

# Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

## Módszertani csoport

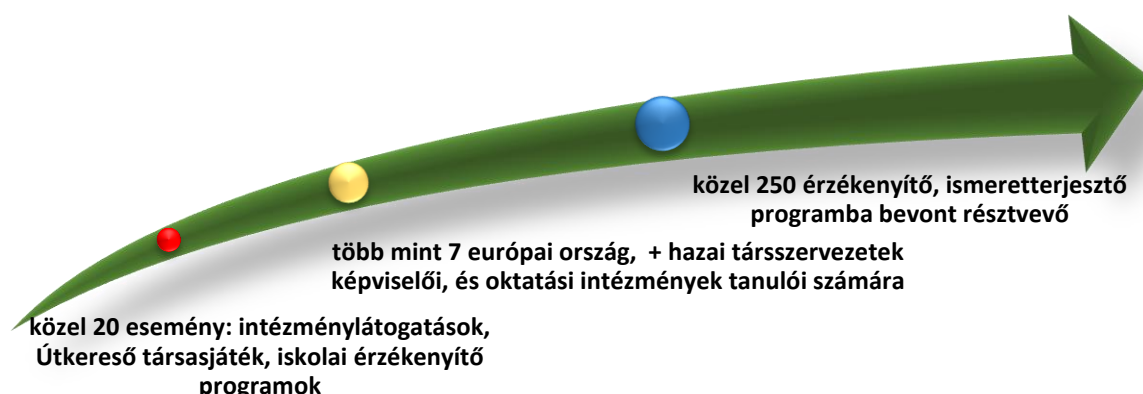
### 2018. évi szakmai beszámolója

**KÉSZÍTETTE:** Andorkó Éva, Fehér Boróka, Gerencsér Tamás, Karmazsin Eszter, Makkai Hunor Alpár, Mátéffy Noémi, Tatár Babett és Vida Judith

## TÁRSADALMI ÉRZÉKENYÍTÉS, TÁRSADALMI PÁRBESZÉD

Intézményünk a legnagyobb hajléktalan ellátó intézmény egész Közép-Európában. Méretünk nem dicsőség, hanem adottság, ami azonban lehetővé teszi, hogy a rászoruló hajléktalan emberek számára a szükségleteikre szabott, sokszínű szolgáltatásokat tudjunk nyújtani, és egyben azzal a felelősséggel is együtt jár, amit a szélesebb közvélemény tájékoztatása, a hajléktalanságról, hajléktalan emberekről való tájékozottságuk növelése jelent. Meggyőződésünk, hogy egy alapvetően segítő attitűd ösztönzése a társadalmi szereplők részéről (pl.: munkáltatók, média) hozzájárul ahhoz, hogy egy-egy ügyfelünk újra önálló, intézménytől független életet tudjon élni.

Sokféle programot kínálunk az oktatás, a munka világa, társszervezetek képviselői, adományozók és önkéntesek vagy laikus érdeklődők számára, pl. intézménylátogatásokat, egy saját fejlesztésű stratégiai társasjátékot (<https://www.bmszki.hu/hu/első-lepes/jatek>), egyes szakmai programjaink nyitottá tételét stb.



**2018-ban több mint 80 ember vett részt a Módszertani csoport szervezésében intézménylátogatási programokon, és közel 250 ember számára juttattuk el**

## **hajléktalanságról, hajléktalan emberek hétköznapi küzdelmeiről szóló információinkat az Útkereső társasjáték segítségével.**

Hosszútávú célunk, hogy kollégáink közül minél többen legyenek bevonhatók hasonló programok, rendezvények lebonyolításába, ezért 2018-ban – 10 BMSZKI-s kolléga részvételével – egyszeri alkalommal Útkereső társasjáték vezetés betanítást is tartottunk.

A társadalmi párbeszéd egy másik szintje, amikor kutatók számára nyitjuk meg az intézményeinket, hogy a szakembereink, illetve a szolgáltatásinkat igénybe vevő hajléktalan emberek körében végzett kérdőíves, interjúkutatások hozzá járuljanak a szakterületen elérhető ismeretek, tudás gyarapodásához. 2018-ban nagyjából kéthavonta került sor ilyen jellegű megkeresésre a Módszertani csoporton keresztül.

## **NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK**

A BMSZKI életében a nemzetközi kapcsolatok terén a legfontosabb esemény az, hogy 2018 júniusában a BMSZKI felvételt nyert a FEANTSA-ba, az Európai Hajléktalanellátó Szervezetek Szövetségébe. A tagság azt is jelenti, hogy beleszólásunk van a FEANTSA munkaprogramjába, részt vehetünk különböző nemzetközi konferenciákon, illetve tájékoztatást kapunk induló együttműködésekről, nemzetközi pályázati forrásokról. (A női témájú nemzetközi pályázati programok részben ennek a tagságnak köszönhetőek.) Mindemellet Fehér Boróka tagja a FEANTSA női szakértői hálózatának.

2018 szeptemberében Budapesten rendezte meg a FEANTSA az éves kutatói konferenciáját, melynek keretében több intézményünk fogadott látogatókat a konferencia előestéjén, és 10 munkatársunk vett részt az egész napos szakmai találkozón, ahol Fehér Boróka előadásban is bemutatta a női szükségletfelmérés eredményeit. (A szükségletfelmérésről bővebben olvashatsz a 10. oldalon.)

A BMSZKI 2018-ban is **több nemzetközi pályázati programban** vett részt koordinátorként vagy megvalósító partnerként (lásd 4. oldal).

Nemzetközi szervezetek látogatása intézményeinkben a magyarországi hajléktalanellátással való ismerkedés érdekében:

- 2018 januárjában a TrainHouse projekt keretében 4 ország résztvevői ismerkedhettek meg az Útkereső társasjátékkal (<https://www.bmszki.hu/hu/TrainHouse/projekt-celjai>).
- 2018 áprilisában a Caritas Wien (Bécsi Caritas) 4 munkatársa járt nálunk, hogy a Dózsa és a Szabolcs ellátási egységeiben folyó munkával megismerkedjen.
- 2018 szeptemberében a FEANTSA kutatói konferencia résztvevői ellátogathattak budapesti hajléktalanellátó intézményekbe, többek között a BMSZKI 3 telephelyén is jártak külföldi szakemberek: Dózsa György úti egységek, Családok Átmeneti Otthona, Szabolcs utcai egységek.

## PÁLYÁZATI PROGRAMOK MEGVALÓSÍTÁSA

### 1. 2018-ban megvalósítás alatt álló pályázati programok

Ssz.	Megvalósítás éve	Pályázat címe és/vagy azonosító száma	Támogató	Pályázat célja	Kért támogatás	Elnyert támogatás
1.	2015-18	Nemzetközi védelemben részesülők önálló lakhatásának segítése – MMIA-2.2.8.-20015-00002	Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alap BM Támogatás Koord. Főosztály	Nemzetközi védelemben részesülők önálló lakhatásának segítése anyagi támogatással és a szociális munka eszközeivel: lakhatási támogatás 60 fő számára, maximum 8 hónapon keresztül, egyéni szükségletek szerint - egyéni és csoportos mentálhigiénés segítségnyújtás: személyes szociális munkás és pszichológus biztosításával, 6 hónap utógondozással.	83.477.200 Ft	82 501 550 Ft
2.	2016-18	2016-1-HU01-KA202-022939 - Training for housing support	Tempus Közalapítvány	Lakhatási támogatást végzők képzése – cseh, angol, finn, spanyol és két magyar partnerszervezet bevonásával	171.880 EUR	168 880 EUR
3.	2016-18	20161HU01KA10402269 8 - European answers to the challenges of youth homelessness	Tempus Közalapítvány	Magyarországi hajléktalanellátó intézmények munkatársai külföldi tanulmányutakon és nemzetközi konferenciákon való részvételének támogatása: 2016-2018 között 8 szociális munkás szerezhethet szakmai tapasztalatot európai országok hajléktalanellátó intézményeiben és további 12 fő nemzetközi konferenciákon való részvétellel. A lehetőséget nyílt pályázat keretében hirdetjük meg a régió hajléktalan-ellátó intézményeiben dolgozók számára.	43.829 EUR	42 149 EUR
4.	2018-19	REC-VAW-AG-2016-01 (ID776834 - PIE4shelters)	European Commission – Justice Programme & Rights, Equality and Citizenship Programme	A projekt célja, hatékony választ kínálni a hajléktalan nők problémáira, elsősorban az erőszak áldozatává vált nők speciális szükségleteire fókuszálva. A program során a női és hajléktalan ellátó szervezetek együttműködnek: felméri a hajléktalan ellátó intézmények jelenlegi gyakorlatát a hajléktalan nőkkel kapcsolatban a résztvevő 6 partnernél (5 országban: Magyarország, Belgium, Írország, Egyesült Királyság, Olaszország), majd ez alapján kidolgoznak egy képzési anyagot. Ez hozzásegíti a szervezeteket ahhoz, hogy felkészítsék a munkatársaikat, illetve átgondolják a működésüket a hajléktalan nők hatékonyabb segítése érdekében.	344.317 EUR	344.302 EUR

Ssz.	Megvalósítás éve	Pályázat címe és/vagy azonosító száma	Támogató	Pályázat célja	Kért támogatás	Elnyert támogatás
5.	2018-19	2018-19-KMR-607 - Speciális csoportos foglalkozások támogatása hajléktalan nők részére	Hajléktalanokért Közalapítvány	A Csajok Csajokkal Csajoknak projekt megvalósítási időszaka alatt ún. biztonságos közeg (safe space) hozunk létre a BMSZKI Dózsa György út 152. alatti telephelyén működő Origóc nappali melegedőben. További célok: hiánypótló csoportos és egyéni megerősödést célzó szolgáltatást kínál az éjjeli menedékhelyen és közterületen élő nők számára (akik nem jutnak esetkezelő szociális munkás figyelemhez), szintén hiányzó egészségügyi ellátásokat biztosít, egészségnevelést, tudatosítást végez oldott, kötetlen légkörben (ez utóbbi elemeket az <i>Éjjeli menedékhelyen és közterületen éjszakázó hajléktalan nők egészségvédelme</i> pályázat tartalmazta – finanszírozás hiányában ezen elemeknek csak egy részét tudjuk más forrásokból biztosítani.).	3.286.000 Ft	2.121.000 Ft
6.	2018-2021	Erasmus+ 2018-1-HU01-KA202-047742 Women and Homelessness (Hajléktalan élethelyzetben élő nők)	Tempus Közalapítvány	A pályázati programban 7 partnerszervezettel hat találkozó során cserélünk tapasztalatot a hajléktalan nőkkel végzett munkánkról, illetve megismerünk különböző jó gyakorlatokat az őket leginkább érintő problémák (gyermekkel való kapcsolattartás, a párkapcsolat pozitív és negatív velejárói, női egészség, öngyógyító közösségek, trauma) kezelésében.	163.016 Eur	163.016 Eur
7.	2018-2020	Erasmus+ 2018-1-NL01-KA204-038988 It can be so difficult – Restoring dreams to tackle loneliness (Magányosság)	Erasmus+ Hollandia	A pályázati programban a BMSZKI együttműködő partnerként vesz részt egy héttagú konzorciumban, amelynek célja a hajléktalan emberek társas kapcsolatainak javítása, a magányosság oldása. A projekt során a partnerek felméri a hajléktalan emberek társas kapcsolati hiányait, és képzési anyagot dolgoznak ki az őket támogató szakemberek részére.	20.476 Eur	20.476 Eur

## 2. 2018-ban beadott – elbírálás alatt lévő pályázatok

Ssz.	Megvalósítás tervezett éve	Pályázat címe és/vagy azonosító száma	Támogató	Pályázat célja	Kért támogatás	Elnyert támogatás
8.	2019-2021	CN 2018-1-1162	EEA and Norway Grants	A pályázati program a bántalmazást elszenvedett nők és gyermekeik, valamint a velük foglalkozó szakemberek támogatását tűzte ki célul. A projektben öngyógyító női csoportokat hozunk létre, és átvilágítjuk, hogy az együttműködésben részt vevő öt másik szervezet és intézményeik mennyire biztonságosak a nők számára, továbbá javaslatokat fogalmazzunk meg az intézmények átalakítására a bántalmazott nők hatékonyabb támogatása érdekében.	1.170.617 Eur	elbírálás alatt

