

Másként segíteni

De hogyan?

Készségfejlesztő kézikönyv és példatár
szociális szakemberek és szociális szakképzésben részt vevő hallgatók számára

A kézikönyvet összeállította:
Bognár Katalin



A projekt címe:

EQUAL

„ESÉLY” Munkaerő-piaci orientáció menedékkérőknek

„Az EQUAL programot az Európai Szociális Alap és a Magyar Kormány finanszírozza.”

„The EQUAL Programme is funded by the European Social Fund and the Hungarian Government.”

A kiadvány címe:

Másként segíteni – De hogyan?

Készségfejlesztő kézikönyv és példatár

szociális szakemberek és szociális szakképzésben részt vevő hallgatók számára

A kiadásért felel a Menedék – Migránsokat Segítő Egyesület elnöke

Cím: 1077 Budapest, Jósika u. 2.

Telefon: 1/322-1502

Fax: 1/479-0272

E-mail: menedek@menedek.hu

Honlap: www.menedek.hu

Kézirat-előkészítés: Fiáth Marianna

Design, DTP: Varga Magdolna – Visual Manna – www.visualmanna.hu

Budapest, 2008

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség Humán Erőforrás Programok

Irányító Hatósága

1133 Budapest, Pozsonyi út 56.

www.nfu.hu

Országos Foglalkoztatási Közalapítvány

EQUAL Nemzeti Programiroda

1037 Budapest, Bokor u. 9-11.

www.equalhungary.hu

Másként segíteni

De hogyan?

Készségfejlesztő kézikönyv és példatár
szociális szakemberek és szociális szakképzésben részt vevő hallgatók számára

A kézikönyv szerzői:

Adóba Éva
Antal Györgyi
Bartos Katalin
Bognár Katalin
Gazsó Juli
László Zsuzsa
Soltis Lilla
Szász Ildikó
Takács Emőke

Szakértők:

Ambrus Ágnes
Kováts András
Szántó Diana
Szilvási Léna
Weinbrenner Ágnes

Szakmai lektor:

Kováts András

Projektkoordináció:

Hargitai Dávid

Köszönet illeti:
Az Ec-Pec Alapítványt az egyes tréninggyakorlatok alapjául szolgáló anyagokért.
Gyulai Gábort (Magyar Helsinki Bizottság) az inspiráló tréninggyakorlatokért,
a szakértő segítségnyújtásért.
A fókuszcsoporthoz és interjú résztvevőit, hogy megosztották velünk gondolataikat.
A pilotrénings és tereplátogatás résztvevőit,
hogy aktív részvételükkel segítették munkánkat.
Az IRM BÁH Bicskei Menekülteket Befogadó Állomásának munkatársait
a tereplátogatás érdekességéért.

Tartalom

A projekt bemutatása	7
Kiknek szól a kiadvány?	9
Szakmai jánlás	10
KÉZIKÖNYV	13
Útmutató a kézkönyv használatához	15
1. Migráns- és menekültspecifikus jogszabályi háttér	17
2. Nyelv, kommunikáció	25
3. Önismeret	31
4. Kulturális ismeretek	35
5. Összegzés A kulturális kompetencia	40
PÉLDATÁR	43
Tréninggyakorlatok	45
Esettanulmányok	58
Utószó helyett	143



A projekt bemutatása

A „Máshogy segíteni” EQUAL projekt megvalósítása során kutatási tapasztalatokra és a projektbe bevont szakértők munkájára támaszkodva módszertani kézikönyv és példatár készült. A különböző problémák integrált megoldásához elméleti és gyakorlati útmutatást adó módszertani kézikönyv és példatár olyan leendő és már gyakorló segítő szakemberek, illetve az őket alkalmazó szervezetek számára íródott, akik halmozottan hátrányos célcsoporttal foglalkoznak.

Az elméleti háttérinformáció segíti a szakembereket az ügyfelek problémáinak azonosításában, a komplex segítség megalapozásában, a gyakorlati mellékletek és ismertetett jó módszerek pedig segítenek az intézményeknek gyakorlatuk megreformálásában, egy új szemlélet kialakításában, illetve a halmozottan hátrányos helyzetű célcsoport foglalkoztatási problémáinak egyéb problémákkal egységben kezelt megoldásában.

A kézikönyv két modulban, a hajléktalanok és migránsok célcsoportjain keresztül mutatja be a jó gyakorlatokat. Ez a kiadvány, amit kezében tart az olvasó, a migránsokkal folytatandó segítő kapcsolat „rejtelseibe” vezet be.

Mészáros Attila
szakmai projektvezető



Kiknek szól a kiadvány?

A kézikönyv és a példatár elsősorban olyan szociális és más, segítő szakembereknek szól, akik munkájuk során elsősorban nem migránsokkal, menekültekkel foglalkoznak, de találkozhatnak migráns kliensekkel is.

Reményeink szerint azok is „csemegézhetnek” belőle, akik már régóta foglalkoznak menekültekkel, migránsokkal.

Szeretnénk, ha a szociális szakképzésben részt vevő szociálmunkás- és szociálpolitikus-hallgatók is ízelítőt kapnának a témából, ezért őket is célozza kiadványunk.

Bízva abban, hogy esetleg inspiráló lehet, ajánljuk a kiadványt olyan trénereknek is, akiket érdekel a téma.

Végül ajánljuk mindenkinek, aki szívesen ismerkedik a hazánkban élő migránsok helyzetével.

Szakmai ajánlás

Fontos munka született a Menedék – Migránsokat Segítő Egyesület jóvoltából. Egy kötet, ami elsősorban a hazánkban menekülteként tartózkodók segítésére vonatkozó elméleti és gyakorlati ismereteket tartalmazza, mégis hasznos lehet mindenkinek, aki segítőként találkozik emberekkel, családokkal, gyerekekkel. Különös haszonnal forgathatják ezt a kötetet szociális munkások, akik társadalmi helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévő emberekkel találkoznak munkájuk során, olyanokkal, akik elszegényedtek, akiknek az élete válságba került, akik nem értik vagy nem jól használják az intézményeket, nem tudnak élni jogaikkal, akiket környezetük megkülönböztet, nem ért meg.

Menekültek vagy migránsok azok az emberek, akik hazájukat külső kényszer miatt vagy saját elhatározásból elhagyják és egy új országban kezdenek új életet. A menekültek kiszolgáltatottak, mert nem ismerik a befogadó ország nyelvét, kultúráját, mindennapi szokásait és korlátozottak a befogadó ország szolgáltatásaihoz való hozzáférési jogaik. Helyzetük sajátos és bizonytalan: a befogadó országban való tartózkodás egyeseknek átmeneti állapot, minden esetben különleges jogi státusz, és függvénye eredeti hazájuk politikai helyzetének. A menekültek helyzetének megértéséhez elengedhetetlen, hogy a velük dolgozó szociális munkások tisztában legyenek nemcsak a menekült státusz jogi szabályozásával, hanem a kulturálisan érzékeny gyakorlat elemeivel: az empowerment filozófiájával, az antidiszkriminatív hozzáállással, az emberjogi kérdésekkel, a tágabb társadalmi-politikai-kulturális környezet meghatározó szerepével. A menekültek életét meghatározza a változás, egy új társadalmi környezethez való alkalmazkodás. A kötet elméleti része ezeket a fogalmakat vezeti be a nemzetközi irodalom alapján. A változás, a holtpontról való elmozdulás a célja minden segítő beavatkozásnak, nem csak a menekültek esetében. Éppen ezért fontos ez a kötet minden „segítő” számára.

A „Másként segíteni – De hogyan?” könyv felépítése tükrözi a szociális munka sokoldalúságát. A szakemberek egyaránt találnak benne kapaszkodókat elméleti ismereteik bővítéséhez és gyakorlati tapasztalataik feldolgozásához. A menekültek különleges helyzetébe érzékeny betekintést nyújtanak a kötetben szereplő esettanulmányok: rávilágítanak a bőrszín, a nyelvtudás, illetve annak hiányának jelentőségére a mindennapi életben, a vallási szokások szerepére, a családi kötelek kulturálisan eltérő hatására, a megélt traumák hosszú távú következményeire. Az esettanulmányokban szereplő megoldások rávilágítanak a jó gyakorlat nemcsak a menekültekkel való segítő munkában nélkülözhetetlen elemeire: a megértésre és elfogadásra alapuló kapcsolat kialakítására, az egyéni erősségek és családi erőforrások felismerésére. Ez az alapja annak, hogy a segítő megfelelő információt és hozzáértő segítséget kínáljon és azt a másik fél fogadni is tudja.

Ahhoz azonban, hogy a segítő valóban kompetens legyen, megfelelő önismeretre, társadalmi és kulturális érzékenységre is szükség van. Ennek elsajátítása egy folyamat, ami különböző elemekből áll. A segítő attól válik kompetenssé, hogy tisztában van saját kulturális gyökereivel és ennek ismeretében fokozatosan nyitottá válik mások kulturális identitását meghatározó tényezőkre, képes lesz megérteni és közösen gondolkodni, együttműködni egy más világból érkező ember, család értékeivel. A kötetben szereplő példatárban eseteket bemutató segítő-szerzők megosztják az olvasóval dilemmáikat, nehézségeiket, ami természetes velejárója a jó gyakorlatnak, a szakmai fejlődésnek. A tanulás részben a szakember saját élményeinek egyéni feldolgozásán, részben a különböző képzéseken való részvételen keresztül történik. A kötet egy képzési tematika részletes bemutatásával betekintést nyújt a menekültekkel való munka speciális ismereteinek és készségeinek elsajátításának módszertanába is.

A hazánkat átmeneti időre vagy tartósan otthonukként választó emberek sorából tanulhatunk. Helyzetük élesen világít rá arra a szociális munkások számára mindennapos kihívásra, hogy nyitottan, kíváncsian forduljunk azok felé, akik szorult helyzetben tőlünk, az intézményi, jogi, szociális környezetet „jobban értőkhöz” fordulnak segítségért akkor, amikor életükben fordulóponthoz érkeznek, konfliktusba kerültek környezetükkel, vagy olyan nehézségekkel kerültek szembe, amit egyedül nem tudnak az adott pillanatban megoldani.

Szilvási Léna



KÉZIKÖNYV





Útmutató a kézikönyv használatához

A kézikönyvet sokféleképpen forgathatjuk.
A kiadványban lévő logók segítik az eligazodást, megkönnyítik a használatot.



Elmélet



Eset



Tréninggyakorlat



Idézet szakemberektől



Kérdés



Jogsabály



1. Migráns- és menekültspecifikus jogszabályi háttér

„Ha a szegények szenvedését nem a természet törvényei okozzák, hanem a mi intézményeink, nagy a mi bűnünk.”

Charles Darwin

A szociális ellátórendszer szereplőinek esetenként nehézséget okoz a változó és sok szempontból diszfunkcionális szabályozási rendszer. Ahhoz, hogy hatékonyan tudjunk segíteni a migráns ügyfeleknek, elengedhetetlen a vonatkozó jogszabályok, alapvető jogosultsági feltételek felhasználói szintű ismerete. A kézikönyv és példatár fókuszában a – tágabb fogalomként használt – menekült ügyfelek állnak, hiszen tapasztalatunk szerint a szociális ellátórendszer szereplői leginkább őket tekintik célcsoportjuknak.

A menekültekről való gondolkodás nem képzelhető el a 1951. évi Genfi Egyezmény ismerete nélkül. Ez az az egyezmény, amely alapján egy adott ország elismeri a menedékkérőt menekültként. A napi munkánk során ugyan nem alkalmazzuk, de mindenképp fontos, hogy ismerjük, hiszen nemcsak az adott kliens számára bír nagy jelentőséggel, hanem sok esetben megadja a segítség kontextusát is.



A 1951-es Genfi Egyezmény 1. cikke alapján menekült, aki „faji, vallási okok, nemzeti hovatartozása, illetve meghatározott társadalmi csoporthoz való tartozása, avagy politikai nézetei miatti üldöztetéstől való megalapozott félelme miatt az állampolgársága szerinti országon kívül tartózkodik, és nem tudja, vagy az üldöztetéstől való félelmében nem kívánja annak az országnak a védelmét igénybe venni, vagy aki állampolgársággal nem rendelkezve és korábbi szokásos tartózkodási helyén kívül tartózkodva ilyen események következtében nem tud, vagy az üldöztetéstől való félelmében nem kíván oda visszatérni”.



„Norah 36 éves, afrikai nő. Az élettársával, Adammal jött Magyarországra, gyermeke nincs. Hazájában irodai munkát végzett egy ellenzéki politikai párt irodájában. A hatalmon lévő párt emberei folyamatosan zaklatták az ellenzéki párt tagjait, aktivistáit és dolgozóit, így Norah is több, életveszélyes fenyegetést kapott, élettársa szintén. Angliába indultak, ott voltak ismerőseik, de az embercsempészek miatt Magyarországon kötöttek ki. Megérkezésük után menekültstátuszt kértek, amit hamarosan meg is kaptak. Egy vidéki város menekülteket befogadó állomásán éltek hónapokig, majd úgy döntöttek, a saját lábukra állnak.”

Norah menekült. Jogai és kötelezettségei gyakorlatilag megegyeznek a magyar állampolgárokéval.



„Mike 2003-ban hagyta el hazáját, és ugyanazon év végén érkezett Magyarországra, ahol vallási indokokra hivatkozva menekültügyi kérelmet nyújtott be egy befogadó állomás ügyosztályán. Az ügyében eljáró hatóságok kérelmét „nyilvánvalóan megalapozatlannak” ítélték, így azt 2005 közepén jogerősen is elutasították, az ügy lezárult.”

Mike kérelmező. Számára nem nyújt biztonságot a magyar szociális ellátórendszer.

Természetesen nem csak ez a két kategória létezik. Segítségül az alábbiakban felsoroljuk azokat a védelmi kategóriákat (státuszokat), amelyekkel munkánk során találkozhatunk.

STÁTUSZOK

A legújabb, nemzetközi védelmet biztosító státuszok:

Menedéket kérő (kérelmező):

olyan külföldi, aki az országban tartózkodva védelmet kér, és ennek alapján az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium Bevándorlási és Állampolgársági Hivatala (a továbbiakban BÁH) megindította az eljárást.

Menekült:

az 1951. évi Genfi Egyezmény és a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény szerint menedékjogot elnyert külföldi.

Oltalmazott:

kiegészítő védelemben részesült külföldi. Ez a legújabb kategória, s azokra vonatkozik, akik a Genfi Egyezmény szerint nem jogosultak védelemre, de mivel visszatérésük esetén hazájukban kínzásnak, embertelen, megalázó bánásmódnak, esetleg halálbüntetésnek lennének kitéve, a magyar állam a menekülteknek járó szinte minden jog szavatolásával védelmet biztosít számukra. A menekültügyi hatóság az oltalmazott státusz fennállásának feltételeit legalább öt évente felülvizsgálja.

Menedékes:

ideiglenes védelemben részesült külföldi. E megjelölés azokra az egyazon népcsoporthoz tartozó személyekre vonatkozik, akik például háborús konfliktus miatt tömegesen érkeznek hazánkba, és amíg országukban nem rendeződik a helyzet, addig korlátozottabb jogokkal védelmet élveznek. Jelenleg nincsen menedékes státusz.

Hontalan:

olyan külföldi, akit a törvényei alapján egyetlen állam sem ismer el saját állampolgárának. A hontalan személyek olyan tartózkodási engedéllyel rendelkeznek, amelyben az „állampolgársága”, illetve a „megjegyzések” rovatban a „hontalan” jogállás szerepel.



A menekültekkel foglalkozó szociális szakemberek leggyakrabban az alábbi jogszabályokat használják munkájuk során:

2007. évi LXXX. törvény a menedékjogról,

301/2007. (XI.9.) kormányrendelet.



Emberi jogi megközelítés

Az emberi jogi megközelítést legjobban az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának bevezetőjéből vett idézettel tehetjük érthetővé: „az emberiség családja minden egyes tagja méltóságának, valamint egyenlő és elidegeníthetetlen jogainak elismerése alkotja a szabadság, az igazság és a béke alapját a világon”. Az emberi jogi megközelítés központjában a minden embert – származástól, vallástól, nemtől, szexuális beállítódástól függetlenül – egyformán megillető háromgenerációs emberi jogok állnak. Harmadik generációs jogok esetében az emberi élet egésze, illetve az életminőség emelt szinten kerül napirendre. (Ilyen a környezethez való jog, a békéhez való jog, a vegyi vagy bakteriológiai fegyverek alkalmazásának tilalma.)

Ez a megközelítés azért játszik fontos szerepet a migránsokkal foglalkozó szakember számára, mert míg az általános szociális munka elsősorban a második generációs jogok (gazdasági, szociális és kulturális jogok) érvényesítésénél jelenik meg, addig az emberi jogi megközelítés a migráns-menekült klienscsoportnál már az első generációs emberi jogoknál (polgári és politikai jogok) jelentős szerephez jut. A menekültlét különböző „stációiban” (megérkezés, menedékjogra várás, letelepedés, kiutasítás) egyformán fontos a professzionális segítő jelenléte.

A Gazdasági, Szociális és Kulturális Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya (1966), valamint a Gyermek Jogairól szóló Egyezmény (1989) részletezi azokat a méltó emberi létet biztosító alapvető szociális jogokat (pl. méltányos munkabér, megfelelő életszínvonal, ingyenes elemi oktatás), amelyek megalapozzák a menekülteknek nyújtott szolgáltatások standardjait.



Kevés ember van, aki meg tud jegyezni jogszabályokat úgy, hogy nem tudja kötni semmihez. Jó, ha a „tanulás” interaktív formában zajlik. Az alábbiakban ízelítőt adunk egy ilyen tréning-gyakorlatból.

Most kipróbálhatja, hogy milyen menekültügyi döntéshozó lenne! Az alábbiakban röviden bemutatunk négy, menekültstátusz iránti kérelmet, és a rendelkezésre álló információk alapján el kell döntenie, hogy a kérelmezőt elismerné-e menekültként vagy sem a Genfi Egyezmény értelmében.

Ne feledje, hogy az esetek nagyon le lettek egyszerűsítve, valójában egy-egy kérelem sokkal több információt tartalmaz és sokkal árnyaltabb vizsgálat szükséges. A vizsgálat során mindenképp figyelemmel kell lenni a kérelmet benyújtó lelkiállapotára, szem előtt tartva a traumatizáltság potenciális hatásait. Vizsgálni kell a rendelkezésre álló hiteles országinformáció alapján a szavahihetőséget is.

Azt is tartsa szem előtt, hogy nagyon kevés eset tekinthető egyértelműnek, általában többféle interpretáció is lehetséges.

Az alábbi leírások mind valós háttérrel rendelkező, de teljes mértékben kitalált történetek, kitalált nevekkal.

Sok sikert!

1998-at írunk. Mohamed Abdul Sultan pastu nemzetiségű afgán állampolgár 1987-ben végzett a Gödöllői Agrártudományi Egyetemen, szakterülete a genetika. 1988 óta a Kabuli Egyetemen dolgozik, számos nagy jelentőségű tudományos cikk szerzője, közülük több angol és orosz nyelven is megjelent. A tálibok hatalomátvétele után egy ideig semmi probléma nem volt, de egy nap Sultan úr meghallotta az egyetem bejáratában, hogy több mással együtt bezárták az egyetem genetikával foglalkozó tanszékét is, miután deklarálták, hogy a genetika „iszlámellenes, bűnös tudomány”, és hogy művelői az iszlám ellen vétenek, bűnük tehát halállal büntethető (ezen információ reálisnak tűnik a rendelkezésre álló országinformáció alapján). Sultan úr egyből hazaindult, út közben azonban összefutott a szomszédjával, aki figyelmeztette, géppuskás emberek keresték otthon, feltehetőleg azért, hogy végezzenek vele. Sultan nem hitt a szomszédnak, és megleste egy közeli dombról a házát. Láta, hogy nyolc géppuskás ember áll a háza előtt, és szemmel láthatólag várnak valakire. Sultan úr látta a feleségét is, amint az ablakban áll, és két kisgyermeküket szorosán magához öleli. Megrémülve a látottaktól, Sultan úr elfutott a felesége bátyjához, pénzt kért tőle kölcsön, és elmondta neki, hogy távoznia kell az országból, majd a városi piacon megkeresett egy ismert embercsempészt, aki a borsos ár ellenében kijuttatta az országból. Néhány hónap múlva Sultan úr menekültstátuszért folyamodott Magyarországon (személyi okmányait sikerült magával hoznia, hiszen mindig magánál tartotta őket).

IGEN – A Genfi Egyezmény értelmében megadható a menekültstátusz, mivel a kérelmező története helytálló az országinformáció alapján, és bizonyítható, hogy meghatározott társadalmi csoporthoz való tartozás miatt üldözik.



Marie Mwamba togói állampolgár. Hazájában férjével élt, saját földjükön gazdálkodtak, huszonnégy alkalmazottjuk is volt. A helyi viszonyokhoz képest jól éltek, egészen addig a napig, amikor a falujuk mellett található hatalmas víztározó gátja emberi mulasztás következtében átszakadt, és elöntötte a szomszédos területeket. A gátszakadás következtében több tucat ember vesztette életét, és több ezren váltak földönfutóvá (az eseményről a nemzetközi sajtó is részletesen beszámolt). Mwamba asszony férje is meghalt, az ár maga alá temette, miközben épp a földön dolgozott. Marie életben maradt, mivel épp az ebédet készítette a földéknél valamivel magasabban fekvő házukban, majd amikor az árhullám elöntötte a környéket, neki még volt ideje biztonságosabb helyre menekülni. Miután férje meghalt és összes tulajdonuk odalett (később a ház is beomlott), Marie úgy döntött, hogy semmi esélye a megélhetésre és az életben maradásra az egyébként is igen szegény Togóban (egyetlen élő rokona idős, beteg és anyagi támogatásra szoruló nagynénje), így az egyik városi bankban elhelyezett szerény megtakarításából jegyet váltott a párizsi gépre, majd megérkezését követően, miután igazolta személyazonosságát, rögtön menedékjogot kért a repülőtéren.

NEM – A Genfi Egyezmény öt kategóriájának egyikébe sem fér bele, jobb életkörülmények reményében, humanitárius okok miatt jött el a származási országból, nem pedig üldöztetéstől való megalapozott félelem következtében. Ilyen esetben más humanitárius jogalap jöhet szóba, amennyiben ezt az adott befogadó ország joga ezt lehetővé teszi.

Reza Fouruhar iráni állampolgár. Hazáját állítása szerint azért hagyta el, mert többé-kevésbé nyíltan vállalt homoszexualitását az iszlám államhatalom nem tolerálta. A rendőrség többször zaklatta otthonában, alkalmanként be is vitték a kerületi őrsre, ahol ütlegették, megalázó módon bántak vele. A helyzetten még az is rontott, hogy Fouruhar úr köztudottan egy a rezsim által betiltott, ámde nyíltan nem üldözött szervezet szimpatizánsa, melyhez elsősorban értelmiségiek tartoznak, és közös ideájuk a társadalmi progresszió, valamint az iszlám előtti iráni kultúra tisztelete. A kérelmező szerint az eljövetelet megelőző időszakban súlyosbodott a rendőrségi „látogatások” durvasága, a legutolsó alkalommal úgy megverték, hogy azt hitte, nem éli túl. Ekkor úgy döntött, hogy Kanadában élő nővére anyagi segítségével elhagyja Iránt, és menedékjogot kér Kanadában. Az országinformáció alátámasztja, hogy az iráni rezsim bűnnek tekinti a homoszexualitást, az orvosi szakvélemény pedig megemlíti néhány súlyos sérülést, melyek származhatnak verésből.

IGEN – Amennyiben a beszámoló hihetőnek tűnik. A kérelmező egy meghatározott társadalmi csoport tagja, mely az országinformáció ismeretében – bizonyos feltételek mellett – okot ad az üldöztetéstől való megalapozott félelemre. A kérelmező továbbá határozott politikai véleménnyel rendelkezik, mely utóbbi a leírás alapján önmagában nem lehetne elismerés oka (a csoportosulást nyíltan nem üldözik), de „felerősíti” az első üldöztetési okot. A közelmúltban kiskorú személyeket is kivégeztek Iránban pusztán szexuális orientációjuk miatt, ami széles körű nemzetközi felháborodást váltott ki.



1956-ot írunk. Kovács Béla 43 éves vājár a szovjet hadsereg bevonulása után menekülni kényszerült Budapestről, ahol feleségével és kislányával élt, mivel úgy érezte, veszélyben lenne élete, ha itt marad. Kovács úr a Nagy Imre-kormány aktív támogatója volt, részt vett a Móricz Zsigmond körterei harcokban is. A bukás után azonnal útnak indult, féltve maga és családja életét a megtorlástól, és a még nyitott határon Ausztria felé távozott, ahol kérte menekültkénti elismerését.

IGEN – A kérelmező politikai tevékenysége és meggyőződése miatt jogosan fél az üldöztetéstől. Az '56-os forradalom volt az ENSZ Menekültügyi Főbiztosságának első nagyszabású akciója, és a nyugati világ úgymond „tárt karokkal” fogadta a 200 000 magyar menekültet.

Forrás: Magyar Helsinki Bizottság, Gyulai Gábor



Milyen bevándorlással és menedékjoggal kapcsolatos jogszabályt ismer?

Tekintse át a munkája során gyakran használt jogszabályokat!

Nézze meg, hogy a személyi hatályuk kiterjed-e külföldiekre?

Hogyan állapítja meg egy ügyfélről, hogy foglalkozhat-e vele az intézmény, ahol ön dolgozik?



2. Nyelvi kompetencia, kommunikáció

*„Dömdödöm, dömdödöm,
dömdö-dömdö-dömdödöm”*

Lázár Ervin

Kutatások során az a kép rajzolódik ki, hogy a szakemberek számára a – migránsokkal folytatózó segítő munkában – elsősorban a nyelvi korlátok jelentenek problémát. Tapasztalataink szerint az ellátórendszer szereplőinek egy része nem beszél idegen nyelvet, nagy részük úgy gondolja, hogy a kliens dolga a kommunikációs problémák megoldása.



A kommunikáció szükségszerű: az ember olyan bonyolult interakciós térben él, hogy bármit csinál is, kommunikálni kénytelen, hiszen annyi előírás, elvárás és szabály irányul a viselkedésére.

A kommunikáció szükségszerűen többcsatornás és többszintű. Minden kommunikációban jelen van egy tartalmi (direkt) és egy viszonymeghatározó (indirekt) összetevő.

A kommunikáció tagolt (punktuált). E tagoltságnak is kommunikációs funkciója van, nyomatékostja, kiemeli, bizonyos mértékig egységekre bontja a kommunikációt.

A befogadó viszonyulása a közlőhöz és az üzenethez folyamatos. Ez állandóan alakítja a köztük lévő viszonyt, ezért a kommunikáció körkörös.

A kommunikációban reciprocitás uralkodik. A kommunikációnak alapszabálya, hogy uralkodik benne a válaszkényszer és a válaszkölcsönösség elve. A kölcsönösség abban fejeződik ki, hogy minden kommunikációban és szabályozott interakcióban a két fél megnyilvánulása a másik megnyilvánulásának szükségszerű feltétele.

A kommunikáció vétele és emissziója pszichológiai szükséglet: a kommunikáció nem csak egy a sokféle emberi viselkedésforma között, mert az ember állandóan szükségét érzi, hogy kommunikatív folyamatban vegyen részt.

A kommunikáció mint folyamat kétféle típusú lehet: egyenrangú és egyenlőtlen. Egyenrangú: a partnerek közti viszony egyenlő. Egyenlőtlen: a felek közt különbség van, az egyik fél befolyásosabb.

Minden kommunikációs eseményben a hírközlő tendencián kívül cselekvésre felszólító tendencia is érvényesül.

Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei.
Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest, 1988, 130–134. old.

Fontos, hogy a segítő felismerje saját korlátait, és próbálja mobilizálni az alternatív erőforrásokat. A migráns kliensek sok esetben nem úgy használják a nyelvet, mint ahogy a segítő az iskolában tanulta. A szociális munkásoknak motiváltaknak is kell lenni ahhoz, hogy megértsék ügyfelüket.

Egy menekültekkel dolgozó szociális munkás így mesél:



„Nekem a nyelv volt nehéz... Beszéltem valamennyire angolul, évek óta tanultam az iskolában, de nem értettem azokat az ügyfeleimet, akik angolul beszéltek hozzám. (...) Már abban sem voltam biztos, hogy angolul beszélek. Amit az iskolában tanultam, az teljesen más volt, mint a pidzsin angol, amit az afrikaiak beszéltek. A nyelvet újra meg kellett tanulnom.”

Többször tapasztalható, hogy bár az ügy, amiben segítséget kér a kliens, az adott intézmény kompetenciájába tartozik, mégsem jön létre a segítő kapcsolat. A háttérben itt is a nyelvi nehézségek állhatnak.



„Én kaptam olyan visszajelzést gyerekjóléti szolgálattól, akiknek átadtam klienst, amikor a munka migránsspecifikus része lezajlott, és már csak az volt hátra, hogy óvodát keresni a gyerekeknek, ami ugyanolyan munka volt, mint a magyar állampolgároknak. (...) Hívtam kétségbeesetten az új szociális munkás – a régivel már ezt átbeszéltem, csak ő elment szülni –, hogy ő ezt az embert nem érti, pedig beszél jól angolul, és hogy visszaküldi hozzám, mert ő nem érti. Magyarázkodott... Akkor én azt csináltam, hogy nem vettem vissza az ügyet, hanem átbeszéltem vele, hogy kérdezze körbe, érthetőbben, próbálja meg a nyelvi környezetben, mert én is ezt csinálom. És mi elhisszük, hogy tud angolul...”

Természetesen nem minden a segítőn múlik. A kommunikáció akkor lehet csak sikeres, ha a másik fél is motivált, nyitott a megértésre. Ezekben az esetekben sokszor talál a kliens önkéntes segítőt, akit tolmácként visz magával vagy segíti a nyelvtanulásban.



„Mike, továbbra is célul kitűzve a magyarországi integrációt, jelentkezett egy civil szervezet által vezetett 2 hónapos tréningre, mely során a magyar nyelv alapfokú elsajátítása mellett kulturális információkhoz jutott, és munkaerő-piaci képzésen is részt vett. A tanfolyam során a szociális munkással folyamatos kapcsolatban volt, és a képzés kapcsán felmerülő problémákat közösen oldották meg. Mike-ot megbízhatóságának, intelligenciájának és kreativitásának köszönhetően a szociális munkás egy középiskolások számára szervezett, toleranciára nevelő tréningbe előadóként vonta be. Az újabb kihívásnak a férfi nagyon örült, kreatív ötletekkel, gondolatokkal tette színesebbé a rendhagyó óra felépítését. A hallgatóság tetszését elnyerve sikerült néhány diákkal baráti kapcsolatot kialakítania, akik a későbbiek folyamán önkéntes alapon nyújtottak segítséget Mike és társai számára a magyarnyelv-tanuláshoz.”

Ebben az esetben a segítő és a kliens is motivált volt a segítő kapcsolat folytatására, Mike nem elégedett meg a szociális munkás segítségével, mobilizálta alternatív erőforrásait. Működése egyre inkább lehetőséget adott számára ahhoz, hogy önállóan intézze ügyeit.

A következő esetben az édesanyát egy másfajta motiváció vezérelte. Az általános ügyintézés során segítőkre támaszkodott, addig nem igazán volt motivált a magyartanulásra, amíg nem kellett szembesülnie egy másfajta nehézséggel.



„A kislány a bölcsődében eltöltött idő alatt anyanyelve helyett a magyart tanulta meg inkább. Édesanyjához is magyarul beszélt, aki szomál nyelven válaszolt neki. Fatma elmondta a szociális munkásnak, hogy nagyon nehéz neki, hogy ő maga nem beszél olyan szinten a magyar nyelvet, hogy mindig megértse, mit is szeretne kislánya mondani neki. A menekülsorsuk következtében az a szokatlan helyzet állt elő, hogy az édesanya és gyermeke nem egy nyelven beszéltek. Mivel Fatma már nem vehette igénybe a menekültügyi hatóságok által finanszírozott ingyenes nyelvi képzést, ezért a szociális munkás felajánlotta, hogy keres olyan önkéntest, aki szívesen tanítaná őt magyarul. Ez meg is valósult. Fatma a munka mellett tanulta a nyelvet, és fejlődött a nyelvtudása. Fatma önbizalma és a jövőbe vetett hite megerősödött.”

Szerencsére Fatma lánya még kicsi, és az édesanya motivált a nyelvtanulásban, de itt kell elmondanunk, hogy általános gyakorlat az, hogy forrás híján (mivel nincs mód tolmács megfizetésére) a családban lévő, a magyar nyelvet hamarabb elsajátító, esetleg már itt született gyerekeket „használják” a segítő folyamat során tolmácsként. Érdeemes végiggondolni, hogy a „szülősitett gyerekekre” milyen teher hárul, a gyerektolmácsok gyermeki igényei és felnőttek által támasztott elvárások összhangban vannak-e.



„A szülősített gyermek úgy nő fel, hogy nagyon is tisztában van mások szükségleteivel, de a sajátjával gyakran nem. Mivel érzelmi stabilitása abból ered, hogy talpraesett és segítőkész, erősnek látszó felnőtté válik.

A szülősített gyermek sokszor nagyon keményen dolgozik saját boldogulása érdekében.

Mivel felnőtt szerepet tölt be, és egy felnőttre sem támaszkodhat, aki azt mondaná „majd én megcsinálom, te ne bajlódj vele”, nagyon nehezen szab határt saját felelősségének.

Néhány gyerek „felülmúlhatatlanul segítőkész”.

Sokszor emlegetik őt „jó emberként”. Önlegültté is válhat, már csak azért is, mert az ilyen szülősített gyermek már gyerekkorában elér egy bizonyos „státuszt” azzal, hogy a szülői feladatait magára vállalta.

El van vágva haragos, követelő, érzelmes gyermeki lényétől, ezért olyanokra van szüksége, akik elevenen megélik ezt az oldalukat.

Felnőttként olyan partnert választ, aki nem elég felelősségteljes vagy láthatóan segítségre van szüksége. Hajlamos domináns szerepre házasságában, és kritikus a „gondjaira bízott” kiszolgáltatott személyekkel szemben (akikre kivetíti saját kiszolgáltatott voltával szembeni nemtetszését).

A szülősített gyermek általában olyan gondos, talpraesett személy, aki jóval többet tesz ezért a viláért, mint amennyi az ő része lenne, ennek minden veszélyével.”

Augustus Y. Napier: A törekeny kapcsolat. Animula, Budapest, 140. old.

A kommunikációs stílus váltakozik kultúránként és egyénenként, továbbá verbális és nonverbális szinten is. A verbális elem része a szavak összeválogatása, az intonáció, a beszéd gyorsasága, az izgalmi szint vagy a közbeszólások, a viccek, a félreszólások, a célzások, ugrálás témáról témára. A nonverbális elem részét képezik a kézmozdulatok, a testtartás, a szemmozgások, a fizikai közelség, az érintések, a ruházkodás, a fizikai környezet. Ahhoz, hogy megállapítsuk valakinek a stílusát és annak másokra gyakorolt hatását, nagyon hasznos lehet videóra rögzíteni és megtekinteni a segítő-kliens interakciót. Szintén segítség lehet megfigyelni a saját kultúránkból származók és egy másik etnikai csoportból származók viselkedését, hogy beazonosítsuk a közös motívumokat.



Számos tréning szól a kommunikációról, a következőkben egy olyan tréninggyakorlatot ismertetünk, amelyet a migránsspecifikus tréning során alkalmaztunk.

„VITASAROK”

Előkészítés:

A terem négy sarkában a trénerek előzetesen elhelyeznek két lapot a következő – jól látható – feliratokkal. A feliratok elrendezésénél ügyeljünk arra, hogy egymással szemben az ellenkező jelű feliratok álljanak.

EGYETÉRTEK

NEM ÉRTEK EGYET

Tréneri instrukciók:

Állításokat fogunk felolvasni. Kérjük, hogy mindenki a teremnek abba a sarkába álljon, ami számára az elfogadhatóbb véleményt tükrözi.

A gyakorlat során lehet helyet változtatni.

Az egymással szemben állók győzzék meg egymást az igazukról.

A vita levezetése.

Példamondatok:

„A ruha teszi az embert.”

„A menekültek mind rászoruló.”

„A menekültek joggal várják el, hogy az adott ország segítse őket.”

Elemzés és értékelés:

Nagycsoportos megbeszélés, mely fókuszában a meggyőző kommunikáció, a rugalmas véleményváltatásról való közös gondolkodás áll. A beszélgetés már ne a mondatokról szóljon, hanem arról, hogy ki hogyan érezte magát a gyakorlat során, mennyire volt képes változtatni véleményén, mik győzték meg.



**Találkozott-e saját gyakorlata során a „szülőstett gyermek” problematikájával?
Mit gondol, mit tehet a segítő?**

**A verbális kommunikáció mellett milyen lehetőségei vannak,
ha valakivel nem tud beszélni?**

**Mit tenne akkor, ha egy olyan kliens jelentkezne az intézményében,
akivel nem értik meg egymást?**

**Gondolja végig, mit tenne, ha eltévedne egy olyan városban,
amely lakóinak nem beszéli a nyelvét?**



3. Önismeret

*„És ha egy félelmet szeretnétek eloszlatni,
a félelem székhelyét saját szívetekben keressétek, ne pedig annak kezében, akitől féltek.”*

Kahlil Gibran

A migránsokkal folytatandó hatékony segítő munka elengedhetetlen feltétele, hogy a segítő tisztában legyen a kliens, klienscsoport etnikai jellegzetességeivel, el tudja fogadni a más-ságot, a kommunikáció során kezelni tudja a kulturális különbségeket.

Másrészt a saját etnikai identitásának is feldolgozottnak kell lennie. Tisztában kell lennie a segítőnek saját származásával, a szocializációját meghatározó értékekkel. A hatékony segítés alapfeltétele (és ez nem migránsspecifikus) az integráns személyiség. Fontos, hogy a segítő felismerje a benne zajló pszichés folyamatot, kezelni tudja a konfliktusokat.



