



Magyar Máltai Szeretetszolgálat

Társadalmi integrációt célzó
bevált gyakorlatok, jó példák gyűjteménye,
romániai és magyarországi szegregált telepeken
a Máltai Jelenlét Programokban folyó
szociális munka alapján

Készítette:

Városkutatás Kft.

CORDI K+F Nonprofit Zrt.

2019.

Tartalomjegyzék

1. fejezet: Bevezetés	4
1.1 Mi a jó gyakorlat?	4
1.2 Kinek szól ez a gyűjtemény?	4
1.3 A háttér bemutatása	4
1.4 Társadalmi integrációt célzó program rövid bemutatása	5
2. fejezet: Jó gyakorlatok gyűjteménye	6
2.1 Jó gyakorlat: Jelenlét Program	6
2.1.1 Probléma és célmeghatározás	7
2.1.2 Megtett intézkedések	11
2.1.3 Elért eredmények	15
2.1.4 Felmerült nehézségek, korlátok	16
2.1.5 Alkalmazhatóság feltételrendszere	17
2.2 Jó gyakorlat: Mozgó Játszótér	19
2.2.1 Probléma és célmeghatározás	19
2.2.2 Megtett intézkedések	21
2.2.3 Elért eredmények	23
2.2.4 Sikertényezők	25
2.2.5 Felmerült nehézségek, korlátok	28
2.2.6 Alkalmazhatóság feltételrendszere	30
2.3 Jó gyakorlat: A „Nő, mint esély” program	31
2.3.1 Probléma és célmeghatározás	32
2.3.2 Megtett intézkedések	34
2.3.3 Elért eredmények	39
2.3.4 Felmerült nehézségek, korlátok	39
2.3.5 Alkalmazhatóság feltételrendszere	40
2.4 Jó gyakorlat: Adósságkezelés	42
2.4.1 Probléma és célmeghatározás	42
2.4.2 Megtett intézkedések	44
2.4.3 Elért eredmények	46

2.4.4	Kitekintés: A Szeretetszolgálat tapasztalatai a NET adósságkezelési programjában	48
2.4.5	Felmerült nehézségek, korlátok	52
2.4.6	Alkalmazhatóság feltételrendszere	53
3.	fejezet: Irodalomjegyzék	54
4.	fejezet: Mellékletek	55

Ábrák és táblák jegyzéke

1. táblázat: A Jelenlét programokon belül zajló intézkedések és a telepek problémáinak összefüggései	14
1. ábra: A fő telepi problémák a Jelenlét program szociális munkásai gyűjtésében	9
2. ábra: A Jelenlét programokban kiépülő szolgáltatások összekapcsolódás	12
1. keretes írás: A Jelenlét programok terepszemléletű alapelvei	11

1. fejezet: Bevezetés

1.1 Mi a jó gyakorlat?

Bármilyen alkalmazott tevékenység, ami érdemben és dokumentálhatóan hozzájárul a szegregált lakóköznyezetben, mélyszegénységben élő, halmozottan hátrányos helyzetű közösségek társadalmi felzárkózásához és integrációjához. Ilyen jó gyakorlat lehet például egy célzott képzési program, egyedi módszer, vagy egyéb, a felzárkózást támogató eszköztár, egyéni életvezetést támogató gyakorlat vagy mentorálás, de lehet a helyi közösség fejlődését célzó komplexebb példa, vagy akár egy a telepen kívül szerveződő integrációt támogató szolgáltatás, önkéntesek bevonásával végzett szociális munka.

Gyűjteményünkben a példákat azonos formában, konkrét kérdések megválaszolásán keresztül mutatjuk be, feltárva általuk a kipróbált jó gyakorlat hátterét és más területen való alkalmazhatóságát. Bemutatjuk az adott probléma legfőbb jellemzőit, melyre a gyakorlat választ adott, a sikertényezőket, a szükséges erőforrásokat, az esetlegesen felmerülő nehézségeket, a gyakorlatot leíró folyamatokat és az elért változásokat, hatásokat, – vagyis a legfontosabb kontextuális jellemzőket. A részletes szöveges bemutatás mellett a bevált gyakorlat mások általi könnyebb megértését támogathatja fotó vagy hanganyag, prezentáció vagy akár komplett tréning anyag is, ezeket a gyűjtemény végén mellékeljük.

1.2 Kinek szól ez a gyűjtemény?

Számos jó gyakorlat működik civil szervezeteknél, segítő szakemberek körében, ugyanakkor ezek nagy része más érintettek számára rendszerint ismeretlen marad. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat által megvalósított EFOP-1.12.1-17-2017-00008 „Hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkózásának elősegítése és az ezzel kapcsolatos magyarországi szakmai tudás gyarapítása a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott módszertani fejlesztések és tapasztalatcseré által” nevű projekt keretében egy nemzetközi jó gyakorlat gyűjteményt is fejlesztünk, amiben szociális szakemberek osztják meg egymással a másokat inspiráló példáikat. A gyűjteménnyel és a jó példákhoz kapcsolt szakmai leírásokkal egyrészt a magyarországi és romániai telepeken dolgozó szakembereket, szociális segítő munkakörben tevékenykedő kollégákat szeretnénk egyszerűen átvehető, bevált módszerekkel támogatni a társadalmi integrációt segítő munkában. Másodsorban célunk ezen eszköztár segítségével a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét módszertanának megújítása és továbbfejlesztése, a magyarországi szakmai tudás gyarapodásának elősegítése. Végezetül mindezek mellett a kipróbált jó gyakorlat gyűjtemény megosztása egyben európai szintű disszemináció is.

1.3 A háttér bemutatása

A szegregált telepek kialakulása és léte egy olyan komplex probléma, amely bár elsősorban halmozottan hátrányos helyzetű vidéki kistérségekben jelentkezik,

azonban a mögöttes okok számtalan tényezőre vezethetők vissza. Ilyen tényezők lehetnek többek között: munkavállalás nehézségei, tartós munkanélküliség, iskolázatlanság, anyagi problémák, eladósodás, nem megfelelő lakhatási körülmények, nem megfelelő családi vagy közösségi modell, alapvető létfenntartási körülmények hiánya, egyedi, adott etnikumra jellemző értékrend és tradíció, hitvilág vagy világnézeti kép hatása.

A jó gyakorlatok kapcsán fontos szem előtt tartani, hogy a szegregált telepeken rendszerint hasonló problémákkal találkozunk, ugyanakkor a különböző körülmények egyedi megoldásokat igényelhetnek. Ezért bármely jó példa csak akkor alkalmazható mások által is, ha azt részleteiben megismerve lehetőség adódik az adaptálás körülményeit kellően átgondolni, ill. ezek alapján akár rugalmasan módosítani az adott gyakorlaton. Mindezek mellett reméljük, hogy a jelen tanulmányban bemutatott kipróbált és bevált gyakorlatok, - az esetlegesen különböző környezetben történő alkalmazás ellenére is-, valódi segítséget jelentenek majd a tenni vágyók számára.

1.4 Társadalmi integrációt célzó program rövid bemutatása

2018. január elsejével indult be az EFOP-1.12.1-17-2017-00008 „Hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkózásának elősegítése és az ezzel kapcsolatos magyarországi szakmai tudás gyarapítása a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott módszertani fejlesztések és tapasztalatcsere által” nevű program (Továbbiakban röviden: TF projekt) négy magyarországi és négy romániai helyszínen. A program konzorciumi együttműködés keretében valósul meg az Emberi Erőforrás Támogatáskezelő és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat részvételével. A határon átnyúló projekt egyik célja a közép-kelet-európai romák felzárkózását és társadalmi integrációját elősegítő kipróbált jó gyakorlatok összegyűjtése, többek között a magyarországi szakmai tudás, a Máltai Jelenlét módszertan továbbfejlesztése céljából, mivel a bevált jó példák adaptálása hatékonyan hozzájárulhat a hazai társadalmi egyenlőtlenségek csökkentéséhez, a leszakadó rétegek felzárkózásához.

A határon átnyúló, három éves projekt során alkalmazott tevékenységek között szerepel az adósságkezelés és a foglalkoztathatóság elősegítése, Elsősegély Pont létrehozása, közösségi programok szervezése és közösségi szolgáltatások biztosítása, nőknek és fiataloknak szóló prevenciós programok megvalósítása. A program egyik hosszú távú célja, hogy a felnövekvő nemzedék részére megkönnyítse a társadalmi beilleszkedést és elfogadást, a szegregált telepi közösség számára használható ismeretet és tudást adjon, szemléletet formáljon, ezáltal segítve azokat a nehéz sorsú embereket, családokat, akik a többségi társadalom normái szerint is elfogadható életet akarnak élni. Továbbá a program a felnövekvő nemzedék iránti felelősségre próbálja ösztönözni a szülőket, hangsúlyozva az iskolázottság fontosságát és az alapvető higiénia szükségességét, szem előtt tartva az Erdélyben felnövekvő magyar ajkú új generáció esetleges jövőbeni magyarországi munkavállalásának lehetőségét, ez esetben pedig elősegítve a betelepülő személyek magyar társadalomba való problémamentes beilleszkedését.

2. fejezet: Jó gyakorlatok gyűjteménye

2.1 Jó gyakorlat: Jelenlét Program

Probléma leírása: A kirekesztett, zömében romák lakta telepeken a súlyos anyagi deprivációt és szolgáltatáshiányt tetézi a korai gyerekvállalás, devianciák és általában az állam hiánya. A kizsákmányoló társadalmi kapcsolatokból nehéz a kitörés. A családoknak nincs jövőképe, mert azt a generációkon keresztül öröklődő nyomor napi túlélési stratégiákká torzítja.

Célcsoport: elsősorban a krízishelyzetben élő családok, a telepi közösség, másodsorban a családokkal dolgozó szolgáltatók, intézmények, szervezetek, egyházak, stb.

Beavatkozás célja: a krízishelyzetek kezelésére alapozva a belső erőforrások feltárása, a hiányzó szolgáltatások helybevitelére vagy elérhetővé tétele, a közösség megerősítése, a nagy társadalmi rendszerekhez, pl. munkaerőpiachoz, oktatási rendszerhez való újrakapcsolódás megteremtése, jövőkép megteremtése.

Megtett intézkedések röviden: a fogantatástól a foglalkoztatásig terjedő esélyteremtő támogatások a szociális munka eszközeivel. Családsegítés, közösségfejlesztés, higiénés blokk telepítése, önkéntesek segítése, mentorálása, eseti, azonnali személyes segítségnyújtás, közösség számára nyújtott szolgáltatások, adósságkezelés, prevenciós munka, játszva megelőzni, foglalkoztatás (és ehhez való hozzásegítés).

Alkalmazhatóság feltételrendszere: a közösség felé hatékonyan nyitó és a közösség által elfogadott szociális munkás(ok), krízishelyzetek kezelésére flexibilis erőforrások, hosszútávon kiszámítható alapfinanszírozás, támogató partnerszervezetek.

Mára a Magyar Máltai Szeretetszolgálat szociális munkájának alapfogalmaként a köztudatba bevonult diagnózis alapú, komplex felzárkózási Jelenlét Program Magyarország 27 településén, Budapesten, Esztergombán, Tatabányán (2 telepen), Veszprémben, Tásán, Kadarkúton, Barcsán, Gyulajon, Hircsén, Pécsen, Monoron, Erken, Encsen, Fügödön, Pácin, Tarpán, Gyöngyösön, Tarnabodon, Tarnaszerényben, Tiszabón, Kaposváron, Kadarkúton, Hircsén, Prügyön, Ózdon, Miskolcon (3 telepen) és Tiszaburán, összesen 30 telepen jelenti a nyomorban élő közösségek folyamatos segítségét, kísérését. A diagnózis alapú megközelítés fontos eleme, hogy a gyermekekre fókuszál, a fogantatástól egészen a foglalkoztatásig. A szegregálódást kiváltó problémák komplex megjelenésűek, ezért kezelésük is csak komplex módon történhet. Megoldást kell tehát kínálni a kisgyermekkor, az iskoláskor, szakképzési, foglalkoztatási beavatkozásoktól a lakhatási és egészségügyi komponensekig.

A terepszemléletű szociális munkára építve a Szeretetszolgálat hiánypótló tevékenységeket végez, mind a hiányzó szolgáltatások elérhetővé tételén, mind pedig azoknak a szolgáltatási igényeknek a feltárásán keresztül, amelyek a telepeken élők életében sorsfordítók lehetnek, de legalábbis alkalmassá teszik a helyben dolgozó szociális munkásokat és a tágabb

intézményi környezetüket arra, hogy az alapvető kríziskezelésen túl perspektívát tudjanak nyújtani a lakosoknak, akik a saját erejükből, ezekből az élethelyzetekből nem tudnának kitörni.

A Jelenlét módszertana egy az elmúlt másfél évtized alatt közvetlenül a telepi szociális munka során kialakult technikákból nőtt ki. Fontos, hogy a terepek különbözősége, a megoldandó problémák sűrűsége, a telepiek és a helyi többségi társadalom (ha egyáltalán van) viszonya, az ellátórendszer dinamikus változásai, csakúgy, ahogy az ezekre a telepekre éppen begyűrűző gazdasági-társadalmi folyamatok egyaránt alakítják a Jelenlét módszertanának tartalmát és eszközrendszerét – és nem utolsósorban a céljait.

A Jelenlét Program fokozatosan az egyéni-családi diagnózisokra, és az ezeken keresztül kialakuló bizalomra építve készül a közösségi erőforrások feltárására, hogy a közösségek megerősítésének eredményeként váljanak élhetőbbé a telepek. Hosszú távú elköteleződést jelent egy-egy telep életének segítése mellett, és az eredmények tekintetében sem vár gyors előrehaladást. Mivel a szociális munkások minden nap jelen vannak, gyakorlatilag a napi tevékenységek összerendeződése az, amely egy adott telep esetében kiadja a Jelenlét Program tartalmát. Ezeknek a tevékenységeknek egy része rögtönzésre, azonnali reakciókra, krízisek kezelésére épül, ami egyúttal mind a közösség, mind a családok korábban felállított diagnózisának felülvizsgálatával, folyamatos kiigazításokkal végezhető csak el.

Mivel a Jelenlét Program helyi diagnózisokon alapuló beavatkozásokat igényel, mindenhol más. Az egyes településeken zajló munka tehát rendkívül változatos, ahogy az is, hogy milyen szolgáltatástípusokat milyen ütemezéssel és intenzitással indítanak be a helyi munkatársak. Mindez természetesen azzal is összefügg, hogy az adott településen melyek azok a szolgáltatók, hatóságok, helyi döntéshozók, civil szervezetek, egyházi szereplők, amelyekkel együtt lehet vagy kell működni.

2.1.1 Probléma és célmeghatározás

A Jelenlét Program egy sokszorosán összetett, egymást felerősítő problémákkal terhelt környezetben zajlik. A kirekesztett, zömében romák lakta telepeken a súlyos anyagi deprivációt és szolgáltatáshiányt tetézi a korai gyerekvállalás, devianciák és általában az állam hiánya. A kizsákmányoló társadalmi kapcsolatokból nehéz a kitörés. A családoknak nincs jövőképe, mert azt a generációkon keresztül öröklődő nyomor napi túlélési stratégiákká torzítja.

A tevékenységek célcsoportja elsősorban a krízishelyzetben élő családok és gyermekek, a telepi közösség, másodsorban a családokkal dolgozó szolgáltatók és intézmények, amelyek mindegyike többszörös csapdahelyzetben van. Az erőforrások hiánya nemcsak a családok, hanem a probléma komplexitása miatt gyakran eszköztelen segítők és szolgáltatók oldaláról is olyan megoldások vagy stratégiák fenntartását eredményezhetik, amelyek eredménytelenek, és sokszor súlyosbíthatják vagy elmérgesíthetik a telepiek közötti, vagy a telepiek és a velük dolgozó munkatársak közötti viszonyokat is.

A Jelenlét programok sokszor a gyerekeken keresztül jutnak el a családokhoz, szólítják meg a közösséget, a rokonságokat. A cél a krízishelyzetek kezelésére alapozva a belső erőforrások feltárása, a hiányzó szolgáltatások helybevitelére vagy elérhetővé tétele, a közösség megerősítése, a nagy társadalmi rendszerekhez, pl. munkaerőpiachoz, egészségügyi, oktatási rendszerhez való újrakapcsolódás megteremtése, jövőkép megteremtése. Ez utóbbi célok elsősorban a szülői-nagyszülői generáció szempontjából kulcsfontosságúak, de nélkülük a gyerekek számára sincs az a minta, amelyhez kapcsolódva a programok, célok, értékek hitelesekké válhatnak. Köztudott tény, hogy az anyák iskolai végzettsége messzemenően meghatározza a gyerekek iskolai pályafutását – fontos tehát, hogy az az út, amelyen a most születő gyerekek a szüleiket követhetik, a szegénységből kifelé vezessen, akár több újrakezdés vagy kitérő után is. Ezeknek az újrakezdési állomásoknak a megteremtése a szülői és nagyszülői generáció számára a Jelenlét programok egyik fontos célja.

A Jelenlét programok egy adott telepre, egy adott telep közösségre és az azt körbe vevő intézményi, politikai, gazdasági világra szabottak. Fontos, hogy a telepekkel és az ott élők jövőjével kapcsolatban legyen egy olyan reális cél, amelyre felfűzve a Jelenlét működik, bővül, vagy adott esetben megfelelően adaptálódik és szűkíti a ráfordításokat, amikor megerősödik a telep helyzet.

A célok mindenki számára érthető meghatározása és a teljesülésük számonkérhetősége a Jelenlét Program gyenge pontja: mivel a helyzet, és ezzel a diagnózis is állandóan változik, nehéz egy vagy több olyan kőbe vésett konkrét cél felállítása, amely a Jelenlét Program kezdetén mindenki számára világos – azon túl, hogy a cél a „romatelep felzárkóztatása”. Ugyanakkor minden telep esetében rögzíteni kell azt is, hogy a családok és a segítők között kialakult bizalmat mire használja fel a program.

A TF projektben („Hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkóztatásának elősegítése és az ezzel kapcsolatos magyarországi szakmai tudás gyarapítása a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott módszertani fejlesztések és tapasztalatcsere által - EFOP-1.12.1-17-0008”) részt vevő telepek – Miskolc/Lyukóvölgy, Bihardiószeg, Tarnabod, Kisiratos, Szatmárnémeti, Tatabánya/Mésztelep, Sepsiszentgyörgy/Órkő és Veszprém/Pokoli torony problémái – hasonlóan a többi Jelenlét Program helyszínéhez - sokrétűek. A telepeken dolgozó szociális munkások interjúi alapján ugyanakkor nemcsak a problémák halmozódása, hanem azok eltérő konstellációja is szembeötlő. Az egyetlen – és annál fontosabb – közös jellemző a merőben különböző telepek között a korai gyermekvállalás, és ezáltal a szegénység gyors újratermelődése. Az ezt felgyorsító és súlyosbító tényezőket a következő ábra szemlélteti.

A problémák további súlyosbodásának megakadályozása és felszámolása az egyes települési programok mindegyikében hangsúlyosan megjelenik. Ugyanakkor az ehhez szükséges időtáv és erőforrások az egyes településeken eltérőek, ami nemcsak a probléma összetettségével és jellegével, hanem részben a közszolgáltatások szervezésével, a jóléti ellátások szerkezetével, és a helyi közösség ezekről való tudásával, ezekbe vetett bizalmával is összefüggésben áll.

A lakhatási ügyek egy másik gyökere a lakhatás bizonytalansága, amely például Szatmárnémetiben a nem formalizált élettársi kapcsolatokkal függ össze.

Mivel a helyi szabályozás a bérleti jogviszonyt csak a hivatalosan bejegyzett kapcsolatok esetén terjeszti ki a családtagokra is, ennek hiányában a rendszeres házkezelőségi razziák bírságokat rónak ki a nem bejelentett ott lakókra. Az emiatt felgyülemelő fizetési kötelezettségek adósságszpirálba kényszerítik a családokat. Mivel a bírságokat a bejelentett munkajövedelmekből azonnal letiltanák (ahogy Magyarországon is), a formális munkaerőpiaci részvétel a családok körében elenyésző. Ennek hiányában a családoknak nincs egészségbiztosítása és elesnek egyéb jogosultságoktól is, ami megint csak a kiszolgáltatottságukat növeli. Szatmárnémetiben tehát a társas kapcsolatok formalizálása akár a lakhatási biztonság növekedéséhez, a közösség összefogó erejének növekedéséhez is hozzájárulhatna – hosszú távon. Máshol a segélyezési struktúra miatt épp a fragmentált háztartásszerkezet az, amely miatt a megszerezhető szociális támogatások mértéke magasabb – ezeken a helyeken, vagy ezeknek a támogatásoknak az esetében tehát éppen ellentétes hatás érvényesül (például családi támogatások mértéke a gyermekeiket egyedül nevelők esetében Magyarországon).

