

AARON MUNRO – VIKKI REYNOLDS  
– RACHEL PLAMONDON

## ÖNSZERVEZŐDŐ SZÁLLÓ-KÖZÖSSÉGEK TANULSÁGAI: „MI MÁR EGY KÖZÖSSÉGET ALKOTTUNK, AMIKOR TI FEDELET ADTATOK A FEJÜNK FÖLÉ”\*

Ez az írás szállólakók és az ott dolgozó munkatársak közösségét mutatja be, akik egy időszakos éjjeli menedékhelyen próbálnak „elégbiztonságos” és emberhez méltó közösségi lakóhelyet kialakítani. Az a célunk, hogy bemutassuk az önszerveződő közösségek célkitűzéseit és gyakorlati tevékenységeit, amely távolról sem tökéletes és tiszta folyamat\*\*, de amely során együtt dolgozunk a szállón élőkkel a hivatalos, rájuk kényszerített életvezetési narratívák leküzdése érdekében.

### Ajánlás

*Egy hajléktalan aktivista fordult hozzánk, Juniort kereste, aki valaha a Szállón lakott, később pedig Sorstárs Segítőként dolgozott velünk. Az aktivistát egy fiatal pár hívta fel, akik váratlanul hajléktalanná váltak. Féltek, sokkos állapotba kerültek és egy parkban töltötték az éjszakákat. Azt mondták, hogy találkoztak Juniornal, aki két hónapon keresztül védelmezte, támogatta és mentorálta őket a közterületen eltöltött időszak alatt, és figyelt arra, hogy „elégbiztonságos” közeg vegye őket körül, amíg ismét lábra tudnak állni. Jelenleg kisbabájukkal a kertvárosban lakásban élnek, és szeretnék megköszönni Juniornak, amit értük tett. Később egy munkatársi képzés során, melyet Vikki vezetett, megkérdezte Juniort arról, hogy mit tanult a közterületen eltöltött időszaka alatt, amire azt válaszolta: „Mindketten ugyanazt a munkát végezzük, csak neked eszközeid is vannak.” Ezt az írást Juniornak, Cainznak és mindenki másnak ajánljuk, akik segítségével közösen tanuljuk ezt a munkát.*

\* Aaron Munro & Vikki Reynolds and Rachel Plamondon: Lessons from Self-Organising Shelter Communities: ‘We were already a community and you put a roof over us’. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work* 2013. No. 2 pp. 61–78. (A szerzőkről szóló fontos információt lásd a 90. oldalon.)

\*\* Reynolds, kézirat

## Bevezetés

Először bemutatjuk az éjjeli menedékhelyeket, különösképp a „HEAT” (Homeless Emergency Action Teams – Hajléktalan Krízis Akciócsoportok) szállóit<sup>1</sup>, ahol a cikkben közzétett tevékenységek is zajlottak. Megismertetjük az olvasókkal a vancouveri hajléktalan várost, ahol dolgozunk. Elmondjuk, hogyan veszünk fel új munkatársakat, illetve milyen képzési programokat ajánlunk számukra annak érdekében, hogy elősegíthessék a közösség önszerveződését. Ennek érdekében ellenállunk a totális intézményeknek, és munkánkat közös, az elnyomást és a gyarmatosítást elutasító etikai alapokra helyezzük, amely lehetővé teszi, hogy a munkatársak háttérbe vonuljanak. Bemutatunk néhány módszert, amivel csökkenthetők a szálló lakói és a munkatársak kiváltságai közötti különbségek. Ismertetjük, hogy minden tevékenységünkkel megpróbálunk igazságosan fellépni és ellenállunk annak, hogy „az elnyomást elnyomással szüntessük meg”, továbbá bemutatjuk a munkánk alapját jelentő radikális ártalomcsökkentés elvét. Az elszámoltathatóság érdekében, valamint azért, hogy a szálló lakói is szót kapjanak, Rachel Plamondoné lesz az utolsó szó, aki elmondja, ő hogyan látta mindezt a HEAT szállók korábbi lakójaként, jelenleg pedig főállású munkatársunkként.

A cikket a HEAT szállók – első téli időszaka utáni – bezárását követő napon kezdte el írni a nagyon kimerült Aaron, aki korábban sokat tanult és sok időt töltött Vikki-vel. Megpróbáljuk bemutatni a munkánkban rejlő szépség egy részét, és megosztani olyan stratégiákat illetve gyakorlatokat, amelyek hozzájárultak az emberhez méltó feltételek és az autonóm önszerveződő közösségek kialakulásához. Írásunkkal be szeretnénk mutatni, hogy az önszerveződő közösségek elvét miként próbáltuk meg átültetni a gyakorlatba, ugyanakkor mindez nem tekinthető sem a HEAT szállók, sem az azokat működtető RainCity Housing szervezet hivatalos filozófiájának.

Írásunkat gyanakvással érdemes olvasni. Nem semleges és nem kívánja pontosan bemutatni a HEAT szállók eseményeit. Más lakhatási aktivistákhoz hasonlóan, mi sem állunk objektív vagy semleges módon a hajléktalanság problémájához, és hisszük, hogy a megfelelő lakhatás velünk született jog (Tsemberis, 2010). Radikálisan hiszünk az önszerveződő közösségekben, vagyis abban, hogy a szállók lakói képesek felelősen élni saját életüket és vezetni közösségeiket. Chainztól, egyik szállónk intelligens fiatal lakójától tanultuk, hogy „Mi már egy közösséget alkottunk, amikor ti fedelet adtatok a fejünk fölé”. Ennek komoly következménye van a munkánk megszervezésére, valamint a munkatársak munkájának jellegére – a hatalmi és felelősségi struktúrák megfordítása által.

Bár szállóink is a hajléktalan embereket megbélyegző, kriminalizáló és elnyomó kultúra részei, lakóink és a team tagok százai vettek részt az emberhez méltó szállóközösségek közös létrehozásában. Itt az ő munkájukat mutatjuk be. Az itt következő gondolatok különböző forrásokból származnak, ideértve a szállók

<sup>1</sup> Időszakos férőhely jellegű, csupán télen nyitva tartó éjjeli menedékhelyek (*a ford.*)

lakói és a munkatársak személyes történeteit, menetközben összegyűjtött idézeteket, fókuszcsoportokat, konferenciákat, helyben létrehozott művészeti alkotásokat és célzott beszélgetéseket a munkatársakkal és a szálló lakóival. Az idézett személyek valódi nevét használjuk, ha ehhez hozzájárultak, és álneveket, amikor ez tűnt felelősségteljesebb megoldásnak. Elismerjük, hogy a tudományos írásművek, bár jó szándékkal születnek, hozzájárulnak ahhoz, hogy a bennük szereplő tudás valódi tulajdonosait még jobban elrejtse (Madigan, 1999).

Junior joggal emlékeztetett minket arra, hogy a hajléktalan emberek és a szállók munkatársai „ugyanazt a munkát végzik”, munkánk kölcsönös, és az utca kultúrája is közös. A szállók lakói megtanították nekünk, hogy a „segítő munka” nem csak a hivatásos segítők kiváltsága, és az sem biztos, hogy a képzett segítők tudnak a leghatékonyabban segíteni (Denborough, 2008; Whyte, 2012). A professzionalizmus eszméje hozzájárul ahhoz, hogy a lakásban élő emberek kapitalista világunkban úgy gondolják, a felebarátunkról való gondoskodás a hivatásos segítők fizetett tevékenysége, nem pedig a közösség tagjainak közös felelőssége.

A magunk részéről a hajléktalan embereket láthatatlanná tevő törekvések helyett (mely lehetővé teszi, hogy a lakásban élő emberek ne szembesüljenek a hajléktalansággal és ne kelljen arra a közösségi felelősségvállalás jegyében választ kínálniuk) az együvé tartozás etikáját (Richardson – Reynolds, 2012) követjük. A hajléktalanságot okozó strukturális egyenlőtlenségek összetett közösségi választ igényelnek. A jótékonyág jegyében segítenek a lakásban élők a szegény hajléktalan embereknek – az igazságosság jegyében viszont újra kell alakítanunk társadalmunk szerkezetét oly módon, hogy ne legyen többé hajléktalanság, ami valójában mindenki számára jobb lenne. Ahogy Dean Spade (2011) transzaktivista megjegyezte a transznemű közösséget érintő hasonló szerkezeti egyenlőtlenségekkel kapcsolatban: „ezek az egyenlőtlenségek egy olyan transzpolitika lehetséges kiinduló pontjai, amely nyíltan ellenzi a liberális és neoliberais politikákat, és együtt küzd más elfelejtett, hihetetlen, megbámolt és elképzelhetetlen csoportokkal a társadalmi szolidaritásért” (p. 33.).

S végül egy figyelmeztetés: nem kívánjuk azt állítani, hogy ezek a szállók „helyesen” működnek, vagy megfelelő választ kínálnak a hajléktalanság összetett problémájára. Azt reméljük ugyanakkor, hogy az önszerveződő közösségek tanulságainak megosztása hozzájárul az emberi méltóság és autonómia növekedéséhez, és mások is átveszik és átalakítják ezt a munkát – általunk előre be nem látható módon, mely a mi további épülésünket és örömlünket is szolgálja.

## Munkánk háttere: a hajléktalan Vancouver

A hajléktalanságért felelős strukturális okok leggyakrabban láthatatlanok az egyéni okokkal szemben, és úgy tekintünk a hajléktalan emberekre, mint akik személyesen felelősek azokért az igazságtalan társadalmi struktúrákért, melyek a hajléktalanság terjedéséhez vezetnek. Gyakran kérdezik tőlünk: „Mi történt ezekkel az emberekkel? Rossz döntéseket hoztak? Drogosok?” Ezek a kérdések igazságtalan társadalmunk összetett problémáját, a hajléktalanságot, az egyes hajléktalan emberek egyéni felelősségeként tüntetik fel. Hisszük, hogy az emberek felelősek saját döntéseikért, de csak azokért a döntésekért, melyeket hatalmukban állt meghozni. Nem felelnek azért a társadalmi közegért, amely korlátozza döntési lehetőségeiket. A hajléktalanság egész Kanadában, és különösen Vancouverben óriási strukturális probléma: az, hogy ki él lakásban és ki hajléktalanként, hogyan függ az egyének hatalmi helyzetétől és kiváltságaitól.

Vancouver egyértelműen a nyugati világ egyik legdrágább városa. Egy kétkezes, kétgyermekes család például, ahol mindkét szülő minimálbért keres, nem biztos, hogy meg tud fizetni egy bérlakást. Ezt fontos észben tartani, amikor az elmúlt több mint harminc év neoliberais világ- és helyi politikájának társadalmi következményeit, és az ezeken alapuló társadalmi hálózatot vizsgáljuk. Kanada az egyetlen olyan G8-as<sup>2</sup> ország, ahol nincs nemzeti lakhatási stratégia, miután a szövetségi kormány a '90-es évek elején eltörölte a Kanadai Szociális Bérlakás Stratégiát (Spence Magazine, 2010). British Columbia tartomány<sup>3</sup> drámai mértékben csökkentette a szociális bérlakás programokat 2001-ben. Az ENSZ szerint Kanada rendelkezik a fejlett világban az egyik legkisebb szociális bérlakás állománnyal (Johal, 2009; Shapcott, 2007) és az ENSZ bizottsága a kanadai hajléktalanság helyzetét „nemzeti vészhelyzetként” írta le (ENSZ, 2007).

Bár a hajléktalanság társadalmi probléma és nem a hajléktalan emberek egyéni felelőssége, lekezelő és méltánytalan lenne azt állítani, hogy a hajléktalan embereknek nincsenek választási lehetőségei, és a szállók lakói tehetetlenek. Az elnyomott embereknek kevesebb választása és lehetősége van. Szövetségeseikként az a feladatunk, hogy a szállók lakóival való munkánk során több lehetőséget kínáljunk, és egy igazságosabb társadalom legyen a célunk (Reynolds, 2010a). Elismerjük, hogy bár mindannyian ugyanannyit érünk, még sincs ugyanannyi lehetőségünk és kiváltságunk, illetve beleszólásunk saját életünkbe (Spade, 2011). Fontos ezeket az etikai alapokat a hajléktalan emberekkel is megvitatni. Arra hívjuk a hajléktalan embereket, hogy vállaljanak felelősséget (Jenkins, 2009) valódi döntéseikért, de ne az őket megnyomorító elnyomásért, erőszakért és kirekesztésért, vagy azért a társadalmi közegért, amely hozzájárul a hajléktalan emberek szenvedéséhez (Reynolds, 2011).

