

Szociális munka idegenrendészeti őrizetben

Segítő szolgáltatások szakmai tapasztalatai
Magyarországon



MENEDÉK

MIGRÁNSOKAT
SEGÍTŐ
EGYESÜLET

A kiadvány a Támogató szolgáltatások idegenrendészeti eljárás alatt állóknak (MMIA-3.1.2-2015-00002) projekt keretében, az Európai Unió Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alap támogatásával valósult meg. A kiadványban foglalt nézetek a szerzők nézeti, azok semmiképpen sem tekinthetők az Európai Bizottság vagy a Belügyminisztérium hivatalos állásfoglalásának, továbbá sem az Európai Bizottság, sem a Belügyminisztérium nem tehető felelőssé azokért.

A kiadvány nem kereskedelmi célú kutatás, tanulmány és tájékoztatás céljából forrásmegjelölés mellett felhasználható.

A kiadvány címe: Szociális munka idegenrendészeti őrizetben –
Segítő szolgáltatások szakmai tapasztalatai Magyarországon

Kiadja: Menedék – Migránsokat Segítő Egyesület
A kiadásért felel: Örkeny Antal
Cím: 1081 Budapest, Népszínház utca 16. III. em. 3.
Telefonszám: +36-1-322-1502
E-mail: menedek@menedek.hu
Honlap: menedek.hu
Facebook: fb.com/menedekegyesulet
Szerző: Szász Ildikó
Szakmai lektorálás: Kováts András, Bognár Katalin
Tördelés: Damuzi Bt.
Szöveggondozás: Borszéki Zsófia
Az angol változat fordítása és lektorálása: Episztemon Bt.

„Egyesületünk a hazánkba érkező külföldieknek segít abban, hogy új otthonra találjanak nálunk. A Menedék a 2017. évi LXXVI. törvény alapján külföldről támogatott szervezetnek minősül. Legfontosabb támogatónk az a közel 400 ezer külföldi, aki az elmúlt évtizedekben Magyarországot választotta hazájának.”
Budapest, 2018



MENEKÜLTÜGYI, MIGRÁCIÓS
ÉS INTEGRÁCIÓS ALAP



Az Európai Unió
támogatásával

Tartalom

Bevezető	4
A kiadvány célja	5
A projekt rövid bemutatása	6
A szolgáltatás környezete, célja	9
A célcsoport	14
Családi állapot	17
Életkor	19
Nem	20
Iskolázottság	21
Anyagi helyzet, társadalmi státusz	22
Vallás	22
Származási ország, kulturális sajátosságok	23
Jellemző viselkedések, karakterek – segítség az eligazodásban	26
A szociális munka az idegenrendészeti őrzött szállásokon	35
A szociális munkás feladatai	36
A szociális munkás eszköztára	37
Kommunikációs eszközök	38
A segítő munka tartalma és célja	41
Utószó	67

Bevezető

A Menedék – Migránsokat Segítő Egyesület 2011. március 1-től biztosít segítő szolgáltatásokat idegenrendészeti őrzött szállásokon. Tevékenységét a rendőrséggel partnerségben folytatja, kezdetben az Európai Visszatérési Alap, majd a Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alap támogatásával. A partnerség az Országos Rendőr-főkapitányság kezdeményezésére jött létre.

Az első évben a két nagyobb őrzött szálláson, Kiskunhalason és Nyírbátorban kezdődött meg a szolgáltatás, majd a pozitív tapasztalatok alapján 2012 márciusában a másik két kisebb őrzött szálláson is elkezdtek dolgozni a Menedék segítő szakemberei. A szakmai anyag összeállítása során közel 7 év tapasztalataira tudunk visszatekinteni.

A partnerség kezdetén közös célként fogalmazta meg a rendőrség és a Menedék az őrzött szállásokon elhelyezett külföldiek részére olyan segítő, támogató szolgáltatások biztosítását, amelyek megteremtik a humánus őrizet feltételeit, enyhítik a fogva tartás hátrányait, elősegítik a hatékony visszatérést, a gördülékeny hatósági eljárást, a külföldiek szabadidejének hasznos eltöltését, mindennapos problémáiknak kezelését, a rendkívüli események megelőzését.

A kiadvány célja

Ez a kiadvány elsősorban azoknak szól, akik őrizetben lévő külföldieknek nyújtanak segítő szolgáltatásokat hazánkban vagy más országokban. Szeretnénk sok hasznos információval szolgálni azok számára is, akik más szerepkörben dolgoznak őrzött szállásokon, például őrök, orvosok, egészségügyi asszisztensek. A kiadvány segíthet az idegenrendészeti hatóságok képviselőinek jobban megismerni ügyfeleik hátterét, mindennapjait, viselkedését. Reményeink szerint érdekes olvasmány lehet mindazoknak, akik szeretnének bepillantani az őrzött szállások életébe, nehézségeibe, kihívásaiba, lehetőségeibe.

Kiadványunk nem kidolgozott, tesztelt és standardizált módszertani útmutató. Nem nyújt általános érvényű megállapításokat sem a külföldiekkel vagy a fogva tartás során végzett munkáról, sem a segítő munkáról. Csupán összegzi mindazokat a szakmai tapasztalatokat, amelyeket az elmúlt hét év során a Menedék Egyesület szakemberei gyűjtöttek az idegenrendészeti őrzött szállásokon végzett segítő munkájuk során.

Mindezek alapján igyekeztünk megfogalmazni olyan szempontokat, ajánlásokat, ötleteket, amelyek egyrészt segíthetik a hasonló környezetben dolgozó szociális szakembereket abban, hogy munkájukat jobban, hatékonyabban, tudatosabban végezzék. Másrészt kiadványunk segíthet mindazon szakembereknek, akik munkájuk során valamilyen módon kapcsolatba kerülnek az idegenrendészeti őrzött szállások fogvatartottjaival. Tapasztalataink megosztása által jobban megismerhetik, megérthetik az őrizetéseket, beleláthatnak az életükbe, nehézségeikbe, és talán ők is meríthetnek anyagunkból néhány olyan ötletet, gondolatot, szempontot, amely megkönnyíti munkájukat.

A projekt rövid bemutatása

A beutazási és tartózkodási feltételeket nem teljesítő harmadik országbeli állampolgárok általában viszontagságos út után, traumákat elszenvedve, rossz fizikai és pszichés állapotban érkeznek Magyarországra. A fogva tartás újabb traumát jelent, ami a gyermekes családok számára különösen nehezen feldolgozható. Gyakori, hogy hiányos vagy téves információkkal rendelkeznek az eljárásrendről, elképzeléseik az Európai Unió kínálta lehetőségekről irreálisak. Pillanatnyi helyzetük elfogadása, az őrizet és az idegenrendészeti eljárás megértése, az ebben való együttműködés, lényegi döntések meghozatala különösen nagy kihívás számukra. A folyamatosan elérhető, személyre szabott információk hiánya az eljárás menetéről, állásáról, az őrizet szabályairól, valamint az információk feldolgozásában nyújtott segítség és a felmerült kérdések megválaszolásának hiánya is feszültségeket kelt bennük.

A célcsoport körében magas a sérülékenység előfordulásának gyakorisága. Nem ritkák a pszichés, mentális problémák, amelyek szakemberek rendszeres jelenléte nélkül feltáratlanok és kezeletlenek maradhatnak. Az őrizet ideje alatt a külföldiek kapcsolata a külvilággal, a családtagokkal korlátozott. A tehetetlenség, az unalom és tétlenség hatására pszichés és fizikai állapotuk tovább romolhat. Az állapotromlás könnyen vezethet a rendkívüli események (agresszív viselkedés, önsértés, éhségsztrájk) számának növekedéséhez.

A magyarországi idegenrendészeti őrizet a korábbi irreális elképzelésekből való kiábrándulás első színhelye, azonban a realitások felismerésére, a kudarc feldolgozására, a visszatéréssel való megbékélésre, az újrakezdéshez szükséges kreatív hozzáállásra csak komoly munka árán válnak képessé. E nélkül nehezen képzelhető el a reintegráció sikere. A hatósági és az őrszemélyzet mandátuma kizárólag a hatósági tájékoztatásra, az eljárás lefolytatására, a jogok biztosítására, a kötelezettségek teljesítésére és az alapvető fizikai szükségletek kielégítésére terjed ki. Releváns nyelvi, szociális, multikulturális készségekkel, hatékony eszköztárral rendelkező, hatóságoktól független civil segítő szakemberek hiányában nem tud megvalósulni a célcsoport speciális szükségleteinek megfelelő, ügyfélközpontú ellátás.