## 3. 2018-ban beadott – nem nyert pályázatok

Ssz.	Megvalósítás tervezett éve	Pályázat címe és/vagy azonosító száma	Támogató	Pályázat célja	Kért támogatás	Elnyert támogatás
9.		Közterületen élők befogadásához és intézményi ellátásához szükséges fejlesztések támogatása, 2018	Hajléktalanokért Közalapítvány	A program során az első kapcsolatfelvétellel alkalmas Origó nappali melegedőt, és elsősorban annak női nyitvatartási sávját tettük volna a célcsoport számára vonzóbbá, amely hozzájárulhatott volna a bizalmi kapcsolat kialakításához és a melegedő/éjjeli menedékhely szolgáltatásainak rendszeres(ebb) igénybevételéhez. A programban ezen túl a nők számára nyújtottunk volna olyan hiánypótló szolgáltatásokat, melyek a női szerepet erősíthetik meg, s melyek ez által elősegíthetnék a társadalmi integrációt.	2 295 000 Ft	0 Ft

A 2018-ban a Módszertani csoport által kezelt pályázatok összértéke: **233 722 040 Ft volt** (315 Ft-os Euró átlaggal számolva, és összértéken, vagyis nem megvalósítási évekre bontva). Ez igen jelentős többletforrást, ugyanakkor komoly felelősséget is jelent. Szakmai innovációt, anyagi ráfordítást igénylő szolgáltatásfejlesztést kizárólag pályázati forrásból tudunk megvalósítani, ezért a jövőben is nagy szükségünk lesz ezekre a forrásokra.

Hosszú távon is nagyon jelentős előrelépés, hogy 2018-ban egy közvetlenül az Európai Bizottsághoz benyújtott pályázatunk is nyert, és más – nem hazai – forrásokat is igyekeztünk felkutatni. Ilyen pl. a Norvég alapokhoz benyújtott pályázatunk, mely a beszámoló írásakor még elbírálás alatt van.

### Összefoglaló ábra a Módszertani csoport által kezelt pályázatokról



legalább 500 elért hajléktalan és menekült ember szükségletfelméréssel, speciális szolgáltatásokkal, lakhatási támogatással

közel 200 szociális munkás munkatárs bevonása külföldi tapasztalatcserébe, képzési programokba, szupervízióba



több mint 230 millió Ft többletforrás a megvalósítás 5 évében

7 megvalósítás alatt álló pályázat 2018-ban  
(megvalósítás éve: 2016-2021)



## RÉSZLETESEBBEN AZ EGYES PÁLYÁZATI PROGRAMOKRÓL

### 1. Nemzetközi védelemben részesülők önálló lakhatásának segítése – MMIA-2.2.8.-20015-00002

Több mint 10 éve megvalósított, hajléktalan emberek számára eredményesen működtetett önálló lakhatást segítő támogatási programunkat adaptáltuk a nemzetközi védelmet élvező személyek számára kidolgozott támogatási programmá. Személyre szabott, rugalmas lakhatási támogatást nyújtottunk a tervezett 60 fő helyett 96 fő (74 fő közvetlenül támogatásban részesülő + együtt költöző családtagok) számára, 3-12 hónapon keresztül, átlagosan havi kb. 72.000 Ft/fő értékben. A támogatás minél jobb hasznosulása érdekében személyes szociális munkával segítettük menekült és oltalmazott ügyfeleinket a munkavállalásban, egészségügyi problémáik rendezésében, gyermekeik beiskolázásában, magyar nyelvtanulásban és számos integrációt segítő programot működtettünk.

<b>A projekt Támogatási Szerződésben vállalt mutatói és teljesítésük</b>			
<b>Mutató</b>	<b>Célérték</b>	<b>Teljesített érték</b>	<b>Teljesítés aránya</b>
A projekt által nyújtott szolgáltatásokkal elégedett személyek száma	20 fő	26 fő	<b>130%</b>
Fordítási és tolmácsszolgáltatást igénybevevő harmadik országbeli állampolgárok száma	20 fő	47 fő	<b>235%</b>
Szociális segítségnyújtásban részesülő harmadik országbeli állampolgárok száma	60 fő	96 fő	<b>160%</b>
A projekt megvalósításában aktívan résztvevő harmadik országbeli állampolgárok száma	3 fő	3 fő	<b>100%</b>
Elkészült tanulmányok/jelentések száma	5 db	8 db	<b>160%</b>
Támogatott lakhatásban részesülő nemzetközi védelmet élvező személyek száma	60 fő	96 fő	<b>160%</b>

A forrásfelhasználás mértéke: 99,17%-os volt.

A projekt tapasztalatait tanulmánykötetben jelentettük meg, melyet honlapunkon is elérhetővé tettünk: <https://www.bmszki.hu/index.php/hu/mmia/eredmenyeink>

<https://www.bmszki.hu/hu/kiadvanyaink-0>

A projekt számára külön al-oldalt hoztunk létre a honlapunkon:

<https://www.bmszki.hu/hu/mmia/mmia-program>



A megvalósítás során hangsúlyt fektettünk a célcsoport érdekeinek védelmére is, ezért több állásfoglalás kéréssel fordultunk a Nemzeti Bevándorlási Hivatal felé, és egy ombudsmani beadványt is benyújtottunk.

A megvalósítást méltatta a Felelős Hatóság és társszervezetek is elismerően nyilatkoztak róla. Meglehetősen nagy sajtóvisszhangja is volt, melyek a tanulmánykötet megjelenése után kifejezetten pozitívak voltak.

A beszámoló írásakor a projekt záróbeszámolójának elfogadása megtörtént. A programot fenntartási kötelezettség nem terheli.

## **2. Training for housing support – Erasmus+ 2016-1-HU01-KA202-022939**

A két évig tartó Erasmus Trainhouse projekt 2018 decemberében ért véget. Ez egy hat szervezet közreműködésével megvalósuló nemzetközi program volt mely azzal a céllal jött létre, hogy összegyűjtse és rendszerre hozza azokat a módszereket és jó gyakorlatokat, amelyeket a résztvevő szervezetek a volt hajléktalan emberekkel való foglalkozásban használhatnak az önálló lakhatást támogató programjaikban. Az így felhalmozott tudás alapján három útmutatót készítettünk el.

Az útmutatók célcsoportjait úgy határoztuk meg, hogy lehetnek szolgáltató szervezetek, és az általuk foglalkoztatott segítők is. Azért, hogy a megcélzott szervezetek és segítők a saját területük kapcsán felmerülő speciális kérdésekre a legszéleskörűbb válaszokat kaphassák, külön anyagot készítettünk a szakképzett segítők számára, illetve elkészült egy útmutató az önkéntesek bevonásáról és a sorstárssegítők alkalmazásáról is.

Mindehhez minden résztvevő országban szerveztünk egy olyan képzési eseményt ahol a partnerszervezetek delegáltjai körüljárhattak egy, a támogatott lakhatás szempontjából releváns területet és megoszthatták egymással az azzal kapcsolatos tapasztalataikat.

2018-ban még két ilyen eseményt bonyolítottunk le. A budapesti tréninghét során a kézikönyvek elkészítésében részt vevő szakemberek alkottak munkacsoportokat, hogy egységesítsék és összeillesszék a korábban megírt anyagokat, míg az utolsó képzési eseményen Csehországban az érdekképviselőt, nyomásgyakorlás és a társadalmi célú kommunikáció kérdéskörét jártuk körül.

A nyári hónapokra valamennyi kézikönyv tartalma véglegesítésre került, illetve megtörtént azok magyarra fordítása is. Szeptemberre mind az angol nyelvű, mind pedig a magyar nyelvű

anyagok elérhetőek lettek a BMSZKI honlapján, majd az őszi hónapokban azok képzéseken való kipróbálása is megtörtént. A program 2018. december 19-én ért véget, a záró beszámoló beadása megtörtént.

---

## Női szükségletfelmérés

Több pályázati programunk (lásd a táblázat 4-6.) is kimondottan a hajléktalan nők élethelyzetének javítását tűzte ki célul. A BMSZKI országosan az élen jár a hajléktalan nők befogadásában, szállás biztosításában – minden harmadik hajléktalan ember, aki nálunk éjszakázik, nő. Az elmúlt években több pályázati illetve továbbképzési program foglalkozott a nők sajátos problémáival – ezeknek a tanulságait, illetve nemzetközi és hazai szakmai anyagokat felhasználva a BMSZKI módszertani csoportja néhány, nőket is fogadó intézmény stábjával együttműködve szükségletfelmérő kérdőívet szerkesztett, a hajléktalan nők saját véleményének és az általuk észlelt problémák megértése céljából. A kérdőívet a nőket (is) fogadó szálláshelyeink illetve egyes nappali melegedők munkatársai vették fel – a válaszadás önkéntes és anonim volt. 305 nő válaszolt a kérdésekre, és az alábbi problémákat jelezték a leggyakrabban:

- tisztaság, tisztálkodási lehetőség,
- konfliktusok,
- infrastruktúra,
- női egészség – női szűrővizsgálatok, fogamzásgátlás,
- gyerekekkel való kapcsolattartás,
- hiányok: fehérnemű, higiéniai termékek.

A részletes eredményeket a lekérdezésben résztvevő intézmények is megkapták, hogy a szakmai teamek is tudjanak azokkal dolgozni. Az 5-6. pályázati programjaink kimondottan ezekre az eredményekre épültek – a 4. program pedig a folyamat része volt.

Célunk, hogy 2019 folyamán kidolgozzuk a BMSZKI női stratégiáját – a meglévő eredményeink alapján, a női szakmai műhely<sup>1</sup> résztvevői valamint minden, nőekkel foglalkozó munkatársunk szaktudására, valamint a megismert külföldi jó gyakorlatokra támaszkodva.

---

<sup>1</sup> A női szakmai műhely olyan nyitott csoport, amely kéthavonta találkozik, hogy átbeszéljünk egyes, a hajléktalan nőket érintő kérdéseket. 2018-ban négy ilyen találkozóra került sor – az első találkozók a szükségletfelmérő

#### **4. Making Shelters Psychologically – and Trauma – Informed PIE4shelters – REC-VAW-AG-2016-01**

A PIE4shelters nevű nemzetközi együttműködésben megvalósuló két éves program 2018. januárban vette kezdetét. A résztvevő hat szervezettel közös célja az, hogy az Angliában kidolgozott Pszichológiai Szükségletekre Reagáló Szolgáltatások (PIE) megközelítés elsajátítására alkalmas képzési anyagot oly módon tegyük minden európai országban elérhetővé, hogy abba belefoglaljuk a nemi alapú erőszak áldozataival való foglalkozáshoz szükséges legfontosabb információkat és tudást. Ezzel szeretnénk hozzájárulni ahhoz, hogy a nőket is fogadó hajléktalanellátó intézmények hatékonyabban legyenek képesek reagálni ezen ügyfélkör szükségleteire, valamint hogy az ott dolgozók segítséget kapjanak a bántalmazás jeleinek felismerésében, illetve a traumatizált ügyfélkörrel való munkában.

A program első szakaszában a Safe Ireland nevű írországi nővédő szervezet által kidolgozott kérdőív illetve egyéni és csoportos interjúkérdések alapján felmértük, hogy melyek azok a területek, amelyekkel kapcsolatban a szakemberek illetve az ügyfelek a leginkább úgy érzik, hogy további segítségre lenne szükségük. A felmérés eredményei alapján minden szervezet elkészített egy jelentést azokról a hiányosságokról, amelyekre a kidolgozandó képzési anyagnak választ kell adnia.