A korai gyermekvállalás minden telepen probléma. A korai – extrém esetben 14 év alatti, főképp az őrkői telepre jellemző – gyermekvállalás összefügg a nők / lányok családon belüli szerepével, a felnőtté és önállóvá válás beszűkülő mintázataival, és azokkal a társadalmi elvárásokkal, amelyek egy zárt – telepi – közösségben kijelölik a követendő utakat a fiatal lányok, fiúk és családjaik számára. Az ellátórendszer nem tudja kezelni ezt a helyzetet, mert sem a szexuális nevelés, sem a jövőtervezés, pályaorientáció nincs meg, emellett hiányzik az iskola megtartó ereje. Ezzel összefüggésben „nincs miért” kitolni a szülés időpontját. A Jelenlét programoknak tehát be kell hozniuk ezeket a tevékenységeket, sokszor kényes kérdéseket és kulturális tabukat is feszegetve a telepeken. Az egyik altevékenység (A Nő, mint esély program) célzottan foglalkozik ezzel a kérdéssel (épp az őrkői tapasztalatokra építve), és szükségszerűen köré rendeződnek olyan közösségi tevékenységek, amelyek a gyerekkor kitolását (játsszával, tanulással, gyerekeknek szóló közösségi programokkal), a szülői szerepek megerősítését (Biztos kezdet gyerekház jellegű programok és baba-mama klubok) és a jövőkép megteremtését szolgálják.

Az ellátórendszerek és a telepi lakosok közötti alapkonfliktusra példa, amikor a nem megfelelő higiénés körülmények miatt például kontrollálhatatlanná válik a tetvesség a családok körében. Sokszor nincs ideje és eszköze sem a helyi védőnőnek (amely szolgáltatás a romániai egészségügyi rendszernek nem része) a vegyszeres kezelések sikerességéhez elengedhetetlen támogatásra. A szülők gyakran sikertelenek az irtásban és megelőzésben, emellett a helyi közbeszéd alapján attól félnek, hogy a tetvesség miatt akár ki is emelhetik a gyerekeket, ezért inkább eltitkolják a problémát. Ezzel ugyanakkor újratermelődik a tetvesség, ami növelheti a feszültséget a köznevelési intézmények, védőnő, családsegítő, család négyyszögben. Ilyen esetben a segítők esetleges szakmai kiégése nem az egyetlen kihatás: a tetvességgel (is) összefüggő sorozatos iskolai hiányzás miatt akár az oktatási-nevelési tevékenység is csorbát szenvedhet, és bár a probléma gyökere merőben máshol van, mégis csak a tanulmányi teljesítmények (korai vagy épp további) romlásához vezethet. A hiányzások és bukások a korai iskolaelhagyás előszobáját jelentik, aminek pedig következménye lehet a korai gyerekvállalás.

2.1.2 Megtett intézkedések

A Jelenlét programok pénzügyi és szervezeti forrása többfajta lehet, ezért a megtett intézkedések köre is változatos.

Általában a Jelenlét Program alapja a szociális segítő munka, amelyhez a Magyar Máltai Szeretetszolgálat egy több pontból álló elvi keretrendszert alakított ki. Ezek az elvek magukban foglalják a szociális munkások attitűdjeit, az eredményesség alapismérveit, a kívánatos beavatkozások és intézkedések jellegét, emellett a szervezeti együttműködések alapszabályait is. Az elvek egyúttal azt a tapasztalatot is tükrözik, hogy „mi vált be” azokon a telepeken, ahol a Szeretetszolgálat már hosszú ideje jelen van.

1. keretes írás: A Jelenlét programok terepszemléletű alapelvei

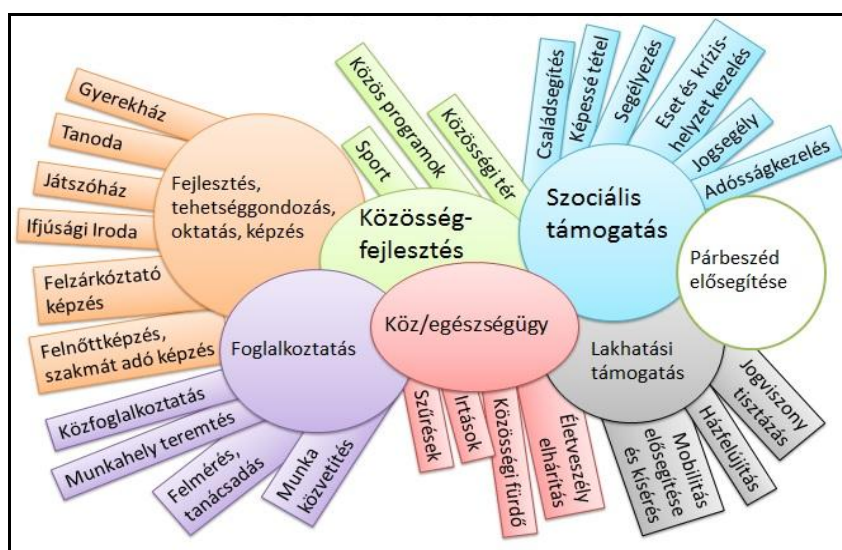
- „1. Értsük meg a probléma lényegét, a telepen élő emberek motivációit, és vegyük figyelembe a helyi sajátosságokat.*
- 2. Különböző típusú problémákra (életveszély, szociális problémák, lopás, stb.,) azonos szemléletű, de más-más megoldási alternatívát dolgozzunk ki.*
- 3. A legkisebb eredmények is legyenek fenntarthatóak.*
- 4. Legyen megfelelő együttműködés a közüzemi szolgáltatók, Önkormányzat, MMSZ, Hatóságok és a helyi közösség között.*
- 5. A helyi közösség tudja, értse, mi történik.*
- 6. Biztosítsunk a túléléshez szükséges közösségi teret (fűtött helyiség, mosdási, főzési, mosási lehetőség, szociális információs szolgáltatással) mindaddig, míg a családok saját erőből nem képesek megteremteni az alapvető túlélési rendszerüket.*
- 7. Elsődlegesen az embert, a családot lássuk, láttassuk, ne a fogyasztást, a tartozást.*
- 8. Fenyegetettségből a partnerség irányába kell elmozdulnunk.*
- 9. A lehetőségek megjelenése mellett a szabályok pontos meghatározása szükséges.*
- 10. Egyéni diagnózis alapú ellátásban gondolkodunk.*
- 11. Alapfókuszunk mindig a gyermek, de fontos fókusz a család, munkahelyteremtés, képzés, foglalkoztatás.*
- 12. Semmit nem kívánunk elengedni s ingyen adni, de lehetőségeket kívánunk teremteni jövedelemszerzéshez. Ugyanakkor rászorultsági, szociális alapon gondolkodunk, s aki valóban nem tudja minimális életminőségét fenntartani, annak a szükséges segítségeket megadjuk.”*

Forrás: A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét programjai. Általános módszertani alapok. MMSZ 2017 (kézirat), 9-10. oldal

Az intézkedések egyik alapelve a több ágazatra vonatkozó kitekintés a családok szükségletéhez igazítva. Mivel a nyomorban élő családoknak az élet számos területén – foglalkoztatás, oktatás, egészségügy, lakhatás – olyan összetett problémáik vannak, amelyek egy-egy különálló, és a szakágazatok által biztosított ellátással nem oldhatók meg, a Jelenlét ezeknek az elemeknek a diagnózishoz illő időzítésén alapuló megszervezésére törekszik, alkalmazkodva a közösség és a családok fejlődési „üteméhez”.

A beavatkozások lehetséges körét a következő ábra szemlélteti.

2. ábra: A Jelenlét programokban kiépülő szolgáltatások összekapcsolódás



Forrás: A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét programjai. Általános módszertani alapok. MMSZ 2017 (kézirat), 16. oldal

A programok „alapsomagja” a Jelenlét Pont. Ez a blokk a szociális munka, a kapcsolatépítés bázisa. Itt zajlik az információk szolgáltatása, ez a szociális munka és családsegítés „irodája”. Minden pont rendelkezik higiénés blokkal (adott esetben konténeres megoldással, például Kisiratoson, Biwardioszegen). A szociális munka kiterjed – az adott telepre és közösségre szabott időzítéssel és intenzitással – az adósságkezelésre, épít az önkéntesek segítésére és mentorálására. A kríziskezelésen belül Elsősegély Pontként működik, eseti, azonnali személyes segítségnyújtást nyújt, és innen indulnak el, szerveződnek a közösség számára nyújtott szolgáltatások, és amennyiben a közösségi tér mérete engedi, akkor maga is rendezvényhelyszínként, közösségi térként szolgál.

A Szeretetszolgálat egyik célja és egyben eszköze is a Jelenlét programban a közösségi döntéshozatal bevezetése és gyakorlattá tétele. Telepi környezetben a közösségi döntéshozatal a szociális munkástól egyfajta

segítő hozzáállást igényel, olyan partnerkapcsolatot, mely a közös gondolkodást, cselekvést helyezi a középpontba. Tehát a szociális munkás partnerként kezeli a klienseket, valóban kíváncsi a véleményükre, a közösség tagjai pedig aktívan részt vesznek a problémák meghatározásában és a döntéshozatali folyamatban. Ez a fajta szemlélet a kliensek „képessé tételére” (empowerment) teszi a hangsúlyt, a szociális munkás a kontrolláló szerepkörből kilépve inkább csak koordinál, facilitál, bátorítja a klienst a saját tudásának, képességének felismerésében, így bevonva a programba és a helyi közösség életébe.

A közösségi programok, közösségfejlesztési intézkedések köre is gazdag. A szociális munkások tematikus és korosztályi bontásban rendszeres közösségi szabadidős programokat szerveznek, hogy minél kevesebb legyen a csellengéssel tölthető idő a gyerekek körében, és egyúttal a közösség is formálódjon, közös élmények és célok mentén erősödjön. Jó példa erre a mikroprojektek indítása, amikor közös tervezéssel (gyakorlatilag elhanyagolható külső erőforrással) a közösség tesz magáért – Őrkőn a szemétszedési kaláka, Bihardiószenen a „játszótér” megfestése a példa ilyen projektekre. Továbbá a zene, tánc és kézműves foglalkozások, prevenciós programok mind ide sorolható tevékenységi formák.

Kiemelt közösségi tevékenység a sport – a telepek mindegyikén a foci, Bihardiószenen pedig az aerobik is -, amely nemcsak az egészséges életmódra nevel, hanem a rendszeresség, a szabálykövetés, a kooperáció kialakításának, a céltudatosság, a sikerélmény, a hovatartozás és büszkeség erősítésének is hatékony eszközének bizonyult. Például Kisiratoson a széthullott telepi közösség összekovácsolásának egyik fontos momentuma a gyerekek bevonása a focin keresztül. A gyerekeken keresztül pedig a családok is könnyebben nyílnak meg a telepi szociális munka számára. A sportfoglalkozásokhoz egyértelmű iskolai teljesítményjavulás is köthető, ha – a monori példa alapján – a fociedzéseken való részvételt a házi feladatok elkészítéséhez kötik.

A Jelenlét Program – külön szintén tárgyalt – további közösségfejlesztésre is alkalmazott jó gyakorlata a Mozgó Játszótér program, amely többek között a helyi közösség diagnózisának kialakításában egy fontos eszköz, de a telepen folyó munka megerősítésére, a közösség belső dinamikájának fejlesztésére is alkalmas lehet amellet, hogy a játék- és eszközmentes telepi környezetben létrehoz – ha csak néhány órára is – egy inger- és mozgás gazdag, gyerekekre szabott, jól megtervezett játékot.

A tevékenységek egy további csomagja kifejezetten az elmaradt és hiányzó fejlesztő munkát pótolja: a baba-mama klubok (Erdélyben) és a Biztos Kezdet Gyerekházak (Magyarországon) a koragyerekkori fejlesztést, az iskolai korosztályt pedig a tanoda-jellegű vagy délutáni klubfoglalkozások célozzák. Ezekben a programokban a készségfejlesztés mellett a korrepetálás és tehetséggondozás is teret kap, és pótolja az otthoni tanulási környezetet, amely az elégtelen infrastrukturális körülmények miatt sokszor nem áll rendelkezésre, vagy behozza azokat a foglalkozásokat a gyermekek életébe, amelyeket a szülők nem engedhetnek meg maguknak. Több helyen a felnőtteket is segítik a számukra szükséges képzésbe bekapcsolódni – például az alapkompenciák elsajátítása érdekében. Tarnabodon a felnőttek munkaerőpiaci integrációja érdekében egy saját üzem is

működik, emellett voltak kísérletek egy szociális gazdasági láb kiépítésére is.

A TF projekt terepeként működő nyolc kiválasztott telepen kilenc kulcsproblémát azonosítottunk a telepi szociális munkások, a területi koordinátorok, a Mozgó Játsszótér animátorai és a projekt szakmai vezetőjének segítségével. Ezek a következők:

- Súlyos anyagi depriváció és hátralek /eladósodottság
- Munkaerőpiaci helyzet (képzettség hiánya vagy nem megfelelő végzettség/ attitűd hiánya)
- Humán szolgáltatás hiánya / minőségi problémák (főként az oktatás területén)
- Infrastruktúra, közműszolgáltatások hiánya vagy rossz minősége, lakhatás minőségi problémái, (egészségügyi kockázatok, betegségek, asztma)
- Szeméthyelyzet / lakókörnyezet szennyezettsége / a higiénia hiánya (betegségek)
- Devianciák: Prostitúció / drog / csicska / balhék / bűnözés
- Korai gyerekvállalás
- Belső konfliktusok / közösségi problémák
- Közlekedés hiánya / városok és szolgáltatások elérhetőségének problémái

Az egyes településeken azonosított helyi problémák és elindított intézkedések összefüggéseit a következő vázlatos táblázat szemlélteti.

1. táblázat: A Jelenlét programokon belül zajló intézkedések és a telepek problémáinak összefüggései

Programok	Súlyos anyagi depriváció / hátralek	Munkaerőpiaci helyzet (képzettség/ attitűd)	Humán szolgáltatás hiány / minőségi problémák	Infra és lakás hiánya / minősége	Szemét / környezet / higiénia	Prostitúció / drog / csicska / balhék / bűnözés	Korai gyerekvállalás	Belső konfliktusok / közösségi problémák	Közlekedés / városok / szolgáltatások elérhetősége
Segélyezés / adományok (élelmiszer, pelenka, bútor, bérlet)	+		+	+				+	+
Szűrő- és mini programok				+	+			+	
Egyéni esetkezelés / tanácsadás	+		+						
Baba-mama program / Biztos Kezdet			+		+	+	+	+	
Felújítás: lakások / lakókörnyezet				+	+				+
Tanoda		+	+					+	

Sport						+		+	
Higiénés blokk				+	+				
Önkéntes-programok			+		+			+	
Táborozás			+					+	+
Második esély típusú program		+	+						
Tematikus korosztályos program (tinik/lányok/fiúk/nők)						+	+	+	
Adósságkezelés	+			+					

Forrás: Jelenlét szociális munkások fókuszcsoporthoz, 2019. június 21.

Megjegyzés: a programok egy része adott telepek esetében még csak tervezett intézkedés.

A telepi szociális munkások rámutattak arra, hogy a TF projekt helyszínein ezek a fent sorolt intézkedések eltérő méretű és intenzitású programokat jelentenek. Például Lyukóban a teljes telepi lakosság mérete mintegy 3500 fő (900 család), így míg értelemszerűen a lakosok csak egy töredékével alakult ki olyan bizalmi viszony, hogy például a gyermekeiket elengedjék táborozni, addig Kisiratoson összesen 14 olyan család van, akikkel a Szeretetszolgálat csapata együtt dolgozik. Lyukó méretével összevethető Őrkő, ahol a sokéves korábbi tanoda típusú szolgáltatás működésének hála kialakult néhány családdal már olyan kapcsolat, hogy kifejezetten a korai gyermekvállalás és a családon belüli erőszak kérdéseit is feszegető közösségi programot is lehetett indítani, ami az Őrkői telepen egy kulcsprobléma. Ez a tevékenység a magyarországi telepek közül Tarnabodon lesz először része a Jelenlét Programnak. Veszprém adósságkezelési modellje (amely egy külön jó gyakorlat ebben az összeállításban) a romániai kontextusban csak korlátozott mértékben alkalmazható, mert a közművek jogi szabályozása nem teszi lehetővé az előrefizetős mérőórák felszerelését, így a tudatosabb fogyasztás megtartása melletti hátraléktörlesztés nem lehetséges.

2.1.3 Elért eredmények

A Jelenlét Programnak rövid távon az a célja, hogy a telepi közösség és az ott dolgozó szociális munkások között létrejöjjön egy olyan bizalmi viszony, amely elengedhetetlen a sikeres esetkezelés és segítő munkához, a közösségfejlesztés megalapozásához.

A Jelenlét önmagában nem törekszik a telepek – adott esetben gettótelepülések – felszámolására, hanem a telepek és települések elzártságát akarja enyhíteni, a telep stigmáját megszüntetni, és felderíteni, hogy melyek azok a reális mobilitási utak, amelyek a szegénység újratermelődését le tudják lassítani, illetve meg tudják állítani. Emellett a társadalmi integráció is cél, a település belseje felé vezetés,

amennyiben nem maga a település egy szegregátum. Ezen törekvések részét képezheti a munkahelyteremtés és a lakások felújítása is, de az egészségtudatosság javítása úgyszintén. Fontos tapasztalat a pécsi Jelenlét Program alapján, hogy a helyi közösségek képessé tehetőek és teendők arra, hogy „önjáróvá” váljanak, tehát meg tudják fogalmazni és képviselni tudják a saját érdekeiket.

A rövid távú eredmények sokrétűek: a higiénés blokk megjelenését követően bizonyos időnek el kell telnie, amíg azt használatba is veszik. Ahol presztízs-képző a ruha mosása és szárítása a nyilvánosság előtt, ott egy mosógép igénybevétele már nagy lépés: holott tudjuk, ha az általános higiénés állapot javul, a gyerekek ruházata tisztább, esetleg a tantermekben is könnyebben találnak nem telepi padtársat. Egy tisztán öltözött felnőttet az egyébként esetleg elutasítóan kezelő, vagy megalázóan viselkedő ügyintéző, tanár vagy egészségügyi dolgozó is jobban megtisztel. Ez az „eredményindikátor” nehezen fogalmazható meg egyértelműen, de az sejthető, hogy egy család nagyobb bizalommal tér vissza legközelebb az adott intézményhez, és inkább lesz együttműködő, ha emberséges bánásmódot tapasztal.

Ahol a Jelenlét Program régebb óta működik, ott a strukturális mutatók is „működnek”: Tarnabodon például nőtt a foglalkoztatottság, a mai munkaerő-piaci helyzetben pedig az inkubátorként is működő helyi szerelőüzemben munkatapasztalatot szerzett dolgozók nagyobb rutinnal találnak máshol állást. Az oktatási mutatók – így például a bukások és a hiányzások száma is lassan, de biztosan pozitív irányba elmozdul, főképp azokon a terepeken, ahol a koragyerekkori fejlesztés is elindult.

Sokszor elhangzik, hogy az adott településen zajló Jelenlét Program sikeres: ez a siker azonban minden terep és telep esetén más és más tartalmat takar, és a „mértékegysége” éppen ezért más és más. Míg Monor esetében a több mint egy évtizedes munka eredménye az, hogy a telepen megszűntek az iskolai bukások, addig ez a cél Tiszaburán (ahol jelenleg a diákok mintegy harmada évisméltó) egy távoli jövőben hordoz értelmet. A monori gyerekek továbbtanulási nehézségei ugyanakkor még mindig arra mutatnak rá, hogy lehet, hogy helyben nagy eredmény az alapfokú iskola elvégzése, de ez még csak az előszobája annak a folyamatnak, amely ahhoz kellene, hogy versenyképes szakmákat tanító intézményekbe kerülhessenek be a gyerekek, és ott sikeresen helytálljanak.

