

# Egy tanulságos segítőrendszer az Ökumenikus Szeretetszolgálatnál\*

### I.

Bánfalvy Csaba: *Mikor jött létre az ökumenikus Szeretetszolgálat?*

Donkó Erzsébet: 1989-ben, a romániai forradalom kapcsán néhány ember önszántából találkozott egymással, és megalapította a szervezetet.

Jelenleg elsősorban külföldi intézmények, egyházak, alapítványok támogatásával működik. Most például sok pénzt kaptunk az étel házhozszállításához Németország egyik tartományától, illetve az egyházak is gyűjtenek a Szeretetszolgálat céljaira. A külföldi segélyezésben összekötő szerepet játszunk Nyugat-Európa és a rászoruló országok lakosai között, éspedig úgy, hogy bizonyos segélyszállítmányainkat külföldi államokból finanszírozzák. Magyarországon vásároljuk meg az árukat, és ezt visszük ki. A mi tevékenységünk annyiban több egy szállító cégénél, hogy ott helyben, a helyszínen pontosan megszervezzük a szállítmány útját, hogy eljusson a rászoruló családokig.

A Magyar Ökumenikus Szeretetszolgálatnak Budapesten a XIII. kerületben, a Turbina utca 2–4. szám alatt van az egyik központja. A Szeretetszolgálat három fő területen dolgozik: a hazai szociális munkában, egy külföldi segélyezési részlegen, és ezen kívül a menekültügy területén tevékenykedünk.

B.Cs.: *Mennyire önálló az egyes részlegek tevékenysége, és hogyan szerveződik nemzetközi és országos szinten az egész szolgálat?*

D.: Szociális munkát három központban végzünk Magyarországon a Szeretetszolgálat berkeiben: Debrecenben, Miskolcon és Budapesten. Mind a három központ szoros együttműködésben, de önállóan végzi tevékenységét, tehát a központok, az igazgatók és a különböző részterületek vezetői közösen határozzák meg a főbb irányvonalakat, azt, hogy merre, hogyan szeretne a Szeretetszolgálat haladni. A konkrét lépésekről mindig az adott terület vezetője dönt.

B.Cs.: *Van-e a szolgálatnak valamilyen vallási jellege? Tehát elvárás-e a kliensek szolgálatánál az, hogy ők egyházhoz tartozzanak, vagy hogy val-*

Ez az interjú a Magyar Ökumenikus Szeretetszolgálat budapesti kirendeltségén Donkó Erzsébettel és Révfalvi Dorottyaival 1994 májusában készített beszélgetésen alapul.

*lások legyenek? S azonkívül, hogy a protestáns egyházak finanszírozzák és szervezik, van-e ennek egyéb vallási vonatkozása?*

D.: Egyáltalán nincs vallási vonatkozása. Ez abból is látszik, hogy például az etikai szabályzat azonos a családsegítőkével, amelynek egyik kitétele az, hogy a hozzáférők fajra, nemre, vallási hovatartozásra való tekintet nélkül juthatnak a segítséghez. Ez nálunk alapélv, így hát meg sem kérdezzük a kliensektől, hogy vallásosak-e. Amennyiben azonban valaki ilyen jellegű problémával vagy igénnyel lép föl, akkor mi „kiközvetítjük” őt egy gyülekezethez, lelkészhez, illetve vallási közösséghez.

*B.Cs.: Mennyire koordinált az önök munkája a kormányzati szociális munka, a kormányzati szociális szolgáltatások tevékenységével? Hogyan illeszkednek a kormányzati szociális szolgáltatásokhoz?*

D.: Természetesen a kerület életének szerves részei vagyunk. A konzultáció a többi karitatív szervezettel és az önkormányzattal folyamatos.

## II.

D.: Ez a központ 1992. december 17-én nyitotta meg a kapuit. Kicsit másként dolgozunk a jelen pillanatban, mint ahogy akkor terveztük, illetve tervezték a központot létrehozók.