Az Országos Rendőr-főkapitányság a Menedék Egyesülettel partnerségben 2011 óta valósít meg az Európai Visszatérési Alap támogatásával a fenntartható visszatérés érdekében segítő, támogató szakmai szolgáltatásokat idegenrendészeti őrzött szállásokon.

Az idegenrendészeti eljárásba való bekerülés első pontjától az őrizet végéig olyan segítő, támogató szolgáltatásokat biztosítunk, amelyek elősegítik a humánus hatósági eljárást. A Menedék Egyesület munkatársai a civil jelenlét beépítésével független, hozzáférhető és ügyfélközpontú tájékoztatást és tanácsadást nyújtanak a visszatérési eljárások menetéről, a harmadik országbeliek lehetőségeiről, jogairól és kötelezettségeiről, az őrizet rendjéről, az egyéni ügyek állásáról, rendszeres kapcsolatot tartanak fenn az eljárások lefolytatásáért felelős hatóságokkal.

Az idő hasznos eltöltése érdekében a segítő szakemberek rendszeres közösségi és szabadidős programokat szerveznek az őrzött szállásokon, figyelembe véve a külföldiek igényeit, érdeklődési körét. Külön figyelmet fordítanak a kiskorú gyermekekkel rendelkező családokra. Az internethasználat biztosítása az őrzött szállásokon elhelyezetteknek lehetővé teszi a kapcsolattartást a külvilággal, elszakadt családtagokkal, segít a tájékozódásban, a beszűkülés, hospitalizáció megelőzésében. Pszichológusok megbízásával szakszerű segítséget nyújtunk akut krízisben lévő személyeknek, megállapítható az önsértés veszélye, diagnosztizálhatók a személyiségzavarok. Az őrizet helyszínén biztosított pszichiátriai ellátással elkerülhető az egészségügyi szakellátóhoz fegyveres kísérettel történő kiszállítás, így gondoskodhatunk a megrázkódtatásmentes vizsgálatról, a mentális zavarok diagnosztizálásáról, rendszeresen nyomon követhetjük állapotukat, folyamatosan kontrollálhatjuk gyógyszerelésüket. A pszichológus és pszichiáter szakemberek közreműködésével a segítő, egészségügyi és őrszemélyzet támogatást kap a pszichés zavarokkal küzdő külföldiekkel való megfelelő bánásmód kialakításában.

Az őrzött szállásokon dolgozó segítő szakemberek tájékoztatást nyújtanak az őrzött szállás rendjével kapcsolatban. Támogató beszélgetések során segítenek elviselni a bezártságot, enyhíteni a belső feszültségeket. Segítséget nyújtanak az érdekképviselési lehetőségek elérésében. Folyamatosan konzultálnak a külföldiekkel az idegenrendészeti eljárás lefolyásáról, annak lehetséges kimeneteleiről.

Az ügyfél helyzetének tisztázása után informálják őt az önkéntes hazatérés lehetőségéről. Segítenek feldolgozni a vissza- vagy hazatérés elkerülhetetlenségét, megküzdési stratégiákat kialakítani, feltárni az egyéni, szociális és társadalmi erőforrásokat. Segítséget nyújtanak az önkéntes hazatérés feltételeinek megértésében, az egyéni lehetőségek reális mérlegelésében, az egyén érdekei mentén való döntéshozásban. Támogatást biztosítanak a reintegrációt segítő különböző lehetőségek feltárásában.

A tanácsadás és tájékoztatás mellett a segítő szakemberek minden munkanapon közösségi, kulturális, szabadidős és sporttevékenységeket bonyolítanak le az őrzött szállásokon. Folyamatosan felméri a célcsoport érdeklődési körét, a programok szervezésekor ezeket figyelembe veszik. A tevékenységnek köszönhetően az őrizet idejét a külföldiek értelmesen, aktívan töltik,

feszültségeik, szorongásaik enyhülnek, jobban viselik a bezártságot, így a konfliktusok száma is csökken. A programok megvalósítása érdekében szabadidős és sporteszközöket, játékokat, egyéb berendezési tárgyakat bocsátunk a célcsoport rendelkezésére.

A segítő szakemberek folyamatosan támogatják az őrzésért és egészségügyi ellátásért felelős személyzetet a külföldiekkel való szakszerű és humánus bánásmód kialakításában, segítik az ügyfelek és a rendőrségi személyzet közötti konfliktusmentes kommunikációt.

A segítő szakemberek jelzései alapján szükség szerint kiegészítő egészségügyi és mentálhigiénés szolgáltatásokat biztosítunk az őrizet helyén olyan esetekben, amikor felmerül az akut krízishelyzet, az önsértés, a személyiség- vagy mentális zavarok gyanúja. A pszichológus felméri a kliens állapotát, diagnózist készít, krízishelyzetben vezetést biztosít, szükség esetén pszichiáterhez irányít. A pszichiáter fiziológiai eredetű mentális betegségek esetén diagnosztizál, terápiás javaslatot tesz, gyógyszert ír fel, beállítja és követi a gyógyszerelést. Mindkét szakember támogatja a segítő szakembereket, az egészségügyi és az őrszemélyzet munkáját az ügyfelekkel való megfelelő bánásmód kialakításában.

A keretszerződéssel megbízott helyi pszichológusok és pszichiáterek feladatukat eseti jelleggel, személyesen, vagy adott esetben (segítő szakemberekkel való konzultáció) telefonon látják el. Az őrzött szállás személyzete internethasználati felületet biztosít az őrzött szállásokon a külföldiek számára.

A szolgáltatás környezete, célja

Az őrzött szállásokon olyan harmadik országbeli állampolgárok fogva tartása történik, akikkel szemben az idegenrendészeti hatóság idegenrendészeti eljárás keretében kiutasítást előkészítő őrizet¹ vagy idegenrendészeti őrizetet² rendelt el.

Idegenrendészeti eljárás azzal szemben indul, aki nem teljesíti a beutazásra vagy tartózkodásra jogosító feltételeket, és nem illeti meg a Magyarország területén való tartózkodás joga, ezért az idegenrendészeti hatóság vagy egy másik országba történő visszaadását rendelte el, vagy az Európai Unió tagállamainak területéről kiutasította, valamint vele szemben idegenrendészeti őrizetet rendelt el. Ezt maximum 72 órára teheti meg, azonban az őrizetet a területileg illetékes járásbíró meg hosszabbíthatja: kiutasítást előkészítő őrizet esetén maximum 30 napig, idegenrendészeti őrizet esetén alkalmanként maximum 60 nappal.

Az őrizet kisgyermekes családok esetében maximum 30 napig, felnőttek esetében 6 hónapig, bizonyos feltételek fennállása esetén (a külföldi nem együttműködő, vagy a befogadásra köteles állam eljárása elhúzódik) legfeljebb 12 hónapig tarthat.

- 1 2007. évi II. törvény 55. § (1) Az idegenrendészeti hatóság az idegenrendészeti eljárás lefolytatása érdekében kiutasítást előkészítő őrizetbe veheti azt a harmadik országbeli állampolgárt, akinek személyazonossága vagy tartózkodásának jogszerűsége nem tisztázott, vagy kétoldalú visszafogadási egyezmény alapján az Európai Unió más tagállama részére visszaadása folyamatban van.
- 2 2007. évi II. törvény 54. § (1) Az idegenrendészeti hatóság a kitoloncolás végrehajtásának biztosítása érdekében idegenrendészeti őrizetbe veheti azt a harmadik országbeli állampolgárt, aki
 - a) a hatóság elől elrejtőzött, vagy a kitoloncolás végrehajtását más módon akadályozza,
 - b) a távozást megtagadja, vagy más alapos ok miatt feltehető, hogy a kiutasítás végrehajtását késlelteti vagy megghiúsítja, illetve szökésének veszélye áll fenn,
 - c) a kötelező tartózkodásra kijelölt helyen előírt magatartási szabályokat súlyosan vagy ismételten megsértette,
 - d) a számára előírt hatóság előtti megjelenési kötelezettséget felszólításra sem teljesítette, és ezzel akadályozza az idegenrendészeti eljárás lefolytatását, vagye) szándékos bűncselekmény elkövetése miatt kiszabott szabadságvesztés-**büntetésből szabadult.**

A szakmai anyag összeállításának ideje alatt a migrációs jogszabályi környezet változása miatt az ellátórendszer intézményeiben is változások történtek.

A kezdetekben négy állandó idegenrendészeti őrzött szállás működött Magyarországon. Egyedülálló férfiakat mind a négy szálláson el lehetett helyezni.

Kiskunhalason 178 férőhely volt (3 épületben, 6 szektorban), itt nők, gyerekes családok és sérülékeny személyek elhelyezésére egy külön szállást hoztak létre 46 fő befogadókapacitással, azonban a kiskunhalasi szállás ideiglenesen bezárt.

