

Beszámoló a 2016. brüsszeli FEANTSA konferenciáról

**Európai konszenzus kialakítása a hajléktalanság
elleni küzdelem érdekében – a FEANTSA éves
európai szakpolitikai konferenciája
Brüsszel, Belgium, 2016. június 9-10.**



Résztevők: Fehér Boróka, Vida Judith, Breitner Péter, Tatár Babett

2016. júniusában az Erasmus+ pályázat keretében lehetőségünk volt részt venni a FEANTSA éves európai szakpolitikai konferenciáján, Fehér Boróka személyében előadóként, a többiek esetében résztvevőként.

A pályázat keretében ösztöndíjat – mely a szállás és étkezés költségeit finanszírozta – és utazási támogatást biztosított számunkra a BMSZKI.

Részvételünket egy különös epizód nyitotta: megérkezésünk az Airbnb-s lakásba, mely a belvárosban volt, egy nagy üzletekkel teli bevásárlóutcán, a kapualjban fekvő hajléktalan férfi, hallva társalgásunkat a kaputelefon mellett, magyarul köszönt ránk. Így a hajléktalanság elleni konferenciánk nyitánya Belgiumban egy magyar „csövivel” való beszélgetéssel kezdődött.



A konferencia fő helyszíne a „Palais d’Egmont” konferencia központ volt, mely kb. 20 percnyi sétányi útra helyezkedett el a szállásunktól. A közlekedés során a különböző helyszínek között a sétát részesítettük előnyben, mert így sokkal inkább lehet ismerkedni a várossal.

Az Egmont Palota a Belga Külügyminisztérium tulajdonában lévő, nagyon impozáns, gyönyörű épület a belvárosban. Az épület nagyon jól felszerelt: hatalmas plenáris előadótermével, sok kisebb szekcióbeszélgetésre alkalmas teremmel, belső kertekkel pazar helyszínt biztosított a konferenciának.

Ugyanakkor számunkra kissé visszatetsző volt, hogy hajléktalanságról, lakhatási szegénységről, menekültekről, nyomorgókról értekezünk két napon át, messzemenően fényűző körülmények között (különösen az ünnepi ebéd tűnt nagyon pazarlónak).



Persze lehet, hogy mindez csak számunkra: kelet-európai

szociális munkások számára volt ennyire fényűző, és nyugat-európai szakpolitikusok szemével nézve nem tűnt volna fel. Kétségtelen azonban, hogy a rendezvény profi módon, zökkenőmentesen volt lebonyolítva. A több körös biztonsági ellenőrzés (2016. márciusában, nem sokkal kiutazásunk előtt történt a három robbantásos merénylet Brüsszelben) sem lassította pl. a beléptetést. Mivel mi magunk is



szervezünk intézményünkben különböző szakmai és szélesebb közönség számára is nyitott rendezvényeket, így érdekes volt ilyen szemmel is nyomon követni a konferencia programját, helyszíneit, a lebonyolítás módját, a használt technikai és információs eszközöket, annak reményében, hogy számunkra is használható tapasztalatokkal gazdagodjunk.

Bevezető - Mi volt a konferencia célja?

A FEANTSA éves európai szakpolitikai konferenciáján 300, a hajléktalansággal kapcsolatos területeken dolgozó szakember vett részt egész Európából. Célja volt, hogy innovatív gyakorlatokat mutasson be a hajléktalanság okainak és tüneteinek kezelésére, ösztönözze a politikai vitát a jelenlegi és jövőbeni kihívásokkal kapcsolatban a szakterületen. A konferenciát az alábbi intézmények szervezték:

- FEANTSA www.feantsa.org
- Belgian Public Planning Service
https://www.belgium.be/en/about_belgium/government/federal_authorities/federal_and_planning_public_services
- Housing First Belgium <http://www.housingfirstbelgium.be/>
- Kennisplein Steunpunt Algemeen Welzijnswerk <https://www.kennisplein.be/Pages/Steunpunt-Algemeen-Welzijnswerk.aspx>

A konferencia előzménye egy 2010-ben, az EU belga elnöksége alatt a FEANTSA és az Európai

Bizottság által szervezett konszenzuskonferencia volt. A cél akkor az volt, hogy valamennyi érdekelt fél konszenzust alakítson ki a hajléktalansággal kapcsolatos legfontosabb kérdésekről, hogy ez legyen az alapja az EU erősebb szerepének a hajléktalanság elleni küzdelemben. Hat kérdésben sikerült akkor megegyezésre jutni, melyek a következők voltak:

- Mit jelent a hajléktalanság?
- Reális cél-e a hajléktalanság megszüntetése?
- A lakhatáson alapuló politika jelenti-e a hajléktalanság megelőzésének és kezelésének leghatékonyabb módszerét?
- Hogyan lehet biztosítani a hajléktalan emberek értelmes részvételét a hajléktalan-politikák kialakításában?
- Milyen mértékben férnek hozzá az emberek a hajléktalan szolgáltatásokhoz, függetlenül jogi státuszuktól és állampolgárságuktól?
- Mik legyenek a hajléktalanságra vonatkozó uniós stratégia elemei?