2.1.4 Felmerült nehézségek, korlátok

A Jelenlét programok „megérkezése” egy településre – ahogy arról a telepi munkát megalapozó munkatársak beszámolnak – a folyamat egyik legérzékenyebb pontja. Ahol a telepre a településvezetés „hívja” a programot (például Bihardiószegre), ott az elfogadottsága – legalább is a helyi politika szintjén – erősebb, mint például olyan terepen, ahol alulról építkezve fokozatosan kell bizonyítani az együttműködési hajlandóságot a legkritikusabb és legkonfliktusosabb helyzetekben is (Tiszabő vagy Monor).

A „meghívás” ugyanakkor nem jelenti azt, hogy a programok beindulásához szükséges infrastrukturális feltételek megteremtése, azaz a közösségi tér, az iroda

és a higiénés blokk létrehozása zökkenőmentes – a TF projekt három erdélyi helyszínen ezzel a problémával küzdött a program, és ezért csak sok lemondás árán sikerült az első évben az állandó szociális munkás jelenlétet biztosítani. Míg például a pécsi Jelenlét Program kezdetén a komfort nélküli és fűtetlen ház a lakókkal való sorsközösségre építve teremtette meg a bizalomépítés egyik kulcsát - ahogy a monori Jelenlét is a telep közepén egy konténerben „indult”- addig mára a kezdeti feltételek biztosításával sokkal inkább tud olyan hiánypótló családsegítő feladatokkal is szolgálni a Jelenlét az első pillanattól, ami az akut krízisek kezelését is hatékonyabbá teszi.

A helyi közösségek összetartása, zártsága egy további kihívást jelenthet. A Jelenlét szociális munkásainak megfelelő kiválasztása, képzése, folyamatos szupervíziója, kapcsolatrendszerének kiépítése és megerősítése nélkül a program nem működik. Mivel minden terep más és más helyi hangadók, családi csoportok és történetek szövevénye, ezért anélkül, hogy a szociális munkások ne látnák át ezt a helyi közösségi társadalomszerkezetet, nem is lehetséges a diagnózis felállítása, a reális célok megjelölése és a szakmai munka megkezdése. Fontos azt a területet is „kitapogatni”, ahol a közösség változást akar, és úgy erősíteni a megfelelő szereplőket, hogy ez a cél megfogalmazódjon, és lépések történhessenek a megvalósítása felé. Például az évtizedes szemetelés és környezetszennyezés nem tud megváltozni egyik napról a másikra, mert egy alapvető hulladékgazdálkodási és felhasználási szocializációs mintát kell átalakítani egy adott közösségben, hiába lenne kívánatos mindenki számára, ha kevesebb szemét, fertőzés, patkány és veszélyes kóbor kutya lenne az adott telepen, és kevesebb légúti betegség lenne (például a szeméttel való fűtés elhagyása miatt).

A Jelenlét Program mindemellett az adott társadalmi kontextusban működik, és a mindenkori gazdasági és jóléti rendszerek határozzák meg a helyi problémák kialakulását és mélységét, csakúgy, mint a programok erőforrásait. Éppen ezért az elérhető eredmények is csak ebben az összefüggésben értelmezhetők.

2.1.5 Alkalmazhatóság feltételrendszere

A Jelenlét „alapsomagja” a folyamatosan jelen lévő szociális munka. Ennek a szociális munkának egy kulcseleme a kiszámíthatóság, a koordináció és adott esetben a szükséges erőforrások elérése. Amennyiben nincs olyan társszolgáltatás, amelyre építeni lehet a szociális munka kompetenciáján kívül eső szolgáltatásokat és feladatokat, akkor a Jelenlét önmagában – a bizalom megteremtése és a kötések újraalkotása mellett – nem vezethet sikerre.

Ahhoz tehát, hogy a Jelenlét módszer, mint komplex, diagnózis alapú felzárkózási program működhessen, szükség van

(1) a helyi közösség területén, könnyen megközelíthető helyen a jelenlétet biztosító infrastruktúrára,

- (2) több szakterülettel való együttműködésre (szociális ellátás, oktatás, képzés, egészségügy, foglalkoztatás, kultúra, állami/hatósági szereplők),
- (3) belső erőforrásokat feltáró és a közösséget megerősítő tevékenységekre, amelyek hosszabb távon „önjáróvá” teszik a helyi közösséget,
- (4) olyan jövőkép kialakítására, amely az adott családok és a helyi közösség szempontjából reális, miközben megteremti az emberi méltósághoz illő igények kielégítéséhez szükséges feltételeket,
- (5) ehhez folyamatos, az adott időszakban felmerülő igényekhez rugalmasan igazodó finanszírozási forrásra.

2.2Jó gyakorlat: Mozgó Játsszóter

Probléma leírása: A leghátrányosabb területeken élő gyermekek életéből sokszor hiányzik a játék, mint örömförrás és mint fejlesztő eszköz. Ezek a gyermekek intellektuálisan, érzelmileg, szociálisan, lelkiileg és fizikailag is ingerszegény környezetben élnek, ami korlátozza az élet-esélyeiket és akadályozza a társadalomba való sikeres beilleszkedésüket. Legtöbb érintett telepen a mélyszegénységben élő gyermekeknek nincsenek játékaik, emellett sokszor játszóterek sincsenek, és a pénzügyi források hiánya miatt esély sincs arra, hogy a közeljövőben létrejöjjenek ilyen közösségi terek.

Célcsoport: Hátrányos helyzetű kistérségben élő gyermekek és fiatalok, valamint családjaik.

Beavatkozás célja: A szociális munka része, alapvető diagnosztikai eszköz, mely segít a terepismeret elmélyítésében, a települések helyzetének minél alaposabb feltárásában. Célja észrevétlenül szocializálni, normákat közvetíteni, problémákat feltárni, bizalmat építeni és készségeket fejleszteni. Játék közben olyan élményeket és tapasztalatokat nyújtani, amely más eszközökkel nem vagy csak sokkal nehezebben elérhetők. A szabadidős, kulturális és gyermekvédelmi infrastruktúra hiányainak pótlásával elsődleges megelőzési funkciót lát el.

Megtett intézkedések röviden: Mozgó Játsszóter működtetése, ami fizikai megjelenésében egy játékokkal gazdagon felszerelt kisbusz, buszonként két animátorral. Ez a mobil eszköz képes a „játsszást” eljuttatni szinte bármilyen helyszínre, és akár 100 gyereket is mozgatni egyszerre.

Alkalmazhatóság feltételrendszere: Bármikor, bárhol alkalmazható (kistérségben, településen, telepen, adott intézményben, stb.). A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét-típusú komplex szociális programjának zászlóshajója, ugyanúgy alkalmazható a program elkezdésekor, mint annak későbbi szakaszaiban. A program sikerének kulcsa a játékvezető munkatárs személyében van, akit nagyon komoly interjúzással és a terepen való működése közbeni megfigyelésével választanak ki.

2.2.1 Probléma és célmeghatározás

A program háttere

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Mozgó Játsszóter programja 2011-ben indult azzal a céllal, hogy megfelelő eszközt biztosítson a kistérségi gyerekesély programok szakmai támogatásához¹. Ennek keretében a Máltai játszóbuszok az ország leghátrányosabb helyzetű települései közül nyolcban kezdtek el működésüket. Nagyon egyszerű és olcsó eszközökkel igen összetett feladatot láttak el: amellett, hogy olyan élményt nyújtottak a gyerekeknek, amiben eddig nem volt részük, nagyban hozzájárultak a helyi igények feltérképezéséhez és a megfelelő szakmai válaszok kidolgozásához. Rövid idő alatt a diagnózis, közösségfejlesztés, kapcsolatépítés és segítségnyújtás egyik

¹ A Mozgó Játsszóterek ekkor a TÁMOP – 5.2.1-es konstrukció szakmai támogatásra, mentorálásra kialakított kiemelt kísérő projektjének keretei között működtek.

legmegbízhatóbb eszközévé váltak. A Mozgó Játsszóterek magukban hordozzák a „jelenlét típusú” megközelítés összes elemét: „ott lenni, együtt lenni, szinte együtt élni a kirekesztett, hátrányos helyzetű közösségekkel”.

A program sikerét és az iránta megmutatkozó igényt mutatja, hogy 2011 óta folyamatosan fut, vagy valamilyen kiemelt projekt keretében vagy a Máltai modell programok finanszírozásában. Jelenleg a TF projekt („Hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkózásának elősegítése és az ezzel kapcsolatos magyarországi szakmai tudás gyarapítása a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott módszertani fejlesztések és tapasztalatcsere által - EFOP-1.12.1-17-2017-00008”) mellett az „Ifjúsági Önkéntes Közösségek Hálózata” (EFOP-1.3.6-17-2017-00002) projekt keretében is üzemel nyolc busz a vidéki járásokban/régiókban. Így a Közép-Magyarországi régió kivételével gyakorlatilag az egész országot lefedik (Magyarországon közel 43 ezer gyereket érnek el évente). Az elmúlt kilenc évben a program a Máltai Szeretetszolgálat alapszervezetének része lett, egy megbízható eszköz, melyre a jövőben is építeni szeretnének.

A Mozgó Játsszóterek célja

A program alapötlete nagyon egyszerű: vegyél egy buszt, pakold tele játékokkal, és bízz meg két rátermett személyt, hogy elmenjenek oda, ahol a gyerekek nem tudnak játszani és nem ismerik a játszótér fogalmát. A valóság természetesen ennél sokkal mélyebb, és a kezdeti, spontán és ösztönös tevékenységek után 2015-re kidolgozásra került a Mozgó Játsszóter módszertana². Azóta minden, a programban résztvevő munkatárs ezt tekinti kiindulópontnak.

A játéknak, mint fejlesztési módszernek gazdag szakirodalma van. Köztudott, hogy a játék, amellet, hogy öröforrás, a tanulás és személyiségfejlődés egyik aktív formája is. Játék közben a résztvevők szembesülnek értékeikkel, képességeikkel, erősödik az önbizalmuk és nyitottabbá válnak mások iránt. Emellet a játék nem csak a személyiségfejlődés, hanem a közösségépítés egyik legfontosabb eszköze is lehet: segíti az együttműködést, erősíti a kommunikációs készségeket, növeli a felelősségtudatot, segít a konfliktus-kezelésben és gyors alkalmazkodó-képességben. Mindezt minimális eszközkészlettel, de nagyon intenzív jelenléttel éri el.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat kistérségi munkájának első feladata a diagnosztizálás és támogatás volt. Ezt segítették a Mozgó Játsszóterek, melyek alapvető célja a kezdetek óta ugyanaz: játékot vinni a hátrányos helyzetű gyerekek életébe, bevonni őket egy közös tevékenységbe, melyre önként és örömmel mennek, és megtanítani őket kapcsolódni másokhoz. Lehetőséget adni nekik arra, hogy legyenek egy kicsit gyerekek, legyenek kreatívak. A játék során a gyermekek (és felnőttek) szinte észrevétlenül kezdenek szocializálódni, a Szeretetszolgálat munkatársai pedig lehetőséget kapnak felmérni az adott település problémáit, lehetőségeit, esetleges veszélyforrásait. A Mozgó Játsszóterek, a más típusú máltai játszótérhez hasonlóan („játszva megelőzni”), elsődleges megelőzési feladatokat látnak el.

A Mozgó Játsszóter módszertan fontos eleme, hogy játék közben közvetlen és spontán módon kapcsolatot lehet

² Hajdú Krisztina – Naár Judit (2015): *Mozgó Játsszóter módszertan*. MMSZ: Budapest

teremteni a helyi lakossággal, az intézményekkel és az ellátórendszer egyéb szereplőivel. A jelzőrendszer részeként sikerül összekötni a családokat az őket támogató szakembereknek, illetve fordítva – a játszóbuszos munkatársak is tudnak közvetlen segítséget nyújtani, ha erre a jelzőrendszer más szereplői megkérik őket.

Mozgó Játszótér és Jelenlét

A Mozgó Játszótér többek között azért is tudott a Jelenlét Program zászlóshajójává válni, mert jellegénél fogva hatékony eszköz a Jelenlét különböző fázisaiban, és az ezekben jelentkező különböző célok elérésében. Olyan ez, mint egy folyamatos körforgás: a Jelenlét Program kezdetén, mikor az a cél, hogy a munkatársak minél pontosabb képet kapjanak a helyi társadalmi viszonyokról, a Mozgó Játszótér az egyik legfontosabb diagnosztikai eszköz. Sőt, már a Szeretetszolgálat megjelenésében és elfogadásában is nagyon sokat segít ez a program, hiszen nem vár el semmit, egyszerűen csak „jelen van”. A Jelenlét előrehaladottabb szakaszaiban, amikor már van egy közösségi tér, vannak szociális munkások és több szinten is megindult a beavatkozás, akkor a Mozgó Játszótér már beavatkozási és kríziskezelési eszközként is használható, ekkor megtörténik a kapcsolódás, az „együtt alkotás”, az integrálás.

A Mozgó Játszótérnek van továbbá egy egyensúlyi helyzet fenntartói funkciója is, ugyanis a játékba a Jelenlét Program minden szereplője bevonható. A játékhelyzet, a játék közben kiosztott és kialakult szereprendszerek kiváló alkalmat kínálnak az egyes szereplők „megerősítésére” (ilyen lehet például egy új intézményvezető vagy új szociális munkás érkezése a programba).

2.2.2 Megtett intézkedések

A Mozgó Játszótér fizikai megjelenésében egy kisbusz (egy mobil eszköz, mellyel bármilyen helyszínt megközelíthető), melyben elfér annyi játék, hogy akár 100 gyerek mozgatható egyszerre. Ez a gyermeklétszám természetesen egy szélsőséges érték, hiszen általában – telepektől függően – ennél jóval alacsonyabb. A TF projektben résztvevő négy magyarországi telep közül például Veszprémben és Tatabányán általában kisebb csoportok (8-14 fő) vesznek részt, míg a romániai telepeken rendszerint 30-80 gyerekkel foglalkoznak.

Előkészületek

A játszóbuszos kollégák megkeresése a Mozgó Játszótér Igénylő lap kitöltésével történik. Az igénylést bárki benyújthatja. A romániai telepeken általában a telepvezető szociális munkás szokta ezt elvégezni, Magyarországon intézmények is kezdeményeznek, főleg ott, ahol a Szeretetszolgálat intézményi beágyazottsága erősebb (például Tarnabod). Magyarországon az ifjúsági önkéntes koordinátorok is besegítenek a munkába. Az Igénylő lap elvileg segítséget nyújt a játszó-alkalomra történő felkészüléshez, hiszen ebben jelzik a kívánt időpontot, a várható gyereklétszámot és korosztályt, az igényelt játék típusát, a játék célját, illetve bármilyen speciális körülményt/problémát, amit a Játszóbuszos kollégák bevonásával és segítségével szeretnének kezelni.

A játszóbuszok általában havonta egyszer-kétszer jutnak el egy-egy terepre, ahol alkalmanként 2-4 órát töltenek. A foglalkozások típusa nagyon széles kört ölel fel: lehet csak egy sima ugrálóvár, de népszerűek a tematikus napok, kézműves foglalkozások, sportfeladatok, csapatépítő játékok is. Nemrég Szatmárnémetiben például nagy sikere volt egy mesére és szerepjátékokra épített kalandtúrának, melyen részt vett a telep apraja-nagyja.

A játszóbuszok alapfelszereltségéhez tartozik egy ugrálóvár, társasjátékok és egy igen változatos játékeszköz-gyűjtemény (ugráló kötél, tollasütő, focilabda, gólyaláb, bóják, festős doboz, kreatív kézműves doboz, stb.) A Szeretetszolgálat két munkatársa mellett, gyereklétszámtól függően, önkéntesek is segítik a programok lebonyolítását.

A Mozgó Játszótér módszertanának egyik fontos eleme a kettős vezetés, vagyis egy foglalkozást legalább két ember tervez meg és vezet le. Ezt több tényező is indokolja: a csoport létszáma, nagyobb érzelmi megterheléssel járó helyzetek vagy speciális szükségletek kezelése, egymás „hibáinak” korrigálása, két különböző habitus/személyiség jelenléte, illetve a kölcsönös tanulási folyamat.

Bár a játék mindig egy spontán és ösztönös dolog, a játék-alkalmak megszervezése alapos tervezést és felkészülést igényel. Nagyon jól kell ismerni a helyszínt (a helyi adottságokat, terepviszonyokat), a település különböző mutatóit, a lehetséges helyi segítőket (akik lehetnek fiatal önkéntesek, szociális munkások, de szülők-nagyszülők is.)

Fontos ismerni a résztvevők eddigi játéktapasztalatát. Ha a gyerekek már ismerik a játékok normáit, az együttjátszás szabályait, akkor lehet összetettebb, bonyolultabb játékokkal készülni. A TF projektbe bevont 8 telep tapasztalatai azt mutatják, hogy ahol már megépült a Jelenlét Program íve (Tarnabod), vagy működnek Máltás intézmények (Lyukóvölgy, Tatabánya, Veszprém, Szatmárnémeti) ott a gyerekek a szocializáció egy magasabb fokán állnak, így a játszóbuszos foglalkozások más szintről tudnak indulni. Míg például Tarnabodon már iskolai problémakezelésbe, közösség-alkotásba is bele lehet folyni, szociális érzékenyítő programokat lehet szervezni, addig Órkőn vagy Bihardiószegen szinte nulláról kellett indulni, az idegrendszeri érést beindító tevékenységekkel kellett kezdeni, és innen lehet majd idővel eljutni az önkontrollig, szabálykövetésig, felelősségvállalásig.

A játékok megtervezése során figyelni kell az esetleges speciális igényekre is. Kisiratoson például egy integrált csoport működik két értelmi fogyatékos gyermekkel. A játékok gondos megválasztásával viszont ők is sikerrel bevonhatók a foglalkozásba.

A játék egyik nehézsége, hogy gyorsan meg kell látni, honnan indulunk, mi az adott gyermekcsoport készség-játék szintje, s ennek megfelelő játékokkal kell kezdeni a programot, majd a későbbiekben ezekre alapozva fejleszteni.

A játék lebonyolítása

A játék lebonyolításának fő jellemzője, hogy hiába a gondos előkészületek és az átfogó módszertan, rendszerint a dolgok sosem a tervek szerint alakulnak, az élet általában mindent felülír, a siker kulcsa pedig a

gyors helyzetfelismerés, rugalmasság és azonnali reagálás.

A játék sajátossága, hogy „spontán, szabadon választott és minden külső kényszerszertől mentes tevékenység” (Hajdú-Naár, 2015:16.o.). A játék lebonyolítására (néhány, a módszertanban lefektetett alapelven kívül) nincs semmilyen szabály, azt az adott telep sajátosságai és a pillanatnyi feltételek határozzák meg. Még a négy magyarországi TF projekt helyszínei között is olyan nagy eltérések vannak, hogy minden helyszínen másképp zajlik a program és más játék népszerű, kivéve a focit, amit mindenhol szívesen játszanak. Veszprémben például jelenleg kevés a gyerek és nagyon változó az életkor, kiszámíthatatlan, hogy ki jelenik meg, így állandóan improvizálni kell. Ráadásul a gyerekek itt sem a családjukhoz, sem egymáshoz nem kapcsolódnak szorosan, nem alkotnak közösséget. Itt például nagyon népszerűek a „táblás” játékok. Tatabodon gyakran az iskolával és a Biztos Kezdet Gyerekházzal egyeztetve kérnek osztályokat, akár testnevelés óra keretében. Itt beágyazott helyre érkezik a játék, és mivel egy közösségben zajlik vagy akár egy helyzetre/problémára fókuszál, így sokkal célirányosabb tud lenni. Lyukóvölgyben is nagyon vegyes a korosztály, de itt nagy segítséget jelent a Lyukóvölgyi Fiatalok Közössége, egy önkéntesekből álló körülbelül 10 fős csapat, akik már ismerik a tevékenység lényegét, tudják alkalmazni az eszközrendszert és segítenek, akár még egy program lebonyolítását is rájuk lehet bízni. A megjelenő gyereklétszám tekintetében itt még az is fontos tényező, hogy van egy „kemény mag”, akik mindig ott vannak – ők szoktak körbejárni és hozni még gyerekeket. Tatabánya, bár a TF projektben egy helyszíneként szerepel, tulajdonképpen két telep (a VI-os telep és a Mésztelep), melyek nem vegyülnek, ezért ide külön járnak a játszóbuszosok. A VI-os telepen szeretik az egyéni, kreatív játékokat, míg a Mésztelepen inkább a csapatjátékok népszerűbbek.