Júliusban egy két napos találkozó során meghatároztuk azokat a területeket, amelyeket a képzésünk érint, majd kísérletet tettünk arra, hogy összeegyeztessük a társadalmi nemi megkülönböztetésen alapuló emberi jogi és a pszichológiai megközelítéseket a nőket érő erőszak vonatkozásában. Sajnos a két megközelítés között meglévő különbségek ilyen rövid idő alatt nem voltak áthidalhatóak, ezért az első nemzetközi képzés anyagának összeállítása online egyeztetésekkel és konferenciák útján került kivitelezésre. Így az eredetileg szeptemberre tervezett képzést, amelyen azon trénerok képzése történt meg, akiknek a képzési anyag országokénti továbbadása a feladata, csak november végén tudtuk megvalósítani.

A program 2018. évi eredményei közé tartozik még az, hogy létrehoztunk egy weboldalt, amin az aktuális eseményeken túl közzétettük azt a tanulmányt, amely a szolgáltatások fejlesztési irányával foglalkozik, valamint megtalálhatóak még itt a képzésen elhangzott a PIE megközelítéssel és a hajléktalan nőket érő traumákkal kapcsolatos előadások anyagai is:

---

kérdőívvel és a lekérdezéssel voltak kapcsolatban, míg év végén nekikezdhattünk az eredmények megbeszélésének.

## **5. Csajok csajokkal program – Speciális csoportos foglalkozások támogatása hajléktalan nők részére – HKA 2018-19-KMR-607**

### **A PROGRAM RÖVID LEÍRÁSA**

A Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatán nyert forrásból és a Pünkösdi Szeretetszolgálat támogatásával sikerült 2018 szeptemberében egy kísérleti programot indítanunk az Origóc Nappali Melegedőben. A program célja, hogy biztonságos teret (safe space) teremtsen az utcán, illetve az éjjeli menedékhelyeken éjszakázó nők számára, és megpróbálja reagálni ennek az ügyfélkörnek a speciális szükségleteire.

A Csajok Csajokkal program során az Origóc Nappali Melegedőben kéthetente 4 órában, szerda délutánonként kimondottan csak nők számára nyújtunk speciális szolgáltatásokat és személyre szabott odafigyelést. Ezen a helyen, ebben az időben csak nők (női dolgozók és női ügyfelek) tartózkodhatnak. A projekt nyitvatartási idejében az alapszolgáltatásokon túl rágcálnivalókat, gyümölcsöt és teát, kávét szolgálunk fel, evvel is elősegítve az otthonosság érzetét. A fizikai környezet is átalakul erre az időszakra, annak érdekében, hogy visszakapják egy időre női ügyfeleink azt az intim teret, amit az otthonukkal együtt elveszítettek.

A BMSZKI intézményeiben végzett női szükségletfelmérés (lásd 10. oldal) alapján női ügyfeleink igényelnék, hogy fodráshoz, körmöshöz, kozmetikushoz járhassanak, ám erre nincsen lehetőségük, illetve nem, vagy nem megfelelő mennyiségben jutnak hozzá higiéniai és kozmetikai szerekhez. Szerettük volna számukra ezeket a szolgáltatásokat és termékeket elérhetővé tenni önkéntesek bevonása valamint adománygyűjtés révén. Hisszük, hogy ezáltal női ügyfeleinknek javulni fog az életminősége és az önértékelése, illetve magabiztosabbá válnak, ami jó alapot teremt a velük való hatékonyabb együttműködéshez.

A Csajok Csajokkal programnak a biztonságos közeg és a jobb önértékelés, magabiztosság kialakításán túl két további célja van: egyfelől csoportos és egyéni megerősödést célzó szolgáltatást kínál a hajléktalan nők számára szociális munkásaink és coachok segítségével, másfelől egészségnevelést, tudatosítást végez oldott, kötetlen légkörben. A program során is igyekeztünk az ügyfelek igényeit felmérni, véleményüket kikérni. Ennek eredményeképpen

felvettük a kapcsolatot a BMSZKI egyik pszichológusával, aki kézműves foglalkozásokat tart az ügyfeleknek. Reméljük, hogy hosszú távon ebből ki tud nőni egy művészetterápiás csoport.

### **ADOMÁNYGYŰJTŐ- ÉS ÖNKÉNTESSEKET TOBORZÓ KAMPÁNY**

A céljaink megvalósítása érdekében 2018. november 15-én kampányt indítottunk a BMSZKI hivatalos Facebook oldalán „Te is segíthetsz!” mottóval. A megjelentetett hirdetésünket 52.000 ember látta, közülük 1460-an pozitívan reagáltak rá (megosztás vagy like). Eredetileg úgy terveztük, hogy kéthetente újabb hirdetéseket fogunk megjelentetni, de a nagy sikerre való tekintettel, csak egy alkalommal, december 12-én tettünk fel egy megerősítő hirdetést. Ezt december végén egy köszönet követte. A Facebook hirdetést egy a BMSZKI honlapján létrehozott al-oldal támogatta ([www.bmszki.hu/noiprogram](http://www.bmszki.hu/noiprogram)), ahol a program leírása mellett alapvető információkat tettünk közzé az adományozásra és az önkéntes tevékenységekre vonatkozóan. Itt egy regisztrációs felületen keresztül, néhány adat megadását követően azonnal kapcsolatba is tudtak lépni velünk az érdeklődők. Az oldalt 3350 fő látogatta meg a kampányidőszak során és átlagosan 5 percet töltöttek el rajta.

A kampánynak köszönhetően a női programunk számos nagy olvasottságnak örvendő internetes lapban is megjelent (index.hu, nlcafe.hu, wmn.hu, evamagazin.hu) és a Klubrádióban is több alkalommal közöltek interjút, adtak közzé információt az adománygyűjtésről. A nagy társadalmi érdeklődés és a sok pozitív üzenet, jókívánság, amit kaptunk, számunkra is meglepő volt. A kapott adományok mennyiségét csak részben érzékeltetik az alábbi számok:

- 300 Karácsonyi ajándécsomagot osztottunk ki a BMSZKI éjjeli menedékhelyein vagy közterületen élő nők számára,
- emellett még több doboznyi fehérneműt és tisztálkodási, kozmetikai terméket küldtünk azokra az átmeneti szállóinkra, ahol nőket is fogadunk,
- több zsáknyi ruhát tudtunk szétosztani a programban résztvevő ügyfelek körében,
- 100 fő felett van az adományozók száma, és érkeztek adományok cégektől is (Lush, Blueberry Cosmetics Kft., Nagy Gábor szappankészítő, fehérneműboltok). Az ESAB-MÓR Kft. két alkalommal is szervezett gyűjtést a dolgozói körében, és még sorolhatnánk,

- kampányunk alapvetően a nőket célozta meg, de számos férfi küldött, hozott adományt az ügyfeleinknek (egy közülük 100 000 forintot adományozott a program céljainak megvalósítására).

Az önkéntesek toborzása a kampány során kevésbé volt hatékony,<sup>2</sup> de a kollégák személyes kapcsolatainak mozgósítása révén számos önkéntest be tudtunk vonni a program megvalósításába (1 fodrász, 1 kozmetikus, 1 körmös és coach, 1 profi fotós, 1 védőnő). Ami még nagyon fontos a program szempontjából, hogy az önkénteseink mind hosszú távon elköteleződtek a céljaink és az ügyfeleink mellett, és már hónapok óta lelkesen járnak hozzánk.

## **CSALÁDI KAPCSOLATOK ERŐSÍTÉSE**

Bár az éjjeli menedékhelyen és közterületen éjszakázó nők nem élhetnek együtt gyermekeikkel, többségük rendszeresen tartja a kapcsolatot velük. Vannak azonban olyan anyák az ügyfeleink között, akik anyagi okokból nem tudják ezt megtenni. A szociális munkások tapasztalatai alapján a kapcsolattartás jó hatással van a nők mentális állapotára, és az a lehetőség, hogy egyszer újra ők nevelhetik gyermeküket, a hajléktalanságból való kikerülés egyik fő motorja lehet. Különösen fontos tehát, hogy a kapcsolattartás ne hiúsuljon meg az utazási költség hiánya miatt. A program keretében lehetőségünk van azoknak az anyukáknak, akik meg szeretnék látogatni kiskorú gyermekeiket az utazási költséget megtéríteni.

A látogatás másik „feltétele” az ajándécsomag a gyermekek számára, amit adományokból tudtunk biztosítani. A Facebook-on keresztül keresett meg minket egy újlipótvárosi közösség, az Újlipótvárosi Szülők és Barátaik Facebook csoport. Ennek eredményeképpen meghívást kaptunk egy adománygyűjtő rendezvényükre, ahol a kollégák kb. 20.000 forintot és számos terméket kaptak. Ezen felül, ennek az együttműködésnek köszönhetően 27 gyermek kapott személyre szóló karácsonyi ajándékot.

## **6. Women and Homelessness (Hajléktalan élethelyzetben élő nők stratégiai partnerségi program) – Erasmus+ 2018-1-HU01-KA202-047742**

Az Erasmus+ „Hajléktalan élethelyzetben élő nők” stratégiai partnerséget 7 ország hajléktalanellátó szervezetei alkotják – civil és állami/önkormányzati ellátók, egy európai

---

<sup>2</sup> Erről részletesebben olvashat a *Közérdekű önkéntes tevékenység a BMSZKI-ban* c. részben (17. oldaltól).

ernyőszervezet és egy egyetem. Az együttműködést a BMSZKI hozta létre és mi koordináljuk a projekt megvalósítását is.

Partnerszervezeteink:

- Dánia: projekt UDENFOR
- Egyesült Királyság: St. Mungo's
- Finnország: Y-Foundation
- FEANTSA
- Írország: Simon Communities
- Lengyelország: a Lodz-i Egyetem Szociális Innovációs Központja
- Szlovénia: Kralj Ulice

Célunk a jó gyakorlatok és tapasztalatok cseréje, amely hozzásegíthet minket ahhoz, hogy szolgáltatásaink jobban illeszkedjenek a hajléktalan nők speciális szükségleteihez – a BMSZKI esetében a női stratégia kidolgozásához.

Minden partner megvizsgálta, hogy milyen problémák foglalkoztatják leginkább a hozzánk forduló nőket – ez alapján az alábbi öt területre koncentrálnak az együttműködés során:

- **Hajléktalan nők és gyermekeik** – bár a legtöbbször a hajléktalan emberekre egyedülálló felnőttként gondolunk, a hajléktalan élethelyzetben lévő nők többsége anya is, és sokuknak kiskorú gyermekeik vannak, akit nem ők nevelnek, és akivel akár rendszeresen találkoznak. A hajléktalan nők sok akadállyal szembesülnek a gyermekeikkel való kapcsolattartás terén, és szeretnék jó gyakorlatokat cserélni ezek leküzdéséhez.
- **Női egészségügyi problémák** – bizonyos egészségügyi problémák (elsősorban) nőket érintenek – ilyenek pl. a nőgyógyászati és mammográfiai szűrések, a fogamzásgátlás, a menopauza. Szeretnék tapasztalatot gyűjteni, hogy hogyan lehet a hajléktalan nők figyelmét felhívni az egészségügyi kérdésekkel kapcsolatban, ill. hogyan lehet megszervezni az ezekhez való hozzájutást.
- **Érzelmi és fizikai biztonság** – a hozzánk forduló nők többségét gyermekkorában és/vagy felnőttként bántalmazták hozzá közel álló emberek. Szeretnék, ha intézményeinkben fizikai és érzelmi téren is biztonságban érezhetnék magukat, s ez által is haladni tudnának a gyógyulást útján.

- **Kapcsolatok, párkapcsolatban élő nők támogatása** – a párkapcsolat a hajléktalan élethelyzetben élő nők számára (is) erőforrást jelenthet a hajléktalanságból való kilábaláshoz, ugyanakkor meg is nehezítheti a mindennapokat (pl. bántalmazás esetén).
- **Részvétel** – szeretnénk hatalommal felruházni a hajléktalan nőket a teljes támogató folyamat során, kezdve az egyéni gondozási tervben játszott meghatározó szerepüktől az intézmények működésének alakításáig.