Nyírbátorban 160 férőhely (egy épületben, 3 szektorban), Győrben 36 férőhely (egy szektorban), a Repülőtéri Rendőr Igazgatóságon (továbbiakban RRI) egy szektorban 18 férőhely áll jelenleg rendelkezésre, ugyanitt egy 4 fős körlet szolgál nők elhelyezésére.

2015 előtt funkciójukat tekintve a négy szállás között voltak különbségek. Győrben elsősorban az osztrák határnál elfogott külföldieket helyezte el a hatóság, illetve azokat, akiket visszafogadási egyezmény alapján Ausztriának ajánlott fel visszavételre. Ehhez hasonló módon azok a külföldiek, akik esetén az elfogás vagy a visszaadás tekintetében a délről határos országok voltak irányadók (Szerbia, Szlovénia, Horvátország), elsősorban Kiskunhalasra kerültek, míg Románia, Ukrajna, Szlovákia esetében Nyírbátorba. Korábban a szerb határon keresztül jogszerűtlenül érkező harmadik országbeliek tették ki az őrzött szállások lakóinak jelentős részét. Ők a Szerbiával jól működő visszafogadási egyezménynek köszönhetően pár nap, de maximum 2-3 hét alatt kikerültek az őrizetből, a visszaadásig főszebályként Kiskunhalason voltak elhelyezve. Azoknak a külföldieknek, akiknél több hónapos őrizeti időre lehetett számítani, lehetőség szerint Nyírbátorban jelölte ki a hatóság az őrizet helyét. Az RRI őrzött szállást pedig eredetileg a légi úton történő kitoloncolást megelőző 1-2 napos elhelyezésre alakították ki. Ezek a szempontok azonban sosem voltak kizárólagosak, a létszám, kapacitás és más tényezők figyelembevételével időnként eltért az őrizeti hely kijelölése a főszebálytól.

A 2015. szeptemberi határozat, a Szerbiával kötött visszafogadási egyezmény alkalmazásának befagyása, majd 2017 tavaszának jogszabályváltozásai gyökeresen alakították át az őrizeti rendszert, az őrizeteseink körét és a fogva tartás időtartamát.



Kültéri sporteszközök a győri sétálóútvonalon

Jelenleg – a korábbi évek számadataihoz képest – lényegesen kevesebb külföldi kerül őrizetbe, ám jelentősen megnőtt az átlagos őrizetben töltött idő. Számottevően emelkedett azoknak a személyeknek a száma, akik 6 hónapnál tovább vannak őrizetben. Az őrizetben eltöltött idő hossza tekintetében fellazult a differencia a szállások között: mindegyiken vannak hosszán fogva tartott személyek.



Őrizetes művészetterápiás foglalkozáson készült rajza

További fontos változás volt, hogy a módszertani kézikönyv összeállításának idején, 2017. március 23-tól kezdődően a kiskunhalasi szállás egyedülálló férfiak elhelyezésére szolgáló egységének működése átmenetileg szünetel. A sérülékeny személyek elhelyezésére 2017. június 7-én a nyírbátori őrzött szállás egyik szektorát jelölték ki Kiskunhalas helyett.

Az őrzött szállás fogalmát a 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás így definiálja³: „az őrzött szállások székhelye szerint illetékes rendőr-főkapitányságok és az RRI alárendeltségében működő, az idegenrendészeti eljárás során elrendelt fogva tartás céljaira sajátosan kialakított, az őrizetesek őrzéséért, kíséréséért, szállításáért és ellátásáért, valamint e feladatokat végrehajtó állomány irányításáért felelős személyek elhelyezésére szolgáló körletrészt, az előállító helyiséget, a befogadó egységet, az őrizetesek lakóterét, valamint kerítéssel körülhatárolt sétálóudvart magában foglaló [...] külön objektum”. A lakóter az őrizetben lévő harmadik országbeli állampolgárok „elhelyezésére, biztonságos őrzésére szolgáló, huzamos emberi tartózkodásra alkalmas épület vagy épületrész, amely magába foglalja a hálókörletet, az étkezésre, a szabadidő eltöltésére alkalmas közösségi, mosdó, zuhanyozó, WC, valamint az elkülönítő helyiségeket”.⁴

Az őrizetesek folyamatos elhelyezésére szolgáló lakóterbe (a mindennapi munkanyelvben körlet vagy lakókörlet) zsilipkapun, azaz dupla rácson keresztül lehet bejutni. Az ablakokon szintén rácsok találhatóak. A „sétára” szolgáló udvart NATO- és szögesdróttal felszerelt kerítés határolja.

Az őrizetesek által használt helyiségekben csak talajba vagy falhoz rögzített bútortartalom megengedett. A hálókörletben (mindennapi munkanyelvben szoba, zárka vagy „room”) a berendezés rögzített ágyakból, asztalból, székekből, polcokból áll. A falak fehérek, a rácsok szürkék, az ajtók fehérek vagy szürkék. A két szint a bútorok fából készült részei tarkítják valamelyest. Az őrzött szállások tehát fizikai jellegüket tekintve börtönszerűek, ugyanakkor vizuálisan kevésbé demonstrálnak erőt, mint a magyar büntetés-végrehajtási intézetek.

3 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás 2. I)

4 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás I. fejezet 2. i)

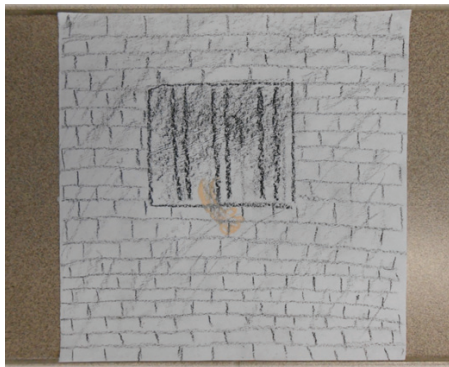
A szobák befogadókapacitása szállásonként változó. Győrben 9 fő, az RRI-n 4 fő elhelyezésére vannak kialakítva a szobák. Nyírbátorban 3-5 fős zárkák, Kiskunhalason 2-10 fős szobák találhatóak.

Minden őrzött szállás lakókörletében található imaszoba, internetszoba és dohányzóhelyiség. Kiskunhalas kivételével klubszobák, az RRI kivételével konditermek is működnek. Győrben és Nyírbátorban a projekt keretében alakítottunk ki klubszobákat, amelyek csak a szociális munkások felügyelete alatt használhatóak a közösségi

programok idején. Ezeket a helyiségeket az elmúlt évek során felszereltük néhány barátságos, kényelmes, „fogdaidegen” bútorral (pl. színes babzsákfotelek, mozdítható székek, dohányzóasztalok stb.). A kiskunhalasi szállás egyik épületében kialakítottunk egy szenzitív terápiás szobát, a sérülékeny személyek elhelyezésére szolgáló épületrészben pedig egy gyerekfoglalkozások tartására alkalmas helyiséget.

Az őrzött szállás működtetéséért a rendőrség alkalmazásában álló állomány⁵ felel. Az őrzött szállást osztályvezető és helyettesei vezetik. Az őrzést minden őrzött szálláson 4 szolgálati csoport biztosítja, amely egy szolgálati csoportvezetőből, rendőr segédelőadókból és munkavállalói státuszban lévő fegyveres biztonsági őrökből áll. A szolgálati csoportok 24 órás szolgálatban dolgoznak. Egészségügyi asszisztensek biztosítják a folyamatos egészségügyi rendelkezésre állást. A napi tevékenységek végrehajtását ügyviteli alkalmazottak, gazdasági előadók, gondnokok és gépjárművezetői feladatokat ellátó munkatársak segítik. Az őrzött szállás órallományába olyan személy kerülhet, aki sikeres vizsgát tett a fogva tartásra és az őrzésre vonatkozó hatályos jogi ismeretekből, elsősegélynyújtási alapismeretekből, és az egészségügyi, fizikai és pszichológiai szűrésen is alkalmasnak bizonyult.⁶ Az egészségügyi ellátást a rendőrségi állományban lévő orvos vagy az ellátással megbízott személy (háziorvosi ügyeleti szolgálat, szerződéses külső orvos) végzi. Az egészségügyi ellátás közvetlen szakmai felügyeletét az RRI, illetve a megyei rendőrfőkapitányság vezető főorvosa végzi.⁷

A Menedék Egyesület civil szakmai szolgáltató szervezetként folyamatos jelenlétet biztosít az idegenrendészeti őrzetben minden munkanapon. Független, ügyfélközpontú szolgáltatásainkkal



Őrzettes művészetterápiás foglalkozáson készült rajza

5 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás III. fejezet 4. 27.

6 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás III. fejezet 4. 29.