<sup>2</sup> Nyolc ország: Kanada, Franciaország, Németország, Olaszország, Japán, Egyesült Királyság, az Amerikai Egyesült Államok és Oroszország, együttműködési fóruma (*a ford.*)

<sup>3</sup> Kanada legnyugatibb tartománya, melynek Vancouver a legnagyobb városa (*a ford.*)

## A szállók lakói

A hajléktalanná válásnak ugyanannyi oka lehet, mint ahány ember hajléktalan. Még nem talákoztunk olyan hajléktalan emberrel, aki egyetlen rossz döntés következtében, kizárólag saját hibájából nem él lakásban. Talákoztunk olyan emberekkel, akiket (vagy akik családját, akár több generáción keresztül) a történelmi és jelenkori gyarmatosítás és rasszizmus tett tönkre; akiket gyermekkorukban megerősakoltak azok a felnőttek, akikben megbíztak. A pszichiátriai betegségekkel kapcsolatos vélekedéseket inkább a gyógyszergyárak, a kapitalizmus, a gyarmatosítás, a homo/transz/queer-fóbia, a szexizmus és rasszizmus táplálja, mint az emberi szenvedés iránti valós érdeklődés. Hivatásos segítőként elítéljük a szenvedés medikalizálását (Strong & Busch, 2013), valamint az erőszakot és az elnyomást (Wade, 1997). Megfelelőbbnek tartjuk, ha a kizsákmányolás és uralom ellen küzdő hajléktalan emberekre elnyomottként, nem pedig depressziósként tekintünk (Reynolds, 2013). Ismerünk olyan embereket, akik szívesen beszélnek az agysérülésük előtti munkájukról, aminek eredményeképp munkanélkülivé, majd szegénné váltak, és ami mindent megváltoztatott. Ezek a beszélgetések és kapcsolatok állnak munkánk középpontjában, ahogy egyik munkatársunk, Megan Mullally mondta:

*Őszintén megmondom, hogy ezek miatt az emberek miatt járok ide nap, mint nap dolgozni. Ezért akarok itt lenni. Felismerve azt, hogy milyen keményen dolgoztak és milyen keményen küzdöttek azért, hogy ez a közösség létrejöjjön. Mindennap alázatot érzek és büszke vagyok rájuk. Nagyon hálás vagyok nekik azért, hogy küzdelmük részese lehetek.*

Minden évben nagyon különböző hajléktalan emberekkel találkozunk a szállókon. Az egyik szállót főleg fiatalok használták. Egy másik szállón egy nagy létszámú francia anyanyelvű közösség lakott. Egy harmadik szállón őslakos indiánok éltek inkább, egy negyedik helyen pedig főleg nők. A hozzánk betérők különböző élettapasztalattal különböző helyekről érkeztek. Mindenkinél nagyon alacsony volt a jövedelme, vagy egyáltalán nem volt bevétele, nem volt lakhatása, és ez közös nevezőt teremtett a közösségen belül.

Még sosem talákoztunk senkivel, aki hajléktalan akart lenni. Olyanokkal talákoztunk, akik megundorodtak attól, ahogy mások velük bántak, és ennek eredményeképp úgy döntöttek, hogy korlátozzák az emberekkel való kapcsolataikat. Talákoztunk olyanokkal, akik úgy érezték, hogy a lakhatás bizonyos feltételei túl megalázóak számukra, és így inkább hajléktalanná váltak. Talákoztunk olyanokkal is, akik számára annyira fontos volt a szabadság, hogy nem vállalták a saját életvitelüket korlátozó lakhatást. Bizonyos szempontból a hajléktalanság nehézségeinek felvállalása az intézményes lét egyfajta elutasítását is jelenti esetükben. Nem talákoztunk még olyan emberrel, aki elutasított volna egy bizalmi kapcsolat alapján felajánlott, és számára elfogadható lakhatási lehetőséget. Ez

erős üzenet számunkra: a tisztelet, a méltóság, a szabadság és az autonómia fontosabb, mint a lakhatás. Hisszük, hogy a hajléktalanság megoldását ezekre a szilárd alapokra kell építeni.

## Alacsony küszöbű szállók

A HEAT szállók Vancouver Downtown Eastside városrészén, British Columbia tartományban találhatóak, amely Kanada egyik legszegényebb szegregátuma. A HEAT szállókat egy téli krízisintézkedés hozta létre: a nagy hidegben minél hamarabb kellett fedelmet biztosítani a közterületen éjszakázó hajléktalan embereknek. A szállók az időjárás függvényében működnek, a leghidegebb kanadai télben tartanak nyitva, tavasszal bezárnak.

A hajléktalanságra válaszul Vancouverben a szociális lakhatás széles skálája érhető el. A HEAT szállók e skála alacsony küszöbű végén helyezkednek el. Az alacsony küszöbű szállók nem tekinthetők támogatott lakhatásnak vagy átmeneti szállásnak. Bár az igaz, hogy a bekerülők mind biztonságban lehetnek a közterületi erőszak különböző formáitól, mégsem ugyanolyanok, mint pl. a bántalmazott nők biztonságos házai. Csupán arra teremtenek lehetőséget, hogy az emberek közösen fedél alatt legyenek. Mind a négy HEAT szálló olyan épületbe került, amelyet eredetileg nem lakhatás céljára építettek – többek között egy elhagyott raktáregépületbe, egy loftba és egy volt hipermarketbe. Bár a szállók fizikai körülményei épp, hogy megfeleltek a céloknak, volt bennük zuhany, mosási lehetőség, mikrohullámú sütővel, hűtőszekrényvel felszerelt konyha és pár asztal. Mind egyik szállón domináltak a nagy, nyitott terek, bár két intézményben kisebb szobákat is kialakítottak. Ezeket nőknek, transznemű és más olyan embereknek tartották fenn, akik nem érezték magukat biztonságban a nagy közös hálóteremben.

Az ellátások között az alacsony küszöbű szállók ellentétpontjai a teljes absztinenciát vagy kezelést elváró rehabilitációs intézményeknek. Az alacsony küszöbű HEAT szállók igénybevételenek egyetlen feltétele a lakhatási szükséglet volt.

A szállóba való beengedés nem a megfelelő vagy érdemes magaviselet függvénye. Aktív szerhasználókat is tárt karokkal vártunk – különös tekintettel a hajléktalan nők külön kérésére. A hajléktalan nők arra kértek minket, hogy akkor fogadjuk be őket, amikor a legvédtelenebbek és legkiszolgáltatottabbak másokkal és magukkal szemben, s amikor leginkább szembesülnek kellemetlen érzésekkel (Leslie Remund, személyes közlés). A szállók lakói tanítottak meg minket az ártalomcsökkentésre, amely sokkal nagyobb együttérzést váltott ki a munkatársakból a szenvedélyekkel küzdők szenvedésével kapcsolatban (Sanders, 2007). Mindig feltesszük magunknak a kérdést, hogy mely ártalmakat csökkentjük, nem csak az egyén és saját személyünk, hanem a szálló közössége és a tágabb közösség, a társadalom szempontjából is. Ez hozzásegített minket ahhoz, hogy tágabb értelemben gondoljunk az ártalomcsökkentésre, és önszerveződő közösségeként szervezzük meg a szállók működését.

Az alacsony küszöbű szállók fontosak a hajléktalan emberek számára az igénybe vehető szolgáltatási palettán, mert bizonyos támogatott lakhatási programok olyan feltételeket támasztanak, amelyeknek összetett okok miatt nem mindenki képes megfelelni. Sokan nem tudnak a lakhatási programokban benn maradni, mert nem bíznak másokban, érzelmi viharokkal vagy szenvedélybetegséggel küzdenek, vagy egyszerűen nem tudnak az elvárásoknak megfelelő módon viselkedni. A HEAT szállók önszerveződő közösségi alapú működése lehetővé teszi, hogy ők is fedél alatt aludjanak. Ha nem olyan módon működünk, hogy az emberek tényleg be tudjanak hozzánk jönni, az szerintünk a mi hibánk, nem pedig a szállók lakóié.

Az „alacsony küszöb” problematikus kifejezés. Azt kívánta kifejezni, hogy az intézmények bárkit befogadnak. Vancouverben ugyanakkor egyes szomszédságok úgy értelmezték, hogy kaotikus állapotokat engedő intézményekről van szó, és megpróbálták bezáratni ezeket. A közvélekedés szemében az „alacsony küszöb” egyet jelenthet a „korlátlan bulival”, arra utalva, hogy a súlyos szenvedélybetegséggel küzdő emberek, akik 39 társukkal földre terített matracokon alszanak, egy közös vécét használva, jól szórakoznak. Néha tényleg jól szórakoznak, de evvel nincs is gond. Általánosságban azonban olyan nehéz és kaotikus élethelyzetben lévő emberekről van szó, akikkel szemben a társadalom ellenséges, és akiket különböző büntetésekkel sújt.

Az „alacsony küszöbű” címke az ilyen elképzelések és hatalmi struktúrák alapján stigmatizálja az ott élő szállólakókat, ami megnehezíti a munkavállalást vagy az állandóbb lakhatásba költözést. A kanadai szociológus, Erving Goffman (1963) azt tanítja, hogy a stigma olyan támadás az egyén identitása ellen, ami elnyomja és „mássá” teszi a másikat. Bármely szállón élés további stigmához vezethet egy olyan kultúrában és társadalomban, ahol a hajléktalan embereket stigmatizálják, és amely így leszűkíti az egyén döntési lehetőségeit. Válaszképp a team az „alacsony küszöböt” az igénybe vétel alapjaként határozta meg. Számmunkra az, hogy a HEAT szállók „alacsony küszöbűek”, azt jelenti, hogy befogadjuk azokat, akiket máshol nem látnak szívesen.

## Befogadó szállók

A befogadás etikája azt jelenti, hogy oly módon szervezzük a szállók életét, amely lehetővé teszi, hogy a közösség aktuálisan felmerülő szükségletei alapján fogadjunk be különböző embereket. Bizonyos szállókon ez azt jelentette, hogy lehet hangoskodni és kábítószerezni is – csak ily módon tudtunk fedezet biztosítani a közösség bizonyos tagjai számára, míg máshol a közösség a csendesebb működést választotta. Merev szabályok, távoli házirendek és szervezeti célok helyett megpróbáljuk az egyének szükségleteihez igazítani a szállók működését. Az alábbi levél, melyet egy John nevű szállóvendég írt az egyik munkatársunknak, jól szemlélteti a munkánkban tükröződő befogadás etikáját:

*Tisztelt Illetékes!*

*John vagyok, és itt lakom. Nagyon köszönöm, hogy létrehozták ezt a szállót. Az itt dolgozók nagyon törődők, udvariasak és megértők. Az étel nagyon finom, és külön örülök, hogy akkor ehetek, amikor akarok. Alhatok, de akár későn is hazajöhetek, és senki nem küld vissza az esőbe. Elmondhatom, hogy bottal vagy járókerettel járok, és sok gyógyszert szedek. Amikor bejövök vagy elmegyek, mindig van valaki, egy itt dolgozó vagy egy lakótárs, aki segít a lépcsőn. A dolgozók mindig készek arra, hogy meghallgassanak. Így kiadhatom magamból, ami fáj. Hú!*

*Senki sem kéri a TAJ számomat vagy írat velem alá különböző nyomtatványokat. A munkatársak azért vannak, hogy nekünk jó legyen.*

*Amikor elmegyek innen, lesz elég pénzem lakást bérelni. Köszönöm ezt nektek és a tieiteknek.*

*Kicsit magányos leszek és otthontalan, ha már nem itt lakom.*

*Köszönöm mindenkinek a*

*Kedvességét*

*Nagylelkűségét*

*És*

*Felebaráti (vagy felebarátnői) szeretetét.*

*Folytassátok, mert jó, amit tesztek.*

*Üdvözlettel,*

*John (70 éves) (bizony!)*

A teamet mélyen érintette ez a levél és a belőle áradó elismerés. Ezt az elismerést nagyra becsüljük, bár mellette szégyenkezünk is amiatt, hogy egy fogyatékos-sággal élő 70 éves férfinak egy ilyen gazdag országban, mint Kanada, köszönetet kell mondania egy szállóért és pár kedves gesztusért, amit tőlünk kapott! Hogy akkor ehetett, amikor akart. És hogy meghallgatták. Hogy nem fenyegették meg avval, hogy odakinn kell aludnia, mert túl későn ért be a szállóra. Újra szoktuk olvasni John levelét, és így mindig szem előtt tartjuk a befogadás iránti elkötelezettségünket és azt, hogy milyen büntető módon állunk a szegény emberekhez.

