

Zsolt Péter

Segítők

Sorozatunkban eljutottunk ahhoz a felismeréshez, hogy a hivatás a 21. században inkább fellelhető a civil szervezeteknél, mert a munka világa túl gyorsan változik, nem stabil, míg az önkéntes tevékenység lehet tartós. Ugyanezt elmondhatnánk a segítő civil szervezetek esetében is, hiszen itt tényleg csak az marad, akinek küldetéstudata van. De nem erre helyezzük a hangsúlyt, hanem egy másik problémára, arra, hogy a rászoruló embereken hogyan is lehet segíteni?

Gyakran éri a civil szervezeteket az a vád, hogy a szakterületeken amatőrök, különösképp, ha szegénységgel foglalkoznak, nincs meg az a szakmai tudás, mely a szociális munkásoknál, egészségügyi dolgozóknál megvan, akik képzettségüknek fogva akár tanácsot is tudnak adni. Ráadásul a szegénység, a hajléktalanság megoldhatatlan – a pesszimisták szerint még a szakemberek sem érnek el eredményt, hiszen szerintük miért is hallgatna rájuk az, aki épp önhibájából jutott a maga helyzetébe. A szegénységen való segítséget ezért tartják sokan úgy, mintha lukas vödörbe öntenénk a pénzt, a szegregált cigány közösségekre pedig úgy tekintenek, mint amelyek csak követelik a segítséget, de maguktól nem tesznek keresztbe egy gyufaszálat sem, hogy életkörülményeik megváltozzanak. Az önhibából perifériára sodródás előfordulását kár tagadni, azt azonban, hogy a civilek ezt ne tudnák, naivak volnának, vagy, hogy nem tudnak segíteni, nos ez az, ami a többségi társadalom tévedése.

Két kollégámmal Dániában jártam egy workshopon, és segítő civil szervezetek működésével ismerkedtünk. Mikor afelől faggatóztunk, hogy bizonyos szervezetek hogyan próbálják megváltoztatni az alkoholisták és a drogosok életét, megdöbbentő értékrendbeli, kulturális különbségbe botlottunk. Nem értettük ugyanis a hajléktalanság súlyos helyzetéről szóló beszámolót, hiszen ott aztán tényleg csak önhibájából lehetett valaki munkanélküli, tekintve, hogy ez az ország képviseli a társadalmi jólét és boldogságérzet csúcsát a világon. „Igen, felelték, nem az a gond, hogy nem találnának munkát, és akkor ne tudnának lakást bérelni. A baj az, hogy nem akarnak.” Arra a kérdésre azonban, hogy miként akarják ezeknek az embereknek a gondolkodását megváltoztatni, a válasz megdöbbentően liberális volt. „Miért

akarnánk megváltoztatni? Mi csak segíteni akarunk rajtuk – mondták. Nekik kell akarni a változást, mi az ilyesmire nem is próbáljuk rábeszélni őket.” S mindez persze nem azt jelenti, hogyha változtatni szeretnének az életükön, arra ne találnának egy másik szervezetet, vagy állami intézményt, de akik odamennek hozzájuk, azok nem akarnak beleszólni az életükbe, csak azt kérdik: miben segíthetnek.

A segítő szervezetekben sokszor csak az egyszerű humanizmus – vagy a mi két vendégünk esetében a keresztény szellemiség – munkál. Ez az alap, de nekünk a dán példa túlságosan megengedő, idegen, és talán nem is kell követnünk. Az aktív beavatkozásra is szükség van, hiszen nálunk nem csak az egyén, de egész közösségek süllyednek le. Talán csak a magányos középosztálybeli lakótelepi kismamákhoz kell olyan ajánlattevő módon hozzáállni, ahogy a dánok a hajléktalanokhoz, mert ők is bizonyos értelemben „rászorulók”. Az aktív beavatkozáshoz viszont nagy empátiára és szakértelemre van szükség, és élünk a gyanúperrel, hogy ezt a civil szervezetek közül néhányan - épp mert komplexebben látnak hozzá a feladathoz, vagy speciálisabban hangolódnak egy adott területre -, professzionális módon látják el. (Arról nem is beszélve, hogy a Málta vagy a Habitat szociális munkásokat jobban meg is tud fizetni, mint maga az állam, azaz szakember hiánya sincs.)