7 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás VIII. fejezet 22. 124.

az őrizetben lévő külföldieket célozzuk, de törekszünk arra, hogy egészében az őrizeti rendszert, annak szereplőit és működtetőit is támogassuk a humánus, hatékony, gördülékeny és konfliktusmentes idegenrendészeti eljárási gyakorlat érdekében.

A Menedék Egyesület szolgáltatásai elősegítik a harmadik országbeliek visszatérésének fenntarthatóságát, a visszatérésük utáni reintegráció sikerességét.

Az idegenrendészeti őrizetet a hatóság nem büntetésből rója ki a külföldi számára, pusztán csak annak érdekében, hogy az illető a hatóság rendelkezésére álljon a kitoloncolás végrehajtásáig, azaz ne tűnjön el. Az őrizetes mégis büntetesként éli meg a fogva tartást. Az őrizet tehát a kiutaztatás megszervezése és megvalósítása érdekében szükséges, ami azonban ártó lehet az őrizetet elszenvető számára.

Mindennapi munkánk során igyekszünk mindent megtenni azért, hogy az őrizetben eltöltött idő minél kevésbé legyen ártalmas a külföldiek számára, egyaránt próbáljuk csökkenteni a rövid és hosszú távú negatív hatásokat, és pozitív hatásokat előidézni. Az egyén felől nézve azt szeretnénk elérni, hogy az őrizetes az őrizet megszűnésekor ne legyen rosszabb pszichés és fizikai állapotban, mint a bekerüléskor, és lehetőség szerint újabb készségeket vihessen magával, amelyek segíteni tudják majd a szabadulás utáni boldogulásban.



Az őrizetekkel közösen kifestett előállító az RRI-n

A célcsoport

Az idegenrendészeti őrizetet szabályozó jogi dokumentumok „őrizetesként” és „fogvatartottként” nevesítik az őrizet alanyait. Az idegenrendészeti határozatok, valamint a szolgáltatásainkat támogató felelős hatóság „harmadik országbeli állampolgárként” hivatkozik a célcsoportunkra. Szociális munkásaink „ügyfélnek” hívják az őrzött szállások lakóit, jelezve a velük való kapcsolat hivatalos és egyenrangú mivoltát, valamint azt, hogy a kapcsolat tartalma valamilyen szakmai szolgáltatás nyújtása. Amikor szociális munkásként rendőrökkel, idegenrendészekkel beszélgetünk, gyakran használjuk a semleges „külföldi” terminust. Kiadványunkban szerepeltetjük mindegyik kifejezést az aktuális téma tartalma szerint.

Az őrizettest a rendőrség őrzött szállásainak szolgálati szabályzatáról szóló ORFK-utasítás így definiálja: „akinek kiutasítást előkészítő, idegenrendészeti vagy kitoloncolási, illetve menekültügyi őrizetét az arra jogosult hatóság elrendelte, továbbá akinek az őrizetét a bíróság meghosszabbította.”⁸ Az idegenrendészeti eljárás alanyainak jogi kritériumait [A szolgáltatás környezete, célja](#) fejezetben kifejtettük.

A gyakorlatban az őrizetes több irányból is bekerülhet a rendszerbe. Fennakadhat a szűrőn határellenőrzés során, elkaphatják illegális határátlépést követően, az ország területén folytatott ún. „mélységi ellenőrzés” során, de börtönbüntetés letöltése után is egyenesen az őrzött szállásra vezet az út. Előfordul az is, hogy egy jogszerűen tartózkodó harmadik országbeli a tartózkodása meghosszabbítását meggy intézni a bevándorlási hivatalhoz, ám nem jár sikerrel, és a hivatalból történő előállítását követően kerül őrizetbe.

Szociodemográfiai tekintetben az őrizetesek zömében egyedülálló, fiatal, 18 és 35 év közötti férfiak, de kis számban előfordulnak idősebb férfiak, valamint nők és kisgyermekes családok. Képzettség terén inkább az aluliskolázottság jellemző, de kisebb arányban kerülnek őrizetbe egyetemi végzettséggel bíró külföldiek is. A főbb származási országokat a nemzetközi migrációs

8 21/2014. (VII. 4.) ORFK-utasítás I. 2. k)

folyamatok alakulása és a honi szabályozás változásai határozzák meg. 2014-ben például a leggyakoribb származási ország Koszovó volt. 2015-ben sok szír, afgán és iraki került őrizetbe. 2016 elején megugrott az észak-afrikai országokból (Marokkó, Algéria) érkezők száma, de folyamatosan képviseltette magát Pakisztán is. 2017-ben egyik származási ország sem produkált kiugróan magas ügyfélszámot, de a legtöbben afgánok, indiaiak, pakisztániak, algériaiak, irakiak voltak. Emellett folyamatosan van egy-egy ügyfél Szerbiából, Ukrajnából, Moldáviából, Vietnamból, valamint fekete-afrikai országokból.



Őrizetes művészetterápiás foglalkozáson készült rajza

Lélektani szempontból a legmeghatározóbb körülmény az őrizetes számára a szabadság és az autonómia hiánya, az önrendelkezés korlátozása. Azon túl, hogy nem hagyhatja el a szállást kedve szerint, nem dönthet a legalapvetőbb, szabad ember számára evidens mindennapi dolgokban sem. A döntési lehetőségek hiánya mellett erodálódik az önellátás képessége is.

Ebben a művi, erősen korlátozó és szabályozott környezetben az egyén könnyen elfelejti, ki is ő valójában, az identitás megkérdőjeleződik. Gyakran ismételt kérdés az őrzött szálláson: „Én nem vagyok bűnöző. Miért vagyok mégis börtönben?”

Őrizetben jelentős nehézségekbe ütközik a személyes szféra határainak megtartása. (A fogvatartott többedmagával van egy szobában, és sokadmagával egy körletben.) A kisebb őrzött szállásokon erre a szűk tér, a nagyobb szállásokon pedig a nagy létszám miatt nincs lehetőség. Nem választhatja meg azt a társaságot, akikkel hosszú időre össze van zárva, és akikhez a nap 24 órájában alkalmazkodnia kell.

A hozzátartozókkal, barátokkal való kapcsolattartás nehezített. Naponta korlátozott időtartamban lehetőség van internetezni, telefonálni, illetve ellenőrzött, felügyelt keretek között fogadhatnak látogatókat.

A legnyomasztóbb körülmény az ügyfelek számára a bizonytalanság. Nem tudják, mi fog velük történni, hazaviszik-e vagy szabadítják őket, és mindez mikor fog megtörténni. Az őrizetet maximum 2 hónapra hosszabbíthatja meg a bíróság. Ez a két hónapos periodikusság meghatározza az őrizeteselek lelkiállapotának dinamikáját. Minden 2. hónap lejártá előtt ott a remény, hogy hátha szabadulnak. Aztán jön a fogdanyelven „two-month paper”-nek nevezett újabb két hónapos hosszabbítás, és az ezt követő menetrend szerinti csalódás. Tapasztalataink szerint a 4. és a 10. hónapnál történő hosszabbítást viselik a legnehezebben a külföldiek, nagyon gyakori ebben a szakaszban a mélypontra kerülés. Gyakran megfogalmazzák, hogy sokkal könnyebb lenne elviselni, ha biztosan

tudnák, hogy egy évig be lesznek zárva, mint folyamatos bizonytalanságban lenni. Nincs közvetlen, napi kapcsolatuk az idegenrendészeti ügyintézőjükkel, így gyakran akár hetekig is légüres térben mozognak, nem tudják, történik-e valami az ügyükben, dolgozik-e rajta a hatóság.

A legkisebb információ az egyes apró lépésekről az ügyében fogódzót tud adni a külföldinek, például ha beazonosította a konzul, elkészült az egyszeri utazásra jogosító okmánya, a hatóság már szervezi a hazaújtját. A hazaút dátumának információja pedig a legtöbb esetben még akkor is hatalmas megnyugvást jelent számára, ha egyáltalán nem akart hazamenni, hiszen a bizonytalanság megszűnik végre.

Gyakran vagyunk tanúi annak a jelenségnek, hogy az ügyfél több hónapnyi őrizet és hazatérés elleni tiltakozás után a hatósági hirdetésen megtudja az utazás dátumát, majd visszatér a körletbe, és fél órával később a korábban hónapokig hamuszürke arc megtelik színnel, az ügyfél tetszhalott állapotból életre kel, és lázas tervezésbe, készülődésbe kezd. Az információ, a konkrétumok fontosságát nem lehet eléggé hangsúlyozni.