Ezeket a témákat a szervezetek munkatársaival és magukkal a hajléktalan nőkkel közösen dolgozzák fel, összegyűjtve a helyi gyakorlatokat és kiválasztva a legjobbakat, melyeket az öt témában 2019-2020 folyamán szervezett nemzetközi műhelytalálkozók során a partnerszervezetek közösen beszélnek át. Egy hatodik műhelytalálkozó témája szintén az empowerment, ám erre a találkozóra hajléktalan élethelyzetű nőket hívnánk és az ő beszélgetésüket, tapasztalatcseréjüket támogatnánk többek között tolmácsolással.

#### **7. It can be so difficult – Restoring dreams to tackle loneliness – Erasmus+ 2018-1-NL01-KA204-038988**

Ez az első olyan Erasmus+ stratégiai együttműködésünk, amelyet nem a BMSZKI hívott életre, hanem amelyben meghívott partnerként veszünk részt. 2018-ban a pályázat előkészítése kezdődött meg, az első partnertalálkozóra, ahol a részletes együttműködést is kialakítják, 2019 januárjában kerül sor. A program során a hajléktalan emberek magányossági problémáit vitatják meg a partnerek, és a magányosság enyhítésével, társas kapcsolatok erősítésével kapcsolatos jó gyakorlatokat gyűjtik össze. Ezek alapján képzési programot dolgoznak ki szociális munkások számára, amit tesztelés után véglegesítenek és terjesztenek.

#### **8. EEA and Norway Grants – CN 2018-1-1162**

A két körös pályázati forduló első körében nyújtottunk be pályázatot bántalmazott nők támogatása, munkatársak szemléletformálása és az infrastruktúránk javítása érdekében. A pályázat értékelése jelentős csúszásban van: 2018 júliusában adtuk le a pályázatot, és bár októberre ígérték eredményhirdetést, az még a beszámoló készítésének időpontjában sem született meg.



## **KÖZÉRDEKŰ ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG A BMSZKI-BAN**

2018-ban a Módszertani csoport Karmazsin Eszter személyében új munkatárssal bővült, így lehetőség nyílt a BMSZKI-ban folyó önkéntes tevékenység kereteinek és tartalmának újragondolására. Ennek első szakaszában az alábbi célokat fogalmaztuk meg:

### **Konkrét célok**

1. Növelni az intézményekbe érkező önkéntesek számát, csökkentve ezzel a munkatársak túlterheltségét, illetve esetenként szélesítve a nyújtott szolgáltatások körét.
2. Akik részt vesznek az önkéntes munkában, hasznos, értékes munkát végezzenek és megváltozzon a szemléletük, gondolkodásuk a hajléktalansággal és a hajléktalan emberekkel kapcsolatban.
3. Hosszú távú együttműködés kiépítése magánszemélyekkel, intézményekkel. Ezen belül szakképzett önkéntesek (orvos, fodrász, festő, stb.) megszólítása, ide vonzása.

### **Közvetett cél:**

Olyan szemléletformálás, ismeretátadás, ami megelőzi a sztereotípiák kialakulását a közgondolkodásban, illetve hatékonyan lebontja azokat. A társadalom minél nagyobb része kapjon valós információkat a hajléktalansághoz vezető társadalmi, gazdasági okokról és folyamatokról (társadalmi felelősség, ellátórendszerek diszfunkciói), továbbá ismerjenek meg személyes sorsokat („én is lehetnék az ő helyzetében” élmény). Emellett az egyes önkéntesek – amennyiben jól valósítjuk meg az önkéntes programot – fontos üzeneteket visznek majd magukkal, amivel formálhatják a környezetükben élők gondolkodását is. Mindezekon felül az önkéntes projektben részt vevők adományozóinkká, támogatóinkká is válhatnak.

### **INTÉZMÉNYLÁTOGATÁS**

A célok megfogalmazását követően az új önkéntes koordinátor meglátogatta az egyes intézményeket annak érdekében, hogy személyes munkakapcsolat alakuljon ki az ott dolgozó kollégákkal és vezetőkkel és megismerje az egyes telephelyek sajátosságait. Egyúttal ez arra is lehetőséget adott, hogy felmérje a vezetők és kollégák részéről felmerülő igényeket, megismerje korábbi tapasztalataikat, elképzeléseiket. A beszélgetések arra is alkalmat adtak, hogy a koordinátor kicsit formálja a munkatársak szemléletét az önkéntességgel kapcsolatban.

Fontos ugyanis, hogy a BMSZKI-ban dolgozó kollégák az önkéntességre, mint kiaknázható erőforrásra tekintsenek és ne újabb terhet lássanak benne.

## **DOKUMENTÁCIÓ, JOGI KERETEK FELÜLVIZSGÁLATA**

Az intézménylátogatásokkal egyidejűleg zajlott a dokumentáció és a nyilvántartási rendszer felülvizsgálata, melyben a BMSZKI jogásza is részt vett. Ebben a szakaszban történt meg az új adatvédelmi szabályoknak megfelelő kiegészítések beemelése mind a szerződések, mind a nyilvántartó lapok esetében. Emellett készült egy Adatlap is, ami az önkéntesekkel folytatott első interjúk alkalmával kerül kitöltésre. Az Adatlap célja egyrészt, hogy a beszélgetést segítse, strukturálja, másrészt az adatvesztés kiküszöbölése és az esetleges feladatátadás megkönnyítése. A véglegesített dokumentáció – angol nyelvre történő lefordítását követően – feltöltésre került a közösen elérhető nyomtatványtárba. A munkatársak munkájának megkönnyítése érdekében az önkéntes koordinátor egy segédletet is készített a dokumentáció használatára vonatkozóan, ami szintén elérhető a nyomtatványtárban. Minderről szóban – a vezetői értekezleten – és e-mailen is kaptak információkat a vezető kollégák. Reméljük, hogy mindennek köszönhetően a módszertani csoport 2019-től valós és naprakész nyilvántartással fog rendelkezni az intézmény egészére vonatkozóan az önkéntesség tekintetében.

## **ÖNKÉNTESEK**

Az év első felében jellemzően az MMIA-2.2.8-2015-00002 projekt<sup>3</sup> keretében fogadott az intézmény önkénteseket. A projektnek ebben a szakaszában a szabadidős és közösségi programok szervezésébe és lebonyolításába tudtunk új embereket bevonni. Két fővel kötöttünk az év elején ezzel a céllal önkéntes szerződést. Összességében a program megvalósulását 22 önkéntes segítette. A projekt 2018.06.30-án zárult.

Az év második felében a BMSZKI Női programja és célzott toborzás révén sikerült önkénteseket bevonnunk a tevékenységeinkbe. Közülük három fővel tudtunk szerződést kötni, ami azt jelenti, hogy hosszú távon számíthatunk a segítségükre. Közülük ketten a női programban vesznek részt (1 fő kozmetikus, 1 fő körmös és coach), egy fodrász pedig a BMSZKI több intézményében is tevékenykedik az ügyfelek nagy megelégedésére.

---

<sup>3</sup> A projekt ismertetését lásd a 8. oldalon.

További 24 főt vettünk nyilvántartásba, akik önkéntes tevékenységet végeztek a BMSZKI intézményeiben az év második felében:

**Női program:**

- egy profi fotós képeket készített az ügyfelekről, amit később meg is kaptak és készíthettek hozzá saját díszítésű képkereteket kézműves foglalkozás keretében,
- önkéntes védőnőnk előadást tartott a szűrővizsgálatokról, az önvizsgálat fontosságáról, illetve, hogy milyen esetekben kell mindenképp orvoshoz fordulni,

**Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő:** hat önkéntes vett részt a krízisidőszakban az ételosztásban.

**Szabolcs Átmeneti Szállás:** három önkéntes segítette az egészségügyi részlegeinken tartózkodó ügyfeleket a hitéletük gyakorlásában, illetve rendszeres látogatásaikkal lehetőséget adtak a beszélgetésre, a magány és az elszigeteltség oldására.

**Váci Úti Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő:** hat önkéntes segédkezett a karácsonyi készülődésben ügyfeleinknek és a kollégáknak ajándékkészítéssel, kézműves foglalkozással és közösségi program szervezésével.

A **Meseszó Egyesülettel** történt kapcsolatfelvételt követően hét önkéntes mesemondó színesítette a Kálvária és Vaspálya Átmeneti Szállások, valamint az Origóc Nappali Melegedő Karácsonyi műsorát.

**TOBORZÁSSAL KAPCSOLATOS TAPASZTALATOK**

A Női program keretében 21 fő jelezte a honlapunkon keresztül ([www.bmszki.hu/noiprogram](http://www.bmszki.hu/noiprogram)), hogy szívesen végezne önkéntes tevékenységet. Közülük 7 fővel sikerült az e-mailváltást követően telefonon vagy személyesen egyeztetni a lehetőségekről. A regisztrációt követően néhány napon belül mindenkinek e-mailes választ küldtünk, ennek ellenére 14 fővel nem sikerült eljutni a személyes egyeztetésig. Ez a szám nagynak tűnhet, de valószínűleg reális, ha figyelembe vesszük, hogy sokaknak támadhat kedve az önkéntes tevékenységhez, de csak egy részük valósítja is meg ezt a szándékát.

**A pozitív példák:** A Női program regisztrációs felületének köszönhetjük a Meseszó Egyesülettel való együttműködésünket. Emellett két jelentkezővel egyeztetés zajlik kézműves kozmetikumok és szappan készítéséről a női délutánon. További egy fő gyógytorna

foglalkozást tart februártól a munkatársaknak. Egy műkörmös tanulót kiközvetítettünk a Dózsa Éjjeli Menedékhelyre, egy fő pedig a Dózsa Átmeneti Szálláson fog önkéntes tevékenységet végezni, aminek egyeztetése jelenleg zajlik.

Toborzás (Facebook hirdetés) útján tudunk kapcsolatba kerülni 2 fő gyógypedagógussal. Közülük 1 fő jött el a személyes beszélgetésre, de szerződéskötésre csak 2019 januárjában került sor. Az önkéntes az ügyfelek olvasási- és íráskészségét fejleszti heti 1-1,5 órában. Jelenleg ez a tevékenység a Dózsa Éjjeli Menedékhely speciális részlegén zajlik, de szeretnénk más helyszínekre is elvinni a lehetőséget.

## **TERVEK A 2019-ES ÉVRE**

Az idei évben nagy hangsúlyt szeretnénk fektetni a hosszútávon elköteleződő, illetve már elköteleződött önkéntesek megtartására. Terveink szerint két nagyobb rendezvény keretében fogjuk megköszönni a munkájukat, ahol a köszönetnyilvánítás mellett tartalmas kikapcsolódásra és egymás jobb megismerésére is lehetőséget szeretnénk adni.

A nagy rendezvények mellett kéthavi rendszerességgel csoportot szervezünk majd a Női programban résztvevő önkéntesek számára pszichológus bevonásával. A csoport célja, hogy jobban megismerjük az önkénteseink motivációit és segítsük őket ennek megtartásában. Emellett foglalkozni szeretnénk a személyes tapasztalatok feldolgozásával, a határok tartásával és a játszma-helyzetek kezelésével is. Terveink között szerepel, hogy a BMSZKI által kifejlesztett Útkereső társasjátékot is kipróbálják önkénteseink. A játék segítségével jobban megismerhetik az ügyfeleink mindennapi problémáit, döntési helyzeteket és megtapasztalhatnak tipikusnak mondható „hajléktalan élethelyzeteket”.

A BMSZKI belső képzési rendszerébe is integrálni szeretnénk az önkénteseknek szóló képzéseket, illetve fel fogjuk mérni, hogy a szakmai továbbképzések közül melyeket és milyen feltételekkel tudunk az önkénteseink számára is elérhetővé tenni. Ezek a képzések növelik majd az önkénteseink szakmai tudását és javítják készségeiket, ami hozzájárul a velük való hatékonyabb együttműködéshez. Ezen túlmenően a képzéseken való részvétel egyfajta jutalmazási lehetőség is.