A szervezők úgy gondolták, hogy a 2010-ben elért európai konszenzus továbbra is rendkívül fontos, és nem veszett el a lehetősége az összefogásnak a gyorsan növekvő hajléktalanság aggasztó európai trendjének visszafordítása érdekében.

A konferencia fő vezérfonalai voltak mindazok az új és példátlan kihívások, amivel az EU a 2010 óta eltelt években szembenéz, pl.: a növekvő szegénység, az euróövezetre gyakorolt gazdasági nyomás, a távolabbról érkező menekültek hullámai stb. A szervezők úgy gondolták, hogy a hajléktalansággal foglalkozó szektorra nehezedő egyre nagyobb nyomás miatt ma égetőbb szükség van az európai támogatások és erőforrások tartós megoldások felé való irányítására, mint bármikor valaha volt.

Mindezeknek megfelelően az alábbi legfontosabb célokat állították fel:

1. Bemutatni néhány innovatív belga programot, beleértve a kísérleti „Elsőként Lakhatás Belgium” program eredményeit is
2. Vitát generálni az Európai Konszenzusról, és megtalálni a közös előrelépés módjait, az uniós politika szintjein is
3. Bemutatni az Európa-szerte létező jó gyakorlatokat, annak érdekében, hogy ösztönözze az innovációt egy hatékony hajléktalanellátás előmozdítás érdekében
4. Stratégiai viták szervezése a hajléktalansághoz kapcsolódó területeken: egészség, lakhatás, foglalkoztatás, migráció, ifjúság, megelőzés stb.
5. A résztvevők látogassanak meg néhány, a hajléktalanság megoldására alkalmazott intézményt és ismerkedjenek a módszereikkel

A konferencia első napja csütörtökön egy kisebb, elsősorban belga szakembereknek és meghívott

nemzetközi előadóknak szóló programmal kezdődött, melyben az elsőként lakhatás típusú programok jó gyakorlatait, eredményeit osztották meg egymással a résztvevők. Intézményünket ezen Fehér Boróka képviselte.

A pénteki program egy panelbeszélgetéssel kezdődött az ünnepélyes köszöntők és Frank Vandembroucke, a 2010-es Európai Konszenzus Konferencia elnöke, és egykori belga szociális ügyekért felelős miniszter bevezetője után.

A panelbeszélgetés témája a Konszenzus fent leírt hat kérdése köré szerveződött. A moderátor arra kérte a résztvevőket, hogy értelmezzék újra a közelmúltbeli problémák fényében a kérdéseket. A vitában a BMSZKI részéről Fehér Boróka, kutató, módszertani munkatárs vett részt egy hozzászólással. A további résztvevők voltak:

- Robert Aldridge, ügyvezető igazgató, Homeless Action Scotland, UK
- Peter Fredriksson, különleges tanácsadó, Környezetvédelmi Minisztérium, Finnország
- Emmanuelle Grange, az Európai Bizottság részlegvezetője
- Eoin O'Sullivan, koordinátor, European Observatory of Homelessness and Editor, European Journal of Homelessness

A moderátor Mike Allen, a FEANTSA elnöke volt.

A nap további részében workshopok voltak, két körben, különböző témákban megrendezve. Egymás között előre megbeszéltük, ki melyiken vesz majd részt annak érdekében, hogy aztán meg tudjuk osztani egymás között is a tapasztalatainkat.

Utcai szociális munka Brüsszelben

A konferencia első napján lehetőségünk volt meglátogatni néhány intézményt, én a [Diogenes](#) civil szervezetet választottam, akik utcai szociális munkát végeznek Brüsszelben. A belga fővárost majdnem 1.2 millióan lakják ehhez képest egy szervezet 10 fős stábjá fedeli le a közterületen élő hajléktalan emberek utcai gondozását. A munkatársak mintegy fele félállásban végzi az utcai munkát, munkaideje másik felében valamilyen más szociális intézményben dolgozik – mint mondják, ez is segít abban, hogy „ne szakadjanak el az intézményi realitástól”. A teamben többféle szakma képviselői találhatók: a szociális munkásokon túl dolgozik náluk egészségügyi végzettségű munkatárs, mentálhigiénés, kriminológus... Brüsszel hivatalosan kétnyelvű város, az ügyfelek és a munkatársak is angolul és hollandul beszélnek, ám a sok külföldi ügyfél miatt már van [románul](#) és lengyelül tudó munkatársuk is.