A TF projekt indulásakor a romániai kollégák is alaposan elsajátították a Magyarországon már bevált módszertant, amit később rugalmasan a helyi sajátosságokhoz igazítottak és kialakították saját helyi módszertanukat. Mivel a romániai telepeken nagyobb a gyereklétszám, több a foglalkozásokon részt vevő szülő és önkéntes, más a csoport-dinamika, így nekik az a módszer vált be, hogy a résztvevőket minden foglalkozáson három csoportba osztják: van egy kézműves csoport, egy kis létszámú fejlesztő csoport és egy légvárat használó csapat. A csoportokban rotáció van, így a foglalkozás végére mindenki mindenben részt vesz. A romániai telepek közül talán Őrkőn a legnehezebb dolgozni, itt a máshol jól bevált módszertan eleinte egyáltalán nem működött. A rokonsági kötelékek és a családok közötti konfliktusok miatt csődöt mondtak a legalapvetőbb csoport-alkotási kísérletek is. A megoldás az lett, hogy a terepen lévő szociális munkások előre „összeraknak” 2-3 csoportot és a játszóbuszos kollégák külön, fókuszáltan foglalkoznak ezekkel a csoportokkal.

2.2.3 Elért eredmények

A Mozdó Játszóter eredményei sok szinten és több időtávban is megmutatkoznak. Tekintve a játék, mint módszer sajátosságait, a foglalkozások egy új közösségben, nagyon egyszerű módszereket és eszközöket használva is viszonylag hamar eredményesek

lehetnek. A játszókbizalmat és békét hozhatnak még az olyan közösségekbe is, ahol nincs állandó szülői jelenlét, nincsenek jól használható viselkedésminták, mindennapos a fenyegetettség és a létbizonytalanság.

A leghamarabb jelentkező eredmények közé tartozik, hogy a gyerekek már az első néhány alkalom után várják a következő alkalmakat, örülnek a munkatársaknak, integetnek, várják és szeretettel fogadják őket. Megismerik egymás nevét, kialakul egy személyes kapcsolat, a gyerekek elkezdnek bizalommal fordulni egy külső szereplő felé. Ennek tipikus megnyilvánulási formái, hogy a fiú játszóbusszokkal (akik a magyarországi telepeken dolgoznak) például elkezdődik egy kedves viccelődés, poénkodás, a lányokkal (akik a romániai telepeken dolgoznak) a kisebb, szeretetétikus gyerekek fizikai kontaktust is kezdeményeznek (ölelgetés, szeretgetés). A bizalomnak ezeken a kezdeti megnyilvánulásain keresztül nyílik meg fokozatosan a Szeretetszolgálat számára a közösség felé vezető út.

A játék ugyanakkor új, könnyen reprodukálható élményekkel gazdagítja a résztvevőket. A munkatársak azt is sikerként élik meg, hogy a gyerekek elkezdik napi/heti rendszerességgel maguktól játszani a játékokat. Veszprémben például, ahol kezdetben talán a legalacsonyabb volt a játékban való részvételi hajlandóság, azóta többször is előfordult, hogy egyes gyerekek kikérték magukat a napköziből, hogy részt vehessenek a foglalkozáson.

A játék során spontán módon erősödik a bizalom, a gyerekek megnyílnak, bátrabban beszélnek személyes gondjaikról, problémáikról. Ebben az is kulcsszerepet játszik, hogy a játszóbussz munkatársak egy könnyen megszerethető szerepben vannak, nem kapcsolódnak hozzájuk negatív érzelmek, nem tartanak vagy félnek tőlük a gyermekek. A gyerekek által megosztott személyes információkat a Szeretetszolgálat animátorai nyíltan és őszintén fogadják, emellett tapintatosan kezelik – viszont ők is a jelzőrendszer részei, tehát ha veszélyt éreznek, értesítik az érintett szakembereket. Mindezt azonban igyekeznek úgy alakítani, hogy a gyerekek tisztában legyenek az információk megosztásának következményeivel, és ne érezzék magukat „átverve”.

Bár a játék fejlesztő, tanító hatása csak hosszú távon érvényesül, egy osztályban vagy közösségben kialakuló krízishelyzet esetén már egy-egy alkalom is segítséget hozhat. A játék keretében alkalmazott krízis-intervenció nagyon jól le tudja venni a „szorítást” a gyerekekről, hogy aztán tudjanak beszélni arról, amiről kell, ami fontos.

A Mozgó Játszóter elsődleges célcsoportja a gyerekek, először velük kezdenek el foglalkozni, és ha a szülők, nagyszülők látják, hogy a gyerekek felszabadultan, jól érzik magukat, akkor ők is nagyobb bizalommal fordulnak mind a játszóbussz kollégákhoz, mind a szociális munkásokhoz. Ez egyrészt a bizalom erősödéséhez és személyes megnyíláshoz vezet, másrészt lassanként a szülők is bevonódnak a játékba. A romániai telepeken ez a jelenség fokozottan megfigyelhető, ott a szülők is rendszeresen részt vesznek a foglalkozásokon, akár játékosként, akár önkéntes segítőként. Több helyen már a szülők külön kérték, hogy nekik is szervezzenek programokat a játszóbussz munkatársak.

Hosszabb távon a gyerekekben kifejlődik a szabálykövetés, rendszeresség, pontosság, kitartás, emellett megfigyelhető a kreativitás, a játék szeretete, az

alkalmazkodóképesség és a magabiztosság növekedése. Már az egy éve futó programoknál is látszik (főleg azokon a településeken ahol eddig nem folyt semmilyen karitatív tevékenység, mint például Bihardiószegen), hogy az olyan egyszerű feladatok, mint a kettes sorba beállítás, körbeállítás, figyelés a magyarázatokra, ami a projekt elején még nehézségeket okozott, már magától értetődővé vált.

A játszóbuszos programok egy későbbi, beágyazottabb szakaszában már megfigyelhető a csoportdinamika fejlődése is, kialakulnak a csoportszerepek. A játékvezetők figyelnek arra, hogy a perifériára szorulóknak is legyen sikerélménye, részesüljenek a győzelem örömeiben. A vezér gyerekeket egy külön program keretében „kiképzik”, vagyis megtanítják őket azokra a készségekre, amiktől jó csapatvezetővé válhatnak, így pozitívan használják ki azt az adottságukat, hogy a többiek figyelnek rájuk. Tarnabodon, ahol a játszóbuszos kollégák évek óta együttműködnek a helyi iskolával és osztályfőnökökkel, már a magatartásban és a tanulmányi eredményekben is megfigyelhető a fejlődés.

A Mozgó Játsszótér a kezdetektől segíti a Jelenlét Program intézményi beágyazódását, és amikor ez már megtörtént, akkor sikeresen alkalmazható beavatkozási és kríziskezelési eszközként is.

2.2.4 Sikertényezők

Mint már többször hangsúlyoztuk, a Mozgó Játsszótér egy széles körben sikerrel alkalmazott program. Arról eddig még kevésbé beszéltünk, hogy játék közben még a leggondosabb tervezés és előkészítés során is rengeteg nehézség, kockázat jelentkezhet. Ezek kiküszöbölésében és/vagy megfelelő kezelésében rejlik a siker kulcsa. A Mozgó Játsszótér sikerét a következő tényezők segítik:

Munkatársak

A program lelkét és sikerének kulcsát a játszóbuszos kollégák jelentik, akik mindvégig a személyiségükkel is dolgoznak. Ezért nagyon fontos szempont az ő kiválasztásuk. Ezt a feladatot csak olyan emberek tudják sikerre vinni, akik könnyen létesítenek kapcsolatot, nyitottak, gyorsan alkalmazkodnak a különböző helyzetekhez, kreatívak, rátermettek. A program összes többi eleme (a módszertan, a folyamatos képzések, tapasztalatcsere) csak akkor működik, ha a játékvezetők személyükben alkalmasak a feladatra. A játékvezetők által a gyerekek sokat tanulnak a felnőtt létből, olyan viselkedésmintákat látnak, melyekkel eddig talán még nem is találkoztak.

A módszertan és az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy a feladat sikeres elvégzését a következő tulajdonságok segítik:

- koncentrációs készség, odafigyelés – a játék során mindenre és mindenre oda kell figyelni (a feladatra, a hangulatra, a játékosok figyelmének fenntartására, egyenlő bánásmódra, stb.), egy pillanatra sem lankadhat a koncentráció;
- empátia – mindenkivel ugyanúgy kell bánni, meg kell érezni, hogy egyes résztvevőkben milyen vonásokat kell erősíteni/tompítani ahhoz, hogy

- sikerélményük legyen, tudni kell hatékonyan megoldani a felmerülő konfliktusokat;
- tolerancia, elfogadás – minden helyzetet nyitottan és megértéssel kell kezelni;
 - tűrőképesség – lelkiileg és fizikailag is nagy megterhelést jelent ez a munka (sok utazás, pakolás, szervezés, nehéz helyzetek kezelése, felelősség, stb.);
 - rugalmasság és kreativitás – minden váratlan helyzetet tudni kell kezelni úgy, hogy közben a résztvevők motivációja folyamatosan fennmaradjon;
 - jókedv, humor – sok problémás helyzet megoldásában segít;
 - nyílt és őszinte kommunikáció – a bizalom elérésének és fenntartásának egyik legfontosabb eszköze;
 - határozott fellépés – mivel kevés „fegyverkezési eszköz” van a kezükben, a határozott fellépés nagyon fontos a tisztelet és tekintély elérésében.

A munkatársak kiválasztásának a Szeretetszolgálat nagy figyelmet szentel, a jelentkezők komoly interjúzásokon mennek keresztül, emellett a terepen is bizonyítaniuk kell rátermettségüket. Talán az sem véletlen, hogy a TF program keretében működtetett játszóbusz-munkatársak közül többen is hosszú ideje kapcsolódnak a Szeretetszolgálathoz: előbb, mint résztvevők, később mint önkéntesek, végül pedig mint munkatársak.

Önkéntesek

Magas részvételi szám esetén a játéknapp lebonyolítására szükség van önkéntes segítőkre is. Az ő bevonásuk lehet előre megtervezett (ilyenkor többnyire Máltás önkéntesek) vagy ad-hoc jellegű, a helyszínre érkezés után (szülők, nagyszülők bevonása). A játékvezető feladata felmérni azt, hogy az egyes önkéntesek mennyire vonhatók be a játék különböző elemeibe (van, hogy csak egy-egy részfeladatot kapnak, de van olyan is, hogy egy teljes játék levezénylését rájuk bízák).

A magyarországi telepek közül az önkéntesek tekintetében kiemelkedik Lyukóvölgy, ahol a Lyukóvölgyi Fiatalok Közossége segíti az animátorok munkáját. A romániai telepeken sokkal több a gyermek, ugyanakkor itt sokkal több az önkéntes is. Az erdélyi Máltában köztudottan nagyon erős az önkéntesség vonal, mivel a Szeretetszolgálat munkatársai már kicsi korukban megszólítják a gyerekeket, így nevelődtek ki a romániai játszóbuszos munkatársak is.

Az önkéntesekkel való kapcsolat folyamatos ápolást igényel (rendszeres találkozók, csapatépítés, bevonás), ez biztosítja a programban való hosszú távú részvételüket.

Helyi szociális munkások

A helyi szociális munkásokkal nagyon szoros az együttműködés, egy kétirányú kapcsolat keretében. Induló játszóbuszos program esetén a helyi szociális munkások biztonságot adnak, segítenek a szervezésben, konfliktuskezelésben, jelzik a felmerülő igényeket. A TF projekt romániai helyszínei közül több is nehéz terepnek számít (Bihardiószeg, Őrkő), ahova már maga a bejutás is nehéz lett volna a szociális munkások terepismerete, tudása és rutinja nélkül. De említhetnénk Lyukóvölgyet is, ahol kezdetben a játszóbuszos kollégáknak nehéz volt elfogadtatni magukat – ez végül a helyi szociális munkások segítségével sikerült. Ugyanakkor

előfordulnak olyan esetek (például nemrég Tatabányán), ahol ilyen vagy olyan okokból lecserélődnek a telepi szociális munkások, ekkor a Mozgó Játsszótér közreműködik az új szociális munkás „megérkeztetésében”. Azzal, hogy bevonják, sőt „előretolják” őket a játékokban, segítenek nekik mind a beilleszkedésben, mind pedig abban, hogy a közösség megismerje és könnyebben elfogadja őket, kialakuljon a bizalom.

Folyamatos tanulás

A Mozgó Játsszótér nagyon széles repertoárt igényel nemcsak játék eszközökből, de játék típusokból, módszerekből egyaránt. Ez folyamatos, tudatos tanulást igényel az animátorok részéről. A magyarországi játszóbusszos kollégák például rendszeresen leülnek és tanulnak egymástól (mindenki visz egy játékot), de sok ötletet kapnak a romániai kollégáktól, a cserkészeketől és az Élményakadémiától is. A játszóbusszos kollégáknak kötelező részt venni a Játékfejlesztési tréningen és a Szociális telepi képzésen is (30-30 óra). A TF projekten belül a magyarországi és erdélyi munkatársak folyamatosan megosztják egymással tapasztalataikat, a nagyobb tapasztalattal rendelkező magyar kollégák részt vettek a négy romániai telep első játéknapiján is, és az együttműködés azóta is folyamatos.

Megérteni a telep sajátosságait, alkalmazkodni a közösség élethelyzetéhez

A telepeken folyó munka egyik legnagyobb nehézsége, és ebből fakadóan a programok sikerességének vagy kudarcának kulcsa, a terep sajátosságainak megértése. Minden település, minden telep, minden közösség más – más élethelyzetben van, más kulturális mintákat követnek, más fizikai adottságokkal rendelkeznek. A helyszín, a körülmények, a munkatársak kapcsolódása a közösséghez, a résztvevők igénye, fizikai és mentális állapotuk, szervezettségük telepenként eltérő képet mutat.

Az erdélyi telep közül Szatmárnémetiben a legfejlettebb a gyerekek szocializációs foka, annak köszönhetően, hogy itt már négy éve működik egy erdélyi Máltás program (amely a magyarországi tanodákhoz hasonló), mely nagyjából ugyanazt a csoportot célozza meg, mint a Mozgó Játsszótér. Ezekben a gyerekekben fejlettebb a kötelességtudat és a felelősségérzet, emellett nem idegen számukra a szabálykövetés. Az erdélyi telepek közül ez a helyszín igényli a legtöbb kreativitást új játékok tekintetében, hiszen az itteni gyerekek már nagyon sokféle játéktevékenységgel találkoztak, ezért nehezebb felkelteni és fenntartani az érdeklődésüket. Az elsődleges cél ezen a helyszínen az volt, hogy olyan játékokkal ismertessék meg őket, melyek nem igényelnek speciális eszközöket és akkor is „elővehető”, amikor a munkatársak nincsenek a helyszínen.

Kisiratos egy kisebb közösség, nagyon hangulatos, családias, természetes környezetben zajlanak a játsszónapok. Az itt szervezett programokra nemcsak a telepi gyerekek járnak, hanem a Szent Ferenc Alapítvány kedvezményezettjei is (nem roma hátrányos helyzetű gyerekek). Itt is sok az önkéntes (alkalmanként öten-hatan is megjelennek), ők nagyobb gyerekek, akik sokat segítenek a programok megvalósításában. Mivel a csoportban van két értelmi fogyatékos gyermek is, ezért a játékok kiválasztásában nagy körültekintést igényel, hogy ők is egyenrangú félként tudjanak bekapcsolódni.

Bihardiószeg ezzel szemben olyan terep, ahol eddig semmilyen karitatív tevékenység nem volt. A Mozgó Játszótér program szakmai vezetője és a romániai Máltás játszóbusszos kollégák elmondása szerint itt a gyermekek többsége az idegrendszeri érés nagyon kezdeti szakaszában van, alapvető mozgáskoordinációs és finom-motorikai problémákkal küszködnek (a program indulásakor sokan még egy ollót sem tudtak megfogni). A gyerekekből teljesen hiányoztak az olyan készségek, mint például a rendszeresség, pontosság, kitartás. Nagyon sok időt igényelt a fegyelmezettség kialakítása és a figyelem fenntartása is. Mivel itt mindent az alapoktól kellett kezdeni, talán itt jelentkeznek legláthatóbban a fejlődés jelei (főleg az előbbieken említett területeken).

Őrkő egy nagyon sajátos szerveződésű telep, ahol meghatározóak a rokoni kapcsolatok és a családok közötti, hosszú időre visszanyúló konfliktusok. Itt az elszigeteltségből eredő nehézségeket, a telep emberek közötti viszonyrendszert, a működő és nem működő kapcsolatokat kellett első lépésben megérteni ahhoz, hogy elkezdődhessen a program. Nagyon egyszerű, önkormánytolt fejlesztő játékokkal kellett kezdeni, és csak nagyon apró lépésekkel lehetett haladni. Őrkőn az is folyamatos kihívást jelent, hogy a játszás ne váljon a belső konfliktusoknak egy újabb színterévé.

A magyarországi telepeken valamivel mélyebb a Máltás intézmények beágyazódottsága, itt a közösség aktuális élethelyzetéhez, aktuális hangulatához történő alkalmazkodás jelenti a legnagyobb kihívást. Több telepen is problémát jelent a kis létszám és a vegyes korosztály, emellett a kiszámíthatatlanság és az állandóan ingadozó hangulat mind személyes, mind pedig közösségi szinten.

2.2.5 Felmerült nehézségek, korlátok

„Berepülő pilóta”

A játszóbusszos kollégák szerint az egyik legnehezebb oldala a munkájuknak ismeretlenként megérkezni egy közösségbe, és megfelelni a magas elvárásoknak mind a Szeretetszolgálat, mind a helyi közösség felé. Olyan környezetet kell kialakítani, ahol a résztvevők biztonságban érezhetik magukat fizikailag és érzelmiileg egyaránt. A közösség felé történő megfelelés, a jó hangulat megteremtése, a résztvevők bevonása, a kapcsolatrendszerek kialakítása, a bizalom megteremtése néha magától értetődő, spontán folyamat, néha azonban hosszú és nehéz „munka”.

A játékvezetők számára az a legnagyobb kudarc, ha szétesik egy játék, vagyis a résztvevőket nem érdekli, unalmasnak találják, kiszállnak. Ilyenkor általában gyorsan abba kell hagyni és változtatni valamin, vagy a felálláson, vagy a játékon. Szerencsére mindig van valahol egy kapaszkodó, olyan nagyon ritkán fordul elő, hogy semmi sem működik.

Kiszámíthatatlanság

Ebben a tevékenységben minden kiszámíthatatlan, szinte soha semmi nem a terv szerint alakul. A legalaposabb tervezés mellett sem lehet biztosan tudni, hogy végül hogyan alakul a létszám, a korosztály összetétele, milyenek lesznek az időjárási feltételek, milyen

beláthatatlan veszélyeket rejt magában a tér, milyen lesz a közösség aktuális hangulata, aktivitási szintje, stb. Mindezek a tényezők pedig alapvetően befolyásolják a játékok kiválasztását és lebonyolítását. Ezt a feladatot csak gyors helyzetfelismeréssel és rögtönzéssel lehet megoldani.

Kis létszám, vegyes korösszetétel

A különböző létszámú csoportok más-más típusú megközelítést és foglalkozást igényelnek, de ennek kezelésére a játékvezetők fel vannak készülve. A nehézséget az okozza, mikor kevés gyerek mellett nagy az életkorbeli szórás (Lyukóvölgyben és Veszprémben ez állandó jelenség). Az egészen kicsikkel és a kamaszokkal a legnehezebb foglalkozni, általában a 8-12 éves korosztály a legelfogadóbb, legkönnyebben mozgatható csoport, mivel ebben az életkorban már kialakult a fogalmi gondolkodás.

Fegyelmezés, szabálykövetés

A romániai telepeken (Szatmárnémeti kivételével) komoly kihívás volt a fegyelmezés, illetve a gyerekek hozzászoktatása bizonyos rendszerező programhoz. Nehéz feladat megtalálni a szabadságnak azt a mértékét, amely segíti a csoportfolyamatok kibontakozását, de még nem esik szét tőle a játék.

A romániai munkatársak folyamatosan abba az akadályba ütköztek, hogy a gyerekek éreztették velük, hogy „úgyis az lesz, amit ők akarnak”. Van olyan telep, ahol már az is sikernek számít, ha a gyerekek egy szabályt „betartanak”.