A munka kezdetén a szállólakókkal közösen kezdtünk azon dolgozni, hogy minél befogadóbban működjenek az intézmények. Be lehet hozni kisállatot, hiszen sok ember számára ők a legfontosabb lények. Vállaljuk a bevásárlókocsik megőrzését, mert egyes emberek mindenüket elveszíthetnék, ha bevásárlókocsijukat az épületen kívül kellene hagyniuk. A befogadó attitűd erősítése érdekében folyamatosan küzdünk a rasszizmus, szexizmus, homofóbia vagy transzfóbia ellen, mert tisztában vagyunk avval, hogy az egyenlőtlenségek ezen és egyéb társadalmi rendszerei hozzájárulnak a hajléktalanság kialakulásához.

## A szállók munkatársai – közös etika

A szállók munkatársainak kiválasztásánál kevésbé hangsúlyos a jelentkező tárgyi tudása a szenvedélybetegségek, vagy a pszichiátriai betegségek elmélete terén, sokkal inkább az elnyomás és a gyarmatosítás elutasításának gyakorlati készségeit (Akinyela, 2002; Smith, 2006; Walia, 2012), valamint a hajléktalan embereket sújtó stigmákkal kapcsolatos megértést keressük. A legfontosabb tulajdonság talán az, hogy új munkatársunk minden szállólakót tisztelettel tudjon kezelni. A szállón dolgozóktól elvárjuk, hogy méltó és tiszteletteljes kapcsolatot tudjanak kialakítani a lakókkal a kiváltságbeli különbségek ellenére, és támogassák a szállók lakóit bármiben, ami segítségükre van a szenvedés csökkentésében (Reynolds, 2010b). Ha a szállók lakói úgy döntenek, hogy továbbra is szereket használnak, és a szabadban éjszakáznak, nem patologizáljuk őket vagy gondoljuk azt, hogy mi jobban tudjuk, mire lenne szükségük. Ehhez azonban szükséges, hogy a munkatársak képesek legyenek elfogadni mások döntéseit saját életükkel kapcsolatban, és ne próbálják őket „megtériteni”. A szállók lakóinak tisztelete, valamint a hit abban, hogy képesek a saját életüket irányítani és hasznosak lehetnek egy közösség számára, elengedhetetlen az önszerveződő közösségek létrehozásában. Tweak, egy szállóvendég, így beszélt a szállón lakók és a munkatársak közötti kapcsolat fontosságáról:

*A dolgozók segítőkészek, hagyják, hogy a saját ügyeinket intézzük és akár el is cseszük ezeket. Ránk hagyták és nekünk magunknak kellett megbirkózni vele. Mindig történik valami hülyeség. Aztán felállnak, beszélnek, mi meghallgatjuk, és a végén helyrehozzuk.*

*Tisztelnek és megértenek minket, mi pedig tiszteljük és megértjük őket. Barátaikká fogadtak. Mi takarítottunk, kidobáltuk a használt tüket és összeszedtük a szemetet. Muszáj volt. De tudtuk, hogy ők is segítenek. Ha szükségünk van segísége, ott vannak, csak szólni kell.*

Chris, egy másik szálló vendég, szintén e kapcsolatok szerepéről beszél és arról, hogyan függ össze mindez a szállók biztonságával és hasznosságával:

*Vannak, akik veszekednek és vitatkoznak. Annyira különbözőképp gondolkodunk, elkerülhetetlen a konfliktus. A dolgozók azért vannak velünk kapcsolatban, hogy ezeken átsegítsenek. A dolgozók egyenlő kapcsolatban vannak velünk, inkább mintha barátok vagy családtagok lennének. Nem csak azért, mert megkérdezik, hogy mire van szükséged, hanem olyan nyitott módon beszélnek, ami sok mindent elárul, és még az elvárásokat is jobban meghalljuk.*

*Úgyhogy mindenki, aki itt van, bizonyos szempontból előre tekint. A dolgozók nem fordítanak háttal a problémáknak. Csinálnak valamit, ami segít, és ettől máris olyan, mintha te magad oldottad volna meg. Egy ilyen*

*típusú helyen mindennaposak a balhék. Már két hónapja vagyok itt és még egyszer sem tört ki verekedés, bár sokat vitázunk.*

Munkatársainknak vállalniuk kell a körvonalazatlan működést, ahol nincsenek kőbe vésett szabályok, hanem a szállólakókkal közösen oldunk meg bármit, amikor és ahogy felmerül. A segítőknek el kell viselni azt, hogy itt nem az ő szakértelmük számít (White, 2002; Madigan, 2011), ami gyakran nehéz azoknak, akiket a képzés során pont ennek ellenkezőjéről győztek meg:

„Bármely szakma önmeghatározása középpontjában a sajátos tudásalap áll. A szakemberektől elvárják, hogy szakértők legyenek. Ugyanakkor a szakértelem együtt járhat az ügyfelek feletti hatalmi pozícióval, ami ellentétes a hivatás céljával... s ez által a szociális munka hivatásos szakmai tudása az ideológiai elnyomás eszközüvé válhat” (Sin – Yan, 2003, p. 36.).

Azok a pályázók, akik a „kemény szeretet” szemlélet hívei, nem illenek etikai elköteleződésünkbe. A szállólakók élete eddig is elég kemény volt! Ha a kemény vagy szigorú hozzáállás valódi segítséget jelentene, már nem élnének hajléktalan emberek a szállóinkon!

Megpróbálunk ellenállni annak a kísértésnek, hogy magunkat a szállón lakóktól különbözőnek lássuk. Ez alatt azt értjük, hogy bár a munkatársak kiváltságos helyzetben vannak, és lakásban élnek, nekünk is vannak küzdelmeink. Bizonyos értelemben magunkat kell ellátnunk. Az osztályrendszer képmutatása az, hogy bár a dolgozók egy része is küzd valamilyen szenvedélybetegséggel vagy mentális problémával, az otthonunk kiváltságos falai között ez a magánéletünk része, minimális társadalmi kontrollal. Elismerjük, hogy osztályhelyzetünk megvéd minket a nyilvános terek használatának vagy a nyíltszíni konfliktusoknak a következményeitől. A teamünkben lehetnek olyan munkatársak, akik maguk is küzdöttek a hajléktalansággal és éltek szállón. Sőt, azok a munkatársaink, akiknek nincs ilyen megélt tapasztalata, azért küzdenek, hogy ezt a tudást és az evvel kapcsolatos készségeket valamilyen módon elsajátítsák!

Folyamatos továbbképzésünk részeként a munkatársi team közösen készítette el saját etikai hitvallását (Reynolds, 2009) és kötelezte el magát ezek mellett. Ezután azért küzdünk, hogy hűek maradjunk vállalásainkhoz és számon kérhető módon dolgozzunk. Újra és újra feltesszük magunknak a kérdést: csak beszélünk, vagy meg is csináljuk, amit mondunk? A szállók szakmai munkája e közös etikai alapokban gyökerezik (Reynolds, kézirat). Ahhoz, hogy közös etikánk állhasson a szakmai munka középpontjában, szükségünk van az önszerveződő közösségek létre és támogatására. Ugyanazokat a változásokat szeretnénk a szállókon megtapasztalni, mint a tágabb társadalomban, ahogy Spade (2011) mondja: „A redistribúciónak, a befogadásnak és a minél szélesebb körű bevonásnak, melyet másoktól követelünk, saját mindennapos ellenállói munkánkban is látszania kell. Nem mondhatjuk azt, hogy majd később térünk ezekre rá” (p. 69.).

## Önszerveződő közösségek

A közösségek maguktól önszerveződőek, kuszák, tökéletlenek és könnyen reagálnak. Tapasztalatunk szerint egy önszerveződő szálló környezetben a facilitátori szerep a leghatékonyabb. Megpróbáljuk az adott pillanatban bevonni a szálló lakóit, és segítünk nekik saját megoldásokat találni egy-egy problémára. Előfordul, hogy a munkatársak nem ugyanazt a döntést hozták volna, de ettől függetlenül fontosnak tartjuk az önszerveződés bátorítását. Chainz szemléletesen mutatja be, hogyan működik mindez a gyakorlatban:

*Nem úgy szólunk a dolgozókhöz, hogy „hé, te ott!”, hanem a nevükön szólítjuk őket. Szép lassan megismertük egymást, ahogy egyre több időt töltöttünk együtt, és megtanultunk megbízni a másokban. Ha valami zavar minket, akkor megbeszéljük, közösen megoldjuk. Van olyan szálló, ahol, ha valami gond van, már ki is dobtak az utcára. A második esély itt azt jelenti, hogy tanulhatsz és fejlődhetsz, és mindenki maga dönti el, hogy akar-e növekedni vagy sem. Az emberek körökben mozognak. Ha nem sikerül a kinti lakhatás, ide mindig vissza lehet jönni és újra próbálkozni. Vannak itt is saját problémáink és saját „biztonsági” rendünk. Ha valaki erőszakosan viselkedik, mindannyian részölünk, hogy „hé, ne tegyél már mindent tönkre, menj, sétálj egyet és akkor gyere vissza, ha kicsit lehiggadtál”. Mindenki kap esélyt arra, hogy kibéküljön a másikkal és helyrehozza rossz felé tartó barátságait. Lehet, hogy mások bulizhatnak, és beülhetnek egy kocsmába, de az itt lakók ezt nem engedhetik meg maguknak. Itt csendben kell lenni, ne legyél már hülye, és ne élj vissza avval a kiváltsággal, hogy itt lehetünk. Ha valaki belövi magát, akkor menjünk, sétáljunk egyet. Ha valaki itt akar árulni, avval idevonzaná a rendőrséget is, úgyhogy elzavarjuk.*

Felix, a szálló egyik munkatársa így beszél arról, hogy neki mit jelent egy önszerveződő szállón dolgozni:

*Nagyra értékelem, hogy egy olyan team részese vagyok, ami a tágabb közösség érdekeit is szem előtt tartja, és mindannyiunk erősségeit felhasználja, hogy nagyon különböző emberek életében pozitív változást indítsunk el. Ez a munka több szempontból is előhozza a lényem legextrovertáltabb részeit. És mivel személyesen is többféle elnyomással találkozom, több lehetőségem van a szálló lakóival elbeszélgetni és velük szolidaritásban beszélni az erőszak különböző formáiról. A végén sokkal több tapasztalattal lettem gazdagabb. Ezért is szeretem ezt a munkát.*

A tudatosan kusza és tökéletlen munkafolyamatokat a queerelméletből (Butler, 1990; Jagose, 1996), az anarchistáktól és a direkt akciók aktivizmusától vettük át – célunk, hogy az elnyomás minden formájára azonnali, igazságos választ nyújtsunk.

sunk. Ha a szálló egyik lakóját hatalommal bíró emberek zaklatják, aktivistaként nem hívunk össze bizottságot vagy szervezünk értekezletet, nem kezdünk hosszas eszmecserebe arról, hogy mi lenne a legmegfelelőbb tökéletes válaszlépés. Helyette azonnal tettekkel reagálunk az elnyomásra. Ehhez el kell viselni azt, hogy tetteink nem lesznek tökéletesek. Később elemezhetjük a reakciónkat, kijavíthatjuk, ami szükséges, és elgondolkodhatunk arról, hogy a jövőben milyen stratégiákat kellene követni (Reynolds, 2010a). Ehhez a fajta megközelítéshez szükséges, hogy eléggé bízzunk a teljes közösségben, és legyen erkölcsi bátorságunk a tevékeny fellépéshez. Donna Jeffrey (2007), egy kanadai radikális szociális munkás így írt erről: „A félelem, az önvédelem, valamint a hatóságok működése és az ügyfelek élete mind arra biztat minket, hogy az elnyomás ellen hatékonyan és tevékenyen lépünk fel” (p. 131.). Ez azt is jelenti, hogy állást kell foglalnunk, el kell utasítanunk a semlegességet, és erkölcsi bátorsággal vállalnunk kell tökéletlen tetteink következményeit (Reynolds, 2013, nyomdában). A szállók lakói és munkatársai közösen vettek részt ezekben az akciókban, és ez a fajta együttműködés jó példája az önszerveződő közösségek közös kialakításának.