Brüsszelben a '80as évek végéig egy, a városon kívül található menhelyre szállították a közterületen megtalált hajléktalan embereket, akár akaratuk ellenére. Az utcai ellátást kanadai mintára alakították ki. A megalapítás elején bejárták a város köztereit és várták, hogy a hajléktalan emberek segítséget kérjenek, majd miután ez nem járt sikerrel, aktívabb szerepet vállaltak és ők maguk kezdtek bemutatkozni és barátkozni a közterületen élőkkel.

Tapasztalataik szerint a hajléktalan emberek elsősorban a megfizethető lakások hiánya miatt hajléktalanok – ugyan vannak egyéb problémáik is (ügyfeleik 67%-a küzd alkoholproblémával, 23% pszichózisban szenved, 14% toxikomán), de ezek nem gátolnák meg azt, hogy lakásban tudjanak élni. Úgy gondolják, hogy a legtöbben azért élnek közterületen, mert szállóra nem akarnak bemenni, lakáshoz pedig nem tudnak jutni. Még azok is, akik a megismerkedéskor azt mondják, hogy az utcán akarnak maradni, is vágyódnak a „normál” lakhatás után, csak már belefáradtak a küzdelemben, el sem tudják képzelni, hogy valaha tényleg lakásban élhetnének.

Brüsszelben is az igényekhez képest kevés a szociális bérlakás, több mint 9 év a várakozási idő. Így több alternatív lakhatási programban vesznek részt, így azoknak a hajléktalan embereknek, akik végül hajlandóak lakásba költözni, ez sikerülhet is. Legalábbis azoknak a hajléktalan embereknek, akik igénybe tudják venni a lakhatással kapcsolatos és egyéb szociális állami támogatásokat – az ügyfelek kevesebb, mint fele belga állampolgár, további egyharmaduk kelet-európai (elsősorban lengyel, de élnek magyar hajléktalan emberek is Brüsszel utcáin – a szállásunk bejáratánál is egy magyar ember aludt éjszakánként).

Az [egyik lakhatási program](#) során három másik civil szervezettel közösen bérelnék nagyobb lakásokat, szociális lakásügynökségen keresztül. A lakások bérleti díja lényegesen alacsonyabb, mint a helyi piaci árak (mintegy fele annak) – olyan tulajdonos ajánlják fel lakásaikat, akik számára fontos a szociális segítség, cserébe a program garantálja, hogy a szerződés lejártáig végén ugyanabban az állapotban adja vissza a lakást, mint ahogy bérbe vette. Egy fő számára 350-400 € a havi bérleti díj és a rezsik, amit fokozatosan növekvő mértékben fizetnek, az egyéni anyagi helyzetük (igényelhető szociális juttatások) figyelembevételével. A lakhatás nem az együttműködés célja, inkább annak a kezdete – úgy érzik, hogy a közterületen élő embertől nem várható el, hogy céljai legyenek, dolgozzon magán, kezelésekre járjon. A lakás megteremti mindezek lehetőségét. A lakásban egy utógondozói stáb látogatja az ügyfeleket, akik az egyéni esetkezelésen túl a közösségi életre is figyelnek – és mindeközben az utcai szociális munkásoktól sem szakadnak el teljesen az ügyfelek, hiszen ők is tovább látogathatják őket. Mint mondták, emberi kapcsolatokkal dolgoznak, és az esetátadás ezért nagyon fokozatosan zajlik, az utcai szociális munkás nem tűnik el egyik pillanatról a másikra az ügyfelek életéből. Sőt, akár az is elképzelhető, hogy időnként, havi-kéthavi rendszerességgel meglátogatja (volt) ügyfelét és elbeszélget vele. Ez különösen akkor hasznos, amikor egy lakó, elfeledve a közterületen elszenvedett nehézségeket, arról kezd beszélni, hogy régen minden könnyebb volt és inkább visszamenne az utcára...