„Alapfeltevés, amit kell tudni a segítőnek, hogy ezek az emberek egy szocializációs krízisen mennek keresztül. Amikor bejön hozzám az ügyfél, és elkezd üvöltözni, hogy de én miért nem kapok lakást és munkát és ezt meg azt, (...) akkor arról van szó, hogy nehézséget okoz számára megtanulni a rendszert, és beleszokni abba a rendbe, ami itt van. És a feszültséget ki kell adnia, és ha ez megtörténik, akkor jól lehet majd dolgozni vele.”



„A sztereotípiák társadalmi csoportoknak vagy rétegeknek tulajdonított jellemzőket foglalnak magukba, melyek társadalmilag elfogadott hiedelemrendszereket alkotnak; a sztereotípiák maguk pedig szociális kategóriák mentális reprezentációja.”

Ebben a szűk értelemben tehát a sztereotípiák csak és kizárólag emberek csoportjaira vonatkozó strukturált információhalmazt jelöl, amely tartalmazhat többek között személyiségvonásokat, fizikai tulajdonságokat, társadalmi szerepeket vagy akár sajátos viselkedésformákat is.

A sztereotípiával szinonimaként használja a köznyelv az előítélet fogalmát. A szociálpszichológiai szakirodalom azonban egyértelműen megkülönbözteti a sztereotípiát mint egy sajátos tudást, információt az előítélettől, mely alatt elsősorban negatív attitűdöt ért, azaz „egy célcsoport iránti igazolatlan negatív érzelmi választ”. Azonban nyilvánvalóan nem véletlen az előítéletben bennrejlő „előzetes ítélet” jelentéstartalom fogalmi kapcsolása a sztereotípiához, amint azt a sztereotipizálás folyamata során látni fogjuk, még ha a pontos fogalmi elhatárolás tudománytörténeti jelentőségű is.

Hunyady György: Sztereotípiák a változó közgondolkodásban.
Akadémiai Kiadó, Budapest, 1996, 3–6. old.

A fogalmak és tényezők (sztereotípiák, előítéletek, rasszizmus, idegenellenesség) tudatosítása annak érdekében történik, hogy a szociális munkás minél jobban megértse kliense világát, gondolatait, érzéseit, valamint azokat a társadalmi hátrányokat, amelyek az eltérő fizikai külsőből, a megjelenésből, a kisebbségi létből származnak.

Ahhoz azonban, hogy valóban megérthessük a kliens szempontjait, tisztában kell lennünk önmagunk érzéseivel is.



„A férfi heves természete, viselkedése kezdetben nagyon ijesztő volt a szociális munkás számára, ám amikor rájött, hogy a férfi nem rá kiabál, hanem a tehetetlenség, a düh dolgozik benne, megtanulta kezelni a helyzetet.”

Fontos, hogy a segítő szakemberek felismerjék a – más etnikai csoportokkal szemben fennálló – negatív attitűdjeiket, hiedelmeiket és az azokra adott válaszaikat. Ez a feltételezés sok emberből tiltakozást vált ki, főleg a segítő szakemberekből, mert úgy gondolkoznak magukról, mint akiknek nincsenek ilyen típusú előítéleteik.

Fontos látni, hogy ezek olyan „szerzett” attitűdök, hiedelmek, viselkedésformák, amelyeket a szülőktől vagy más, befolyással bíró szereplőtől (média, kortársak stb.) tanul az ember. Senki sem születik előítéletekkel, és ahogy megtanuljuk, úgy tudjuk feldolgozni, megváltoztatni, elfelejteni is őket. Ezeknek a negatív attitűdöknek a realizálása, tudatosítása elengedhetetlen a szociális szakember számára.

A szociális munkás tudatossága a saját származásával kapcsolatban behatárolt lehet a saját élettapasztalata miatt. Az önismeret viszont megköveteli a szociális munkástól, hogy tudatosan tanuljon a saját etnikai származásáról.

Ahhoz, hogy közelebb kerüljünk a saját elgondolásaink megismeréséhez, és hogy a más kultúrákból származó kliensekkel végzett munkánk hatékony legyen, fontos megismernünk, hogy a saját családi és kulturális perspektívában mi az elfogadható és az elfogadhatatlan magatartási kód, és miben, illetve miben nem különböznek ezek más családoktól és kultúráktól.



„Mire észbe kaptam volna, megölelt. Annyira megdöbbenem, hogy teljesen zavarba jöttem. Egy rövid időre kiestem a szerepemből, időbe telt, mire visszataláltam. Sután viszonztam az ölelést, majd gyorsan visszaültem Noraht a helyére.”

Egy másik eleme az önismeretnek az a tudás, hogy az elnyomás, rasszizmus, diszkrimináció és sztereotipizálás hogyan befolyásol valakit személyesen és szakmailag.

A feldolgozott – szakmai identitás részévé vált – saját élmény is nagyon sokban segítheti a hatékony munkavégzést. Egy migránsokkal dolgozó szakember így beszél saját élményéről:



„Nekem nagyon megkönnyíti a munkámat, bár én csak egy „sima, mezei migráns” vagyok. Eleve az, hogy beszélek plusz egy nyelvet, úgyhogy több emberrel tudok tolmács nélkül is beszélni. Tudom, hogy hogyan megy az ügyintézés, töltögetés, papírmunka... El tudom nekik magyarázni. Nekem is volt olyan, hogy reggel 8-kor beálltam a sorba, és este 7-kor kaptam meg a pecsétet...”

Egy szociális munkás így számol be saját tapasztalatairól:



„Az is nagy segítség, hogy láttam Magyarországot külső szemmel, hogy nekünk milyenek a szokásaink, mit hogy csinálunk. Milyen az élet... Nemcsak az nehezíti az életüket, amin keresztülmentek, hanem hogy az apró dolgokban nagyon más a működésük... Nincs meg a természetes támogató halójuk, az a közeg, amiben működnek.”

A saját élmény, az empátia mindenképp pozitív hatású a segítő kapcsolatra, de elengedhetetlen, hogy a kompetenciahatárok tiszták legyenek. A szupervízió segíti a szociális munkásokat abban, hogy a pszichés egészségüket megtartsák.



A szupervízió a szakmai személyiség karbantartásának, fejlesztésének eszköze, az önreflexiót középpontba helyező, a konkrét szakmai tevékenységből kiinduló és ahhoz visszacsatoló tanulási folyamat.

Bagdy Emőke és Wiesner Erzsébet (szerk.): Szupervízió.
Supervisio Hungarica, 2005, 21. old.



Az alábbi történet segíthet abban, hogy mélyítse önismeretét, megossza gondolatait másokkal, elgondolkozzon a saját (segítő) attitűdjéről.

A példázat elolvasása után gondolja végig, mi az üzenete az ön számára. Párosával dolgozzák fel, majd csoportosan vitassák meg az egyes értelmezéseket. Térjenek ki a hasonlóságokra és a különbségekre!

Perzsia északi vidékén történt, hogy egy ember beleesett a mocsárba. Már csak a feje volt kint az iszaból. Teli torokból kiáltott segítségért. A szerencsétlenség helyszínén egykettőre nagy tömeg gyűlt össze, s az egyikük rá is szánta magát, hogy segítsen a bajba jutottnak. „Add ide a kezed! – kiáltott be hozzá. – Majd én kihúzlak a mocsárból!” De a süllyedő csak kiáltott tovább, és semmit sem tett, hogy a másik ki tudja húzni. „Add ide a kezed!” – ismételte a másik az utasítást. De válaszként csak kétségbeesett segélykiáltások jöttek. Ekkor odalépett egy harmadik, és azt mondta: „Láthatod, hogy soha nem fogja kinyújtani a kezét. Add oda neki te a kezedet, akkor megmentheted!”

Nossrat Peseschkian: A tudós meg a tevehajcsár.
Helikon Kiadó, Budapest, 1991, 216. old.



Gondolkodjon saját etnikai identitásáról! Hogyan jellemezné saját magát?

Milyen, a saját életét jellemző kulturális faktorok voltak hatással a nézeteire a társadalmi függéssel, a motivációval, a problémamegoldással, a szakma választásával kapcsolatban?

Idézzon fel egy olyan élményt, amikor kisebbségben volt!

Nevezzen meg egy olyan sztereotípiát, melyet alkalmaz a hétköznapi életben!

4. Kulturális ismeretek

*„Mi tagadás! Nyugat felett
áll költőivel napkelet.
Egyenlők egy téren vagyunk csak,
éppúgy gyűlöljük fajzatunkat.”*

Goethe
(fordította: Kálnoky László)

A bevándorlókkal és menekültekkel való munkát olyan tényezők teszik egyedivé, mint a kulturális, vallási különbségek, a nyelvi korlátok vagy éppen a menekülés miatt elszenvedett pszichológiai trauma, és ezek a jellemzők nem külön-külön, hanem többnyire egyszerre jelentkeznek. A szociális szakembernek a védelmi, menekültügyi, szociális rendszerek ismerete mellett tisztában kell lennie a szociokulturális sajátosságokkal, mint például a megváltozott társadalmi helyzet, az elszegényedés, a felcserélődött családon belüli szerepek, találkozás az előítéletekkel, az elszigetelődés.

A kulturális különbségekről egy éve óta a menekültügyben dolgozó szociális munkás így ír:



„Minden kultúrának megvannak a maga jellegzetes viselkedésmintái, melyek kiragadva eredeti kontextusukból, más kultúrában nagyon furcsán, idegenül, néha félelmetesen hatnak. Nagyon fontosnak tartom, hogy szét tudjuk választani, mi az a viselkedés, ami a kultúrából adódik, és mikor van a viselkedés mögött más, komoly gond, ami másfajta beavatkozást, esetleg más szakembert igényel. Amikor ez összemosódik, vagy nem sikerül eldönteni, esetleg beindulnak a saját automatikus megoldásaink, kliséinkkel és az előítéleteinkkel fűszerezve, akkor minden muszlim férfiről kideríthetjük, hogy (legalább) érzelmileg bántalmazza a feleségét, az afrikaiak nem működnek együtt a szociális munkásokkal, mindenki másnak pedig pszichiáter és gyógyszer kell. Pontosan ugyanennyire veszélyes az is, ha mindent elintézünk azzal, hogy „más kultúra, mások a szokások”: ekkor nem kap a valóban bántalmazott nő segítséget, a pszichiátriai beteg gyógyszert, a szociális munkás meg nem érti, miért nem halad a klienssel való munkában. Ezért fontos egyenként, alaposan átgondolni mindig minden esetet, mert lehet, hogy látszólag időigényesebb, de sok kellemetlenségtől lehet így megkímélni a szociális munkásnak a kliensét, saját magát és a kollégáit is.”

Kézikönyv szociális munkásoknak – Menedék Egyesület

A kultúra a leginkább elterjedt meghatározás szerint a közös hiedelmek, értékek, szokások, viselkedések és termékek rendszere, melyet a társadalom tagjai abból a célból hoznak létre, hogy megbirkózzanak saját világukkal vagy mások világával, és ezeket generációról generációra, tanulás útján sajátítják el.

A kulturális kompetencia az a képesség, illetve képességek halmaza, amelynek birtokában a szociális munkás hatékonyan tud dolgozni olyan emberekkel, akik a sajátjuktól eltérő etnikai, kulturális, politikai, gazdasági és vallási háttérrel rendelkeznek. A kulturálisan kompetens szociális munkás tudatában van és tiszteli a más etnikumból származó kliensek értékeit, hagyományait, szokásait.



„Először azt gondoltam, ha valaki elmagyarázza neki az általa értett nyelven, melyik papír milyen célt szolgál, érteni fogja. Aztán rájöttem, itt nem a nyelv az egyetlen probléma. Ez a nő, akit 13 éves kora óta bezárva tartott a férje egy muszlim országban, egyszerűen nem tudja felfogni egy európai ország bürokráciáját. Ráébredtem, hogy hosszú utat kell majd megtennie ahhoz, hogy az adókártya vagy az okmányiroda szavak jelentést nyerjenek számára. Egyébként is annyira rémült, elesett és kétségbeesett volt, hogy úgy éreztem, akár az életét is a kezembe tenné. Mindegy volt neki, hogy mit csinállok, mit intézek, megbízott bennem, és csak az számított neki, hogy foglalkozom vele, tehát nincs egyedül.”



A szociális munka kulturális háttere és értékei abban manifesztálódnak, ahogyan a kliens problémáját definiálja és megközelíti. Az alkalmazott elméletek, melyeknek feladatuk, hogy segítsék a szociális munkást eligazodni a segítő munka folyamatában azonban szintén kulturálisan kötöttek. Sok értékelő és diagnosztizáló eszköz eleinte fehér, középosztálybeli válaszadókkal fejlesztettek ki, speciális történelmi, kulturális és szociálpolitikai kontextusban, így aztán azt is kételkedve kell kezelni, amihez viszonyítunk.

Az intézmények működése is kulturálisan meghatározott. A struktúra, a funkció, az ideológia, az intézményi eljárási modellek mind-mind azon többségi társadalom kulturális normáit tükrözik, amelyik kialakította az intézményt. Ezek a kulturális jellemvonások gyakran emelnek akadályt a más kultúrából származó kliensek elé.

Példánkkal azt illusztráljuk, hogy milyen nehézségekkel kell szembenéznie a segítőnek, ha tiszteletben tartja a kliens kulturális különbözőségét. Minden nehézség ellenére a segítő munka fókuszában az ügyfél áll, a szokásai, vallási szabályai, etnikai hovatartozása határozza meg a segítség irányát.



„A munkakeresésben figyelembe kellett venni, hogy Fatma vallásának előírásai miatt hosszú szoknyát és fejkendőt visel, és nem érhet disznóhúshoz. Így kiestek a gyorséttermek, konyhai kisegítő munkák.”



Sok kulturális tényezőt eleve adottnak, egyetemesnek és megváltoztathatatlanak hiszünk, pedig azok kultúránként igencsak eltérnek. Már Európában, közvetlen szomszédságunkon belül is lehetnek komoly eltérések – képzeljük el ezek után, milyen eltérésekkel szembesül egy afrikai vagy ázsiai menekült, és mennyire megnehezíti ez számára a beilleszkedést.

Van-e olyan ország Európában...

- ahol a bólogatás azt jelenti: „nem”?

IGEN, Bulgária. Sokszor a legalapvetőbb gesztusok is különböznek, így egy mindennapos egyszerű fej- vagy kézmozdulat is lehet sértő vagy félrevezető egy másik kultúrában.

- ahol este 10 órakor kezdődik a vacsoraidő?

IGEN, Spanyolországban például sok étterem ki sem nyit 9-10 óra előtt, és még éjfélkor is teljesen normális vacsorázni, munkanapokon is.

- ahol általában a villát nem bal oldalra, a kést és kanalat pedig nem jobb oldalra teszik?

IGEN, számos országban, például Olasz- vagy Spanyolországban sokszor nem is használnak kést a rizs- vagy tésztaételekhez, a kanál és a villa ilyenkor a jobb oldalra kerülhet a szalvétával. Míg a késsel-villával evés és azok „szakszerű” elhelyezése a tányér két oldalán nálunk a jólneveltség alapvető feltétele, ez máshol nem így van. A távol-keleti országokban például pálcikával esznek, Afrikában és Indiában általában kézzel.

- ahol a lóhús az egyik legnemesebb helyi specialitás?

IGEN, a lóhús Szicília egyik legtipikusabb eledele, ami nálunk szinte szentségtörésnek számít (a ló fontos szerepe miatt a nemzeti kultúrában). Franciaországban a csiga vagy a béka is nemes eledelnek számít.



- ahol a húst általában köret (krumpli, rizs, tészta stb.) nélkül fogyasztják?

IGEN, például Olaszországban, míg nálunk elképzelhetetlen, hogy egy szelet húst köret nélkül egyen valaki, nekik pont ugyanilyen furcsa, hogy valaki az „első és második fogást egy tányérról eszi”.

- ahol a legnagyobb felekezet a muzulmán?

IGEN, Albánia és Bosznia-Hercegovina. Európára általában mint keresztény kontinensre gondolunk, az albánok és a bosnyákok többsége azonban évszázadok óta muzulmán.

- ahol a második legnagyobb felekezet a muzulmán?

IGEN, számos európai országban, elsősorban a bevándorlásnak köszönhetően. A vallásilag sokszínű Franciaországban 5 millió muzulmán él (a lakosság 8%-a), ez a legnagyobb muszlim kisebbség a kontinensen. De kisebb muzulmán közösség is válhat a második legnagyobbá, például a vallásilag elég homogén Olaszországban (ahol a protestáns, zsidó, hindu stb. kisebbségek kicsik). Európában ma már sokmilliós muzulmán kisebbség él.

- ahol a lakosság többsége nyíltan vállalja, hogy nem vallásos, vagy ateista?

IGEN, Csehország – a világ legkevésbé vallásos országa. A vallásosság mértéke egyébként szinte mindenhol radikálisan csökken, több, korábban nagyon katolikus országban esik vissza rohamosan a gyakorló vallásosak száma (Spanyolország, Belgium, Írország, Ausztria...). Érdekes, hogy még a kevésbé vallásos Magyarországon sem szeretik az emberek nyíltan kimondani, hogy „ateisták”, addig ez a csehek számára egyáltalán nem szégyelendő.

- ahol a férfiak hagyományos viselete a szoknya?

IGEN, Skócia – a különböző ruhadarabok kötődése egyes nemi szerepekhez szintén kultúrafüggő és változó tényező (lásd pl. a nők nadrágviseletére is csak az elmúlt évtizedekben vált elfogadottá Európában).



- ahol az út bal oldalán kell vezetni?

IGEN, Nagy-Britannia, Írország, Ciprus. Bár számunkra egzotikum, ha az út bal oldalán kell vezetni, ez így van a világ számos országában: Ausztrália, Új-Zéland, Japán, Kína stb.

- ahol a lakosság több mint négyötöde semmilyen idegen nyelvet nem beszél?

IGEN, Magyarország, Nagy-Britannia vagy Írország.

- ahol a lakosság több mint négyötöde beszél folyékonyan egy világnyelvet?

IGEN, Hollandia. Az idegen nyelvek (elsősorban az angol) széles körű ismerete jellemző a Benelux és skandináv államokban, és teljesen normális, hogy még a bolti pénztáros is beszél angolul, ami éles ellentétben áll pl. Magyarországgal vagy az angol anyanyelvű országok teljes egynyelvűségével. Közép-Európában Szlovénia az egyetlen ország, ahol igen magas szintű az idegen nyelvek ismerete. Elmondható, hogy például afrikaiak esetében teljesen normális, hogy egy iskolázatlan ember is 3-4 nyelvet beszél (például a saját törzsi nyelvét, a régió meghatározó nagy törzsi nyelvét vagy a helyi „lingua francát”, angolt és/vagy franciát).

Forrás: Magyar Helsinki Bizottság, Gyulai Gábor



Gondolkozzon el azon, hogy milyennek látják a külföldiek a magyar embereket!

Vizsgálja meg, hogy a lakókörnyezetében milyen „kulturálisan különböző” emberek élnek!

5. Összegzés

A kulturális kompetencia

Mint ahogy láthattuk, ahhoz, hogy a migráns, menekült klienseknek hatékonyan tudjunk segíteni, sok minden szükséges. Ezeknek a kompetenciáknak nagy részére a mindennapi (nem menekültekkel) folyó munkánk során is szükségünk van.

A hatékony segítség záloga többek között az, hogy a segítő tisztában legyen saját határaival, korlátaival, és igénye legyen a folyamatos tanulásra, fejlődésre. A segítő mentális egészségének karbantartása elengedhetetlen, kiváltképp, ha halmozottan hátrányos helyzetű kliensekkel dolgozik.

Az önismeret, a nyelvi-kulturális kompetencia, a hatékony kommunikáció, a változatos konfliktuskezelési technikák és a segítség kontextusának ismerete mind olyan tényezők, amelyek közösen eredményezik a kulturális kompetenciát. Fontosnak tartjuk, hogy tisztázzuk: a kulturális kompetenciára nem csak a migránsok segítségéhez van szükségünk.

Zárásként álljon itt egy rövid összegzés,
mely e kézikönyv összefoglalása is egyben. >>

A kulturálisan kompetens gyakorlat

A kulturálisan kompetens szociális munkás:

- tudatában van annak, hogy munkája nem lehet pártatlan, értékmentes vagy objektív
- érzékeny a saját kulturális örökségével kapcsolatban
- tudatában van annak, hogy a saját kulturális háttere és tapasztalata, viselkedésmódja, értékei és előítéletei hatással vannak a pszichológiai folyamatokra
- tudatában van annak, hogy a döntései etnocentrikusak lehetnek
- tudatában van annak, hogy a saját negatív érzelmi reakciói más faji vagy etnikai csoportokkal szemben hátrányos helyzetbe hozhatják klienseit
- tudatában van annak, hogy sztereotípiákkal és előre kialakított véleményekkel rendelkezik, más faji vagy etnikai csoportokkal szemben
- hajlandó céltudatosan/szándékosan változtatni a más csoportokkal kapcsolatos érzésein, elgondolásain és viselkedésén
- figyelembe veszi és tiszteli a közte és kliense közt létező etnikai, kulturális és hitbéli különbségeket, és előítélet-mentesen hajlandó szembesíteni saját hiedelmeit és viselkedésformáit a sajátjától különbözővel
- tiszteltetben tartja a kliensnek a fizikális és mentális működéssel kapcsolatos vallási és/vagy spirituális hiedelmeit, felfogását, értékrendjét
- tiszteltetben tartja az adott etnikai csoportban hagyományosan működő segítségnyújtási rendszert és szociális hálót
- értékként kezeli és nem akadályt lát a kétnyelvűségben
- figyelembe veszi a szociális szakma elköteleződését a társadalmi igazságosság mellett
- értékeli a tapasztalaton alapuló gyakorlat fontosságát
- képes felismerni alkalmasságának, szakértelmének és tapasztalatainak korlátozott voltát

M. Potocky-Tripodi: Best Practices for Social Work with Refugees and Immigrants.
New York, 2002, 132. old.



PÉLDATÁR





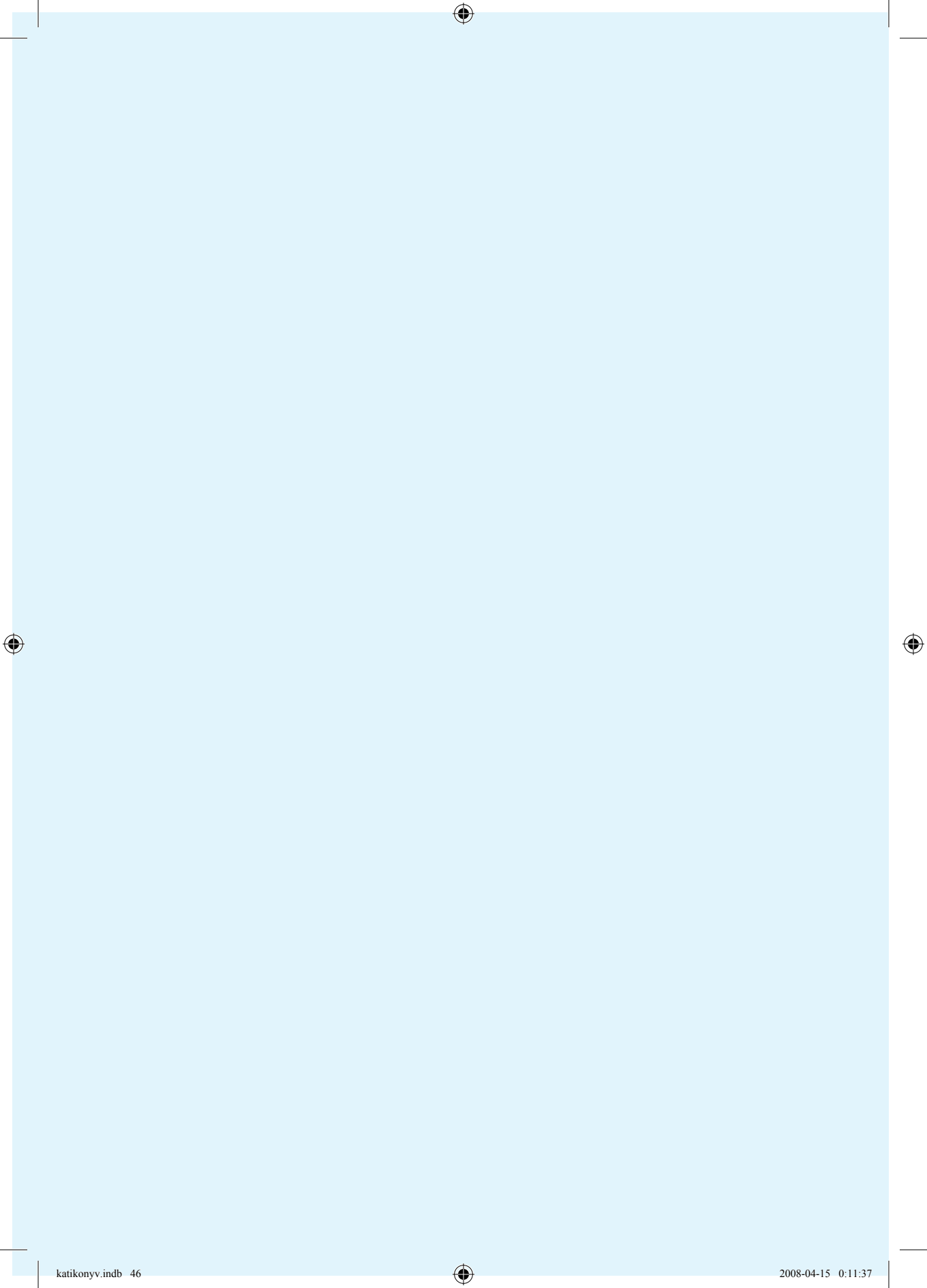


Tréningtematika

A kiadványunk második részében bemutatásra kerülő tréning tematikáját a projekt keretében megvalósított igényfelmérő kutatás eredményeinek figyelembevételével állítottuk össze. A tréning során a migránsspecifikus ismeretek mellett hangsúlyt fektettünk az önismeret és a kulturális kompetencia fejlesztésére is.

A következőkben ismertetjük a háromnapos tréning tematikáját. Természetesen minden tréning egyedi: figyelembe kell vennünk a résztvevők szükségleteit és elvárásait is.

Reméljük, hogy a gyakorlatok kedvet csinálnak az olvasóknak ahhoz, hogy a későbbiekben részt vegyenek hasonló, szakmai személyiségfejlesztő tréningeken.



Bemutkozás

60 perc

Előkészítés:

flipchart, színes filctollak
névkártyák

Tréneri instrukciók:

„Mindenki jól láthatóan írja fel a nevét a névkártyára.”

Rövid bemutatkozó kör:

Név, foglalkozás. Mindenki elmondja a nevét és a foglalkozását, valamint hogy honnan érkezett. A trénerek kezdik.

Páros bemutatkozás:

A tréning résztvevői szemkontaktussal párt keresnek maguknak (olyat, akit nem ismernek). Páratlan szám esetén az egyik tréner beáll a gyakorlatba.

A tréner elmondja, hogy amit a párok megosztanak egymással, az a nagy csoport előtt is el fog hangzani.

Egy konkrét kérdésről (pl. ki vagyok?) 3-3 percig beszélnek – a trénerek mérik az időt.

A résztvevők a párjuk vállára rakják a kezüket, és páronként bemutatják a társukat.

Elvárások:

„Mit várok a tréningtől?”

30 perc

Előkészítés:

flipchart, színes filctollak, post it

Tréneri instrukciók:

„Mindenki írja le, hogy mit vár a tréningtől. Kérünk benneteket, hogy a legpróbb részletekre is gondoljatok.”

A résztvevők a post itre felírják a gondolataikat.

A flipchartra egyenként kiragasztják, és közben felolvassák.

A trénerek reagálnak.

Csoportszabályok

15 perc

Előkészítés:

flipchart, színes filctollak

Tréneri instrukciók:

„Alkossuk meg közösen a csoportszabályokat, amiket a tréning egésze során be fogunk tartani.”

Amennyiben valami nem hangzik el, a trénerek kiegészíthetik:

Titoktartás

Tegeződés

Egymás gondolatának tiszteletben tartása

A passzolás joga

Az idő betartása

A mobiltelefonok kikapcsolása

A csoportszabályokat a trénerek jól látható helyre kiragasztják, és a tréning folyamán a falon hagyják.

Szakmai önismeret

„Én és a hivatásom.”

45 perc

Előkészítés:

gombok vagy kagylók, kavicsok

Érintett kompetenciák:

szakmai önismeret

Tréneri instrukciók:

(A trénerek kiborítanak gombokat, kagylókat vagy kavicsokat a terem közepére.)

„Válasszon ki mindenki egy gombot, kagylót vagy kavicsot, ami őt jellemzi.”

„Válasszon ki mindenki egy gombot, kagylót vagy kavicsot, ami a hivatását jellemzi, és rakja le a térben az első mellé.”

Nagycsoportos megbeszélés.

Jogi ismeretek a migránsokról

Előadás

60 perc

A definíciók és a jogszabályi háttér ismertetése (lásd Melléklet).

A migránsokra/menekültekre vonatkozó speciális jogszabályi háttér, egyéb migráns-specifikus információk kiscsoportos feldolgozása – esetek elemzése.

Genfi konvenció.

Befogadási kategóriák.

Ellátási kötelezettségek.

Kulturális ismeretek a migránsokról

Kvízkérdések

30 perc

Előkészítés:

flipchart, színes filctollak

kvízkérdések

Tréneri instrukciók:

Csoportalkotás – képeslap puzzle-módszerrel (képeslapokat a trénerek annyi darabra vágnak, ahányan a csoportot alkotják – minden képeslap egy csoport – a terem közepére rakják a darabokat – minden csoporttag megkeresi a csoport többi tagját).

A trénerek a kvízlapokat kiosztják a csoportoknak.

A csoportoknak 20 perc áll rendelkezésükre. (Téma: Magyarországon élő migránsok – minden csoportnak más anyag.)

Nagycsoportos megbeszélés.

Szerepgyakorlat – szakmai önismeret

„Fatime története”

75 perc

Előkészítés:

flipchart, színes filctollak

kártyák a szereplők történetével

Tréneri instrukciók:

A tréner ismerteti a feladatot:

„Egy esetet fogunk feldolgozni, melyhez szereplőkre lesz szükségünk. Nem mindenkinek jut szerep, a többiek megfigyelők lesznek.”

A szereplők elolvassák a szerepüket:

Fatime vagy, 23 éves. Családoddal 11 éve menekültetek Afganisztánból Magyarországra. Édesapádat meggyilkolták. A letelepedésben nagybátyád – aki már itt él évek óta – segített. Tökéletesen beszéled a magyar nyelvet. Egy kereskedelmi főiskola harmadéves hallgatója vagy. A tanulás mellett dolgozol évek óta, mostanra menedzseri státuszba kerültél. Beosztottaid kedvelnek, főnököd megbecsüli munkádat. Édesanyáddal, öcséddel, nagymamáddal élsz egy lakótelepi másfél szobás lakásban. Az iskolában és a munkahelyeden sok barátod van. Két éve jársz egy magyar fiúval, nagyon szerelmesek vagytok egymásba. Családod előtt eddig titkoltad a kapcsolatod. Viszonyodról csak unokahúgod tudott. Most rászántad magad, hogy bemutatod őt családnak. Csodálsz édesanyád teherbírását, nagymamád hagyománytisztelete sokszor bosszant. Otthon az anyanyelveden beszéltek.

Leila vagy, 43 éves. Családoddal 11 éve menekültetek Magyarországra. A letelepedésben bátyád – aki már itt él évek óta – segített. Törve beszéled a magyar nyelvet. Nem szereted a kihívásokat, arról, hogy új társra lelj, már lemondta. Édesanyáddal, nagylányoddal és 12 éves fiaddal élsz egy lakótelepi másfél szobás lakásban. Célod, hogy a gyerekeidnek más sorsa legyen, mint neked. Bátyád erős hatással volt rád gyerekkorodban. Csak akkor „szabadultál meg” tőle, amíg a férjed élt. Magyarországon a segítségére szorulsz, anyagilag is ő támogat. Édesanyád a hitével jelentős támaszod, de néha úgy érzed, miatta nem tudsz beilleszkedni választott hazádba. Alkalmi munkákat végzel, néha besegítesz bátyád éttermében.

Ali vagy, 52 éves. Már régóta Magyarországon élsz. Ide jártál orvosi egyetemre, és amikor rosszra fordultak otthon a dolgok, úgy döntöttél, hogy Magyarországot választod új hazádnak. Egy családi házban élsz feleségeddel és három gyerekeddel. Mivel úgy gondoltad, hogy orvosként nincs elég lehetőség, megtakarított pénzből évekkal ezelőtt éttermet nyitottál. A helyi közösség köztisztviselőként álló tagja vagy. Fontos neked a hagyománytisztelet, de gyerekeidet inkább magyarnak neveled. Otthon magyarul beszéltek. Édesanyádtól, akit húgod családjával együtt 11 éve hoztál Magyarországra, egy kicsit tartasz. Húgod jóval fiatalabb nálad, mindig is gyámokdtól felette. Megélhetésüket te biztosítod. Megkeresett egy távoli rokonod, és megkérte tőled unokahúgod, Fatime kezét. Igent mondtál neki. A mai ebéden – szándékosan szerint – bejelentetted a jó hírt.

Brishna vagy, Leila és Ali édesanyja. 76 éves. Lányoddal 11 éve menekültetek Afganisztánból Magyarországra. A letelepedésben fiad – aki már itt él évek óta – segített. Úgy érzed, mindent neki köszönhetsz. Vallásos vagy. Nem titkolt vágyad, hogy visszatérjetez hazádba. Nem beszélsz magyarul. Egészségi problémáid miatt ki sem teszed a lábad a másfél szobás lakótelepi lakásból, ahol lányoddal és két unokáddal élsz. Nem nézed jó szemmel unokáid öltözködési stílusát. Szerinted egy nőnek ott-hon a helye.

Zuleika vagy, 22 éves. Nagyon kicsi voltál, amikor Magyarországra jöttetek. Egy kommunikációs főiskolára jársz, a diákönkormányzat tagja vagy. Szabadidődben aerobikra jársz. Magyar barátod van, a szüleid ismerik. Egy családi házban élsz szüleiddel és két testvéreddel. Édesapád vett neked egy garzonlakást a főiskola közelében, jövőre oda költözhetsz. Sok magyar barátod van, de a legjobb barátnőd az unokahúgod, Fatime. Szereted az ünnepeket, mert akkor szép ruhákat lehet fölvenni.

Péter vagy, 25 éves. Édesanyáddal élsz háromszobás lakásban. A főiskolán ismerted meg Fatimét, vonzott a szépsége, a titokzatossága. Nagyon szerelmes vagy belé. Szeretnéd feleségül venni. Ezért is örülsz, hogy végre rászánta magát, hogy bemutasson a családjának.

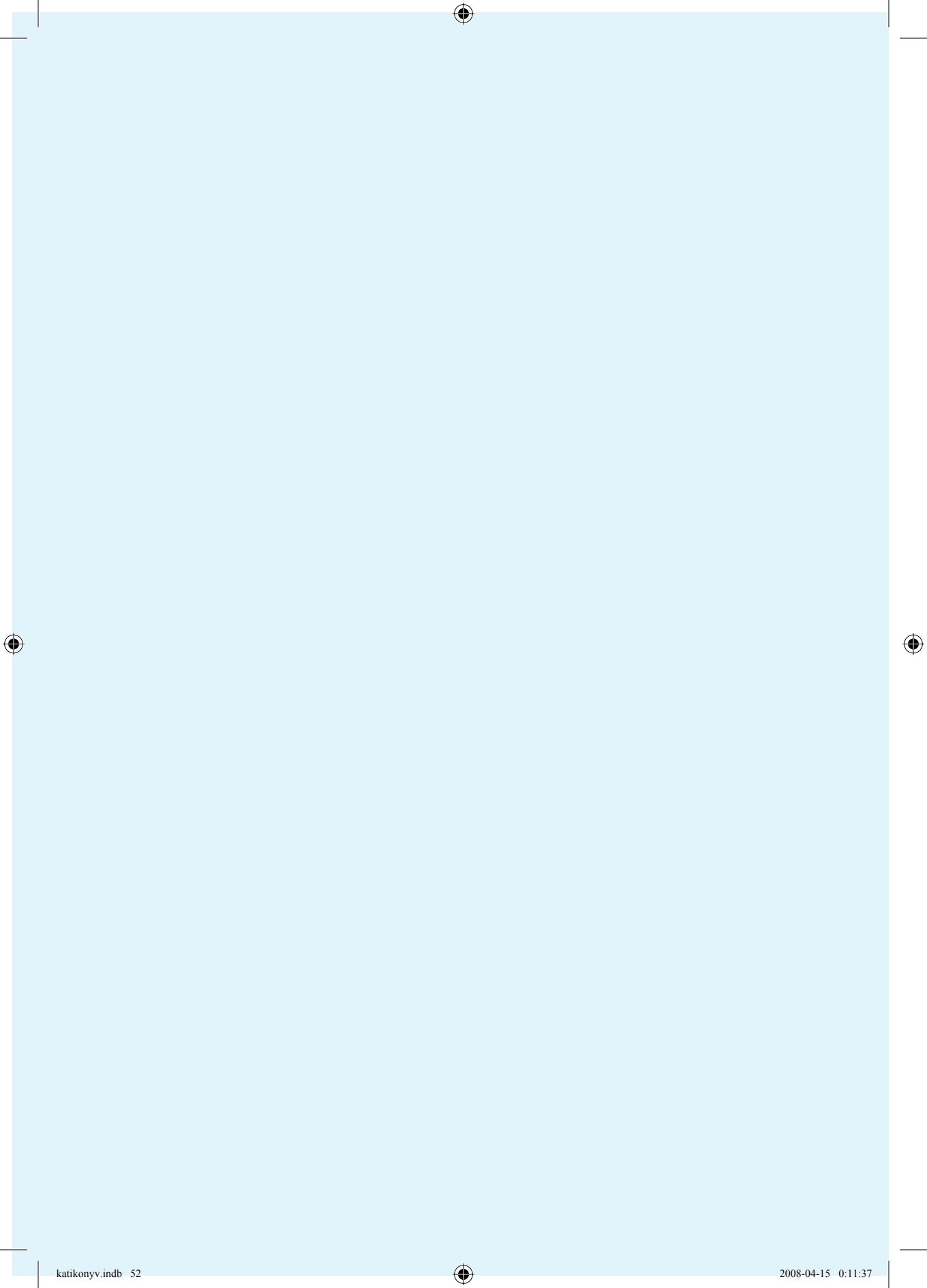
Drámajáték:
„Családi ebéd.”