*

Az idegenrendészeti őrizetbe kerülő külföldieket több szempontból csoportosíthatjuk. A szakmai tapasztalataink rendszerezése során kidolgozott „tipológiák” által részletesebb képet kaphatunk az őrzött szálláson élőkhöz tartozó társadalmi, családi helyzetéről, sérülékeny csoportba való tartozásukról, életkori sajátosságairól. Fontos szempontokat kaphatunk a külföldiekkel alkalmazott segítő intervenciók tervezéséhez, szükségletek feltérképezéséhez, ha szem előtt tartjuk az ügyfelek sajátosságait, és az egyes kategóriák, tipológiák sztereotip voltának szem előtt tartásával rugalmasan reflektálunk az egyéni szükségletekre.

Az elkövetkezendőkben a munkánk során tapasztalt azonosságok és különbségek alapján csoportosítjuk azokat a tapasztalatainkat, melyek általánosnak mondhatók. A vallási, regionális, kulturális különbség alapján létrehozott tipológiák megalkotásakor azokat a főbb sajátosságokat foglaltuk össze, amelyek egy-egy régióból érkezők esetében tipikusan megjelennek az őrzött szállásokon. Azokra a jelenségekre fókuszálunk, amelyek egy régióból származó személyek esetén a számos különbség ellenére hasonlóan mondhatók, és vagy nehézséget okoznak a segítőknél, vagy megkönnyítik a csoporttal végzett szakmai munkát.

Az idegenrendészeti őrizetbe kerülők túlnyomó többsége egyedülálló fiatal férfi. Módszertani ajánlásaink leginkább ehhez a célcsoporthoz nyújtanak segítséget. Mellettük azonban kisebb számban előfordulnak nők, családostok, gyerekek és idősek is. Az ilyen értelemben „kisebbséghez” tartozók speciális szükségleteiről, illetve a velük végzett segítő munka sajátosságairól ebben a fejezetben szólnunk.

Családi állapot

Egyedülállók

Egyedülállóként kezeli az őrizeti rendszer azt a személyt, akit családtag nélkül vesznek őrizetbe. Ez azonban nem mindig fedti a valós családi helyzetet. Tapasztalataink szerint az egyedülállók két csoportra oszthatóak.

Ténylegesen egyedülállók

Ők javarészt férfiak, és legnagyobb arányban 18 és 35 év közöttiek. Esetükben is lehetnek azonban olyan otthon maradt családtagok (idős szülő, beteg testvér), akiket támogatni szerettek volna Európából, és akikkel szemben győtri őket a lelkiismeret a sikertelen migrációs kísérlet miatt. A legtöbben dolgozni, tanulni, pénzt keresni, szebb jövőt építeni indultak el.

Az egyedülállók között előfordulnak olyan emberek is, akik valamilyen pszichés vagy szociális terheltség következtében véletlenszerűen keveredtek erre, elcsavarogtak, eltévedtek, majd egyszer csak idegenrendészeti őrizetben találták magukat. Ők többnyire környező vagy közeli európai országokból származó, otthon adaptációs nehézségekkel küzdő személyek.

Családosok, akik egyedül vannak őrizetben

A családjá többi része a származási országban vagy egy harmadik országban, esetleg ismeretlen helyen tartózkodik. Némelyeknek magyar barátnőtől, élettárstól, feleségtől van gyermekük.

A családjá miatt folyamatosan aggódik. Az őrizetet nehezebben viseli, mint egy valódi egyedülálló, hiszen úgy érzi, a családjá mellett lenne a helye, cserbenhagyja őket, hátráltatva van abban, hogy újra mellettük legyen.

Előfordulnak olyan családosok is, akik már eljutottak Nyugat-Európába, de a családjuk elakadt vagy bajba került valahol Törökországban vagy Görögországban, és elindultak visszafelé, hogy segítsenek rajtuk. Ők még nehezebben élik meg a hátráltatottság állapotát.

Annak, akinek Magyarországon van párkapcsolata, gyermeke, sok erőt ad, ha a látogatásoknak köszönhetően van lehetőség a személyes találkozásra. Az aggodalom mellett azonban tartást és fogódzót is ad a házastárs, gyermek iránti felelősség- és kötelességtudat, az, hogy van, aki várja, aki számít rá. Ennél a csoportnál igen ritka az önsértés előfordulása. Igénylik a családról való rendszeres beszélgetést. A segítő munka során mindenképpen teret kell ennek adni, akár verbális, akár rajzos, kreatív módszerekkel.

Családosok

Házaspárok

Ha nincs kiskorú gyermek a családban, a párok akár 12 hónapig is őrizetben lehetnek. Egy körletben vannak a gyerekes családokkal, és gyakran nehezen élik meg, amikor azok egy hónapon belül

sorra távoznak. Helyzetük könnyebb, mint az egyedülállóké, hisz tudnak egymásra támaszkodni. Ugyanakkor a hosszú ideig tartó összezártság, azingerszegény környezet próbára tudja tenni a párkapcsolatot. Az intimitás megélése is neheztelt fogdakörülmények között.

A segítő munka során egyaránt fókuszálni kell külön-külön a férj és a feleség, valamint együtt, a házaspár támogatására. Alkalmat kell teremteni arra, hogy mindegyik félnek legyen lehetősége négy szemközti beszélgetésekre, külön nőknek és férfiaknak való foglalkozásokon részt venni (pl. nőklub, sport, csocsó), de legyenek közös programok is (pl. ételkészítés, nyelvtanulás, kézműveskedés, vetélkedők). A programok szervezése során fontos szempont, hogy biztosítsuk a hagyományos női és férfi szerepek megéléseinek lehetőségét.

Szülők és gyerekek

A szülők számára általában külön nagy teher, hogy a gyermekeiket rácsok, vasajtók között kell, hogy lássák, és nem tudják ettől megóvni őket. Csecsemők szüleinek rendkívüli kihívást jelent ellátni gyermekgondozási feladataikat az őrzött szállás keretei között. Különösen már járó, szaladgáló, de még nem szabálykövető kicsi gyerekekkel nehéz az őrizet szigorú napirendi szabályait betartatni, ez folyamatos aggodalom a szülőnek.

A megszokott szülői szerepek betöltése, a szülői feladatok ellátása számos akadályba ütközik, ami könnyen elbizonytalanítja a szülőket. Kisebb gyerekek elsősorban a szülők frusztráltságára, szorongására reagálnak, míg nagyobb gyerekek már maguk is felfogják a be-

zárttságot, és szenvednek miatta. Azingerszegény, monoton, erősen korlátozott környezet veszélyeztető lehet a gyerekek számára még akkor is, ha az őrizet időtartama nem haladhatja meg a 30 napot.

A legfontosabb feladat a szülők mielőbbi megnyugtatása a befogadást követően. Ők rendszeres, folyamatos érzelmi-mentális támogatást igényelnek az őrizet teljes időtartama alatt.

Ha a szülők látják, hogy a gyerekek jól érzik magukat, nem szenvednek hiányt az alapvető szükségletekben, játszanak, szaladgálnak, nevetnek, tanulnak, akkor pozitív hatással van rájuk is, ami visszahat a gyerekekre.

A gyerekek tekintetében fontos az életkoruknak, nemüknek, érettségüknek megfelelő rendszeres foglalkoztatás. Egyaránt szerepet kell kapniuk a készségfejlesztő, tanulást elősegítő játékoknak, valamint a feszültséglevezető, egészségmegőrző mozgásos tevékenységeknek is. Törekedni



Játsszószoba a nyírbátori sérülékeny körletben

kell a gyerekes családok elhelyezésére szolgáló körlet kialakításánál arra, hogy a környezet – az előírások betartása mellett – minél barátságosabb legyen, minél inkább elvonható legyen a figyelem az őrizeti jellegről. Biztosítani kell olyan játékokat, amelyekkel a gyerekek az egész nap folyamán játszhatnak, akkor is, amikor a szociális munkás nem tudja őket foglalkoztatni. Figyelemmel kell lenni arra is, hogy a játékok őrzésbiztonsági és közegészségügyi szempontból se jelentsenek kockázatot (ne legyenek szétszedhetők, lenyelhetők, sérülésveszélyesek, lehessen tisztítani őket stb.). A kötődés képességének erősítése érdekében törekedjünk arra is, hogy minden gyerek kapjon egy-egy olyan játékot (baba, plüss, kisautó), ami csak az övé, amit megtarthat, magával vihet később.

A kiszolgáló személyzet és a segítő szakemberek számára lényegesen megterhelőbb feladat a gyermekek családokkal való munka az őrizetben, szakmailag és emberileg egyaránt.

Életkor

Kiskorúak

A pár hónapos csecsemőtől a közel 18 éves fiatalig nagyon eltérőek a szükségletek, így széles eszköztárat igényel a kiskorúakkal való foglalkozás, beleértve a tárgyi eszközöket és a segítő szakmai kompetenciáit is. Az életkornak megfelelő foglalkozást, fejlesztést rendszeren biztosítani kell, ezért arányaiban nagyobb rendelkezésre állást kíván ez a korcsoport a segítőktől, mint a felnőttekkel való foglalkozás esetében.