Abban az időben elsősorban a szociális segítségnyújtás volt a legfőbb munkánk: étkeztetés, ruhasegélyezés stb., s a tanácsadó részleg háttérbe szorult.

Tavaly nyáron már nyilvánvalóvá vált, hogy egyrészt pénzügyi okok miatt nem fogjuk tudni ezt tovább vinni, másrészt pedig úgy tapasztaltuk, hogy a segítségnyújtásnak ez inkább a csődje, mint eredményes formája. Pontosan azért, mert az a réteg jött hozzánk, amely ha mindent megkap az életben maradáshoz, akkor soha semmit nem fog tenni azért, hogy önállóan képes legyen lábra állni. Láttuk, hogy ha egy segítőrendszer elsősorban anyagilag kiszolgálja a nehéz helyzetbe kerülőket, ahelyett, hogy a bennük rejlő képességeket próbálná mozgósítani, akkor inkább árt, mint használ. Itt például hatalmas tömegek jelentek meg az ingyenes segélyért, ugyanakkor a gondozás mégsem érte el a célját. Mert ha például valaki bejött egy konzervert, annyira örült ennek, hogy el sem mondta a gondját. Úgy gondoltuk, ez így nem célravezető. Ezért átalakítottuk a profilunkat, a gyakorlati tapasztalatok alapján változtattunk az eredeti koncepción.

Ma a változások nyomán kétféle szolgáltatás van. Persze, megmaradt a szociális irányultság is, de ez behatárolt, az állandó klienseknek nyújtott segítségre szorítkozik. Magyarul: van egy szociális konyhánk, ahol negyven ember – betegek, öregek, rokkantak, tehát akik már rehabilitálhatatlanok – étkezhet minden nap, húsz forintért. Ez nem ingyenes konyha, hanem szociális konyha. A másik terület az étel házhozszállítási programja – ez most indult, főként azok számára, akik a törvénykezés, a törvényi szabályozás miatt nem férnek bele az önkormányzati keretbe, ugyanakkor (elsősorban prevenció szempontból) fontos, hogy meleg ételt kapjanak. Ők főleg a nagycsaládok. Körülbelül száz főnek visszük most mindennap a meleg ételt házhoz. A szo-

ciális szolgáltatásainkhoz tartozik még a ruhasegélyezés is, ami szintén megmaradt. Vannak ruhaakcióink, melyek során ötven forintos áron tudunk külföldi, jó minőségű ruhát adni bárkinek. Nagyon fontos, hogy ez nem ingyenes akció, azok is bejönnek, akik ingyen szégyellnének kérni, viszont sürgősen rászorulnak. Bárki vásárolhat, nem vizsgálunk semmiféle rászorultságot. Ráadásul, aki úgy ítéli meg, hogy azt az ötven forintot sem tudja kifizetni, az szólhat valamelyik családgondozónak, és ebben az esetben természetesen ingyen vihet ruhát. Ez soha nem szokott gondot okozni, nem élnek vissza vele, valóban csak azok jönnek, akik nem tudják kifizetni a minimális térítést sem.

A másik területet a gondozó, a hosszú távon segítséget nyújtó részleg jelenti: a munkaközvetítő és a szociális munkások csoportja. Sajnos, ez még gyerekcipőben jár, mert kevés szociális munkásunk van, illetve most nyújtottunk be pályázatot egy jogi tanácsadás létrehozása érdekében – júniustól lesz jogászkodunk is. A teljes élethelyzetek megoldásához akarunk segítséget nyújtani a hozzánk forduló klienseknek. Itt egyebek közt azokról van szó, akik eredetileg munkáért jönnek be, de közben kiderül, hogy sokféle gonddal küszködnek, jogi vagy egyéb nehézségekkel. Jelen pillanatban úgy tudunk nekik jogi segítséget nyújtani, hogy kiközvetítjük őket a jogsegélyt nyújtó helyekre, vagy mi magunk is elmegyünk velük, és „kijárjuk” a lehetséges megoldásokat. De nemcsak a munkaközvetítőből kerülhetnek ki a tanácsadás kliensei, hanem az utcáról is bárki bejöhet, aki esetleg nem munkát keres, hanem az egyéb, szociális problémáit vagy lelki gondjait szeretné valahogy megoldani.