Nagycsoportos megbeszélés.

Levezetés, zárás
„Ki mit visz haza?”
15 perc

Előkészítés:
flipchart, színes filctollak
lapok, melyeken egy üres bőrönd van

Tréneri instrukciók:
„Mindenki rajzolja le, hogy a mai napról mit visz haza a bőröndjében.”
Sorban mindenki felragasztja egy flipchartra.



Ráhangolódás**„Hogy vagyok?”**

20 perc

Előkészítés:

post it

Tréneri instrukciók:*„A kiosztott post itre, mindenki írjon egy számot, ami az aktuális hangulatát jellemzi (0–100).”**„Most mindenki álljon fel, és a számok szerint rendeződjön sorba. Ezek után a sor szerint ülünk le.”***Nagycsoport:**

sorban mindenki elmondja, hogy miért ezt a számot írta fel.

Előítéleteink**„Lakás kiadó.”**

85 perc

Előkészítés:

flipchart, filctoll

Tréneri instrukciók:

(Csoportalkotás – 4 fős csoportok.)

A tréner ismerteti a feladatot: „Örököltél egy lakást, amit ki szeretnél adni. Feladtál egy hirdetést, és a következő jelentkezők közül kell választanod.”

A tréner kiosztja a feladatlapot :

5 tagú kurd család, most költöznek ki a befogadó állomásról, ahol 1 évet töltöttek.**Kínai, vendéglős házaspár, gyermektelenek, 3 éve élnek Magyarországon, a József körúton van kis étkezdéjük.****Erdélyi, munkanélküli házaspár, 3 kiskorú gyermekkel. Idáig egy másik lakást béreltek, de onnan elküldték őket.****Fekete bőrű üzletember, a Nestlé cégben magas pozíciója van, most érkezett Magyarországra.****Meleg pár, szórakozóhelyet üzemeltetnek a Ráday utcában.**

Először minden résztvevő felállít egy sorrendet a jelentkezők közül.

Kiscsoportos feladat: a csoportnak közös döntést kell hoznia a sorrend tekintetében.

Ismeretek migránsokról

„Menekült vagy sem?”

50 perc

Előkészítés:

szerepkártyák

Tréneri instrukciók:

„A csoport hallgassa meg az eseteket, és a nagycsoportos megbeszélés során döntsenek a menedéjogi kérelem ügyében.”

Szakmai önismeret

„Csomagoljon 2 perc alatt!”

50 perc

Előkészítés:

flipchart, filctoll

papír minden résztvevőnek

Tréneri instrukciók:

A tréner ismerteti a feladatot: *„Egy lapra mindenki írja le 2 perc alatt, hogy ha csomagolnia kéne, mert végleg elhagyja a lakását, az országát, mit vinne magával.”*

A csoport elvégzi a feladatot.

Nagycsoportos megbeszélés során beszélünk a menekülés traumájáról, pszichés háttéréről.

Kulturális ismeretek

„Zenés gyakorlat.”

25 perc

Előkészítés:

flipchart, filctoll

magnó

CD-k

Tréneri instrukciók:

A tréner ismerteti a feladatot: *„A lejátszott zenékről próbálja mindenki kitalálni, hogy milyen ország zenéje.”*

A csoport elvégzi a feladatot.

Esetfeldolgozás

„Hírek és média.”

60 perc

Előkészítés:

flipchart, filctoll

Tréneri instrukciók:

A trénerek 4–6 fős csoportra osztják a résztvevőket – születés szerinti csoportosítás.

A csoportok megkapják az esetet „hír” formátumban.

„Gondolkodjatok el azon, hogy mi lehet a valóság a médiában megjelent eset mögött.”

A csoportok leírják a vélt valóságot.

A csoportok megkapják az esettanulmányt.

Beszélgetés a média tematizálásáról és a migránsokkal kapcsolatos attitűdjéről.

A csoportok a rendszerszemlélet modelljének alkalmazásával készítenek beavatkozási tervet arra vonatkozóan, hogy mit csinálnának az intervenció során.

Hozott esetek

Előkészítés:

esetek papíron

Tréneri instrukciók:

A résztvevőket párokba osztani.

A hozott eseteket mindenki megosztja a párjával – aki nem hozott esetet, annak a Mellékletből a tréner adnak esetet.

A párok közösen válasszák ki az egyik esetet, és dolgozzák fel a következő szempontrendszerek szerint:

Milyen nézőpontokból lehet értelmezni egy esetet?

Az eset folyamata, buktatók és elakadások.

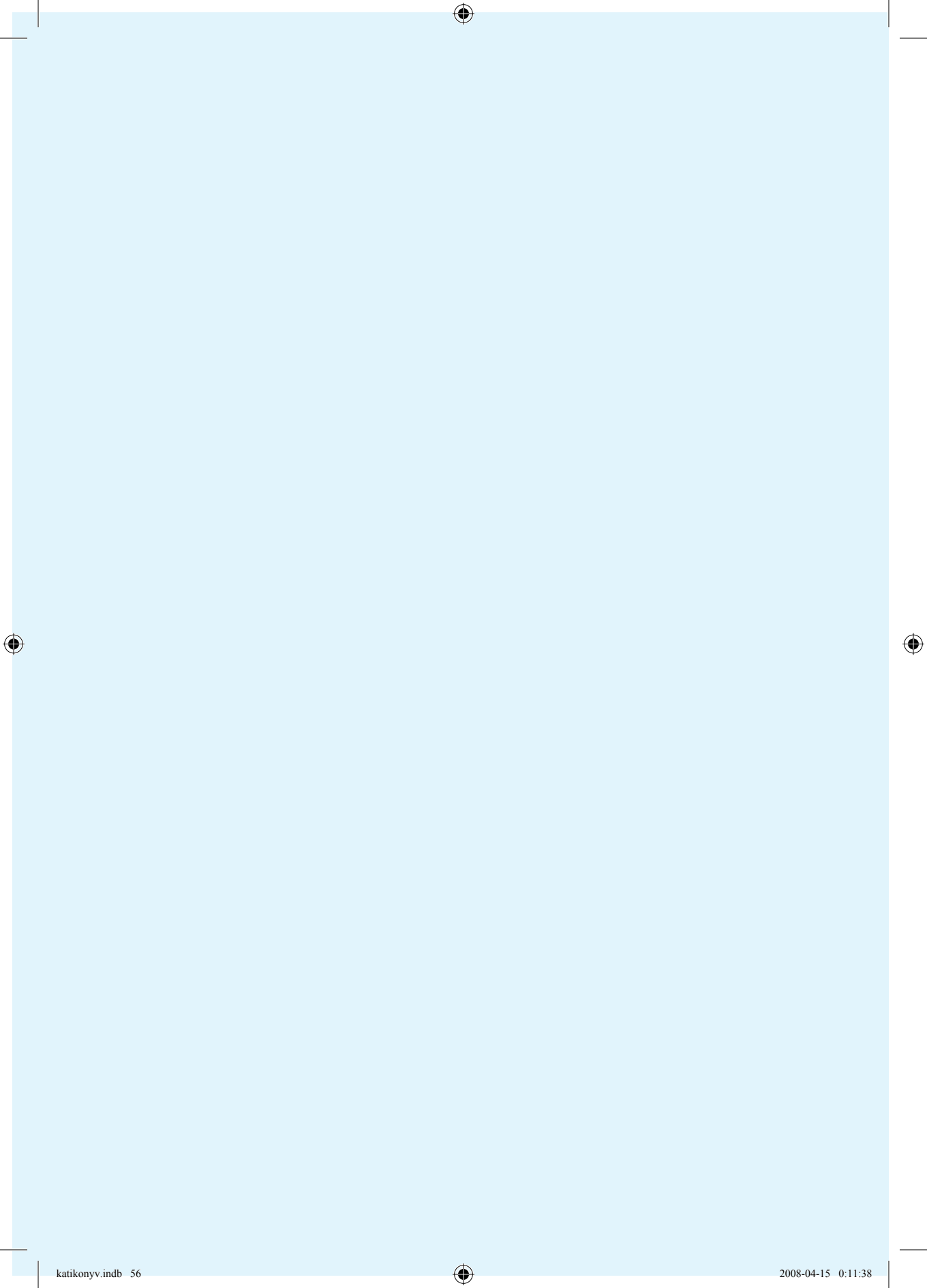
Hiányzó kompetenciák.

Szükséges jogszabályok.

Zárás

„Ki mit visz magával?”

20 perc



Tereplátogatás egy menekülteket befogadó állomáson

A befogadó állomás munkatársainak bemutatkozása,
intézménylátogatás.
Lehetőség szerint beszélgetés kliensekkel.
A tapasztalatok közös feldolgozása.

Esettanulmányok

A menekültekkel végzett munkát a kívülálló szemében gyakran körül-
lengi valami különös misztérium. Többféle, bonyolultnak tűnő státuszt
kaphatnak, amik mind más és más jogokkal és kötelezettségekkel járnak.
Többnyire ezeket külön törvények, rendeletek szabályozzák, melyek egy
átlagpolgár számára ismeretlenek. Az emberek nagy része számára már
az megfoghatatlan, kik azok a menekültek, miért és hogyan kerülnek ide,
és mi a szándékuk a mi országunkban. A menekültek ráadásul rendkívül
furcsák tudnak lenni. Más a bőrszínük, fura ruhákat viselnek, másként fé-
sülnek a hajukat, szokatlanul viselkednek, kiejthetetlen és megjegyezhe-
tetlen a nevük, ráadásul még magyarul sem beszélnek. Az ismeretlenség
misztériuma ez. Tartózkodás a szokatlantól, a furcsától, a mástól. A követ-
kező esettanulmányok talán segítenek ráébredni arra, hogy a jogszabály-
ok ugyanúgy tanulhatók, mint bármi más, és hogy furcsaság ide, szokat-
lanság oda, a menekültek is csak ugyanúgy emberek, mint bárki más, mint
mi magunk. Megvannak a maguk szokásai, a maguk hite, elképzelései.
Vannak gyengeségeik és erős oldalaik, jó és rossz húzásaik, van lelkük és
lelkiismeretük. Ugyanúgy, mint nekünk, vannak félelmeik, örömeik, bánat-
aik, reményeik, vannak sikereik és kudarcaik. Gyakran mindezekből még
sokkal több is jut nekik. Annyira tehát azért mégsem mások. Ráadásul van
egy nagyon közös vonás a menekült és a segítő között: a menekült is átéli
azt a szituációt, amikor a segítő nem érti, mit mond, és mit akar tőle a me-
nekült, és miért pont azt akarja, amit, holott mást kellene akarnia, hiszen
más a megszokott, más a logikus a segítő számára. Ebből a kellemetlen és
frusztráló érzésből neki, a menekültnek is kijut, csak sokkal gyakrabban.
Ő nemcsak a szociális munkása személyében találkozik „idegennel”,
hanem jóformán minden magyarban. Óráról órára, napról napra, hétről
hétre átéli ezt a frusztrációt, egészen addig, amíg majdnem tökéletesen
meg nem tanul magyarul, és meg nem ismeri a rendszert, a szokásokat, a
kultúrát, a hagyományokat.



A bemutatott esettanulmányok a Menedék Egyesület gyakorlatából származnak, és számos példát adnak arra, milyen tipikus ügyekben kérik a menekültek az egyesület szociális munkásainak a segítségét. Kiderül az is, hogy a különböző jogállások milyen lehetőségeket adnak, illetve milyen problémákat vetnek fel a viselőik számára. Olvashatnak azonban olyan történeteket is, amelyek egyediek és speciálisak. Minden esetet árnyal a főszereplő, vagyis az ügyfél sajátos személyisége, kultúrája, vallása, hagyományai, motivációi, képességei, családi állapota és helyzete, sorsa és még számos más tényező, mellyel a szociális munkásnak számolnia kell. Kirajzolódik a szociális munkás személyisége is, aki sosem pusztán mellékszereplő, és pasztikussá válik az a kölcsönhatás, amely során ügyfél és segítő formálják, alakítják egymást. Az esettanulmányoknak célja az is, hogy életszerűen mutassák be a menekültügyi rendszer működésének néhány szeletét, s ezáltal fogyaszthatóbbá, emészthetőbbé váljon a jogi szabályozás, testet öltsenek, tartalmat nyerjenek az üresnek, száraznak tűnő frázisok és „terminus technicus”-ok.

Az alább olvasható esetkezelések során a szociális munkások számtalan dolgot megtanultak a saját kárukon, néha az ügyfelek kárán, sok tapasztalatot szereztek a saját bőrükön. Minden egyes esetből lehet valamit tanulni, valamit zsebre tenni, az olvasó levonhat valamiféle tanulságot a maga számára. Bízunk benne, hogy a tanulmányok segítenek belelátni a menekültügy rejtelmes bugyraiba, a menekültek átlagos és speciális problémáiba, és sikerül általuk az olvasóhoz közelebb hozni a menekültekkel végzett szociális munkát.



I. A küzdeni tudó férfi esete, avagy a reménytelenségben is talpon lehet maradni

Mike esete tulajdonképpen átlagosnak mondható. Rajta keresztül jól érzékelhetővé válnak azok a problémák, akadályok, amelyeket egy afrikai országból érkező, egyedülálló fiatal férfinak kell leküzdenie, annak tudatában, hogy sorra elutasított menekültügyi kérelmei miatt Magyarországon való letelepedésének esélye egyre csökken. A szociális munkás szerepe az apróbb adminisztratív jellegű feladatok mellett az, hogy a nehézségek mellett biztos támogató személyként álljon az ügyfél mögött, tanácsokkal lássa el őt, illetve megerősítse azokban a tevékenységeiben, amelyekből az esetleges kudarcok, keserúségek ellenére a későbbiekben mégis profitalhat. A tipikus történetet színesíti az ügyfél szimpatikus személyisége, pozitív életszemlélete és önállósága.

Mike 2003-ban hagyta el hazáját, és ugyanazon év végén érkezett Magyarországra, ahol vallási indokokra hivatkozva menekültügyi kérelmet nyújtott be egy befogadó állomás ügyosztályán. Az ügyében eljáró hatóságok kérelmét „nyilvánvalóan megalapozatlannak” ítélték, így azt 2005 közepén jogerősen is elutasították, az ügy lezárult. Az eljárást felölelő közel két év alatt Mike számára a legális munkavállalás lehetetlen volt, mivel ezt az akkori törvények gátolták. Mindennapjait a befogadó állomáson, annak környékén tett sétákkal, olvasással, zenehallgatással, sport- és egyéb – a táborban szervezett – kulturális programokon való részvétellel töltötte. Ezek az általa kevésbé produktívnak tartott tevékenységek és a „semmittevés” egyre jobban nyomasztották őt. Segítőjéhez kezdetben főként eljárásával kapcsolatos jogi kérdésekkel és általános információkért fordult. A tábori körülmények és a korlátozott lehetőségek következtében egyre kedvetlenebbé, depresszióssá vált. Egy-egy mélypont alkalmával azonban segítséget jelentettek a szociális munkással történt beszélgetések, melyek során a férfi életének korábbi élményeiről, munkatapasztalatáról, emlékeiről mesélt. Ezek jó alkalmat adtak a „zárkózottságból”, a mindennapi monotonitásból való kitörésre, és ha csak rövid időre is, jobb kedvre derítették őt. Egy hasonló beszélgetés kapcsán derült ki, hogy Mike hazájában programszervezéssel foglalkozott, ami a segítőnek azt az ötletet adta, hogy bevonja őt a tábori események szervezésébe. Feladata többek között más táborlakók programokon történő részvételre buzdítása volt. A „megbízatásokkal” járó felelősségérzés fokozta önbizalmát, újra fontosnak érezte magát.

Az elutasítást követően Mike újabb kérelmet nyújtott be a hivatalhoz 2005-ben, majd az újabb negatív döntés után 2006-ban is. Az eljárások időtartama mind rövidebb és rövidebb lett, az elutasítás indokául megjelölt ok az volt, hogy „a kérelmező az elismerését (a korábbi kérelemmel) azonos ténybeli alapon kéri”.

Az eljárások sikertelen kimenetele mégsem szegte Mike kedvét, és számos hasonló sorsú társával ellentétben nem „állt tovább”, hanem Magyarországon igyekezett boldogulását megtalálni. Annak ellenére, hogy egy 2004-ben megszületett jogszabály a kérelmezők munkavállalását igyekezett elősegíteni, legális munka szerzése egy kérelmező számára továbbra is igen nehéz volt. Az említett jogszabály olyan feltételekhez kötötte a foglalkoztatást, amelyeknek teljesítése szinte lehetetlen volt a gyakorlatban: a törvény csak azokra vonatkozott, akiknek egy évnél hosszabb ideje folyt az aktuális kérelmük elbírálása, továbbá munkavállalási engedély meglétét követelte (ami ún. munkaerő-piaci vizsgálathoz volt kötve). Az érintettek helyzetét nehezítette, hogy a magyar nyelvet kizárólag saját erejükből tanulhatták, többségük nem rendelkezett magyar kapcsolatokkal, illetve gyakran kellett előítéletekkel megküzdeniük.

Mike mindezek miatt hamar feladta a munkavállalás legális formájának keresését, ehelyett saját képességeit kezdte kibontakoztatni. Mivel hazájában hosszú évekig foglalkozott zenéléssel, ezen az úton indult tovább. Néhány afrikai társával, akikkel a befogadó állomáson barátkozott össze, zenekart alakítottak, és fellépési lehetőségeket kerestek. Mike a zenekar mellett egyénileg is vállalt kongázást, sőt DJ-ként is igyekezett megmutatni, mit tud, továbbá énekesi ambícióval is rendelkezett. Eleinte a szociális munkásával közösen olyan szórakozóhelyeket kutattak fel, ahol a férfi bizonyítási lehetőséget kaphat. Mike az adódó fellépések élményét, apróbb sikereit sorra megosztotta szociális munkásával, s egy alkalommal örömmel játszotta le saját számának demóját. A férfi lelkesedését, kitartását és tehetségét látva a szociális munkás meggyőződéssel képviselte őt a szórakozóhelyek vezetőjével történt egyeztetések során, és további munkára buzdította. Köszönhetően annak, hogy Mike egyre több különböző településre látogatott el, mind több emberrel ismerkedett meg. Előfordult, hogy a segítő feladata már csak az időpont egyeztetésére, információk kérésére korlátozódott, amire a nyelvi problémák miatt volt szükség. A férfi önállósága fokozatosan fejlődött, amiért segítője rendszeresen megdicsérte, erősítve benne az érzést, hogy az önerőből elért dolgok mindig értékesebbek, előrébb viszik az embert a boldogulás útján.

Az afrikai fiú bevételeinek növekedése és az önálló élet kialakítása utáni vágy arra ösztönözte, hogy minél előbb függetlenné váljon a befogadó állomástól. Ennek érdekében a szociális munkás közreműködésével egy másik táborlakóval közösen albérletet kezdett keresni (2006 tavaszán). Annak ellenére, hogy számos lakás paramétere felelt meg a két férfi elvárásának, sajnos a szóba jöhető albérletek száma igen alacsony volt. Ez abból fakadt, hogy a lakásokat hirdető tulajdonosok többsége nem kívánta „külföldi vagy színes bőrű” bérlő számára kiadni lakását. Végül sikerült egy olyan lakást találni, ahol a bérlő hajlandó volt Mike számára a kiköltözéshez szükséges „befogadói nyilatkozatot” is kitölteni, melyre a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatalnak (a továbbiakban: hivatal) volt szüksége az ügyfél elérhetősége miatt. Ez azonban máris jó lehetőséget kínált a főbérlőnek, hogy a hirdetésben megjelölt albérleti díj összegét megemelje, azzal az indokkal, hogy inkább vállalják az adózást a bérlésből befolyt jövedelmük után, attól tartva, hogy a hivatal megosztja a beköltözés tényét az APEH-hal. A szociális munkás – ismerve a hivatal eljárását – igyekezett ennek ellenkezőjéről meggyőzni, tájékoztatni a főbérlőt. A segítő jelenléte elengedhetetlennek bizonyult, mivel a bérbeadók – menekültügyi ismeretek hiányában – kezdetben a szerződéstől való elálláson gondolkodtak. Bár a felek végül egy magasabb bérlési díjban állapodtak meg, a magyar nyelven megírt szigorú szerződési pontoknak egyrészt a lefordítása és értelmezése, másrészt a két férfi érdekében történő kontrollja a segítőre hárult.

Mike, továbbra is célként kitűzve a magyarországi integrációt, jelentkezett egy civil szervezet által vezetett 2 hónapos tréningre, mely során a magyar nyelv alapfokú elsajátítása mellett kulturális információkhoz jutott, és munkaerő-piaci képzésen is részt vett. A tanfolyam során a szociális munkással folyamatos kapcsolatban volt, és a képzés kapcsán felmerülő problémákat közösen oldották meg. Mike-ot megbízhatóságának, intelligenciájának és kreativitásának köszönhetően a szociális munkás egy középiskolások számára szervezett, toleranciára nevelő tréningbe előadóként vonta be. Az újabb kihívásnak a férfi nagyon örült, kreatív ötletekkel, gondolatokkal tette színesebbé a rendhagyó óra felépítését. A hallgatóság tetszését elnyerve sikerült néhány diákkal baráti kapcsolatot kialakítania, akik a későbbiek folyamán önkéntes alapon nyújtottak segítséget Mike és társai számára a magyarnyelvtanuláshoz.

Lakhatásával kapcsolatban több alkalommal kérte a szociális munkása segítségét, habár ügyeit ekkor már szinte teljesen önállóan intézte, mindamellett, hogy életének alakulásáról segítőjét folyamatosan tájékoztatta. A támogatás igényének legfőbb oka az volt, hogy a főbérlő az összes lehetséges módon

igyekezett kihasználni a férfi hátrányos helyzetét. Miután Mike bérlőtársa külföldre távozott, megpróbált egyezsége jutni a főbérlővel, hogy a lakásban maradhasson, anélkül, hogy a rá eső bérleti díj emelkedne. Ezt két másik bérlő beajánlásával szerette volna megtenni. Mivel a két érintett elismert menekült személy volt, lakhatásukhoz a főbérlőnek lakcímbejelentéssel kellett volna hozzájárulnia, amire azonban az nem volt hajlandó. Ugyanakkor az egy évre megkötött és még le nem járt bérleti szerződés miatt Mike nem tudott a lakásból elköltözni. Szintén kiszolgáltatottságát mutatja az a példa, amikor a korábban megemelt albérleti díj ellenére a főbérlő a feketén kiadott lakás miatti APEH-büntetés pénzesztétét Mike-on kívánta bevasalni. A főbérlő gyakran ízléstelen, igazságérzetet sértő, pénzéhes „akcióival” szemben szükség volt a szociális munkás jelenlétére, ami hozzájárult ahhoz, hogy a bérlő és a főbérlő közötti megállapodások tisztességesek legyenek.

A 2008. év elején hatályba lépett új menekültügyi jogszabályok tovább gátolták Mike elképzeléseinek megvalósulását. A korábban érvényes utazási kedvezmény megvonásával megszűnt a kérelmezők azon lehetősége, hogy ingyenesen utazhassanak vonaton. Az ebből fakadó nehézségek, kiadások elkerülésének egyetlen módja az lett, hogy Mike-nak a fővárosban kellett albérletet keresnie, hiszen legtöbb fellépése, zenei karrierje, korábban adódó stúdiómunkái leginkább Budapestre szolgáltatták. Az albérletkeresésben már gyakorlott férfi a szociális munkás által megadott weboldalakon önállóan keresett lakásokat, és már csak az időpont-egyeztetésekhez kért segítséget. Szorgalmának és a szerencsének köszönhetően hamar megtalálta a megfelelő lakást, ahova ismét egy barátjával költözött.

Mike számára a rá vonatkozó jogszabályok közül a menekültügyi eljárás tekintetében született meg a legkétségteljesebb rendelet: a benyújtható kérelmek számát kettőre limitálták. A három elutasítást követően Mike-nak – és sok, hasonló helyzetben lévő társának – a legális tartózkodásra egyetlen megoldásként a magyar állampolgárral kötött házasság maradt. Természetesen ez az út sem akadálymentes, hiszen külföldiek esetében olyan dokumentációs követelményeket kell teljesíteni (pl. anyakönyvi kivonat, „agglegény-bizonyítvány”, útlevél beszerzése stb.), melyek néhányak számára a menekültlétből fakadóan elérhetetlenek. Sokakkal egyetemben jelenleg Mike ennek az „elintézésén” fáradozik, s az ügygel kapcsolatban rendszeresen konzultál szociális munkásával. Továbbra is bízik abban, hogy egyszer majd megtérül az a sok energia, amit befektetett abba, hogy Magyarországon teljes értékű emberként elismerjék, és zökkenőmentesen élhesse életét, a hazaküldéstől való félelem nélkül.

Mike esetében a szociális segítő munkájának oroszánrésze főként segítő beszélgetésekből, tanácsadásból állt, melyek gyakran mutattak kiutat az elkeseredettségéből, irányt a helyes út felé. Ráirányították az ügyfél figyelmét a számára fontos értékekre, az őt előbbre vivő dolgokra, és segítettek eligazodni egy számára ismeretlen rendszerben. Emellett bizonyos helyzetekben nélkülözhetetlen volt a befogadó társadalom tájékoztatása, menekültügyi információkkal történő ellátása és az ügyfél érdekeinek képviselése, azzal a céllal, hogy alapvető emberi jogai ne sérüljenek.

A fenti történetből látható, hogy az, amit egy egyén fenyegetettségnek, üldözésnek vagy bármi olyannak él meg, ami hazája elhagyására készíti, a hatóság szemében nem mindig tűnik igazoltnak. Mike kérelmét többször elutasította a hivatal, azaz üldöztetéstől való félelmét nem tekinti megalapozottnak. Mike valami miatt azonban mégis ide jött, mégis maradt, mégis küzdött a hazatérés ellen, harcolt az itt maradásért. Nem tudni, mi lesz Mike további sorsa. Talán sikerül megnősülnie, bár ki tudja, feleségül venné-e barátnőjét, ha nem a magyarországi tartózkodása múlna rajta. Talán kiutasítják az országból, és hazájában kell ismét boldogulnia, vagy egy másik európai országba viszi majd az útja. Bárhogy is legyen, a Magyarországon eltöltött pár éve nem mondható ártalmasnak vagy haszontalannak sem Mike, sem a társadalom számára. Ez idő alatt tanult, fejlődött, és nemcsak kapott, adott is: sokaknak okozott örömet zenéjével. A kérelmezőként eltelt évek nem törték meg, és ez az, amiben a szociális munkásra a leginkább szüksége volt. A segítő sokszor nyújtott számára támogatást abban, hogy tovább tudjon lépni, hogy a kudarcok mellett is pozitív és emberi tudjon maradni, és át tudja vészelni a bizonytalanságot. Ez a támogatás szociális munkási feladat, míg az üldöztetéstől való félelem megalapozottsága felől dönteni nem, az a hivatal dolga.



II. A sikeres dolgozó nő esete, avagy néha a kevés is sokat számít

Olyan esetről olvashatunk az alábbiakban, amelyben a dolgok oroszlánrészét elvégzi az ügyfél, és viszonylag hamar el tudja érni a munkaerőpiaci és társadalmi hierarchiában azt a szintet, amelyet hazájában maga mögött hagyott.

Norah 36 éves, teltkarcsú, afrikai nő. Az élettársával, Adammal jött Magyarországra, gyermeke nincs. Hazájában irodai munkát végzett, csak az volt a gond, hogy egy ellenzéki politikai párt irodájában. A hatalmon lévő párt emberei folyamatosan zaklatták az ellenzéki párt tagjait, aktivistáit és dolgozóit, így Norah is több, életveszélyes fenyegetést kapott, élettársa szintén.

Angliába indultak, ott voltak ismerőseik, de a sors és az embercsempészek kiszámíthatatlansága miatt Magyarországon kötöttek ki. Megérkezésük után menekültstátuszt kértek, amit hamarosan meg is kaptak. Egy vidéki város menekülteket befogadó állomásán éltek hónapokig, majd úgy döntöttek, a saját lábukra állnak.

A Menedék Egyesület szociális munkása már hosszabb ideje dolgozott a férfival, segített a lakáskeresésben, kiköltözésben, az integrációt elősegítő támogatások megigénylésében, de Norahval nem találkozott, bár tudott a létezéséről.

Egy napon betoppant hozzá egy szimpatikus, fiatal afrikai nő, és azt mondta, dolgozni szeretne. A beszélgetés során kiderült, hogy ő Norah. Adamtól hallotta, hogy ezen a helyen mindenféleképpen tudnak segíteni, hát neki segítsenek munkát találni. A szociális munkás megkérdezte, milyen munkát szeretne, mire ő azt válaszolta, bármilyet: takarítást, mosogatást, konyhai munkát, bármit elvállal, csak dolgozhasson. Hosszasan beszélgettek, kiderült, főiskolát végzett, az angolon kívül franciául is anyanyelvi szinten beszél, magyarul is tud már néhány szót, a számítógépet is nagy biztonsággal használja. Hazájában korábban nemcsak irodai munkát végzett, tanítóként is dolgozott. Nem gondolta azonban, hogy mindezt a tudást Magyarországon is hasznosítani tudja, hiszen nem ismeri a magyar nyelvet.

A szociális munkás úgy döntött, nem segít Norahnak takarító- vagy mosogatómunkát találni, másfelé próbálja meg orientálni őt. „Mivel a segítő kapcsolat alapja az ügyfél által hozott probléma, mindig azt gondoltam, abban segítek az ügyfeleknek, amiben segítséget kérnek. De Norahnál mást gondoltam. Nem mintha egy mosogatói állás nem lenne elfogadható, tisztességes munka. Úgy gondoltam, ez a nő többre képes. Igyekeztem meggyőzni, hogy azért, mert nem beszél valaki magyarul, még lehet jobb munkája. Budapesten is élnek külföldiek, akik nem beszélnek a nyelvet, és vannak multinacionális nagyvállalatok, ahol Norah tudását értékelnék.” A segítő próbálta rávenni arra, hogy előbb valamennyire tanuljon meg magyarul, és felajánlotta, hogy segít Norahnak beiratkozni a nyelviskolába. Norah nagyon meglepődött, és annyira megörült, hogy felpattant, és megölelte a szociális munkást.

„Mire észbe kaptam volna, megölelt. Annyira megdöbbsentem, hogy teljesen zavarba jöttem. Egy rövid időre kiestem a szerepemből, időbe telt, mire visszataláltam. Sután viszonztam az ölelést, majd gyorsan visszaültem Noraht a helyére.”

Norah tehát egyből elfogadta a szociális munkás által felvetett stratégiát, a következő hetekben megkezdte a nyelvi képzést, és nagyon gyorsan haladt. Közösen megkerestek egy pótmamaszolgálatot, ahol idegen nyelveket beszélő nőket kerestek. Az interjú jól sikerült, és Norah bébiszitterként munkát vállalt egy itt élő külföldi családnál. Emellett tudott tanulni, és jövedelme is volt. Időnként megjelent az irodában, használta az internetet, megkérdezett ezt-azt (pl. hogyan tudja meg, ki a háziorvosa, hogyan nyithat számlát a bankban), de a hasznos információkon kívül más segítséget nem kért. Több hónap telt el így.

Ez idő tájt indult az egyesületben egy integrációt elősegítő csoportfoglalkozás nőknek. A csoport célja az volt, hogy összehozza azokat a nőket, akik már hosszabb ideje itt élnek azokkal, akik csak nemrég érkeztek, és teljesen idegen itt nekik minden. A heti egyszeri foglalkozásokon a nők főztek, kirándultak, piacra mentek, közlekedtek, játszótérre vitték a gyerekeket, és olyan szavakat is megtanultak, amelyek nélkülözhetetlenek a mindennapokban. Emellett ismerkedtek a magyar ünnepekkel, szokásokkal – a csoport két önkéntes vezetője az ünnepek értelmét, tartalmát, szellemiségét is igyekezett átadni nekik.

A szociális munkás rábeszélte Noraht, vegyen részt a csoport munkájában, hiszen ő már egy éve él Magyarországon, egyedül közlekedik, iskolába jár, dolgozik – tapasztalataival segíthet a többi nőnek. Norah ettől kezdve hetente részt vett a csoportfoglalkozásokon, melyek nagyon jó hangulatban teltek.

Az egyesület munkatársai közben elindítottak egy toleranciára nevelő programot, amelynek keretein belül szociális munkások és menekültek együtt tartottak osztályfőnöki órát középiskolásoknak. Noraht is bevonták a programba, két-három órát tartott. Ezekre komolyan készült, és mind a szervezők, mind a diákok nagyon meg voltak vele elégedve.

Az egyik civil szervezet konferenciát tartott, ahová menekülteket is vártak előadónak, és Noraht rábeszélte a szociális munkása, hogy legyen ő az egyik felszólaló. Norah leküzdötte lámpalázát, és nagyon szép előadást tartott.

Múltak a hónapok, és kiderült, hogy a külföldi család, akinek a gyerekeire vigyáz, hazaköltözik, mert véget ért a magyarországi kiküldetésük. A szociális munkás aggódni kezdett, mi lesz ezután Norahval, hol fog dolgozni, miből fog élni. Ismerte az anyagi helyzetüket, tudta, hogy Adam fizetéséből nem tudják a bérelt lakásban fenntartani magukat. Többször próbált erről beszélni a nővel, amikor az bejött a számítógépet használni, de sehogyan sem jutottak el a munkakeresésig. Nehezítette a helyzetet, hogy nem lehetett tudni, mikor költözik a család, addig pedig igényt tartanak Norah szolgálataira.

Az egyik ilyen napon, amikor Norah internetezni ment az irodába, egyszer csak felugrott a gép elől, és boldogan ugrálni, kiabálni kezdett: „Megkaptam a munkát! Megkaptam a munkát!” A folyosón kitört az ünneplés, az összes várakozó ügyfél vele örült, gratuláltak neki. Amikor kicsit csillapodtak a kedélyek, a szociális munkás megtudta, hogy Norah megpályázott egy, a végzettségének megfelelő, nagyon jól fizető irodai állást egy multinacionális cégnél. Már három interjún volt, csak nem akarta elmondani, babonából, mert akkor „elkiabálja a szerencsét”. E-mailben értesítették, hogy megkapta a munkát. A következő napok nagy izgalomban teltek, Norah többször leellenőriztette a szociális munkással, hogy minden papírja rendben van-e a szerződéskötéshez, és magánnyugdíj-pénztári tagságot létesítettek számára, kisebb-nagyobb zökkenőkkel.

„Norah segítségével megtanultam, hogy nemcsak a klienseinknek kell bízniuk önmagukban, de nekem is jobban kell bíznom bennük: el tudják dönteni, milyen mértékben van szükségük a segítségemre.”

A szociális munkában nagy szükség van az egyéni esetkezelés mellett „kiegészítőkre” is. Nagyon fontos a technikai felszerelés, hiszen Norah számára óriási segítség volt, hogy az egyesület folyosóján ingyen használhatja az internetet, így önállóan tudott munkát keresni, más ügyfeleknek az álláskereső újság vagy a telefonhasználat jelenti ugyanezt. Szükség van még más, alternatív foglalkozásokra, mint az önkéntesek által vezetett női csoport, amelyben, mint később Norah elmesélte, rengeteg mindent megértett (és nem utolsósorban kicsit fölengedett, ellazult, és pozitív visszajelzéseket kapott), de ilyenek lehetnek a magyarórák, a korrepetálások, a gyerekeknek szervezett programok vagy az állampolgársági vizsgára felkészítő csoport.

Norah azóta is beköszön néha a szociális munkáshoz, a szabadnapjain beugrik néhány percre. A külföldi család mégsem költözött el, ezért Norah beajánlott maga helyett egy másik menekült nőt hozzájuk dolgozni. Több ügyfél érkezett már azóta az egyesületbe, akiket Norah küldött, mert úgy gondolta, segítségre szorulnak. Olyanok is vannak, akiknek már ő segített munkát találni.

Norah nagyon jó „anyag” volt arra, hogy sikerrel beilleszkedjen a magyar társadalomba. Példája jól szemlélteti, hogy néhány kedves szó, gesztus, figyelmesség és tiszteletadás hogyan tudja visszaadni egy ember megtépázott önbizalmát. Norahval órákban mérve nem sokat dolgozott a segítő, csak odafigyelt rá, és biztatta, hogy minél jobban ki tudja használni saját, meglévő erőforrásait. Fontos, hogy a segítséget kérő embereknek lehetőségük legyen arra, hogy a társadalom hasznos tagjaként tudjanak magukra gondolni, és élethelyzetük miatt sérült énképük újra helyreálljon.

III. A tehetséges, de bátortalan férfi esete, avagy a jó elnyeri méltó jutalmát

Tarík esete jól példázza azt a helyzetet, amikor a kliens tudása, képessége és hozzáállása adott a siker eléréséhez, azonban boldogulását nehezíti önbizalomhiánya és alacsony önértékelése. A szociális munkás feladata felismertetni az ügyféllel saját adottságait, azok kiaknázási módjait, elhittetni vele, hogy – bízva önmagában – egy számára új és idegen társadalomnak is teljes értékű tagjává válhat.