Konfliktusok kezelése

A telepeken általában sok konfliktusos helyzet alakul ki, ezeknek gyakorisága és intenzitása összefügg a közösség aktuális élethelyzetével. A játékvezetőknek minden esetben törekedni kell arra, hogy a résztvevők biztonságban érezzék magukat, ezért a drog vagy alkohol hatása alatt állókat kizárják a foglalkozásból. Szelíd erővel dolgoznak, beszélnek és nem hagyják egyedül a rászorultakat. A játék akkor is jól bevethető, ha például kiélesednek a szülők vagy családok közötti konfliktusok – ekkor lekötik a gyerekeket, amíg a szülők megoldják a problémát.

Szezonális akadályok

Magyarországon van egy egészen sajátos nehézség a játéknapok szervezésében: a családi pótlék utalásának napja. Ugyanis ezt követően a családok elmennek bevásárolni egy közeli nagyvárosba, és az ingyenes utazás igénybevételéhez fizikailag „fel kell mutatniuk” három gyereket. Emiatt ezeken a napokon nagyon sok az iskolai hiányzás, és játéknapot sem lehet tervezni, mert nem lenne elég résztvevő.

Őrkön a mezőgazdasági munka jelent időszakos akadályt a program számára. A gyerekeket egészen kicsi koruktól magukkal viszik a szülők a földekre, ezért mezőgazdasági időnyben rendszerint nehéz foglalkozást tervezni.

2.2.6 Alkalmazhatóság feltételrendszere

A Mozgó Játszótér sikerének egyik kulcsa a széleskörű alkalmazhatóság és rugalmasság. Bármikor, bárhol alkalmazható (kistérségben, településen, telepen, adott intézményben, stb.). Tulajdonképpen csak egy tiszta, biztonságos külső vagy belső tér szükséges hozzá, egy játszóbusz, 2-3 fő játékmódszertanban képzett kolléga és – a résztvevők számától függően – néhány önkéntes segítő. Az évek során a Mozgó Játszótér a Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét-típusú komplex szociális programjának zászlóshajója lett, ugyanúgy alkalmazható a program elkezdésekor, mint annak későbbi szakaszaiban. A program egyik legfontosabb tulajdonsága a helyzetfelismerésen alapuló rugalmasság és az igényekhez alkalmazkodó gyors váltás lehetősége. A játékok több szinten lebonyolíthatók a résztvevők kor-összetételétől, szociális érettségétől, aktuális fizikai-lelki állapotától függően. A játékvezető feladata felismerni, hogy adott csoporttal milyen típusú játékok működnek, mikor szabad elkezdni és mikor kell abbahagyni egy bizonyos típusú játékot. Az egyéni tapasztalatszerzés mellett ebben segítenek a folyamatos képzések és tapasztalatcserék is.

2.3 Jó gyakorlat: A „Nő, mint esély” program

Probléma leírása: A telepi nőkre fokozottan jellemző korai gyermekvállalás és az ezzel összefüggő iskolaelhagyás, a felelősségteljes gyermekvállalással és neveléssel kapcsolatos alapismeretek hiánya, a rossz lakáskörülményekkel (közmvéek hiánya, túlszűfoltsá) összefüggő nem megfelelő higiénés körülmények, a nőgyógyászati betegségekkel és egészséges életmóddal kapcsolatos ismeretek hiánya, a családon belüli erőszak, a prostitúció, a magas munkanélküliség, az ellátórendszerrel való nem megfelelő kapcsolat.

Célcsoport: (1) 12-17 éves, gyermekvállalás előtt álló kamasz lányok, (2) várandós és gyermekes fiatal anyák, elsősorban 18 év alattiak, (3) felnőtt nők (20-45 éves nők).

Beavatkozás célja: (1) a korai gyermekvállalás és iskolaelhagyás megelőzése, (2) a tudatos és felelősségteljes gyermekvállalási szemlélet kialakítása, (3) az egészségtudatosság növelése, (4) ügyintézési kompetenciák növelése, (5) a családon belüli bántalmazás csökkentése, (6) a foglalkoztatás és ahhoz szükséges kompetenciák növelése.

Megtett intézkedések röviden: prevenciós programok a korai gyermekvállalás és iskolaelhagyás megelőzésére, csökkentésére; higiénés felvilágosító programok és a helyi egészségügyi ellátórendszerrel a kapcsolat és kommunikáció javítása a kölcsönös elfogadás erősítése érdekében; családon belüli erőszak témájával foglalkozó programok, foglalkoztatást segítő programok.

Alkalmazhatóság feltételrendszere: a helyi közösség és a nők bizalmának megszerzése, helyi segítők képzése és alkalmazása, közösségi és csoportfoglalkozások illetve egyéni esetkezelések egymásra épülése, a csoportfoglalkozásokon interaktivitás biztosítása, a helyi ellátórendszer bevonása a programokba. Férfiak számára szemléletformáló programok kialakítása.

A roma nők többszörösen is hátrányt szenvednek a mindennapi élet számos területén, ugyanis mind nőként, mind romaként peremhelyzetbe szorulnak a társadalomban. A korai iskolaelhagyás és gyermekvállalás a kelet-európai cigányság egészére jellemző probléma. A többségi társadalomtól eltérően a roma nők közel harmada 18 éves kora előtt már férjhez megy és családot alapít. A különbségek még jelentősebbek a munkaerőpiacon: kutatások szerint a kelet-európai régió országaiban a roma nők mindössze 8-10%-a van jelen a munkaerőpiacon (Bernát és Páthy, 2009).

A „Nő, mint esély” program célja a mélyszegénységgel érintett, szegregált, telepi környezetben élő roma nők, fiatal lányok, családanyák társadalmi felzárkóztatása. A program 2014-ben indult a romániai Sepsiszentgyörgy városához tartozó Örkön, mely egy a város határában lévő 2000-3000 fős telep, és amelyet az alapvető infrastrukturális ellátottság (vezetékes víz és csatorna, legális áramvételezési lehetőség, burkolt utak) szinte teljes hiánya jellemez. Az itt élő roma családok többségének lakhatási helyzete nem legális, a honvédség tulajdonában álló földterületen, különféle építőanyagokból saját maguk által felhúzott épületekben laknak. A telepi roma közösségben erős a hagyományok és szokások ápolása, a családi és közösségi élet

hagyományok mentén való szervezése. Az őrkői roma telepen több civil és egyházi szervezet is már régebb óta jelen van (pl. helyi óvoda és iskola működtetése, tanodai típusú program megvalósítása, adományok osztása), ugyanakkor a sokrétű, egymással összefüggő problémák átfogó kezelését célzó szociális munkát egyik szervezet sem folytatott.

A „Nő, mint esély” program koncepcióját a pszichológus szakemberekből álló, azonban jelentős terepi tapasztalattal nem rendelkező sepsiszentgyörgyi Esély Egyesület dolgozta ki, éppen ezért a gyakorlati megvalósításba bevonásra került a szociális munkát biztosító Máltai Szeretetszolgálat romániai szervezete. A program előkészítése és bevezetése egy hosszabb folyamat volt, az alapkoncepció egyik eleme szerint először a helyi közösségből került kiválasztásra négy roma nő, akiket családgondozónak képeztek ki az Egyesület munkatársai. A mintaprogram így az Esély Egyesület, a romániai Máltai Szeretetszolgálat és a munkaviszonyban alkalmazott négy helyi roma nő közös munkája keretében indult el 2014-ben, amit kezdetben a Sepsiszentgyörgy város Önkormányzata finanszírozott. Később megváltozott szervezeti keretben folytatódott a projekt, mivel a sikeres bevezetését követően az Esély Egyesület kilépett a programból, és jelenleg gyerekház szolgáltatást működtet az őrkői telepen. A romániai Máltai Szeretetszolgálat viszi tovább a programot, 2019 tavaszáig két családgondozóval együttműködve.

A TF projekt keretében történik a „Nő, mint esély” program bevezetése a négy magyarországi minta telepen, a legtöbb programelem eddig Tarnabodon valósult meg, ezért részletesen az itteni tapasztalatokkal foglalkozunk. Tarnabodon a nő központú programok elindításának kontextusa jelentősen különbözött az őrkőitől, hiszen a településen a Máltai Szeretetszolgálat 2004 óta működteti a Jelenlét Programját (Befogadó falu program), és speciálisan a nők elérését biztosító Biztos Kezdet gyerekház program is 2011 óta fut (különböző keretek között, de folyamatosan). Szintén a Jelenlét Program keretében működik Tarnabodon a tanoda, emellett a Szeretetszolgálat a fenntartója és működtetője a helyi általános iskolának is.

2.3.1 Probléma és célmeghatározás

A korai gyermekvállalás az egyik legjelentősebb probléma nemcsak a roma nők életpályájának tekintetében, hanem az egész roma közösség vonatkozásában, mivel ez jelentősen hozzájárul a mélyszegénység, a társadalmilag hátrányos helyzet újratermelődéséhez. Minél szélsőségesebb mélyszegénység jellemző egy közösséget, minél erősebb az elkülönülés, kirekesztés a helyi többségi társadalomból, annál inkább jellemző a korai gyermekvállalás. A szegregátumokban általánosan tapasztalható korai gyerekvállalás okai összetettek, egyrészt a szexuális felvilágosítás hiánya, a fogamzásgátló eszközökhöz való hozzáférés nehézsége is hozzájárul a gyerekanyaság létrejöttéhez, másrészt kutatások szerint a telepi környezetben, szigetszerű létben élő kamaszlányok számára a felnőtté válás egyetlen lehetősége a korai családalapítás. A telepi környezetben élő fiatal lányok közül sokan azért vállalkoznak a korai családalapításra, mert a gyerekszülés az egyetlen esemény, ami a helyi felnőtt közösség megbecsült tagjává teszi őket, és ami alapjaiban értelmet ad az életüknek (Durst, 2000). A fiatalok a felnőtté válás, az önállósulás elérésére nem

látnak más reális utat, nincs más reális életpálya előttük. Erre példa Órkő is, ahol korábban nem volt ritkaság, hogy a lányok már 12 éves kortól férjhez mentek, és 13-16 éves korban már gyermeket szültek. Ez nemcsak azt jelenti, hogy a lányok kiesnek az iskolából, de gyakran a szintén fiatalok párjuk is abbahagyja a tanulmányait, mivel a roma hagyományok szerint már neki kellene eltartania a családját. Ez azokban az esetekben is előfordul, mikor a család támogatja a fiatalokat, és nincs közvetlen elvárás a fiú felé tanulmányainak megszakítására.

Szintén általános tapasztalat, hogy a fiatal lányok nem rendelkeznek megfelelő testképpel, saját testük működéséről és ápolásáról megfelelő ismeretekkel, és megfelelő szexuális felvilágosításban sem részesülnek. A gyermekvállalás felkészületlenül éri őket, sokszor a szülésre, majd a csecsemő gondozására sem készülnek tudatosan. Ennek egyik jele, hogy a várandós nők között is gyakori a dohányzás, illetve, hogy a gyakran túlsúlyos lakásokban a kisgyermek jelenlétében is dohányoznak a felnőttek. Általában az egészséges táplálás, táplálkozás alapismereteivel sem rendelkeznek a telep kismamák és szülők.

A generációk közötti tapasztalatátadást hátráltatja, hogy a „megszöktetett” lány rendszerint a szöktető fiú családjához költözik, illetve, hogy egy sor kapcsolt téma tabunak számít a roma közösségekben. A rossz lakáskörülmények, a víz, az áram hiánya, a túlsúlyosság szintén hozzájárulnak ahhoz, hogy a kisgyermeket nem megfelelő higiénés körülmények között tudják várni és fogadni a családok.

A családtervezési hiányosságok ugyanakkor a felnőttkorú nők esetében is megjelennek. A gyermekvállalás szabályozása, az anyagi, szociális helyzethez való igazítása nem elvárás a roma közösségekben, sőt a nőknek gyakran nem is megengedett a fogamzásgátlás.

A nőgyógyászati betegségekkel kapcsolatos ismeretek hiánya szintén komoly probléma, mind a fertőzőes típusú betegségek elkerülése, mind a daganatos betegségek megelőzése szempontjából. Általános a helyi egészségügy és a roma közösségek közötti meg nem értés, kommunikációs problémák és az ebből fakadó bizalomhiány. Mindez azt eredményezi, hogy a roma nők általában nem vesznek részt a prevenció szűrési programokon, nem járnak rendszeresen konzultációra, és akkor sem mennek időben orvoshoz, ha egészségügyi problémát érzékelnek.

A családon belüli bántalmazás kezelése általában nagy kihívást jelent a szociális és más segítő szakmáknak, különösen így van ez a tradicionális értékeket valló közösségek esetében, ahol a férfi családfői szerepe megkérdőjelezhetetlen. A nők és a gyermekek bántalmazását a közösség maga is családi magánügynek tekinti. A problémáról való beszélés általánosságban sem elfogadott a közösségekben, ami a szemléletformálási és beavatkozási lehetőségeket még inkább beszűkíti.

A roma nők munkaerőpiaci részvétele általánosságban drámaian alacsony. Ez egyrészt köszönhető az alacsony iskolai végzettségnek, ami Órkőn jelenleg is azt jelenti, hogy sokan még az általános iskolát sem végzik el, míg a magyarországi telepeken inkább a középiskola elvégzésének a hiányára utal. Másrészt viszont jelentős mértékben azzal is összefüggésben áll, hogy a roma közösségekben, családokban elvárás az, hogy a nő otthon legyen a gyerekek mellett, és ne járjon el dolgozni, különösen ne a helyi közösségből kiszakadva. Részben ez a

magyarázata, hogy míg a nők Órkőn is eljárnak alkalmi munkára, a helyi közösség tagjaival csoportosan, addig az egyéni munkavállalást célzó programok eddig kevésbé voltak sikeresek.

Az alacsony iskolai végzettséggel, a (funkcionális) analfabetizmussal, illetve a szocializációs hiányokkal erősen összefügg, hogy az ügyintézésben, érdekeik érvényesítésében jelentős támogatásra szorulnak a roma nők, akikre viszont általában a családon belül az ügyintézés feladata hárul. Emellett sokszor a hivatalok és az ellátórendszerben dolgozók is előítéletekkel közelednek a roma családok felé, ami szintén hátráltathatja a sikeres ügyintézést.

Általános problémának mondható, hogy a telepi közösségekben a roma férfiak a nők aktivizálására, nagyobb fokú függetlenedésére irányuló programokat ellenségesen fogadják, attól tartva, hogy ezek következtében a férfi családon belüli tekintélye, pozíciója gyengülhet. Ezért szükségesnek látszik a közösségeken belül a férfiak megszólítása is a közösségi és felvilágosító programokon keresztül. Ugyanakkor az is általános tapasztalat, hogy a férfiak bevonása és aktivizálása a legnehezebb feladat.

A program adaptációja során felismerték, hogy a tarnabodi problémák jellege hasonló, de általánosságban elmondható hogy enyhébb mértékűek, mint Órkőn, ami a közel 15 éves máltai Jelenlét Programnak is köszönhető.

A feltárt problémák egyértelműen meghatározzák a beavatkozások céljait:

- bizalom kiépítése a helyi roma nők körében;
- korai gyermekvállalás csökkentése, megszüntetése és az iskolai végzettség növelése a roma lányok körében;
- a tudatos családtervezés és gyermeknevelés megismertetése és elfogadottá tétele;
- az egészségtudatosság növelése, egészséges táplálkozás és életvitel minél szélesebb körű elsajátítása, követése;
- az ellátórendszerrel kölcsönösen elfogadóbb kapcsolat kialakítása;
- a családon belüli bántalmazás csökkentése;
- a nők foglalkoztatottságának növelése.

Az egyes célok elérése, az első eredmények megjelenése különböző időtávon lehetséges, azonban fontos hangsúlyozni, hogy - mint ahogy a problémák is - a beavatkozások és azok eredményei is összefüggnek egymással: az egyik területen elért eredmények hozzájárulnak más célok teljesüléséhez is.

2.3.2 Megtett intézkedések

Mint azt a bevezetőben említettük, Órkőn a „Nő, mint esély” program jelentősebb előzmények nélkül indult meg, ezért az előkészítése, bevezetése egy hosszabb folyamat volt. Első lépésként a megvalósító szervezetek elfogadását, a kölcsönös bizalmat, személyes kapcsolatokat kellett megteremteni, és csak ezután kezdődhetett meg a roma nők életének, helyzetének javítására fókuszáló, célzott telepi munka.

A bizalom kiépítését célzó kezdeti feltáró szociális munka

A program megkezdésének első lépése a családgondozó nők kiválasztása volt a helyi közösségből. A kiválasztásban a helyi informális roma vezető is részt vett, így ezt a közösség többi tagja is elfogadta. Eredetileg négy nő került kiválasztásra, akiket az Esély Egyesület 40 órás családgondozói képzésben részesített. Bár a képzést mind a négy nő elvégezte, utána egy lemorzsolódott, így végül 3 fővel folyt a továbbiakban a munka.

A családgondozói képzés az alábbi témákra fókuszált:

- önismereti témák (személyiségük erősségei, illetve mikén kellene változtatniuk);
- női szerepek a családban, közösségben, társadalomban;
- alapvető higiénés ismeretek, háztartás körüli teendők;
- családtervezés: tudatos gyerekvállalás, védekezési módszerek, szexuális nevelés;
- a nők és családok egészsége;
- pénzbeosztás;
- családgondozó feladatai a különböző élethelyzetekben, szakmai identitás – milyen a jó családgondozó;
- kommunikáció és konfliktuskezelés.

Az Esély Egyesület készítette fel a romániai Máltai Szeretetszolgálat munkatársait is a program sajátosságaira, a női témák tárgyalásához és problémák kezeléséhez szükséges specifikus ismereteket adták át a szociális munkásoknak.

A program így az Esély Egyesület három és a Máltai Szeretetszolgálat öt munkatárásával, valamint három helyi családgondozóval kezdődött meg. A három családgondozó és a Szeretetszolgálat öt munkatársa közül egy dolgozott teljes állásban, a többiek napi 2 órában. A Szeretetszolgálat teljes állású munkatársa koordinálta a programot. A családgondozók feladata a családok napi szintű látogatása volt (naponta 6-8 család), míg a többi szociális munkásnak szintén a családok látogatása, valamint az egyéni esetkezelés nyújtása volt a feladata. A családgondozók feladata volt, hogy a szociális munkásokat bevezessék a családokhoz, segítsenek a szociális munkások elfogadtatásában, illetve hogy jelezzenek a szociális munkások felé, ha súlyosabb családi, szociális problémával találkoztak.

A helyi közösség családait tehát első fázisban a családgondozók érték el, ismertették meg velük a programot, mérték fel helyzetüket (kezdeti problématerkép készítése), majd utánuk, a második fázisban a szociális munkások léptek be a családok életébe. Mindegyik családnak megvolt a maga családgondozója és szociális munkása.

Az Esély Egyesület munkatársai készítették fel a családgondozókat a családokkal való beszélgetésekre. A program elindításának fontos eleme volt, hogy hetente egyszer az Egyesület szupervíziót tartott a terepen dolgozóknak; a családgondozóknak és a szociális munkásoknak egyaránt. Ezeken az alkalmakon végigbeszélték a heti

történeket, felmerülő problémákat, beavatkozási lehetőségeket.

A program folyamatos fejlesztése is közös munka keretében történt, bár a kezdeti koncepció megvolt, a tényleges lépések a szükségletek és a lehetőségek függvényében alakultak.

Az első év munkája nyomán a program és a munkatársak megfelelő ismertségre és elfogadásra tettek szert a helyi közösségben. Erre épülve kezdődhetett meg a női problémákra fókuszáló specifikus programelemek fokozatos bevezetése, elsősorban csoportos foglalkozások keretében. A csoportos foglalkozások megindításával párhuzamosan folytak tovább a családlátogatások, az erre épülő egyéni problémafeltárások és esetkezelések.