Brüsszelben kísérleti jelleggel [elsőként lakhatást programot](#)¹ is megvalósítanak, többek között a Diogenes utcai munkásokkal együttműködve. A hagyományos lakhatási programmal szemben ebben az esetben kimondottan a „legnehezebb” ügyfeleket válogatták ki – olyan hajléktalan emberek kerülhettek be a programba, akik legalább három éve közterületen élnek, szenvedélybetegek és komoly pszichiátriai betegségük is van. Brüsszelben jelenleg 67 hajléktalan ember vesz részt az [elsőként lakhatást programban](#), közülük 18 ügyfelet a Diogenes ajánlott be. Bár ebben a programban is önálló utógondozói csapat végzi a lakásban élők támogatását, az utcai szociális munkások sem engedik el teljesen az ügyfél kezét – krízis esetén újra bevonhatóak.



¹ Az elsőként lakhatást modellnek számos variációja létezik, ám abban mind egyetértenek, hogy közterületről költözhetnek összetett problémájú hajléktalan emberek önálló lakhatásba, intenzív támogatással. A témában rengeteg olvasnivaló található [itt](#) és [itt](#).

Az utcai szociális munka célja a társadalmi befogadás előkészítése – olyan emberekre figyelni pozitív, kezdeményező módon, akiket a legtöbben elkerülnek. Ha már kialakult egy kapcsolat, be lehet vonni más segítőköt (jogászt, pszichiátert, a helyi plébániát vagy mecsetet) – van, akinél ehhez néhány hétre van szükség, másoknál akár néhány évre is. A szociális munkás olvasatukban „hivatásos barát” – ugyanakkor nem csak barátokzik, hanem néha felelősséget is kell vállalnia, pl. amikor egy ügyfél nem beszámítható, és már hetek óta nem kelt fel a földről...

Érdekes a munkaidejük és beosztásuk is: nincsenek olyan szigorú kötöttségeik, mint a hazai gyakorlatban. Aki korán reggel dolgozik szívesen, az reggel kezdhet, aki inkább délután és este ér rá, az a délutános. Hétfő reggel közös teamet tartanak, ahol megbeszéljük, hogy ki mit csinál a héten, s innen még általában párban távoznak. Ám a mindennapi munka részben nem teszi lehetővé, részben nem kívánja meg, hogy mindig párban dolgozzanak – ha pl. egy ügyféllel beszélgetni szeretnének, azt könnyebb négyszemközt végezni, és arra sincs szükség, hogy valakit ketten kísérjenek el egy ügyintézésre. Ha úgy érzik, hogy szükséges (pl. ismeretlen helyre mennek vagy agresszív ügyféllel találkoznak), megkérnek egy másik kollegát is, hogy kísérje el őket.

Számomra az is érdekes volt, hogy tömegközlekedéssel és gyalogosan járnak a területüket, ami Brüsszel minden kerülete. Ahogy mondták, „mi emberekkel, nem pedig területekkel dolgozunk”, és mivel a hajléktalan emberek mobilak, a szociális munkások is őket követik, ahova mennek. A gyalogos kapcsolattartásnak más érzete is van, mint amikor egy autóval leparkolnak valaki mellé és úgy beszélgetnek...

Munkaidejüknek kb. a felét töltik közvetlenül ügyfelekkel, a másik felét szervezetekkel, segítőkkel, hivatalnokokkal. Brüsszelben sem minden gondnok hajlandó pl. közterületen meglátogatni azt az ügyfelét, aki nem megy be az irodába a megbeszélés időpontban, vagy pszichiátert kimenni megvizsgálni valakit, akinek nincs csengője.

Érdekes adalék még Brüsszlelről, hogy a legtöbb éjjeli menedékhely csak krízisidőszakban üzemel, és az utcai gondozók szerint ez így is van jól, mert így az ügyfelek motiváltabbak lehetnek a továbblépésre. Az egész évben üzemelő női menhely szerintük pont ez ellen hat.

Communication and homelessness workshop

A 2 napos konferencia programjában az európai szintű kérdések megvitatása során az egyik fő cél a Housing First szemlélet helyének megtalálása volt a hajléktalanság elleni európai küzdelemben. Így a konferencia idejének jelentős része a Housing First szemlélettel kapcsolatos témáknak volt szentelve, mind a plenáris üléseken, mind a workshopokon. A plenáris üléseken napirenden volt az egyes résztvevő államok housing first programjainak megismerése, és az ezekkel kapcsolatos tapasztalatcsere, míg a kisebb workshopokon egyes jó gyakorlatokat, innovatív technikákat lehetett megismerni, illetve a hajléktalansággal kapcsolatos össz-európai problémákat, kihívásokat megvitatni. Sajnos az elmondható, hogy a Kelet- és Közép-Európai szempontok mind a plenáris üléseken, mind a workshopokon kevésbé tudtak érvényesülni. Ez amiatt is így volt, mert a plenáris témái az államilag támogatott housing first programok voltak elsősorban, míg például Magyarországon, vagy Lengyelországban, de jellemzően más környező országokban is, ilyen programokat elsősorban civil szervezetek valósítanak meg. A workshopokon, a jó gyakorlatok terén azonban azt gondolom, hogy ennek ellenére is kaphattak volna teret a hajléktalansággal kapcsolatos, akár specifikusan Kelet-Európai problémák, akár olyan szempontok a felkészülés során, amik megkönnyítik a párbeszédet a különböző politikai és gazdasági környezetből érkező résztvevők között.