Tarík 2005 novemberében egyedül érkezett Magyarországra egy közel-keleti országból. Politikai indokra hivatkozva menekültkénti elismerése iránti kérelmet nyújtott be egy vidéki befogadó állomáson. Az érkezését követő ötödik hónapban a menekültügyi hatóság menekültként ismerte el a negyvenes éveiben járó férfit. Az új jogállásnak köszönhetően Taríknak lehetősége nyílt arra, hogy egy évig a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal (a továbbiakban: hivatal) által fenntartott, a befogadó állomás közvetlen közelében található apartmanok egyikében lakjon, amit egy másik elismert személlyel kellett megosztania. A „státuszosok” számára a törvény által előírt 360 óra magyarnyelv-tanfolyamon való részvétellel azonban nem tudott élni, mivel azt az elismerését követően a hivatal nem tudta biztosítani. A tábori dolgozóktól kapott instrukciót követve hamar felkereste az illetékes munkaügyi központot, ahol munkanélküliliként regisztráltatta magát.

A férfi elismerése utáni hetekben egy képzési program keretében került kapcsolatba a befogadó állomáson dolgozó civil szervezet egyik szociális munkásával. Az ekkor induló esetgondozás nagyrészt segítő beszélgetések sorából állt. Az ügyfél ügyei intézésében önálló és önjáró volt, szükség esetén menet közben kialakult kapcsolatait vette igénybe. Így a segítő kapcsolatban adminisztratív jellegű feladatok csak csekély szerepet kaptak. A rendszeres beszélgetések azonban hozzásegítették az ügyfelet énképe formálásához, önbizalma, saját magába vetett hite és bátorsága erősödéséhez. Ez a támogatás nagyon fontos volt abban, hogy a férfi túl tudjon jutni azokon a gátakon, amelyeket elsősorban ő állított a saját maga útjába.

A segítő arra biztatta a zárkózott, visszahúzódó, ugyanakkor végtelenül megbízható férfit, hogy a hamarosan induló, nyelvi, kulturális és munkaerő-piaci ismereteket nyújtó tréning kezdetéig önkéntes munkát vállaljon a munkaügyi központban. Érvei szerint a magyar nyelvi környezet nyelvtudásának fejlődésében és kapcsolatok kialakításában egyaránt segíthet neki. Kezdetben Tarík bátortalanul, kishitűen állt a dologhoz, mivel magyarnyelv-tudásának hiánya és az újtól való félelme erősen frusztrálta őt. Miután elvállalta a feladatot, hamar kiderült, hogy nemcsak ő segédkezett szívesen az ott dolgozó kollegáknak, hanem azok is örömmel vették jelenlétét. Teendői közé főként irodai munkák tartoztak: fénymásolás, borítékok címzése, iratok rendezése, de egy-egy alkalommal számítógépes ismereteit is használnia kellett. A foglalkoztató az önkéntességet követően kiállított referencialevélben Tarík szorgalmát és lelkiismeretességét emelte ki.

Az önkéntességet legális munkalehetőség váltotta fel, ugyanis a munkaügyi központ egy közhasznú társasághoz közvetítette ki a férfit, ahol városgondozási és területrendezési feladatokat kellett ellátnia. A munkaszerződés értelmében Taríkot három hónapra minimálbérért alkalmazták. A munka megkezdése után egy hónappal Tarík választás elé került, ami ismét nagy szorongással töltötte el. Elérkezett a tréning kezdésének ideje, melyre korábban regisztrálta magát. A képzésre kétszeres túljelentkezés volt, és mivel az pályázat keretében valósult meg, újabb, hasonló oktatási lehetőségre egyelőre nem volt kilátás. Munkavégzésének időpontja azonban ütközött az órákkal. Kétségbeesetten fordult a szociális munkáshoz tanácsért. A segítő beszélgetések során közösen tárták fel a két lehetőség előnyeit és hátrányait, illetve azt, hogy magának az „ügyfélnek” a szemszögéből mi a fontosabb. A felmerülő ötlet elől, mely szerint „egy kérdést megér a munkáltatóval való egyezkedés a két lehetőség párhuzamos igénybevételére”, Tarík teljesen elzárkózott. Úgy vélte, „főnöke megharagudna rá, elveszítené munkáját, és egyébként is szégyellne ilyen nagy szívességet kérni”. Hosszas rábeszélés után Tarík elfogadta a szociális munkás ajánlatát, miszerint ő keresi meg a munkáltatót, és vázolja a helyzetet. Az ügy pozitív kimenetele ismét Tarík személyiségének, munkához való hozzáállásának volt köszönhető. Főnöke ugyanis jó véleménnyel nyilatkozott becsületes munkavégzéséről, pontosságáról, és belátva a képzés fontosságát, hozzájárult a tanulásához.

A mindennapok hajnali keléssel, munkával, az órák látogatásával, majd délutáni tanulással teltek. A képzők elmondása szerint Tarík a visszahúzódó diákok közé tartozott, az órákon rendszeresen részt vett, figyelt, bár a nyelvtanulásban lassan haladt előre. A tréningnek és jogállásának köszönhetően újabb lehetőséget kínált számára a sors. A képzésnek nemzetközi vonatkozása is volt, melyben a magyar szervező együttműködött külföldi partnerekkel.

A programban dolgozók egy olyan külföldi találkozóra kaptak meghívást, amelyen a képzés egy kedvezményezettje is részt vehetett. A tanulócsoporthoz kevesen jöhettek szóba, hiszen jogállásuk szerint a „diákok” többsége kérelmező volt, akik nem hagyhatták el az ország területét. A kevés érintettből végül Taríkra esett a választás, amit részben erős angolnyelv-tudásának is köszönhetett. A férfi kezdetben nagyon örült a lehetőségnek, óriási megtiszteltetésként élte meg, és nem győzött hálálkodni a szervezőknek. Miután kérte, hogy a találkozón tőle elvárt feladatokat a legapróbb részletekbe menően közöljék vele, a szociális munkás tájékoztatta, hogy egy beszélgetésen kell részt vennie, ahol a képzésen szerzett saját tapasztalatait kell elmondania. Néhány nappal később a férfi már kevésbé lelkesen, rendkívül ideges állapotban fordult segítőjéhez, és elmondta, hogy meggondolta magát az úttal kapcsolatban, nem szeretne utazni. Indoklásképpen beszámolt napok óta tartó álmatlanságáról, melynek okául a beszélgetésen sorra kerülő „szerepléstől, hallgatóságtól és a nyilvánosságtól” való félelmét említette. Aggodalmát erősítette, hogy úgy vélte, egy esetleges médiaszereplés kapcsán hazájában felismerik, és fény derül hollétére. Tekintettel arra, hogy az utazáson való részvétel ezt a „veszélyt” nem rejtette magában, a szociális segítő hosszasan beszélgetni kezdett Taríkkal a félelmeiről, annak okáról, és ismét részletesen átbeszéltek a külföldi program menetét. A téma alapos körbejárása meghozta az eredményt: sikerült Tarík kishitűségét csökkenteni, és meggyőzni arról, hogy képes megbirkózni a „kihívással”, így végül ráállt az utazásra. A hazatérés után boldogan mesélte élményeit társainak és segítőjének.

Az út során megismerkedett a képzés egyik magyar partnerszervezetének vezetőjével, aki felfigyelt Tarík intelligenciájára, szimpatikus személyiségére, és érdeklődni kezdett számítástechnikai végzettsége iránt. Később a vállalkozó állásajánlatot tett Taríknak, amiről a szociális munkását is tájékoztatta. Mivel a korábbi munkahelyén kötött szerződése egyébként is lejárt, a tanfolyam elvégzését követően Tarík rögtön élt a lehetőséggel, és alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel megkezdte a munkát a vállalkozó nyomdájában.

Az integrációs apartmanban eltöltött egy év lejártával Tarík egy elismert menekült honfitársával költözött közös albérletbe, és segítséggel megigényelte a neki járó szociális támogatásokat. Egy beszélgetés kapcsán elmondta szociális munkásának, hogy mindennel elégedett, szereti a munkáját, kollégái elfogadják. Egyetlen problémája az, hogy alkalmi munkavállalói kiskönyvébe munkáltatója nem ragasztgatja a közteherjegyeket, ami egészségbiztosítása és munkáltatói jogviszonya miatt lenne fontos. Segítője arra biztatta, hogy ezt ő maga próbálja megbeszélni főnökével, akivel egyébként jó kapcsolatot ápolt. Emellett a szociális munkás is felhívta a foglalkoztató figyelmét a dolog fontosságára.

Jelenleg Tarík szorgalmasan dolgozik a nyomdában, munkáltatói kiskönyve rendben van. Főnöke szeretné állandó munkára bejelenteni, amihez támogatást kíván igényelni a munkaügyi központtól. Tarík beilleszkedett környezetébe, elfogadták és szeretik, s habár lassan, de a magyar nyelvet is egyre magasabb szinten kezdi elsajátítani. Magyar és külföldi barátai vannak, akikkel munkahelyén és hobbjában, a sportolás közben ismerkedett meg. Hosszú távú tervei között szerepel, hogy önállóan béreljen lakást, és megtalálja párját, akivel közösen élhetik életüket. Egyetlen szívfájdalma, hogy családtagjaival csak telefonon tudja tartani a kapcsolatot, és beteg édesanyját, valamint testvéreit nem láthatja.

Tarík szerencsésnek mondható azért, mert találkozott Magyarországon olyan emberekkel, akik felismerték értékeit, azokat előtérbe helyezték a hiányosságaival szemben, és lehetőséget biztosítottak számára, ezzel segítve őt a mielőbbi sikeres beilleszkedésben. Ugyanakkor mindez nem lett volna elég. Tarík személyisége, munkakedve, alkalmazkodókészsége, udvariassága, és néha már túlzott alázatossága jelentősen közrejátszott magyarországi életének alakulásában. Kevesen vannak, akik fizetség nélkül is hajlandók dolgozni, de Tarík felismerte, hogy az önkéntesként szerzett munkatapasztalatból, az így kötött ismeretségekből, barátságokból később profitálhat. Az sem a véletlen vagy a szerencse műve, hogy viszonylag könnyen talált munkát, és munkáltatói segítőkészségével szemben, értékeli munkáját – mindezt intelligens, meggyerő személyiségének köszönheti.

Tarík esetében a szociális munkásnak látszólag nem kellett nagy szakmai kunsztokat bemutatnia. A valóságban azonban nem is olyan egyszerű megtartani a segítő beavatkozása és az ügyfél önereje közötti lehetőleg egyensúlyt, mely hozzásegíti a segítettet ahhoz, hogy kihozza magából a maximumot, anélkül, hogy lecsúszna bármiről is, amire önerejéből (még) nem képes. A fenti esetben sikerült a szociális munkásnak véghezvinnie ezt a bűvészi mutatványt, mely „csak” segítő beszélgetésekből és néhány jó tanácsból állt. Valójában ezeknek a „csakoknak” köszönheti Tarík, hogy nem maradt le a nyelvtanfolyamról, a külföldi szereplésről, a munkalehetőségről, hogy önbizalma megerősödött, hiszen mindent a saját erejéből ért el. A segítő egyszer sem vette ki az ügyfél kezéből az irányítást. Tarík másfél év alatt eljutott oda, hogy egy számára tetsző munkahelyen, jó légkörben megkeresse azt a jövedelmet, amelyből el tudja magát látni, hogy legyenek barátai, reményei, perspektívái, és ami talán a legnehezebben megtalálható egy menekült számára egy idegen országban való „újrakezdés” során: hogy legyen önbecsülése.

IV. A férje elől elszökött, írástudatlan nő esete, avagy boldogul-e egyedül egy muszlim nő Európában?

Az alábbi esetben számos példát láthatunk arra, milyen nehézségekkel kell szembenéznie egy idegen országból, eltérő kultúrából érkező nőnek, és hogyan képes ezekkel megbirkózni egyedül, saját közegének támogatása nélkül.

Amina 35 éves, kurd nemzetiségű, menekültként elismert, egyedülálló, írástudatlan muszlim nő, aki évek alatt bántalmazások és zaklatások sorozatát szenvedte el hazájában. Egy arab országban született, de édesapja politikai tevékenysége miatt gyermekkorában családjával egy szomszédos, szintén arab országba menekültek, ahol évekig menekülttáborban éltek. 13 évesen férjhez adták egy nála sokkal idősebb férfihoz. A hazájukban közben bekövetkezett politikai változások miatt férje vissza kívánt térni az országba, ahová Amina követte, mivel nem akarta elveszíteni három gyermekét. Szüleit időközben az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága egy észak-európai országba menekítette. A szegény asszonyt férje folyamatosan bántalmazta és kínoztta, arra kényszerítette, hogy még több gyermeket szüljön neki. Aminától a hatodik gyermekét már a szülőágyon elvették, később többi gyermekétől is eltiltották. A sorozatos otthoni szülések és verések eredményeként meddővé vált, és komoly gyomorproblémái alakultak ki. Férje egyszer végleg elzavarta, ezek után mindig csak rövid ideig, és mindenkor mások, távoli rokonai fogadták be. Országában egy nő, aki elhagyja családját és gyermekeit, erkölcsileg romlottnak számít, hozzátartozóira szegényt hoz, azok segítségére nem számíthat. Amina dolgozni csak nagyon nehezen tudott, férje ahol tehetett, ellehetlenítette munkavállalását, boldogulását. Miután nagy nehezen, évek múlva sikerült elválnia, és össze tudott gyűjteni elegendő pénzt, Európába utazott, és menekültstátusz iránti kérelemmel élt a magyar menekültügyi hatóságoknál.

Menekültkénti elismerése Magyarországon 2005 januárjában történt meg. Amina magyar konvencióos úti okmányával ezt követően családtagjaihoz utazott egy skandináv országba, ahol ismét menekültkérelmet nyújtott be. Ez alkalommal bemutatta eredeti nevére kiállított úti okmányát, melyet származási országának hatósága állított ki, és magyarországi menekültként elismerő határozatát, konvencióos úti okmányát – mindezeket más névre kiállítva. Az ottani hatóságok a külföldit visszairányították Magyarországra, ahol a menekültügyi hatóság ügyében státusz-felülvizsgálati eljárást indított el. Az eljárás során újvizsgálták az egész ügyet, hiszen bebizonyosodott, hogy a menekültügyi eljárása alatt hamis személyazonosságot adott meg, azaz félrevezette a hatóságot. Arra kellett fényt deríteni, vajon Amina más dolgokban is hazudott-e a meghallgatások során. A vizsgálat eredményeként Amina megtarthatta menekültstátuszát. Az ügyintéző bizonyítottan látta, hogy a hamis személyi adatok megadásával nem akart félrevezetni semmilyen hatóságot, nem kívánt visszaélni Magyarország segítségével, egyszerűen össze volt zavarodva, félt attól, hogy a férje megtalálja, és megbosszulja szökését. Elesett volt, tudatlan és tanácstalan, azt tette, amit az embercsempészek javasoltak neki.

Amina visszatérése a menekülteket befogadó állomásra már nem volt lehetséges. Ekkor került kapcsolatba a kliens a szociális munkással. Amina lakhatása komoly probléma volt, amit nagyon sürgősen meg kellett oldani. A kommunikáció csak tolmácson keresztül valósulhatott meg, ami nem könnyítette meg a dolgot. Tekintettel arra, hogy Amina analfabéta, illetve csak perzsául és kurdul beszélt, nem volt Magyarországon sem rokona, sem barátja, akire számíthatott volna, az albérletkeresés oroszánrészt a szociális munkás végezte. Szerencsére nagyon gyorsan sikerült egy lakás egyik szobáját kivenni. A tulajdonos – egy idős, beteges úr – szintén a lakásban lakott, a későbbiekben sokat segített Aminának. Rokonai, ismerősei körében időnként takarítási munkákat szervezett számára, melyből kevés jövedelemre szert tudott tenni. A tulajdonos semmilyen idegen nyelvet nem beszélt, így az egyetlen lehetséges kommunikációs csatorna a magyar volt. Ennek köszönhetően Amina lassanként egyre többet értett, majd beszélt is magyarul.

A dokumentumok beszerzésében a szociális munkás segített, hiszen Amina sem írni, sem olvasni nem tudott. Nemcsak a különböző nyomtatványok kitöltése volt lehetetlen számára, hanem egész egyszerűen nem tudta, mi történik körülötte, nem értett semmit a világból. A segítő kezdetben telefonos tolmácsoláson keresztül próbálta megértetni vele, mire kell a taj-kártya vagy az adókártya.

„Először azt gondoltam, ha valaki elmagyarázza neki az általa értett nyelven, melyik papír milyen célt szolgál, érteni fogja. Aztán rájöttem, itt nem a nyelv az egyetlen probléma. Ez a nő, akit 13 éves kora óta bezárva tartott a férje egy muszlim országban, és sose tanulhatott, sose látott semmit a világból, egyszerűen nem tudja felfogni egy európai ország bürokráciáját. Ráébredtem, hogy hosszú utat kell majd megtennie ahhoz, hogy az adókártya vagy az okmányiroda szavak elnyerjék majd számára a jelentésüket. Egyébként is annyira rémült, elesett és kétségbeesett volt, hogy úgy éreztem, akár az életét is a kezembe tenné. Mindegy volt neki, hogy mit csinálok, mit intézek, megbízott bennem, és csak az számított neki, hogy foglalkozom vele, tehát nincs egyedül.”

A szociális munkás segítette lakcímkártyát, személyi igazolványt, adókártyát, táj-számot szerezni, valamint a hivataltól egyszeri letelepedési segélyt, lakhatási és rendszeres létfenntartási támogatást igényelni. Utóbbiakból a rendszeres létfenntartásit nem kapta meg.

Aminát szülei, testvérei rendszeresen segítették anyagilag, így tudta fenntartani magát. Hamar belátta azonban, hogy dolgoznia kell ahhoz, hogy boldogulni tudjon. A szociális munkás segítségét kérte az álláskeresésben. A nyelvtudás hiánya és az írástudatlansága miatt azonban sokáig nem sikerült semmilyen lehetőséget találni. Aztán egy darabig nem jelentkezett. Később kiderült, a lakástulajdonos révén több családnál is takarít, gyerekekre vigyáz, rábíznak ezt-azt. Akkoriban kezdett kicsit erőre kapni. Sok emberrel találkozott – magyarokkal és honfitársakkal –, akik rendesek voltak hozzá, segítették őt. Egyre többet értett az őt körülvevő világból és a magyar nyelvből is. Intéznivalóiban többnyire lakásadója segített neki.

Később egy kurd férfi keleti éttermet nyitott, ahová felvette Aminát szakácsnak. Rengeteget dolgozott, sokszor 16–18 órát is, az étteremben aludt pár órát, és kezdte a másnapi munkát. Bár nagyon fáradt volt, mégis sokkal felszabadultabbnak, magabiztosabbnak, kiegyensúlyozottabbnak látszott. A rendszeres munkavégzés, a társaság és a napi teendők elterelték gondolatait egyedüllétéről, szülei, testvérei hiányáról, gyermekei elvesztéséről. Nem sokára teljesen kifáradt. Sokat betegeskedett, visszajöttek a gyomorproblémái, dagadt a lába, néha hetekig nem tudott dolgozni. Rossz híreket kapott családjától is: édesanyja súlyos beteg, az orvosok nem sok időt jósoltak neki. Kétségbeesetten próbált turisztavízumot kérni Svédországtól, hogy meglátogathassa beteg anyját. A svéd nagykövetség azonban nemet mondott: „Amina egyszer már félrevezette, átverte őket.” Amina ekkor teljesen összeroppant.

Nem értette, miért történik mindez, miért ennyire elutasítóak vele szemben a svéd hatóságok, hiszen neki eszében sem volt senkit félrevezetni vagy becsapni. Rettegett attól, hogy már soha nem láthatja többet az édesanyját. Újabbnál újabb betegségek jelentek meg nála, újabbnál újabb gyógyszereket kapott, és teljesen munkaképtelenné vált.

A pszichiáter mély depressziót állapított meg nála: „Hazájának, gyermekeinek kényszerű elhagyása, a menekülés, a veszteségek önbecsülését, önértékelését aláásták. Minden helyzetben könnyen elsírja magát. Koránál idősebbnek éli meg magát. Összpontosítási nehézségek, koncentrációzavar, feledékenység lépett fel. Nyelvi nehézségek helyzetét tovább rontják.” (szakorvosi vélemény)

A szociális munkás így mesélt erről az időszakról: „Bezárkózott, gyakran napokig ki sem mozdult otthonról, csak sírt és sírt. Árnyéka volt csak önmagának. Ha néha mégis kimozdult otthonról, vagy a táskáját vesztette el, mert például otthagya a buszmegállóban, vagy a telefonját. Akkor ráadásul a családjával sem tudott érintkezni egy darabig. A szüleivel való találkozás vágya a rögeszméjévé vált, semmi másra nem tudott gondolni. Hiába próbáltam bevonni programokba, apró szívességre kérni, feladatokat adni neki, nem ért semmit. Megszűnt számára a külvilág. Betegségét nem árulta el családjának, mert nem akarta még jobban aggasztani őket – azt hitték, még mindig dolgozik. Így pénzt is csak keveset küldtek neki. Jóformán nyomorgott. Úgy éreztem, az egyetlen megoldás számára az, ha valahogy kijut az édesanyjához.”

A szociális munkás az Aminát menekültként elismerő ügyintézővel karöltve három éven át próbálta kijuttatni családjához, sikertelenül. Legelőször még akkor adtak be tartózkodási vízumkérelmet, amikor Aminát visszairányították Svédországból. Később, mikor édesanyja megbetegedett, turistavízummal próbálkoztak, de a konzulátus azt is elutasította. Pedig a családtagok már svéd állampolgárok voltak. A szociális munkás az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága Magyarországi Képviseletének segítségét kérte, hogy a svédországi ENSZ-irodát bevonva próbálják megoldani Amina helyzetét. A segítő részletesen leírta a nő és családja egész történetét és jelenlegi helyzetét. A kérés az volt, hogy Svédország vegye át Aminát mint Magyarország, azaz egy másik EU-s tagállam által elismert menekült személyt menekültként, tekintettel arra, hogy közeli hozzátartozóit valamikor szintén menekültként fogadta be az ország, azóta állampolgárok, és tudnak Amina megélhetéséről, eltartásáról gondoskodni. Hosszas várakozás után a svédországi ENSZ nem volt hajlandó közbenjárni az ügyben, mondván, hogy egy hatóságokat félrevezető személyre nem kíváncsiak. Ezután újabb és újabb próbálkozások

történtek. Amina mindig maga ment a konzulátusra a vízumkérelmeket átadni, így hamarosan már mindenki ismerte ott az ügyét, nagyon megkedvelték, és igyekeztek segíteni. Mindig újabb ötleteket találtak ki, mivel kellene próbálkozni. Egyedül már csak a konzult nem sikerült maga mellé állítania, ám ő volt az a személy, aki a döntést meghozta. A döntés pedig minden esetben negatív volt.

Amina élete és állapota, hangulata ráfűződött a vízumkérelmek körüli hercehurcára. Hullámhegyek jöttek, hullámvölgyek mentek. Minden egyes elutasítást krízis követett. Ekkor a szociális munkás segítő beszélgetésekkel próbálta tartani benne a lelket. Kis idő múlva újra feléledt benne a remény, és megint kicsit jobban volt, egészen a következő negatív válaszig.

Menet közben édesanyja állapota stabilizálódott, úgy tűnt, túljutott a nehéz időszakon. Már nem kellett tragédiától tartani. Amina azonban már nem tudott elszakadni az utazás gondolatától.

Amikor kiderült, hogy Magyarország schengeni csatlakozása elérhető közelségbe került, Amina kicsit megkönnyebbült. Számára ez a csatlakozás azt jelenti, hogy kiutazhat vízum nélkül a családjához, és három hónapig ott tartózkodhat. Már csak ki kellett várni a nagy napot.

A segítő ekkor még inkább próbált elfoglaltságot teremteni számára. Addigra már egész szépen kommunikált magyarul. A szociális munkás időnként őt kérte meg, hogy más ügyfeleknek tolmácsoljon. Ez nagy sikerélmény volt számára. Az egészségi állapota még mindig nem tette lehetővé, hogy dolgozzon, de már hajlandó volt kimozdulni otthonról.

A szociális munkás úgy vélte, hogy hasznos lenne számára, ha részt venne egy éppen induló intenzív magyarnyelv-tanfolyamon, mivel az segítene tudatosítani és megszerezni már meglévő ismereteit, illetve tovább fejlődhetne. Amina nagyon jól teljesített a képzésen, kiderült, hogy nagyon jó adottságokkal rendelkezik. Egy önkéntes segítségével még írni és olvasni is elkezdett tanulni. A nyelvi képzés ideje alatt gyakrabban mosolygott, néhány „osztálytárssal” baráti kapcsolatot létesített. Bár egészségügyi állapota miatt néha hiányozni kényszerült az órákról, a szociális munkás nagy öröme Amina sikeresen elvégezte a tanfolyamot.

Egyszer pedig végre eljött a nap, amikor a schengeni csatlakozásnak köszönhetően Amina végre elutazhatott a skandináv országba. Összesen három hónapot tölthet szeretteivel.

„Az utazás előtti nap bejött hozzám elköszönni. Alig ismertem meg. Vidám volt, szinte sugárzott. Betegségnek nyoma sem volt. Kisimult az arca, eltűntek a ráncok és a sötét karikák a szeme körül, csillogott a szeme, még a haja is ragyogott. Akkor már nem értettem, hogy gondolhattam valaha is azt, hogy ennek a nőnek bármilyen gyógyszer, vagy elfoglaltság, vagy munka, vagy bármi más segíthet. És azt sem értettem, miért nem látta ezt bármelyik hatóság, különösen a svédek. A napnál is világosabbá vált, hogy nincs az a szociális munkás, az a pszichiáter vagy az az integrációs politika, ami ezen másképp is segíthetett volna.”

A szociális munkás Amina lelkére kötötte, hogy mindenképpen jöjjön haza a három hónap letelte előtt. A nő mosolyogva bólogatott: nem követi el még egyszer ugyanazt a hibát, nem húz ujjat a svéd hatóságokkal.

Nem tudni, vajon hogyan alakul majd Amina élete, ha visszatér Magyarországra. Talán képes lesz talpra állni, hiszen már sok mindent elért a Magyarországon töltött három év alatt. Vannak barátai, ismerősei, megtanult magyarul, megismerte az itteni intézményrendszert, már tudja, mi az a taj-kártya, és hol kell intézni. Ha nem is sikerül huzamosabb időre kijutnia Svédországba, pár hónapra rendszeresen ki tud majd utazni. Ha a lelki békéjét megtalálja, talán Magyarországon is képes lesz normális életet élni. De vajon tud-e majd valaha teljes életet élni egyedülálló nőként Magyarországon Amina, akit egy muszlim országban egészen másra szocializáltak?

A külföldiekkel végzett szociális munka egyik legnagyobb kihívása a másik fejével való gondolkodás. Honnan is tudhatná egy emancipált, diplomás, színházba, koncertre és bulizni járó, szabad párkapcsolatban élő európai nő, aki beleszületett mindebbe, és együtt nevelkedett a társadalombiztosítás és az adózás intézményével, hogy mit foghat fel ebből a számára egyértelműnek látszó világból egy kívülről érkezett nő, aki iskolába sosem járt, 13 éves korától nem látott mást, mint körbezáró falakat, bántalmazó és leigázó férjet és egy egészen más elvek szerint működő társadalmat. Az, hogy ez a szociális munkás férfi legyen, egyenesen elképzelhetetlen. Ezt nem tanítják a „szocmunkásképzőben”, ám azért tanulható a kultúrák különbözősége is, mint minden más, hosszú folyamat során, amelyben persze sokat bukducsol a segítő és a segített egyaránt. Fontos, hogy a szociális munkás majd minden kérdése, válasza, kérése, tanácsa, lépése előtt, közben és után megkérdezze önmagától, vajon evidens-e mindez az ügyfél számára is. A tanulás során mindkét fél fejlődik, az ügyfél többet, ám neki nincs is más választása. Ha a szociális munkás ügyes, nagyon sok tanulságot zsebre tehet magának ezekből az élményekből.

V. A szerencse lányának esete,

avagy hogyan találta meg boldogságát a boldogtalanság elől menekülő nő

Sandra személyében egy olyan történetet ismerhetünk meg, amely nagy lendülettel, szerencsésen indult, köszönhetően a főszereplő megnyerő, szimpatikus személyiségének, ami szinte minden kaput képes volt megnyitni előtte. Az eset egy újabb szereplő színre lépésével azonban veszített valamelyest a lendületéből...

Sandra álláskeresésben kért segítséget, amikor először felkereste a szociális munkást. A feladat igen nehéznek ígérkezett, tekintetbe véve az ügyfél adott helyzetét. Sandra két hónapja érkezett Magyarországra afrikai hazájából. Alig 20 éves, roppant csinos nő, és nagyon kedves. Az a típus, aki egyből az ember szívébe lopja magát. Céltudatos volt és határozott, nagyon előzékenyen és diplomatikusan igyekezett érvényesíteni az akaratát. Szemmel láthatóan tele volt szép reményekkel és bizakodással a további sorsát illetően, és elképzelései nem voltak irreálisak.

Családja egy 80 éves idős emberhez akarta hozzáadni. Szülei mélyen hittek az ottani hagyományokban. A házasság előtt Sandrának is túl kellett volna esnie a körülméletésen, ami az emberi test megcsonkításán és meggyalázásán túl az életére is veszélyes lehetett volna. Sandra semmiképpen sem volt hajlandó a neki szánt sorsot elfogadni. Családjával való kapcsolata amúgy is terhelt volt, mivel a törzsi vallástól eltérve megkeresztelkedett. Ezért nagyon neheztek rá. A konfliktusok odáig gyűrűztek, hogy nem volt más választása, menekülnie kellett a család elől. A menekülés oka a menekültügyi igazgatóság számára egyértelműnek bizonyult, rekordidő alatt megkapta a menekültstátuszt. Azon az ügyosztályon ő volt az első afrikai nő, akit menekültként elismertek. Az itt töltött két hónap alatt nem sok ismeretre tett szert a helyi viszonyokról. Nyelvtanfolyam nem volt abban az időben a befogadó állomáson, így magyartanulásra nem volt lehetősége. Nem sokat gondolkodott, mitévő legyen, menekültkénti elismerése másnapján jelentkezett a szociális munkásnál az említett kéréssel.

Szaktudással és munkatapasztalattal nem rendelkező, magyarul egy árva szót sem beszélő, színes bőrű nőként egy vidéki városban esélyei az elhelyezkedésre objektíven igen alacsonyak voltak. A szociális munkás így hosszas, eredménytelen munkakeresésre számított. Azonban ha emberekről van szó, a szubjektív elemek jelentősen tudják befolyásolni a dolgok menetét. Sandra példája mutatja, hogy mennyire. Különösen, ha valakinek még a jó szerencséje is melléáll.

A szociális munkás segítséget ígért Sandrának az állásokat hirdető felületek átnézésében, és a fellelt lehetőségek felhívásában. Önéletrajzírásba nem kezdtek, mivel nem volt mit felmutatnia az ügyfélnek: se szaktudást, se munkatapasztalatot. Az egyetlen végzettségét, az afrikai érettségijét még papíron sem tudta igazolni. A magyar nyelvi kompetencia teljes hiányában nem lehetett sok aktivitást elvárni Sandrától a munkakeresésben. Az ügyfél szerepét illetően így mindössze abban állapodtak meg, hogy megjelenik a megbeszélte időpontokban, és részt vesz az esetlegesen leszervezett állásinterjúkon.

Az álláskeresés váratlan eseménnyel indult. Az első megbeszélte találkozás során a szociális munkás egy meglehetősen szokatlan hirdetésre bukkant egy helyi lapban: „Most induló étterem színes bőrű felszolgálónőt keres.” A szociális munkás még aznapra interjút beszélt meg a hirdetővel, melyre elkísérte ügyfelét. Az étterem tulajdonosában egyből szimpátiát ébresztett a csinos, mosolygós, egzotikus külsejű fiatal nő. Nem érezte megoldhatatlannak a gyakorlat és a nyelvtudás hiányát. Megállapodtak abban, hogy Sandra kezdetben a pult mögött fog dolgozni, és közben az angolul beszélő csapos tanítgatja magyarul. Minimálbérben és a juttatás után kapott százalékban egyeztek meg. Másnap kezdett, ami azt jelenti, hogy a gyenge minőségű nő a gyér munkaerő-piaci lehetőségeket kínáló vidéki városban bejelentett állással rendelkezett két nappal azután, hogy a szociális munkás segítségét kérte, és három nappal azután, hogy menekültként elismerték. A munkaszerződés aláírásakor azt mondta Sandra: „Úgy érzem, felragyogott a szerencsecsillagom, amikor Magyarországra jöttem.”

„Sandra első látásra nagyon szimpatikus volt nekem. Az ember titkon mindig örül, ha olyan ügyféllel találkozik, akivel jó együtt dolgozni, bár mindent megtesz, hogy az ne érezze rokon- vagy ellenszenvét. Aztán mikor meghallottam, hogy munkakeresésben kéri a segítségemet, magamban bosszankodtam, hiszen nem sok esélyt láttam a sikerre. Aztán egyből rábukkantam erre a szokatlan hirdetésre, hihetetlen volt. Mikor mentem vele az interjúra, akkor éreztem, mennyire más olyan embert képviselni egy munkáltató előtt, akit én magam is szívesen alkalmaznék. Könnyebb olyan dolgot eladni, amiben magam is hiszek. Mind emberek vagyunk: a szociális munkás is, az ügyfél is, a munkáltató is.”

A munkatársak nagyon segítőkészek voltak, amiben csak tudták, támogatták új kollégájukat. A vendégek is nagyon szívesen fogadták, amikor a néhány betanult mondatával felszolgálták számukra az ételleket-italokat. Öt hónapot dolgozott az étteremben. Aztán egy újabb váratlan esemény történt.

Kapcsolata a táborban megismert, másik afrikai országból származó férfival elmélyült, nagy szerelem szövődött köztük. Nemsokára kiderült, hogy gyermeket vár, és ráadásul nem is egyet. Az étteremben terjengő ételszagra nagyon érzékenyen reagált, ezért abba kellett hagynia a munkát. Két újabb dolgot kért segítséget a szociális munkástól: egyrészt szerettek volna albérletbe költözni, mire a fiúk megszületnek, másrészt össze akartak házasodni.

A lakáskeresés nem bizonyult nehéznek, bár csak szerény összeget tudtak rászánni. Sandrával megnéztek néhány albérletet, több tulajdonos is akadt, aki szívesen kiadta volna a lakását neki és párjának. Végül kiválasztották a nekik leginkább megfelelőt. A tulajdonos egy fiatal angoltanár nő volt, így nem voltak köztük kommunikációs nehézségek. Hamarosan ki is költöztek a táborból. A lakásban volt némi bútor, a hiányzó dolgokat adományokból segítette a szociális munkás beszerezni és elszállítani.

A házasságkötés már korántsem bizonyult ennyire egyszerűnek. Születendő gyermekeinek apja, a ghánai fiatalember ugyanis „kérelmező” volt. Menekülési kérelmét több ízben elutasították, ami után újabb felülvizsgálati kérelmet adott be. Az ő jogi helyzete így meglehetősen instabil volt. A helyi önkormányzat anyakönyvi hivatalának munkatársait kezdetben sokkolta a feladat, mivel teljesen ismeretlenek voltak számukra a menekültügyi státuszok és az azokkal járó jogok és kötelezettségek a házasságkötésben. Sandra azonban hamar elnyerte szimpátiájukat, különösen, amikor meghallották a születendő ikerbabák hírért. Segítőkészen kezdtek felderíteni az ismeretlen szituációt. Mint kiderítették, Sandra esetében nem okozott nehézséget a szükséges papírok felmutatása, mivel elismert menekültektől pusztán személyazonosításra alkalmas dokumentumot kér a jogszabály. Erre az elismert menekülteknek járó személyi igazolvány megfelel. Ugyanakkor eltekint a jogszabály a születési anyakönyvi kivonat bemutatásától, illetve attól az igazolástól is, amelyet a származási országnak kellene kiadnia azt bizonyítandó, hogy az illető nem áll törvényes házasságban. Egy kérelmező esetében a törvény nem ilyen elnéző. Így a kérelmezőknek be kell mutatniuk az anyakönyvi kivonatot és az „aggregény-bizonyítványt” is. Az egyes hivatalok gyakorlata eltér abban a kérdésben, hogy a kérelmezők arcképes igazolványa alkalmas-e személyazonosításra, de a szóban forgó anyakönyvi hivatal szerencsére nem vitatta a kérdést. Mivel a vőlegény, George nem rendelkezett a másik két szükséges irattal, és azokat beszerezni sem tudta, a szociális

munkás az anyakönyvi hivatal tanácsára a Magyar Helsinki Bizottság jogászának segítségével a közigazgatási hivatalhoz fordult. Írásban kérték a hivatalt, hogy tekintsenek el a két dokumentum bemutatásától. George azt a választ kapta, hogy ez csak akkor lehetséges, ha a tiszteletbeli ghanai konzul kiad egy igazolást, hogy számára a nevezett iratok beszerzése nem lehetséges. Az igazolás hosszas várakozás után meg is érkezett. Az anyakönyvi hivatal munkatársai közben figyelmeztették a szociális munkást, hogy az idő sürget, hiszen a házasságot a házassági kérelem benyújtásától számított hat hónapon belül meg kell kötni, ellenkező esetben a kérelem érvényét veszti. A rendelkezésre álló idő azonban a végére járt. Ennek ismeretében a konzuli igazolás megérkezését követően a megyei közigazgatási hivatal vezetője nagyon segítőkészen soron kívül, azonnal megadta az engedélyt arra, hogy az anyakönyvi hivatal eltekinthessen a dokumentumok benyújtásától. Ezután már csak az egybekelés napjának kitűzése következett volna, amit azonban egy hónappal a házasságkötés előtt meg kell tenni. A bűvös hat hónaptól azonban már csak két hét volt hátra. Újabb méltányossági kérelem következett az anyakönyvi hivatalhoz, hogy tekintsenek el az egy hónapos határidőtől, és kitűzhessék az időpontot két héten belül. A pozitív válasz ismét soron kívül született meg. Ekkor újabb probléma lépett fel: az elkövetkezendő két hétben nem volt egyetlen szabad időpont sem a házasságkötő teremben. Az anyakönyvi hivatal munkatársai és az anyakönyvvezető végül úgy határoztak, hogy a hatodik hónap utolsó szombatján beiktatnak egy új időpontot, és aznap fél órával korábban kezdik összeadni a párokat.