Nagyobb hangsúlyt szeretnénk fektetni a toborzásra is az idei évben – az eddigi tapasztalatok feldolgozásával és beépítésével. Jelenleg is zajlik az a tervezési folyamat, melynek eredményeként ki fogjuk jelölni a konkrét irányvonalakat, kiválasztjuk a megfelelő

kommunikációs csatornákat és eszközöket. Az online- és offline média nyújtotta lehetőségek kihasználása mellett fontos szerepet kap majd a középiskolákkal való személyes kapcsolatfelvétel. Emellett fontosnak tartjuk az intézmények közelében szerveződő kisközösségek felkutatását és megszólítását is, azaz hogy az egyes telephelyeink bekapcsolódjanak a helyi vérkeringésbe.

## MÉG NÉHÁNY SZÓ AZ ADOMÁNYOKRÓL...

2018-ban több alkalommal is részt vett a Módszertani csoport adományok fogadásában, közvetítésében. Ezek közül az egyik legnagyobb projekt a Női programhoz kapcsolódó, saját adománygyűjtő kampányunk volt<sup>4</sup> – következzenek most néhány összefoglaló adat.

### Néhány adat a beérkezett nagyobb adományokról

Női kampány	 <b>27 gyerek számára</b> <b>személyre szóló karácsonyi ajándék</b> egy újlipótvárosi szülői közösségtől	 <b>300 db karácsonyi</b> <b>ajándékcsomag</b> a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevő <b>hajléktalan nők számára</b>	 több mint 120.000 Ft pénzadomány
ENSZ	 13 db laptop, 4 db szkennel, 11 db nagy teljesítményű nyomtató, 11 db okos-telefon, 2 db hatalmas méretű TV képernyő – egyéb számítástechnikai és irodai kiegészítők		
Menedék Egyesület	 210 db tisztasági csomag a BMSZKI intézményeiben élő hajléktalan emberek számára		
Autonómia Alapítvány	 különböző teák, közel 350.000 Ft értékben		

<sup>4</sup> A kampányról részletesen a *Női program* c. részben olvashat (12. oldaltól).

Komoly adományt kaptunk 2018 során több részletben az ENSZ Menekültügyi Főbiztosságától (számítástechnikai eszközöket) és a Menedék Egyesülettől (egészségügyi csomagokat) is. Ismeretlen adományozótól több mint 150 db vastagabb – vékonyabb esőkabátot, vízhatlan sürgősségi takarókat, eldobható orvosi köpenyeket, rengeteg gyorskötszert, és más kisebb orvosi eszközöket kapott Utcai szolgálatunk, és Egészségügyi részlegünk. Az Autonómia Alapítványtól közel 350.000 Ft értékben kaptunk különböző teákat.

Ezek az adományok nagyon sokat jelentenek a hozzánk forduló hajléktalan emberek számára! Minden adományozónak ez úton is köszönjük az önzetlen segítséget!

## SZÁRAZ NOVEMBER

2018-ban a BMSZKI első ízben csatlakozott intézményi szinten az ún. „Szár az november” nemzetközi társadalmi kezdeményezéshez. A célunk ezzel az volt, hogy a függőségekről – alkoholfogyasztásról, szerhasználatról, viselkedési függőségekről stb. – az eddig megszokottól eltérő tematikában beszéljünk, kilépve a „tilt-túr-büntet” dimenziókból.

A program résztvevői azt vállalták, hogy egy hónapon keresztül – vagy ameddig sikerül – felhagynak függőségükkel (pl. nem fogyasztanak alkoholt), és így lehetőséget kapnak arra, hogy átgondolják, mit jelent az az életükben és milyen változást okoz az elhagyása.

A kezdeményezéshez intézményünk ügyfelei – és akár dolgozói – önkéntesen csatlakozhattak. Az önkéntesség elve abban is megnyilvánult, hogy az intézmények maguk dönthették el, milyen

szinten csatlakoznak a programhoz – tájékoztatják az ügyfeleket, vagy a Szár az november programját beépítik szakmai munkájukba, ill. hogyan teszik mindezt (pl. csoportfoglalkozásokon feldolgozzák a témát, az egyéni esetkezelésben ajánlják az ügyfelek számára a bekapcsolódás lehetőségét, kimondottan e célból szerveznek programokat).

Elsősorban azoknak ajánlottuk a részvételt, akik számára a függő viselkedés heti szintű – pl. hetente egyszer-kétszer-háromszor fogyasztanak alkoholt. Azok számára, akiknek a szenvedélybetegsége olyan súlyos, hogy napi szinten jelentkeznek a tünetek (pl. napi szinten

### Kibír egy hónapot alkohol nélkül?



## SZÁRAZ NOVEMBERI Események



SZERETTEL VÁRUNK MINDENKIT A SZÁRAZ NOVEMBERI PROGRAMOKRA!  
MINDEN ESEMÉNY INGYENES, ÉS BÁRKI RÉSZT VEHET RAJTA,  
AKI AKÁR CSAK EGY-EGY NAPRA IS VÁLLALJA, HOGY MEGPRÓBÁLJA ALKOHOL NÉLKÜL!  
NEM CSAK AZ ADOTT SZÁLLÁSON ÉLŐKET VÁRJUK,  
BÁRMELYIK PROGRAMRA, BÁRHONNAN LEHET ÉRKEZNI!

**Gyáli Átmeneti Szállás** / 9. kerület, Gyáli út 33-35.  
2018. november 5, 12, 19, 26. (hétfő) 18.00 - 19.30 / **ÉRZELMI NAPLÓ** - Eldicselkedne, hogy milyen jól bírja? Vagy éppen ellenkezőleg, nehezen bírja, és támogatásra van szüksége? Sóvárog az alkohol után? Unatkozik? Beszélgetne? Várjuk szeretettel, nyitottsággal, ha kéri, segítséggel!

**Vaspálya Átmeneti Szállás** / 10. kerület, Vaspálya u. 56.  
2018. november 5. (hétfő) 18.30 / **FELISMERÉS MŰHELY** - Kötetlen beszélgetés fontos kérdésekről. Téma: Ki vagyok én? Hogyan juthatunk valódi önismerethez?  
2018. november 10. (szombat) 14.00 / **KEZMUNKA KÖR** - keresztzemes hímzés, kötés, akár karácsonyi ajándékként, valakinek, aki fontos  
2018. november 15. (csütörtök) 18.00 / **HATÓRAI TEA** - Irodalmi csoport. Vendég: Bárfai Attila Márk  
2018. november 23. (péntek) 17.00 / **FILMKLUB** - A film címe: Országúton. Vetítés után beszélgetés a filmről  
2018. november 24. (szombat) 14.00 / **SÜTI DÉLUTÁN** - Együtt sütünk, és meg is esszük!  
2018. november 29. (csütörtök) 18.00 / **JÓGA** - Próbálja ki a jógát! Nem olyan ijesztő, mint elsőre hangzik! A gyakorlatok nagyon egyszerűek, és segítenek megnyugodni, kiengedni a gőzt, feszültséget  
A jógázáshoz semmilyen különleges fizikai képesség nem szükséges, bárki kipróbálhatja: férfi, nő, idős, fiatal, erős, gyenge, sovány, duci! Az órára kényelmes öltözetbe érkezzen, hozzon egy nagy törölközőt, amit a matracra tud teríteni. Enni a mozgás előtt két órával már nem ajánlott.

**Külső Mester Átmeneti Szállás** / 9. kerület, Külső Mester u. 84.  
2018. november 25. (vasárnap) 15.00 / **SAKKVERSENY**

**Könyves Éjjeli menedékhely** / 8. kerület, Könyves K. krt. 84  
2018. november 17. (szombat) 19.00 / **FILMKLUB** - Film címe: Mélyútás. Vetítés után beszélgetés a filmről

**Dózsa Átmeneti Szállás - Büfé** / 13. kerület, Dózsa György út 152.  
2018. november 10. (szombat) 15.00 - 18.00 / **"AKARSZ-E JÁTSZANI?"** - Társasjáték délután, teával, vidámsággal, beszélgetéssel

**Fehér Köz Nappali Melegedő** / 10. kerület, Fehér köz 2.  
2018. november 8, 15, 22, 29. (csütörtök) 13.30 - 15.00 / **"UTÓ-PIA"** - Beszélgetések a leépülésről és a felépülésről, és ezek következményeiről

**Mi az a SZÁRAZ NOVEMBER?**  
Egy nemzetközi kezdeményezés, amihez bárki önkéntesen csatlakozhat, ha szeretné kipróbálni, milyen az élet alkohol nélkül. 30 nap, amikor **szabad nem inni - tele programokkal**

fogyasztanak alkoholt és sokat), nem javasoltuk. A program résztvevői számára változatos programokat kínáltunk részben saját intézményünkben, részben közös, bármely intézmény ügyfelei által látogatható formában.

A programról mind kollégáink, mind ügyfeleink részletes tájékoztatást kaptak – a kollégákat az intézményi levelező listán és a zárt dolgozói FB csoportban tájékoztattuk a program indulásáról, szakmai tartalmáról, ill. arról, hogyan tudják támogatni ügyfeleik részvételét. Az ügyfelek részére pedig informatív plakátokat készítettünk.

A tapasztalat azt mutatta, hogy a programhoz az átmeneti szállásaink – így pl. az Alföldi, a Kocsis vagy a Kálvária szálló – könnyebben tudtak csatlakozni, de a nappali melegezők – pl. Fehér köz –, vagy a menedékhelyek is be tudtak kapcsolódni – pl. Könyves Éjjeli Menedékhely.

## **A BMSZKI ONLINE KOMMUNIKÁCIÓJA**

### **HONLAP**

A BMSZKI weboldala a [www.bmszki.hu](http://www.bmszki.hu) címen érhető el, a nemzetközi érdeklődésre számot tartó tartalmak angolul is elérhetőek. Az oldal folyamatosan frissül, különösen a Hirdetmények, ill. a Közérdekű adatok (Hirdetmények, Szabályzatok) tartalma újul rendszeresen.

2018. január 1. és december 30. között:

- 54 129 felhasználó látogatta meg a BMSZKI oldalát,
- közülük új felhasználó: 53 208,
- a megkezdett munkamenetek száma: 87809,
- az oldalmegtekintések száma: 213 034.

Hogyan találunk ránk a látogatók? A látogatók nagy többsége a google-ban keresett és úgy talált ránk (70%), 13,7% volt a direkt találatok aránya, 11,1% a Social mediából (főképp – 96%-ban – a FB-ról). A látogatók 5,6%-a érkezett más oldalakról, érdekes módon ezek 50%-a a Női kampányhoz kapcsolódva, és döntőrészt az Index-en át.

Látogatóink nagy többsége Magyarország területéről érkezett és magyar nyelven böngészte az oldalt, de volt 3326 olyan felhasználó is, aki az angol felületünkön járt -> emiatt fontos volna az angol nyelvű cikkeinket is frissíteni.



A felhasználók fele (50,69%) nézi asztali gépről, laptopról az oldalt, a többség kisebb képernyőről, telefonról (46,32%) vagy tabletről (2,99%) -» ez azt jelenti, hogy fontos volna áttekinteni a mobilra írt menürendszert.

A BMSZKI honlapja informatikai hátterét tekintve korszerű: rezponzív és kellően gyors, azonban esztétikai megjelenését és ergonómiáját tekintve módosításra, további fejlesztésekre volna szükség.

## **HIVATALOS FB OLDAL**

A BMSZKI hivatalos FB oldalát 2012-ben hoztuk létre. Híreket, hirdetményeket szoktunk megosztani rajta rendszeresen.

2018. január 1. és december 31. között követőink száma 1440-ről 1693-ra emelkedett. Nagyon változó, hogy bejegyzéseink hány embert érnek el (néhány száz fő és 55 ezer fő között az átlagos) és hogy mennyi interakciót váltanak ki.

Mind a FB oldalunkra, mind a honlapunkra igaz, hogy látogatottságuk rendkívüli mértékben megugrott a Női programhoz kapcsolódó adománygyűjtés idején<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Részletesen erről a *Női program* c. részben olvashat (12. oldaltól).