Külön érdemes említeni a kísérő nélküli kiskorúakat, akik a jogszabály szerint nem vehetők őrizetbe. Mégis előfordulnak olyan esetek, amikor a külföldi kiskorúnak vallja magát, ám azt hiteles dokumentumokkal nem tudja alátámasztani, és a hatóság orvosszakértője nagykorúnak nyilvánítja. Előfordul, hogy fiatal felnőttek próbálnak kibújni az őrizet alól azzal, hogy valós koruknál fiatalabbnak mondják magukat, mint ahogyan az is megeshet, hogy valóban 18 év alatti nyilvánít nagykorúnak a hatóság. Olyan esettel is találkoztunk, hogy a külföldi nagykorúnak vallotta magát, ám a társai azt állították róla, hogy valójában kiskorú, csak nem akar azoktól elszakadni, akikkel együtt tette meg az utat Magyarorszáig.

A szociális munkásnak nincs jogosultsága állást foglalni az életkort illetően, de a magát kiskorúnak valló, vagy kinézetre, viselkedésre kiskorúnak tűnő ügyfelet kiemelt figyelemmel kell kezelnie. A szokásosnál is szorosabban kell követni a lelkiállapotát, viselkedését, közösségben betöltött helyzetét, és a bizalmi kapcsolat kialakítására is nagyobb hangsúlyt kell fektetni.

Fiatal felnőttek

Ők alkotják az őrizetesek túlnyomó többségét. Esetükben a legnagyobb kihívást az aktivitási lehetőségek hiánya, az indulatkezelés nehézségei, a szexuális depriváció jelenti, különösen hosszú ideig tartó őrizet során.

Idősek

50 év fölöttiek ritkán fordulnak meg őrizetben, hiszen idősebb korban a migrációs hajlandóság is alacsonyabb. Az esetek egy részében szociális vagy pszichés akadályoztatottság (hajléktalanság, csavargó életforma, pszichiátriai betegség) juttatja el az idős külföldit ebbe az élethelyzetbe. Az idősebb ügyfelek – ha nincs komolyabb mentális betegségük – a fiatalokhoz képest sokkal nyugodtabbak, kiegyensúlyozottabbak, jobban viselik a bezártságot, kevésbé jellemzőek a dühkitörések. Általában a társak is elfogadják őket, sok kultúrában nagy tisztelet övezi az időseket, és a közösség is támogatást nyújt számukra.

Esetükben az egészségügyi állapotra kell jobban odafigyelni.

Nem

Férfiak

Mivel jogszerűtlen határátlépésre vagy tartózkodásra javarészt férfiak vállalkoznak, az idegenrendészeti őrzött szállásokat is elsősorban ők népesítik be.

Az őrszolgálat számára gyakran aggodalmat kelt a női szociális munkás jelenléte a férfi őrizetesek között. Szakmai szempontból azonban magas hozzáadott értéke van a női jelenlétnek. Tény, hogy nagyobb körülményt igényel a hölgy segítőtől a férfi fogvatartottakkal való munka, a segítő kapcsolat megfelelő mederben tartása. Ugyanakkor jelentős motiváló erővel bír sok összezárt férfi számára egy nőhöz való kapcsolódás lehetősége. Különösen új női szociális munkás érkezésekor látványos az, hogy mennyi pozitív energiával telnek meg az ügyfelek. Lendületesebben kelnek ki az ágyból, kevesebb időt töltenek alvással, nagyobb gondot fordítanak a megjelenésükre. Az egészséges aktivitás fokozásában, a hospitalizáció, depresszió megelőzésében nagy jelentősége van ezeknek a dinamikáknak. Ahogyan az egyik őrizetes fogalmazott: „Mi, férfiak a nőkért élünk, miattuk kelünk fel reggel, értük tesszük a dolgunkat. Ha csak férfiak lennénk itt összezárva, megbolondulnánk.”

Az sem hagyható figyelmen kívül, hogy más-más témáról tudnak megnyitni női és férfi segítőknek, máshogyan tudnak hozzájuk kapcsolódni. Éppen ezért ideális esetben a segítő csapatban van férfi és nő munkatárs is.

Nők

Az egyedülálló nők általában vagy büntetés-végrehajtási intézményből, vagy érvénytelen/hamis úti okmány miatt kerülnek idegenrendészeti őrizetbe. Ugyan alacsony a női őrizetesek száma, ám támogatásuk sokkal munkaigényesebb, mint a férfiaké, akár egyedülálló, férjezett vagy családos nőről van szó.

A nők sokkal érzékenyebbek, lényegesen nehezebben viselik a bezártságot, a korlátozó környezetet, a szeretteiktől való távollétet. Esetükben gyakoribb az őrizetben előálló depresszió, a klausztrófiás tünetek. Megnyugtató és aktivizáló is jóval nagyobb kihívás, mint a férfiak esetében. A nők egymással általában támogatóak, és könnyen bevonhatók közös programokba. A kulturális különbözőségek nagyobb arányban válnak konfliktusforrássá nők, mint férfiak között. Anyák esetében az eltérő gyereknevelési elképzelések nehézséget okozhatnak. Érdemes idejében észrevenni ezeket a feszültségeket, és az érintettekkel közösen gondolkodni a mindenki számára megnyugtató megoldáson.

Ennél a célcsoportnál is fontos, hogy nő és férfi segítő egyaránt dolgozzon velük. A női szociális munkást a nők könnyebben a bizalmukba fogadják, könnyebben megnyílnak feléjük, női témákban különösen fontos a segítségük. A férfi szociális munkás jelenlétében viszont jobban összetartják magukat, kisebbek az érzelmi kilengések. A nőkkel való munkában fokozottan figyelemmel kell lenni a kulturális különbségekre, a szokások tiszteletben tartására.

Iskolázottság

Az őrzött szállások lakói között arányaiban nagyobb az alacsonyan iskolázott külföldiek száma. Ez a jelenség részben abból is adódik, hogy a legtöbb – az őrzött szálláson jelen lévő – származási országból a magasan iskolázott rétegek jó eséllyel legálisan is be tudnak lépni az országba, és ritkán próbálnak a zöldhatáron keresztül bejutni. Jellemzően a háború sújtotta országokból lehetetlen szabályosan belépni hazánkba, az ilyen területekről érkezők pedig ritkán kerülnek őrizetbe.

A Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal aktuális menekültügyi gyakorlatától függően időnként nagyobb számban kerülnek őrizetbe irakiak (elsősorban kurdok), afgánok, köztük előfordulnak felsőfokú végzettségűek is. A legálisan Magyarországon tartózkodó, magasan képzett külföldiek esetében kevésbé jellemző a bűnelkövetés, így ritkán találkozunk büntetés-végrehajtásból őrzött szállásra kerülő iskolázott ügyféllel.

Szörványosan jelennek meg egyetemi tanulmányaik folytatása céljából diákvízummal országunkba érkezett külföldiek, akiknek nem sikerült időben meghosszabbítani a tartózkodási engedélyüket, így jogszerűtlen tartózkodóvá váltak.

A szociális munkás számára az alulképzettek esetében az eljárás megértése, megértetése okozhat nehézséget.

Az írástudatlanság szörványosan fordul elő. A hosszú őrizeti idő jó lehetőséget nyújt az írás, olvasás tanulására, nyelvtanulásra. Az aluliskolázottság nem egyenlő a gyenge értelmi képességekkel. Fejlesztő játékok használatával jól javíthatók a kognitív képességek a segítő munka során.

Anyagi helyzet, társadalmi státusz

Anyagi helyzet tekintetében széles a skála az őrzött szállásokon is. Van olyan, aki a rajta lévő ruházatán kívül semmivel nem rendelkezik, és nincs is olyan kapcsolata, aki kívülről támogatni tudná, de olyan is előfordul, akit több bankkártyával, jelentős készpénzzel vesznek őrizetbe. A két végpont között színes a kép.

Az őrizettel való megbirkózás szempontjából lényeges lehet, ki milyen háttérrel rendelkezik. Az, akinek a családja, barátai tudnak pénzt vagy csomagot küldeni, a szálláson is komfortosabban tudja élni mindennapjait, akár csak a kinti életben. Annak, akinek mindig van cigarettája, kávéja, általában a pozíciója is jobb a közösségben. Ugyanakkor annak is sokszor vagyunk tanúi, hogy a nincsteleneket segítik a tehetősebb őrizetesek, hol önzetlenül, hol ellenszolgáltatásért cserébe (a legkurrensebb fizetőeszköz az internetidő).