Mire az esküvőre sor került, Sandra két egészséges fiúnak adott életet. (Az érdekesség kedvéért: aznap, amikor az ikrek megszülettek, ugyanabban a vidéki kórházban egy másik színes bőrű nő hármas ikreket szült.) Így az esküvőn a házasulandó feleken, a két tanún, a tolmácson és az anyakönyvvezetőn kívül a pár hetes babák is részt vettek. Mindez sosem jött volna létre, ha az összes illetékes hivatal munkatársai nem tekintették volna szívügyüknek ezt a házasságot. Ehhez azonban szükség volt Sandra megnyerő személyiségére is, amellyel képes volt előhívni az ügyintézők segítőkészségét. Az ügymenetben a szociális munkás végig aktívan részt vett: egyrészt folyamatosan tolmácsolt az ügyintézők és az ügyfelek között, másrészt segítette a számos méltányossági és egyéb kérelem megírásában, nyomtatványok kitöltésében. A házasságkötésen tanúként szerepelt.

A gyermekek anyakönyvezését az anyakönyvi hivatal már automatikusan intézte, hiszen addigra már jól ismerték az ügyfelet. Ezután a segítő a menekültügyi hatósághoz irányította Sandrát, ahol a két újszülöttet az anya jogán elismerték menekültként. A különböző szociális támogatások megszerzésében (szülési segély, anyasági segély, családi pótlék, rendszeres létfenntartási

támogatás Sandrának és a gyerekeknek) a szociális munkás segédkezett. Mivel Sandrának nem volt kellő hosszúságú munkaviszonya, gyest sajnos nem kapott. A lakhatási támogatást szintén nem ítélték meg számukra, mert az egy főre eső jövedelem a családban 300 forinttal meghaladta az akkori öreg-ségi nyugdíjminimumot.

George legális munkavállalása kérelmezői státusza miatt nem volt megoldható, így a feketepiacon keresett munkát. Egy vállalatnál kapott fizikai munkát Budapesten viszonylag magas, 5-6000 forintos napidíjért. Hetente 4-5 napot dolgozott, attól függően, mikor tartottak igényt a munkájára. Az összes jövedelmük nem volt elég ahhoz, hogy Budapesten tudjanak lakást bérelni, így maradtak vidéken, George pedig folyamatosan vonatozott, hiszen kérelmezőként ingyen utazhatott. Nyelvtanfolyamra nem volt lehetősége, hiszen a kérelmezők nem jogosultak térítésmentes magyar nyelvi oktatásra.

Sandra sokat volt egyedül a gyerekekkel, amíg George utazott és dolgozott. Sokat volt bezárva a négy fal közé. Lift nem volt a házban, így nehezen tudta mozgatni egyedül a két gyereket. Egy önkéntes segített neki hetente két alkalommal. Lehetőségei a külvilággal való érintkezésre beszűkültek. A gyerekevelés teljes elszigeteltségében élt. Magyar nyelvi kompetenciái ez idő alatt semmit sem fejlődtek, illetve azt is elfelejtette, amit a munkahelyén megtanult. Nagyon fáradt volt, ugyanakkor nagyon boldog is. Imádta a gyerekeit és a férjét, és rendszeresen hálát adott Istennek, hogy egy igazi családdal áldotta meg őt. Ebben az időszakban a szociális munkást csak nagyon ritkán keresték fel, akkor is csak apróságokkal. Mint később kiderült, a területileg illetékes családsegítővel a gyerekek születésétől kezdve folyamatosan kapcsolatban voltak.

Hosszú idő után telefonon az alábbi kéréssel fordult Sandra a szociális munkáshoz: segítsen a férje családegyesítési vízumához útlevelet szerezni. A szakember tájékoztatta az asszonyt, hogy ebben nem tud segíteni, de személyes találkozót ajánlott, hogy felderítse az ügy hátterét. Mint megtudta, George menedékjogi kérelmének felülvizsgálatában ismét elutasító döntés született. A negatív határozat után elvileg a férfi kiutasítása, származási országába való visszaküldése kezdődne. A nemzetközi egyezmények alapján azonban a család egységét mindenképp fölé kell helyezni, tehát George-ot – mivel elismert menekült felesége és gyermekei vannak Magyarországon – jogszerűtlen lenne kiutasítani az országból. Ez ugyan még nem ok arra, hogy a férfit menekültként elismerjék, de az nyilvánvalóvá vált, hogy a férfi helyzetét rendezni kell. A szociális munkás felvette a kapcsolatot az összes érintett hatósági szervvel, hogy közösen próbálják megoldani a helyzetet. Az érintettek mindannyian egyetértettek abban, hogy jelen esetben a

család egysége irányadó. Ugyanakkor az idegenrendészet számára az okozott problémát, hogy vízumot méltányossági alapon is csak akkor tudnak adni, ha van az ügyfélnek útlevele, hiszen a vízum csak az útlevélbe iktatva érvényes. George-nak azonban nem volt útlevele. George ezután felkereste egy barátját, aki épp Ghánába készült, és őt kérte meg, hogy próbáljon számára útlevelet szerezni. Ez a próbálkozás azonban nem járt sikerrel. Akkor már nagyon közel volt az új idegenrendészeti törvény beiktatása, amelynek azonban a végrehajtási rendelete még nem volt ismeretes. A hatóságok az új törvénytől reméltek megoldást. A szociális munkás azt javasolta a férfinak, hogy ne tegyen semmit, csak várjon. A hatóságok tisztában vannak azzal, hogy helyzetét Magyarországon kell rendezni. Ha a menedékjogi kérelmének elutasító határozata hatályba lép, a tartózkodása jogszerűtlenné válik, a hatóságok így kénytelenek lesznek valamilyen megoldást találni majd a jogi helyzetére. Az ügyfél azonban másként döntött. Kérelmezői jogállásának megszűnésével ugyanis elveszítette volna az ingyenes utazási lehetőséget, és veszélybe került volna a családja megélhetése. George tehát a fenti megfontolásból újabb menedékjogi kérelmet terjesztett be – bár tudta, hogy az elismerésre semmi esélye –, és ezzel tovább odázta a megoldást. Az esetgondozásnak ezen a pontján külső okok miatt új szociális munkás vette át az esetet.

Nem sokkal később az ugyanabban a városban lévő befogadó állomáson magyar nyelvtanfolyam indult, melyen kérelmezők is részt vehettek. Az új szociális munkás felajánlotta a részvétel lehetőségét George-nak, aki először elutasította az ajánlatot azzal az indokkal, hogy a munka és utazás mellett nem tud napi négy órát rászálni a tanfolyamra. Néhány nap múlva azonban – felismerve a nyelvtanulás fontosságát – jelentkezett, hogy meggondolta magát, és elkezdett járni az órákra. Sandra azonban ismét állapotos volt. Amíg ő terhesgondozásra járt, George-nak kellett vigyáznia a gyerekekre. Ilyenkor nem tudott járni az órákra. Amikor részt vett a tanfolyamon, akkor is fáradt volt, dekoncentrált, nagyon lassan haladt a tanulással. Amikor megszületett a kislányuk, végleg abbahagyta a tanfolyamot.

A család következőleg arra kérte a szociális munkást, segítsen az újszülöttel kapcsolatos teendők elintézésében. A szociális munkás felvette a kapcsolatot Sandra családsegítőjével, aki azt mondta, már nem foglalkozik a családdal, mert már nem látta indokoltnak. Véleménye szerint a család szereti, ha helyette mindent megcsinálnak, épp ezért jobbnak látta őket kicsit magukra hagyni. Továbbá nem ez lesz az első kisbaba a családban, tehát már tudniuk kell, mi a teendő. Sajnos nem sikerült meggyőzni a családsegítőt arról, hogy a szociális támogatások, a taj-szám, a babaápolási szerek igényléséhez szükséges formanyomtatványokat a család továbbra sem tudja önállóan kitölteni, így ezekben

a szociális munkás közreműködött. Az újszülött kislányt anyakönyvezték, elismerték menekültként, megkapta a taj-számot, a rendkívüli gyermekvédelmi támogatást, a kelengyetámogatást és babaápolási szereket.

A segítő kapcsolat jelenleg ezen a ponton áll. A család boldogulása egyfelől sikeresnek tekinthető: élnek-éldegélnek, a gyerekek nőnek, a család gyarapszik, van mit enniük, és van hol aludniuk, szeretik egymást, együtt vannak, és nagyon boldogok. Ugyanakkor az utóbbi két évben, az ikrek születése óta semmivel nem kerültek előbbre. A férj jogi helyzete továbbra is bizonytalan, emiatt megélhetésük is bármikor veszélybe kerülhet. Magyartudásuk nem fejlődött, erre talán majd akkor lesz kilátás, ha a gyerekek elkezdnek óvodába járni. A segítség folyamatáról elmondható, hogy a Sandrával indult problémamentes együttműködés már korántsem volt olyan zökkenőmentes, amikor George mint családfő vette át az irányítást. George meglehetősen önfejű, kissé kényelmes, többnyire a könnyebbik megoldást választó ember. Tekinthető akár visszahúzó erőnek is Sandra beilleszkedésében, ugyanakkor a nő mégis az ő oldalán találta meg az áhitott családi békét és boldogságot. Ha a jó szerencse továbbra is Sandra mellett marad, és megnyerő személyiségével változatlanul képes lesz bárki szimpátiáját elnyerni, nagy gondjuk nem lesz, azonban az integráció magasabb fokára lépni valószínűleg csak akkor lesznek képesek, ha sikerül George jogállását rendezni.

Sandra magyarországi története látványosan gyorsan, fergegetesen indult. Menet közben aztán, George feltűnésétől kezdve lelassult a nagyon ígéretesen induló folyamat. Sokan akár azt is gondolhatják, Sandrának pechje volt, hogy találkozott ezzel a férfival. Ha nem így történik, talán mára már nagyon jól beszélne magyarul, megcsípett volna magának egy jó kis állást, lenne sok barátja, rendszeresen keresztény közösségbe járna, és számos más jelét mutatná annak, hogy beilleszkedett nálunk. Egy olyan szakember, aki minden erejével a külföldi integrációját próbálja segíteni, akár kudarcnak is megélheti Sandra történetét. Van azonban egy másik szempont, ami jóval emberibb: Sandra szemszöge. A nő, aki hitt a szerelem szabadságában, egy 80 éves férfival kötendő kényszerházasság elől menekült el egy másik országba, ahol megtalálta a szerelmet, és a családanyák boldog, bár gondterhes életét élheti. Talán csak néhány évet veszített a beilleszkedésben, és ha a gyerekek felnőnek, óvodába kezdenek járni, Sandra is kikerül majd az izoláltságból, és a régi lendülettel folytathatja majd mindazt, amit elkezdett. Ha George helyzetét is sikerül rendezni, végre biztos talajt érezhetnek majd a lábuk alatt, és sok gondtól megszabadulhatnak.



VI. A céltudatos férfi esete, avagy egy példa a gyors beilleszkedésre

Az alábbi esettanulmányban betekintést nyerünk a befogadotti jogállás nehézségeibe, és azt is láthatjuk, hogy aki ügyes, azért a nehézségek ellenére is boldogul.

André egy fejlett afrikai országból érkezett, több nyelvet beszélt felsőfokon. Hazájában egyetemi pályafutása mellett diákmunkákat végzett, és aktívan politizált. Barátnőjét és kisgyermekét nem tudta magával hozni, amikor a megtorlások elől menekülve el kellett hagynia hazáját. Embercsempészekkel Európába indulva úgy képzelte, hogy egy multikulturális nyugati országban kezdhet új életet, ahol nyelvtudása és számítógépes ismeretei révén könnyen boldogul majd. Miután az embercsempészek átvették, Magyarországon szállították ki a járműből, keserű csalódásként élte meg, hogy egy olyan országba csöppent, aminek a létezéséről sem igen hallott korábban, ahol az emberek nem kommunikálnak világnyelveken, és néha ujjal mutogatnak a feketékre. Egy vidéki kisvárosban lévő menekülttáborba került.

Itt hamar barátságot kötött honfitársaival, az ő segítségükkel jutott el a civil szervezet fővárosi irodájába. André ekkor fordulóponthoz ért: a menedékjogi kérelmét részben elutasították, azaz nem kapott menekültstátuszt, csak kiegészítő védelemben részesítették. Ez az ún. befogadotti státusz azt jelentette, hogy bár jelenleg nem küldhető vissza származási országába, az ügyét évente felülvizsgálják, és ha a származási országban rendeződik a helyzet, akkor visszaküldik oda André-t. Másfelől ez a státusz is lehetővé tette a legális munkavállalást (igaz, munkavállalási engedéllyel, ami elriasztja a munkáltatók többségét), és korlátozott jogokat adott a magyarországi tartózkodáshoz. Statisztikák szerint 10 ügyfélből egyet ismernek el menekültként, és további 4-en kapnak kiegészítő védelmet – utóbbiak általában mind beadnak bírósági felülvizsgálati kérelmet, abban a reményben, hogy a bíróság megítéli nekik a menekültstátuszt, mely a magyar állampolgárokkal közel azonos jogokat biztosít élvezőjének, és gyakorlatilag örökre szól. André dilemmája abban állt, hogy elégedjen-e meg aktuális helyzetével, vagy küzdjön tovább a menekültstátuszért. Az első esetben úgy lett volna esélye előrelépni, egy nagyobb biztonságot adó státuszt kapni, hogy a befogadotti státusz előnyeit sem veszítheti el. Ráadásul honfitársai közül volt, akit vele egy időben menekültként ismertek el, tehát nem tűnt reménytelennek a küzdelem. Mivel a bíróság leterheltsége miatt csak egy évvel későbbi tárgyalási időpontot kapott volna, André ügyvédje és a szociális munkás tanácsa ellenére úgy döntött, nem ad be felülvizsgálati kérelmet, mert nem akart még egy hosszú időszakot bizonytalanságban eltölteni.

A szociális munkás számára ebből világossá vált, hogy André egy atipikus ügyfél, akinek a prioritásai eltérnek a megszokottól. Komoly és disztinált fiatalember határozott jövőképpel, de metakommunikációja árulkodott visszafojtott belső feszültségéről. Az elutasítás miatti csalódás és a frusztráló magyar viszonyok is közrejátszhattak abban, hogy nem mutatott bizalmat a segítő felé, távolságtartó kommunikációját rövid, ám udvarias utasítások képezték, és inkább önállóan intézte az ügyeit. Együttműködésük először a munkakeresésre koncentrált, mivel André lakhatása egyelőre biztosítva volt, és megállapodtak, hogy ezzel csak akkor foglalkoznak, amikor az ügyfélnek a törvényben meghatározott idő után ki kell költöznie a menekülttáborból. A tábor relatív közelsége a fővároshoz lehetővé tette a személyes kapcsolattartást a szociális munkással, és elképzelhető volt az is, hogy az ügyfél majd onnan járjon munkába.

A munkakeresést nehezítette, hogy befogadottakkal sem a munkaügyi központok, sem a munkaerő-kölcsönző, -közvetítő cégek nem foglalkoznak. André profi életrajzot készített több nyelven, ezt terjesztette ismerősök útján, jelentkezett internetes adatbázisokba és nyilvános álláshirdetésekre, aktívan próbált elhelyezkedni. A szociális munkás biztosította ehhez az infrastruktúrát, feladata volt az életrajz lefordítása, telefonos kapcsolatfelvétel (az ügyfél csak pár szót értett magyarul), illetve a potenciális munkáltatók tájékoztatása és segítése a munkavállalási engedélyeztetés során.

Ekkor következett az ügy újabb fordulata. A menekülttábor átszervezése miatt André – más befogadottakkal együtt – áthelyezték az ország egy távoli, munkanélküliség sújtotta vidékén lévő, ún. közösségi szállóra. Ez egy zárt intézmény (másik felében idegenrendészeti fogdával), ahonnan határozott idejű és célú eltávozással engedik csak el az ügyfeleket, és sem szociális asszisztencia, sem munkalehetőség nem áll rendelkezésükre. A főváros több átszállással, hatóság vonatással volt csak elérhető (az utazás költségét természetesen az illetőnek kellett állnia). Andrének különösen rosszul esett, hogy elszakították menekültstátuszú barátjától, és személyes sérelemként, büntetésként élte meg száműzetését az Isten háta mögötti településre. Komolyan fölmerült benne az ország elhagyása, a nyugatra távozás, ezt csak azért nem valószínűsította meg, mert nem volt útlevele (a régóta az embercsempészek vették el tőle, újat pedig csak hazájából, rokonok által kaphatott, és ez időbe tellett). Ezt a gondolatát megosztotta a segítővel, akinek eszköztára ebben az időszakban erősen leszűkült: azon túl, hogy objektíven tájékoztatta a fiatalembert a lehetőségekről, csak a meghallgatás, az érzelmi ventiláció és a megerősítés technikáit alkalmazhatta. Tekintve, hogy André családjáról is rossz híreket kapott, ez volt az esetkezelés legkritikusabb fázisa.

Miután túljutott a mélyponton, Andréban váratlanul fölülkerekedett a küzdésvágy. Eltávozási engedélyt kapott egy barátja budapesti címére, és a szociális munkás kijárta, hogy elég legyen havonta leutaznia a közösségi szállóra az eltávozás meghosszabbításáért. A fiatalember megsokszorozta munkakeresési erőfeszítéseit, és talált egy olyan nemzetközi céget, ahol örömmel fogadták a nyelvtudását, és hajlandóak voltak kikérni számára a munkavállalási engedélyt. A sikertől nem mámorosodott meg: külvárosi, olcsóbb lakást keresett, egy ismerőssel kívánta megosztani, hogy ezzel is több pénzt takarítson meg, és tudjon hazaküldeni a családjának. A szociális munkás segítségével talált is ilyet, és a magyar átlagot messze meghaladó első havi fizetéséből nem okozott számára nehézséget kettejük helyett is kifizetni. Ezzel végérvényesen elbúcsúzhatott a közösségi szállótól, és a maga ura lehetett.

Egy évvel később már önállóan talált jobb helyen lévő, nagyobb lakást. Szépen megtanult magyarul, a munkahelyén igen elégedettek vele, és magasabb pozícióba, külföldre kívánják áthelyezni, ennek adminisztratív teendői miatt kérte utoljára a szociális munkás segítségét. Befogadotti státuszúak 3 év tartózkodás után kérhetik a letelepedést, Andrénak már csak a határidőt kell kívárnia, egyébként minden feltételnek eleget tesz. Sikeres integrációja viselkedésén is megmutatkozik: kiegyensúlyozott, magabiztos, jól öltözött, és valamelyest oldottabb, mint az első találkozásukkor.

A segítő mindvégig megőrizte külső tanácsadó és közvetítő szerepét, és szigorúan ügyelt rá, hogy ne lásson el olyan funkciókat, amelyekre az ügyfél is képes. André ezt könnyen elfogadta, hála szokatlanul autonóm személyiségének. A munka- és lakáskeresési technikák megtanítása gyümölcsözőnek bizonyult, az ügyfél magától talált állást, és bérelt lakást – másodjára már nyelvi közvetítőre sem volt szüksége. Ezek a sikerek tovább erősítették az ügyfél kompetenciaérzését. Jó adottságai (nyelvtudás, számítástechnikai ismeretek) mellett ez a belső erő is kellett a pozitív végkifejlethez, hiszen esetében elegyedtek a szerencsés és a kedvezőtlen fordulatok.



VII. Az egyedülálló muszlim anya esete, avagy a kultúrák különbözőségének kálváriája

Az alábbi eset arról szól, hogy egy nő, aki egy polgárháborúval sújtott muszlim országból érkezett, hogyan tudja egyedülálló anyaként megtalálni helyét egy idegen európai országban, és ebben a szociális munkás hogyan tudja őt segíteni. Ez a történet arról is szól, hogy a segítő szakember mi mindent tanulhat ettől az anyától.

Fatma húsz évesen hagyta el hazáját, Szomáliát az ott dúló polgárháború elől menekülve. Férjének halála után a férj családja magához vette Fatma gyermekeit (három fiát), mondván, ő úgysem tudna gondoskodni róluk. Ekkor döntött Fatma a menekülés mellett. Egy hónap után érkezett Magyarországra, ekkor már négy hónapos terhes volt. Kislánya már Magyarország egyik vidéki városában született. Fatmáék tíz hónap alatt kapták kézhez a menekültként elismerő határozatot. Ezen idő alatt az egyik befogadó állomáson laktak. A menekültkénti elismerés után röviddel Budapestre, albérletbe költöztek. Ezt követően vette fel a kapcsolatot a Menedék Egyesület budapesti irodájával.

Fatma azzal a kéréssel kereste meg a szociális munkást, hogy segítsen neki az albérletből történő kiköltözésben, a kaució visszakapásában, annak megakadályozásában, hogy a tulajdonos utcára tegye őket. Fatma ekkor még alapszinten sem értette/beszélte a magyart, a segítővel angolul kommunikáltak. A tulajdonossal történő egyeztetések igen nehezen mentek. A tulajdonos nagyon arrogánsan, a kulturális különbségekből fakadó esetleges félreértéseket figyelembe sem véve ítélte meg Fatmát. Ő a szomszédok panaszaira, a túlzott fűtésre, kifizetetlen számlákra stb. hivatkozva a kaució egy részét adta csak vissza. Ez a pénz nem volt elég ahhoz, hogy Fatmáék új albérletbe költözzenek, és külföldi ismerőse sem volt hajlandó neki több pénzt küldeni, mondván, más európai országokban lakást biztosítanak a menekülteknek, biztos Magyarországon is így van. Ezért Fatmának nem maradt más lehetősége, csak a befogadó állomásra való visszaköltözés. Fatma szociális munkása később értesült róla, hogy az anya és gyermeke külföldre utaztak.

„Még csak 2 hete dolgoztam az egyesületben. Fatma lett a második ügyfelem. Még nagyon sokat kellett tanulnom a „máshonnan jött emberekről”, a kulturális különbségekről, a problémákról, melyekkel szembesülnek, a magyarországi menekültellátási rendszerről... A beszélgetéseink során látható volt, hogy Fatma nem tudott még hozzászokni az „európai kultúra” és saját hazájában megszokott élet különbségeihez. Nem értette, mi miért történik. Egyedül volt gyermekével egy új világban, egy országban, aminek még a nyelvét sem ismerte. De abban biztos volt, hogy nem tud tovább egy menekülttáborban maradni, ahol a napok mindig ugyanúgy zajlanak. Fatma dolgozni akart, el akarta tartani kislányát, és otthon maradt három kisfia, édesanyja és testvérei is számítottak az ő anyagi támogatására. Ő lett a családfenntartó...”

Fatmát a szociális munkás közel egy év múlva látta viszont, amikor az ismét felbukkant az irodájában. Az etiópiai vízum igénylésének feltételeiről érdeklődött. Azért szeretett volna Etiópiába utazni, hogy meglátogassa az időközben Etiópiába menekült három kisfiát és édesanyját, akire rábízta volna kislányát is, mert gyermekét egyedül nevelő anyaként nem tudott munkát találni. Így attól tartott, hogy sohasem lesz képes arra, hogy egzisztenciát teremtsen itt, hogy beilleszkedjen új otthonába, és hogy újra egyesíthesse családját. Arra gondolt, hogy egyedül sokkal könnyebben találna munkát, így végre lehetővé válna számára, hogy kisfiai és édesanyja számára családdegysítési vízumot igénylejen, őket is elhozhasssa Magyarországra. Elkeseredett, csalódott volt, de mindenképp szeretett volna tenni valamit helyzetük javítása érdekében. Kiderítettük, hogy a legközelebbi követség Bécsben van, de nem sikerült őket telefonon elérni, ezért a szociális munkás és Fatma megegyeztek abban, hogy másnap ismét megpróbálják felhívni a követséget. Fatma csak néhány nap elmúltával jelent meg ismét, kislányával és nagy csomagokkal együtt. Reggel felült a Bécsbe tartó vonatra. De a határon visszafordították őket, mert nem rendelkeztek az ausztriai belépéshez szükséges vízummal. Mikor kiderítettük, hogy mik a feltételei az osztrák vízumnak (költségek és a bonyolult folyamat), Fatma úgy döntött, hogy inkább levélben nyújtja be vízumkérelmét. A szociális munkás konzultált a Helsinki Bizottság családdegysítési ügyekkel foglalkozó kollégájával, és mindketten egyetértettek abban, hogy a kislány Etiópiában hagyása nagy hiba lenne. A magyar hatóságok várhatóan ezt a lépést pont fordítva értékelnék. Nem azt látnák benne, hogy egy anya mindent megtenne azért, hogy megteremtse a megfelelő feltételeket gyermekei neveléséhez, hanem még őt is elküldi magától, mert nem tud róla gondoskodni. Akkor pedig hogyan tudná eltartani mind a négy gyermekét és idős édesanyját. Fatma nagyon nehezen fogadta ezt el, hisz hazájában, családjában ez egy megszokott módja az egymás segítségének. Ha valaki fedél

vagy élelem nélkül marad, a családja befogadja őt vagy gyermekeit. Később az utazás meghiúsult. Sikerült ugyan vízumot kapniuk, de közben érkezett a hír, hogy édesanyja szemét sürgősen meg kell műteni. Ezért a repülőjegy árát, amit a külföldön vállalt munkájából takarított meg, elküldte az édesanyjának. Így már nem maradt pénz, amiből az utazást megszervezhette volna.

Fatma olyan hirtelen döntött úgy, hogy külföldről visszatér Magyarországra, hogy nem intézkedett afelől, hol fognak kislányával megszállni. Azt gondolta, hogy a vízumot egy-két nap alatt be tudja szerezni, ezen idő alatt pedig meghúzzák magukat egy ismerősnél. Ekkor a szociális munkás megkereste az Oltalom Karitatív Egyesület krízisszállóját, akik be is fogadták volna őket, de miután Fatma megnézte a helyet, kijelentette, hogy oda nem megy lakni. Majd felkereste a befogadó állomást is, ahol korábban lakott, de ott már nem tudták őt befogadni, mivel a hatályos jogszabályok értelmében a menekültstátusz megkapása után maximum 6 plusz 6 hónapot tölthetnek a menekültek a befogadó állomásokon. Fatma nem akarta elfogadni a helyzetet, hogy ha Magyarország menekültként védelmet ígért neki, akkor ebben a helyzetben miért nem biztosít számukra megfelelő lakhatást. Ezért felkereste a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal Menekültügyi Osztályát, és kérte, követelte a segítségüket. Ekkor méltányosságból beköltözhettek egy másik befogadó állomásra.

„A második találkozásunk során is szinte csak arra volt idő, hogy megoldást találjunk a lakhatás megoldatlansága miatt kialakult krízishelyzetre. Fatma nem akarta elfogadni az ellátórendszer által kínált szegényes megoldásokat (hajléktalanszálló, anyaotthon). Sokszor éreztem velem, hogy az én felelősségem, hogy lakhatásuk számára megnyugtató módon rendeződjön. Úgy éreztem, hogy „két tűz közé” kerültem. Az egyik oldalon az ellátórendszer lehetőségei, a másik oldalon egy Szomáliából, embertelen körülmények között Magyarországra érkező édesanya elvárásai: Európában minden jobb lesz, itt biztonságban élhetek majd gyermekeimmel, a szociális munkásnak az a feladata, hogy ebben segítsen. Én pedig tehetetlenül álltam középen. Ma Magyarországon nehéz egyedülálló szülőnek lenni... Végül Fatma önállóan talált megoldást a helyzetére. Elment a hivatalba kislányával, és elmesélte nekik történetét. A hivatal munkatársainak megesett rajta a szívük, és olyan segítséget ajánlottak fel, amit másoknak nem: visszaköltözhetek az egyik befogadó állomásra. Örültem neki, és annak is, hogy Fatma azt élte meg, hogy valamit önállóan ért el... Mikor pár hónap múlva megkeresett, mert hamarosan ki kell költözniük, és ismét nem tudja, hová mehetnének, tudtam, hogy nem tudok számára új lehetőségeket ajánlani, csak azt, amit eddig is.”

A befogadó állomáson való tartózkodásra az engedélyük 6 hónapra szólt. Mivel a család már nem Budapesten lakott, az esetet ebben az időben a befogadó állomás szociális munkásai vitték. Fatma sajnos ebben az időszakban sem talált munkát, így márciusban sem tudott volna albérletbe költözni. A menekülttábor munkatársai felajánlották, hogy az Oltalom Karitatív Egyesület egy vidéki nagyvárosban lévő gyermekotthonába költözhetnek. A menekülttáborban tájékoztatták őt, ahhoz, hogy mindkettőjüket befogadhassák, Fatma szülői felügyeleti jogait szüneteltetni kell, és csak júniusig, a gyermekotthon idősek otthonává alakulásáig maradhatnak itt. Fatma az otthonba való beköltözéstől nagyon tartott, és többször is felutazott Budapestre, hogy a Menedék Egyesület szociális munkásának segítségét kérje. Mivel nem rendelkezett a szükséges anyagi feltételekkel önálló albérlet fenntartásához, és elutasította az anyaotthonba költözés lehetőségét, a befogadó állomáson való tartózkodás lejártakor mégis beköltöztek a gyermekotthonba.

A befogadó állomáson és a gyermekotthonban eltöltött hónapok alatt Fatma nyelvtudása nagyon sokat fejlődött. Sokat tanult a magyarokról és a mindennapjainkról. Végre ismét kapta a családi pótlékot és a gyeszt, igaz, ezt a gyermekotthonban töltött idő alatt az intézmény kezelte. A gyermekotthonban az egyik nevelő felvállalta, hogy Fatmát magyarul tanítja. Hisz hiába szerepel a jogszabályban az elismert menekültek számára a befogadó állomásokon kötelezően biztosítandó magyar nyelvi képzés, ott tartózkodása alatt épp nem indítottak tanfolyamot. Fatmát nagyon megviselte és megijesztette, hogy szüneteltetni kellett szülői felügyeleti jogait, pusztán azért, hogy fedél legyen a fejük fölött. Nem akarta elveszíteni legkisebb gyermekét is. Bármit megtett volna azért, hogy ez ne történjen meg. Nagyon motivált volt mindvégig, hogy a júniusi kiköltözésig munkát találjon, így gondoskodhasson kislányáról és az Etiópiában rekedt családtagokról is. Próbálkozásai nem jártak sikerrel, így júniusban Fatma kislányával az Oltalom Karitatív Egyesület budapesti kríziszállójára került. Ekkor a Menedék Egyesület budapesti szociális munkása ismét napi kapcsolatba került Fatmával, aki elsősorban munkakeresésben kért segítséget, valamint a kétéves kislányának bölcsődei elhelyezésében, a munkaügyi központba való regisztrációjában, és végre elindulhatott az Etiópiában élő gyermekeinek és édesanyjának a családgyógyászati vízum ügyintézésére. A munkakeresésben figyelembe kellett venni, hogy Fatma vallásának előírásai miatt hosszú szoknyát és fejkendőt visel, és nem érhet disznóhúshoz. Így kiestek a gyorséttermek, konyhai kisegítő munkák. Fatma alkalmi munkaként takarítást vállalt, majd a több hónapos közös munka eredményeképp sikerült számára állandó munkát találni: takarítást egy autókereskedésben. A szociális munkásnak és a munkaadónak sikerült megbeszélnie azt, hogy ha Fatmának a biztonsági előírások miatt szoknyáját nadrágra kell is cserélnie, azért viselhesen hosszú köpenyt.

„Igyekeztem Fatmát mindig elkísérni az állásinterjúkra, hogy segítsék a munkáltatókkal megértetni, nem kell elrettenniük egy muszlim anya alkalmazásától, aki a menekültstátusza miatt ugyanúgy vállalhat munkát, mintha magyar állampolgár lenne. Mivel Fatma csak hat osztályt végzett, és a magyartudása is alapszintű volt, főként takarítói, betanított munkakörű állásokat néztünk. A közös „sétáink” alkalmával egyre több dolgot tudtam meg róla, az életéről. Fatma Szomáliában a Vöröskereszt szervezésében elvégzett egy egészségügyi képzést, és dolgozott is kórházban segédápolóként. Elmondta, hogy magyarországi tartózkodása alatt már mennyi különbséget felfedezett a kultúráink, szokásaink között. Például otthon, Szomáliában senkinek sem kell sehová sietnie, ezt itt kellett megtanulnia. Ekkor éreztem úgy, hogy még sokat kell tanulnom, hogy igazán segíthessem a hozzám forduló menekülteket. Hisz nekem magától értetődő, hogy sietek. Engem a vallásom nem akadályoz abban, hogy olyan munkát vállaljak el, ahol a szoknyát egyenruhára kell cserélni. Az is fontos felismerés volt számomra, hogy egy másik országban a hat osztály nem feltétlenül felel meg a nálunk elvégzett hat osztálynak. Megtanultam, hogy minden esetben kérdezzem meg, esetleg van-e valamilyen szakmája, munkatapasztalata az ügyfelemnek.”

A közel négy hónap alatt Fatma folyamatosan jelezte, hogy számára és kislánya számára nem megfelelő hely a szálló, ahol laknak, és minél előbb szeretne kiköltözni onnan. Ugyanakkor a szállóból jelezték a szociális munkás felé, hogy az édesanya nem tud beilleszkedni a szálló életébe, sok konfliktusa van a lakókkal, mert a közös mosógépből kivette azok ruháját, nem takarította a közös helyiségeket, és az esti időszakban többször magára hagyta kislányát. A kislány egy alkalommal ivott is valamilyen vegyszerből, ezért orvoshoz kellett vinni. Fatma elmondta, hogy ha este a mecsetbe megy imádkozni, akkor mindig megbíz gyermekének felügyeletével egy másik anyukát. Mikor kislánya ivott a takarítószerből, akkor ő is otthon volt, de nem tudja ő sem, hogyan került a lánya kezébe a flakon, hisz vigyázott rá. A szociális munkást meglepte a konfliktusok híre, mert Fatmán soha nem tapasztalta, hogy agresszíven lépett volna fel. A helyzet tisztázása érdekében esetkonferenciát hívott össze, melyre meghívott minden illetékes intézményt. A megbeszélésen az édesanyán, a somáli tolmácson és a szociális munkáson kívül jelen voltak a kerületi gyermekjóléti intézmény, a családsegítő szolgálat és az Oltalom munkatársai. A megbeszélésre Fatma félelmekkel tele érkezett, azt hitte, hogy csak egy döntés születhet, mégpedig az, hogy ő nem jó anya, és elveszik tőle gyermekét. A jelenlévők elmondták, hogy senki sem szeretné tőle elvenni kislányát, de ha továbbra is ilyen konfliktusos lesz a viszonya a lakókkal, akkor sajnos nem maradhat tovább az intézményben, el kell költözniük onnan. Ekkor, ha fogadni tudják őket, talán bekerülhetnek egy anya-

otthonba, ahol szintén hasonló lehetőségeket tudnak biztosítani számukra (előfordulhat, hogy többen lesznek egy szobában, a konyhát és a fürdőt közösen kell használniuk). Ha erre nem lesz lehetőség, és neki továbbra sem lesz elegendő pénze, hogy lakást béreljen, akkor előfordulhat, hogy külön kell elhelyezni őket (a kislánya gyermekotthonba kerül, ő pedig hajléktalan-szállóra). Az esetmegbeszélőn elhangzottak megerősítették a szociális munkást abban, hogy Fatma az elmúlt hónapok során igen keményen küzdött azért, hogy megteremtse egzisztenciájukat Magyarországon. Többször el is mondta, hogy most már nagyon elfáradt, elfogyott az ereje. Konfliktusainak mélyében ott rejtett az a bizonytalanság és feszültség, amit a családtagjainak a családdegyesítése váltott ki benne. Nem lehetett tudni, hogy mikor találkozhat kisfiaival. Habár a családdegyesítési vízum intézésében a szociális munkás még júniusban felvette a kapcsolatot az ENSZ Menekültügyi Főbiztosságával (továbbiakban UNHCR), mert a család önerőből nem tudta volna fedezni a Magyarországra történő utazás költségeit, illetve a gyermekek nem rendelkeztek semmilyen úti okmánnyal. De ekkor még az UNHCR etiópiai kirendeltségére nem jutott el az ügy. (Csak egy évvel később került sor a családtagok meghallgatására, az ügy azóta sem mozdult előre. Sajnos a gyermekeknek továbbra sincs úti okmányuk, illetve a hatályos jogszabályok értelmében Fatmának a hatóságok felé bizonyítania kellene, hogy anyagi körülményei lehetővé teszik gyermekeinek eltartását.)

„Fatma ultimátumot kapott. Pedig jó anyja volt kislányának. Ki hibáztathatja őt azért, mert jobb körülményeket szeretett volna maguknak? Belefáradt már abba, hogy mindig másokhoz alkalmazkodjon. Pedig 3 éve, mióta megérkezett Magyarországra, folyton ezt kellett tennie. Nehezen viselte a döntést, és nekem se volt könnyű. Utólag azt látom, hogy már nekem is elfogyott az energiám, talán én is kezdtem elveszíteni a hitet, hogy mégis sikerülhet nekik. Lehet, hogy egyszerűbb volt egy kicsit becsukni a szemem, és a teendőkre koncentrálni, az édesanya lelkében zajló vívódást háttérbe szorítani. Azt azért nem mondanám most sem, hogy Fatmával könnyű lenne kialakítani a közös munka kereteit. Ha úgy érezte, hogy valami járt neki, azt meg is akarta kapni.”

Az esetkonferencián született megállapodás értelmében a gyermekjóléti szolgálat két anyaotthonban is szervezett meghallgatásokat, ahová Fatma és a szociális munkás is elmentek, de sehol sem tudták őt fogadni. Egyik helyen még azt sem értették, hogy mit keres ott az anyuka, hisz ők nem is tudnak arról, hogy időpontot kért volna a gyermekjóléti szolgálat. Fatmának ismét szembesülnie kellett azzal, hogy megjelent a megadott időpontokon, nem mehetett aznap dolgozni, és mégsem tudott neki senki segíteni.