## **KÉPZÉSEK, TOVÁBBKÉPZÉSEK A BMSZKI-BAN**

### **VÁLTOZÁSOK A SZOCIÁLIS TOVÁBBKÉPZÉSEKBEN**

2018-ban jelentős változások történtek a szociális továbbképzés területén. Intézményünk ellátási egységvezetői és ellátási egységvezető helyettesei (szakmai munkáért felelős vezető) az új jogszabályok szerint vezetőképzésre kötelezettek. A szakdolgozóink számára is változott a szociális továbbképzési rendszer – a korábbi 6 év helyett 4 év alatt kell megszerezniük a szükséges továbbképzési kreditpontokat: kötelező, munkakörhöz kötött és választható képzésekből.

### **INTÉZMÉNYI TOVÁBBKÉPZÉSI TERVEK**

A továbbképzési tervek megtervezésekor a cél az, hogy a munkatársak olyan képzéseken vegyenek részt, amelyek fejlesztik kompetenciáikat, és jól beépíthetőnek tartják a szakmai munkájukba. A választáshoz segítséget kapnak a szakmai munkáért felelős vezetőktől és a módszertani csoporttól is. A továbbképzési terv intézményre, azon belül szakdolgozókra lebontva tartalmazza az adott évre tervezett képzési, továbbképzési tevékenységeket.

2018-ban, a megváltozott továbbképzési rendszer ellenére, egy szakmai műhely kivételével, sikerült elindítani a tervezett képzéseinket.

A 2018-as továbbképzési tervek teljesüléséről elmondható:

- kb. 130 fő jelezte, hogy részt kíván venni valamilyen fizetős továbbképzésen (tanfolyamon, szakmai személyiségfejlesztésen),
- a képzésre jelentkezettek 73%-nak teljesült a továbbképzési terve,
- 7 fő terve módosult – vagy más képzésre ment a kolléga, mint ami a tervben szerepel,
- 2 fő már nem dolgozott a BMSZKI-ban a tervezett képzés indulásakor.

33 főnek nem sikerült a továbbképzési terve. Ennek hátterében egyaránt voltak egészségügyi és személyes okok (pl. a tanfolyam indításának időpontjában az előzetes jelentkezés ellenére sem tudta vállalni a részvételt, vagy megkezdte a tanfolyamot, de nem sikerült befejeznie), illetve külső, objektív okok is (olyan külső intézmény által szervezett képzést választottak, ami a későbbiekben nem indult el).

## KÉPZÉSEK A BMSZKI SZERVEZÉSÉBEN

A szociális továbbképzések szervezésének, indításának elsődleges célja a BMSZKI-ban folyó szakmai munka erősítése. Képzéseinket széles körben elérhetővé tesszük (pl. társintézmények vagy egyéb ellátások felé), mert korábbi tapasztalataink alapján az integrált, különböző szervezetekből érkező, illetve különböző ellátotti célcsoportok körében dolgozó szociális szakemberek részvételével tartott képzések bizonyultak igazán hatékonyak.

BMSZKI továbbképzések		Részvevők száma, 2018		
		BMSZKI-s munkatárs	Külsős munkatárs	Együtt
<b>Tanfolyamok</b>				
<b>1</b>	Csoportdinamikai alapismeretek, csoportvezetés a szociális munkában	10	4	14
<b>2</b>	Interjútechnikák	7	5	12
<b>3</b>	Coachingszemlélet a szociális munkában - avagy: hogyan tudok ügyfelemmel olyan célt kitűzni, hogy azt meg is valósítsa?	6	5	11
<b>4</b>	Addikciók, függőségek, terápiák	16	3	19
<b>5</b>	Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások	16	4	20
<b>6</b>	Segítő munka poszt-traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel, különös tekintettel a hajléktalan emberekre	11	0	11
<b>7</b>	Közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban – 1. csoport	16	2	18
<b>8</b>	Közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban – 2. csoport	15	3	18
<b>9</b>	Családdinamikai ismeretek a szociális területen dolgozó szakemberek számára	10	4	14
<b>10</b>	Foglalkoztatási szakmai műhely - Szociális munkások ismereteinek bővítése a hajléktalan emberek foglalkoztatási helyzetének javítása érdekében	32	0	32
<b>11</b>	Segítőfolyamat addiktológiai problémákkal küzdő motiválatlan kliensekkel és családokkal	15	0	15
	<b>Összesen</b>	<b>154</b>	<b>30</b>	<b>184</b>

2018-ban három új képzéssel bővült a képzéseink kínálata – „A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban”, „Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások”, „Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal”. Mindhárom képzés a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján minősített szakmai továbbképzés – két tanfolyam és egy szakmai személyiségfejlesztés.

Az új képzésekkel együtt nyolc tanfolyamot és szakmai személyiségfejlesztő foglalkozást, valamint egy szakmai műhelyt indítottunk. A BMSZKI a munkatársak számára a képzéseken való részvételt – amennyiben az adott képzés a továbbképzési tervben szerepel – képzési támogatással, ami a képzési díj 80%-a, valamint munkaidő-kedvezményel támogatja.

2018-ban követtük az előző években kialakított adminisztrációs formákat, ami jó együttműködést eredményezett a pénzügyi csoporttal is.

## **TANFOLYAMAINK**

### **Interjútechnikák**

A tanfolyam célja, hogy a segítő munkakörben dolgozók megismerkedjenek, és a gyakorlatban kipróbálhassanak különböző interjú, segítő beszélgetési formákat. A tanfolyamon való részvételt különösen az esetkezelő munkakörben dolgozó munkatársak számára ajánljuk.

Óraszám: 53 óra. Pontszám: 40 pont.

Tartja: Balla Edit, Breitner Péter, Buda Erika, Fehér Boróka, Hoffmann Kriszta, Sárközi Tünde

### **Coaching a szociális munkában – avagy: hogyan tudok ügyfelemmel olyan célt kitűzni, hogy azt meg is valósítsa?**

A tanfolyam célja, hogy a coaching szemléletének, alapelveinek és módszereinek elsajátításával a résztvevők a szociális munka terén hatékonyabban segíthessenek rászoruló ügyfeleiknek.

Óraszám: 30 óra. Pontszám: 50 pont.

Tartja: Balla Edit

### **Addikciók, függőségek, terápiák**

A tanfolyam 42 órás, 4 elméleti és két gyakorlati napból áll. Célja, hogy a résztvevők átfogóbb betekintést nyerjenek a szenvedélybetegségek, függőségek világába. A képzésen a résztvevők megismerhették az addiktológia szemléleti kereteit, a főbb terápiás modelleket, módszereket.

Óraszám: 42 óra. Pontszám: 32 pont.

Tartja: Budán Ferenc, Nagy Zsolt

### **Családdinamikai ismeretek a szociális területeken dolgozó szakemberek számára**

A képzés a családi működések mélyebb megértésének szemüvegen keresztül segít abban, hogy a segítő szakemberek hatékonyabban tudjanak segíteni a hozzánk forduló ügyfeleknek.

Óraszám: 42 óra. Pontszám: 35 pont.

Tartja: György Margit

### **Segítő munka poszt-traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel, különös tekintettel a hajléktalan emberekre**

A képzés célja, hogy felkészítse a szakembereket a PTSD tüneteit mutató emberekkel való segítő munkára, mivel ezt esetenként a segítőkből élő sztereotípiák és előítéletek is nehezítik, valamint a jelenséggel kapcsolatos tájékozatlanság, és az a kihívás, amit a jelenség a segítő kapcsolatban okoz számukra.

2018-ban 11 fő részvételével indult a csoport.

### **Közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban**

Az 50 órás szakmai tanfolyam célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a legfontosabb pszichiátriai kórképekkel, azok kezelési módjával, a közösségi pszichiátria szemléletével, illetve annak alkalmazási lehetőségeivel saját intézményeinkben.

2018-ban két csoport indult, és összesen 36 résztvevő volt.

### **Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások**

A 47 órás szakmai tanfolyam célja, hogy a résztvevők, az ellátásban dolgozók megismerjék a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit és azok érvényesítésének pontos szabályait, főként a hajléktalan emberekre vonatkozó speciális szabályokat.

2018 őszén került megszervezésre a szakmai tanfolyam 21 fő részvételével.

### **Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal**

A 36 órás szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás célja, hogy a segítők szakmai készségeik erősítésével és módszertani tudásuk bővítésével felkészítse a motivációs folyamatok tervezésére a szenvedélybetegekkel folytatott munkában.

2018 tavaszán megrendezett személyiségfejlesztésen 15 fő vett részt.

### **SZAKMAI MŰHELYEK**

2018-ban két szakmai műhelyre kaptunk minősítést – Foglalkoztatási szakmai műhely és Addictus szakmai műhely – kellő jelentkező hiányában azonban az Addictus szakmai műhely 2018-ban nem indult el. A Foglalkoztatási szakmai műhely megvalósult, 15 résztvevő kapta meg a szakmai műhelyért járó kreditpontot.

### **BMSZKI ÚJ BELÉPŐK ÉS GYAKORNOKOK KÉPZÉSI PROGRAMJA**

2018-ban megújítottuk az új belépő- és gyakornok munkatársak képzési programját. Az új program egy – évente több alkalommal, azonos tartalommal megtartott – központi képzési napból, és választható szakmai műhelyekből, intézménylátogatásokból és egy szintén választható akkreditált BMSZKI-s továbbképzésből áll össze. A program egészét 2 év alatt kell a kollégáknak teljesíteniük.

A változtatás több okból is indokoltá vált:

- egyes teamek komoly létszámproblémákkal küzdöttek az év során, ezért szükségessé vált a program óraszámának csökkentése,
- a választható műhelyekkel lehetővé kívántuk tenni, hogy a munkakörökhöz, ellátási egységek feladataihoz jobban passzoló információkhoz jussanak hozzá a kollégák,
- a BMSZKI-ban lezajlott személyi és szervezeti változások is indokoltá tették a program megújítását.

Az átállás az új rendszerre nem volt egyszerű: egyenként végignéztük a programba 2017-ben belépett kollégákat, és javaslatot tettünk arra, hogy kinek miben kell részt vennie a program befejezéséhez.

A programban 2018-ban 15 különböző képzési eseményen (központi képzési nap, műhely, akkreditált BMSZKI-s továbbképzés), 60 munkatárs vett részt. Közülük 9 fő teljesítette ebben az évben a programban való részvétel összes kötelezettségét, és így befejezte a programot, szintén 9 fő kilépett az év során, a többieknek még folytatódik a programban való részvételük 2019-ben is.

Az év második felében bevontuk a képzésbe azokat a fizikai dolgozókat is, akik olyan munkakörökben dolgoznak, amikben folyamatos ügyfélkapcsolatba kerülnek (pl. biztonsági őrök, portások, gondnokok). Számukra az Útkereső társas felhasználásával tartottunk egy – az aktivitásukra erősen építő, alapvetően beszélgetős – képzési alkalmat. A visszajelzések alapján nagyon hasznosnak élték meg a résztvevők ezeket az alkalmakat.

## **TEREPKOORDINÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK**

2018-ban is folyamatosan fogadtunk szociális képzésben tanuló hallgatókat hosszabb-rövidebb gyakorlatokra. A tereptanári megbeszéléseken kiderült: a képző intézmények szívesen küldik hozzánk a hallgatókat, mert tereptanáraink komolyan veszik a feladatukat: a gyakornokokat – képességeiknek megfelelően – bevonják a szakmai munkába, támaszkodnak tudásukra, ismereteikre, ugyanakkor nem hagyják őket magukra a feladatokban.

Számunkra is fontos a hallgatók jelenléte: nem csak a napi munkavégzés során nyújtott segítségük, de a friss, kívülálló szemével feltett kérdéseik, ötleteik, javaslataik is hasznára válnak az egyes teameknek. Fontos számunkra, hogy jó hírért vigyék intézményünknek, elköteleződjenek a segítő szakma és a hajléktalan emberek problémáinak segítése mellett – még akkor is, ha később esetleg nem ezen a területen helyezkednek el.