Van, aki először szociális tanácsadásra jött, gondjai voltak, szeretett volna valakivel elbeszélgetni, és eközben hívtuk fel a figyelmét arra, hogy itt munkát is kereshet.

B.Cs.: *Hányan dolgoznak most a szolgálatnál?*

D.: Jelen pillanatban tizenegyen vagyunk a technikai személyzettel, illetve a polgári szolgálatos katonákkal együtt. Ehhez a tevékenységhez természetesen kevés ez a létszám. Amit csinálunk, azt igyekszünk jól csinálni, csak így kevesebb klienst tudunk vállalni, mint kéne. Jelenleg bővítés előtt állunk, még két szociális munkást szeretnénk alkalmazni.

B.Cs.: *Hogyan mérik a munkájuk sikerességét?*

D.: A munkaközvetítésnél ez nagyon egyszerű, mert az a siker, ha valaki megtalálja a neki megfelelő munkát. A tanácsadásnál ez már sokkal nehezebb, hiszen a gondozás eredményessége két-három év múlva mérhető le igazán, hiszen akiknek komoly problémáik voltak, azok körülbelül akkorra tanulnak meg önállóan létezni, élni.

B.Cs.: *Függ-e az önök költségvetése attól, hogy hány kliensük van, vagy hogy milyen sikeresen dolgoztak?*

D.: Állandó pénzünk nincsen, a pénzt a folyamatos pályázatokkal szerezzük meg, de a pályázatokban nyilván azt tudjuk leírni, hogy milyen eredményeket értünk el. Azt hiszem, a sikeresség leginkább attól függ, hogy mi magunk mit tekintünk sikernek, tehát nekünk fontos, hogy jól dolgozzunk, és hogy amit csinálunk, annak eredménye legyen.

## III.

B.Cs.: *Hogyan vetődött fel, hogy munkanélküliekkel is foglalkozzanak?*

D.: A szociális munka célja mindig az, hogy az egyén, akit segítünk, önállóan legyen képes rendezni a társadalomban a saját életét. Ahhoz, hogy ezt ma Magyarországon valaki meg tudja csinálni, nyilván alapvető szükséglete, hogy legyen munkája. Meg kell találnia azt a helyet, ahol dolgozhat, megkeresheti a napi betevő falatra valót, illetve a családja eltartásához szükséges pénzt. Ezért merült fel, hogy a többi mellett egy munkaközvetítő részlegünk is legyen, hiszen tapasztaltuk, hogy az állami munkaközvetítők igazából nem töltik be a munkaközvetítő összes funkcióját. Kicsit bürokratizálódott az a rendszer. Odamennek a kliensek, elsősorban csak a pecsétekért, hogy megkapják a munkanélküli segélyt, és nagyon gyakran előfordul, hogy mire sorra kerülnek, kedvüket veszítik, ott is hagyják sokszor, ha a pecsétjük már megvan. Egy idő után már nem is keresik a munkát, miközben tudtuk és tapasztaltuk, hogy vannak állásajánlatok. Tehát azon kezdtük törni a fejünket, hogy meg kellene találni a két rendszer találkozási pontját: találkozon, aki munkát keres, és aki munkát kínál.

1993. szeptember másodikán nyílt meg az önálló munkaközvetítő szolgáltatásunk, azóta van egy héten háromszor félfogadási idő: hétfőn-kedden délelőtt 9–11-ig és csütörtökön délután 1–3-ig.

A Fővárosi Munkaügyi Központtal szoros kapcsolatban állunk. Tőlük kapjuk meg kéthetente az aktuális szabad állásajánlatok listáját, és főleg ebből tudunk címeket adni a jelentkezőknek.