Programok családalapítás előtt álló lányoknak

A programok egyértelmű célja a korai gyermekvállalás és iskolaelhagyás megelőzése, ennek érdekében 2014 óta több fajta programelem valósult meg. Az egyik első program 2015-ben indult 12-14 éves lányok számára, ez 3 évig tartott és összesen 32 fő vett benne részt. A prevenciós célú, szemléletformáló program azt célozta, hogy a fiatal lányok megismerjék a testük alapvető felépítését és működését, a serdülőkor sajátosságait, a nemi érés folyamatát (menstruáció, testi-lelki változások), hogy elsajátítsák az alapvető személyes higiénés ismereteket (testápolás, fogápolás), és szexuális felvilágosításban részesüljenek. Az egészséges életmód, a helyes táplálkozás, az évszaknak megfelelő öltözködés, a rendszeres testmozgás és az egészséges életmód fontossága is a foglalkozások témáját képezték. A kamaszlányoknak a szerelemhez és a házassághoz, családalapításhoz és családtervezéshez való tudatosabb hozzáállásának kialakítása, az ezzel kapcsolatos szemléletformálásuk fontos részét képezte a programnak. Bár kisebb mértékben cserélődtek a tagok, a fiatal lányok között erős összetartás és jó csoportdinamika alakult ki, ami lehetővé tette a csoportfoglalkozások hosszabb távon való működtetését. A programelem sajátossága volt, hogy megpróbálta végig kísérni a kiskamaszkorból a serdülőkorba való átmenetet (a lányok 15-17 éves koráig), és ennek folyamatában megerősíteni a résztvevő roma lányokat.

Egy hasonló tematikájú csoport 10-12 éves kamaszlányok számára 2019 elejétől indult újra, itt jelenleg 6-10 fő jár a foglalkozásokra, de még nem sikerült egy stabil csoportot kialakítani, amit az is akadályoz, hogy a nyárra többeket elvittek magukkal a szülők külföldre.

Szintén ezt a célcsoportot célozzák meg a minden évben megrendezésre kerülő 3 napos nyári táborok. A táborok szervezése két korosztályi bontásban történik, a kisebb (8-12 évesek) és a nagyobb gyermekek (13-16 évesek) számára külön tábor kerül megrendezésre. A táborok célja, hogy a fiatal lányok megtanuljanak egymásra figyelni, csoportban együtt dolgozni, emellett erősödjön az énképük, megfelelő testképük alakuljon ki, növekedjen tudásuk a biológiai és pszichológiai fejlődésükkel kapcsolatban.

A közeljövőben a prevenciós programokban résztvevő gyerekek szüleit is be kívánják vonni, hiszen - mivel alapvetően a szülők biztosítják a gyermekek ellátását - fontos, hogy az ő szemléletük is változzon a fenti kérdésekben, és ők is támogassák a gyermekeiket az iskola elvégzésében.

Fiatal anyákat célzó programok

A fiatal anyáknak szóló program a kezdetektől több éven keresztül futott. Elsősorban a 14-18 éves korosztályból kikerülő várandós anyákat és kismamákat célozta. A terhességgel kapcsolatos alapismeretekre és teendőkre, a szülésre készítették fel a kismamákat. A foglalkozásokra hívtak nőgyógyászt, újszülött- és gyermekgyógyászt is, meghozzá olyan orvosokat, akik abban a kórházban dolgoztak, ahol a kismamák később szültek. Ennek nagyon pozitív eredménye az lett, hogy a kórházi szülészkor az orvosokkal és nővérekkel sokkal nyitottabb, konfliktus mentesebb lett az érintett nők és családok kommunikációja. A foglalkozásokon kézműveskedtek, részben a szülésre való készüléssel kapcsolatban, összeállították a kórházi csomagokat, és közösen filmet néztek, stb. A szülés utáni csecsemőgondozás is a témák között szerepelt, a szoptatás fontossága, a csecsemő körüli higiénés környezet kialakítása, a kismama helyes táplálkozása mind a program tárgyát képezték.

A programot, azonos célcsoporttal 2018. második felében indították újra.

Egészségnevelést célzó programelemek

A nők egészségi kockázatainak csökkentése, az egészségügyi intézményrendszer igénybevétele a „Nő, mint esély” program fontos célkitűzése. A programokon vegyesebb korosztályú nők vesznek részt. A felvilágosító előadásokkal összekötött beszélgetésekre különböző orvosokat, szakembereket hívtak meg olyan nőgyógyászati problémákkal kapcsolatos témákban, mint pl. a hüvely- és hólyagfertőzések megelőzése, a betegségek tüneteinek felismerése, a rendszeres szűrések fontossága a rákos megbetegedések megelőzése, korai felismerésének fontossága.

Annak érdekében, hogy a nők ténylegesen el is menjenek orvoshoz, akár a szűrések, akár a kezelések érdekében, a szociális munkások egy-két évig rendszeresen elkísérték őket a különféle egészségügyi intézményekbe. Jelenleg már nem folytatják a kísérés gyakorlatát, mivel a közösségben tudatosult az időben való orvoshoz fordulás fontossága, azonban a mai napig segítenek megszervezni az időpontokat és segítenek eligazodni abban, hogy milyen problémákkal, hova forduljanak.

A családtervezésről, születésszabályozás fontosságáról tágabb körben is szerveznek beszélgetéseket, foglalkozásokat, két alkalmas csoporton belül került sor a Josef Rötzer osztrák professzor által kidolgozott természetes fogamzásszabályozás módszerrel kapcsolatos beszélgetésekre.

Családon belüli bántalmazással kapcsolatos programelemek

Őrkön 2015-2017 közötti időszakban valósult meg a családon belüli bántalmazás témájában csoportos foglalkozás. A csoportba vegyesen hívtak érintett és nem érintett nőket. A csoport lényege, hogy alapvető tájékoztatást adjanak a probléma természetével, felismerésével kapcsolatban, illetve megvitatták azt, hogy a nők egymást hogyan tudják támogatni, például ha bántalmazott nővel találkoznak, hogyan tudnak beszélgetni vele a problémáról. A csoportban nem foglalkoztak személyes esetek megvitatásával, mert az érintettek nem szívesen beszélnek erről nyíltan mások előtt. A megoldáskeresés tehát csak és kizárólag a klienssel négyszemközt, egyéni esetkezelés formájában

történik. Ugyanakkor az igazán súlyos esetekben nem sikerült áttörő eredményt elérni, mivel egy idő után a nők visszatértek a bántalmazó párjukhoz. A program alapvető célja tehát információ átadás, és a bántalmazottak erősítése és támogatása volt.

Foglalkoztatás növelését célzó programelem

Sepsiszentgyörgyön az elérhető munkalehetőségek igen korlátozottak a roma nők számára: főként kertészként és takarítónőként tudnak elhelyezkedni a munkaerőpiacon. A foglalkoztatás és álláskeresés témában eddig egy 8 alkalmas mini tanfolyam került megrendezésre, ahol a résztvevők ismereteket szerezhettek saját képességeikre, készségeikre vonatkozóan és információhoz jutottak a munkaerőpiac elvárásaival kapcsolatban.

Közösségi programok, közösségi részvételt erősítő akciók

2014 augusztusában került meghirdetésre és egy évig tartott a telepi tisztasági verseny, melyre összesen 40 család nevezett be. A verseny célja a tisztaságra nevelés, a lakások és udvarok rendbe tétele és folyamatos rendben tartása volt. A résztvevő családok teljesítményét felkért értékelők folyamatosan nyomon követték: milyen mértékben tartják rendben személyes környezetüket. A nyertes család új ajtót és ablakokat kapott ajándékba.

A telep életében, a közösség elérésében és bevonásában nagy szerepe van a nagyobb léptékű közösségi programoknak, melyek főként az év ünnepei körül szerveződnek (karácsony, húsvét, gyereknap, anyák napja, stb.). A közösségi programok keretében folyik a hagyományőrzés, az ünnepekre készülődés, kézműves és kulturális programok szervezése. Hagyományőrzés tekintetében fontos megemlíteni, hogy Órkőn jelentős a cigány táncművelés ápolása. A programok nemcsak helyben valósulnak meg, hanem hangsúlyt kap az is, hogy a családok, gyerekek, fiatalok kimozduljanak a telepről és városi programokon, környékbeli kirándulásokon is részt vegyenek.

A program magyarországi bevezetése

A TF program keretében eddig Tarnabodon és Tatabányán kezdték meg a „Nő, mint esély” program átvételét. Tarnabodot az őrkői programmal összevetve jelentős különbség, hogy itt a női programok már a másfél évtizede folyó Jelenlét Programra, annak eredményeire támaszkodva kezdenek meg működésüket. Az alapvető bizalom megszerzését célzó telepi szociális munkát tehát már nem kellett kiépíteni, és a különféle helyi programokban (gyerekház és tanoda) évek óta helyi nők is dolgoznak.

Eddig két programelem valósult meg. Az egyik a 12-15 éves kamaszlányokat célzó prevenciós program, mely a felnőtté válással, a nemi éréssel, menstruációs ciklussal, szexuális felvilágosítással kapcsolatos témákban több alkalommal is beszélgettek a helyi szakemberek (védőnő, tanoda munkatársai) a fiatal lányokkal.

A második program a fiatal anyukákra irányult, akik a helyi gyermekházban is megjelennek. A program során a tudatos családtervezés, a terhesség lefolyásával kapcsolatos ismeretek átadása, a nő szervezete és a

családi élet szervezése témákat járták körül a résztvevőkkel. Sajnálatosan aktuálissá vált a csoportban a spontán vetélés, aminek nyomán a gyász feldolgozása, a spontán vetélés elkerülése és a terhesség alatti helyes életmód, a terhesgondozáson való részvétel fontossága került megvitatásra.

Tarnabodon jelenleg tervezik és a közel jövőben indítják a nők foglalkoztatottságának növelését célzó programot, a Járási Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztályával való szoros együttműködésben. Cél, hogy a kisgyermekes anyukák helyben találjanak munkát, a középkorú nők pedig a környező településeken található munkalehetőségekkel tudjanak élni. A program képzéseket és a munkába állás aktív segítségét tartalmazza, illetve helyi szinten munkahelyteremtést is magába foglal.

2.3.3 Elért eredmények

Őrkön az egyik legfontosabb eredmény a helyi nők széles körű elérése és sikeres megszólítása volt. 2014 és 2019 között a különböző programelemekkel összesen 418 főt értek el a szociális munkások, beleértve a fiatal és kamaszlányokat is. Ugyanakkor azok száma, akik hosszabb távon és aktívan részt vettek a programokban ennél alacsonyabb, mintegy 60 fő körül alakult.

Az Őrkői „Nő, mint esély” programnak további fontos eredménye, hogy a helyi családgondozói rendszer hosszabb távon működőképes és eredményes volt, a helyiek elfogadták a közülük kiválasztott segítőket, akik hatékonyan közreműködtek a problémák feltárásában és a célcsoport bevonásában.

Az egyik legsikeresebb programelem a kamaszlányokat célzó prevenció, szemléletformáló projekt volt, melyen összesen 32 kamasz lány vett részt, akik jelenleg érnek a 17-20. életévükbe.³ A programok által biztosított folyamatos jelenlétnek köszönhetően a nagyon korai, 13-14 éves korban történt teherbe esés, gyerekvállalás mára visszaszorult.

A „Nő, mint esély” program másik jelentős eredménye, hogy a nők körében nőtt a helyi egészségügyi ellátórendszer elfogadottsága, a nők jelentős része felismerte a rendszeres orvoshoz járás szükségességét, és elsősorban a nőgyógyászati és szülészeti, csecsemőgondozási vonalon jelentősen javult az ellátórendszer és a helyi asszonyok kapcsolata.

Foglalkoztatás terén az eredmények eddig elmaradtak: a foglalkoztatást segítő képzésben résztvevő 25 fő közül csak 6 fő jelentkezett állásba, akik közül 2 főt vettek fel alkalmazásba.

A TF projekt keretében megkezdett női tematikájú programok során egyelőre főként azokat a nőket sikerült elérni, akik részt vesznek más helyi programokban is, így a tanoda programban résztvevőket és a gyerekházba járókat tudták bevonni a „Nő, mint esély” programba.

2.3.4 Felmerült nehézségek, korlátok

³ Számszerű eredmények: a 32 főből jelenleg 10 főnek van már egy gyermeke, a babák átlagban 1 évesek. 11 fő 2018-ban, ill. 2019 év elején ment férjhez és még nincs gyermeke, további 11 lány még hajadon és gyermektelen.

Az egyik legjelentősebb nehézséget az jelenti, hogy a női témák, problémák mentén kialakított programok és diskurzusok gyakran ütköznek a roma közösségek tradicionális értékrendjével, szokásaival. Éppen ezért a programokon való részvétel nagyobb mértékű bizalmat igényel a résztvevőktől. Ez egyben azt is jelenti, hogy a bizalom megszerzése és elmélyítése egy több lépcsős, hosszú távú folyamat. Ugyanakkor az egyszer megszerzett elfogadásra és bizalomra nem feltétlenül lehet a továbbiakban építeni, hanem a bizalom elmélyítésére és fenntartására folyamatos erőfeszítéseket kell tennie a terepen lévő szociális munkásoknak és egyéb szakembereknek.

Erre jó példa Tarnabod, ahol ugyan a máltai Jelenlét Program már 15 éve működik, ugyanakkor a női programokba való szélesebb körű bevonásra, a problémában érintett rosszabb szociális háttérű nők elérésére külön beavatkozások, erőfeszítések szükségesek.

Az őrköi példa megmutatja, hogy a Jelenlét típusú szociális munka folyamatos fenntartása és ezzel egy időben a csoportos foglalkozások szervezése jelentős kihívás elé állította a helyi szociális munkásokat. Ez egy idő után az egyéni szociális munka intenzitásának csökkenéséhez vezetett, ami viszont a helyiekkel már kialakított bizalmi viszonyban és elfogadásban okozott törést.

A csoportos foglalkozásokon csak a megfelelő interaktivitás kialakításával volt fenntartható a bevontak érdeklődése, és így is egy-egy csoport, illetve tematika csak 2-3 hónapig működik, utána a résztvevők elvesztik motiváltságukat. Ez azt jelenti, hogy egy csoport korlátozott ideig vihető, utána más témában, más résztvevőket szükséges bevonni. Ugyanakkor a már bevontakkal is fent kell tartani a kapcsolatot, annak érdekében, hogy a későbbiekben újra bevonhatók legyenek. Fontos tehát egyfajta „alapmotiváltság” fenntartása, ami csak állandó jelenléttel, állandó szociális munkával valósítható meg.

A roma férfiak hozzáállása szinte az összes kapcsolódó témában nehézséget okoz. A nőknek gyakran titkolniuk kellett, hogy hova mennek, illetve hogy milyen témát tárgyalnak a foglalkozásokon. Ezért a jövőben elengedhetetlen a roma férfiakra fókuszáló szemléletformáló programok elindítása is. Az eddigi tapasztalatok szerint ez a kamaszkorosztályban kisebb nehézséget fog okozni, mivel a fiatal fiúk részéről több helyen érkezett visszajelzés, hogy szexuális felvilágosító és nemi szerepekkel foglalkozó programokban ők is szívesen részt vennének.

2.3.5 Alkalmazhatóság feltételrendszere

A roma nők fokozott társadalmi hátrányainak csökkentését célzó „Nő, mint esély” program eddig két nagyon különböző helyzetű településen fut. A különbségek kiterjednek mind a telepeken megjelenő problémák súlyosságára, mind a jelenlévő szolgáltatások és programok mennyiségére és helyi beágyazódottságára. Ugyanakkor az eltérő kontextus jól rávilágít azokra a feltételekre, melyek egyöntetűen szükségesek ahhoz, hogy a roma nők specifikus problémáinak kezelését célzó programok sikeresek legyenek. Ezt a feltételrendszert az alábbiakban foglaljuk össze:

- A bizalom kiépítése, a szervezet és a program megismertetése, elfogadtatása a helyi

közösséggel, az egyes családokkal hosszabb távú megalapozó, jelenlét típusú szociális munkát igényel. Ahol a szervezetnek nincs beágyazódása a helyi közösségbe, ott ez legalább egy évet vesz igénybe. A bizalom kiépítésének, a közösség tagjaival a kapcsolat kialakításának és a program elfogadtatásának hatékony eszköze helyi nők alkalmazása a programban.

- A helyiek aktivitását folyamatosan fenn kell tartani, aminek az egyik hatékony eszköze a folyamatos jelenlét és szociális munka biztosítása. Az intenzív, specifikusan női témájú csoportfoglalkozások megindításával a folyamatos szociális munka biztosítása kihívás elé állíthatja a helyben dolgozó szociális munkásokat, mivel a két tevékenység egyidejű végzése jelentős kapacitásokat igényel részükről.
- A csoportok működtetését érdemes korosztályonként szervezni, mivel az egyes korcsoportok szükségletei, igényei világosan elkülönülnek egymástól. Ugyanakkor egyes csoportokat hosszabb távon érdemes végig kísérni, ténylegesen akkor reagálva a megváltozott szükségleteikre, amikor átlépnek egy másik életszakaszba. (Például a serdülő lányokat prevenció programokba kell bevonni, majd mikor anyákká válnak, a szülés és gyermekgondozás témakörében kell támogatást nyújtani számukra.)
- Szükséges, hogy a csoportfoglalkozások kiegészüljenek specifikus egyéni esetkezelésekkel. A csoportfoglalkozásokon a téma iránti érzékenyítés, az alapvető ismeretek átadása tud megtörténni, de a roma nők kevésbé tárják fel egyéni problémáikat mások előtt. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a csoportfoglalkozások nyitottá teszi őket arra, hogy egyéni esetkezelés keretében segítséget kérjenek a nehézségeik megoldásában.
- A programoknak mindenképpen magában kell foglalnia a roma nők és az ellátórendszer tagjai közötti jobb kommunikációs viszony, a kölcsönös megismerés és elfogadás kialakítását. Különösen igaz ez a helyi egészségügyi és szociális ellátórendszer tekintetében.
- A férfiak szemléletformálásának szükségességére világosan rámutattak az eddigi tapasztalatok. A fiatalabb korosztály bevonása különféle közösségi, sport és egyéb programokba már most is jól működik a telepeken, ez keretet adhat a felvilágosító és szemléletformáló programok megvalósításához is. Az idősebb, középkorú férfiak szemléletformását célzó beavatkozásoknak még ki kell alakítani a hatékony módját, mivel az ő elérésük és bevonásuk a legnehezebb feladat.

2.4 Jó gyakorlat: Adósságkezelés

Probléma leírása: A családok nem képesek egyensúlyt teremteni a háztartásjövedelmek és a kiadások között, ezért adósságokat halmoznak fel, ami kockáztatja a háztartás stabilitását.

Célcsoport: alacsony jövedelmű családok, tipikusan hektikus háztartásgazdálkodási ismeretekkel.

Beavatkozás célja: a családokat képessé tenni arra, hogy egyensúlyba hozzák jövedelmeiket és kiadásait.

Megtett intézkedések röviden: egyéni esetkezelés, háztartásgazdálkodási ismeretek tanítása, a szolgáltatók rugalmas magatartásra való ösztönzése (engedmények nyújtása, részletfizetési kedvezmény, előrefizetős mérőórák alkalmazása).

Alkalmazhatóság feltételrendszere: a családok kooperatív, őszinte attitűdje, szolgáltatók rugalmas magatartása.

2.4.1 Probléma és célmeghatározás

Az adósságok kialakulásának vannak a gazdaságban (területi munkalehetőségek, szolgáltatások színvonala és költségei, a lakások minősége és elhelyezkedése, stb.) és a társadalomban (jövedelemelosztás, jövedelemkiegyenlítő támogatások) rejlő, és vannak egyéni életvezetési okai.

Magyarországon a rendszerváltás utáni évtizedekben nagyon nagy mértékben növekedtek a jövedelemegyenlőtlenségek, megjelent a munkanélküliség, és a jövedelemkiegészítő támogatások nem érték el azt a szintet, amely a legszegényebb családok számára a társadalmilag elfogadható életszínvonalat biztosíthatja. A rendszerváltást követő 30 év társadalmi átalakulásának legkomolyabb társadalmi feszültsége a szegénység növekedése, amelynek egyik jól megfogható eleme a lakhatási költségek megfizethetőségének problémája. A háztartások kiadásain belül 9%-ról 20%-ra növekedtek a lakhatással kapcsolatos kiadások a rendszerváltozást követő egy évtizedben, miközben a jövedelemegyenlőtlenségek, az alsó és a felső jövedelemtized átlagos jövedelmének arányszámával mérve, 4,7-ről 7,3-ra növekedtek. Mindez oda vezetett, hogy a háztartások 14-18%-ának komoly gondot okoz a lakásköltségek megfizetése, és időről időre nem képesek számláikat fizetni (hátralékosság).