Most egy, a hajléktalansággal kapcsolatos kommunikáció megújításáról szóló workshopról számolok be, amelyet a Skóciában és Észak-Írországban működő Simon Community tagjai tartottak Communications and homelessness címen június 9.-én.

A workshop 2 részből állt. Először a szervezet bemutatta a munkáját, és a SIMON applikációt. A program neve egy mozaikszó, amely a szervezet nevét adja ki, feloldása Support In My Own Neighbourhood. A működéséről a következő rövid videóban láthatunk szemelvényeket:

<https://www.youtube.com/watch?v=ONs6X0LLo4U>

Az applikáció célja, a fejlesztést irányító szociális szakemberek szerint az volt, hogy megmutassák az embereknek: a hajléktalansággal foglalkozni nem elsősorban szakfeladat, hanem mindenki dolga. Ezt nem csak tanácsolni akarták az embereknek, hanem egy eszközt is szerettek volna adni hozzá, így született meg a SIMON mobil applikáció.

A programot használók különböző funkciókkal segíthetnek hajléktalan embereknek, vagy ők maguk is könnyen eligazodhatnak benne segítségkérőként. Akár telefonon, akár interneten keresztül elérhető információs és segélyhívó rendszert építettek ki, amiben bárki információt kérhet a saját maga, vagy más számára, vagy megjelölhetik a segítségre szoruló ügyfél helyét is, a veszélyhelyzetekben segítségére siető szociális szolgáltató számára.



A rendszer elérhetővé tesz a felhasználók számára egy, térképen vizualizált adatbázist a közelben elérhető

szállásokról, étkezési, vagy éppen közlekedési lehetőségekről, egészségügyi intézményekről, és sok más olyan szolgáltatásról, amire az utcán alvóknak szükségük lehet. Az adatbázisokban a SIMON nemcsak a Simon Community által kínált lehetőségeket listázza, és az applikáció tervezése során arra is gondot fordítottak, hogy mások is hozzáadhassanak új lehetőségeket az adatbázisokhoz.

Emellett a rendszerben van egy, a budapesti diszpécserszolgálathoz hasonlóan működő funkció is, amellyel a felhasználó azonnali szociális munkás segítséget kérhet veszélyben lévő hajléktalan emberek számára. Ez az egyik legsikeresebbnek ítélt funkció.

A Simon Community azokban az országrészekben, ahol működik, az egyik legnagyobb szolgáltató. Az applikáció sikeréhez szükség volt arra, hogy elég nagy ellátási területen működjön, illetve a hatékonyság növelése érdekében eredetileg úgy tervezték, hogy több más szolgáltatóval összefogásban fogják majd működtetni az applikációt és a kapcsolódó szolgáltatásokat, azonban ennek a megszervezése még várat magára. A beszámoló szerint ebben eddig némi nehézséget okozott az erős branding is, nem mindenki kapcsolódott volna be szívesen egy olyan rendszerbe partnerként, ami egy már létező szolgáltató nevét viseli, ezért a koncepció sikere érdekében a fejlesztők és a Simon Community munkatársai már az applikáció nevének megváltoztatásán is gondolkodnak.

Közben az applikáció népszerűsítéséhez marketingkampányban is gondolkodnak, a cél, hogy az okostelefonos öntevékeny segítségnyújtási lehetőség visszahozza az emberek felelősségérzetét a hajléktalan embertársaik iránt.

A workshop második felében az egyes résztvevő országokból érkezők megosztották egymással a tapasztalataikat a hasonló innovatív kommunikációs- és segítségnyújtási lehetőségekkel kapcsolatban. A Kelet-Európai országok résztvevői közül többen egyetértettek abban, hogy a gps-es helymeghatározás ijesztő lehetőség lehet egy utcán alvó hajléktalan személynek, de az applikációt, vagy hasonlót érdemes lenne kifejleszteni más országokban is.



