Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

III. MODUL

AZ UTCAI ÉLETFORMÁK

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és
VEKOP-7.5.1-16-2016-00001
kiemelt projektek
E-mail: efop382@nszi.hu
E-mail: vekop751@nszi.hu

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A MODUL CÉLJA

A modul célja, hogy a képzésben részvevőkkel megismertesse az utcai élet sajátosságait, és a célcsoport szükségleteit. Bemutatja a hajléktalan lét komplexitását, melyben kifejti, hogy a hajléktalanság nem csak a lakóhely hiányát jelenti. Részletezi továbbá a hajléktalanná válás felé vezető utakat, a mentális, egészségi, szociális, szocializációs, és társadalmi tényezőket.

A MODUL FELÉPÍTÉSE

Az Utcai Szociális Munkás Képzés Fejezetei és tervezett struktúrája						
Fejezet	Tantárgyak megnevezése	Óraszámok (1 óra=45 perc)			Részvétel	Oktatási napok
		Elmélet	Gyakorlat	Összesen		
3 FEJEZET AZ UTCAI ÉLETFORMÁK	1. Az utcai szociális munka célcsoportja	3	0	3	Jelenléti	3. nap
	2. Kliens? Ügyfél? Ellátott? Nők fedél nélkül	3	0	3		
	3. Az utcai életforma sajátosságai	4	0	4		

AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA CÉLCSOPORTJA

AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA CÉLCSOPORTJA MINDEN EMBERTÁRSUNK, AKI AZ ELLÁTÁSI TERÜLETÜNKÖN VALAMILYEN OKNÁL FOGVA A LÁTÓKÖRÜNKBE KERÜLHET, VALAMINT MINDEN OLYAN HELYZET, MELYNEK MEGOLDÁSA AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS FELKÉSZÜLTSÉGÉT ÉS TUDÁSÁT IGÉNYELHETI.

KLIENS? ÜGYFÉL? ELLÁTOTT? ÁLDOZAT? KIVEL TALÁLKOZHAT MÉG AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS?

Fontos definiálnunk az élő szakmai párbeszédben vagy az írott szakmai anyagokban, hogyan hivatkozunk arra a hajléknélküli emberre, akinek szolgáltatást ajánlunk, akivel segítői kapcsolatba lépünk.

Ez a definiálás a segítői attitűd egyik jellegzetes eleme és rávilágít arra, hogyan látja a szociális szakember a hajléktalan embert, milyen jellegű szakmai munkát társít hozzá, milyen segítségeket ajánl, egyáltalán hogyan viszonyul a másik ember személyiségéhez.

Lehet a segítő távolságtartó, közelíthet a megoldandó problémák oldaláról, szolgáltatás nyújtás felől, de pejoratív, diszkriminatív jelzőket is társíthat a megszólításhoz.

KLIENS? ÜGYFÉL? ELLÁTOTT? ÁLDOZAT? KIVEL TALÁLKOZHAT MÉG AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS?

KLIENS? Ügyfél? Ellátott?

- A modern szemléletű szociális munkafolyamatokban **Ügyfél néven** hivatkozunk minden olyan emberre, akivel bármilyen formában munkakapcsolatba kerülünk.
- Ez a megnevezés egy egyenrangú partneri viszonyt feltételez, a Kliens, Ellátott vagy épp a Gondozott kifejezésekkel szemben.
- Utóbbiak akarva akaratlanul marginalizálnak, alá – fölé rendeltségi szerepbe helyezik a segítőt és ügyfelét. *Az én Kliensem, az én Ellátottam, az én Gondozottam.*
- Mind ezekkel azt sugallhatjuk, hogy csak a segítőtől függhet a kapcsolat folyamata, iránya, vagy annak minősége. Ezzel szemben, ha azt mondom az én Ügyfelem, akkor rögtön egyenrangú síkra helyezek kihangsúlyozva azt, hogy ő egy ügy-FÉL - a másik fél - a munkakapcsolatunkban akárcsak én, így alkotunk egészet.
- A folyamatokat együtt határozzuk meg, a döntéseket együtt hozzuk meg.

KLIENS? ÜGYFÉL? ELLÁTOTT? ÁLDOZAT? KIVEL TALÁLKOZHAT MÉG AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS? I.

Tegeződés, magázódás? *Mégis mit* válasszak?

Megosztó kérdés a tegeződés – magázódás az ügyfélkapcsolatokban a segítők között.