Amikor a családok jövedelmei nem fedezik a kiadásokat, akkor két racionális megoldás adódik: a kiadások mérséklése, vagy a jövedelmek növelése. Mindkét alternatíva nagyfokú tudatosságot, előrelátást feltételez. A tapasztalat az, hogy a családi költségvetési egyensúly felbomlása gyakran hirtelen következik be (munkahely elvesztése, betegség, válás, stb.), amire a család nincs felkészülve, és ezért nincs meg a képesség például a kiadások átalakítására vagy újabb jövedelmi lehetőségek felderítésére. A tipikus magatartás a probléma halogatása, az esetleges tartalékok felélése után családi és egyéb kölcsönök felvétele, ami azonban (ha a jövedelmi helyzetben nem következik be egy

fordulat) rendszerint az adósságok kezelhetetlen felhalmozásához vezet.

A háztartás költségvetési egyensúlyának felbomlása előbb-utóbb a fogyasztás csökkentéséhez vezet, aminek egyik tipikus formája városi lakók esetében az ingatlan eladása és vidéki településre költözés. Már a 90-es években a lakásváltoztatások több mint 10%-ában a család egy rosszabb lakásba költözött, ami a jövedelmi helyzet romlásához való alkalmazkodást jelentette (Hegedüs, 2001). A 2000-es években a „szegénységi szuburbanizáció” ismert jelenséggé vált, amikor lakásköltségeiket fizetni nem képes családok vidéki településekre vagy városkörnyéki olcsóbb településrészekre költöznek ki (például zártkertekbe).

A háztartások költségvetésének felbomlása a lakhatás biztonságát veszélyezteti:

„A KSH 2015-ös adatfelvétele alapján a háztartások 13,8%-a fizet többet lakásra, mint a jövedelmének 40%-a; 17,2% lakik a társadalmilag elfogadható lakásszínvonalnál rosszabb lakásban, és 13,4%-uknak marad a lakásköltség kifizetése után kevesebb jövedelme, mint az egy fogyasztási egységre jutó medián jövedelem 60%-a. Együttesen a háztartások 31,8%-a (mintegy 1,3 millió háztartás) érintett a megfizethetőséggel kapcsolatos lakhatási problémával.” (Hegedüs-Somogyi, 2018:11.o.)

A lakásköltségek az alacsony jövedelmű háztartások kiadásának jelentős részét (30-40%-át) kötik le, aminek a következménye a hátralékok, adósságok kialakulása. A 2015-ös KSH vizsgálat adatai szerint az alsó jövedelmi tizedbe tartozó háztartásoknak majdnem a fele (47%) hátralékos, a második jövedelmi tizedbe tartozó családok negyede, a harmadik tizedbe tartozó családok ötödének vannak hátralékaik. (Hegedüs-Somogyi, 2018:20.o.)

A tipikus adósság a közmű költségek befizetésének elmulasztása, lakbérek nem fizetése, és a hiteltörlesztések fizetésének leállása. A lakáshitel hátralékok még az 1980-as években, illetve az 1990-es évek elején felvett hitelek esetében is jelentős problémát okoztak. De nagyságrendjét tekintve a 2004 után devizában (tipikusan svájci frankban) felvett hitelek feltételeinek megváltozása okozott tömeges nemfizetést.

A szegénység a lakhatáson túli kiadások csökkenésében is megjelenik, a ruházat, élelmiszer, szórakozásra fordított kiadások csökkentésében, stb. A társadalmi probléma súlyosságát növeli, hogy az alkalmazkodási nehézségek beszűkülnek, a hátralékok rendezése kilátástalan, és a szegénység lefelé tartó fogyasztási spirálba kerül, ami gyakran együtt jár egy külső szemlélő számára „irracionalisnak” tűnő, rövidtávú háztartási kiadással. A bevételhez való jutás csakúgy, mint a pénztelenség, „kockázattá” válik: *„Két időszakban van probléma, a hónap elején, amikor megjönnek a jövedelmek, és a hónap végén, amikor elfogynak.”* (MMSZ szociális munkás, interjú, 2019. május)

Az eladósodottság súlyos társadalmi probléma, amely mögött részben strukturális okok vannak, de ehhez hozzájárul a családoknak a szegénység körülményeibe beletörődött, rövidtávú alkalmazkodásra épülő stratégiája, és a „szolgáltatók” rugalmatlan, gyakran előítéletes magatartása is. Az eladósodott háztartások gyakran kimerítik a családi segítség különböző formáit is, és amikor már senkihez

sem tudnak fordulni, akkor lép be az uzsora, amelynek nagyon különböző formái alakulnak ki. Jelentősek azok a területi különbségek, amelyek a hátralékkezelési programokban megjelennek:

„Például azt tapasztaltuk, hogy a hátrányosabb járásokban az emberek jellemzőbben adósodnak el fedezetlen kölcsönökbe, egy főre jutóan több a személyi kölcsön. Nagyobb arányú az áruhitel, személyi kölcsön, hitelkártya jelenléte, azaz a fedezetlen kölcsönök. Emiatt nagyobb arányban vannak mulasztásos bejegyzések is, mint a kevésbé hátrányos régiókban. Tehát a gazdaságilag erősebb régiókban (Budapest vagy Nyugat-Magyarország) nagyobb a jelzáloghitel aránya, és jobb állományú, kevesebb a mulasztás.” (Máltai Szeretetszolgálat, Major Gábor, interjú, 2019. május)

2.4.2 Megtett intézkedések

Az 1990-es évek végéig⁴ semmiféle átfogó adósságkezelési rendszer nem jött létre (Kőnig, 2001), a központi kormányzat alapvetően önkormányzati feladatként tekintett rá, a helyhatóságok pedig nem részesültek szisztematikus támogatásban adósságkezelési tevékenységükhöz. Az egyik ilyen kísérlet az 1989-et megelőző és 1989-1993 közötti OTP-hitelek eladósodottsága, 2001-ben kormányrendelet született az érintett háztartások eladósodásának kezelésére (Kőnig, 2006).

Az első szisztematikus adósságkezelési rendszer 2003 óta működött, amelynek fő eleme az adósságcsökkentő szolgáltatás, adósságkezelési tanácsadás, és az érintettek számára nyújtott lakásfenntartási támogatás volt. Az adósságcsökkentési támogatás összegének 90%-a lehívható volt a központi költségvetésből. 2003-2005 között körülbelül 100 településen jött létre adósságkezelő szolgáltatás, jellemzően a nagyobb városokban. 2005-ben és 2006-ban módosultak a rendszer szabályai, utóbbi változtatás nyomán a 40 ezer főt meghaladó lélekszámú településeken kötelezővé vált adósságkezelési szolgáltatás létrehozása. A támogatási rendszerbe bevontak száma 2003-2010 között 2 500 háztartásról mindössze 20 ezer háztartásra emelkedett, a támogatásra felhasznált összeg 2011. évben sem haladta meg a kétmilliárd forintot, miközben a szolgáltatás bevezetése óta a jelentősen nőtt a hátralékos fogyasztók száma és aránya is: az áramhátralékosok száma 66%-kal, a gáztartozással rendelkezők száma pedig majdnem hétszeresére növekedett. Az adósságcsökkentési támogatás 2015. február 28-ával megszűnt, a 2015 márciusától kialakuló új rendszerben a települési önkormányzatok saját hatáskörükben dönthetnek az általuk folyósított, a megszüntetett ellátások helyébe lépő települési támogatások formáiról és feltételeiről.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a 2008 októberében kirobbant hitelválság károsultjainak megsegítésére 2009 februárjában indította el a Hitel-S Programot kísérleti jelleggel. A Program pilot projektje a Takarékszövetkezet Bank és egyes Takarékszövetkezet Pont tag takarékok együttműködésével valósult meg, míg a program másik fele a Szeretetszolgálat közvetlenül beérkező esetek kezelésére épült.

A Szeretetszolgálat szerepvállalását az tette szükségessé, hogy a végrehajtástól rettegő adósok problémáira sem a

⁴ Ezen kívül 1990-1994 között a Népjóléti Minisztérium meghívásos pályázati rendszer keretében két ütemben nyújtott támogatást önkormányzatoknak a lakosság közüzemi adósságai kezeléséhez.

pénzintézeteknek, sem a szociális intézményeknek nem voltak megfelelő válaszaik. A befizetések elmaradásával szinte törvényszerűen megszakadt a kommunikáció is: az adós félve bontotta ki a banktól érkező leveleket, és a pénzintézet is legfeljebb a következő felszólítással kereste meg őt. Innen kezdve pedig egyenes út vezetett a szerződés felbontásához. A Hitel-S program kidolgozói abból indultak ki, hogy ilyen helyzetben elfogulatlan személyre, kívülálló segítőre van szükség, aki reálisan felméri az adós lehetőségeit, és szükség esetén képes közvetíteni a pénzintézet és a család között új megállapodás érdekében. A segítségnyújtás minden esetben személyre szabott, nincsen két egyforma eset.

A program kapcsolódott a Jelenlét Programhoz és a következő elveket⁵ tartotta szem előtt:

- Önkéntesség – a hitelező és az ügyfél önkéntes hozzájárulásával folyik a segítő munka;
- Titoktartás – a segítő kizárólag az ügyfél meghatalmazásával oszthat meg adatokat a hitelezővel, illetve más segítő szervezettel, minden egyéb tudomására jutott tényre, adatra és körülményre vonatkozóan titoktartási kötelezettség terheli;
- Semlegesség, közvetítés – a segítő nem hatóság, nem behajtó szervezet; maga nem ad pénzbeli vagy egyéb közvetlen támogatást. Segítő közbenjárásával támogatja a klienst ügyeinek intézésében; segíti a banki hitelkonstrukció felfüggesztésében, átütemezésében, a szociális juttatások és szolgáltatások rendszeréhez való hozzáférésben;
- Együttműködés – a segítők munkája sikerességének alapja a segítették együttműködési készsége. A segítők célja az összes szereplő együttműködésének elősegítése az adott család problémáinak megoldásában;
- Támogató, védőháló – a krízishelyzet orvoslása után alapvető cél az ügyfél szociális támaszainak megerősítése, hosszú távú helyi támogatásának elősegítése.

A Hitel-S program az adós helyzetének elemzésével, az erőforrások feltárásával kezdődik, majd a lehetőségek feltárása után hosszútávra szóló megoldást próbálnak találni. Egyszerűbben mondva, segítenek újratervezni a családi gazdálkodást, hogy a bevételek és a kiadások összhangba kerüljenek. Ez a gyakorlatban akár azt is jelentheti, hogy a máltai segítő azt javasolja a családnak: el kellene adni a házat, és célszerű lenne kisebb, olcsóbban fenntartható lakásba költözni. Közben újraindulhat a tárgyalás a bankkal a tartozás átütemezéséről, a részletek csökkentéséről. Mindez azért fontos, mert az eladósodott emberek sokszor nyilvánvalónak tűnő helyzeteket sem ismernek fel, gondolkodásuk beszűkül egy adott problémára.

A Hitel-S program segítői a Máltai Szeretetszolgálat által kidolgozott képzésen vesznek részt. Munkájuk során titoktartási kötelezettséget vállalnak, a bajba jutott családokra vonatkozó információkat másnak nem adják tovább – cserébe teljes őszinteséget kérnek az adóstól. A segítő, mint a neve is mutatja, nem hatósági személy, nem is a hitelező képviselője: alapvetően tanácsadással, közbenjárással segíti az adóst tartozásai átütemezésében, intézményes támogatások elérésében,

⁵ Forrás: http://hitels.maltai.hu/?subpage=a_hiteles_program

szükség esetén a korábbi életkörülmények átalakításában.

A program folytatása volt, hogy a Máltai Szeretetszolgálat a TÁMOP 5.3.5, Kísérleti program az adósságcsapda megelőzése érdekében című pályázatában részt vett, melynek keretében a sásdi kistérségben a Völgység–Hegyhát Takarékszövetkezettel működött együtt. 2012 szeptemberéig négy tanácsadó 220 családnak nyújtott segítséget. A Szeretetszolgálat közüzemi szolgáltatókkal és lakossági bankokkal együttműködve is indított célzott projekteket (például DÉMÁSZ hátralékkezelő program). Munkatársai 2014 júniusától a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. hátralékot felhalmozó, határozott idejű szerződéssel rendelkező bérlői mellett látnak el mentori szolgáltatást. A Nemzeti Eszközkezelő lakásállományának 2019-ben kezdődő privatizációjával ez a feladat nyilván meg fog változni. A Református Szeretetszolgálattal közösen körülbelül 3000 esetet kezeltek, és jelenleg is mintegy 1100 körüli eset van nyitva.

A program elemeinek kiépítését folytatva a Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2010-ben négy képzési programot indított el két adósságkezelő szakértővel és egy pszichológussal 20-25 máltai munkatárs és önkéntes számára. A Szeretetszolgálat folyamatosan bővíti partnerei körét, alakítja oktatási anyagát, aminek az oka, hogy a különböző programok más és más célcsoporttal foglalkoznak, és a potenciális szolgáltatók köre is változik. 2017-ben az MNB felkérésére szerveztek két napos hátralékkezelési tanácsadó tanfolyamot.

2.4.3 Elért eredmények

Az EFOP-1.12.1-17-2017-00008 projekt négy magyarországi telepének mindegyikében felmerült az adósságkezelési szolgáltatás, de tipikusan nem önálló feladatként, hanem a szociális munka részeként. A szociális munkások az első időszakban aktív módon keresték azokat az ügyfeleket, akiknek adósságproblémáik voltak, de ahogy a kliensi körben elterjedt a híre, hogy a Szeretetszolgálat munkatársai hatékonyan tudnak segíteni, már a kliensek maguk vették fel a kapcsolatot a szociális munkásokkal. Veszprémben például a Jelenlét Pont munkatársai az egyéni adósságkezelések mellett segítettek a lakóknak kedvezményes áron hozzájutni a lakásfelújításokhoz és korszerűsítésekhez szükséges alapanyagokhoz, eszközökhöz, továbbá egyfajta mikrohitelzés is indult a Szeretetszolgálat HITEL-S programjának közreműködésével, igény esetén a lakásfelújítás költségeit meghiteleztek a családoknak, ami több lakót is cselekvésre ösztönzött. Emellett segítettek egyezséget kötni az áramszolgáltató és a hátralékos lakástulajdonosok között, így számos előrefizetős villanyórát szereltek fel a toronyházban.

Az adósságkezelés egy kevésbé standardizálható szolgáltatás, mivel a családok nagyon eltérő helyzetekben vannak, és a felmerülő szolgáltatók is nagyon különböző módon kezelik az adósságokat, következképpen, nagyon eltérő módon kell őket megközelíteni. Továbbá az adósságprobléma szorosan összekapcsolódik a telepeken élő családok szociális problémáival, ami szélsőséges esetekben kiterjed a prostitúcióval, drogfogyasztással, korai gyermekvállalással, alkoholfüggőséggel, a bűnözéssel együtt járó problémákra, emellett a helyi uzsorásoknak való kiszolgáltatottságra.

A nagyon eltérő tanácsadási feladatok ugyanakkor egy olyan kulcsmegoldásra épülhetnek, amelyek eredményessége régóta bizonyított: a Magyar Máltai Szeretetszolgálat segíti az előrefizetős órák bevezetését, ami radikálisan javítja a helyzetet:

„Triviális megoldás, de 10 évvel ezelőtt még nem volt erre lehetőség, hogy álljanak át előre fizetős órára. Előre kifizetik a villanyt, akkor sosem lesz olyan, hogy ki akarják őket kapcsolni, mert amit kifizettek, annyit használnak. És még takarékosagra is ösztönöz, mert a kliens látja, hogy mennyi van hátra, és akkor el tudja dönteni, hogy bekapcsolom-e, nem kapcsolom be, és így tovább.” (Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Major Gábor, interjú, 2019. május)

Az adósságkezelés mindig is része volt a Jelenlét programnak, hiszen a telepí családok esetében a háztartás jövedelem és a kiadások közötti rés „kezelése” meghatározó eleme a családok stratégiájának. A szociális munkások az egyes telepeken a helyi feltételekhez alkalmazkodva próbáltak segíteni a családokon.

A tatabányai Mésztelepen a Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2013 áprilisától kezdte meg a Jelenlét programját, az E.ON csoport és Tatabánya Megyei Jogú Város Önkormányzat együttműködésében.⁶ A program egyik fókuszja a lakhatással kapcsolatos adósságok felhalmozódása és az illegális áramvételezések nyomán kialakult krízis helyzet kezelése volt. Az előrefizetős órák felszerelése lényegesen csökkentette az illegális áramvételezést: a hálózati veszteség 2016 elejére 2%-ra esett vissza (a 2014 elején regisztrált 86%-ról). A számlahátralékokból az érintettekkel közösen együttműködve az évek során felhalmozódott 22 millió forint hátralék 2016 elejére 7,7 millió forintra csökkent. A veszprémi Pokoli Torony esetében is több éves szisztematikus munkával érték el a hátralékok csökkentését. Az előrefizetős villanyórák bevezetésén túl komoly erőfeszítéseket tett a Szeretetszolgálat a fűtés kiépítésére és az épület állapotának javítására is. A Jelenlét Program egyik fontos eleme, hogy a megoldások rugalmasan alkalmazkodnak a helyi feltételekhez. Veszprémben a fűtés kiépítése például fokozatosan, szintenként történt meg a MMSZ saját beruházásában, sőt megkísérelték az előrefizetős mérőórák alkalmazását is, ami technikai problémák miatt végül nem valósult meg. Jelenleg folyamatban van a fűtés lakóegységenkénti elzárásának technikai megoldása, annak érdekében, hogy a nemfizetést megfelelően szankcionálni lehessen és a hátralék felhalmozódását meg lehessen akadályozni. Érdekes kísérlet volt a lift használatának közös költség befizetéséhez kötése, egy időben a liftet csak speciális kártyával lehetett használni a toronyházban. Ez a gyakorlat a kártyák előállításának (pótlásának) magas költsége miatt most szünetel, ugyanakkor az IT technológia fejlődésével a költségek és a közös terek használata közötti szorosabb kapcsolat kiépítésére bővülni fognak a lehetőségek. A veszprémi Pokoli Torony esetében az adósságkezelés a közös költség tekintetében rugalmas rendszerben történik, alkalmazkodva a lakosok fizetőképességéhez. Ma már a társasház pénzügyi mérlege egyensúlyban van, a lakók 70-80 %-a időben fizet. Ehhez hasonlóan Tarnabodon is több év munkájára volt szükség, hogy megnyerjék a lakók bizalmát az adósság problémák kezelésének tekintetében, de ma már ott is a szociális munkás

⁶ <https://www.eon.hu/hu/rolunk/tarsadalmi-szerepvallalas/tarsadalom/koezoesegi-jelenlet.html>

gyakran az ügyféllel együtt megy a szolgáltatókhoz tárgyalni. A helyi áramszolgáltató, az ÉMÁSZ ugyan kevésbé rugalmas partnernek bizonyult, az ügyintézés nagyon sok adminisztrációval jár, büntetést nem engednek el, kamatengedményre is csak akkor van lehetőség, ha egy összegben fizet a felhasználó. Lyukóvölgyben az adósságkezelést nem a telepi szociális munkások, hanem a Nemzeti Eszközkezelő programban résztvevő képzett, adósságkezelésre specializálódott szakemberek végzik.

A tapasztalat az, hogy ahogy standardizálódik a szociális szolgáltatás, úgy csökken a hatékonysága. Ugyanakkor korszerű rendszerekben nem engedhető meg, hogy ne legyenek a folyamatnak számon kérhető, ellenőrizhető elemei. A Nemzeti Eszközkezelővel együttműködésben kialakított adósságkezelés jól mutatja, hogy a konkrét program miként alkalmazkodik az adott szervezetek elvárásaihoz és a konkrét helyzethez.

