenvedői.

A program alapkonceptiója az, hogy az alacsony küszöbű ellátás folyamatosan alakul át egyre nagyobb elvárásokat megfogalmazó és lehetőségeket nyújtó szolgáltatássá, amelyhez kapcsolódik terepmunka, tanácsadás, külső tanácsadók bevonása. A program kiterjed a női börtönökre, ahol lehetőség van a kapcsolatfelvételre, már a szabadulást megelőzően is.

A Biztonságos ház egy nagy családi ház, melyben 8 női ügyfelet tudnak elhelyezni. Itt maximum 18 hónapig lehet tartózkodni. Az épületben van egy 3 ágyas, két 2 ágyas és egy 1 ágyas szoba. Közös konyha, fürdő és a WC. A személyzet is ezeket használja.

A második szint a „Támogató ház” (ez egy hosszú távú szállás lehetőség) mely már a magasabb küszöbű ellátást képviseli. Ez két apartman, ahol már önállóan, nem folyamatos segítői jelenlét mellett gondoskodnak magukról az ott élők.

A programba való bekerülés előfeltétele, hogy az ügyfél személyesen keresse meg a szervezetet. A későbbi együttműködés során nagy hangsúly fektetnek az ártalomcsökkentésre és a biztonságra. Az ügyfelekkel való első találkozó helyszíne egy, - a Biztonságos Házon kívüli helyszín. A találkozó során bemutatják a ház szabályait, a házirendet, a felhasználó jogait ott tartózkodása alatt, és azokat a tevékenységeket, mely szerves része a programnak.

A programba bekerült nőkkel az első szerződést egy hónapra kötik. Ebben nincsen célmeghatározás, az egyetlen kikötés a fizikai agresszió tiltása. A harmadik hónapban kötnek egy hosszabb távú szerződést. Ebben már megfogalmazódnak közös lépések, de továbbra sincs hosszútávú célmeghatározás.

A biztonságérzet megteremtésének eszközei:

- Kevés döntés, kevés felelősség, de mégis mindenkinek van feladata.
- 3 műszakban dolgoznak, mindig van segítő, akihez lehet fordulni, folyamatos jelenlét a biztonság érdekében.
- Zárt ajtó van, kamera és biztonsági őr nincs. 23 órától zárva van a kapu, addig be kell érkezni, utána már nem lehet.
- Egyértelmű, betartható és betartatható szabályok. DE! lehet hibázni – türelmesebb, megengedőbb szabályok.
- Kizárás vagy kikerülés a programból: heti 2x kint lehet maradni, ha ennél többször előfordul, rendszeresen és az ügyfél nem jelez előre, akkor kikerül a programból. Az intézményben történő többszöri drogfogyasztás szintén kizárással jár.
- A programból való önkéntes kilépés, vagy kizárás után 1 hónappal újra jelentkezhet az ügyfél. Egyetlen végleges kizáró ok van, mégpedig ha az ügyfél fizikai erőszakot követett el.
- Inkább egyéni terápiával dolgoznak, mint csoportossal, de van konyhaterápia, közös dohányzás, takarítási tréning (Tapasztalatuk szerint a visszaesés egyik jele a rendetlenség.)
- A közösen használt terek is fontos szerepet kapnak a terápia kapcsán. Nem csak sorstársaikkal, de az ott dolgozókkal is közös tereket használnak pl. konyha, WC, mely csökkenti az alá-fölérendeltség érzését. Önbizalommal és felelősségérzettel ruházzák fel ezáltal ügyfeleiket.
- Mindenkinek van egy épületen kívüli trezorja, amibe a gyógyszereiket tárolhatják, tudatmódosító szert ugyanis nem lehet behozni az épületbe.
- Fontos a magánszféra megteremtésének lehetősége.

Az előadásokon túl lehetőségünk volt meglátogatni két, - a városban található intézményt is. Egy önkormányzati fenntartású védett házat, és egy anya-gyermek szállót.