Minden szálló más módon szervezi meg saját életét, akár évről évre is eltérően. A második évben, nem sokkal nyitás után az egyik közösségi lakógyűlésünkön valaki bekiabálta: „Hé, demokráciában élünk, szavaznunk kellene erről!”. A segítők visszakérdeztek: „tényleg?”. Az önszerveződés lehetővé teszi, hogy a szállót használók a saját igényeiknek megfelelően alakítsák ki az intézmény működését.

Vannak olyan közösségek, akik szeretik az intézmény szabályait az épp jelenlévőkkel közösen, megbeszélések formájában kialakítani: pl. eldönteni, hogy mikor legyen lámpaoltás, vagy egy-egy embernek mennyi időt méltányos a fürdőszobában töltenie. A munkatársak jegyzetelnek, figyelnek arra, hogy a beszélgetés tiszteletteljes légkörben valósuljon meg, és csak olyankor szólnak közbe, ha a döntés veszélyeztetné a szálló működését, a lakók vagy a munkatársak biztonságát. Ha valaki nem ért egyet a közös döntéssel, arra bátorítják, hogy vegyen részt a következő lakógyűlésen és szólaljon fel. A közös döntéseket kitesszük a falra, és igyekszünk úgy fogalmazni, hogy kiderüljön, kinek a döntéséről van szó. Egyik évben például úgy döntöttek a lakók, hogy csak a munkatársak léphessenek be a zárható csomagmegőrző helyiségbe. A táblán ez állt: „A szálló lakóinak kérésére ide csak az itt dolgozók léphetnek be.” A francia anyanyelvű közösség kérésére pedig ugyanezt franciául is kiírtuk.

Más szállókon nem rajongtak a lakógyűlésekért, és mindig az épp felmerülő problémákat oldották meg. Mindkét módszer lehetővé teszi a gyors, megfelelő reakciót, és nagyon sikeresnek bizonyult. Munkatársakként nem teszünk úgy, mintha nem lenne hatalmunk befolyásolni a szálló működését, ugyanakkor célunk a minél mélyebb együttműködés a lakókkal, és amennyire csak lehet, kívánásaik maximális figyelembevétele.

Az alábbiakban bemutatunk néhány, munkánkat meghatározó, változékony és tökéletlen célt, melyek közül az első és legfontosabb a totális intézmények és az elnyomás minden formájának elutasítása.

## A totális intézmények elutasítása

A totális intézmények szükségszerűen autoriter jellegűek. A totális intézményekben (Goffman, 1961), mint a börtönben és a pszichiátriai osztályokon, az egyén életének minden részét merev szabályok közé szorítják, az autonómia, a személyes felelősség és a szabadság megvonása mellett. Judi Chamberlin (1978) amerikai aktivista a '60-as években kényszergyógykezeltésre ítélt és pszichiátriai intézménybe zárt túlélőkkel dolgozott. Szemléletesen ír saját intézményi tapasztalatairól, megalázó élményeiről és arról, hogy két héttel a kezelés megkezdése után úgy érezte, egyszerű döntéseket sem képes meghozni a saját életével kapcsolatban.

Az autoriter működés „mi és ők” elven működik, ami meggátolja a másikra odafigyelő, kölcsönös kapcsolatok kialakulását a szállók lakói és munkatársai között. Az önszerveződő szállók informális jellege segítette e merev struktúrák lebontásában. Őszinte és tisztelettudó kapcsolatok jöhettek létre, s észrevehettük, hogy sokszor nem nekünk, hanem a szálló lakóinak volt igaza. Ha azt szeretnénk, hogy lakóink normális emberként létezzenek, akik olykor hibát követnek el, a munkatársaknak is normálisan kell viselkedniük, és persze el kell viselni, hogy olykor mi is hibázunk. A szállóknak a kórházakétól jelentősen eltérő jellege megkönnyítette, hogy elkerüljük a totális intézményi lét számos csapdáját. A szálló egyik vendége így ír erről a számára észlelhető különbségről:

Olyan itt, mintha egy squatban („foglalt házban”) élnénk, csak van enni-való is! Sokkal jobb, mint a többi szálló. A munkatársak és a lakók nagy része is rendben van, még az alkoholisták és az anyagosok is. Tiszta. Jó, az épület eléggé le van pukkanva, de rendben tartjuk. Kényelmes. Ismerjük egymást és nem kell attól félni, hogy megvernek vagy ellopják a cuccod.

Aaron alábbi emléke jól illusztrálja azt, hogy milyen egy totális intézmény a szálló lakói és munkatársai szempontjából, és azt, hogyan kerüli el, hogy ő legyen az egyetlen döntéshozó a közösség életében:

*Az egyik ügyeletes kolléga megkeresett az egyik lakóval folytatott nehéz beszélgetés után. Valamilyen magatartási problémáról volt szó (már nem emlékszem, miről), ami zavarta a csapatot is és a szállón alvó embereket is. A lakó azt mondta, hogy ha egy bizonyos időre kitiltanánk, abbahagyná a másokat zavaró viselkedést. Ha viszont nem teszünk semmit, továbbra is ugyanúgy fog viselkedni, ahogy akar. Az ügyeletes kollégában felmerült, hogy szükség lenne-e több szabályra, hiszen ez a lakó pont igényelné. Arról beszélgettünk, hogy mit is kér ez a lakó tőlünk. Milyen szerepet vár el a szálló dolgozóitól? Nekem úgy tűnt, hogy mi nem szeretnénk ilyen szerepet magunkra vállalni. Ki alkotta ezeket a szerepeket, és mi a céljuk? Ez egy autoriter szerep, és lehet, hogy találkozott már ilyenekkel, és megtanult hozzá idomulni, ugyanakkor meggátolná abban, hogy saját maga gondolja végig,*

*milyen negatív hatással van viselkedése a közösség életére. Úgy döntöttünk, hogy elmondjuk neki, mit gondolunk a kérdésről, és arra bátorítjuk, hogy közösen álljunk ki a totális intézményi működés ellen. Ezáltal felelősséget tudott vállalni saját viselkedéséért, és nem kellett magát a mi ítéletünknek és egyoldalú döntésünknek kiszolgáltatni.*

## Tiszteletteljes kapcsolatok kialakítása

Az intézményes működés elutasítása azt is jelenti, hogy a szállólakókkal nem kerülünk esetfelelősi viszonyba, helyette törődő kapcsolatokat alakítunk ki. Ehhez több eszközt is fel tudunk használni, pl. őszintén érdeklődünk az iránt, hogy szeretnének-e valamin változtatni az életükben, és ehhez megadjuk a szükséges információt és támogatást. Tiszteletben tartjuk a lakók önrendelkezését és azt, hogy akarnak-e bármin is változtatni – az is alhat nálunk, akinek nincs ilyen vágya. A lakóknak nem kell gondozási tervet kidolgozniuk vagy lépéseket tenni egy vágyott állapot felé. Nincsen felvételi sem, csak a keresztnévet (vagy becenevet) kérdezzük meg, illetve azt, hogyan szólíthatjuk. A kapcsolatot nem valamely cél érdekében építjük: a tiszteletteljes kapcsolat maga a cél.

## A szállók, mint állandó közösségek

A szállók a nap 24 órájában nyitva tartanak, és ha valaki bekerült, állandó helyet kap, akár egész nap benn maradhat, és nem kell minden este sorakoznia az ellátásért. Ez azt is lehetővé teszi, hogy a holmijukat relatív biztonságban tárolhassák, amíg elmennek valahova, és nem kell mindent folyamatosan magukkal cipelniük. Addig maradhatnak, amíg tavasszal be nem zár az intézmény, vagy amíg nem sikerül más, számukra is elfogadható lakhatást találniuk. Többször találkoztunk olyannal, hogy az éjjeli menedékhelyen elvárás, hogy minél hamarabb továbbköltözzenek a lakók, márpedig ez egy olyan városban, ahol nincs elég megfizethető lakás, megugorhatatlan feladat sok hajléktalan ember számára.

A szálló, mint állandó közösség, lehetővé tette, hogy a lakók továbblépjenek, és már ne csak a túlélésre koncentráljanak, hanem kreatív közösséget alkossanak egymással. A szállók lakói különböző művészeti formákat hoztak be a négy fal közé, és mindegyik épület belső terét máshogy alakították ki. Az egyik közösség a közösen kialakított házirendet gyönyörű faliképként festette a falra. Az egyik legnagyobb épületben kisebb hálókörök hoztak létre. Hallottuk, ahogy áthívják egymást: „nem ugrasz be hozzám?”. Voltak olyanok is, akik saját kicsi otthont alakítottak ki „lakótársaikkal” közösen. A közösségek állandó jellegének köszönhetően alakultak ki azok a kapcsolatok, melyek lehetővé tették az önszerveződést.

## A bizalom kiterjesztése

Az első években sok szállólakó naivnak tartott minket. Egyértelműen megdöbentek azon, hogy nem akarunk jobban beleszólni a viselkedésükbe. Többen félreverték minket és figyelmeztettek, hogy így a többiek ki fognak minket használni. Ilyenkor elmondtuk, hogy mi hiszünk abban, hogy úgy a helyes, ha mindenki saját döntéseket hozhat. Megosztottuk velük, hogy a szálló lakóit nyilván jó embereknek tartjuk, akik odafigyelnek egymás biztonságára és arra, hogy a szálló megfelelő módon működjön. Hisszük, hogy munkánk része az is, hogy a bizalom növekedjen, és hogy lehetőséget adjunk másoknak, hogy bizonyítsanak a közösség számára, igenis megbízhatók.

A szálló lakóinak jó oka van rá, hogy ne bízzanak másokban. Legtöbben megtanulták már, hogy bölcsőbb fenntartásokkal bízni bárkiben is. Nem is neheztelünk a hajléktalan emberekre azért, mert nem bíznak bennünk. Erkölcsi kötelességünk ugyanakkor, hogy bizalmi légkört alakítsunk ki, és ne ismételjük meg a korábbi, elnyomó és uralkodó helyzeteket intézményeinkben. Ez a megközelítés segített a bizalmi kapcsolatok létrehozásában, és azt az üzenetet hordozza, hogy nem hisszük, hogy azok, akik szegénységben és hajléktalanként élnek, szükségszerűen veszélyesek is lennének.

Nehéz etikus alapokon nyugvó kapcsolati munkát végezni anélkül, hogy megbízzunk másokban, akár kis dolgokban. Munkatársként aránytalanul nagy hatalommal bírunk. Ha vita alakul ki, nekünk áll hatalmunkban rendőrt hívni, és az általunk értelmezett valóságot fogadják el hivatalos tényként. Valahogy feltételezzük, hogy azért mi töltjük be e társadalmi pozíciót, mert jobb döntéseket hoztunk, és e mögött az is meghúzódik, hogy mert jobb emberek vagyunk. A tisztelet etikája megköveteli, hogy kiterjesszük a bizalmat azokra, akiket segíteni szeretnénk.

## Nem akarunk megfigyelni

Amikor valaki először jár nálunk, tudatosan nem teszünk fel sok kérdést. Többen panaszták, hogy inkább nem mennek be egy szállóra, mint hogy rengeteg nagyon személyes kérdésre kelljen válaszolniuk. A szállóinkon nincsenek kamerák, sem másmilyen megfigyelő rendszer, ami más intézményekben szokásos. Aaron az alábbi történetet osztotta meg az intézményes megfigyeléssel kapcsolatban:

*Egy korábbi munkám során egy kiköltözött volt lakót látogattam meg, aki arról panaszkodott, hogy paranoid tünetei vannak, és úgy érzi, hogy állandóan figyelik. Felnéztem, és rengeteg kamerát láttam az épület körül, így azt válaszoltam, hogy „Igaza van, tényleg egyfolytában figyelik”. Aztán arról beszélünk, hogy a szegény emberekkel foglalkozó szolgáltatásokban szinte mindenhol kamerákat szereltek fel. Mindketten tisztában voltunk vele, hogy ezen*

*nem tudunk változtatni, így arról beszélgettünk, hogy mit tud tenni a félelmei kordában tartása érdekében. Hozzá kell tenni, hogy vannak olyan lakóink, akik maguk kéri, hogy szereljünk fel kamerákat a lopások és zaklatások elkerülése érdekében. Nem azt akarom mondani, hogy a kamerák feleslegesek, csak azt, hogy hatással vannak az emberekre, és nem biztos, hogy egy nyitott légtérű szállón szükségese.*

Csak annyi információt gyűjtöttünk össze lakóinkról, amennyire szükség volt. A nyitott tér egyik előnye, hogy mindenki mindent lát. Kevésbé van szükség zárt ajtók mögötti beszélgetésekre. Csak azokat az eseményeket írtuk be a naplóba, amiről minden munkatársnak tudnia kellett. A bejegyzéseket olyan módon írtuk, hogy akkor se történjen baj, ha a naplónak lába kelne. Egyszer kipróbáltuk, hogy megosztjuk a naplót a szálló lakóival, ami nagyon jól sikerült. A szállólakók lelkes hozzászólásai, s ötletei avval kapcsolatban, hogy mit hogyan kellene csinálni, jó emlékeztetőül szolgált a hatalmunk megosztásáról.