Fatma további két hónapig maradt az Oltalom szállóján. Közben a szociális munkás segítségével a rendszeres gyermekvédelmi támogatás mellé rendkívüli gyermekvédelmi támogatást is igényeltek. Egyre önállóbban intézte ügyeit. Kiismerte, mit hogyan, hol kell intézni. Közben elveszítette a munkáját, ismét munkát keresett. Így derült ki, hogy közben új barátai lettek, és már nem csak a szociális munkásra számíthatott. Ezek a magyar lányok, akik szintén muszlim vallásúak voltak, elkísérték a Budapesten élő muszlim közösség több tagjához is, hátha tudnának munkát adni neki. Hamarosan albérletbe költözött, ahol a tulajdonos beleegyezett a lakcím bejelentésébe. Így végre megigényelhetett néhány támogatást a Menekültügyi Hivataltól.

Néhány hónap múlva sikerült egy még olcsóbb lakást találnia. Ekkor a szociális munkás segített neki ingyen elvihető bútorok felkutatásában, és azok lakásba történő ingyenes szállításának megszervezésében. Fatma az irodába általában a kislányával érkezett. A kislány a bölcsődében eltöltött idő alatt a szomáli nyelv helyett a magyart tanulta meg inkább. Édesanyjához is magyarul beszélt, aki szomáli nyelven válaszolt neki. Fatma elmondta a szociális munkásnak, hogy nagyon nehéz neki, hogy ő maga nem beszél olyan szinten a magyar nyelvet, hogy mindig megértse, mit is szeretne kislánya mondani neki. A menekülsorsuk következtében az a szokatlan helyzet állt elő, hogy az édesanya és gyermeke nem egy nyelven beszéltek. Mivel Fatma már nem vehette igénybe a menekültügyi hatóságok által finanszírozott ingyenes nyelvi képzést, ezért a szociális munkás felajánlotta, hogy keres olyan önkéntest, aki szívesen tanítaná őt magyarul. Ez meg is valósult. Fatma a munka mellett tanulta a nyelvet, és fejlődött a nyelvtudása.

Fatma önbizalma és a jövőbe vetett hite megerősödött. Már nem volt gyöckértelen. Viszonya a szociális munkással megváltozott. Egyre többször vetette a szociális munkás szemére, hogy ő azért maradt le támogatásokról, mert soha senki nem tájékoztatta őt. Pedig ez nem volt igaz, de amikor hallott róluk és az igénybevétel szabályairól, talán még nem értette igazán. Nem értette a határidőt, azt, hogy csak az előírt feltételeknek megfelelően vehetőek igénybe. Előfordult az is, hogy Fatma bejött az irodába, hogy a szociális munkás azonnal foglalozzon az ő ügyével, mert neki mennie kell, és aznap van a határidő.

„Végre értette a rendszert és annak hibáit is. Tudta, hogy milyen iratok szükségesek például a családi pótlék megigényléséhez. Azt érezte, hogy sok lehetőségéről azért maradt le, azért kellett ezt a kálváriát megélnie, mert segítők nem figyeltek rá eléggé. Ezt a figyelmet akarta! Ha sietett, de mégis az utolsó pillanatban jött be egy papírárt, és nem tudtam azonnal fogadni őt, akkor megharagudott rám, és veszekedett, vitatkozott velem, hogy nem vagyok

tekintettel arra, hogy a kislánya is vele van, aki éhes és fáradt. Hiába kértem, hogy ő is legyen tekintettel azokra, akik előtte érkeztek, és ugyanolyan fontos nekik is, hogy velük is foglalkozhassak. Azt soha sem bocsátotta meg, hogy a Budapestre érkezésekor a családi pótlék és a gyes továbbfolyósítása iránti kérelem kitöltésekor ő nem tudott várni, és abban maradtunk, hogy az Oltalom szociális munkását kéri meg, hogy fejezze be. De később kiderült, hogy pontatlanul lett kitöltve, ezért a gyes igénylése nem történt meg, csak hosszas utánajárás után kapta meg a támogatást. Ezt az összeget szerette volna a családjának küldeni, mert épp bajban voltak.”

Az egyik ilyen alkalommal a szociális munkás hiába kérte Fatmát, hogy várja meg, míg az előtte érkezettekkel megbeszéli, miért is jöttek. Fatma vitatkozni kezdett, és kirohant az irodából. Egy hét múlva pedig azzal a kéréssel érkezett, hogy szeretne beszélni a szociális munkás főnökével, mert másik szociális munkást szeretne. A beszélgetésen, amire később a szociális munkás is bement, Fatma elmondta a sérelmeit, hogy úgy érzi, nem kapja meg a megfelelő figyelmet, ha kislányával érkezik. Erre pedig igenis tekintettel kellene lennünk, hisz a gyerekvédelem szabályai is kimondják, hogy a gyermek szükségletei a legfontosabbak. Fatma azt is elmondta, hogy sokkal kevesebb folyamatban lévő ügye van, nem biztos, hogy csak az a szakember tudná ezeket intézni, aki jól ismeri az ő történetét. Illetve van, hogy az emberek személysége nem fér meg egymás mellett. Végül az a megállapodás született, hogy átkerül az egyesületen belül egy másik szociális munkáshoz.

„A beszélgetés alatt azt éreztem, hogy Fatma végre szeretne „fel nőni”, és alkalmazni, amit tanult a kapcsolatunkban. Hogy igenis egyedül is sokat tud tenni magáért. Már nem fél elmondani, ha valamivel nem ért egyet, és elgondolkodik rajta, mi az, amit másképp is meg lehetne oldani. Hogy mi a tanulság számomra ebből az esetből? Fatmával nagyon sokat dolgoztunk együtt. Sok mindenben tudtam neki segíteni, de volt, amiben nem, vagy nem a megfelelő módon. Sokat jelentett volna, ha korábban észreveszem, a sok költözésben hiányzott, hogy a szakemberek felvegyék egymással a kapcsolatot, hogy együtt dolgozzunk, ne külön-külön az édesanyáért és gyermekeiért. Az esetkonferenciát még a Budapestre visszaköltözéskor meg kellett volna szervezni, hogy Fatma, de a szakemberek is lássák, nincsenek egyedül, van mit tanulniuk egymástól, és nem szabad elzárkózni az ismeretlentől. Ha a Fatmával való kapcsolatomban hangsúlyosabb lett volna a felajánlás, hogy ha előre egyeztetünk időpontot, akkor nem kell várnia, érezhette volna, hogy én is tisztelen az ő idejét, tudom, hogy neki is sok teendője van. Ma már látom, hogy talán tartottam is tőle, hogy egyre több megoldhatatlannak tűnő problémában kér majd segítséget (pl. családegyesítés, hogyan tudná támogatni az Etiópiában élőket), amikben nem tudok neki érdemi segítséget nyújtani”.

Fatmának nagy bátorságra volt szüksége, hogy várandósan nekivágjon egy hosszú útnak. Erő kellett ahhoz, hogy Szomáliában hagyja gyermekeit, mert azok nem bírták volna a megterhelő utat. Magyarországra érkezve további nehézségek vártak rá. Nem ismerte a nyelvet, egyedül volt kislányával. Közben az otthon maradt családtagjai is számítottak a segítségére. Szomáliában soha sem történhetett volna meg vele, hogy elveszíti lakhatását. A családjának bármely tagja befogadta volna őt. Itt viszont egyik intézményből a másikba kerültek kislányával. Próbálkozásait, hogy kitörjön ebből a körből, eleinte kudarcok kísérték. Rá kellett jönnie, hogy ha nem fektet energiát abba, hogy megtanulja az ország nyelvét, szokásait, hivatali rendjét, nem tud boldogulni.

A szociális munkás közel három évig segítette Fatmát. Az esetkezelés során arra törekedett, hogy Fatmának olyan tudást, eszközöket adjon a „kezébe”, amelyekkel később majd önállóan is boldogulhat. Vele együtt akarta megoldani a problémákat, nem pedig helyette. Nem volt az édesanya partnere abban, hogy őt felmentse a felelősség alól, hogy neki is tennie kell azért, hogy sorsa jobbra forduljon. Ezt nem mindig sikerült elfogadtatnia az édesanyjával. Az ebből fakadó súrlódások megnehezítették az együttműködést. Az eset lezárását sikeresnek értékeli. Sok probléma megoldásában tudott segítséget nyújtani, tanácsot adni, irányt mutatni. Úgy érzi, hogy ennek a segítő kapcsolatnak is nagy része volt abban, hogy egy Afrikából érkezett, muszlim nő, akinek életét mindig is férfiak irányították, önálló döntéseket hozzon, és önállóan élje az életét.

A történet elején egy kezdő szocmunkás és egy „kezdő menekült” találkoznak, és hároméves közös munka során mindketten fokozatosan formálódnak, alakulnak, tanulnak egymástól, együtt fejlődnek. Amikor már mindent átadnak egymásnak és megkapnak egymástól, amit a közös együttműködés adhat nekik, elválnak útjaik, elengedik egymás kezét. Valóban minden kezdet nehéz, szomáliai menekültnek és menekültekkel foglalkozó segítőnek egyaránt. Az esettanulmány folyamán jól kivehető, miként érik valódi szociális munkássá a kezdő szakember, és mekkora utat tett meg a külföldi muszlim nő Európában, Magyarországon. Hatalmas fejlődést ért el: megtanult magyarul, megismerte a magyar közigazgatási rendszert, képessé vált képviselni saját érdekeit, önállóan intézni ügyeit, és eltartani önmagát és kislányát. Nagy eredmény ez ahhoz képest, ahonnan elindult. Ha azonban azt nézzük, hol van még ez ahhoz, amit el szeretne érni – Magyarországra hozni édesanyját és három gyermekét, elég pénzt keresni ahhoz, hogy el tudja tartani őket –, még nagyon sokat kell küzdenie, egyelőre még szinte elérhetetlennek tűnik. Mindaz, amit eddig elért, csepp a tengerben.



VIII. Az iskolázott afrikai férfi esete, avagy egyszer fenn, egyszer lenn

Esetünk tipikusnak mondható annyiban, hogy hűen példázza a menekült-lét szokásos nehézségeit, sikereket és kudarccokat egyaránt fölmutatva.

Robert néhány éve családját hátrahagyva egy afrikai országból menekült el politikai tevékenysége miatt. Felesége ugyanazon a munkahelyen dolgozott alacsonyabb beosztásban, gyermekei iskolába jártak. A férfit politikai aktivitása miatt katonák keresték meg a munkahelyén, de ő épp máshol tartózkodott. Felesége telefonon azonnal értesítette, hogy ne menjen vissza, ezt meghallva a katonák elvitték az asszonyt, és eljárás nélkül több hónapig börtönben tartották. Az apa végül kénytelen volt elhagyni az országot, és szabadulása után a felesége is vidéken rejtőzött el gyermekeikkel, a hatóságok folyamatos zaklatása miatt sűrűn változtatva tartózkodási helyüket.

A menekülttáborban, ahol Robert magyarországi tartózkodásának első periódusát élte, senki nem beszélt vele közös nyelvet. Kezdeti elszigeteltsége csak fokozta a helyzete fölötti frusztrációt. Egy patriarchális, muszlim országból érkezett, és nehezen fogadta el, hogy fátylat nem viselő, modern fiatal nők – szociális munkások, orvosok, bírók – látják el tanácsokkal vagy döntenek az ő sorsáról. Jólétben élt, ehhez képest Magyarországon minimális ruházattal és számára ehetetlen ételekkel látták el.

Hazájában Robert magas beosztásban felelős munkát végzett, ezzel szemben a táborban semmilyen tevékenység nem strukturálta az idejét, kérelmezőként ugyanis legálisan nem dolgozhatott, és csak önköltségen tanulhatott volna Magyarországon. Az ambiciózus, tanult és irányításhoz szokott férfi hiába levelezett több nyugat-európai egyetemmel a tanulmányai folytatásáról, mindenhol örömmel fogadták volna, ha státusza lehetővé tette volna a külföldre utazást.

Kérelmének beadása után hat hónapig tartott az eljárás és a kényszerű tétlenség. A közben kapott magyar nyelvű határozatokat nem értette, ezek fordításáért a menekülttáborban dolgozó szociális munkás fővárosi kollégájához irányította a férfit. Az első találkozáskor egyértelmű volt Robert fölfogása a viszonyokról: ő diktál, elmondja a szükségleteit, a segítő pedig kiszolgálja őt. Szó sem volt bizalmi kapcsolatáról, a szociális munkásnak úgy tűnt, az ügyfél információi nagy részét megtartja magának, és mindenkiről rosszindulatot feltételez.

A bírósági felülvizsgálatot követően Robertet elismerték menekültként. Ekkor fölgyorsultak az események, kitágult a lehetőségek horizontja az ügyfél számára: civil szervezésben intenzív magyarnyelv-tanfolyam indult a táborban, Robertnek módja nyílt dolgozni, vagy akár külföldön tanulni, és megkezdődhetett a családegyesítési eljárás. Mindenekelőtt azonban a magyarországi papírjait kellett beszereznie, jórészt a helyi önkormányzaton keresztül (a beszerzés sorrendjében: személyi igazolvány, lakcímkártya, adókártya, tájkártya). A segítők egyöntetűen úgy vélték, a magyarnyelv-tanulás szolgálná legjobban a jövőjét, és az iratok elkészültéig célszerű lenne a táborban maradnia. Robert azonban más célokat tűzött ki maga elé.

Családjával telefonon és e-mailben tartotta a kapcsolatot, és a rólok kapott hírek nem nyugtatták meg. A menekültek családi egységhez való jogát a magyar hatóságok azzal segítik elő, hogy a házastárs és a gyermekek az elismerés utáni 3 hónapos, ún. „kedvezményes időszakban” úgy is megkaphatják a családegyesítési vízumot, ha nem tudnak megfelelni a szigorú feltételeknek. A vízum csak beutazásra jogosít, az ide utazásuk költségeit és a megélhetésüket azonban maguknak kell előteremteni. Különösen rászorulók kérhetnek anyagi támogatást az ENSZ Menekültügyi Főbiztosságtól (UNHCR) az utazáshoz, ez azonban nem jár automatikusan, hanem hosszadalmas eljárás után döntenek róla az UNHCR genfi központjában. Az ehhez készített kalkulációból kiderült, hogy a három tagú család utazása optimális esetben minimum 1,5 millió Ft-ba kerül. Az UNHCR-hoz csak akkor fordulhattak, ha a család már megkapta a vízumot, és nem volt garancia, hogy kapnak támogatást. Mindezekről a segítők többször, alaposan tájékoztatták az ügyfelet. Robert viszont úgy értette, hogy a család beutazásának kell három hónapon belül megvalósulnia, ezért lázasan gyűjtötte a pénzt. A következő napirend szerint élt:

8–12h: nyelviskola a távoli menekülttáborban

14–22h: Budapesten dolgozik

23h: vonatra ül a tábor felé, félúton az átszállásra várva alszik, reggel 6h-ra ér a táborba.

Ilyen tempó mellett az ügyfél hamar kimaradt a nyelvtanfolyamról. Mivel munkája a fővároshoz kötötte, a különböző helyeken dolgozó szociális munkásokat tömörítő team úgy döntött, támogatja Robert áthelyezési kérelmét egy Budapesthez közelebb található menekülttáborba. A szervezetnek ott is volt munkatársa, így rövid időn – és egyazon cégen – belül a negyedik segítő kezdett vele foglalkozni. A fő hangsúly a családegyesítésen volt, emellett diplomájának elismertetésén dolgoztak, és Robert beiratkozott a BÁH által szervezett magyar nyelvi képzésre.

Egy hónappal később Robert albérletbe költözött Budapesten. Erre a családjának hamarosan várt érkezése sarkallta. Az esetkezelés ekkor egyértelműen a fővárosi szociális munkáshoz került. Robert alkalmi munkákból próbálta kétségbeesetten előteremteni a családegyesítés anyagi feltételeit. Kimerülve és az életkezdés nehézségeivel szembesülve levetette parancsosztó attitűdjét, elveszetten kért tanácsot a segítőtől. Állandó, bejelentett munkát kerestek, és megigényelték a menekülteknek járó szociális támogatásokat. Miután a családtagok egy évig érvényes vízumot kaptak, a szociális munkás (nyelvi) közvetítésével Robert utazási támogatásért fordult a UNHCR helyi képviselőjéhez.

A következő problémára nem lehetett volna fölkészülni. Robert néhány napja dolgozott egy áruházi raktárban, amikor egy üzemi baleset következtében csonkolni kellett az egyik ujját. Munkahelye nyilván megijedt attól, hogy munkavédelmi előírások mellőzésével, szerződés nélkül foglalkoztattak egy külföldit, és gyorsan előálltak Robert szerződésével, könnyebb, adminisztratív munkát és természetbeni kompenzációt ígértek – ezekből semmit nem tartottak be –, valamint (alacsony összegű) fájdalomdíjat is fölajánlottak neki. Úgy tűnt, az üzemi baleseti minősítést azonban próbálják elkerülni: sima táppénzre írták ki a férfit, és eltüntették a baleseti jegyzőkönyvet (ez ügyben az OEP vizsgálódik). Amikor egy fél évvel később újabb munkahelyi baleset érte, nem vettek föl jegyzőkönyvet, nem mehetett táppénzre, sőt kifizették a férfival a magasból a vállára zuhanó bútor árát. Robert úgy érezte, hogy a cég vezetése megpróbálta ellehetetleníteni a helyzetét, de tudván, hogy ennél jobb munkához csak szerencsével juthat, inkább lenyelte panaszait.

Hazájában eközben újabb csatározások törtek ki, feleségét nem tudta elérni, csak ismerőseit, akik maguk is megsérültek. Robert aggodalomtól félőriően érdeklődött, hogy áll az ügy a UNHCR-nál, mikor jöhet a családja. A válasz mindig ugyanúgy hangzott: várnia kell, nincs még hír. Családja a halálos veszély elől a szomszéd országba menekült, felesége egy napot töltött az ottani UNHCR-irodában, de mivel nem tudott meg semmit, nem látták értelmét tovább várni, és egy nagybácsi megvette a repülőjegyeket. Megérkezésük elképzelhetetlen megnyugvást jelentett Robertnek, egészen kicserélődött, „megszelídült” azóta.

A viszontlátás feletti örömükbe öröm is vegyült, két okból. Először kiderült, hogy a UNHCR-től azért nem kaptak választ, mert a kérelmük egészen addig, azaz hat hónapon keresztül nem jutott el a helyi képviselőtől a genfi központig. Utólag pedig már nem volt értelme forszírozni, hiszen az UNHCR nem látta egyértelműnek, hogy a család a legolcsóbb repülőjegyeket vette meg, az ő támogatásuk pedig csak arra vonatkozhat.

A másik probléma: a repülőúton eltűnt a táskájuk – melyet kézipoggyásznak szántak, de a légikisasszony nem engedte föl a fedélzetre –, benne az összes iratukkal és más értékekkel. Sajnos mindezek végleg elvesztek. Ezért a légitársaság ajánlott ugyan kártérítést, de nem tudta semmissé tenni a pótolhatatlan okmányok és családi tárgyak miatti veszteséget. A helyzet iróniája, hogy a legtöbb menekült nem tudja magával hozni a papírjait és az újrakezdésnél sok munkát igényel azok beszerzése vagy helyettesítése – az apa itt a saját példájából okulva szeretne volna megkönnyíteni családjá helyzetét, ezért mindent összekészítettek az utazásra, de hiába.

A következő teendők a család helyzetének rendezésére vonatkoztak, és a segítő intenzív közvetítését igényelték. A civil szervezet mellett az önkormányzat szociális irodája, a Bevándorlási Hivatal és a Magyar Helsinki Bizottság részéről is számíthatott segísége a családnak, és az együttműködés ebben az esetben sikeresnek bizonyult. A családtagok menekültstátuszt kértek és kaptak. Azóta gyarapodik a família: tavaszra várják harmadik gyermeküket. Az anyukát kísérni kell orvoshoz, védőnőhöz, szakvizsgálatokra tolmácsolni. Bár már jelentkezett nyelvtanulásra, még várnia kell, átszervezés következtében szünetel a menekülteknek biztosított magyartanulási lehetőség. A civil szervezet önkéntes magyartanár bevonásával és hamarosan induló intenzív nyelvtanfolyamával próbálja pótolni ezt a hiányosságot.

A gyerekeket mielőbbi beilleszkedésük elősegítése érdekében érkezésük után néhány héttel a civil szervezet nyári táborba vitte. Itt spontán kezdtek magyarul tanulni, majd önkéntes nyelvtanár és korrepetitor segítségével sajátították el a nyelvet. Tankötelesek lévén, ősszel a lakcím szerinti iskolában kezdték meg tanulmányaikat. Az iskolában senki nem beszéli a nyelvüket, így a tanévkezdés körül a szociális munkás napi kapcsolatban állt a tanárokkal, az igazgatóval. Szerencsére a tantestület kihívásként és nem felesleges pluszterhekként viszonyult ehhez a szokatlan pedagógiai feladathoz. A segítők (ideértve az önkénteseket is) azóta is folyamatos figyelemmel kísérik a gyerekek iskolai előmenetelét, egyeztetnek a szaktanárokkal, próbálják kezelni a magatartási problémákat, és büszkék arra, hogy a fiúk az első félév végén már jegyet is tudtak szerezni néhány tantárgyból, bár – mivel a gyerekek szeptemberben

magyartudás nélkül ültek be a padba – megállapodás szerint az első tanévben mentesültek az osztályozás alól. Ha év végén sikeres osztályozóvizsgát tesznek, továbbléphetnek a következő osztályba, ellenkező esetben pedig végigjárhatják újra – ezúttal „élesben” – a jelenlegi évfolyamot. A gyerekeknek rasszista támadással is kellett már találkozniuk, a kamaszkor is súlyosbítja a beilleszkedés nehézségeit, de intelligenciájuk és kedves természetük levette a lábáról a tanári kart, és nagy népszerűséget vívott ki nekik. Sporttehetségüknek köszönhetően pedig leigazolta őket egy neves futballklub.

A család nagyrészt önállóan intézte kényszerű költözését (bérelt lakásukat váratlanul eladták a fejük fölül). A kerületben, a gyerekek iskolájához közel találtak új otthonra. Egyedül a szerződésüköténél volt szükségük (nem csak nyelvi) közvetítésre. Az egész család kapja a menekülteknek járó támogatásokat, és megigényelték a családi pótlékot is – az apa váratlanul jött munkanélkülisége miatt rá is szorulnak ezekre.

Robert munkahelyén betelt a pohár, diszkriminációra panaszkodva kilépett, és az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz fordult panaszával. A férfi a munkaügyi központban és ismerősein keresztül próbál elhelyezkedni, ehhez a szociális munkás infrastruktúrát és asszisztenciát biztosít. Robert eközben tanulmányait folytatására készül. Mivel a PhD-oktatás magyarul és egy másik idegen nyelven folyik, önkéntes segítségével fejleszti nyelvtudását. Megpályázott külföldi kurzusokat, és bízik abban, hogy ösztől ösztöndíjat nyer az általa beszélt nyelvterületre, ahol könnyebben tanulhatna. A szociális munkás kérdésére, hogy mi a terve a családdal, vinné-e őket is, azt felelte: „nem, ők itt maradnának Magyarországon, nekik jobb lenne itt, és én nyugodtan hagyom itt őket, mert tudom, hogy rád bízhatom a családomat”. (Érdekes és sok ügyfélre kiterjedő szokás az egyoldalú tegeződés. A segítő minden esetben magázza az ügyfeleket, de vannak, akik egy idő után viszont letegezik őt. Roberttel is ez történt, amit a felsőbbrendű hozzáállásával is lehetett magyarázni. Ugyanakkor néha visszavált a magázásra, többnyire akkor, ha egy kérest udvariasan kíván elővezetni.)

A szociális munkással való együttműködés változó intenzitással és mindig új feladatokkal zajlik. Nem minden intézményben ő az esetgazda, a lehetőségekhez képest igyekszik átadni az ellátás terhet más szervezetnek. A közös munka távlati célja, hogy a család megkapja a magyar állampolgárságot.

A Roberttel való közös munkát kezdetben igen megnehezítették a segítő és ügyfél közötti kulturális különbségek. Az a patriarchális közeg, ahonnan Robert érkezett, másként tekint a nőkre – ott a férfiak dolga az ügyintézés, a kenyérkereset, a családfenntartás, a mindennapi élet kereteinek megteremtése. A nők vezetik a háztartást, nevelik a gyerekeket, de nem avatkoznak fontos, sorsdöntő kérdésekbe. Nem volt tehát könnyű Robertnek elfogadnia azt a helyzetet, hogy egy nő információira, tanácsaira, segítségére kell bíznia magát, és családja sorsát. A sok-sok kudarctól, hiábavaló erőfeszítéstől egészen össze kellett törnie ahhoz, hogy el tudjon szakadni a számára normális szerepektől. Valószínűleg olyan nehéz lehetett ez neki, mint amilyen az lett volna a szociális munkásnak, hogy kilépjen munkájából, és hátralevő életében csak háztartás körüli teendőkkel foglalkozzon. Ha a szituációt nem tudta volna helyén kezelni a szociális munkás, már az elején kudarcba fulladt volna az esetgondozás. Fontos, hogy a segítő rendelkezzen interkulturális ismeretekkel, és tudatában legyen annak, az ügyfél magatartásával nem a szociális munkás kompetenciáját kérdőjelezi meg, hanem kulturális tanulásának kezdetét jelzi. Az ügyfélnek változnia kell, a segítőnek pedig tudnia kell a folyamatot türelemmel és megértéssel kezelnie, segítettjét taníthatnia, és nem szabad, hogy egy pillanatra is hagyja meginogni a saját pozíciójába, szakmaiságába vetett bizalmát.

IX. A szerencsétlenül járt férfi esete, avagy a sors néha közbeszól

A következő tanulmány egy olyan esetet mutat be, amelyben a főszereplő egy váratlan és kikerülhetetlen esemény folytán nagyon nehéz helyzetbe került. Helyzetére sajnos az ellátórendszer nem tud igazi megoldást nyújtani.

Jean az első találkozáskor állandó munkát keresett a civil szervezet segítségével. A fiatalember a barátaival jött, nem sokat árult el magáról, a hozzá intézett kérdésekre – bár úgy tűnt, érti azokat – törzsi nyelven a barátainak válaszolt, őket használta „szócsőként”. Ami kiderült róla: egy háborús afrikai országból, tehetős és befolyásos családból származott, anyagi gondjai soha nem voltak – ez a ruházatán és magatartásán is meglátszott. Több mint tíz évig utazgatott Európában a barátaival, mielőtt Magyarországra került, és befogadotti státuszt kapott. Az arcát elcsúfító heget egy ukrain verekedésben szerezte.

Jean illegális alkalmi munkákból és családjától kapott apanázból élt Magyarországon. A szociális munkás tájékoztatta a férfit a befogadotti státusszal járó lehetőségekről és kööttségekről. Befogadottak csak munkavállalási engedély birtokában állhatnak munkába, ezt a személyre szóló okmányt a területileg illetékes munkaügyi központ adja ki egy adott munkáltatónál folytatott maximum 1 éves munkavégzésre. Amennyiben a külföldi továbbra is azon a munkahelyen kíván dolgozni, akkor új munkavállalási engedélyt kell beszereznie egy újabb időszakra, de akkor is ez a teendő, ha munkát kíván változtatni, hiába érvényes még esetleg a korábbi engedélye (hiszen az egy adott céghez szól). Az engedély beszerzéséhez a leendő munkáltatónak ki kell töltenie egy kérelmet, és mellékelni néhány dokumentumot, a többit a külföldi munkavállaló is intézheti: beszerezni egy munkaalkalmassági orvosi igazolást, az idegenrendészetten záradékoltatni a kérelmet, és benyújtani azt a munkaügyi központban. Fontos szabály, hogy az eljárás ideje alatt sem dolgozhat a külföldi, ki kell várnia a jó esetben tizenöt napot, amíg elkészül az engedély.

Jean hazájában bölcsésztanulmányokat folytatott, erre hivatkozva adminisztratív pozícióról álmodott, erre azonban nem mutatkozott reális esély. Gondot okozott a magyarnyelv-ismeret teljes hiánya, a gyöngé informatikai ismeretek, ezt tetézte az ügyfél bizalmatlanságot sugalló attitűdje (szemkontaktus kerülése stb.) – nehéz volt elképzelni azt a magyar munkáltatót, aki egy ilyen hozzáállású alkalmazott kedvéért vállalja a munkavállalás engedélyeztetésének nyűgeit. Úgy tűnt, Jean rövid távú szempontok alapján előnyben részesíti a magasabb keresetet nyújtó feketemunkát a nagyobb szociális biztonsággal, de alacsonyabb fizetéssel járó bejelentett alkalmazáshoz képest. A szociális munkás végül egy újabb alkalmi fizikai munkához tudta csak hozzásegíteni a férfit.

Néhány hónappal később Jean magyar élettársával és egyik afrikai barátjával kereste föl a szervezetet (a hölgyet addig nem említette). Ekkor lakásproblémájuk megoldásához kértek segítséget. A pár két barátal közösen bérelt lakást a fővárosban. Az ügy rendezéséhez szükséges néhány hívást a magyar hölgy, Rozi intézte az irodából – ahová voltaképpen csak azért jöttek be, mert nem volt pénzüik a saját telefonjukat használni. Rozi ápolt, divatosan öltözött, virágkorán túl lévő hölgy, csak magyarul tud, párjával is így kommunikált. Tekintve, hogy Jean minimálisan beszélt magyarul – bár talán többet értett –, a segítő futó érdekkapcsolatként képezte le magának a pár viszonyát. Jean megint háttérben maradt, és passzívan vett csak részt az eseményekben.

Jean azonban nem sokkal később sajnálatos módon főszerepbe került: 39 évesen váratlanul agyvérzést kapott, kórházba került, élet-halál között lebegett. A kórház személyzete becsülettel és szaktudása javát nyújtva látta el a férfit. A közvetlen életveszélyen túl szembesültek azzal a kérdéssel, hogy Jean milyen jogcímen veszi igénybe az egészségügyi ellátást. Miután Rozitól nem kaptak értékelhető választ (nem tudta, hogy van-e a férfinak tájékoztató kártyája), bevonták a szociális munkást, aki ismertette velük a vonatkozó törvényi szabályozást.

Hiába dolgozott évekig Magyarországon, Jeannak nem volt bejelentett munkája, így nem számított biztosítottnak. Az ilyen helyzetű befogadottak – életmentő, sürgősségi vagy orvosilag indokolt – egészségügyi ellátásának költségeit a Bevándorlási Hivatal (BÁH) állja. Az agyi károsodás következtében Jean jobb oldala lebénult, újra meg kell tanulnia járni és beszélni, hosszú ideig tartó rehabilitáció kellett volna a felépüléséhez. Bár orvosilag minden reménye megvolt a gyógyulásra, közbeszóltak a realitások: rehabilitációs férőhelyhez jutni egy külföldinek esélye sincs, olyan logopédust sem könnyű találni, aki az általa

értett világnyelvre tanítaná újra a férfit, házi ápolásra pedig a státusza miatt nem jogosult. Valószínűsíteni lehetett, hogy Jean soha nem lesz újra munkaképes. Kész csoda volt, hogy Rozi kirtartott mellette ebben a helyzetben.

Adva volt tehát egy magatehetetlen, állandó felügyeletre szoruló külföldi, egy végtelenül jó szándékú, de a rendszerben esetlenül mozgó magyar nő, a férfi kétes egzisztenciájú barátai, egy civil szervezet szociális munkása és a magyar ellátórendszer. Jean az idegsebészetről az intenzív osztályra került, hónapokig tartó kórházi kezelésre lehetett számítani. Ezalatt a szociális munkás csak abban tudott segíteni, hogy Rozi révén eltartotti tajt intézzenek Jeannak, hogy ezáltal a férfi a kórházból kikerülve jogosulttá váljon a befogadottak számára nem elérhető egészségügyi és szociális ellátásokra. A segítő lépésről lépésre tájékoztatta Rozit a teendőkről, és ellátta a szükséges nyomtatványokkal. A párnak először is be kellett jelentkeznie a közös albérletbe ahhoz, hogy hivatalosan élettársnak minősüljenek. Másfelől Rozi munkahelyével kellett kitöltetni a taj-igénylőt.

A taj-ügy végül öt hónapig húzódott. Mint a legtöbb magyar lakástulajdonos, az egyébként jóindulatú fiatalember is szeretne volna elrejtetni a lakbérből származó jövedelmét, így nehezen járult hozzá a lakók hivatalos bejelentéséhez. Azt még csak elfogadta, hogy a beteg afrikainak a támogatások igénybeviteléhez szüksége volt érvényes címre, de Rozi bejelentésével szemben kifogásai voltak. Először is, a hölgy nem rejtette véka alá, hogy ő egy nagyobb lakás birtokosa – amelyben elhagyott férje élt, emiatt nem költözhetek oda Jeannel –, ez kissé irritálta a tulajdonost. A fő ok azonban az volt, hogy a lakók nagyobb lakbér- és rezsitartozást halmoztak föl. Rozi ezt azzal indokolta, hogy a másik szobát bérlő afrikai barátok nem fizették ki a maguk részét. A barátok alkalmanként dolgoztak, ezért csak rapszodikusán tudták fizetni a lakbért, állítása szerint őket is Rozi tartotta el. (Saját ügyeikkel a barátok is rendszeresen bejártak a civil szervezethez, és ilyenkor Roziéval ellentétes verziót adtak elő: szerintük a hölgy elitta, elmulatta az ő pénzüket is. Azt sem értették, hogy hétvégezte Rozi miért vitte haza Jeant, ilyenkor tüntetőleg nem támogatták a párt sem fizikailag, mint Jean lépcsőztetése esetében, sem anyagilag.)

Csekély fizetéséből a hölgy mindent megvett, amit Jean megkívánt, hogy ezzel segítse elő gyógyulását. Fodrászra, ruhákra és cigarettára azonban mindig volt pénze. A segítő ekkoriban főként közvetítő szerepet játszott Rozi, az afrikai barátok és a lakástulajdonos között. A számlák kiegyenlítése után olyan kompromisszum született, hogy Jean után Rozi is bejelentkezhetett a

közös címre annyi időre, amíg elintézi a tajt, majd a tulajdonos kijelenti őt onnan. Rozi végül azt is elérte, hogy a lakástulajdonos saját autójával szállítsa haza hétvégeként Jeant.

A munkahelyi intéznivalók kapcsán derült ki, hogy Rozi működés módja igen lassú és körülményes. A hölgy sokszor hívta föl a szociális munkást a kórházi nyilvános telefonról, visszahívást kért, és amikor ez megtörtént, csak úgy áradt belőle a szó: mesélt Jean állapotának minden kis változásáról, saját munkahelyi problémáiról, az afrikai barátokkal az együttlakás során adódó gondokból, de a közösen megállapított teendőikkel kapcsolatban kevés haladásról tudott beszámolni. Rozinak láthatóan fontosabb volt, hogy a segítő meghallgatta, mint hogy előbbre jussanak ügyeik intézésében.

Az asszony diszfunkcionalitása, állandó áldozatszerépe frusztrálta a szociális munkást. Hatékony munka helyett egy játszmát kellett játszania a segítőnek, de ebből nem léphetett ki attól tartva, hogy Rozi elhagyja a kiszolgáltatott helyzetű ügyfelet. Azzal megpecsételődött volna Jean sorsa: magát ellátni nem tudó befogadottként egy befogadó állomás elme-szociális részlegére került volna, teljes ellátással és a leépülés egyedüli perspektívájával. Hazájába az ott dúló harcok miatt nem lehetett visszaküldeni, útlevel híján külföldön élő rokonaihoz sem mehetett. Jean számára az tűnt az egyetlen kiútnak, ha Rozi kitart mellette, és képes rendezni a helyzetüket. A szociálismunka-tem tanácsára tehát a segítőnek Rozit kellett támogatnia, foglalkozni az apró-cseprő problémáival, vagy csak meghallgatni a hölgyet, aki egyre nehezebb helyzetbe került, amikor Jeant hazaküldték a kórházból.

Nyilvánosságra került az egészségügy átalakításának és az eltartotti jogviszony fölszámolásának terve. Ez távlati problémát jelentett, akut krízist okozott viszont, hogy a sok hiányzás miatt Rozit elbocsátották az állásából. (Mivel Jeant nem lehetett egyedül hagyni, és a barátai nem vállalták a felügyeletét, Rozi maradt otthon vele.) Így a Jean gyógyulásához szükséges feltételek biztosítása mellett munkát kellett keresni Rozinak. Ez utóbbi nem tűnt olyan sürgetőnek a hölgy számára, munkanélküliségét jól megérdemelt pihenésként fogta föl (az igazsághoz hozzátartozik, az sem tett jót a motivációjának, hogy kora és képzése folytán csak megerőltető fizikai munkára volt kitéve). Újra megnyilvánult Rozi irracionális működése. Hiába vehette volna igénybe a helyi szociális ellátórendszer segítségét, idegenül mozgott ebben a közegben, nem tudta rászánni magát a velük való együttműködésre, inkább a családja és a civil szervezet segítségére számított. A szociális munkás ismétlődő tanácsa ellenére sem jelentkezett álláskeresőként, nem kért támogatást a

Családsegítő Szolgálatnál, sőt a gyógyszerek kiváltásánál sem kért számlát a Bevándorlási Hivatal nevére (ezzel tudta volna Jean nevében visszaigényelni az orvoságok tetemes költségeit). A Jeanhoz járó gyógytornással szemben Rozi nehezményezte, hogy csak törülközőbe burkolt kézzel nyúlt a beteghez, ezért elküldte, és inkább maga vette át a szerepét.