Az állam a demokráciákban többnyire kivonul a legsúlyosabb területekről – alkalmoszerűvé válik a rendfenntartás, leépül az oktatás, az egészségügyi ellátás stb. -, de a civil szervezetek itt gyakran még mindig helyt tudnak állni. Akkor melyik is a professzionálisabb? Különösen azok érdekesek melyeknek hálózatos tapasztalatuk, vagy kellő múltjuk van. Ha amatőrök lennének a segítő civilek, azonnal kimerülnének, feladnák, lelkileg összeroppannának, ám épp azt tapasztaljuk, hogy több éven keresztül képesek ugyan azon a helyszínen maradni. (Már ez is a professzionalizmus jele, hiszen egy-két éves Eu-s projektekkal nem lehet közösséget fejleszteni, s különösképp a nehéz területeken eredményt csak 5 vagy annál hosszabb idő alatt lehet elérni.)

Vendégeinket a professzionalizmus skálán úgy helyezhetnénk el, hogy a legrövidebb idejű tapasztalatokkal az újonnan szerveződő József Attila lakótelepi anyaközpontja rendelkezik. Tekintve azonban, hogy itt középosztálybeliek, és nem hátrányos helyzetűek találhatók, nem az otthonról menekülni kényszerültek, hanem harmonikus közegű, de mégis magányos nők a

megcélzott közeg. A kitalálóknak csak a helyet kellett megszervezni, és a kezdő lökést megadni. Az, amit régen a generációk együttélése nyújtott, náluk az anyák összehozása pótolja. (De már itt is szerves fejlődés jelei mutatkoznak az idősek otthonával való együttműködésben.)

Második helyre a Habitatot tennénk, mely szervezet szakmaiságát sok állami intézmény megirigyelhetné. Belső szabályaik vannak, hogy nem térítenek – noha keresztény szervezet -, hogy havi rendszerességgel szakember foglalkozik a munkatársaik élményeivel, hogy a lakhatás kérdéseinek javítása érdekében szakpolitikai javaslatokat fogalmaznak meg stb. Felújítani, házakat rendbe tenni az állam is tud, de azt elérni, hogy az ott lakók megőrizzék a színvonalat, nos ez az átlagember szerint például egy szegregált területen kilátástalan vállalkozás. A Habitat azonban épp ezt tudja. Nem elég szerszámkölcsonzési szolgáltatásokat felajánlani és építőanyagot szállítani – ezeket teszik, de ezen kívül még az ott élőknek egymás házának felújításában is segíteni kell. A jól ismert kalácsa feltámasztása aztán közösségépítő és az elért eredményt is megbecsülő helyzetet teremt, mert mit is szólna az a szomszéd, aki látja, hogy az általa végzett munka megy füstbe a következő télen. A projekt akkor sikeres, ha a ház leendő tulajdonosain túl, bevonásra kerül a helyi vezetés, és a különféle tudások is összetalálkoznak.

Mediáció

Lényege, hogy egy harmadik, semleges felet vonnak be a konfliktusba, akinek feladata közvetíteni a két (esetleg több) vitában álló között. A mediációban nem az érzelmek vannak az előtérben, hanem a probléma. A mediátor feladata az, hogy a mediáció teljes folyamatában segítse a feleket a problémára koncentrálni, és annak megoldásához eszközöket biztosítson számukra.

Resztoráció

A szó maga kárhelyreállítást jelent. A resztoratív eljárás során a tagok együtt alakítják ki a közösség normarendszerét. Ha valamely tag a szabályok ellen vét, akkor a közösség feladata válaszolni a normaszegésre. Cél, hogy helyreálljon az egyensúly és minden fél számára támogató folyamat keretében találjanak orvoslátot a konfliktusokra. Eredete tulajdonképpen egészen ősi, mert a törzsi kultúrákban is a törzsfőnökök leültették az érintetteket, hogy kibeszélésre kerüljenek az indítékok, az érzelmek, közösen kitalálják a sértett jóvátételét. Végző soron azonban a jóvátételnél fontosabbá válik,

hogya a közösség nem esik szét. Nem a hagyományos nyugati megoldási mód, ahol egy külső szereplő próbál igazságot tenni, aki ilyenformán erős kontrollt gyakorol, de nem támogat. Mára a módszert kiterjedtebben alkalmazzák, és nem csak bűncselekményeknél.