B.Cs.: *Ha jól tudom, az első kliensek a munkaközvetítésben a szociális ékeztetés résztvevői voltak. Honnan jött az ötlet, hogy nekik is állás kéne?*

D.: A legtöbb esetben ők maguk jelezték, hogy szeretnének álláshoz jutni. Az időtájt inkább alkalmi munkákat kerestek nálunk. Ez abból adódott, hogy elsősorban hajléktalanok jöttek a konyhára, akiknek az állandó munka már csak azért sem volt jó, mert amíg az első fizetést megkapják, addig az egy hónapig is élniük kell valamiből.

Számukra gyakran sakk-matt a helyzet, nem tudnak előbbre jutni, mert egyszerűen nincs miből megélniük egy hónapig. Paradox módon őket az is gátolja a keresésben, hogy a szociális konyhák, népkonyhák délben vannak nyitva. Amikor idejártak, nem mentek el dolgozni, mert féltek, hogy elveszítik azt az egyetlen helyet, ahol legalább kapnak naponta meleg ételt. Tehát közben azon is gondolkodtunk, hogy inkább esténként legyenek ezek a konyhák nyitva, mert akkor a hajléktalanok tudnának napközben dolgozni.

B.Cs.: *Mi jellemzi általában a XIII. kerületnek ezt a részét szociális szempontból? Kik laknak itt, kiféle emberek ők?*

D.: A XIII. kerületnek ezen a részén a legalsó társadalmi rétegek laknak, nagyon sok cigány lakos van, alacsony iskolázottságú emberek élnek itt. A lakások komfort nélküliek, nagyon rossz állapotúak. Nagycsaládosok élnek itt, sok esetben több generáció egy kis lakásban, illetve inkább rokonok, akik összeállnak, és egy lakásban laknak. Vidékről feljönnek a rokonok, és együtt élnek a már Pestre betelepültekkel.

A nagy gyáarak a rendszerváltás óta nagyon sok esetben megszűntek. Ez

legtöbbször azt is jelenti, hogy az embereknek leginkább olyan helyeken kell elhelyezkedniük (kis cégeknél, káéftéknél stb.), amelyek nem nyújtanak biztos kenyeret. Gyakran előfordul, hogy az állásajánlatokban megjelenik valami, s mire odamennek, már a cég is megszűnt.

B.Cs.: *Milyen a helybéli vállalatokkal való kapcsolatuk?*

D.: A vállalatokat és intézményeket informáltuk a félfogadási időről és arról, hogy milyen szolgáltatásunk létezik. Ezenkívül vannak szórólapjaink, amiket elküldtünk a kerület különböző intézményeihez, illetve elvittük személyesen. Azonkívül van a XIII. kerületben egy Hírmondó nevű újság, amiben szintén megjelent a hirdetésünk.

B.Cs.: *Mi motiválja a vállalatokat arra, hogy maguknak szóljanak?*

D.: Bizonyára az, hogy ez ingyenes szolgáltatás, mind a munkáltatónak, mind a munkát keresőknek. Nem ügynöki tevékenység – attól sokan félnek. Amikor elmentünk egy-egy céghez, azonnal mondták, hogy ügynöki tevékenység nem érdekli őket.

B.Cs.: *Sokan elolvassák a hirdetést, vagy meghallják egymástól, hogy létezik a szolgálat, és idejönnek a félfogadási időben. Ezután mi történik?*

D.: Ha valaki személyesen bejön az irodába, akkor megkérdezzük, hogy mire van szüksége. Elmondja, hogy dolgozni szeretne, s hogy körülbelül milyen szakmában, van-e valamilyen külön igénye, tehát hogy négyórás munka lenne jó a gyerekek miatt, vagy esetleg rokkant nyugdíjas. Megkapja az állások gépelt listáját, elmagyarázzuk, hogy hogyan kell elolvasni a rovatok jelentését. Kap egy jelentkezési lapot, és az általa kiválasztott címekeket erre a lapra írja ki. Ezután személyesen kell elmennie a címekre, és minden esetben visszajelzést kérünk. A szolgáltatás teljesen ingyenes, s minden esetben felhívjuk a jelentkezők figyelmét, hogy ha nem sikerült, jöhet újra címekért, akár tízszer is, addig, amíg el nem helyezkedett.