## Közös terek

A nem általunk választott közös terek közös használatának egyik váratlan következményeképp a szálló lakói és munkatársai sokkal közelebb kerültek egymáshoz. Sosincs elég vécénk. Általában két vécén osztozik negyven lakó és két munkatárs. Az önszerveződő szállóink mindegyikén ugyanazt a vécét használták a munkatársak és a lakók. Közösen étkeztünk, és azt tapasztaltuk, hogy a legjobb beszélgetések a közös étkezések közben alakultak ki.

## A hatalmi játszmák elutasítása

Amikor a szállók először nyitottak meg, nehézkesen indult a különböző ellátmányok (pl. a tej) szállítása. A tiszteletteljes közösségek kialakításában kulcs szerepet játszott az ügyfelekkel folytatott ellátmányok körüli hatalmi játszmák felszámolása. Tisztában vagyunk avval, hogy nincs elég forrásunk minden ügyfél minden igényét megfelelő módon kielégíteni. Ugyanakkor nagyon fontos, hogy ne alakuljanak ki olyan viták akár egy toll vagy szalvéta kapcsán, amelyek aztán elfajulnának és végül valaki bent maradását veszélyeztetnék.

Jó példa erre a mogyoróvaj. Amikor kinyitottak a szállók, az ügyfelek 5 cm vastagon kenték a mogyoróvaját a kenyérre, vagy egy egész doboz mogyoróvaját kikanalaztak. A munkatársak attól tartottak, hogy evvel a tempóval hamarosan el fog fogyni a mogyoróvaj, és nem fog mindenkinek jutni belőle. Végül a munkatársak úgy döntöttek, hogy a teljes készletet elöveszik és rábízták a lakókra, hogy osszák be – hiszen az egész az ő ellátmányuk, nem pedig a munkatársaké.

Ahogy a hatalmi játszmák csökkentek, a lakók fokozatosan ráébredtek, hogy nem kell küzdeni azért, hogy megszerezzék, amire szükségük van. Előfordul, hogy valami elfogy a szállón, de a lakók tudják, hogy nem a szálló munkatársai tartják vissza az ellátmányt. Nem állítjuk, hogy így mindenki mindenhez egyenlő arányban jut hozzá, de az sem lenne méltányos, ha azok, akiknek sok van (a szálló dolgozói) próbálnák megtanítani azoknak, akiknek nagyon kevés van (a szálló lakói), hogy mit is jelent az egyenlő osztozás.

## A kapcsolat fenntartása

A szigorú házirendek következtében gyakran előfordul, hogy egy szállólakó pont akkor nem fér hozzá a szociális ellátásokhoz, amikor arra a legnagyobb szüksége lenne, mert kitiltották az intézményből. Hisszük, hogy a kapcsolatok segítenek a változás elérésében, ezért megpróbáljuk a kapcsolatokat fenntartani és nem tiltunk ki senkit a szállókról, ez által drámai arányban lecsökken pár erős hatalmi játszma lehetősége. Ehelyett, nagyon ritkán, időszakos szünetben állapodunk meg. Közösen döntünk arról, hogy mennyi időre van az ügyfélnek szüksége ahhoz, hogy megváltoztassa a másokat és a szálló biztonságát veszélyeztető magatartását.

## Az ellenállás elismerése

Az emberek oly módon szállnak szembe a hatalommal, ahogy tudnak, és az elnyomásra valamilyen tudatos tettel válaszolnak saját emberi méltóságuk helyreállítása, felszabadulásuk és az igazságosság érdekében (Wade, 1997; Reynolds, 2010a). Az ellenállással kapcsolatos tudásunknak köszönhetően különbséget teszünk a károkozás és az erőszak között. Ha egy lakónk betöri a szálló ablakát, nem kérjük fel távozásra. Azon dolgozunk vele együtt, hogy megerősödjön a szállón belül és ellen tudjon állni annak, amit elutasít, felelősséget vállaljon tetteiért, helyrehozza a közösségben okozott kárt és ne törjön be több ablakot. A szállón elismerjük az ellenállásból fakadó cselekedeteket, és nem címkézzük ezeket közösségellenes magatartásnak. Fontos számunkra, hogy elismerjük az ellenállást, még akkor is, ha ennek hatására felül kell vizsgálnunk működésünket. Különösen akkor, ha felül kell vizsgálnunk működésünket!

## Az elnyomás minden formájának elutasítása

Folyamatosan odafigyelünk arra, hogy munkatársakként véletlenül se hozzunk létre elnyomó helyzeteket, ne éljünk vissza hatalmunkkal és ne erősítsünk rá a lakók korábbi, elnyomással kapcsolatos rossz élményeire. Hatványozottan arra törekszünk, hogy a szállón előforduló elnyomásra vagy bármely problémára azonnal reagáljunk, és a saját cselekedeteinkkel kapcsolatos kritikát alázattal, nyitott szívvel és felelős módon fogadjuk és átgondoljuk. Tapasztalatunk szerint a korántsem könnyű bocsánatkérés, a felelősségre vonható jelenlét és elhibázott tetteink helyrehozása bizalmat épít.

Nyitáskor mindegyik szállón van egy közös „szabály”: „A szállón nem toleráljuk az erőszakot – a rasszizmus, a szexizmus, a homo- és transzfóbia mind az erőszak különböző formái.” Az idei lakókkal folytatott beszélgetések hatására lehetséges, hogy átfogalmazzuk a szabályt a következőképp:

„Minden megteszünk az erőszak különböző formái ellen – ideértve a szexizmust, rasszizmus, homo- és transzfóbiát, és bármely szóbeli vagy fizikai megnyilvánulást, ami másokat (egyéni vagy egy közösség tagjaiként) elnyom. Elismerjük, hogy folyamatosan figyelni kell magunkra ennek érdekében.”

A team úgy döntött, hogy aktívan rámutat, és azonnali megoldást keres az elnyomás megnyilvánulásaira. Egyik munkatársunk, Amelia Ridgeeway szerint „Nem elég rámutatni az elnyomásra, ezt a másik emberi méltóságának teljes tiszteletben tartása mellett kell megtennünk” (személyes közlés). Ehhez tiszteletteljes kapcsolatokra van szükség, nem pedig a mindentudás és jóság pozitívumára. A team tagjai az elnyomó megjegyzéseket vagy cselekedeteket a közösség elleni erőszakként értelmezik, és lehetőségként használják őket a közösség megerősítése és aktivizálása érdekében. Munkatársaink, szerepüket felhasználva megpróbálnak mindenkit bevonni az eset megbeszélésébe, aki abban résztvevőként vagy tanúként szerepet kapott. Ezek a lehetőségek a párbeszédre nem csak a szálló falai közötti támogató közösséget erősítik, hanem a tágabb utcai közösséget is, és reményeink szerint mindenki számára biztonságosabbá teszik a környezetet.

Munkatársként a szálló lakóival való interakciók során nem szabad egy pillanatra sem elfelejtenünk, hogy rendszeres jövedelemmel és lakhatással rendelkezünk. A közösség egyik tagja jegyezte meg: „Nem akarnak megváltoztatni minket, hagyják, hogy azok legyünk, akik vagyunk.” Az osztályok közötti (vagy bármely más) különbséget szem előtt tartva nem szabad a szállón lakókat oly módon megváltoztatni akarni, hogy saját osztályunk értékeit képviseljék. Megérdemlik a tiszteletet és emberhez méltó bánásmódot úgy, ahogy vannak.

## A szexizmus kezelése

A Downtown Eastside negyedben nagyon magas a nők elleni (sok esetben szélsőséges) erőszakos bűncselekmények száma és a nemi erőszak (Buchwald et al, 2005), valamint a brutális múltbeli és jelenkori nők elleni gyilkosságok és női eltűnések aránya (Amnesty International, 2003). Ebben a közegben a koedukált szállókon különös figyelmet kell fordítani a nők biztonságára. Nem tudjuk eléggé hangsúlyozni a szervezet és a közösség szerepét abban, hogy biztosítsuk, hogy a férfakkal közös tereket használó nők tiszteletteljes bánásmódban részesüljenek. E felelősség és a közös tér használata ugyanakkor különleges alkalmakat teremt a szexizmus és a férfiuralom megkérdőjelezésére. Egy fókuszcsoportos beszélgetésben megkérdeztük a szálló lakóit, hogy szerintük mennyire működünk jól koedukált intézményként. Túlnyomórészt „nagyon” választ kaptunk. Ahogy az egyik válaszadó megfogalmazta: „maga az élet is koedukált”. A csak nőket fogadó szállók jól működhetnek azon nők számára, akiknek erre van szükségük. Elismerjük azoknak a nőknek a kemény munkáját és tevékenységeit, akik ebben a közösségben csak nők számára igénybe vehető szolgáltatásokat hoztak létre – ez alapvető fontosságú.

Azok a nők azonban, akikkel a mi koedukált szállóinkon találkozunk, nem akarnak elszakadni párjuktól, vagy egyszerűen nem akarnak csupán nőket fogadó közösségben élni. Annak érdekében, hogy az otthontalan nők biztonságos helyen alhassanak, az ellátások széles skálájára van szükség. Az elnyomás végső soron szűkíti a választási lehetőségeket – az elnyomás leküzdéséhez az is hozzátartozik, hogy eléggé bízunk a nőkben ahhoz, hogy eldönthessék, milyen fajta támogatást vesznek igénybe.

A „koedukált” kifejezést problémásnak érezzük, mert fenntartja a csupán két-féle nem hamis kettősét, és láthatatlanná teszi azok szálló iránti igényét, akik magukat valami egyéb nemi identitással, nem pedig férfiként és nőként írnák le. A koedukált szó használatakor tehát felvállaljuk annak a veszélyét, hogy semmi-be vesszük a transznemű és egyéb identitású embereket (Namaste, 2000), ahogy már többször is felhívták a figyelmünket erre az ellentmondásosságra.

Bár előfordulnak konfliktusok, a koedukált szállók lehetőséget teremtenek arra, hogy a szállón élő nők szövetségeseiként kiálljunk a patriarchális megnyilvánulások ellen. Lehetőséget kapunk a nők támogatására és a szexista magatartás azonosítására. Az erőszakra mindig azonnal igyekszünk reagálni. Olyan légkört kívánunk kialakítani, ami lehetővé teszi minden szexista megnyilvánulás kiemelését és megválaszolását. Tudatában vagyunk annak, hogy az itt megismert nők erősek és soha nem feltételezzük, hogy segítségre szorulnak. Fontos őket is bevonnunk, ha problémába ütközünk, és meggyőződni arról, hogy szeretnék-e, hogy beavatkozzunk. Ennek hiánya leereszkedő viselkedésnek tűnhetne és a szexizmus másik formáját jelentené. Az is fontos, hogy a nőket saját biztonságuk érdekében ne keverjük bele a válaszlépésbe. Íme, két példa arra, hogyan válaszolunk a szexizmus megnyilvánulásaira.

*Egyik délután új lakó érkezett hozzánk, egy férfi. Amikor elsétált mellette egy női ügyfél, fütttyentett egyet, durva kézmozdulatot tett és odakiáltott neki „Hé, kicsike!”. Az egyik munkatárs odament a nőhöz és megkérdezte, hogy ismeri-e, és szeretne-e segítséget kérni a férfi viselkedésének kezeléséhez. A nőt nem különösebben zavarta a dolog, de örült neki, hogy beszéljünk erről a férfivel. Ő maga nem akart ebben a beszélgetésben részt venni. Ezután hosszan beszélgettünk az új lakóval arról, hogy a nálunk élő nők mennyi erőszakot és zaklatást szenvednek el férfiaktól az utcán. Figyelmeztettük, hogy amíg nálunk vannak, ez az otthonuk, és sehol sem kellene mások zaklatását eltűrniük, de különösen nem a szállón. Felajánlottuk, hogy lakjon nálunk, de ebben az esetben segítenie kell abban, hogy a szállón élő nőket senki se zaklassa.*

Mindig elcsüggesztő látni, hogy mennyire meglepődnek a férfiak egy ilyen típusú beszélgetéskor. Egyértelmű, hogy még sose beszéltek velük erről a témáról. Legtöbbjüket még senki sem kérte arra, hogy tisztelettel bánjanak a nőkkel. Ugyanakkor általában pozitívan reagálnak. Ez persze nem jelenti azt, hogy a következő nap már feminista tüntetésre járnak, de elkezdnek elgondolkodni a viselkedésükön.