Ez nem kifejezetten az utcai munka sajátossága, általában a szociális intézményekben is beszédtéma, hogyan szólítunk meg valakit, vagy egy a már kialakult segítői kapcsolatban megengedett e a tegeződés.

Dilemma a kollégák között, hogy ha tegezek valakit

- átlépek e egy határt vagy sem,
- közel engedek e magamhoz egy ügyfelet vagy sem,
- vagy nekem, mint segítőnek jobb vajon így?

Tapasztalatok szerint inkább ez utóbbiról lehet szó,

- a segítőnek könnyebb így kommunikálni,
- azt érezheti, hogy közelebb kerül ezáltal ügyfeléhez.

KLIENS? ÜGYFÉL? ELLÁTOTT? ÁLDOZAT? KIVEL TALÁLKOZHAT MÉG AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS? II.

Tegeződés, vagy magázódás? *Mikor,* mit válasszak?

- Írott vagy kimondott szabály nincs,
- Nagy kárt is okozhatok egy-egy munkakapcsolatban, de akár – főleg a fiatal hajléktalanok tekintetében – előre is mozdíthatok helyzeteket.
- Meg kell válogatni mikor lépek át tegeződő kontextusba.
- Ha át is lépünk azt mindenképp azért tegyük csak és kizárólag, mert azt gondoljuk előre vihet a közös munkában.
- Semmiképp ne így indítsunk egy segítői kapcsolatot, mert azzal alárendelt szerepbe helyezhetek valakit, aki ezt egyébként nem szeretné, vagy nem adott rá engedélyt.
- A tegeződésnek mindenképp közös döntésen kell alapulnia!

KLIENS? ÜGYFÉL? ELLÁTOTT? ÁLDOZAT? KIVEL TALÁLKOZHAT MÉG AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS?

Röviden a lényeg, hogy a kommunikációnkban is tekintsünk mindenkit egyenrangú félnek!

Kivel is találkozhat még az utcai szociális munkás? – tesszük fel a kérdést. I.

Az utcai szociális munkás számos olyan személlyel találkozhat, akik **közvetlenül a szoros definíció szerint nem tartoznak bele az ellátási palettába,** de a területi munka összehozza őket.

Az utcai segítő mára már nem csak hajléktalan személyekkel foglalkozik, hanem tulajdonképpen az utcán bárkivel, **ha az élete vagy testi épsége veszélyben van.**

Minden olyan emberrel, akinek a szociális rendszer által nyújtott alapszolgáltatásokra van szüksége a környezete megítélése, vagy a terepen dolgozó szociális szakember szerint.

Kivel is találkozhat még az utcai szociális munkás? – tesszük fel a kérdést. II.

Az utcai szociális munka összetett szakterület a szociális ágazaton belül, itt nincsenek kimondott keretek, ahogy nincs keretek között az ügyfélkör sem. Az utcai segítő, ha az éjszaka folyamán találkozik egy romos épületben egy édesanyával és kiskorú gyermekével, akkor intézkedik, jelez, részt vesz a család biztonságba helyezésének megszervezésében. Számos helyzet alakulhat ki, ezerféle élethelyzetbe került emberrel sodorhatja össze a segítőt a munkája.

Kivel is találkozhat még az utcai szociális munkás? – tesszük fel a kérdést. III.

- A (kábító)szer használók
- Pszichés betegséggel küzdők
- Csellengő gyermekek, fiatalok
- Prostituáltak
- Büntetés végrehajtási intézményből frissen szabadultak
- Áldozatok
- Nők fedél nélkül
- Emberkereskedelemmel érintett személyek

AZ UTCAI ÉLETFORMA SAJÁTOSSÁGAI I.

- Ha sikeres szociális munkára törekszünk a közterületeken, akkor meg kell ismernünk a fedél nélkül élő hajléktalan emberek élőhelyéhez kapcsolódó viszonyait.
- A hajléktalan emberek élőhelyéhez kapcsolódó viszonya fogja meghatározni a velük végzett szociális munkának a kezdetét, folyamatát.
- Meg kell ismernünk mik lehetnek azok a tényezők, amik a közterületi léthez kötik őket *(Például biztonság, megélhetés, társas kapcsolatok).*
  - ✓ Mindezek ismeretének hiányában minden bizonnyal a segítő azzal szembesül majd, hogy tehetetlen egy-egy helyzetben, nem fogja megérteni az ügyfele miért nem akar elmozdulni helyéről.

AZ UTCAI ÉLETFORMA SAJÁTOSSÁGAI II.