Nem mellékes az sem, ki milyen társadalmi kapcsolatokat tud mozgósítani az idegenrendészeti ügye érdekében. Ha valaki rendelkezik konzuli kapcsolatokkal, gyorsítani tudja a hazatéréséhez szükséges úti okmányok beszerzését. Aki pedig olyan országból származik, ahol a konzul megvesztegethető, és az ügyfélnek is van rá anyagi lehetősége, akár azt is elérheti, hogy ne történjen meg a nagykövetség általi beazonosítás.

Indiaiak, pakisztániak esetében megfigyelhető, hogy az eltérő kasztok közötti különbségek az őrzött szállás falain belül is megjelennek. A magasabb rangú személyek itt ugyanúgy elvárják az alacsonyabb kasztba tartozók alázatát, szolgálatát, mint a való életben.

Az erőviszonyok közötti különbségek tompítása gyakran ró feladatot a segítőre. Abban is körültekintőnek kell lennie, hogy szakmai munkája során érvényesülni tudjon az egyenlő bánásmód elve, és ne szolgálja ki az egyenlőtlenségeket. Az éles szemű szociális munkás észreveszi például, ha a közösségi takarítások során mindig ugyanazok mossák fel a padlót, és sosem ők azok, akik a közös ételkészítés utáni osztásnál először szednek a tálból.

A társadalmi különbségeket természetesen nem tudja megszüntetni, de azt tudja ösztönözni, hogy az őrzött szálláson eltöltött idő alatt a kevésbé tehetősebb vagy rangos külföldiek is azonos mértékben jussanak hozzá a javakhoz, lehetőségekhez, szolgáltatásokhoz.

Vallás

Az őrzött szállások lakói között nagyobb arányban fordulnak elő muszlim vallásúak. Kisebb arányban, de szintén jelen vannak keresztények, különösen Kelet-Afrika és Nyugat-Afrika országaiból, mint pl. Nigéria, Kamerun, Kongói Köztársaság, Kongói Demokratikus Köztársaság, Kenya, Ghána, illetve a volt Szovjetunió államaiból (pl. Grúzia, Örményország, Oroszország). A kis számban jelen

lévő indiaiak képviselik a hindu vallást. Elvértve találkozunk törzsi vallásúakkal Nyugat- és Közép-Afrikából származóak esetében. A nem vallásos őrizetek aránya szintén meghatározó.

Az őrzött szállásoknak biztosítaniuk kell a szabad vallásgyakorlás feltételeit. Ezért – a muszlimok igényeit figyelembe véve – minden szálláson van külön imaszoba, lehet igényelni sertéshúsmentes étkezést, a ramadán idején a muszlimoknak lehetőségük van eltérő napirend szerint étkezni, imádkozni. A szállásoknak van kapcsolatuk keresztény egyházakkal, így ha az őrizetek igénylik, a település vallási képviselői rendszeresen látogatják a keresztény híveket mindegyik őrzött szálláson.

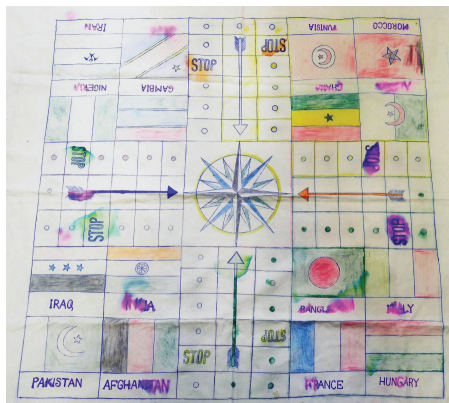
A vallási hovatartozás nem differenciálja a segítő munkát. Sokkal inkább a vallásgyakorlásban megmutató egyéni különbségek a mérvadók. Általánosságban megfigyelhető, hogy a hívó ügyfelek stabilabbak, attól függetlenül, milyen hitet képviselnek. A hosszú távú szoros együttélés eltérő vallású személyek, csoportok között általában zökkenőmentes. Megismerik egymás szokásait, és – különösen a vallásos őrizetek – általában nyitottak és elfogadóak egymás vallásgyakorlási szokásaival kapcsolatban. Később írunk arról, hogy a szociális munkás hogyan tudja támogatni ügyfelei vallásgyakorlását.

Származási ország, kulturális sajátosságok

Dél-Ázsiából érkezettek

A pakisztániak, indiaiak, bangladesiek, afgánok számára nagyon fontos a közösség, szeretnek mindent csoportban csinálni. Támogatják egymást, osztoznak a javikon, egyéni érdekeiket általában alávetik a csoportérdeknek. A közösség idősebb tagjait nagy tisztelet övezi, gyakran tekintenek rájuk vezetőként. Általában nyugodt vérmérsékletűek, csöndesek, tiszteletudóak, ezért ritkán kerülnek konfliktusos helyzetbe. Nagyon zárkóztak, nem szívesen beszélnek a problémáikról. Nehéz megtudni, mi van a fejükben. A nehézségek mosollyal, tagadásal való leplezése könnyen félrevezető lehet

a segítő számára, mivel kultúrájukban a „nem”-et mondás és a problémák nyílt felvállalása nehézségekbe ütközik. A társas együttélés, a szabályok betartása szempontjából jól instruálhatóak, a vezetővel való bizalmi kapcsolat kialakítása az egész közösséghez utat nyit a segítőnek. Szívesen vesznek részt kézműves, kreatív, művészi tevékenységekben.



Ki nevet a végén? – lepedőn, indiai módra

Észak-afrikaiak

Az őrzött szállásokon megforduló marokkóiak, algériaiak, tunéziaiak, egyiptomiak nagy túlélők. Életrevalók, jó érdekérvényesítő képességgel rendelkeznek. Vehemensek, impulzívak, szeretnek hangosan beszélni, előtérbe kerülni, kommunikációjukat gyakran kíséri teatralitás. Egyéni játékosok, szeretnek kitűnni a tömegeből, általában egymás felé sincs bizalmuk, így közösségépítés terén nem könnyű velük a munka. Ritkán fognak össze, ha viszont mégis, akkor nagyon eredményesek. Más országokból jövőekkel szemben – még régióin belül is – gyakran erős ellenérzéseik vannak.

Gyakran találkozunk köztük drogproblémákkal, önsértéssel, manipulatív szándékkal, játszmázással.

Az egyénieskedést jól meg lehet fogni versenyhelyzetek teremtésével, kihívások elé állítással. Bármilyen tevékenységre könnyen motiválhatók, ahol szerephez lehet jutni, így az energiákat könnyen jó irányba lehet terelni. Fontos, hogy kivívjuk a tiszteletüket, amit határozottsággal, higgadsággal, következetességgel, egyenességgel, a határok korrekt megtartásával érhetünk el.

Kelet-ázsiaiak

Leggyakrabban vietnamiak, kínaiak fordulnak meg őrizetben ebből a régióból. Általánosságban elmondható, hogy nyugodtak, halk szavúak, mindig mosolyognak. Erős a közösségi szellem, egymást támogatják. Tisztelik az időseket, szabálykövetők, tisztelettudók. Általában jó kapcsolati tőkájük van, a Magyarországon élő honfitársaik támogatják őket anyagiakkal. A kitoloncolásukkal szemben elfogadók, együttműködők.

Nagyon zárt világot alkotnak, nehéz őket segítőként megközelíteni, megismerni, a bizalmukba férkőzni. Ha nem beszélnek magyarul, a kommunikációs korlátok is megnehezítik a kapcsolatteremtést. A szociális munkás segítségét közel sem igénylik annyira, mint más őrizeteseik. Őket rendszeresen fel kell keresnie a segítőknek, és nagy figyelmet kell fordítania a számukra nagyon fontos formalításokra, a tisztelet kimutatására a jó kapcsolat kiépítése érdekében.

Fekete-afrikaiak

Ebből a régióból leginkább keresztények fordulnak meg nagyobb számban őrizetben, pl. nigériaiak, kameruniak, kongóiak. Jó az érdekérvényesítő képességük, tisztában vannak jogaikkal. Gyakran érzik magukat bőrszínük miatt hátrányos helyzetben. Önérzetesek, könnyen megsértődnek, sokat foglalkoznak saját magukkal. Nem ritka, hogy kioktatón kommunikálnak. Adnak a formalításokra, szabályokra, írásosságra. Könnyen elfoglalják magukat. Nagy a mozgásigényük, sporttevékenységekbe könnyen bevonhatók. Istenbe vetett hitük erőteljes, ezáltal könnyebben átvészelik a nehéz periódusokat.

Rendszeres egyéni odafigyelést igényelnek. A hatékony segítő kapcsolat alapja, hogy folyamatosan teremtsünk lehetőséget négy szemközti beszélgetésekre, meghallgatásra, ventilációra.