Aaron az alábbi történetet osztotta meg a szexizmus elleni fellépésről:

*Az egyik női munkatárssal kapcsolatos szexista graffiti tűnt fel a fürdőhelyiség falán. Mindenképpen foglalkozni akartunk vele, de nem tudtuk, hogy ki írta fel a sértő szöveget a falra. Megkérdeztük a kolleganőt, hogy szeretné-e, ha foglalkoznánk ezzel az ügygel. Felkavarta a dolog, és azt mondta, hogy szeretné, ha valamilyen módon reagálnánk.*

*Írtunk egy levelet, amelyben elmagyaráztuk, hogy mi megpróbálunk mindenkit tiszteletteljes módon kezelni, és szeretnénk ugyanezt a tiszteletet viszonzásul, hozzátevé, hogy a szexizmus is erőszak, és nincs helye a szállón. Több példányban kinyomtattuk és kitapétáztuk a fürdőszoba falait vele.*

*Attól tartottam, hogy le fogják szaggatni a levelet, vagy az előzőnél is bántóbb szöveget írnak rájuk, de egyik sem következett be. Csak tippelni tudok, hogy ennek az az oka, hogy a szálló lakói és munkatársai között ténylegesen tiszteleten alapuló kapcsolatot építettünk. A következő napon a legtöbb levél még a helyén volt, és az ezt követő hetek során újabb graffitik jelentek meg. De ezek más jellegűek voltak: arról szóltak, hogy miért helytelen tiszteletlenül beszélni nőkről. A levelek megteltek a nők tiszteletéről szóló és a szállót dicsérő szövegekkel. Bár a munkatársak reagáltak elsőként, a közösség válaszából az ügy mélyebb jelentőséget kapott. Nagyszerű tapasztalat volt.*

Bár ez a megközelítés hatékonynak tűnhet, mégsem működik minden esetben. Ezért van szükség kizárólag férfiakat fogadó és koedukált intézményekre is. Előfordul, hogy olyan férfakkal találkozunk, akik még nem állnak készen vagy nem képesek a felelősségteljes viselkedésre, őket a kizárólag férfiakat fogadó

szállókhoz irányítjuk. Több olyan ügyfelünk van, aki pár évvel később visszatért hozzánk, és kész volt változtatni magatartásán. Ez megerősíti a reményt a változásban. Fontosnak tartjuk, hogy visszavegyük a férfiakat, ha készen állnak a közösség szabályainak megfelelő együttélésre. Ezért is kerüljük a szolgáltatásból való kitiltást, s egyezünk meg csupán egy „szünetben”.

## Az elnyomást nem tudjuk elnyomással megszüntetni

Aaron osztotta meg az alábbi történetet:

*A szállók működésének első évében egy szörnyű eset történt, ami rámutatott mindarra, amit ez a közösség nyújtani képes. Talán azért, mert fizikailag közel voltunk Vancouver homoszexuális lakónegyedéhez, vagy talán azért, mert a munkatársak jelentős része queerként vagy transzneműként tekintett magára, a szállólakók több mint negyven százaléka szintén queerként jelölte meg saját nemét. Ilyennel még nem találkoztunk. Homoszexuális férfiak feküdtek egymás mellett a nagy, nyitott teremben, és volt egy fiatal, transznemű nő, aki még mindig férfiként nézett ki, de a munkatársaktól kapott női ruhában járt. Nagyon büszke voltam arra, hogy ezek a queer munkatársak és szállólakók eléggé biztonságban érezték magukat velünk a szállón. Egyik reggel felhívott az ügyeletes, és elmondta, hogy ahogy záráshoz készültek, az egyik férfi „lebuzizta” és megütötte valamelyik társát. Megkönnyebbültem, hogy a szálló pár órára bezárt napközben. Így volt időm, hogy lehiggadjak az első dühös reakcióból. Ez volt az egyik első alkalom, amikor ráébredtem, hogy bár egy 65 kilós transznemű férfi vagyok, a szállón mégis nagy hatalmam van. Én dönthettem arról, hogy ki alszik a szabadban és ki nálunk, ágyon. Olyan módon kellett használnom ezt a hatalmat, ami a közösség épülésére szolgál. Hiszen az egyik ok, amiért büszke voltam a szállóra, pont a sokszínűsége volt. Ezt meg kívántam örözni, és ehhez olyan választ kellett találni, ami mindenkit befogad.*

*Összehívtam egy team megbeszélést, és nyitás előtt leültünk a szállón. Abban maradtunk, hogy amíg a team tagjai kimennek és kihirdetik, hogy ma később nyitunk, én nagy betűkkel kiírom a falra a következőt: „Semmi erőszak, ideértve a homofóbiát, szexizmust, rasszizmust és transzfóbiát”.*

*Ezután én is kimentem, a szállót továbbra se nyitottuk ki, és elmondtam a kérdéses férfinak, hogy pontosan hogyan érezzük magunkat. Ezt nyilvánosan tettem, ami valószínűleg többeknél kiveri a biztosítékot. Ugyanakkor ő is a nyilvánosság előtt volt erőszakos, így erre nyilvános választ kellett adnunk, különben mi lenne az üzenet azok számára, akik az eset szemtanúi voltak? Elmondtam neki, hogy nagyon dühös vagyok, és nem csak a fizikai tett miatt, ami mindannyiunkat érint, hanem a közösséget, különösen a queerközösséget ért támadása miatt. Elmondtam neki, hogy én és*

*a team tagjai az ő tette miatt kevésbé érezzük magunkat biztonságban az utcán. Láttam rajta, hogy ezen megdöbbsent. Mindannyian közeli kapcsolatban álltunk vele és tiszteltük egymást. Felkiáltott, hogy sose bántaná a munkatársakat. Rámutattam, hogy pont ezt tette. Megkért, hogy tiltsam ki a szállóról ameddig jónak látom, és el fogja fogadni. Meglepődtem és meghatódtam, mert az utcán alvást komoly büntetésnek éreztem.*

*Elmondtam, hogy nem akarjuk, hogy a szabadban kelljen aludnia, és a közösséggel kell megbeszélnie, hogyan tudja helyrehozni a közösséget ért támadást. Ezután kinyitottuk a szálló ajtaját, és ahogy a lakók beáramlottak, elolvasták a falra írt szöveget és megtapsolták. A közösség megerősítette, hogy olyan közösség kíván lenni, ahol mindenki biztonságban érezheti magát. Ez a taps erősebb jelzés volt, mint bármi, amit kitalálhattunk volna. Mindannyiunk számára bizonyítékul szolgált arra, hogy közösen alkotjuk az elfogadás és felelősségvállalás e közösségét. (Mellékesen a történetben szereplő férfivel azóta is kapcsolatban vagyok, és az eltelt évek alatt egyre jobban megszerettük és tiszteljük egymást.)*

Ha büntetésből elküldtük volna ezt az embert a szállóról, elnyomással válaszoltunk volna az elnyomásra. A hatalom és kiváltságok folyamatos ellensúlyozása a szállón nem pusztán munkánk része, hanem maga a munka. Nem az a célunk, hogy megjavítsuk azokat, akik egy másik kultúrához tartoznak. Egy más kölcsönös megértését szeretnénk elősegíteni. Ha ezt jól csináljuk, elkezdjük egymás tetteit megérteni, és egyes magatartások, amiket korábban irracionálisnak gondoltunk, új megvilágításba kerülnek, és hirtelen értelmet nyernek. Ez mind a szállólakók, mind pedig a munkatársak esetében igaz.

## Keresztmetszetek: minden lehetséges fronton lépünk fel az elnyomás ellen

Az elnyomással és a hatalommal való visszaéléssel szemben minden lehetséges fronton fel kell lépünk. A szállókra sokfelől érkeznek az emberek, és mindegyikük identitása hatalmi helyzetbe kerül – amit Kimberle Crenshaw (1995), az amerikai kritikai rasszelmélet kidolgozója az identitások területének (mint pl. az etnicitás, „rassz”, nem, osztály, kor, bevándorló státusz) hatalmi vonala közötti keresztmetszetnek nevez. Identitásunk e különböző elemeinek összessége adja saját keresztmetszetünket (Robinson, 2005). A queerelmélet saját magunk által megélt tapasztalatai arra tanítanak minket, hogy bár az elnyomást nem tudjuk mérni, minden interakciónk során figyelniük kell a hatalommal való felelős élesre és visszaélésre. A queerközösségben szerzett tapasztalatai alapján Aaron így összegezte a tanulságokat: „Miért arról vitázunk, hogy kit nyomnak el jobban, ahelyett, hogy egymást felelősségteljes módon támogatóknak?”

A korábbi példában, amikor egy szállóvendég azt mondta, hogy „Hé, kicsi-kém!”, oly módon kellett a mondata mögött meghúzódó szexizmusra reagálnunk, amely egyben figyelembe veszi a munkatársak osztályhelyzetbeli előnyét. Másik példánkban egy női munkatárs vette észre a szexista falfirkát, és az osztálybeli előnyös helyzetét is szem előtt tartva reagálnunk kellett a szexista szövegre. Amikor a 70 éves lakónk azért mondott köszönetet, mert akkor ehét a szállón, amikor szeretne, és akkor ér haza, amikor jólesik, egyben a fogyatékossgal, időskorral, osztálybeli helyzettel kapcsolatos stigmákra, illetve a szegénységgel együtt járó kontrollra utalt. Amikor egy másik lakó erőszakosan lépett fel és „lebuzizta” társát, tennünk kellett az erőszak és a homofóbia ellen, de evvel egyidejűleg Aaronnak arra is figyelnie kellett, hogy ügyeletes kollegaként hatalmában áll a szállóról elküldeni ezt a férfit.

Jövőre, amikor kicseréljük a „Semmi erőszak a szállón!” feliratot, és a végére odaírjuk, hogy „Evvel együtt elismerjük, hogy nekünk magunknak is figyelniünk kell saját viselkedésünkre”, megpróbálunk felelősséget vállalni a saját osztályhelyzetünkön fakadó előnyeinkért. A korábbi felirat azt sugallta, hogy munkatársakként a szálló lakóinál érzékenyebbek vagyunk az elnyomásellenes munkában. A queermozgalomban szerzett szövetségi tapasztalataink azonban megtanították, hogy nem vagyunk tökéletesek, ugyanakkor azt is, hogy az elnyomás ellen tökéletlen, de felelősségre vonható módon is érdemes fellépni (Reynolds, 2010a).

## A szálló munkatársainak átalakulása

Fontos leszögeznünk, hogy munkánk kimerítő, amiről sokan be is számolnak. A szabályok állandó alakítása és megkérdőjelezése, amennyiben nem hatékonyak, sokkal nehezebb, mint ha egy merev házirendet kellene betartatni. Ugyanakkor több munkatárs is azt mondta, hogy az eredmények alapján megéri. Sokan beszámoltak arról, hogy miben fejlődtek a szállólakókkal közös munka során. Ezek a tapasztalatok Paulo Freire (1970) brazil kritikai pedagógus és Ignatio Martín-Baró (1994) salvadori pszichológus munkáját juttatják eszünkbe, valamint azt, hogy munkánk során az igazságosságot képviseljük a jótékonyág helyett. Martín-Baró (1994) megfogalmazásában a szolidáris kapcsolatoknak köszönhetően, mely során nemcsak egymást, hanem az őket körülvevő társadalmat is meg akarják változtatni, mind a segítő, mind a segített átalakul. Nekünk, a Downtown Eastside-i szállókon dolgozó segítőknél, biztosan ez a tapasztalatunk.