2.4.4 Kitekintés: A Szeretetszolgálat tapasztalatai a NET adósságkezelési programjában

Az Eszközkezelő működését szabályzó törvényből a szakértők látták, hogy a hátralékosokkal kapcsolatban irreális feltételek vannak: kezdetben 3 havi nem fizetés után mondták fel a szerződéseket. Később ez változott, a hátralékos bérlőnek 6 havi tartozás esetén kellett felmondani a határozatlan idejű bérleti szerződését. A NET tipikusan 5 havi tartozás után küldte ki az értesítést, hogy ha nem fizet a bérlő, akkor felbontják a szerződést. A NET egyben egy tájékoztató levelet is küldött, hogy amennyiben a bérlő a lakásban akar maradni, akkor egy együttműködés teljesítése esetén – és a határozatlanról egy határozott idejű bérleti szerződésre váltással (HBSZ) – ez lehetővé válik.⁷

Kezdetben csak 12 hónapos konstrukció volt, majd felismerték, hogy vannak esetek, amikor szükséges a hosszabb idő, hogy eredményt lehessen elérni. Később lehetővé tették, hogy 12-18 vagy 24 hónap időtartamú lehessen a határozott idejű szerződés. A hátralékot nem engedték el (az állami tulajdonra vonatkozó törvény szerint nem is engedhető el), és havi egyenlő törlesztést határoztak meg.

Az adósságkezeléssel foglalkozó szociális munkások azt tapasztalták, hogy a bérlőknek időre volt szükségük, hogy mentálisan átálljanak: sokan egyáltalán nem fizettek szinte semmilyen lakasköltséget már évek óta, miután a hitelüket nem tudták fizetni (közös költség, távhő, stb.). Tudatosodni kellett bennük, hogy most ezt a lakbért (városi lakásoknál közös költséget) muszáj fizetni. Éppen ezért volt egy 1 éves türelmi idő – ami alatt a NET nem indított eljárást.

Ha a bérlő a lakbért (és a költségeket) rendszeresen fizeti a meghatározott időben, akkor a HBSZ lejártá után a szociális munkás javaslatára megkötik vele az újabb határozatlan idejű szerződést, még akkor is, ha maradt hátraléka. A lényeg, hogy a folyó költséget fizesse, és erejéhez képest törlesszen. Nagyon ritka eset, hogy kizártak volna olyan ügyfeleket, akik belementek ebbe a konstrukcióba. A felmondott szerződéssel rendelkezők 60-70%-a lép be ebbe a programba. Ugyanakkor vannak olyan bérlők is, akik inkább kilépnek, otthagyják a lakást, vagy megvárják a kilakoltatást (ez utóbbiak

⁷ A 12-18-24 hónapos együttműködés (HBSZ – határozott idejű bérleti szerződés) után (amiben 4 dokumentumot ír alá) a bérlő visszatérhet a rendszerbe. A szabályozás szerint a HBSZ-t a volt bérlőnek 2 hónapon belül kell aláírnia, de ez gyakran irreálisan rövid idő, mivel az adminisztrációs folyamat ennél hosszabb (szerződéskészítés, ügyvéd, közjegyző bevonása stb.), különösen, ha a kliens kistelepülésen lakik.

száma minimális). Fontos kitétel volt, hogy 24 hónapon belül egyszer lehetett csak bekerülni a HBSZ-be bekerülni. (Ez azt jelenti, hogy a résztvevőknek 2 évig rendszeresen kell fizetnie a lakbért a program lezárulta után, de legalábbis a hátralék nem lépheti túl a 6 havi költségeket.)

A NET-ben három olyan költségtípus van, ami a bérlőt terheli, és aminek a fizetését a NET követi:

- bérleti díj;
- közös költség (társasházak esetében): ez a problémás elem, mert a társasházak nagyon különbözőképpen számolnak, és a korábbi hátralékokat is szeretnék megfizettetni, a kooperációs hajlandóság a társasházak részéről nagyon különböző, plusz a közösköltség-tartozás a NET felelőssége (közösköltség a tulajdonos mögöttes felelőssége);
- felújítási költség: ez akkor merül fel, ha komoly probléma van a lakással (a bérleti szerződésben elvileg minden karbantartási munka a bérlő felelőssége), de ha a lakhatást gátló, vagy életveszélyt jelentő probléma van, akkor azt meg kell csináltatni, és annak költségét a bérlő viseli. Ha a bérlő nem végezteti el a szükséges beavatkozásokat, akkor a NET utasítására a MÁV végzi el, de a számlát azonnal benyújtja, részletfizetésre nincs mód (ennek bürokratikus okai vannak). Mivel a bérlő nem hitelképes, így hitelt sem tud felvenni a nagyobb javítások érdekében. Ez anyagilag könnyen ellehetetlenítheti a háztartást.

Ha megindult a HBSZ, akkor a NET folyamatosan tájékoztatja a szolgáltatót a befizetésekről, de igazán a HBSZ lejárata előtt derül ki, hogy a bérlő visszakerül-e vagy sem a rendszerbe (azaz újra kötnek-e vele határozatlan idejű szerződést). A bérlő nem kap pénzt a Szeretetszolgálattól, viszont annak érdekében, hogy a fizetőképessége helyreálljon és törleszteni tudja az adósságát, a szociális munkás a helyben elérhető többi szolgáltatást próbálja köré szervezni, például gyakran önkormányzati segílyt, más segílyeket, adományokat szervez, segíti a munkahelykeresést, és támogatja a bankkal, közműszolgáltatókkal, esetleg végrehajtóval való tárgyalásokban, megállapodások kialakításában.

Fontos, hogy a kliens belássa, hogy kezelnie kell a helyzetet, átlássa a helyzetét és felismerje, hogy van mozgástere, döntési alternatívái. Nem intézik el helyette a dolgokat, de ha kell, elmennek vele tárgyalni hivatalokba, bankba. Felvilágosítást adnak például, hogy hogyan lehet védendő fogyasztói státuszt intézni, előre fizetős mérőórát igényelni. Ha szükséges, áttekintik vele a háztartás költségvetését, próbálják racionalizálni, de klasszikus háztartásgazdálkodás menedzsment kísérés nem tud megvalósulni havi egyszeri találkozással (nem tudják szorosan követni a kiadásokat). Mindezzel sok ügyfél helyzetét tudják rendezni.

Az együttműködési megállapodás után a szociális munkás keresi meg az ügyfelet. A mentor tipikusan havi egy találkozót kínál fel, de ez nagyon különböző lehet. Lényegében egy mini magáncsőd programot bonyolítanak le. A program lejártakor a szociális munkás javaslatot készít, hogy a bérlő visszakerüljön a NET programba vagy sem, de ha fizeti a lakbért, akkor mindig pozitív a javaslat.

A mentori munka speciális eszközei a NET adósságkezelési módszertanban a következők (NET, 2014):

- Segítő beszélgetés, kongruencia

A mentori munkafolyamat egyik leggyakrabban alkalmazott módszere az ún. segítő beszélgetés, melynek egyik kiemelt célja a mentor és a mentorált közötti bizalmi kapcsolat építése és az ennek segítségével kialakuló kommunikációs hídon érkező információk révén a tervezett beavatkozás előkészítése. Fontos, hogy a mentorok a napi munkafolyamatok során is hozzá tudjanak férni a kliens és a szolgáltatók közötti kapcsolatra vonatkozó pontos információkhoz. Másrészről ugyanakkor a mentoroknak meg kell őrizniük a szolgáltatóktól való objektív és a bérlők számára is érzékelhető függetlenségüket, annak érdekében, hogy ez a bizalmi kapcsolat meg tudjon erősödni. A mentori munka fontos célja az, hogy a programban részt vevő bérlők az együttműködést ne kötelezettségként, hanem lehetőségként éljék meg. A segítő beszélgetés révén olyan területeket tár fel a mentor a klienssel közösen, melyek a szociális kapcsolatrendszerének és a lehetséges, eddig fel nem tárt erőforrásainak mozgósítására irányulnak. Sok esetben nemcsak anyagi jellegű akadályokat, hanem olyan, a fogyasztási szokásokban, viselkedési mintákban, értékrendben mélyen gyökerező sémákat kell azonosítani, melyekhez csak a klienssel folytatott rendszeres és bizalmi légkörben történő kommunikáción keresztül lehet eljutni.

- Mediáció a családon belül:

A családokkal folytatott esetmunkában gyakran alkalmazzák a mentorok a mediációt, mint a családon belüli konfliktusok, játszmák feloldásának egyik lehetséges eszközét. A mediáció egy olyan önkéntes vállalkozáson alapuló közvetítői eljárás, melyben mindkét fél egyenrangú partnerként vesz részt, és a közvetítő nem foglal állást egyik résztvevő pártján sem, hanem objektív, a felek témafelvetéseiből levezetett, szükségletekre irányuló kérdésekkel operál, ezáltal elősegítve a mindkét fél által elfogadható és megtartható megállapodás létrejöttét. A családoktól rengeteg energiát vonnak el a konfliktusok, az egymás mellett történő elbeszélésekből, félreértésekből, vádaskodásokból, bűnbakkeresésből adódó helyzetek ismétlődése, fennállása, ezért a hatékony mentori munka egyik másik fontos összetevője a bérlő és közvetlen családi környezetének kapcsolatában bekövetkezett sérülések helyreállítása, és a közös cél megfogalmazásának elősegítése. A mediáció eredménye révén a konfliktuskezelésre fordított energia felszabadulása esetén az így nyert többletenergia vagy akár többlet erőforrás konvertálható más, a pozitív változás irányába ható cselekmények előmozdítása érdekében.

- Közvetítés a hitelezők, szolgáltatók irányába:

Az előzőeknél is nagyobb az igény arra, hogy közvetítés útján segítséget nyújtsanak a bérlők részére hivatalos ügyeik elintézésében. A mentorok gyakran közvetlenül tárgyalnak a bérlő érdekében a hivatal embereivel, vannak esetek, amikor már annyira elmergesedett a viszony, például a közös képviselő és a bérlő között, hogy lehetetlen szót érteniük egymással.

- Munkamotiváció erősítése, munkahelykeresés:

Alapvető nehézséget jelent, hogy a kliensek nem rendelkeznek rendszeres és biztos munkajövedelemmel. A munkanélküliség állapota nagy megterhelést jelent a

pszicho-szociális egyensúlyi állapot megőrzése szempontjából. A program egyik célja a klienssel és családjukkal való munkában a munkanélküliség által generált problémák feldolgozása, leküzdése. Ehhez mindenképpen olyan komplex rehabilitációs programok szükségesek, melyek rendelkeznek az álláskereső képességeivel és a nyílt munkaerőpiac elvárásaival összeegyeztethető továbbképzési, átképzési modullal, továbbá a bérlők számára elérhető közelségben valósulnak meg, térítésmentesen igénybe vehetőek, és munkahely teremtési programokkal társulnak.

- Helyi társadalmi kapcsolatok erősítése:

A szociális munka jelen programkeretei közt a bérlők és családjaik, valamint azok közvetlen környezetének a kapcsolati terében végzett helyreállító tevékenység. A közösségben való aktív részvételhez azonban gyakran olyan anyagi erőforrások szükségesek, melyekkel a programban résztvevő családok többsége nem rendelkezik. Nincs elegendő jövedelem a legközelebbi térségi központba történő utazáshoz, kulturális vagy egyéb rendezvényeken való részvételre, vagy egyszerűen a szélesebb családdal való személyes kapcsolattartásra. A család, a rokonság, helyi közösségek azonban sokat tehetnek, annak érdekében, hogy nehéz körülmények között élő tagjaikon segítsenek. Ezért a mentori munka fontos pontja, hogy azokat a kapcsolatokat aktivizálja, illetve újak kialakulását elősegítse, melyek a bérlő és családja számára a szociális támogatórendszerrel független, úgynevezett természetes támogató rendszer kialakulását eredményezi.

A NET-es program bérleti díjjal való hátralékok kezelésére szolgált, de egy komplex megközelítésben. Ebből a szempontból eltért az egyes szolgáltatók által indított programoktól, vagy a 2015-ben beszüntetett önkormányzati adósságkezelési szolgáltatástól.

„Az önkormányzati adósságrendezési szolgáltatásnak több hátrányos eleme is van. Elvileg két komponensből állt: volt egy információs tanácsadás eleme is, és volt az anyagi jellegű támogatási része is. Akiknek nem volt esélye, hogy pénztámogatást kapjanak, azok hamar ott hagyták a tanácsadói szolgáltatást. Ha látta, hogy a lakbért (vagy annak egy részét) ki fogják helyette fizetni, ha befizeti az önrészt és részletfizetési megállapodást köt, akkor elment az előírt három tanácsadásra. Az információs, tanácsadási elem azért sem volt erős az önkormányzatoknál, mert a szociális rendszer munkatársainak bőven volt munkája a támogatások lebonyolításában. További korlátja a programnak, hogy a törvény a negyvenezernél népesebb települések számára írta elő ezt a szolgáltatást, és adott hozzá normatív támogatást. Bármilyen hátralékra vonatkozhatott volna a program, de a törvény helyi rendeletre bízta annak meghatározását, hogy milyen elemekre lehet támogatást adni, és tipikusan a városok a lakbér, a víz, csatorna, távhőre szűkítették le a támogatást. Nem véletlen, hiszen ezek városi érdekeltségek voltak. Áramra meg gázra nem, lakáshitelre, közös költségre nem. De mi van akkor, ha a telefonszámlám miatt végrehajtás van ellenem, a hitelkártyámat hogyan fizessem ki? Mi van akkor, amikor meg kell állapodnom a válás során a párommal a hitelről? Mi van akkor, ha kaptam egy közjegyzői fizetési meghagyást? Ezekkel már nem foglalkoztak. Mi meg azt mondtuk, hogy bármilyen helyzetbe is kerülhet valaki, én most nem fogom lehatárolni. Ez egy nehéz dolog, mert innentől kezdve a munkatársaknak mindenhez kéne érteni.

Tényleg egy kis polgári törvénykönyv, végrehajtási jog, pénzügyi jog. Kell érteni, de igazából az emberhez kell érteni. Mi nagyon nagy hangsúlyt fektettünk az elején, meg most is, az emberekkel való bánárra.” (MMSZ, Major Gábor, interjú, 2019. május)

2.4.5 Felmerült nehézségek, korlátok

A telepi körülmények esetében a kezdet nagyon nehéz. Nagyon fontos a helyi viszonyok ismerete, mert sok olyan jó anyagi helyzetben lévő család vagy személy is van, akiknek csak papír szerint jár támogatás – vagy van ennek éppen a fordítottja is, amikor a körülmények radikálisan rosszabbak annál, mint ami dokumentált.

A tipikus kiinduló helyzet az, hogy a szolgáltatók a hátralékok, villanylopás, stb. miatt kikapcsolták a fogyasztást. Szélsőséges esetben az áramlopás állandósul: a tatabányai Mésztelepen élők magas villanyfogyasztás ellenére sosem fizettek. Monoron vagy a veszprémi Pokoli toronyban a hátralék miatt kikapcsolták a fűtést, így aki tehetett, villannyal oldotta meg a fűtést – enélkül fűtetlen lakásokban élnének a családok. Innen kell indulni, és egyrészt meggyőzni a fogyasztókat, hogy fizessenek, másrészt a szolgáltatókat, hogy fogadjanak el részletfizetést a hátralékokra (illetve engedjenek el a tartozásból).

Az adósságcsapdából való kilépés nagyon nehéz, mert ha már az adósságok egy része a végrehajtónál van, akkor az adósok nem vállalnak legális munkát. Előfordul az is, hogy olyan nem teljesen legális megoldásokat is választanak a családok, mint a formális különélés, és a megkeresett jövedelem tartási díjként való átutalása a gyerekeket formálisan nevelő szülőnek (mivel ez nem végrehajtható).

A mentor és a kliens közötti kooperatív kapcsolat kialakítása az egyik legfontosabb feltétele a sikeres adósságkezelésnek. Gyakori, hogy az adósságcsapdába keveredett család nem bízik a mentorban, csak azokat az információkat osztja meg a mentorról, amelyek, vélekedése szerint, az adott ügy elintézéséhez kellenek, így azonban nagy a valószínűsége annak, hogy nem tud kilábalni szorult helyzetéből. Tipikusan az uzsorakölcsönökkel kapcsolatos információk esnek ki, amelyek azonban alapvetően befolyásolhatják a család anyagi helyzetét.

Az adósságkezelő program egyik elve, hogy nem pénzügyi támogatást ad, hanem segíti rendezni a család anyagi helyzetét, ugyanakkor vannak olyan helyzetek, amikor a bevételek és kiadások közötti különbség meghaladja azt a határt, melyet a család gazdálkodásának átalakításával kezelni lehet. Ezekben a helyzetekben egy nagyon alacsony lakásfogyasztás sem feltétlenül segít, azaz csak támogatások bevonásával lehet segíteni. A szociális munkások ezekben az esetekben segítenek a segítélyekhez való hozzájutáshoz, ami legalábbis átmeneti megoldást nyújthat.

A szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel nem mindig egyszerű, különösen azért, mert a nagyobb szolgáltatók helyi ügyfélszolgálatokat leépítették, ami a kisebb településeken élőket hátrányos helyzetbe hozta, hiszen adósságkezelést telefonon vagy interneten keresztül (ha ez egyáltalán rendelkezésre áll) nagyon nehéz intézni.

A mentori munka egyik komoly nehézsége a családok fogyasztási szokásainak megváltoztatása. A szegénység (nélkülözés) pszichológiája, hogy egy rövid távon pénzhez jutó család nem tud erőforrásaival racionálisan gazdálkodni.

Az adósságcsapda további következménye a szegénység elfogadása, a fogyasztás nagyon alacsony szintre való csökkentése, ami még kedvező munkaerőpiaci körülmények között is a családokat arra ösztönzi, hogy csak ennek a szintnek az eléréséhez szükséges mértékben vállaljon munkát.

2.4.6 Alkalmazhatóság feltételrendszere

Az adósságkezelési szolgáltatás nagyon helyfüggő, azaz jelentős mértékben függ attól, hogy az érintett területen (telepeken) élőknek milyen munkalehetőségeik vannak, milyen szolgáltatások elérhetőek, és az állami támogatási rendszer milyen lehetőségeket nyújt. (Romániában például az előrefizetős mérőóráknak nincs kidolgozott szabályozási kerete, ezért ott nem is elérhetőek.)

A telepi Jelenlét módszer alapja a diagnózis, amelynek része, hogy hosszabb távra megkísérli felvázolni a telepi életből való kikerülés stratégiáját. Ennek a stratégiának fontos eleme a háztartások gazdálkodási egyensúlyának megteremtése, és főleg a fiatalabb generációk számára a telepi alacsony fogyasztásból való kitörés lehetőségeinek feltárása. Éppen ezért az adósságkezelési programot a szociális munka részeként kell kezelni, amely megalapozhatja a többi területen történő fejlődési utakat, például a formális foglalkoztatásba való jutást.

3. fejezet: Irodalomjegyzék

Bernát Anikó – Páthy-Dencső Blanka (2009): *A roma nők helyzete kelet-európai összehasonlításban az ezredforduló után.* Forrás: http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-885/publikaciok/tpubl_a_885.pdf

Hajdú Krisztina – Naár Judit (2015): *Mozgó Játsszótér módszertan.* MMSZ: Budapest

Hegedüs József és Somogyi Eszter (2018): „A lakások megfizethetősége és a társadalmi egyenlőtlenségek – a KSH 2015-ös lakásfelvétele alapján.” In: Dóra I. és mtsai. *Miben Élünk? A 2015. évi lakásfelmérés részletes eredményei.* KSH

MMSZ (2017): *A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét programjai.* Általános módszertani alapok. MMSZ: Budapest (kézirat)

Durst Judit (2000): „Nekem ez az élet, a gyerekek” *Gyermekvállalási szokások változása egy kiskisfalusi cigány közösségben* Forrás: <http://www.c3.hu/scripta/szazadvag/22/durst.htm?fbclid=IwAR0vkTdu07B96CqFWT4765NQeuH8Dqdn7gK93hGzxITRMergfrd6hElfFbw>

MMSZ (é.n.): *Kiút az adósságcsapdából.* A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Hitel-S programja. MMSZ: Budapest (kézirat)

NET (2014): *Együtt a lakhatásért.* Beszámoló a 2014-es mentori munkáról. 2014. december, Nemzeti eszközkezelő, MMSZ és Református szeretetszolgálat (kézirat)

Századvég (2016): EFOP Mikro-hitel ex-ante elemzés, Századvég: Budapest (kézirat)

4. fejezet: Mellékletek

1. számú melléklet: Mozgó Játszótér, nevetve szocializálni
2. számú melléklet: A „Nő, mint esély” programhoz gyakorlatok
3. számú online melléklet: Hitel-S Program Link:
http://hitels.maltai.hu/?subpage=a_hiteles_program
4. számú online melléklet: Jelenlét Link: <https://jelenlet.maltai.hu/>
5. számú online melléklet: TF projekt Link: <http://efop11210008.maltai.hu/>