Jövedelem nélkül Rozinak hamarosan több százezer forintos lakbér- és számlatartozása keletkezett. Mivel ennek kifizetésére nem volt remény, a tulajdonos türelme is elfogyott, és a párnak mennie kellett. Jean a nő férje miatt nem mehetett Rozi lakásába, más lehetőség híján hajléktalanszállóra került. Ide azzal a feltétellel vették föl, hogy Rozi is vele költözik, és ellátja (eteti, mosdatja, moztatja stb.) a férfit, de a helyszínt megpillantva Rozi meggondolta magát, és inkább kényelmes lakását választotta. Meglepő módon – talán meglegelve bántalmazó férje brutalitását – azonban néhány nap múlva visszatért, és hónapokig kétlaki életet folytatott. A szállás szociális munkásai és a régi segítő együtt azon dolgoztak, hogy Rozi mielőbb elhelyezkedjen, és szert tegyen annyi jövedelemre, amennyiből fenn tud tartani egy albérletet. Kapóra jött, hogy Rozi testvére egy vidéki városban olcsón tudott kiadó szobát és mellé munkalehetőséget, illetve személyesen be tudott segíteni Jean felügyeletébe. Rozi így a költözés mellett döntött. A szállítás költségeit utolsó gesztusként a civil szervezet vállalta át. Az együttműködés lezárásaként a szociális munkás formálisan is búcsút vett a pártól, és Rozi lelkére kötötte, hogy problémáival forduljon a helyi Családsegítő Szolgálathoz.

Rozi azonban nem így gondolta a megoldást. Életük következő szakaszában gyakran telefonon kereste a segítő, de volt, hogy személyesen látogatta meg a fővárosi irodát. A szociális munkás nyelvtudását kívánta bevetni Jean külföldi rokonainál, hogy a segítségüket kérje. Jean valamennyire megtanult szóban kommunikálni, de ezt csak az őt jól ismerők értették meg (a segítő nem). Ő nem tudott értelmes telefonbeszélgetést folytatni a testvéreivel, Rozi pedig nem bírta a nyelvet. Hiába jelezte többször a segítő, hogy fölöslegesnek ítéli ezeket a külföldi hívásokat – egy év tapasztalata világossá tette, hogy a rokonok olyankor ígérhetnek bármit, azután mégsem aszerint járnak el –, és javasolt inkább gyakorlati megoldást, Rozi nem adta föl a reményt. Bár nagyon számítottak Jean családjának támogatására, az egyre csak késett, mire kiderült: a férfi rokonai illegálisan tartózkodnak Európában, sem pénzt nem tudnak küldeni, sem látogatóba nem jöhetnek, és magukhoz sem tudják meghívni testvérüket.

Ekkor Rozi hallgatott a szociális munkásra, és a helyi Családsegítő Szolgálat-hoz fordult. Kétségtelenül nehéz helyzete ellenére nem tudtak neki segíteni, miután elmondta, hogy állandó címe a nagy fővárosi lakására utal (valószínűleg rontott a helyzeten a szokásos frissen festett frizura, feltűnő aranyékszerek és divatos megjelenés – valóban nem tűnt rászorulónak). Jean befogadotti státuszával nem vehette igénybe a szociális ellátórendszer szolgáltatásait, idegenrendész ügyintézőjük ezért javasolta a párnak a házasságkötést. Az érvényes idegenrendészeti szabályok valóban széles jogokat biztosítanak azoknak, akik magyar állampolgár családtagjaként tartózkodnak az országban, azonban a szociális szolgáltatások nem tartoznak ezek közé. Rozi emiatt is inkább az élettársi regisztrációt választotta.

A megpróbáltatásoknak még nem volt vége: Rozit elbocsátották, miután főnöke – egy Balkánról jött külföldi – meglátta afrikai párjával az orvosnál. A főnök indoklasként nyíltan ki is mondta, hogy nem szereti a feketéket. Jeant pedig magas vércukorszintje miatt kórházba kellett szállítani, állítólag órákon múlt az élete. A vidéki kórházból azzal a kérdéssel hívták a szociális munkást, hogy hová lehet elhelyezni a férfit, miután kikerül a belgyógyászatról. Tisztázva a kompetenciákat (az elhelyezés a BÁH feladata), és tekintve, hogy az eltartotti taj már nem érvényes, a segítő megadta az egészségügyi ellátásra vonatkozó törvényi helyeket. Az orvos tájékoztatta, hogy az idegenrendész ügyintéző szerint „Jean idegsebészeti beavatkozása és az azt követő rehabilitáció 10 millió Ft-jába került a BÁH-nak, ezzel kimerítette a keretet”. A jogi szabályozás nem említi összeghatárt, ehelyett az „orvosilag indokolt” kritériumot használja az igénybe vehető egészségügyi ellátások megjelölésére. Az orvos hallotta Rozi nyilatkozatát, miszerint a megnövekedett gyógyszerköltséget nem tudja állni. Ha Rozi kihátrál mögüle, Jean élete végéig a BÁH által fenntartott befogadó állomáson vegetálhat, ennek költsége nyilván magasabb lesz annál, mintha a BÁH a törvényileg lefektetett módon átvállalná az egészségügyi kiadásokat, így támogatva Rozit abban, hogy ő tartsa el a férfit.

Az ügy kimenete a dolgok jelenlegi állásából nem látható, bár nincs sok esély arra, hogy Jean helyzetét megnyugtató módon sikerüljön rendezni. Úgy tűnik, a magyar ellátórendszer nincs felkészülve a hasonló helyzetbe került külföldiek kezelésére. Jean kiegészítő védelmet élvez Magyarországon, mert hazájában embertelen vagy megalázó bánásmódnak lenne kitéve. Jean számára ez a státusz hazánkban is kiszolgáltatottságot és teljes létbizonytalanságot jelent. A befogadottak életkörülményei egészségesen sem könnyűek, ez a relatíve kis csoport kívül reked a támogató szabályozáson. A 2008. január 1-jén bevezetett új menedékjogi törvény alapján az eddigi értelemben vett befogadotti jogállás megszűnik, a későbbi befogadottak jogállása jóval ked-

vezőtlenebb lesz az eddiginél. A régi befogadottak ügyének felülvizsgálata során azonban sokaknak lehetőségük lesz oltalmazotti státuszhoz jutni, ami már közelít az elismert menekültek jogállásához. Nem tudni még, Jean számára mit fog hozni a jogszabályi változás, talán jót, talán rosszat. Ám a társadalombiztosítás intézménye a közeljövőben nem fog változni, ezen a téren nem sokat remélhet Jean.

Jean esete a szociális munkás szemszögéből teljesen átlagos lett volna – munkakeresés, lakhatás rendezése –, ha nem szól közbe a sors, és nem történik meg Jeannel a sajnálatos egészségromlás. Innentől kezdve azonban nem voltak, nem is lehettek kész válaszai a segítőnek. A jogszabályok nem képesek kezelni egy ilyen speciális helyzetet, nem tudnak megoldást kínálni rá. Váratlan dolgok pedig mindig történnek, speciális esetek mindig vannak. Jean szempontjából a lehető legrosszabb, ami Magyarországon történhetne vele, ha más megoldás híján a befogadó állomás elmeosztályára kerül. Sorsa egy olyan nő kezébe helyeződött, aki maga is segítségre szorul.



X. Az ordító ügyfél esete, avagy szociális munka sokproblémás menekült családdal

Az alábbi eset meglehetősen bonyolult, nem mindennapi. Nem vonhatóak le belőle általános tanulságok a menekültekkel való esetmunkára nézve, bemutatja viszont, hogy a bonyolult magyar ellátási rendszerben hogyan lehet elveszni, hogy a kulturális különbségek hogyan befolyásolják egy család itteni életét, hogy mindezeket hogyan tarkítják a korábban elszenvedett traumák és az új országban átélt bizonytalanság, és hogy ugyanezek a tényezők hogyan hatnak a többségi társadalom szereplőire. Szóba kerül a családon belüli erőszak is, sajátos megvilágításban.

Ali, felesége, Leila és kislányuk, Suha az év első munkanapján keresték fel a Menedék Egyesület budapesti irodáját. A férj sötét bőrű, szakállas – türelmetlen ember benyomását keltette. Felesége magas, büszke tartású, európai ruhákat viselő, mégis a hidzsáb szabályai szerint öltözött nő volt. A kislányuk 10–12 év körüli, fura kis szerzet: fiús ruhadarabokat viselt, hosszú haja kócosan, zsírosan lógott ki a sapkája alól, amit nem vett le a fejéről, minden irodába benyitott, azonnal otthon érezte magát az idegen helyen. Utóbb kiderült, a Közel-Kelet egyik háborús gócpontjaként ismert országból származnak.

A szociális munkás az interjúszobában ült le velük, szerette volna felvenni az első találkozáskor szokásos adatlapot, ám hamarosan kiderült számára, hogy ez két okból nem fog menni: az ügyfelekkel nincs közös nyelvük, mivel a család néhány angol szó kivételével csak arabul beszél. Ez nem jelentett volna leküzdhetetlen akadályt, hiszen a segítő rendszeresen dolgozott tolmáccsal. Nagyobb gondot okozott az, hogy a férfi hevesen gesztikulálva a tudára adta, hogy nem hajlandó közölni az adataikat, arra nincs semmi szükség. Felhívott valakit telefonon, aki rossz magyarsággal lefordította a szociális munkásnak, hogy „azért jöttek, hogy megkapják a nekik járó támogatásokat, és hogy lakást kapjanak, ide küldték őket a Bevándorlási Hivatalból, ezt elintézní”. A szociális munkás a telefonban beszélőnek elmondta, hogy sem támogatást, sem lakást nem adhat, csak segít megigényelni azokat, és lakást vagy lakhatási lehetőséget tud keresni. Ali ekkor már nagyon indulatossá vált, kiabálni kezdett angol–arab keveréknyelven, majd kirohant, felesége és gyereke vállvonogatva, szemfogatva, bocsánatot kérő gesztusokkal utána mentek.

Két nap múlva újra felbukkantak, immár a baráttal megerősítve, aki fordított nekik, ki tudja, milyen hitelesen és mennyire pontosan. Követelték, hogy mondja meg nekik a szociális munkás, mit kaphatnak, hol és hogyan, mert nekik járnak a támogatások és a lakás, meg a gyerekeknek iskola kell, a férfinak orvos, és intézze el, hogy a másik lányukat is Magyarországra tudják hozni. A szociális munkás megpróbálta megértetni velük, hogy először meg kell tudnia, milyen státuszuk van, enélkül nem tudja, milyen támogatásokat kaphatnak. Így nagy nehezen megkapta a férfi személyi igazolványát, amiből kiderült, hogy elismert menekült, és már legalább három éve, hogy az országba érkezett. Ezek után megpróbálta nekik elmondani, ilyen helyzetben milyen támogatást és hogyan lehet megigényelni. (Lakhatási támogatást és beiskolázási támogatást igényelhettek, a többi ellátásra, illetve támogatásra már nem voltak jogosultak.) Amint az apa rájött, hogy nem kap helyben és azonnal készpénzt, ordítózni kezdett, és követelte, hogy adjanak neki egy papírt arról, hogy itt nem tudnak neki segíteni. A kislány eközben már nagyon unatkozott, a feleség időnként grimaszokat vágott. A szociális munkás – rövid gondolkodás után – leírta, milyen problémákkal kereste meg őt a család, és hogyan tud ebben segíteni, de az is kiderült, az ügyfeleknek is van tennivalójuk. Kinyomtatta, aláírta, és átadta nekik, hogy eldönthessék, akarnak-e élni vele vagy sem. Amikor megkapták a papírt, Ali mosolygott, kedves volt, kezét ráztak a szociális munkással, és a legnagyobb nyugalommal távoztak. Kifelé menet a „tolmács” sűrűn bocsánatot kért, mentegette a barátját, hogy egyébként nem ilyen, csak most ideges. Aztán soha többet nem jött velük.

A szociális munkás a következő napokban megtudta róluk, hogy több éve kaptak menekültstátuszt egy vidéki városban, majd nem sokkal később szó nélkül külföldre utaztak. Nem kezdték meg a nyelvi képzést, ezért elestek a támogatások egy részétől. Amíg a táborban voltak, a férfit pszichiáter kezelte, nem tudni, milyen diagnózissal és milyen sikerrel. Suha nem járt iskolába, mert mire beírárták volna, elmentek. Nyugat-Európában jártak, Leila gazdag rokonainál és a Közel-Kelet egyik békés országában is, ahol a 17 éves nagylánnyal, Annával találkoztak. (Hónapokkal később derült ki, hogy Anna Leila első házasságából származik, és a nagyanyjánál élt. Azt, hogy miért nem hozták magukkal akkor, amikor az anyjéék elmenekültek, azóta is homály fedi.) Amikor visszatértek Magyarországra, ismerőseik fogadták be őket egy belvárosi lakásban, de ott nem maradhattak sokáig, feltehetően Ali viselkedése miatt.

Néhány nappal később újra bevonultak, egy másik baráttal, aki ugyanolyan megbízhatatlanul tolmácsolt, mint az előző. (Ezt például abból lehetett sejteni, hogy a kliens tízperces monológját a „tolmács” így fordította: „Azt mondja, jó.”) A következő két hónapban még számos „barát” tolmácsolt telefonon keresztül (akkor már az egyesület számlájára), illetve személyesen. Közös jellemzőjük volt, hogy sűrűn kértek bocsánatot a szociális munkástól, sok mindent nem fordítottak le neki, és kettőnél többször egyikük sem kísérelte el Aliékat. Olyan is akadt, aki megváltoztatta a telefonszámát. Amikor Ali kifogyott a „barátokból”, végre beleegyezett, hogy a szociális munkás hívjon egy hivatásos tolmácsot, akit az egyesület fizet. Ez nagyságrendekkel, érezhetően javította a közös munkát. Elsősorban Alinak is be kellett látnia, hogy a tolmácshoz alkalmazkodva, adott időpontban kell megjelennie. Ezt több-kevesebb sikerrel be is tudta tartani. Ez a szociális munkásnak is sokkal jobb volt, mert így már tudta, mikor jön a család, fel tudott készülni a velük való találkozásra és a közös munkára is. Másodsorban a szociális munkás végre biztos volt benne, hogy Alinak lefordítják, amit ő mond, és viszont.

Miután Ali és családja a „papíros” epizód után visszatértek, a szociális munkás el tudott kezdeni velük dolgozni. Nem derült ki, hol, mely szervezeteknél mutatták meg az irományt, kikkel beszéltek meg, ki fordította le nekik, de magukhoz képest kicsit nyugodtabbak voltak. Az egyesületi iroda és a szociális munkás életében viszont viharos hónapok következtek: Ali hetente többször jött, általában családostul, a legváratlanabb időpontokban. A szociális munkás ügyeleti idejét nagyon sokáig nem tartotta be, természetesen olyankor alkudozott, hízelgett vagy kiabált, hogy mégis foglalkozzon vele. A szociális munkás következetesen nem fogadta az ügyeleti időn kívül, úgyhogy egy idő után ezt már betartotta, de ha előre lefixált időpont nélkül jött, és a segítőtje mással foglalkozott, nem volt hajlandó várni, többször benyitott a szobába, az órájára mutogatott, hogy ő már mióta vár (akkor is, ha öt perce), kiabált, illetve igyekezett rávenni a többi klienst, hogy engedjék őt előre. Az irodában lassan megszokottá váltak a ki- és berohanások, ajtócsapkodások, ordítózások. A férfikollégák is többször benéztek, meg kell-e védeni a kolléganőt, mert lehet, hogy éppen most támadnak rá. Egy idő után rájöttek, hogy feleslegesen aggódnak, és felhagytak ezzel a szokással.

Ali a következő problémákban kérte a szociális munkás segítségét:

1. Valamilyen módon oldja meg a lakhatásukat, úgy, hogy nekik ne kerüljön pénzbe vagy minél kevesebbe.
2. Szerezzen nekik anyagi támogatásokat.
3. Segítsen, hogy Suha iskolába kezdjen járni.
4. Ali kapjon orvosi ellátást, mert magas a vérnyomása és a vércukra.
5. Segítsen, hogy Anna megkapja a családegyesítési vízumot, és Magyarországra jöjjön.
6. Intézze el, hogy magyarul tanulhassanak.

A szociális munkás elmagyarázta, hogy ha nincs pénzük lakást bérelni, akkor csak arra van lehetőségük, hogy családok átmeneti otthonában helyezték el őket. Ha lakást bérelnék, mindenképpen olyan lehetőséget kell találni, ahol bejelentett lakcímet létesíthetnek. Ez ugyanis elengedhetetlen az összes többi dologhoz: nem lehet lakhatási támogatást igényelni, nem lehet hatósági igazolást kérni, amivel ingyenes az egészségügyi ellátás, anélkül pedig nem mehetnek orvoshoz. Taj-számot sem kapnak, úgy pedig nem lehet a gyerek után járó családi pótlékot kérni, sőt Anna vízumkérelmét sem adhatják be, ha nem bizonyított, hogy magyarországi lakhatása megoldott. Megállapodtak abban, hogy a szociális munkás segít a lakáskeresésben, telefonálásban, el tudja kísérni őket lakást nézni, és jelen lesz a szerződéskötésnél. Segít kitölteni a lakcímbejelentő nyomtatványt, keres a kislánynak iskolát, segít a beiratkozásban és a tankönyvek beszerzésében. Megírja velük a kérelmeket, kitölti a nevükben a nyomtatványokat, és eligazítja őket, mikor hová menjenek. A felnőtteknek segít nyelvtanfolyamot találni. Nekik az a feladatuk, hogy ebben együttműködjenek a szociális munkással, és az adott időpontokban teljesítsék a feladattól rájuk eső részt, a szociális munkás semmit nem tesz meg helyettük.

A megállapodáshoz képest a következők történtek:

Suhát még januárban sikerült beíratni egy olyan iskolába, ahová több külföldi gyerek is jár, nem volt probléma, hogy nem tud magyarul, mert volt magyar mint idegen nyelvi képzése az iskolának. Kapott tankönyveket és adományból tanszereket. Ezután néhány héttel később bejött az apja, hogy a kislány nem érezte jól magát az iskolában, már két hete nem jár oda. Helyette átvitte egy másik iskolába, amelyben arabul folyik az oktatás. Arra kéri a szociális munkást, hogy az intézze el a kiíratást. A szociális munkás kicsit meglepődött, többször megkérdezte, hogy biztosak-e a döntésükben, majd felhívta az iskolát, és megbeszélte a teendőket. Erről tájékoztatta az apát is. Pár nappal később Suha meggondolta magát, mégis visszament a magyar iskolába, az apja pedig igazolta a hiányzását. Azt monda, ő soha nem akarta onnan kiíratni a gyereket. Júniusban, a bizonyítványosztás előtt néhány nappal Suha nem jelent meg többet az iskolában, a bizonyítványát sem tudták kiadni. Ezt a szociális munkás csak októberben tudta meg, amikor Ali bejött, hogy ismét írassák be Suhát az iskolába. Ezt a szociális munkás megtagadta, és a kerületi Gyermekjóléti Szolgálathoz irányította őket. Nem tudni, hogyan oldották meg a problémát, de a kislány egy harmadik iskolába jár, jelenleg is.

Ali valahol vidéken, baráti segítséggel lakcímet létesített, ez úgy derült ki, hogy bevitt megmutatni egy új lakcímkártyát. Mikor a szociális munkás elmondta, hogy kitöltik a különböző kérvényeket a lakcím alapján, Ali ezt elutasította, mert nem laknak ott, és nem akar hazudni. Ezek után a segítő felvette a kapcsolatot egy, már kipróbált ingatlanrodával, ahol több olyan lakás is volt, ami Ali igényeinek megfelelt. Másnap kiderült, nem mentek el oda, hanem kibéreltek egy lakást, ami pont a duplájába került annak, mint amilyen összeget a szociális munkásnak irányárként megadtak a kereséshez. Rutinosan bejelentették a lakcímet is, majd közölték a szociális munkással, hogy ez a lakás nekik túl drága, nem tudnak ekkora bérleti díjat fizetni.

Beadták Anna vízumkérelmét, melyhez csatoltak egy vagyonyilatkozatot, és Ali egy munkaszerződést is bemutatott. Anna megkapta a vízumot, és Magyarországra jött. Beadta a menekültstátusz iránti kérelmet, és rövidesen megkapta a státuszt. A szociális munkással megigényelték számára a díjmentes nyelvi képzésen való részvételt, az integrációt elősegítő támogatásokat, és beiratkozott a nyelviskolába. A következő alkalommal abban kérték a szociális munkás segítségét, hogy szerezze vissza Anna státuszát, mert visszaadta, haza akart menni, de most meggondolta magát, és mégis itt maradna. Mindez annyi idő alatt zajlott le, amennyi idő alatt egy másik ügyfélnek elbírálják a vízumkérelmét.

Miután Anna visszaadta a menekültstátuszát (szülői beleegyezéssel, mert még nem volt 18 éves), abbahagyta a nyelvi képzést, a hivatal felfüggesztette a támogatási kérelmek elbírálását. Miután másodszor visszakapta a státuszát, megítélték neki a támogatásokat, de mikor át kellett volna venni azokat, külföldre utaztak (természetesen nem szóltak róla senkinek), így többször megíúsult a kézbesítés, és visszavonták a megítélt támogatásokat. Amikor rövid idő múltán visszatértek külföldről, nem értették, miért nem jutnak hozzá a pénzhez.

Sikerült megigényelni az orvosi ellátás ingyenes igénybevételét lehetővé tevő hatósági bizonyítványt, és Alinak, Leilának és Suhának elkészült a táj-kártyája. Ezután Ali három különböző orvosnál járt, akikről azt állította, hogy nem voltak hajlandók őt megvizsgálni, mert gyűlölik az idegeneket. Mindhárom esetben a vizsgálat előtt a szociális munkás beszélt az orvossal vagy az asszisztenssel, és magyarul beszélő személy is ment velük. A negyedik orvos végre „megfelelt”, megvizsgálta Alit, és írt fel gyógyszert.

Egy nyelviskolában ebben az időszakban indult ingyenes magyar nyelvi képzés olyan menekültek számára, akik már túl voltak azon az időn, amíg az államilag finanszírozott képzésben részt vehettek. A szociális munkás segítségével Ali és Leila beiratkoztak a képzésre, majd nem kezdték azt meg. Aztán – némi unszolásra – Leila és Anna egy „barát” kíséretében újra jelentkeztek. Ali úgy döntött, túlságosan beteg ahhoz, hogy magyarul tanuljon. A két nő ezek után kisebb-nagyobb kihagyásokkal, de járt a tanfolyamra, amíg Anna vissza nem adta a státuszát.

A lakbér fizetésének rendezésére a helyi önkormányzatnál lakhatási támogatást kértek. Ehhez nyilatkozni kellett a család vagyonáról, ugyanis a támogatás jövedelemhez kötött: a hivatal kifizeti a lakhatási költségek felét, de a kliensnek bizonyítania kell, hogy rendelkezik annyi jövedelemmel vagy készpénzzel, amennyiből ki tudja fizetni a költségek másik felét, mindezt úgy, hogy közben az egy főre jutó jövedelem nem haladhatja meg az öregségi nyugdíjminimum mindenkori összegét. Ali először azt nyilatkozta, hogy egyáltalán nincs jövedelmük. Ezt a hivatal nem fogadta el, mert Anna vízumkérelméhez benyújtott egy munkaszerződést és egy költséges lakásbérleti szerződést. Ezután azt nyilatkozta, hogy közben megszűnt a munkája. Ezt igazolandó be kellett jelentkeznie a munkaügyi központban, és álláskeresőként regisztrálni. Ez többszöri próbálkozásra sikerült. Ekkor megértette, hogy bizonyítania kell, hogy rendelkezik a pénz másik felével, ezért bemutatott egy bankszámlakivonatot, mely szerint havonta nagyobb összeget kapnak Leila testvérétől, Nyugat-Európából. Ez a többszöröse volt a jövedelemhatárnak, ezért végül a hatóságoknak el kellett utasítaniuk a támogatási kérelmet,

annak ellenére, hogy mindenki igyekezett segíteni a családnak. Ali éktelen haragra gerjedt, ordított és csapkodott.

A szociális munkás ez idő alatt alaposabban megismerte a családot. Ekkor már tudta, hogy Anna nem Ali édesgyermeké, és látta, Ali mennyire másképp bánik a két lánnyal: míg Suha bármit megtehet, Anna szólni is alig mer a jelenlétében. Amikor Anna visszaadta, majd visszakérte a menekültstátuszát, végre sikerült elérnie, hogy Ali nélkül, a nővel és a független tolmáccsal tudjon velük beszélgetni. (Ali olyan mérges volt, hogy nem akart bemenni velük.) Sejtései beigazolódtak, Ali otthon még szörnyűbben viselkedett, mint a hivatalos helyeken, ahol valamelyest visszafogta magát. Dührohamai rendszerezések voltak, és minden bajukért a nevelt lányát okolta, akinek az ide utaztatására sok pénzt költöttek, ennek ellenére nem hálás érte, egy kicsit sem. Leila és Anna annyira meg voltak félemlítve, hogy a fizikai bántalmazást még a szociális munkásnak sem merték elmondani, csak körülírták, célozgatnak rá. Azt is elmondták, hogy a kislányt nem bántja (ettől függetlenül az otthoni légkör egyértelműen leképződött a gyerek magatartásán, viselkedésén). A hosszú beszélgetés utolsó órája azzal telt, hogy kérelték a szociális munkást, nehogy valakinek elmondja, mi történik velük, mert nagyon szégyellik, és egyébként sem juthat vissza Ali fülébe. Az is kiderült, azért adta vissza a nagylány a státuszát, mert ezt nem bírta tovább elviselni, inkább hazamegy a háborúba, majd úgy döntött, itt marad, nem hagyja itt az anyját egyedül. A szociális munkás komoly dilemmával találta szemben magát: ha a nők nyilatkoznak a hivatalban a visszavonás körülményeiről, Anna visszakapja a státuszát, de fel kell vállalnia az ezzel járó következményeket, és kiderül, hogy beszélt. Ha ő értesíti a hivatalt és más társszervezeteket, akik esetleg segíteni tudnak, megszegi a titoktartást, és elveszíti a nők nehezen megszerzett bizalmát.

A következő napokban megkereste a gyerekorvost, akinél a kislány néhány nappal azelőtt volt vizsgálaton, és megkérdezte, tapasztalt-e bántalmazásra utaló jeleket. Az orvos határozott nemleges választ adott. Megkereste Suha tanítónőjét, aki egyben az iskola gyermekvédelmi felelőse, és szerinte sem bántalmazzák a gyereket. Vele megbeszélték, hogy az iskola pszichológusa foglalkozik majd a kislánnyal, és fokozottabban figyelnek rá. Az anyukával és Annával többször beszélt. Ők végül beleegyeztek, hogy értesítse a hivatalt a történetéről, de azt megtagadták, hogy ők maguk nyilatkozzanak. Felajánlotta nekik azt, hogy segít anyaotthoni elhelyezést találni nekik, valamint pszichológus segítségét, de egyiket sem fogadták el. A levél megírása után sokáig nem jelentkeztek, a szociális munkás másoktól tudta meg, hogy Anna visszakapta a státuszát.

Alival is sikerült stabil, bizalmasabb kapcsolatot kialakítania, melyben meg tudta beszélni vele, hogy pszichiáterre van szüksége. Kiderítette, hogy a menekülttáborban kezelték PTSD-vel, egy rövid ideig. Megkereste azt a szervezetet, akiknél a pszichiáter dolgozott, hogy időpontot egyeztessen egy vizsgálathoz, de a szervezet nem vállalta Ali kezelését, ő pedig nem volt hajlandó másik orvoshoz menni.

Ezen események után a család hosszú hónapokig nem jelentkezett. A szociális munkás levonta a következtetéseket, szupervíziora vitte, majd lezárta az esetet.

Amikor visszatértek a szociális munkáshoz, kiderült, hogy az asszony a lányokkal otthagya a férjét, bár még egy lakásban laknak. Azóta nagylánya az egyik barátjuknál munkába állt, a kisebb újra iskolába jár, a Gyermekjóléti Szolgálat segítette beiratni. A nő és a gyerekek elköltöztek, kibéreltek egy lakást. A szociális munkás segít nekik hivatalos ügyeiket intézni, és támogatást szerezni, mert egyelőre a nagylány fizetéséből kell megélniük, mindhármuknak. A férfi még Magyarországon van, kislányát látogatja, de hamarosan külföldre megy, jelenleg barátainál lakik.

A család nagyon nehéz helyzetben volt, amikor Magyarországra érkeztek. El kellett hagyniuk a hazájukat, családjukat, elveszítették az egzisztenciájukat, ezenkívül ki tudja, milyen traumákat kellett elszenvedniük. Nyugat-Európába indultak, a rokonaikhoz, ehelyett Magyarországon kötöttek ki, ahol nem ismertek senkit, és nem értették a nyelvet. A férfi pszichés állapota a család egész működésére rányomta a bélyegét, az asszony ugyanis, bár erős, okos nő, az iszlám hagyományok miatt nem szólhatott bele a döntésekbe, akkor sem, ha látta azok következményeit. Mivel nem ez az ország volt a céljuk, nem fektettek energiát a beilleszkedésbe, folyamatosan azon dolgoztak, hogyan tudnak innen továbbmenni. Próbálkozásaik minduntalan kudarcba fulladtak, ami tovább növelte a feszültséget, emiatt a férfi állapota is egyre rosszabbodott, viselkedése paranoiddá vált. A magyar ellátási rendszer bürokratikus működésében folyamatosan az otthonról hozott megoldási stratégiákat próbálták érvényesíteni, ezért, bár gyakran kértek segítséget a szociális munkástól, az útmutatások ellenére másképp cselekedtek. Ennek következtében sikerült tovább bonyolítani a helyzetüket. Az, hogy az asszony végül kilépett a kapcsolatból, nagyon bátor, egzsersmind elkeseredett lépés volt. Így meg tudta menteni magát és a lányait, férjét viszont sorsára hagyta.

A szociális munkás az esetkezelés során egyik legfontosabb feladatának tekintette, hogy a család bizalmát elnyerje, és egy olyan támogató személy legyen az életükben, akitől elfogadják a tanácsokat és a visszajelzéseket akkor is, ha nem tetszik nekik. Közel egy év alatt figyelemmel kísérte, hogyan pártolnak el mellőlük a barátok, ismerősök, hogyan fordulnak el a különböző szervezetek segítői. A férfi heves természete, viselkedése kezdetben nagyon ijesztő volt számára, ám amikor rájött, hogy a férfi nem rá kiabál, hanem a tehetetlenség, a düh dolgozik benne, megtanulta kezelni a helyzetet (és az ügyfelet is). Az eset lezárását sem sikeresként, sem sikertelenként nem tudja értékelni: volt, amiben tudott segíteni, és volt, amiben nem.

A fenti tanulmányban kitűnő példát látunk arra, hogy az ügyfél bonyolultsága hogyan tehet bonyolulttá egy esetet. A család története, beilleszkedése akár sikeres is lehetne/lehetett volna: volt hol lakniuk, volt miből élniük, sikerült nagylányukat családgyejesítéssel Magyarországra hozni – ez csak néhány szerencsésnek sikerül –, együtt lehetett a család, a kicsi gyerek iskolába járt, szóval minden rendben lehetett volna. A férfi azonban oly mértékben sérült a menekülést kiváltó események során, majd a menekülés közben, végül egy szerencsétlen helyzetben, amelyben nem tudott magára találni, és lehetetlenné tette saját maga és családja számára a megnyugvást, a békés megtelepedést. A korábbi esetekből láhattuk, az integráció nem lehetetlen egy menekült számára, még akkor sem, ha nagyon eltérő kultúrából származik. Nem egészséges pszichével, PTSD-s tünetekkel azonban jóval nehezebb.



XI. A sokgyerekes családjánya, avagy vannak reménytelen esetek

A következő eset azt mutatja be, hogyan boldogul egy hét gyermekét egyedül nevelő anya, illetve egy többszörösen terhelt család a menekültlét viszontagságai közepette. Láthatóvá válik az is, milyen lehetőségeket rejt magában a jelen és a jövő menekülttáborokban felcseperedő gyerekek számára.

Liza 1999 júniusában jött Magyarországra, amikor is menekültstátusz iránti kérelmet terjesztett elő a hatóságoknál. Az anya egy volt szovjet tagállamból terhesen érkezett hat gyermekével: három lánnyal és három fiúval. Nem sokkal megérkezésük után életet adott hetedik gyermekének, egy kislánynak. Vallási üldöztetésre, illetve a családfő által elszenvedett bántalmazásokra hivatkozott a menekültügyi kérelmükben. A gyerekek apja az anya állítása szerint egyházuk vezető személyisége volt. Első kérelmét a hivatal elutasította, de a döntés ellen fellebbezett. A család tanköteles korú gyerekei közben iskolába jártak, magyarul tanultak. Liza és gyermekei minden, Magyarországon akkor meglévő menekülteket befogadó állomáson éltek hosszabb-rövidebb ideig. Az átköltöztetésük oka leggyakrabban az volt, hogy az anya konfliktusba keveredett a befogadó állomáson élő családokkal. Ilyenkor a hivatal másik táborba helyezte őket.

Liza ismételt, menekültstátusz iránti kérelmét a hivatal újra elutasította, ugyanakkor megállapította azt is, hogy a család nem hazaküldhető, így befogadotti státuszt kaptak. Az anya ekkor kereste fel a vidéki befogadó állomás mellett dolgozó civil szociális munkást, akitől munkakeresésben kért segítséget. A befogadotti státusz már lehetőséget nyújtott legális munkavállalásra, bár ehhez befogadottként munkavállalási engedélyre volt szüksége. Magyarul addigra már tudott kommunikálni Liza, ugyanakkor se végzettsége, se munkatapasztalata nem volt, hiszen az élete felnőtté válása óta gyerekszülésről és -nevelésről szólt. Liza napi négyórás állást keresett, mert szeretett volna a gyerekeivel foglalkozni, amikor azok hazajönnek az iskolából. A végzettség és munkatapasztalat nélküli, magyarul tökéletesen beszélő külföldi nő után sajnos nem kapkodtak a munkáltatók, főleg nem napi négyórás munkavégzésre, a munkavállalási engedély megkérése körüli hercehurca perspektívájával. Liza így különféle alkalmi munkákat végzett: takarítás, konyhai kisegítés stb. Nyilvánvaló volt az is, hogy ha sikerülne is Lizának hosszú távú, stabil munkát találnia, akkor sem lenne képes egyedül eltartani a családját. A befogadotti jogállás szerkezete nem ad lehetőséget

egy sok gyereket egyedül nevelő nőnek, hogy saját lábára álljon, mivel az nem kaphat sem családtámogatást, sem egyéb rendszeres támogatásokat. Egy jövedelem pedig vajmi kevés nyolc fő eltartásához. Így maradtak a befogadó állomáson, rendszertelenül szert tettek némi jövedelemre, amiből futotta egy kevés kiegészítő élelmiszerre, néha egy-egy olcsó ruhára vagy cipőre, de másra nemigen. Így teltek el hosszú évek.

Liza gyermekei közben rendszeresen jártak iskolába, bár az áthelyezések miatt többször váltottak iskolát. Magyarul szépen megtanultak, és nem volt rossz a tanulmányi eredményük sem. Munkakeresésen kívül más ügyben ritkán kereste fel Liza a szociális munkást, hiszen a hosszú évek alatt kiismerték a rendszert, a nagyobb lányok minden hivatalos ügy intézésében tudtak segíteni anyjuknak. A szociális munkás mégis – kisebb megszakításokkal – hosszú éveken át szemtanúja volt a család életének. A gyermekjóléti szolgálat is kapcsolatban volt a családdal. Bár évekig igazán semmi kirívó nem látszódtott a család életében, égszer csak elkezdett teljesen széthullani a família.

2004 őszén Liza második legidősebb leánya, Alexandra a 18. születésnapja előtt anyja tudta nélkül Ausztriába utazott, és azóta sem tért vissza családjához. Liza azóta sem hallott a lánya felől, bár a többi gyerek kapcsolatban van vele, de ezt titkolják anyjuk előtt.

Fél évvel később legidősebb lánya, Natasa ellen a rendőrség előzetes letartóztatás elrendelésével lopás büntettének megalapozott gyanúja miatt büntetőeljárást indított. A szociális munkás az előzetes letartóztatás ideje alatt folyamatosan kapcsolatban volt Natasa ügyvédjével. 10 hónap múlva Natasát szabadlábra helyezték. A nyomozás megállapította, hogy Natasa a lopás büntetésében vétlen volt. Miután kiszabadult, Natasa nagyon megváltozott. Állítása szerint a fogva tartás alatt megtért, Isten felé fordult, és karitatív tevékenységgel szeretne volna egyenesbe hozni életét. A befogadó állomáson önkéntes alapon Biblia-órákat kezdett tartani az ott élő gyerekeknek. Anyjával nagyon közel kerültek egymáshoz, sok időt töltöttek együtt.

Ugyanebben a hónapban Liza akkor 17 éves lánya, Marina megszökött, és ismeretlen helyre távozott a Nagyvárosi Menekülteket Befogadó Állomásról. Egy búcsúlevelet hagyott hátra, amelyben leírta, hogy tovább már nem bír a befogadó állomáson élni, oda soha többet nem is kíván visszatérni. Az édesanya, Liza a nagyobbik lányával, Natasával a városi rendőrkapitányságon bejelentést tett Marina eltűnéséről. A fiatalokú gyermeket másfél hónap múlva a rendőrség megtalálta, és visszairányította a befogadó állomásra. Natasa nem árulta el a rendőrségnek korábbi hollétét, de annyit elmondott a szociális munkásnak, hogy biztonságos és jó helyen volt. Ekkorra a lány családjának holléte

vált ismeretlenné. Utóbb kiderült, Liza öt gyermekével megpróbált külföldre kijutni. A próbálkozás azonban nem járt sikerrel, a határőrség illegális határátlépés közben elfogta a családot, és visszaküldték őket a befogadó állomásra.