Szakedolgozatokhoz és más tantárgyi dolgozatok elkészítéséhez is nyújtunk segítséget, például kutatásokban való részvétellel, szakirodalom ajánlással.

## Terepgyakorlatok 2018-ban – főbb mutatók<sup>6</sup>



7 különböző oktatási  
intézményből

16 hallgató

9 BMSZKI-s szolgáltatási  
egységben

közel 2000 munkaóra  
(250 munkanap),  
amit a hallgatók az  
intézményeinkben  
töltöttek

## ISKOLAI KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT

Az érettségihez szükséges 50 órányi Iskolai Közösségi Szolgálat teljesítésére fogadunk középiskolás diákokat. Néhány egyénileg érkező tanuló mellett évek óta tartó együttműködésünk van a Pesthidegkúti Waldorf Iskolával, ahonnan 2018-ban is fogadtunk 3 tanulót. Új együttműködési megállapodást kötöttünk 2018-ban a Károlyi Mihály Spanyol Magyar Kéttannyelvű Gimnáziummal.

2018 novemberében részt vettünk a Budapest Esély Nonprofit Kft. által szervezett Iskolai Közösségi Szolgálat Börzén, a BGSZC Harsányi János Szakgimnáziumban, amire az Útkereső társasjátékkal, hajléktalansággal kapcsolatos ifjúsági irodalom ajánlóval és egy érdekes totóval is készültünk. A börzén 5 osztály tanulóival volt lehetőségünk együtt játszani. Közülük többen kérték, hogy vigyük a játékot be hozzájuk osztályfőnöki órákra is.

---

<sup>6</sup> Nem minden gyakorlatos fordul meg a koordinátornál, a közvetlenül egy-egy telephelyre jelentkező hallgatókról nem minden esetben érkezik jelzés a terepkoordinátor felé. Az ábra csak a terepkoordinátoron keresztül intézett gyakorlatok adatait tartalmazza.



## PSZICHOLÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A BMSZKI-ban dolgozó pszichológusok 2018-ban is a Módszertani Csoportba, mint szervezeti egységbe tartoztak – a pszichológiai segítségnyújtásról szóló beszámoló ezért itt jelenik meg, annak ellenére, hogy a kollégák a BMSZKI több telephelyén látnak el feladatokat. Történt személyi változás az év során: Jávorszky Eszter kilépett, helyét Gábris Krisztián vette át, aki szintén távozott próbaideje végén – munkakörét átadva az új kollégának: Farkas Edinának.

### MÁTÉFFY NOÉMI BESZÁMOLÓJA

Pszichológusi munkám a BMSZKI-nál – az előző évhez hasonlóan – 2018-ban is főként három helyszínen zajlott: a Dózsa György úti átmeneti szállón, a Családok Átmeneti Otthonában, illetve a Gyáli úti átmeneti szállón.

A munkaidőm legnagyobb részét, azaz heti 3 napot jelenleg is a *Dózsa György úti szállón* töltök, ebből kifolyólag itt tudom fogadni a legtöbb, más szállóról érkező ügyfelet is. Az itteni vezetőkkel, szociális munkás kollégákkal való jó együttműködés nap mint nap sokat segít abban, hogy eljussanak hozzám azok az ügyfelek, akiknek szükségük lehet pszichológiai segítségnyújtásra.

A *Családok Átmeneti Otthonában* heti 10 órát vagyok elérhető, ahol a többi intézménnyel ellentétben főként a gyerekekkel, családokkal való munka kerül fókuszba. Annak érdekében, hogy minél hatékonyabb legyen a gyerekek és szüleik pszichológiai támogatása, nagy hangsúly kerül az itt dolgozó vezetőkkel, család- és szakgondozókkal való együttműködésre, illetve a családokkal kapcsolatos tapasztalatok átbeszélésére. Erre nagyon jó lehetőséget nyújtanak a havi rendszerességgel szerveződő esetszabeszelő team-ek, melyek célja az egyes családokban felmerülő nehézségek, problémák több szakmai szempontból való megközelítése, illetve közös megoldások keresése.

További 8 órát a *Gyáli úti szállón* dolgozom, ahol szintén nagyon jó team-munka alakult ki a kollégákkal: az esetszabeszelőkön kívül, heti szinten sikerül egyeztetni a munkatársakkal, legyen szó akár ügyfél ajánlásáról, akár egy közös kliensnél felmerülő problémáról. Ezen a telephelyen az itt lakókon kívül a IX. kerületi szállókról érkezik a legtöbb ügyfél.

Annak érdekében, hogy minél több kliens számára biztosítani tudjam a pszichológiai segítséget, a *munkaprogramomat* úgy próbáltam kialakítani, hogy a dolgozó ügyfelek, illetve az iskolás gyerekek számára is elérhető legyek: így a legtöbb napon 10-től 18 óráig, heti egy alkalommal

pedig 20 óráig dolgozom, hiszen a klienskör nagy részének 15-16 óra után felel meg leginkább a találkozás.

### **A pszichológiai segítséget igénylő ügyfelek száma**

Az elmúlt egy évben összesen 93 ügyfél részéről érkezett megkeresés, melyből 84 személlyel kezdődött meg ténylegesen a közös munka. Ez az elmúlt évben összesen több mint 700 megtartott segítő beszélgetést jelentett. A munkakapcsolatok hossza átlagban 10-15 alkalom között mozog, de van 12 olyan ügyfél, akivel több, mint egy éve tart a segítő kapcsolat.

Azok a kliensek, akik nem jöttek vissza 1-2 alkalom után, általában eleve nem mutatkoztak motiváltnak a pszichológiai segítség elfogadására és sok esetben kiderült, hogy csak a szociális munkás kérésére jelentek meg az első beszélgetésen. Ezekben az esetekben nyilván igyekszem „megszerettetni” a klienssel a pszichológiai tanácsadást, de természetesen azt is el kell fogadni, ha egy-egy ügyfél még ennek ellenére sem érzi késznek, vagy belsőleg motiváltnak magát egy ilyen jellegű segítő kapcsolatra.

Az alábbi táblázat részletesen ismerteti a megkeresések és megjelent ügyfelek számát, szállók szerinti lebontásban:

<b>Szálló neve</b>	<b>Megkeresések száma</b>	<b>Megjelent személyek száma</b>
Dózsa Átmeneti Szálló	23	23
Családok Átmeneti Otthona	26	24
Gyáli Átmeneti Szálló	21	18
Dózsa Éjjeli Menedékhely	5	3
Kocsis Átmeneti Szálló	5	2
Origóc Nappali Melegedő	5	2
Külső mester Átmeneti Szálló	4	2
Váci Éjjeli Menedékhely	2	2
Táblás Átmeneti Szálló	2	1

Vaspálya Átmeneti Szálló	2	1
Kórákás Átmeneti Szálló	2	1
Aszódi Éjjeli Menedékhely	2	1
Szabolcs utca- Lábadozó	1	1
Alföldi Átmeneti Szálló	1	1
Előd Éjjeli Menedékhely	1	1
Kálvária Átmeneti Szálló (Gondozóház)	1	1
Összesen	93	84

Az fenti táblázat jól szemlélteti, hogy a legtöbb megkeresés és tényleges megjelenés azon a három szállón történt, ahol heti szinten tartózkodom. Ez feltehetőleg azzal magyarázható, hogy ezeken a telephelyeken rendszeres kapcsolatban állok a vezetőkkel és az ügyfelek szociális munkásaival, másrészt a kliensek is szívesebben jönnek a könnyebb megközelíthetőség miatt.

### **Az ügyfelek életkor illetve nem szerinti eloszlása**

A kliensek *életkor* szerinti eloszlása a következőképpen alakul: legnagyobb arányban az 50 év feletti kliensek (47%) vannak jelen, ezt követi a 30-50 év közöttiek aránya (27%). A 18 év alatti ügyfelek, azaz a gyerekek 16%-ot képviselnek, míg a legkisebb arányt a fiatal felnőtt ügyfelek, azaz a 18-30 év közöttiek képezik (összesen 10%).

Az ügyfelek *nemi* eloszlását illetően elmondható, hogy a klienskörömben nagyobb arányban vannak jelen a nők (63%) mint a férfiak (37%). Ez az aránybeli különbség főként a Családok Átmeneti Otthonában feltűnően magas, mivel ott a legtöbb ügyfelem nő. Ennek, véleményem szerint két fő oka van: egyfelől az, hogy az édesanyák azok, akik otthon maradnak a gyerekekkel, míg a férjük dolgozik, így ők általában elérhetőbbek. Másfelől, gyakrabban előfordul, hogy az apa nincs jelen a családban és a nő egyedül neveli a gyerekeket.

## **A leggyakrabban felmerülő témák**

Az üléseken felmerülő leggyakoribb témák rendszerint a következők: traumák, veszteségek (és ezek pszichés, illetve pszichoszomatikus hatásai), feldolgozatlan gyász, szorongás, depresszió, függőségek, indulatkezelési problémák, családi- és párkapcsolati nehézségek, gyereknevelési kompetenciák hiányosságai, egészségügyi állapottal kapcsolatos szorongás, anyagi gondok, életvezetési problémák, motiváció hiány, kilátástalanság, beszűkülés, szégyenérzet, bizalmatlanság, tehetetlenség, félelem.

## **Csoportok**

Ebben az évben, az egyéni tanácsadás mellett különböző csoportok megtervezésére is lehetőségem nyílt.

Az egyik ilyen alkalom egy mentálhigiénés csoport terv elkészítése volt, a fejlesztő foglalkoztatásban dolgozó ügyfelek részére, mely elsősorban a csoporttagok önismeretét, szociális kompetenciáit és én-hatékonyságát hivatott fejleszteni. A csoportok 2019 februárjától havi rendszerességgel fognak zajlani a Dózsa Átmeneti Szállón, melyet Oláh Ágnes Éva kolléganőmmel közösen fogunk tartani.

Egy másik, csoportozással kapcsolatos élményem az Origóc Nappali Melegedőben zajló Női Programhoz köthető (lásd bővebben a 12. oldaltól): egy művészetterápiás csoportot tervezünk indítani a szerdánként zajló Csajok Csajokkal program keretein belül, a melegedőben tartózkodó nőknek. A csoport célja – többek között – lehetőség nyújtani a különböző érzelmek, élmények, gondolatok, belső feszültségek kivetítésére, képekben való megfogalmazására, mely segíti az önismeret fejlődését, a feszültségoldást, illetve az alkotás élményén keresztül sikerélményhez juttatja a résztvevőket. A csoportfoglalkozások 2018 novemberétől kezdődtek el, kezdetben még tudatosan egyszerűbb, kézműves jellegű foglalkozások formájában, időt hagyva arra, hogy megismerjenek a melegedőben tartózkodó nők, illetve, hogy fokozatosan haladjunk a mélyebb témák felé.

## **Az ügyfelek részéről érkező visszajelzések**

Az állandó ügyfelek nagy része általában vissza szokta jelezni azt, hogy mit gondol a segítőkapsolatról, annak hatásáról, illetve, hogy milyen érzéseket, esetleges változásokat tapasztal a találkozások kezdete óta.

Van olyan ügyfelem, aki arról számolt be, hogy életében először érzi azt, hogy önmaga lehet, és hogy őszintén beszélhet bármiről, anélkül, hogy elítélnék. Van, akinek a heti egy ülés az egyetlen alkalom arra, hogy kicsit „rendbe szedje magát” kívül-belül. Sokan mesélnek arról, hogy az üléseken elhangzottak eszükbe jutnak hét közben és ebből merítenek erőt egy-egy nehéz élethelyzetben, vagy rossz érzelmi állapotban. Sajnos sok olyan kliens is van, akinek szinte ez az egyetlen rendszeresen fenntartott kapcsolata egy másik személlyel. Továbbá van néhány olyan ügyfelem, aki már kiköltözött, vagy tovább lépett a hajléktalan ellátásból, de továbbra is visszajár, mert a beszélgetések egyfajta biztos pontot, mankót jelentenek nekik olyankor, amikor minden más változik az életükben.