B.Cs.: *Mi jellemezte a kliensek körét a szolgáltatás megindulásakor, és ahhoz képest mi változott?*

D.: Az első időben főként fiatal férfiak jelentkeztek. Tavaly szeptember és október körül a jelentkezők között olyanok voltak, akik nyolc általánost vagy még annyit sem végeztek, és elsősorban segédmunkát szerettek volna kapni.

Azután körülbelül október táján történt, hogy a kerületben bezárták a női hajléktalan szállót, így azután elég sok női kliensünk érkezett, ők szintén segédmunkát szerettek volna. A kora téli hónapokban egyre több volt a férfi, akik szintén segédmunkát szerettek volna, ezzel egyidejűleg nőtt a felsőfokú végzettségűek száma is, hiszen megkezdődtek a leépítések. Számos cégtől küldtek el olyan embereket, akik mérnökök, tanárok és hasonlók.

Révfalvi Dorottya: A klienskör tehát az évszaktól is függ. Ősszel és télen többen jelentkeznek olyanok, akik alkalmi munkát szeretnének, illetve azért szeretnének elhelyezkedni, hogy legyen télre egy munkásszálló vagy valami olyan hely, ahol lakhatnak.

B.Cs.: *Hány embernek sikerül elhelyezkedni az önök segítségével?*

D.: Az 1993. március és 1994. április időszaki összesítésben 698 új jelentkező volt, és abból 400 körüli az elhelyezkedett, tehát a sikeresek száma.

B.Cs.: *Előfordul-e, hogy nem állást ajánlanak a kliensnek, hanem valami mást, például átképzést?*

D.: Igen, és nagyon sokan érdeklődnek is ilyesmi után. Gyakori, hogy a munkanélkülieknek fogalmuk nincs arról, hogy segélyjogosultak-e vagy nem, hogy hová kell fordulniuk, hol kell magukat regisztráltatni. Sokan jönnek olyanok, akik azt kérdezik, hogy mikor jár a munkanélküli segély, mikor jár le, mikor kell elhelyezkedni. Mivel a munkaügyi központoknak is van jogi tanácsadójuk, elmondjuk, hogy hová fordulhatnak, hol adnak az ő problémájukra megfelelő felvilágosítást. Az is előfordul, hogy a kliensek úgy tudják, van lehetőség a munkaügyi központokban átképzésen való részvételre, de ezt az ügyintézők valami miatt nem hajlandók tudomásukra hozni. Ilyenkor megerősítjük őket abban, hogy valóban van ilyen, s hogy ne hagyja magát lerázni. Igyekszünk felkészíteni arra, hogy miként juthat a számára fontos információk birtokába. De az is előfordult, hogy még a szociális munkásnak is nagy gondot okozott az információk megszerzése az átképzéssel kapcsolatban. Ha a kliensünk végképp nem boldogul, akkor megkérjük, hogy jöjjön vissza, elkísérjük őt, és addig járunk a dolgok után, amíg sikert nem érünk el.

R.: A jogi tanácsadás igénye is elsősorban azért merült fel, mert sok helyen úgy szűnnek meg az állások, hogy tisztázatlan a jogi helyzet. Ahhoz, hogy az ember a szálakat kibogozza, rengeteg energia szükséges. Ha majd itt helyben lesz egy jogász, akkor mindez sokkal egyszerűbbé válik. A nagyvállalatok ingyenes jogsegély szolgálatai megszűntek, az emberek többsége azonban nem tud egy ügyvédet megfizetni.