Marina azonban továbbra sem tartózkodott rendszeresen a befogadó állomáson, anyjával nem tartotta a kapcsolatot, a korábbi általános iskolába nem járt. Marina jó pár heves vitát folytatott anyjával és nővérével, ezeket leszámítva nem kommunikáltak egymással. Ekkor kereste fel Liza a szociális munkást azzal a kéréssel, hogy segítsen neki visszakapni a lányát. Elmondta, hogy szerinte Marina egy környező faluban él az ugyanabba a felekezethez tartozó Szántó családnál. Az anya nagyon aggódott a gyermekéért, és nagyon szerette volna, ha az visszamegy hozzá. Szerinte a háromgyerekes család csak kihasználja Marinát, ingyen bébiszitterként alkalmazza, és egyébként is aggályos, hogy a fiatal, alig harmincéves pár mit akar az ő lányától. A szociális munkás találkozót beszélt meg Szántó úrral. A férfi rendkívül felkészült volt. Elmondta, hogy számos követ megmozgatott már, befolyásos barátai vannak, senki nem fog tudni akadályt gördíteni az elé, hogy a lány náluk maradhasson. Ő, a felesége és a gyermekei nagyon kedvelik Marinát, aki úgy tekinti, hogy Szántóék személyében új családra lelt. Szántó urat is apukának szólítja. Marinának külön szobája van, sokat tanulnak vele, és csak ötösöket kapott az új iskolában, ahová szintén befolyásos barátai segítségével sikerült beíratni Kiss Virág néven. Az iskola nevét nem árulta el Szántó úr Marina kérésére, akit következetesen Virágnak szólított. Elmondása szerint az iskolában nem tudják, hogy Virág külföldi, azt különösen nem, hogy menekült, mert a lány szeretne már kitörni a menekültlétből, maga mögött akarja hagyni és elfelejteni az egészet. Marina gyakorlatilag náluk lakott, de a hivatalos tartózkodási helye továbbra is a befogadó állomás volt. Mivel a lakók 24 óránál tovább csak előzetes engedéllyel maradhatnak távol a befogadó állomástól, Marina – a tábor házirendjének eleget téve, és egyben kikerülve azt – naponta érvényesítette kártyáját (tartózkodási engedélyét) az intézmény bejáratánál, aztán rendszeresen távozott Szántóékhoz. A „nevelőapuka” többször is hangsúlyozta, hogy a lánynak náluk rendkívül jó helye van. Ők isteni küldetésnek tekintik azt, hogy a lánynak lehetőséget biztosítsanak a kitörésre, a továbbtanulásra, a normális életre. A szociális munkás kérdésére, hogy szerinte jogilag rendben van-e az, hogy a fiatalkorú lány a törvényes képviselője engedélye nélkül náluk lakik, a válasz kitérő volt. Szántó úr szerint a gyermek családból történő kiemeléséhez megfelelő bizonyítéka lenne, csak a többi gyermekre való tekintettel nem kívánja azokat felhasználni. A szociális munkás nagyon kitaláltak és betanultnak érezte „Szántó apuka” szereplését, aki hallani sem akart a törvényes útról. Azt is kétesnek találta, hogy ha valóban bizonyítékai vannak arról, hogy Liza veszélyezteteti gyermekeit, miért nem teszi meg a szükséges lépéseket az összes gyermek érdekében, és miért csak Marinát akarja megmenteni egy nem jogszerű módon.

Liza egyre kétségbeesettebbé vált. Szerinte az egészről Szántóék tehetnek, akik ármánykodása miatt Marina eltávolodott tőlük, teljesen megváltozott, egészen másképp gondolkodik és viselkedik, még a külseje is szinte felismerhetetlenségig megváltozott. A szociális munkás felajánlotta az anyának a családterápia lehetőségét, de az elutasította. Az ő családjába nem kell idegen beavatkozása, Isten majd mindent helyrehoz, ő pedig buzgón imádkozik ezért. A szociális munkás sokat beszélgetett arról Lizával és Natasával, hogyan próbáljanak ismét kapcsolatot felvenni és kialakítani Marinával. Próbáljanak nyitottak lenni felé, ne haraggal, agresszióval, tiltásokkal és követelőzésekkel közelítsenek felé, hanem tapintattal, megértéssel, mértékletességgel és szeretettel.

A szociális munkás Marinával is találkozott. A korábban még szőke, hosszú hajú, lófarkas kislány helyett egy vörös hajú, formára vágott frizurájú, legmodernebb divat szerint öltözködött nő érkezett a segítő által kért találkozóra. Marina elmondta, hogy az anyját gyűlöli, nem akar soha többet vele élni, és nővére, Natasa is egyre inkább hasonlít az anyjára. A kisebb testvéreit sajnálja, Liza és Natasa tudta nélkül találkozik velük, akiknek egyébként Liza megtiltotta, hogy szóba álljanak Marinával addig, amíg az nem tér végre haza. A lány arról is beszélt, hogy Szántóék nagyon rendesek vele, bár nincs köztük vér szerinti kötelék, de szívük szerint ők egy család, apának, anyának és testvéreinek szólítja őket. Szántóéktól mindent megkap, segítenek neki a tanulásban, kérés nélkül is új ruhákkal látják el. Ő tovább szeretne majd tanulni, amiben az „új családja” tudja majd segíteni, míg a régi családja ezt sose tudná megtenni. Kiss Virágként úgy érzi, ő is ugyanolyan magyar gyerek, mint bárki más, és nem külföldi, nem menekült. A táborba soha nem akar visszajönni, ezért bármire képes, végső esetben kitálat arról, hogy az anyja milyen nevelésben részesíti a gyermekeit.

A szociális munkás írásban kívánta értesíteni az ügyről a gyámhatóságot és a gyermekjóléti szolgálatot. Ám mielőtt a levél kiment volna, Liza maga ment el a gyámhivatalhoz, és jelezte a lányával kapcsolatos problémákat. A gyámhivatal felszólítására Szántó úr azonnal „visszaszolgáltatta” a lányt a befogadó állomásnak. Marina külön szobát kért a befogadó állomáson, nem volt hajlandó az anyjával egy szobában lakni. Az anya még ekkor sem volt hajlandó igénybe venni a családterápiát, amit a szociális munkás kitaróan javasolt.

Nem sokkal Marina visszatérése után Lizát és még „megmaradt” öt gyerekét behívatta a gyámhivatal. Marina írt egy levelet a gyámhivatalnak, ami szerint anyja képtelen a gyerekek nevelésére, rendszeresen veri és terrorizálja őket. A lány azt kérte a levélben, hogy emeljék ki a családból őt és kiskorú testvéreit. Közben Liza abban bízott, hogy hamarosan ügyis nagykorúvá válik, amikor végre maga dönthet a saját sorsáról.

Az eljárás során a család minden tagját meghallgatták, még a hét éves, legkisebb gyereket is. Végül se Marinát, se a többi gyermeket nem emelték ki a családból. Marina nagyon csalódott volt, anyja pedig teljesen összetört az ügy végére.

A következő „meglepetés” Lizának az volt, amikor egyik kamasz fia kijelentette, hogy nem hajlandó vele egy szobában lakni, és inkább Marina testvéréhez költözik. Szomorúan jelentette ki a szociális munkásnak, hogy nem engedhet minden gyerek szeszélyének, de úgy érzi, csődöt mondott mint anya. Attól félt, hamarosan már a legkisebbek is lázadni fognak az anyai szigor ellen.

Nemsokára Marina ismét eltűnt, és anyja akkor már nem is próbálta megkeresni.

A szociális munkás számára nem világos, milyen állapotban volt az anya és a gyerekek, mikor Magyarországra érkeztek. A figyelemmel kísért időben kezdetben nem jelentkeztek problémák, majd egyszer csak sorra buktak ki a gondok, amikor a lányok a felnőtté válás küszöbén álltak.

Időközben a család befogadotti státuszát visszavonták, és a folyamatban lévő kérelmüket elutasították. Az új jogszabály értelmében már nem is adhatnak be több menedékjogi kérelmet. Így elkezdődik annak vizsgálata, vajon a család visszaküldhető-e származási országába. Valószínűnek tűnik, hogy Lizának és gyermekeinek előbb-utóbb vissza kell térniük hazájukba. De vajon hol van ennek a nyolc éve Magyarországon élő családnak a hazája? Nehezen képzelhető el, hogy a legkisebb gyerek otthon érzi majd magát az anyja származási országában, hiszen ő már Magyarországon született. A többi gyerek is Magyarországon járt iskolába, itt szocializálódtak. Úgy tűnik, a menekültügyi rendszer teljesen feleslegesen tartotta a családot Magyarországon nyolc éven keresztül. Ha valóban hazaküldhetőek, az itt töltött nyolc év csak arra volt jó, hogy a család teljesen szétessen, és a gyerekek menekülttáborokban nőjenek fel egy anyai szerepeit betölteni képtelen szülő felügyelete alatt.

Liza és öt gyermeke később egyszer csak újra eltűnt a befogadó állomásról. A szociális munkás a médiából értesült arról, hogy a családra Olaszország havas hegyei között találtak, fagyási sérüléseket szenvedve, miután Liza eltévedve segélykérő hívásokat adott le.

Vannak olyan esetek, amelyeket nem lehet megoldani, emberek, akiket nem lehet megmenteni. Nehéz lenne megfogni, megfogalmazni Liza történetének tanulságait, ellenben esetük számos kérdést felvet. Vajon ha nem menekül el Liza gyerekeit a hóna alá csapva hazájukból, ott tudtak volna boldogulni? A szülő-gyerek viszonyok otthon is megromlottak volna? A kamasz lányok ott is sorra szöktek volna meg az anyjuktól? Ha menekültstátuszt kapnak, vajon tudtak volna mit kezdeni vele? Akkor el tudta volna tartani az anya a hét gyerekét? Ha menekültként nem ismerte el őket a magyar hatóság, ideiglenes védelem adása helyett visszatoloncolta volna a családot hazájába, vajon mi történt volna velük?

A családot számos szervezet segítette, a gyerekek nevelkedését, fejlődését sok segítő figyelte, látta, nyomon követte: tábori és civil szocmunkások, gyermekjólétisek, gyámügyesek, az ENSZ, iskolák, pedagógusok, egyház-közösség, és ki tudja, még ki. Vajon lehetett volna a gyerekeknek és anyjuknak másként, jobban segíteni? Még jobban odafigyelve, vagy jobban összefogva, többet kommunikálva, közös stratégiákat kidolgozva, határozottabban, keményebben kiállva a gyerekekért?

Vajon elkerülhető lett volna valamilyen módon a család katasztrófája?

XII. Non plus ultra

Az alábbi nem egy szokásos esettanulmány. Nem jelenik meg benne szociális munkás, nem látható az esetgondozás menete sem. Egyszerűen csak bemutatja egy család tíz évét Magyarországon, feketén-fehéren, tényszerűen. Nincsenek levont tanulságok, következtetések sem. A történet magáért beszél: bár egyáltalán nem tipikus, de sajnos ilyen is van.

Stefan és felesége, Maria két lányukkal, Lénával és Monával 1998-ban legálisan, útlevéllal érkezett Magyarországra Örményországból. Az édesanya ekkor már állapotos volt kisfiával. Politikai fenyegetettségre való hivatkozással menekültügyi kérelmet nyújtottak be a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal Menekültügyi Igazgatóságához. Először a Bicskei Befogadó Állomáshoz fordultak, ahol hely hiányában nem tudták őket fogadni, így két hónapig saját költségükön, magánszálláson laktak. Miután felélték megtakarított pénzüket, a Békéscsabai Befogadó Állomásra irányították őket, ahol több mint három évig éltek. Békéscsabán 1998 telén megszületett közös fiúgyermekük, Roland.

Békéscsabai tartózkodásuk ideje alatt a gyerekek kezdetben nem jártak oktatási intézménybe, később sikerült a két lányt beiskolázní. Eleinte egy osztályba jártak, később Léna, „értelmi fogyatékoságára való tekintettel” egy gyógypedagógiai intézményben folytatta a tanulást, továbbá rendszeresen pszichológus-szakértő foglalkozott vele. A lányok tanulmányi eredménye jó volt, magatartásukkal nem voltak problémák, szerettek iskolába járni, és a pedagógusok örömmel, szeretettel fogadták őket. Mivel a családfőnek legális munkavállalásra nem adott lehetőséget a törvény, feketén vállalt nyomdai munkával próbált jövedelmet szerezni a család számára.

A család menekültügyi kérelmét több alkalommal elutasította a hatóság, majd értesítést kaptak arról, hogy mivel „végre elutasították kérelmüket”, visszaküldik őket Örményországba. A család ügyében eljáró regionális igazgatóság ügyintézőjének elmondása szerint az elutasító határozat 2001-ben emelkedett jogerőre. Ezután az ügyben eljáró illetékesek a Kiutaztatási Osztályhoz fordultak. A kiutaztatási feltételek megteremtéséig a Nyírbátori Községi Szállót jelölték meg kötelező tartózkodási helyül, így a család odaköltözött. A nyírbátori szállón értetlenül fogadták érkezésüket, mondván, „ez nem családi hely”. Ezt később a tapasztalatok is alátámasztották: rajtuk kívül három egyedülálló külföldi férfi és fegyvert viselő katonák tartózkodtak az intézményben, nem volt külön férfi- és női illemhely, sem mosdó, valamint a közösségi szállóról való kilépési szándék esetén két nappal korábban írásbeli kérelmet kellett benyújtaniuk.

Nyírbátorban ismerkedtek meg a Helsinki Bizottság ügyvédjével, aki ezt követően a család ügyét képviselte. A család 2002 tavaszán újabb menekültügyi kérelmet nyújtott be a hivatalhoz, így a kiutaztatási eljárásukat felfüggesztették. (A törvény az egymást követően beadható kérelmek számát 2007 decemberéig nem korlátozta. Ezen törvény megváltoztatására 2008. január 1-jével került sor.) Az új körülmények miatt a gyerekek két hónapig ismét kénytelenek voltak kimaradni az iskolából, amikor az ügyvéd közbenjárásának köszönhetően Léna és Mona újra a képességeiknek megfelelő iskolába kezdett járni, és Roland is óvodai közösségbe került. Nyírbátori tartózkodásuk ideje alatt hazautaztatásuk ügyében előrelépés nem történt, aminek feltehetően a legkisebb gyermek, Roland magyarországi születése (illetve a számára szükséges úti okmány beszerzésének nehézsége/gátja) volt az oka. A gyermek hazánkban kiállított születési anyakönyvi kivonaton kívül egyéb okmánnyal nem rendelkezett. A kivonaton a kisfiú állampolgársága nem szerepel, megjegyzési rovatában annyi található: „A szülők örmény állampolgárok.”

Miután hat-hét hónap elteltével a nyírbátori szállást bezárták, a családot át-helyezték a Balassagyarmati Községi Szállásra. A körülmények itt szintén teljesen alkalmatlanok voltak családok fogadására. A szállás kicsi és zsúfolt volt, kezdetben azt sem engedélyezték, hogy a családfő egy szobában lakhasson a családjával, lévén az övéké „női szoba”, ahol férfi nem tartózkodhat. A szállón négy szociális munkás dolgozott, a rendfenntartó szerepét katonák töltötték be. A családon kívül szinte csak egyedülálló férflakók éltek a szálláson, akik közül sokan pszichés problémákkal küzdöttek, többen közülük hosszabb ideig fogdán tartózkodtak korábban, így társas, illetve párkapcsolatuk nem volt. Emellett nagyon élesen megmutatkoztak a kulturális különbségek, és emiatt incidensekre is gyakran sor került. Ilyen körülmények között a szülők állandó idegfeszültségben éltek, féltve kiskorú gyermekeiket, serdülő lányaik biztonságát. Sajnálatos módon az apa 2002 végén verekedésbe keveredett a szállón, melyben nyolc napon belül gyógyuló sérülést okozott egy ukrán férfinak. Ezt követően a Balassagyarmati Városi Bíróság bűnösnek találta, és két év próbaidőre bocsátotta. Az egyre elviselhetetlenebb körülményekre hivatkozva a családfő áthelyezési kérvényeket nyújtott be a hivatalnak. Miután kérelmeikre a hatóságok nem reagáltak, 2003 elején Stefan nyilatkozatában meghatározatlan ideig tartó éhségstrájkot hirdetett azzal a céllal, hogy családja emberibb körülmények közé kerülhessen.

A nyilatkozatot követően, tíz nappal később a BM Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal idegenrendészeti főosztályvezetője engedélyezte, hogy a család a Debreceni Befogadó Állomásra költözzön, azzal a megjegyzéssel, hogy

„az áthelyezés a család jogállását semmilyen módon nem érinti”. (A család ekkor a hivatal álláspontja szerint idegenrendészeti eljárás alatt állt, mivel a jogerőre emelkedett elutasító határozat ellen a felülvizsgálati kérelmük késve lett benyújtva. Kérelmezői jogállásba akkor kerültek újra, amikor a bíróság a felülvizsgálati kérelmüket jóváhagyta.)

Bár a szociális munkások segítségével Balassagyarmaton is sikerült Rolandot óvodába, a lányokat pedig iskolába beíratni, a család újabb áthelyezése miatt a gyerekek tanulmányainak folyamatossága ismét megszakadt. Ez újabb törést jelentett a gyerekek életében, hiszen az iskolában jól érezték magukat, megfelelően tanultak, és mind a gyerekek, mind a pedagógusok egyaránt segítettek beilleszkedésüket. Mivel Balassagyarmaton a család ügye az idegenrendészeti hatósághoz tartozott, a családfőnek – mint idegenrendészeti eljárás alatt álló személynek – lehetősége nyílt a legális munkavállalásra. Munkavállalási engedéllyel az építőiparban sikerült elhelyezkednie.

A család tehát a Debreceni Befogadó Állomásra költözött. Ott tartózkodásuk elején újabb problémákkal kellett szembenézniük. Kezdetben mind az öten egy kicsi szobában lettek elszállásolva, később azonban sikerült még egy szobát igénybe venniük, ahová a két lánygyermek költözött. Mivel idegenrendészeti eljárás alatt álltak, hónapokig a család egyetlen tagjának sem járt a havi 2500 Ft-os zsebpénz. A családfőnek körülbelül egy év elteltével sikerült munkát találnia egy építési vállalkozónál, ismét az építőiparban kezdett el dolgozni, hogy a család megélhetését biztosítsa. Munkavállalási engedéllyel nem rendelkezett. A család jogi képviselőt eleinte Debrecenben is a Nyírbátorban élő ügyvéd látta el. Közreműködésével 2005-ben a család a Magyarországon született, legkisebb gyermekének, Rolandnak a hontalanná nyilvánítását kérte a hivataltól. Ennek megállapítására irányuló direkt eljárás ekkor azonban még nem volt, ennek fennállása a hazautaztatási procedúra során „derülhetett ki” (a hontalansági eljárás 2007 júliusától önmagában kérelmezhető eljárásként létezik). A hontalanság megállapítását akadályozta, hogy az ügyben a kiskifú állampolgárságának igazolása céljából elkerülhetetlen lett volna az örmény hatóságokkal való kapcsolatfelvétel, amit azonban a folyamatban lévő menekültügyi eljárás lehetetlenné tett (hiszen amíg nem bizonyosodik be az eljárás során, hogy a kérelmezőt nem érné bántódás származási országában, a magyar hatóság nem fedheti fel a kérelmező hollétét), így a procedúra állt.

Kevéssel átköltözésüket követően a két fiatalabb gyermeket a befogadó állomás szociális munkásainak sikerült nevelési intézményekbe íratni. Mona egy debreceni általános iskola harmadik osztályos tanulója lett, Roland pedig óvo-

dába kezdett járni. (Mona ekkor már tizenhárom éves volt, öt éve tartózkodott Magyarországon, és – a sorozatos iskolaváltások, zaklatott élet és kihagyások miatt – mégis csak a második osztályos szintet tudta addigra elsajátítani.) Az idősebb kislány beiskolázása hosszabb előkészítést igényelt, ugyanis az értelmi fogyatékosokat befogadó gyógypedagógiai intézetbe történő felvételhez szakértői véleményre volt szükség a gyermek fogyatékosági szintjének megállapítása céljából. Míg a korábbi, békéscsabai vizsgálat Lénát az enyhe értelmi fogyatékosok csoportjába sorolta, Debrecenben a szakértők úgy vélték, hogy az eredmények alapján a kislány középsúlyos értelmi fogyatékos (az eredményei az enyhe és a középsúlyos határán voltak). Így az akkor magyarul már tökéletesen beszélő Léna egy gyógypedagógiai intézmény foglalkoztató csoportjába került. Édesanyja több alkalommal sérelmének adott hangot, mivel véleménye szerint a kislány mind külső jegyek, mind értelmi képessége alapján fejlettebb szinten állt osztálytársainál. Mona és Roland továbbra is ugyanabban az iskolában, illetve óvodában folytatta tanulmányát, amelybe megérkezésük után kerültek. A gyerekekkel kapcsolatban újabb és újabb panasz érkezett. A lányok egyre gyakrabban hiányoztak, amit többnyire egészségügyi problémákkal, de gyakran kreált indokokkal magyaráztak meg. Mona többször is évisméltésre kényszerült. Léna az általa „bolondnak” tartott osztálytársai miatt nem szeretett iskolába járni, a 13-14 éves Mona pedig a közte és negyedik osztályos (10 éves) gyerekek közti korkülönbség miatt maradt mindinkább távol az iskolától. Rolanddal kapcsolatban egyre komolyabb magatartási gondok merültek fel: az óvónők gyakran agresszív, kezelhetetlen viselkedésére panaszkodtak. Az anya mind az iskolával, mind a szociális munkásokkal igyekezett együttműködni, azonban előszeretettel hibáztatta a nevelőket, a pedagógusokat, és a konfliktushelyzeteket rendszeresen mások vagy a körülmények hibáival magyarázta meg, hozzátevé, hogy „ő sem tud saját gyermekeire hatni”.

Az apa munkatapasztalatának, teherbíró képességének és magyarnyelvtudásának köszönhetően gyakran tudott alkalmi munkákat végezni egy építési vállalkozónál. Az akkor már gyakori italozásai miatt azonban gyakran került konfliktusba, néha verekezésbe más táborlakókkal. Erre gyakran a serdülőkorú lányainak féltése, megóvása is okot szolgáltatott. Feleségével való kapcsolata a táborokban eltöltött évek számának növekedésével egyre inkább romlott, a köztük lévő viták (féltékenység, gyereknevelési problémák stb.) esetenként ordibálásokba, néha kisebb fizikai bántalmazásokba torkollottak. Az édesanya többnyire a háziasszony szerepét töltötte be, időnként a – a 2005-ben kérelmezőként Magyarországra érkezett – nagymamával kisebb értékű árucikkek piaci eladásából igyekeztek pénzt szerezni.

2005 végén a család menekültügyi eljárásában jogi képviselést ellátó ügyvéd öngyilkosságot követett el, mely egy újabb trauma volt számukra. Halálát nemcsak az ügyüket évek óta nyomon követő személy, hanem a mindennapi élet egyéb területein is segítséget nyújtó támogató elvesztéseként élték meg. A család képviselést ekkor a Helsinki Bizottság debreceni munkatársa vállalta el, továbbra is kérelmezőként éltek a befogadó állomáson.

A gyerekek szempontjából a 2005/2006-os iskolai tanév változásokat hozott. Mona a negyedik osztályos tantárgyi pótvizsgát ismét nagyon gyengén (30% körüli szinten) teljesítette, a kislánynak ekkor már harmadjára kellett volna ismételnie a negyedik osztályt. Ekkor azonban a gyermek nyilatkozott arról, hogy a továbbiakban az iskolai tanulmányait nem kívánja folytatni. Ezt az édesanyja is megerősítette, arra hivatkozva, hogy „a 14 éves lány szellemi és lelki fejlődésére rossz hatással van egy 10 éves gyermekekből álló osztályközösség”. Ezt követően Mona magántanulóként „folytatta” tanulmányait, ami azonban valós, önálló tanulást nem jelentett. Léna továbbra is rengeteg igazolatlan hiánnyal folytatta tanulmányait, mely miatt a gyermekjóléti szolgálat munkatársai felhívták az anya figyelmét, hogy a szülői együttműködés hiánya a gyermek védelembe vételét is maga után vonhatja. A legkisebb gyermek ugyanabban az általános iskolában kezdte meg az első osztályt, ahova Mona járt. A második félévben ismét magatartási problémák (verekedés, a diáktársak és tanárok iránti tisztelet teljes hiánya) miatt érkeztek sorozatosan jelzések az iskola pedagógusaitól a tábor dolgozóihoz. Közreműködésükkel Roland egy foglalkozássorozaton vett részt a Nevelési Tanácsadóban, melynek pozitív hatása érzékelhető volt. Ennek ellenére év végén a gyermek számára kis létszámú osztályt javasoltak, s az iskola mellett az anya is jobbnak látta az intézményváltást.

Az iskolai problémák mellett más gondok is felmerültek a családban. A 16 éves Léna teherbe esett egy táborlakótól. A kislány fogyatékoságára és kiskorúságára való tekintettel felmerült az erőszak gyanúja is, de az édesanya az ügyben nem kívánt feljelentést tenni, mivel a családfő haragjától és megtorlásától való félelmében a „dolgot” titokban tartotta. A kislány abortuszon esett át, melyért az édesanyját hibáztatta, mondván, hogy ő a babát szerette volna megtartani. A problémák halmazát rendőrségi ügyek is növelték. A lányokat egy alkalommal bolti lopáson érték, amiről rendőrségi feljegyzés készült. Emellett egy – a táborban élő – másik családdal folytatott állandó konfliktus és veszekedés következményeként fizikai bántalmazásra került sor, az ügyből rendőrségi feljelentés lett. Ezen eseményektől az apa úgymond távol maradt, mert folyamatos munkára volt lehetősége, és kevés időt töltött a táborban. Az anya egyre többet panaszkodott férjével való kapcsolatára, mely a féltékenykedés, a gyerekek nevelése miatti veszekedések, az apa időnkénti alkoholizálása és játékszenvedélye miatt teljes mértékben kisiklani látszott.

2006-ban Maria részt vett egy civil szervezet által indított, két hónapos nyelvi és munkaerő-piaci tréningen, melynek óráit rendszeresen látogatta. A képzést követően a munkakereséstől való elzárkózását azzal indokolta, hogy férje nem értett egyet azzal, ő azt szeretné, ha inkább a háztartásbeli és a gyerekekkel kapcsolatos feladatokat látná el.

Tekintettel arra, hogy menekültügyi eljárásukban előremozdulást már nem vártak, a család 2006 nyarán úgy döntött, hogy kérelmüket visszavonják a hivatalnál. Ennek egyenes következményeként a befogadó állomáson való tartózkodásuk jogosultsága megszűnt, el kellett hagyniuk a tábort. A kérelem visszavonásának célja az volt, hogy ily módon a hatóság elindíthassa kiutaztatásuk kapcsán az örmény hatóságokkal való kapcsolatfelvételt. Abban reménykedtek, hogy az örmények a kisleányt nem ismerik el majd állampolgárként, így ő hontalanná válik, s a családi egység fenntartása érdekében Magyarország maradhatnak legálisan.

Mivel Stefan munkáltatójával ekkor már meglehetősen jó kapcsolatot épített ki, a vállalkozó felajánlotta, hogy egy külvárosi raktártelepének épületét használják lakhatásuk megoldására. A néhány négyzetméteres házikó alkalmatlan volt az öt fő elszállásolására, így befogadjuk a közeli hétvégi házában tetőterét is a rendelkezésükre bocsátotta. A család és segítőkük kapcsolata kezdetben kiegyensúlyozott volt. A szívességért cserébe a férfi háztartásbeli munkák ellátását, a raktártelep gondnokságát, alkalmanként főzést várt az anyától, miközben Stefan továbbra is a vállalkozásában dolgozott. A lakhatásért nem kellett fizetniük, csak a rezszi költségeit.

Kiköltözésüket követően óriási problémaként jelentkezett az egészségügyi ellátásuk hiánya. Míg korábban betegség esetén a táborban található ambulancia ápolói és az oda rendszeresen látogató orvosok nyújtottak ellátást, addig a kiköltözést követően erre már nem voltak jogosultak. Jogállásuk szerint „idegenrendészeti eljárás alatt álló személyek” lettek, tartózkodási engedélyüket rövidebb időközönként hosszabbították. Ezzel a jogállással azonban nem volt mód a taj-szám megszerzésére, az ugyanis csak legális munkavállalás esetén járt volna. Ennek elintézésére az őket segítő vállalkozó hajlandó volt és hosszabb utánajárást követően sikerült is az apát bejelenteni, így ő taj-számmal is rendelkezett (igaz, ezt viszont a tartózkodási engedélyükkel párhuzamosan újra és újra intézni kellett). Mire az apának sikerült legalizálni a munkavállalását, addigra az új jogi szabályozás már nem tette lehetővé, hogy a taj-számmal rendelkező családfele jogán a többi családtag is taj-számot és egészségügyi ellátást kaphasson. Az ellátás hiánya miatt a családtagok betegsége esetén nem tudtak orvoshoz fordulni, illetve semmilyen támogatást (segély, iskolai étkezés, tankönyvtámogatás stb.) nem vehettek igénybe.

Roland a 2006/2007-es tanévet egy másik általános iskola kis létszámú osztályában kezdte meg, míg Léna továbbra is a foglalkoztató nyolcadik osztályában tanult. Mona, miután „magántanulóként” nyár végén vizsgát tett a negyedik osztályos anyagból, egy nevelői tanácsadó által kiadott javaslat alapján felvételt nyert a Dolgozók Általános Iskolájába. A tanév folyamán a régi problémák ismét jelentkeztek Rolandnál és Lénánál. A kislány gyakran hiányzott, és orvosi ellátás hiányában még valós betegség esetén sem tudott igazolást vinni az osztályfőnöknek. Képességeivel és iskolai teljesítményével egyébként a pedagógusok meg voltak elégedve, azonban hiányolták a szülők együttműködését, érdeklődését a gyermek iskolai dolgai felől. Rolandra ismét agresszivitása, kezelhetetlensége, osztálytársai bántalmazása és főként a napközis nevelővel szembeni durva magatartása miatt volt panasz. Teljesítményét közepesnek, elfogadhatónak vélték. A panaszok egyre gyakoribbá váltak, és a helyzet kezelését az sem segítette elő, hogy az anya alig látogatta az iskolát. Legtöbbször Lénát küldte Rolandért, és a kislány egyre nehezebben viselte, hogy a pedagógusok és később már szülők is állandóan neki panaszkodtak az öccse magatartására. Léna frusztrációját egyébként az apával folytatott konfliktusok is fokozták, gyakran „menekült” vissza a táborban dolgozó korábbi segítőjükhöz, hogy elpanaszolja otthoni sérelmeit, a veszekedéseket, az apa ismétlődő alkoholizálását és az abból fakadó durvaságait.

A 16 éves Mona rendszeresen látogatta az iskolát, ahol a pedagógusok elmondása szerint a tanulmányi eredményei is jók voltak. Időközben a kislány egy nála több évvel idősebb afgán fiatalemberrel létesített kapcsolatot, aki egyébként Stefannal együtt dolgozott a vállalkozónál, szintén legálisan. Néhány hónap elteltével a családdal azonos utcában az afgán fiú lakást bérelt, majd Mona is átköltözött. Az anya elmondása szerint ez az ő kultúrájukban elfogadható, ugyanis a lányok hamarabb házasságra lépnek, és mivel a fiúnak van keresete, el is tudja tartani a kislányt. Mona osztálytársainak zöme fiú volt, ebből kifolyólag egy-egy alkalommal – a pedagógusok elmondása szerint – az iskola előtt Monára váró partnere féltékenységi jelenetet rendezett, megfenyegetve diákokat és pedagógust is.

Az egészségügyi ellátatlanságból fakadó legsúlyosabb probléma akkor következett be, amikor Maria – meglehetősen rossz állapotban – vesekővel kórházba került. Az orvosok megbiztosítás hiányában csak ideiglenes megoldással látták el, az anya több hétig nagyon rossz állapotban volt. Mivel a szükséges (kb. 200 ezer forintos) kezelési költséget nem tudták előteremteni, végül az anyát sürgősséggel ellátták.

Az újabb problémák ismét az iskolák körül kezdtek gyűrűzni. A család kiköltözésük után – az iskola által tett jelzéseknek köszönhetően – kapcsolatba került az illetékes családsegítő központtal. Az új szociális munkásuk a korábbi segítővel közösen igyekezett képviselni a gyerek érdekeit az oktatási intézményekben. Roland iskolájában azonban a magatartásproblémák miatt ellene kialakult hangulat rendkívül elmérgesedett helyzetet mutatott: sem az igazgató, sem a pedagógusok nem kívánták tovább az iskolában fogadni a gyermeket a 2007/2008-as tanévben, az osztálytársak szülei – a nevelők elmondása szerint – azzal fenyegetőztek, hogy gyermeküket másik iskolába íratják, ha Roland továbbra is ott folytatja a tanulást. (Ahhoz, hogy a kislány az iskola ne fogadja, egy másik intézménynek kellett volna felvennie, hiszen a gyermek a törvény szerint tanköteles volt.) Az intézmény és Roland szüleinek kapcsolata, a rendszeres kommunikáció és a megoldások közös keresése igazából nem működött, a Nevelési Tanácsadóba az egyik nevelő kísérelte el a gyermeket. Maria kifogásolta a nevelők hozzáállását, úgy vélte, a család származása miatt hátrányos megkülönböztetésben volt részük. A helyzet egy olyan esetben csúcspontot ért el, amely a média megvilágításába is került: Roland egy ceruzával durván bántalmazta egyik osztálytársát, akinek szülei a rendőrségen jelezték az esetet. Roland további sorsát illetően esetkonferenciára került sor, ahol a gyerek „magántanuló” jogviszonyát preferálták, így Roland nem ment tovább iskolába. Az ügygel kapcsolatos médiahírt követően az önkormányzat illetékesei is foglalkozni kezdtek az ügygel, és az iskola igazgatónője szerint őt is felelősségre vonták amiatt, hogy az – egyébként tanköteles – gyermeket miért vette fel korábban az iskolába.

Léna a nyolcadik osztály elvégzése után nem kívánt tovább tanulni a gyógy-pedagógiai intézményben. Ezt édesanyja is megerősítette. Mona a tanév eleji problémák (pl. tankönyvbeszerzés, megfelelő osztályba való bekerülés stb.) áthidalása után folytatta tanulmányait a Dolgozók Általános Iskolájában. A szülők kapcsolata befogadójukkal időközben meggyengült, a szülők hihasználva érezték magukat, egyre többet panaszkodtak a férfire.

2007 őszén Léna a korábbi segítőjét azzal kereste fel, hogy állapotos, és Stefan nem akarja a családban továbbra is ellátni. A gyermek apja szintén menedékkérő, aki az országot ekkor már elhagyta. A helyzet megoldása rendkívül nehéznek tűnt, hiszen egy közepsúlyos értelmi fogyatékos, jövdelemmel és taj-számmal (egészségügyi biztosítással) nem rendelkező fiatal lánynak szinte esélytelen téli időszak előtt bármilyen anyaotthonban helyet találni. Az egyetlen megoldás az volt, hogy Léna menedékkérelmet nyújtott

be ismét a hivatalhoz, és így újra jogosulttá vált a befogadó állomás ellátására (lakhatás, terhesgondozás stb.), visszaköltözött a még mindig a táborban tartózkodó nagymamához. A gyámhivatal illetékese nyilatkozatot íratott alá a nagymamával, hogy a baba megszületése után vállalja, hogy aktívan részt vesz a gyermek gondozásában, felelősséget vállal Lénáért és a babáért. Amennyiben a tábori szociális munkások ebben kivétel nélkül találnak, a csecsemőt elveszik az anyjától.

A szülők közben váratlanul Budapestre költöztek, anélkül, hogy erről előzetesen Stefan munkáltatóját és a korábbi szociális munkásukat értesítették volna. Jelenleg a család a tartózkodási engedélyt próbálja elintézni. Stefan egy piacon dolgozik, Roland csak akkor tudja majd folytatni a tanulmányait, ha iskolai papírjait kézhez kapja, illetve sikerül olyan iskolát találni, amely felveszi őt. 2007 végén a kisleány hontalanságával foglalkozó ügyintéző visszajelzést kapott az örmény hatóságtól, hogy a kisleányt elismeri állampolgárként.

Mona barátjával lakik, Debrecen és Budapest között ingázik.



Utószó helyett

Aki végigolvasta ezt a kis kötetet, annak nyilvánvaló, hogy egy izgalmas kísérletet követhetett nyomon. Egy olyan műnek a megszületését, amely egyrészt ismeretet terjeszt és tanít, tehát igazi tankönyv és egyszersmind izgalmas, megrázó kordokumentum. Ha a menekülteket segítő munkához nélkülözhetetlen empátiával tanulmányozzuk, arra is rájöhethetünk, hogy rólunk szól, kicsiben és nagyban: az egyes emberről és az őt körülvevő közegről (jó esetben segítő közösségről), az egész mai magyar társadalomról; hű, bár olykor fájdalmas lenyomata a valóságnak.

Lehet, hogy patetikusan hangzik, de így gondolom: a könyv falakat bont. Előítéletekből, sztereotípiákból felépített falakat, kultúrák és emberek közé húzott akadályokat. Vagy (szerényebben): legalábbis megpróbálja megrendíteni a bezárkózásból, xenofóbiából, tudatlanságból, bürokráciából, rosszhiszeműségből álló bástyákat. Fegyvere az önismeret, a tudományosan megalapozott és gyakorlatban kipróbált és bevált pszichológiai, kommunikációs, szociológiai, jogi ismeretek szakszerű használata.

Nem olyan bonyolult ez. Csak tanulni kell a Magyarországon sajnálatosan kis számú, ám munkájukat önfeláldozóan, nagy odaadással végző szociális munkások tapasztalatából, munkamódszeréből (és az annak elsajátítását segítő tréningekből, szerepgyakorlatokból, példatárakból). Elsősorban pedig a hazánkban – több-kevesebb sikerrel – menedéket találók sorsából. Ehhez érdemes megfogadni a könyv számomra legkedvesebb idézetét, tanácsát:

„Ha egy félelmet szeretnétek eloszlatni, a félelem székhelyét saját szívetekben keressétek, ne pedig annak kezében, akitől féltek.”

Dr. Nemes János