A legtöbb tapasztalattal a hátrányos helyzetű csoportokkal való munkálkodásban a Máltai Szeretetszolgálat rendelkezik. Logisztikailag, szervezetenként alkalmasak arra, hogy ott is helyt tudjanak állni, ahol nincs is helyben mire, vagy kire támaszkodni. (A Habitatnak pl. vannak helyi jól képzett segítői Mátraverebélyen.) A tevékenység a legrosszabb helyeken – mondja Lantos Szilárd - valamiféle sorsközösség vállalásával kezdődik. Arra a kérdésre, hogy miként találják meg saját soraikban a megfelelő embereket, vagy épp mit tesznek, hogy a kiégéstől megvédjék őket, van-e esélye annak, és mekkora, hogy egy területen ki tudják nevelni azokat, akik majd tovább viszik a munkájukat, a válasz, hogy nincs két egyforma szituáció. A munka minden részét áthatja az erkölcsi felelősség, de meg lehet találni az elhivatott embereket nem csak az egyházakban, hanem a klasszikus ellátórendszerekben is. Mindenütt sok segítő szándék van, ennek motiválásra, összehangolásra van szükség. Sőt, még a döntéshozók is olykor vevők arra, hogy ne felszámoljanak egy területet, hanem rehabilitálják azt. (A Málta 8 éve dolgozik Pécs – Györgytelepen, mely területet először fel akartak számolni.)

Ezek a szervezetek tehát energiával és tudással rendelkeznek ahhoz, hogy az úgynevezett resztoratív módszereket alkalmazzák. Türelmesen kiváráják, míg átbillennek a dolgok, s pl. egy közösségi házat a polgármester valóban át mer engedni, hogy használják. Vagy a Nyugati téri aluljáró esetében a helyzetelemzés feltárta az alapvető problémát, mely szerint olyan sok a tulajdonosa ennek a területnek, hogy ott szinte demarkációs vonalak húzódnak. Márpedig az egyik lepusztulás – pl. rozsdásodó csövek, lehullott vakolat, ahol a MÁV az úr – vonzza a másikat, az önkormányzati terület közönyét, az pedig a harmadikat pl. virágárus saját portáját emiatt hanyagolja el. Az ilyen hely elkoszolódik, itt nem érzik magukat környezettől elütőnek akik saját testüket hanyagolják el stb. Felismertetni az összes szereplővel önnön érdekeiket – beleértve a hajléktalanok elhelyezését is – komplex probléma. Míg Budapest vezetése ezt hatósági fellépéssel kívánta megoldani, addig a Máltaiak másként, de végül is az állam és a civil szervezet egymásra talált.

A Nyugati aluljáró példájából Franklin Benjamin jut eszembe, aki a vadnyugaton – Philadelphiában -, próbált több szereplőt ráébreszteni arra, miért fog jobban menni az üzlet, ha lekövezik az utakat, és a sár nem akadályozza a forgalmat. A közös cél felismertetéséhez, és aztán a rábeszéléshez, majd az energiák összehangolásához tehetséges vezetőkre van szükség. Ezek a civil szervezetek gyakran tehetséges problémamegoldók. Franklin Benjamin is civilként tette a dolgát, de értett is a meggyőzéshez. Úgy vezetnek ők, hogy valójában a közösség erejét szabadítják fel, hol csak ügyes manipulátorok, hol mediátorok.

A szakmaiság kifejlődését jól lehet mérni azzal, ha egy szervezet közpolitikai javaslatokat tesz. Nem azt állítjuk, hogy minden civil szervezet, amelyik ilyesmit csinál, az szakmailag is jó – mert borzalmasan buta dolgok látnak napvilágot -, hanem, hogy aki szakmailag jó, az nehezen tudja megállni, hogy tapasztalataival ne akarja javítani magát a rendszert is. A Habitat azt, hogy miként lehetne csökkenteni a lakhatási gondokat, a Málta azt, hogy miként lehetne javítani az elesett emberek helyzetét, de kis szervezetünk, mely az anyaközpont megvalósításán dolgozik, nos, ők is megfogalmazták egy szakmai kerekasztalon, hogy probléma az is, hogy a Gyestről azonnal kell átlépni a munka világába, és hogy valamiféle átmeneti segítségre volna szükség, melyre az ő ötletük is megoldás lehet.