B.Cs.: *Beszámolójukban írják, hogy vannak olyan munkanélküliek a kliensek között, akiknek az elhelyezkedését saját személyiségük vagy egyéb adottságuk nehezíti. Mik a korlátozó tényezők az ő esetükben?*

D.: Az ember személyiségéből adódó akadály lehet például az, ha valaki félénk, s már az is nagy megpróbáltatást jelent a számára, hogy ide, a Szeretetszolgálat irodájába be kell jönnie. Azonkívül vannak olyanok, akiknek a nyolc általános iskolai végzettségük sincs meg, esetleg még az írás, olvasás is nehézkesen megy nekik, vagy egyáltalán nem tudnak olvasni. Igen jelentős réteget képez a klienseink között a cigányság, számukra szintén nagyon nehéz az elhelyezkedés.

B.Cs.: *Előfordul-e, hogy valaki nyilvánvalóan nem akar komolyan, tartósan elhelyezkedni?*

D.: Ezt általában nem szokták eltitkolni. Bejön az illető, és azt mondja, hogy ő olyan alkalmi munkát szeretne, ami egy-két napig, illetve egy-két hétig tart.

Sok esetben azt mondják, hogy vidékre szeretnének majd továbbmenni, ott szeretnének elhelyezkedni, de amíg a papírok nem jönnek meg, addig is valami pénzre van szükségük, és egy-két hétig szeretnének alkalmi munkahelyen dolgozni.

Vannak olyan emberek, akik kifejezetten nem akarnak a szoros munkarendet követelő, tartós foglalkoztatásba beállni. Ők arra rendezkedtek be, hogy egy hónapban dolgoznak egy hetet, amivel megkeresnek annyit, hogy ne haljanak éhen. De egyébként nem fontos nekik, hogy fix állásuk legyen.

R.: Igen, vannak ilyen kliensek. Ugyanakkor a munkaközvetítőkhöz elsősorban inkább azok jönnek be, akik nagyon-nagyon szeretnének elhelyezkedni. Tehát ott ez azért kevésbé jellemző. Inkább az fordul elő, hogy valaki a saját lelkiismerete megnyugtatójára jön el a munkaközvetítőbe, hogy elmondhassa: ő mindent megtett, és mégsem sikerült. Tehát valójában nem akar elhelyezkedni, de a látszatát a családjá előtt is fenn akarja tartani.

B.Cs.: *És vajon miért nem akar elhelyezkedni?*

D.: Korábbi tapasztalataim szerint nagyon sok esetben annyi kudarc és annyi rossz élmény érte ezeket az embereket egy-egy ilyen helyzetben, hogy egyszerűen már menekülnek ezek elől. De ha megtaláljuk azt a formát, amelyben ő jól érzi magát, a munkát, amit el is tud végezni, s ami nem követel tőle a számára elérhetetlen dolgokat, akkor általában mindenki képes az állandó, folyamatos, rendszeres munkára. Sajnos azonban nem mindig sikerül nekik megfelelő helyeket találni, és akkor inkább kicsúsznának a feladat alól, inkább a könnyebb ellenállás irányába mennének.

R.: A cigányokkal kapcsolatban gyakori vélemény, hogy ők, ugye, nem is akarnak dolgozni. Mi azt tapasztaljuk, hogy ez nem így van. Rájuk jellemző a leginkább, hogy ha megtalálják azt a helyet, ahol őket elfogadják, ahol olyan munkát végezhetnek, ami az ő mentalitásukkal, az értékrendjükkel összefér, a természetükhöz hasonló, akkor szívesen dolgoznak, de nagyon-nagyon nagy, hatalmas nehézségekkel kell megküzdeniük. Egyrészt az előítéletekkel. Nagyon sok esetben hiába közvetítjük ki őket egy-egy munkahelyre. Ha meglátják, hogy cigány, vagy telefonon meghallják, akkor az az első, hogy „köszönjük, nem kérjük”. Sőt, van olyan is, hogy előre kérik: cigányt ne küldjenek. Ez a dolog egyik oldala. A másik az iskolai végzettségük hiánya, az életben való eligazodásuk nehézkessége: sok esetben azért nem tudnak elhelyezkedni, mert el sem találják oda, arra a helyre, ahol a munkahelyük lenne. Ebben is igyekszünk segíteni őket – magyarázattal, térképábrával stb. De ha ezeket a segítségeket nem kapják meg, akkor nem tudnak elhelyezkedni, és akkor úgy fest, mintha nem is akarnának dolgozni. Természetesen közöttük is vannak sokan, akik valóban csak leginkább alkalmi munkából akarnak megélni, az ilyenek azonban általában nem jönnek el az irodába sem.