Ezek a visszajelzések nekem is sok erőt és energiát adnak, tehát nemcsak én igyekszem motiválni az ügyfeleimet, de a pozitív feedback-ek révén ők is sok motivációt adnak nekem a munkámban.

## **RÖVIDEN AZ ÁLLÁSPÁLYÁZATOKRÓL, ÁLLÁSINTERJÚKRÓL**

Makkai Hunor beszámolója

### **NÉHÁNY SZÁMADAT A BMSZKI 2018-AS ÁLLÁSPÁLYÁZATAIRÓL**

2018-ban összesen 127 állás pályázatot jelentetett meg a BMSZKI.

Ebből szociális munkatársak számára hirdettünk felvételt 29, segítők (és gondozók) számára 33 pályázatunkban. A Családok Átmeneti Otthona (I-III) 10 pályázatot jelentetett meg (családgondozó, szakgondozó, gondozó munkakörökbe). Pszichológusok számára 4 alkalommal, foglalkoztatási munkatársak számára szintén 4 alkalommal, módszertani munkatárs számára 1 alkalommal írtunk ki pályázatot. 15 hirdetésünkben Egészségügyi szolgálatunkba (orvos, ápoló, ápolási asszisztens, stb. posztokra) kerestünk munkatársakat. A további hirdetések javarészt a Gazdasági szervezeti egység különböző munkaköreire, illetve egyes vezetői munkakörökre kiírt pályázatok.

A 127-ből 60 pályázat eredményes (felvétellel zárult), míg 67 eredménytelen.

Jelen beszámoló szempontjából a szociális munkatárs és segítő hirdetések lesznek kiemelten fontosak – az eredményességet/eredménytelenséget e két kategóriában vizsgálva a következő képet látjuk:

- szociális munkatárs pályázatok: 11 eredményes, 18 eredménytelen,
- segítő pályázatok: 15 eredményes, 18 eredménytelen.

(Az eredményesség javarészt egy, esetenként egynél több fő felvételét jelenti.)

A jelentkezők száma ezeknél a pályázatoknál 5 és 15 fő között mozog – a 15 fő kivételesen magasnak számít, többnyire nem megy 10 fő felé. Sajnos volt néhány olyan pályázatunk is, amelyre 1 vagy 2 fő jelentkezett összesen. Érdeemes lehet azt is megemlíteni, hogy mivel rendszerint több állás pályázatunk fut párhuzamosan, a pályázók jó része több hirdetésünkre is elküldi az anyagát – emelve így a jelentkezői számot, bár nem feltétlenül tudunk számolni velük a tényleges meghallgatások során.

## AZ ÁLLÁSINTERJÚKRA JELENTKEZŐK MEGHALLGATÁSÁNAK FOLYAMATA

Az alábbiakban az ellátási egységeink (kivéve: Családok Átmeneti Otthona) szociális munkatárs- és segítő állaspályázataira jelentkezők interjúztatásának általános menetéről írok. Hangsúlyozom az „általános” szót – mert ettől eltérések lehetnek, olykor más meghallgatási formákat (pl. állásbörze) alkalmazunk.

A beérkező pályázatokat a Személy- és munkaügyi csoport fogadja, amennyiben a beérkező anyag nem teljes, felveszi a kapcsolatot a jelentkezővel, hiánypótlást kér – majd elérhetővé teszi a pályázati anyagot az érintettek számára.

Az önéletrajzokat az új kollégát kereső intézmény vezetői nézik át először, és hívják be a jelentkezőket első körös interjúra. Ennek helyszíne az adott telephely lesz (lehetővé téve a jelentkezők számára az intézmény jobb megismerését). Az interjúk után az intézmény vezetői felveszik a kapcsolatot velem, visszajeleznek az eredményről – majd az alkalmazni kívánt jelentkezőt (rövid beszámoló kíséretében) elküldik második körös interjúra.

A második körös interjúról feljegyzés, értékelés készül. A felvételre vonatkozó végső döntést a szakmai igazgatóhelyettes hozza meg e feljegyzésnek és a jelentkező beérkezett anyagainak áttekintését követően.

## A MÁSODIK KÖRÖS INTERJÚKRÓL

2018-ban összesen 43 második körös interjút folytattam le. Nyitott vagy részben strukturált interjúk ezek – melyeket döntőrészt a hagyományos, négyfázisú felosztás jellemez<sup>7</sup>:

- **Nyitás – kontaktus fázis.** Üdvözlés, kölcsönös bemutatkozás, közös döntés a magázódásról/tegeződésről, az interjú menetének, hosszának megbeszélése. E rövid ráhangoló fázisnak az izgalom, szorongás csökkentése is célja. Fontos szakasz, mert itt teremődik meg, és kezd el felépülni az a kapcsolat, amely minden továbbinak a sarokköve lesz.
- **Interjú fázis.** Az idő döntő részét, úgy 80%-át teszi ki. Cél: információ gyűjtése a jelöltről. Hagyom őt beszélni, javarészt kérdések feltételére szorítkozom.

---

<sup>7</sup> Laczai Róbert (2014): *Kiválasztás és interjútechnika*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Vezető- és Továbbképzési Intézet, Budapest, 28. oldal.

- **Motivációs fázis.** A szervezet bemutatása, a pozíció bemutatása, a jelölt kérdéseinek megválaszolása. Az első kettő rendszerint kevésbé hangsúlyos, mert az intézményről az első körös interjú során a jelölt már sok mindent megtudott – a kérdések feltétele viszont fontos (nem utolsósorban azért, mert információkat közöl róla). Amennyiben olyan jelölttel találkozok, akit én magam is meg szeretnék nyerni, ilyenkor igyekszem motiváló tényezőket felsorakoztatni.
- **Zárás.** Az elkövetkező lépések tisztázása, a visszajelzés várható idejének, módjának ismertetése, elbúcsúzás.

Az interjú során törekszem a beszélgetőpartneremről egészes képet kapni: kompetenciákat, kognitív képességeket, motiváltságot, együttműködési képességet, kommunikációs stílust, stb. vizsgállok. Hangsúlyosan foglalkozom azokkal a kompetenciákkal, melyeknek segítő hivatás esetén kiemelt jelentőséget tulajdonítok – úgy mint: önreflexiós- és mentalizációs képesség, önszabályozás szintje, jellemző konfliktuskezelési stratégiák, meggyőző erő. Rendszerint érdekel a pályaválasztás háttere (illetve hogy mennyire tudatos az ahhoz való viszonyulás) is.

Értelemszerűen fontos az esetleges K. O. kompetenciákra való odafigyelés – amelyeknek hiánya vagy alacsony szintje mindenképp kizárja az alkalmazás lehetőségét (még ha egyéb, aktuálisan kevésbé fontos kompetenciákkal a jelölt rendelkezik is).

A konkrét teamhez, munkaközösséghez való illeszkedés kérdése viszont kevésbé hangsúlyos – ennek feltérképezése az első körös interjú során zajlik.

Hogy egy interjú helyzetben megtudhatóak lesznek-e a szükséges információk, lesz-e mód valós képet kialakítani a jelöltről, tapasztalatom szerint egyfelől a kérdéseken (a kérdezési technikán) múlik, másfelől pedig azon, hogy sikerül-e egy olyan interjú helyzetet, légkört teremteni, amelyben elhangozhatnak – vagy valamilyen módon megjelenhetnek – a releváns tartalmak. (Harmadrészt: természetesen számít az interjúer felkészültsége, érzékenysége, aktuális állapota is.)

Egy állásinterjú a szerepek világosan (ha úgy tetszik, mereven) kijelöltek: az egyik fél az interjúztató, a jövőbeli munkáltató képviselője, aki elbírálja, megítéli a jelentkező alkalmasságát. A másik fél pedig a jelentkező, aki igyekszik minél kompetensebbnek látszani,



meggyőzni beszélgetőpartnerét a felkészültségéről, megmutatni az erősségeit (vagy amit annak gondol), és homályban tartani a gyengéit.

Az első szerep tűnhet kényelmesebbnek, de valójában mindkettő kellően összetett és bonyolult, éberség híján sok csapdát rejtő.

Interjúztatóként azzal mindig érdemes számolni, hogy:

- különböző mértékben, de a jelöltek izgulnak, jellemző a „vizsgadrukk”, szorongás, megfelelni vágyás (ez a felszínen sokféle formát ölthet, akár jelentősen ronthatja a teljesítményt),
- van, amiről a jelentkező nem akar beszélni,
- és természetesen (ő is) befolyásolni akarja beszélgetőpartnerét, valamilyen képet kínál magáról (taktikus önmegjelenítés).

Ezek önmagukban teljesen természetesek – a kérdés az, mit kezdünk velük.

Az interjú során az információk mindhárom forrására való odafigyelést fontosnak tartom<sup>8</sup>. Ezek: 1, objektív információk (személyi adatok, életrajzi események, meghatározott viselkedésmódok és személyiségjegyek, amelyek akár ellenőrizhetőek). 2, szubjektív információk (előtérben állnak a közölt adatok, de a hangsúly az ezeknek tulajdonított jelentőségen, ezek megélésének módján van). 3, szcenikus információk (a szituáció élménye dominál, minden érzelmi rezdülésével, képzettársulásával együtt, az adatokkal való kapcsolat másodlagos; a beszélgetőpartnerek közti tudattalan kapcsolat kialakulásából származó és arról információt közvetítő mozzanatok).

Ez utóbbit kicsit máshogy megfogalmazva: segít nekem, ha észben tartom, hogy az üzeneteknek mindig több szintje van<sup>9</sup>. A jelölt perspektívájából nézve:

- tartalmi szint – amiről informálok az interjúzót,
- önkifejezési szint – amit közlök magamról,
- kapcsolati szint – ahogyan a kapcsolatunkat képzelem (pl. két egyenrangú felnőtt beszélget-e, vagy alá-/fölérendeltségi viszony jelenik meg közöttünk),
- a felszólítás szintje – amit az interjúztatótól akarok.

---

<sup>8</sup> Argelander, Hermann (2007): *Az első pszichoterápiás interjú*. SpringMed Kiadó, Budapest, 10-13. oldal.

<sup>9</sup> Laczai: i. m. 29. oldal.

A két utolsó kevésbé explicit, javarészt tudattalan – szcenikus információ.

A kérdésekről:

Azok a nyitott kérdések, melyek konkrét példákat kérnek, minél több részlet, saját reakció felidézésére készítetnek, tapasztalatom szerint, jól működnek. Szintén hasznosak az önértékelő fókuszú kérdések, és kiemelten hasznosak a cirkuláris kérdések (ezek lehetőséget adnak a mentalizációs képességek feltérképezésére is).

A megoldást sugalló, vagy túlságosan elméleti kérdéseket többnyire nem tartják szerencsésnek, ezzel együtt én szoktam alapelvekre, alapértékekre, meggyőződésekre rákérdezni – a megtudottakat további kérdések sorozatával igyekezve konkretizálni.

A legfontosabbnak talán azt tartom, hogy bármit és bárhogyan is kérdezzek, minden kérdéssel legyen céloom (és mögöttes hipotézisem akár), tudjam, miért úgy teszem fel, ahogy, és mit szeretnék megtudni a segítségével.

Az esetek döntő részében a jelentkező felvételét támogatom.

Ennek egyrészt oka az, hogy az első kört sikerrel vett és többnyire megfelelő felkészültségű jelentkezők kerülnek hozzám, másrészt a gyakran alacsony jelentkezői létszám, a mérsékelt versenyhelyzet és esetenként az időbeli sürgetettség (az üres posztok betöltésének szükségessége) sem teszi lehetővé, hogy túlságosan szűkre nyissuk a BMSZKI kapuit az új munkatársak számára.

Az interjúról készített feljegyzésnek a támogatás/elutasítás megfogalmazásán túl fontos célja, hogy „előkészítse a terepet” a folytatáshoz: felhívja a figyelmet azokra a területekre, melyekre különösen fontos odafigyelni az új kolléga próbaideje során.