Az egyik kolleganőnk az alábbiakat írta a szállólakókkal közös, az ő autonómiájukat és közösségi önszerveződésüket középpontba helyező munkájáról:

*Ha megpróbálom megfogalmazni, hogy miért annyira magával ragadó itt dolgozni, akkor az a szálló lakói miatt van így, akik a legnagyobb, dinamikusabb és lelkesítőbb emberek a világon! Tőlük tanultam meg, hogy nem csak az a fontos, hogy nappal és éjjel biztonságos fedél alatt lehessenek, hanem*

*a közösség is... mindenki számára. Teljesen megdöbbentő, hogy negyven felnőtt otthon tud kialakítani... egyetlen helyiségben, négy hónapra összefárva, ez azért elég hihetetlen.*

*Ez alatt az időszak alatt tanúja voltam kibéküléseknek, összejöttek és szétmentek kapcsolatok, mások egymásba kötöttek, majd megbékéltek, kéz a kézben sétáltak, s valóban figyeltek egymásra a közösségben, és nemcsak amolyan éppen-hogy-csak, hanem valódi módon vigyáztak a másokra. Ezáltal megálltam és újraértelmeztem a másokra való odafigyelésről alkotott fogalmaimat.*

*Egyik nap valami egészen különleges történt a szállón... sok nő jött be hozzánk, többen köztük már több mint öt éve nem aludtak fedél alatt, és erre a négy hónapra ez a hely lett az otthonuk, ami nagy megtiszteltetés. Ma azt mondta egyikük, hogy hagytuk, hogy az elmúlt négy hónapban „saját maguk legyenek”, és sokat jelentett számukra, amint az egész stáb és a közösség előítéletmentesen állt hozzájuk, és emiatt szabadnak érezték magukat.*

*Nem állítom, hogy nem szóltak be nekem jó párszor az ügyetek alatt, de minden alkalommal, minden egyes alkalommal bocsánatot kértek utána. És amikor én hibáztam, én kértem bocsánatot. És amikor valami gond támadt, teljesen meghatódtam a sok támogatástól... Többször megfigyeltem, hogy ha háttérbe húzódom, a közösség megoldja a problémákat. Mindenki tisztelte a másikat... ettől néha teljesen padlót fogtam.*

*Korábbi munkahelyemen hiányzott ez a fajta kölcsönösség. Az, hogy felelősséggel tartozunk egymásnak. Az a tény, hogy nem tudok mindenre válaszolni, és minél tisztábban látom ezt, annál kevésbé építkeztél falakat magam köré. Őszintén megmondom, mindig is arról álmodtam, hogy egy olyan teamben dolgozzak, ahol mindenki fellép az elnyomás ellen... ezen a szállón ez megvalósult, még ha sok esetben kemény beszélgetések és küzdelmek árán is.*

A munkatárs átalakulása, és annak az elismerése, hogy mi magunk is változunk, ellentmondásban állnak a professzionalizmus és semlegesség eszméjével, mely alapján azzal vádolhatnánk, hogy a szálló lakóit kihasználva akarjuk személyiségünket fejleszteni. Szerintünk azonban ezek az átalakulások arra mutatnak rá, hogy a hatalom és kiváltságok óriási különbségeket teremtenek, mi pedig ebben a közegben dolgozunk, és próbálunk mások lenni, mint korábban voltunk (White, 1995, 2000; Reynolds, 2011).

## A szállók bezárása

Minden tavasszal megvisel minket, amikor elfogy a pénz és be kell zárni a szállókat, különösen áll ez a szálló lakóira, hiszen bármely évszakban, nem csak télen, veszélyes közterületen éjszakázni. E nehézségek ellenére hisszük, hogy az itt létrejövő közösségek megerősödnek e pár hónap alatt. Minden résztvevő sokat tanul az intenzív együttléti időszakában, és mindenki valamelyest jobb emberként

távozik. Többször hallottuk, hogy valaki „otthonként” beszél a szállóról, és „családként” a közösségről. Ez remek lehetőséget teremt arra, hogy az otthonról beszélgessünk. Mi magunk figyelünk arra, hogy sose nevezzük a szálló közösségét „otthonnak” vagy „családnak”. Megpróbáljuk elkerülni, hogy olyan összetett hatalmi kapcsolatokat hozzunk létre, mint pl. a család, ami korábban sok szállólakó életét megkeserítette, mint ahogy a helytelen intim kapcsolatok kialakulását sem bátorítjuk. Továbbá, ha mi is úgy beszélünk a szállóról, mint egy „otthonról”, egyesek ezt úgy értelmezhetnék, mintha szerintünk a szállók lakói nem érdemelnének valódi otthont. Bár az biztos, hogy lakásban élő emberek tanulhatnak egyet s mást a közösség kialakításával kapcsolatban attól a negyven lakónktól, aki öt hónapon át osztozott egyetlen helyiségen!

Az elmúlt években sokan hangoztatták, hogy a szállók nem lehetnek a hajléktalanság megszüntetésének eszközei. Vancouverben különösen sokan gondolják azt, hogy inkább valódi lakhatásra, nem pedig menhelyekre kellene költeni. Mi azt látjuk, hogy az embereknek szükségük van egy olyan helyre, ahova bármikor bemehetnek, ha úgy hozza az élet – például mert különböző magatartási okok miatt kilakoltatták őket. Olyan biztonságos helyre van szükségük, ahol újraépíthetik magukat, és ahonnan újra elindulhatnak a bevettebb és szigorúbb szabályokhoz kötött lakhatás irányába. Ennek nem kellene ekkora szenvedéssel és megaláztatással járnia. Addig sem szabadna embereknek az utcán élni, amíg megpróbálják helyrehozni a hibáikat. Szállókra is szükség van a hajléktalanságra adott válaszok egyik lehetőségeként.

## Összefoglalás

Nem akarjuk azt sugallni, hogy a mi alulfinanszírozott és csupán időszakosan nyitva tartó menhelyeink lennének a hajléktalanság problémájának megoldásai. Hisszük, hogy a hajléktalanság megszüntetéséhez összetett megoldásokra, valamint a hatalom és elnyomás kérdéseivel is szembenéző politikai akaratra van szükség, s azt is, hogy a hajléktalanságra adott válaszok kidolgozásába be kell vonni a hajléktalansággal küzdő embereket is. Reméljük, hogy cikkünk hatására a szállón lakók és dolgozók között további közösségi együttműködések alakulnak ki. Azt szeretnénk, ha az önszerveződő közösségek kialakításában és elősegítésében való közös munka új és hasznos módszerekhez vezetne, ahol a szálló munkatársai tanulnak a szálló lakóitól, és ahol a lakók irányítják az intézmény működését. Evvel egyidejűleg elfogadjuk, hogy nem egyszerű másokra bízni saját életüket, és nyitottak vagyunk az átalakulásra – saját magunk, a szálló lakói és a tágabb társadalom átalakulására. Munkánkban, még ha csekély módon is, megpróbáltuk megosztani erőforrásainkat Juniorral.

## Utószó – Rachel Plamondon

Óslakos indián vagyok. Nem tartom magam aktivistának, bár vonz a dolog. Emberkereskedelem túlélője vagyok, leszoktam a kábítószeréről, 17 éve itt, a Downtown Eastside negyedben élek. Egészen tavalyig sose mentem be szállóra. Aztán beköltöztem a HEAT egyik szállójára, és onnan lakásba kerültem. Itt tudtam összeszedni magamat. Korábban rengetegszer kerültem bajba, és sok gondom volt a lakhatás hiánya miatt is. Többször kerültem összetűzésbe a rendőrséggel, kaptam büntetést, de amint lakásba kerültem, ez mind megszűnt. Ezután tudtam leállni az anyagozással. Néha elgondolkodom, hogy mennyire más lehetett volna az életem, ha tíz évvel korábban kerülök lakásba? 2008-ban laktam a HEAT szállóján. Most már ott dolgozom, ügyeletesként. Ez elég hivatalosnak hangzik. Lehet, hogy inkább közösségszervező a munkám?

Majdnem tizenöt évig éltem intézményekbe zárva: ki-be, ki-be. Persze amikor először kerültem börtönbe, azért imádkoztam, hogy Isten vigyen ki onnan, de egy idő után hozzászoktam. Megszoktam, hogy megmondják, mikor mit kell csinálnom, a napirendet és azt, hogy mások hoznak helyettem döntéseket. Amikor beköltöztem a HEAT szállóra, még nem tudtam, hogy itt minden a felelősségvállalásról szól, és elég gyakran kellett felelősséget vállalnom tetteimért. Én voltam a rossz tündér, gyakran kellett bocsánatot kérnem és helyrehoznom valamit. Nem hiszem, hogy korábban kellett volna bármi ilyet tennem! A börtönben igazából nincsenek elvárások. Ott csupa rossz okból kell bocsánatot kérni, például azért, hogy ne verjenek meg. Az intézményekben nem az életre nevelnek minket, hanem a túlélésre, ami a való világban nem sokat ér.

Amikor először bekerültem a HEAT szállóra, nem hittem a szememnek. Nincsenek szabályok, nem kell időre beérni. Túl szép volt, hogy igaz legyen, és elég jó most itt dolgozni. Nem jártam más szállókra, mert nem szerettem a szabályokat, az eljárásrendeket, az együttműködési megállapodást, hogy célokat kellett kitárolnom magamnak, és hogy időre be kellett este érni. Azt hittem, hogy minden intézmény ilyen. Nem gondoltam, hogy olyanok is vannak, mint a HEAT.

Első évben minden reggel bezártunk és mindenkinek el kellett az épületet hagynia – ezt azóta nem csináljuk. Aaron azt meséli, hogy alig bírtak reggelente kitenni. Nem voltam hajlandó felkelni vagy kimenni. A fejemre húztam a takarót, és volt, hogy Aaron kihúzott matracostul az ajtó elé. Erre azt mondtam, hogy „Akkor elviszem a takarót!”, mire ő: „Jó”. Jajj, de jókat veszekedtünk reggelente!

Az egyik dolog, ami tetszik ebben a cikkben, az az, amikor azt mondják, hogy a szállón dolgozók nem mondják meg a lakóknak, hogyan kellene élniük, én pedig erre számítottam. Amikor először itt aludtam, trükköztem és a hátsó ajtón szöktem be. Odamásztam egy barátom melletti matracra, a fejemre húztam a takarót és vártam, hogy kitegyenek. De nem tettek, sőt, azt kérdezték, hogy nem vagyok-e éhes, és nem akarok-e enni valamit! El sem tudom mondani, mennyit jelentett ez nekem akkor. Biztos voltam benne, hogy nem tudnék fedél alatt élni. Amíg rendbe nem jöttem, nem értettem, hogyan működik a HEAT. Mindig

kaptam második esélyt és békén hagytak. Azt hittem, hogy én vagyok a legtrükkösebb csaj a világon. Megtanultam senkiben sem bízni. Vikki azt mondaná, hogy a trükközés egyfajta ellenállás, valójában okos viselkedés volt részemről. Amikor minden intézményesített és mindenért megbüntettek, hülye lennék feladni a trükközést, hiszen egyenlőtlen felekkel állok szemben – övék a hatalom, és akár ki is tehetnek a szállóról. Mégis elkezdtem megbízni a HEAT munkatársaiban.

Itt az intézményesítés helyett emberi kapcsolatokat építünk. Ezért is akartam idejönni dolgozni – nem esetkezelő akarok lenni és íróasztal mögé ülni. Szerettem volna mások mellett ülve megismerni az embereket, megpróbálni kapcsolódni hozzájuk, ezért jöttem ide dolgozni.

A munkatársak is kellene persze, de a szálló lakói miatt tudnak a szállók közösségi módon működni. Ez a cikk is arról szól, hogy a közösségtől olyan mások ezek az intézmények. Én is aludtam ott, jól éreztem magam, és ez nagy dolog. Ebben az évben már az elejétől létrejött a közösség. Egy lány túlادagolta magát. Ilyen még sose történt az én műszakom alatt. És ekkor tapasztaltam meg először, bár nyilván már korábban is így volt, hogy mindenki félretette a nézeteltéréseit és közösségként lépett fel. Valaki kihívta a mentőket, mások kimentek az épület elé várni őket. Ezáltal mi, munkatársak a lánnyal lehettünk elfoglalva, miközben éreztük mindenki őszinte aggodalmát. Feszültség és vitatkozás helyett mindenki abbahagyta, amit csinált és együttműködve várta a mentők érkezését. Ez nyitotta fel a szememet arra, hogy mennyire erős közösség jött létre. Óriási élmény volt.

Az egyik lakót nehezebben tudtuk kezelni a többiekénél: agresszióval, mások megfélemlítésével és erőszakkal próbált túlélni. Az ő világában ez volt normális. Többször megkértük, hogy pár napig ne aludjon benn, és minden szünet után úgy jött be, hogy helyre kellett hoznia a korábbi hibát. Oda kellett mennie ahhoz, akivel összeveszett, és kibékülni – most már látom, hogy ez milyen fontos. Nem tudom, miért, de sok mindenben a régi énemre emlékeztem. Egy csomó jó dolgot látok benne, és emiatt nagyra tartom. Mivel tisztelen, le tudom nyugtatni, hogy hallja a saját hangját.