A megtekintett intézmények közül a katolikus egyház által fenntartott lódzi anya-gyermek szálló különösen figyelemre méltó volt számunkra, hisz az intézmény működésében az ott élők biztonsága kiemelkedő jelentőséggel bír. A szállót a második világháború után alapították, azzal a céllal, hogy az egyedülálló anyáknak és gyermekeiknek lakhatási lehetőséget és védelmet nyújtson.

Látogatásunk alkalmával az ott dolgozó kollégák közösen dolgoztak ki az anyákkal együtt egy olyan programot, amellyel a mindennapi életüket kívánták elénk tárni. Az anyák saját maguk készítettek térképet, amelyen megjelölték azokat az intézményben található tereket, amelyeket az ott megélt, - egymással vagy a segítőikkel való - kapcsolatok és élmények miatt biztonságosnak érznek. Az ügyfelek

több hétig készültek a velünk való találkozásra: angolul tanultak, és a bemutató alkalmával önállóan felolvastak egy általuk írt szöveget, melyben elmondták, hogy hogyan érzik ott magukat, s miért tartják a helyet biztonságosnak. Bevezettek bennünket abba a milióbe, amit ők is nap, mint nap megtapasztaltak, s átélhettük azt a helyzetet, amibe ők kerültek.

Ilyen helyszínek voltak:

- A védőnő szobája, ahol elmondták, hogy azért biztonságos számukra ez a hely, mert a gyermekek problémáival segítségért fordulhatnak hozzá.
- Kápolna, ahol bármikor beszélhetnek a papokkal és apáccákkal. A gyónási titoktartás miatt különösen biztonságosnak élik meg ezt a helyet. Gyakran hosszú idő után itt találkoznak először Isten közelségével és a hét szentséggel.
- Terápiás szoba, ahol pszichológusi segítséget kaphatnak.
- Műhelyszoba, ahol különböző foglalkozásokon vehetnek részt. Pl. kreatív terápiás foglalkozás, jóga, filmklub stb.
- Nappali előtér, ahol látogatókat fogadhatnak.
- Dohányzó és udvar, ahol az anyukák tudnak egymással találkozni és beszélgetni. Nagyon szeretik ezt a helyet, ahol egymás társasága szintén biztonságos számukra.
- Játszószoba a kisgyermekeknek, ahol az anyák biztonságban tudhatják gyermeküket.
- Szociális munkás szobája, ahol segítenek nekik különböző kérvényeket megírni, jelentkezési lapokat, vagy formanyomtatványokat kitölteni.
- Étkező, ahol szintén közös együttlétet élhetnek meg.

Tapasztalatunk volt az ottani intézménylátogatás során, hogy az anyákkal foglalkozó szakemberek, együttesen hallgatják meg az édesanyákat kétheti rendszerességgel, amikor is közösen értékelik az addig eltöltött időt, beszélgetnek arról, hogy milyen újabb célokat, feladatokat lehetne kitűzni a továbblépésük érdekében.

A bizalomteljes légkört és a biztonságos kapcsolatot már a felvételnél kezdik megtapasztalni a jelentkező anyák. A jelentkezők sokszor meglepődnek azon, hogy mennyire elfogadóak a szociális munkások. Nem ítélik meg őket, nem stigmatizálják őket. Ez azért is nagy érték számukra, mert a kinti társadalomban gyakran mást tapasztaltak, sokszor bírálták őket, hogy ilyen helyzetbe jutottak. Ez a nagyfokú elfogadás annyira megalapozó számukra, hogy sokszor el is sírják magukat. Az intézmény értékrendjéhez szorosan hozzátartozott a privát szféra tiszteletben tartása. Az intézmény látogatása során még mi sem mehettünk be a lakószobákba. Nagyon fontos számukra, hogy legyen egy személyes terük. Mindez szintén hozzájárul önbecsülésük, önértékelésük kialakításához. Lehetőség van a fejlődésre, az önálló életre való felkészülésre.

Általánosságban elmondható, hogy az intézmény nagyban hozzájárul ahhoz, hogy az itt élő anyák és gyermekeik biztonságosan és komfortosan érezhessék magukat.