B.Cs.: *Milyen arányban fordul elő, hogy személyes, tartós kontaktus alakul ki a kliensekkel?*

D.: Az állandó klienseinkkel mindenképpen tartós a kapcsolat. Visszajönnek, és elmondják, hogy az előző címen mit tapasztaltak, melyik címet szeretnék még megnézni. Esetleg valaki elmondja a korábbi tapasztalatait, hogy melyik munkahely telt már be, húzzuk ki mi is a listából, ne adjuk oda másnak. Ez segíti a mi munkánkat is. Előfordult az is, hogy a kliens visszajött, és elmondta, hogy az adott címen még két másik embert is fel tudnak venni.

B.Cs.: *Körülbelül mennyi időt tudnak foglalkozni egy emberrel?*

D.: Ez teljesen változó. Ha valaki jobban igényli a gondozást, akkor akár egy órát is tudunk vele foglalkozni folyamatosan úgy, hogy közben a többi kliensnek is válaszolunk egy-egy kérdésére, vagy útba tudjuk őt igazítani.

B.Cs.: *Hogyan lehetne összefoglalni, hogy mennyiben tér el ez a fajta*

*munkaügyi szolgáltatás a munkaügyi központokba telepített munkaerő szolgáltatásokról?*

D.: Talán abban, hogy a kerületi munkaügyi központban csak a kerületi címeket tartalmazzák az ottani listák, itt viszont egész Budapestre található címeket, illetve Pest körzetében Dunakeszi, Budakeszi is benne van. Azonkívül idejönnek, jól érzik magukat, jó a hangulat, és tudják, hogy nem kell félni, fizetni sem kell, s nincsen olyan kötöttség, hogy csak három címet kaphat. Bármikor jön, szívesen várjuk, bármennyi címet adunk neki.

B.Cs.: *Előfordult-e, hogy egy szolgáltatással próbálkoztak, de aztán abba hagyták, mert rájöttek, hogy nem megy?*

R.: Igen. A nyitott konyha volt ilyen. Ez egy idő után kezelhetetlenné vált, mert olyan nagy tömeg zúdult ránk, hogy ez az összes többi tevékenységünket lehetetlenné tette. Magyarán szólva az történt, hogy egyszer csak nem jött be senki a munkaközvetítőbe, mert itt nap mint nap rosszul öltözött, kevésbé ápoltságú emberek tömege állt a ház körül, és az ezeknél egy kicsit magasabb társadalmi rétegbe tartozók egyszerűen messzire elkerülték az épületet.

B.Cs.: *Mi az, amiről úgy gondolják, hogy fontos, mások számára is átvehető tapasztalat?*

D.: Azt hiszem, ez az, hogy ha valaki szociális munkával akar foglalkozni, akkor ne keverje a szociális segítségnyújtást és a gondozást egymással, mert az egyik a másikat lehetetlenné teszi. Pontosabban: a gondozási folyamat lehetetleníti el a szociális segítségnyújtást, hiszen eleve függő helyzetet hoz létre a klienssel. Én azt tartanám fontos üzenetnek, hogy legyen komplex a klienssel való foglalkozás, s ne egyvágányú, beszűkült, egyszeri beavatkozás. Próbáljunk meg valamiféle integrált, az egész személyiségre vonatkozó segítségnyújtást adni. Hiszen itt nem pusztán problémákkal, hanem emberekkel kell foglalkozni, akiknek a különböző körülményei összefüggenek egymással.

*Az interjút készítette: Bánfalvy Csaba*