Ezek a szállók azért mások, mint a többi, mert itt senkit nem tiltunk ki. Egy időre szünetet tartunk, és felelősséget kell vállalni a tetteinkért, de nincsenek rácsok és szabályok. Egész életükben különböző rendszerek között terelgették őket, börtönben voltak, nem volt lakhatásuk, szegénységben élnek. Nincsenek elvárásaim, amikor bejövök dolgozni, minden műszak más. Ha egy munkatárs elvárásokkal jön be dolgozni a lakókkal kapcsolatban, könnyen csalódik. Egész életükben sikertelenül próbáltak különböző elvárásoknak megfelelni.

Nem voltam benne biztos, hogy ez működőképes, hiszen alig van valami szabály nálunk. De most már értem. A munkatársak olyan bizalmi kapcsolatokat építenek, amelyek ilyen közösségi érzést hoznak létre. Tisztelettel beszélünk a lakókkal és nem nézzük le őket. Mindenki kapcsolatokat épít, ez az egész munka alapja.

Sosem gondoltam magamra a hatóság képviselőjeként, amíg itt a szállón így nem szólítottak. Akkor megkértem, ne hívjanak így, hiszen nem vagyok hatóság. Mire azt mondták, hogy „de, egy kicsit azért mégis az vagy”. Nem hittem a fülemnek, nagyon rosszul esett. Elismerem, hogy hatalmam van, de kényelmetlenül érzem magam miatta, és csak akkor használom, ha erőszakos helyzet alakul ki, vagy valaki rasszista vagy hasonló módon lép fel. De ilyenkor is megpróbálom megbeszélni a dolgot, kibeszélni a szállólakókkal és elmagyarázni, hogy mi lesz a következménye, ha nem tudjuk máshogy megoldani a dolgot, mint pl. a rendőrség bevonásával.

Az, hogy nem vagyok hatósági figura, abból ered, hogy milyen kapcsolatokat építetek, és hogyan beszélek másokkal, mennyire tiszteljük egymást. Ha jól működik, akkor odafigyelnek arra, amit mondok, és nem kell rendőrt hívni. Meg lehet beszélni, és remélhetőleg eljutunk oda, hogy új lehetőségeket találunk, és már nem nullán vagyunk, hanem százon. Van pár ember, aki elmondta, hogy velem hogyan lehet kommunikálni. Az egyik pasi arra kért, hogy ha megint úgy viselkedne, hívjuk ki cigizni az épület elé. És eddig ez tényleg működött. Ő mondhatta meg, hogyan viselkedjünk vele. Jó látni, hogy tényleg működik. És hogy ezt ő kérte, nem mi találtuk ki.

Sok szállón a biztonság érdekében alakítottak ki szabályokat, amit értek, de úgy látom, hogy az itteni rendszer is működőképes. 40-45 ember fordult itt meg nyitás óta és működteti az intézményt. Bár vannak viták és nézeteltérések, mégis működik a dolog. Kialakítottak egy közösséget. Három vécé és egy zuhanyzó van. Nem gondoltam, hogy megint itt fogunk tartani. Egyáltalán semmi magán-szféra nincs. És mégis, ebből is tudtak közösséget alkotni.

Érzelmileg felkavart a cikk olvasása, mert én is részese vagyok ennek, a szállók új lakóival együtt. Szeretnék egy kis reményt ébresztetni – van itt kb. tizenöt olyan lakó, akit még régebről ismerek, amikor én is itt laktam, és velük nagyon könnyen tudok beszélgetni. Természetesen ebben a munkában is vannak jó és rossz napok, és a rossz napok nagyon nehezek tudnak lenni. Nem is vártam mást, amikor idejöttem dolgozni, és nagyon szeretem ezt a munkát. Tudom, hogy még hosszú ideig ezt akarom csinálni.

## A szerzők

*Aaron Munro* majdnem 10 éve dolgozik Vancouver Downtown Eastside városrészében hajléktalan emberekkel, illetve bizonytalan lakhatásban élőkkel. Magát transznműként és queerként azonosítja, európai bevándorlók Kanadában született gyermeke, aki a partmenti Salish indiánoktól elorzott területen született és nevelkedett. Aaront mélyen érintik a társadalmi igazságossággal kapcsolatos kérdések, és szenvedélyesen küzd a kényszerítés minden formája, különösen a pszichiátriai betegek ellátásában és a mélyszegénységben élőkkel szemben meg-

nyilvánuló kényszerítés ellen. Aaront az alábbi címen lehet elérni: [aaronjmunro@gmail.com](mailto:aaronjmunro@gmail.com)

**Vikki Reynolds** közösségi aktivista, aki szupervízorként és terapeutaként támogat menekülteket és erőszak túlélőit, mentálhigiénés és szenvedélybeteg-ellátásban dolgozó segítők, aktivistákat, erőszakellenes tanácsadókat, szállók munkatársait és lakhatási utógondozást végzőket, valamint transznemű és queerközösségeket. Vikki munkája során a gyarmatosítás és az elnyomás elutasítását tűzte ki célul. Írásai és előadásai ingyenesen letölthetőek a [www.vikkireynolds.ca](http://www.vikkireynolds.ca) weblapon.

**Rachel Plamondon** a We Wai Kai indián közösség tagja. Nemrég végezte el a Vancouveri Egyetem addiktológiai programját. A RainCity Housing Society egyik szállóján (HEAT) kezdett dolgozni. Jelenleg sorstárs segítőként tevékenykedik Vancouverben a RainCity legújabb lakhatási programjában. Sikeresen osztja meg figyelmét munkája és családja között, egy kétéves kislány büszke édesanyja. Az alábbi email címen érhető el: [rachelplamondon1980@gmail.com](mailto:rachelplamondon1980@gmail.com)

*fordította Fehér Boróka*

## Irodalom

- Akinyela, M. (2002). De-colonizing our lives: Divining a post-colonial therapy. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 2, 32-43.
- Amnesty International (2003). *Stolen Sisters: A human rights response to discrimination and violence against indigenous women in Canada*. New York: Amnesty International Publications.
- Buchwald, E., Fletcher, P., Roth, M. (Eds.) (2005). *Transforming a rape culture* (revised edition). Minneapolis: Milkwood Editions.
- Butler, J. (1990). *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*. New York, NY: Routledge.
- Chamberlin, J. (1978). *On our own: Patient-controlled alternatives to the mental health system*. New York, NY: Hawthorne.
- Crenshaw, K. (1995). Mapping the Margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of colour. In: K. Crenshaw, G. Gotanda, G. Peller, & K. Thomas (Eds.) *Critical race theory: The key writings that formed the movement* (pp. 357–383). New York, NY: The New Press.
- Denborough, D. (2008). *Collective narrative practice: Responding to individuals, groups and communities who have experienced trauma*. Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York, NY: Continuum.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Goffman, E. (1961). *Asylums: Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. New York, NY: Anchor Books.

- Jagose, A. (1996). *Queer theory: An introduction*. Melbourne, Australia: Melbourne University Press.
- Jefferey, D. (2007). Radical Problems and Liberal Selves. *Canadian Social Work Review*, 24(2), 125–139.
- Jenkins, A. (2009). *Becoming ethical: A parallel, political journey with men who have abused*. UK: Russell House Publishing Limit
- Johal, A. (2007). UN Observer: ‘Massive crisis’ in Vancouver blames ‘misguided policy’ for homeless wave. The Tyee. Retrieved October 31, 2007 from <http://thetyee.ca/Views/2007/10/31/Kothari/>
- Madigan, S. (1999). Destabilizing Chronic Identities of Depression and Retirement. In: Parker (Ed.), *Deconstructing psychotherapy*. London, UK: Sage Publications.
- Madigan, S. (2011). *Narrative Therapy*. Washington: American Psychological Association.
- Martín-Baró, I. (1994). *Writings for a liberation psychology*. London : Harvard University Press.
- Namaste, V. (2000). *Invisible lives: The erasure of trans-sexual and transgendered people*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Reynolds, V. (unpublished paper). *A Solidarity Approach: The Rhizome & Messy Inquiry*.
- Reynolds, V. (2009). Collective Ethics as a Path to Resisting Burnout. In: *The Clinical Counsellor’s Magazine & News.*, December, 6–7.
- Reynolds, V. (2010a). Fluid and Imperfect Ally Positioning: Some gifts of queer theory. *Context Magazine, Association for Family and Systemic Therapy*, UK, October, 13–17.
- Reynolds, V. (2010b). Doing Justice: A witnessing stance in therapeutic work alongside survivors of torture and political violence. In J. Raskin, S. Bridges, & R. Neimeyer (Eds.), *Studies in meaning 4: Constructivist perspectives on theory, practice, and social justice* (pp. 157–184). New York, NY: Pace University Press.
- Reynolds, V. (2011). Resisting Burnout with Justice-Doing. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*. 4, 27–45.
- Reynolds, V. (2013, in press). ‘Leaning In’ as Imperfect Allies in Community Work. *Narrative and Conflict: Explorations in theory and practice*.
- Reynolds, V. (2013). The problem’s oppression not depression. In M. Hearn & the Purple Thistle Centre, (Eds.), *Stay Solid! A radical handbook for youth*. Oakland, CA: AK Press.
- Richardson, C., & Reynolds, V. (2012). ‘Here we are Amazingly Alive’: Holding ourselves together with an ethic of social justice in community work. *International Journal of Child, Youth and Family Studies* 1, 1–19.
- Robinson, T. (2005). *The convergence of race, ethnicity, and gender: Multiple identities in counselling* (2nd Ed.). Boston, MA: Pearson Education.

- Sanders, C. (2007). A Poetics of Resistance: Compassionate practice in substance misuse therapy. In C. Brown & T. Augusta-Scott (Eds.), *Narrative therapy: Making meaning, making lives* (pp. 59–77). London, UK: Sage Publications.
- Shapcott, M. (2007, October 22). UN to Canada: Take action on housing, homelessness! Wellesley Institute. Retrieved from [http://www.wellesleyinstitute.com/news/un\\_to\\_canada\\_take\\_action\\_on\\_housing\\_homelessness/](http://www.wellesleyinstitute.com/news/un_to_canada_take_action_on_housing_homelessness/)
- Sin, R., & Yan, M. (2003). Margins as Centres: A theory of social inclusion in anti-oppression social work. In: W. Shera, (Ed.): *Emerging perspectives on Anti-Oppression Social Work* (pp. 25–41). Toronto: Canadian Scholar's Press.
- Smith, A. (2006). Heteropatriarchy and the Three Pillars of White Supremacy: Rethinking Women of Color Organizing. In: *INCITE! Women of Color Against Violence* (Eds.), *Color of Violence: The INCITE! Anthology* (pp. 66–73). Cambridge, MA: South End Press.
- Spade, D. (2011). *Normal life: Administrative violence, critical trans politics, and the limits of law*. Brooklyn, NY: South End Press.
- Spence Magazine (2012, November 27). National housing crisis in Canada. Retrieved from <http://www.spencemagazine.com/national-housing-crisis-in-canada/459>
- Strong, T. & Busch, R. (2013). DSM-5 and Evidence-Based Family Therapy? *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 34, 90-103.
- Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction*. Centre City, Minnesota; Hazelden United Nations. (2007). United Nations expert on adequate housing calls for immediate attention to tackle national housing crisis in Canada [Press release]. Retrieved from <http://www.unhcr.ch/hurricane/hurricane.nsf/0/90995D69CE8153C3C1257387004F40B5?opendocument>
- Wade, A. (1997). Small Acts of Living: Everyday resistance to violence and other forms of oppression. *Journal of Contemporary Family Therapy*, 19(1), 23–40.
- Walia, H. (2012). Decolonizing together: Moving beyond a politics of solidarity toward a practice of decolonization. Retrieved from <http://briarpatchmagazine.com/articles/view/decolonizing-together>
- White, M. (1995). *Re-authoring lives: Interviews and essays*. Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications.
- White, M. (2000). *Reflections on narrative practice: Essays and interviews*. Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications.
- White, M. (2002). Addressing Personal Failure. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 3, 33–76.
- Whyte, W. (2012). Passing Hope Around: Youth messaging strategies for becoming drug-free. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*. 4, 27–45.