Munkánk során először tehát mindig azt kell megnéznünk, hogy

- ügyfelünk milyen környezetben van,
- kik veszik körül.

- Rengeteg információhoz juthatunk, ha alaposan megvizsgáljuk a helyszínt és az őt körülvevő embereket, ahol az éjszakáit tölti.
- Az sem mindegy, hogy például városi vagy épp egy külterületen lévő erdős környezetről van szó, vagy mondjuk egy vasútállomás váróteremről.
- Városi környezetben általában a fizikai szükségleteiket tudják a legkönnyebben kielégíteni - élelem, víz, ruházat -, míg az erdős részeken éjszakázókat inkább a csoportokban lét jellemzi.

AZ UTCAI ÉLETFORMA SAJÁTOSSÁGAI III.

- A közterületeken élő személynek sok a vesztenivalója ha feladja addigi utcás létét, emellett komoly presztízs veszteség is lehet, ha ott hagyja helyét, hiszen könnyen elveszítheti a kialakított kapcsolatait egy-egy mikroközösségben és az is előfordulhat, hogy távollétében egy hajléktalan társa elfoglalja „otthonát”.
- A fedél nélkül élőknek általában van meglévő kialakított kapcsolati hálója. Ebből tudja fenntartani magát, van, ahonnan italt kap, van, ahonnan ételt és van, ahonnan beszélgető társat esetleg egy jó szót, védelmet, ha arra lenne szüksége.
- Lehet ez a személy egy közeli boltos, de lehet egy hajléktalan sorstársa is.

Ezt a bejáratott túlélési mechanizmust nagyon nehéz megbontani. Olyan alternatívákat kell tudnunk fölajánlani, amiért érdemes változtatni. Még az sem számít az esetek többségében, hogy veszélyben lehet az élete például télen.

AZ UTCAI ÉLETFORMA SAJÁTOSSÁGAI

Az utcai életvitel nagyon hamar ki tud alakulni, és nagyon nehéz a visszájára fordítani, pozitív irányba terelni ezt a fajta életvitelt.

A már kialakult utcai létben egyértelműen a napi szükségletek megszerzése a fontos cél, nincs vagy nagyon ritka az előre tervezés, nincs motiváció a változtatásra.

Érdemes alaposan tájékozódni ügyfelünkről mielőtt ajánlunk valamit, mert bár lehet, hogy aznapra be tudom szállítani biztonságos helyre, de másnap újra ott találom majd.

A krízis intervenció meghatározó feladata az utcai szociális munkának, de mindig a tartós elhelyezés kell legyen a cél. Meg kell keresni az ellátó-rendszerben azokat az intézményeket, ahol közvetlen közterületről érkezőket érdemben tudják fogadni és érdemben tudnak reagálni az előtte tartósan utcán élő emberek szükségleteire.

AZ UTCAI ÉLETFORMA SAJÁTOSSÁGAI

- Alvóhelyválasztás
- Kapcsolati háló
- A napi életritmus, rutin átalakításához szükséges segítségek, megéri elköltözni az utcáról?
- Fizikai környezet, szükségletek
- Az egészségromlás, alkoholizmus, szerhasználat, ezek hogyan alakítják a napi életvitelt, mit tehetünk?
- Kapcsolati struktúra, régi ismeretségek, érdek vezérelt kapcsolatok, a hajléknélküli ember számára fontos személyek
- Lakosság szerepe

AZ UTCAI ÉLETFORMA SAJÁTOSSÁGAI

Szakmai dilemmák kezelése

A szakmai dilemmák kibontásánál fontos, hogy megállapítsuk, mely segítői attitűd jelenlétéből származik, mely szakmai segítői modellben vizsgálták, értelmezték. Ha kedves idős ügyféllel kapcsolatban merül fel, vagy épp fiatal szerhasználóval, mi az, ami indukálja a véleményeket, véleménykülönbségeket. Ha az az érdemi segítői munka elhagyására irányul szakmai kiégés miatt, akkor csoportos visszajelzés szükséges, esetenként szupervízió. A nehéz helyzetekben amikor például az ügyfél nem mobilizálható, minden kapcsolat felvételnél szükséges újraindítani és fenntartani az interakciót. Az utcai szociális munkát végző kollégáknak közelíteni szükséges az ellátórendszer intézményes szereplőihez, megismerni az ott végzett munkát a diszfunkcióival együtt. Egyrészt, hogy érdemi válaszokat tudjon megfogalmazni ezekre, másrészt az utcán élő részére hitelesen adhasson át tapasztalatokat.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