Közel-keletiek

Ebből a térségből főleg iraki arabok, iraki kurdok, irániak, szírek, palesztinok jelennek meg idegenrendészeti őrizetben. Ennél a régiónál figyelhetők meg a legnagyobb kulturális és mentalitásbeli különbségek. Néhány hasonlóság azonban köztük is fellelhető, amelyek számbavétele segítheti a segítő munkáját.

Nem szívesen vannak együtt a térség különböző kultúráiból érkezők. Ugyanakkor több nyelvet beszélnek, amely segíti a mindennapi együttélést. Ha kevesen vannak egy szálláson, általában egymásra vannak utalva, ilyen helyzetben dacára az ellentéteknek segítik egymást.

Fontos számukra a család, igénylik az erről való rendszeres beszélgetést. Vendégszeretők, jó néven veszik, ha meglátogatjuk őket a szobájukban. Közvetlen fizikai környezetük fontos számukra, szeretik azt tisztán és rendben tartani, csinosítani, így szívesen vesznek részt erre irányuló közösségi aktivitásban. A közösség idősebb tagjaira vezetőként tekintenek, őket érdemes megközelíteni elsősorban.

A Balkánról érkezők

Az albán, koszovói, szerb, bosnyák, macedón őrizetesek sok tekintetben hasonlóan viselkednek, mint az észak-afrikaiak. Temperamentumosak, hangosak, határozott fellépésűek, jó az érdekérvényesítő képességük. Irányító típusok, megoldásorientáltak, minden helyzetben megállják a helyüket, és nehezen viselik a kiszolgáltatottságot. A türelem és a mások iránti tisztelet nem az erősségük. Ugyanakkor nagyon önérzetesek, ezért vigyázzunk, ha egyszer megsértjük őket, nincs második esélyünk.

Aktív, mozgásos, versenyzős tevékenységekbe könnyen bevonhatók, ez jó lehetőség a fölös energiák levezetésére. Készüljünk fel azonban arra, hogy a szabályoknak nem tulajdonítanak különösebb jelentőséget. A tiszteletük kivívása esszenciális: következetességgel, őszinteséggel, egyenességgel, korrektséggel van erre a legtöbb esélyünk.

A volt Szovjetunió országaiból érkezők

Az ukrán, grúz, moldáv, orosz, örmény őrizetesek többsége mélyen vallásos, nehezen fogadja el a muszlimok társaságát. Az oroszok és az anyanyelvükön kívül más idegen nyelvet nem beszélnek. Keresik a kapcsolódás lehetőségét, és bár az orosz nyelvtudás hiánya megnehezíti a segítő dolgot, pár orosz kifejezéssel meg lehet őket nyerni. Nyitottak a segítségre, de nem követelőzők. Szeretnek olvasni, szívesen bekapcsolódnak sporttevékenységekbe. Nagyon szabálykövetők. Feszültségüket látványosan adják ki.

Mivel ezekkel az országokkal jól működnek a diplomáciai kapcsolatok, általában csak pár napig vagy hétig tartózkodnak az őrzött szálláson.

Jellemző viselkedések, karakterek – segítség az eligazodásban

Bizonyos szempontok alapján beazonosítható néhány jellemző viselkedéstípus az idegenrendészeti őrizetben lévők között. A csoportokba sorolás segítheti a szociális munkást az őrzött szállások közösségében való eligazodásban, a hatékony munkamódszerek megtalálásában.

Az alábbiak felhasználását javasoljuk kritikával és óvatossággal kezelni és használni a mindennapi munka során, hiszen a karakterek tisztán, önállóan, kizárólagosan nem jelennek meg. A hasonló vonások ellenére minden ember egyedi, így mindenkihez a hozzá illő egyéni utat kell megtalálni. Célunk, hogy segítséget nyújtsunk egy-egy kihívást, nehézséget jelentő viselkedés esetén a hatékony munkamódszer megtalálásában, valamint a lehetőséget magában hordozó magatartások kiaknázásában, és ezzel könnyítsük a szakember dolgát.



„Mézskalács-perspektíva” – nehéz helyzetekben segíthet a nézőpontváltás

Ha az ügyfél...

Harsány, minden helyzetben jól láthatóan és hallhatóan jelen van. Mindennel elégedetlen. Rendszeresen „rázza a rácst”, különböző problémákat jelez az őrszemélyzet és a szociális munkások felé. Gyakran fenyegetőzik (többnyire önsértéssel vagy más probléma okozásával). Társait folyamatosan háttérbe szorítja. Gyakran játszmákat generál. Indulatait nehezen kontrollálja. Mindig próbálja a szociális munkás figyelmét kivívni magának. Időnként kioktatja őt arról, hogy mi a szociális munkás dolga.

Mi segíthet?

Higgadtan, csendesen, de határozottan kell vele kommunikálni. Fontos a játszmahelyzetek felismerése és kezelése. Meg kell különböztetni a figyelemfelkeltést a tényleges problémától, és igyekezni kell olyan szerepeket kínálni neki, olyan helyzetekbe hozni, amelyekben pozitív szereplőként tud megjelenni. Ezekben a szerepekben rendszeresen meg kell erősíteni. Ha a normáknak megfelelő viselkedést tanúsít, fontos azt észrevenni, megjutalmazni (dicséret, visszajelzés). Támogatni kell azokban a tulajdonságaiban, amelyek pozitívak a közösség szempontjából.

*

Ha az ügyfél...

Sokat alszik, begubózik, fejére húzza a takarót. Ritkán jön ki a szobájából. Passzív a közösség és a szociális munkás felé egyaránt. Igyekszik láthatatlan maradni, elkerülni a konfliktusok lehetőségét. Nem vesz részt semmilyen programban. Soha nem kér segítséget, ezért nehéz megtudni, lenne-e szüksége szakszerű segítségre. Nagy a veszélye, hogy az őrzött szállásról való kikerülése után nehezen talál vissza a valós életbe.

Mi segíthet?

Jó, ha tudunk külön figyelmet fordítani az ilyen ügyfélre. Rendszeresen fel kell keresni, különböző programokat ajánlani neki. Óvatosan, apránként kell megközelíteni, odafigyelve, hogy ne legyünk erőszakosak. Meg kell próbálni kideríteni, mit szeret csinálni, mi érdekli, miben jó. Fontos, hogy érezze, számontartjuk, a szemünk sarkából mindig figyelünk rá. Ez a „tapintatos figyelem” biztonságot tud nyújtani számára.

*

Ha az ügyfél...

A nyílt színi harcokban nem vesz részt. A háttérből irányítja a társait és az eseményeket. Igyekszik a maga malmára hajtani a vizet, a többiek érdekeit figyelmen kívül hagyva. Feszültséget, nyugtalanságot kelt maga körül. Az őrzött szállás vezetősége és a szociális munkások felé készségesnek mutatkozik, gyakran dicséri őket, rendszeresen biztosítja őket a feljük való tiszteletéről és lojalitásáról. Időnként beszámol mások nemkívánatos viselkedéséről. Tevékenysége hatására többnyire klikkesedés jelenik meg a körletben.

Mi segíthet?

Miután észrevettük a manipulatív szándékot, higgadtan, de határozottan világossá kell tenni számára, hogy átlátjuk a szándékait, és nem veszünk részt a játszmájában. A nyugalom érdekében „ki kell fogni a szelet a vitorlájából”. A közösséggel való munka során gyengítsük a pozícióját. Erősítsük mások vezető szerepét, és foglalkozunk külön azokkal, akiket bábuként használ. Próbáljuk távol tartani tőle a gyenge, kiszolgáltatott társakat, akik nagy valószínűséggel eszközei és áldozatai lennének manipulatív szándékainak. Igyekezzünk olyan szerepekbe hozni, amelyekben pozitív figuraként tud megjelenni. Ezekben a szerepekben erősítsük.

*

Ha az ügyfél...

Képességeit használva igyekeznek meggyőzni a környezetén keresztül a hatóságot arról, hogy egészségi és/vagy mentális állapota miatt indokolt az őrizet megszüntetése. Ennél egyszerűbb célkitűzés lehet a függőséget okozó gyógyszerekhez való hozzájutás. A cél elérése érdekében különböző fizikai és viselkedésbeli tüneteket produkál (pl. vizelettartási zavarok, önsértésre, önakasztásra tett kísérletek, bénulás, depresszív tünetek, apátia, külvilággal való kapcsolat elvesztése stb.). Hitelessége, hihetősége intellektustól és tehetségtől függően változik. A kevésbé tehetségesek csak közönség és kamerák előtt produkálják a tüneteket, mások azonban folyamatosan szerepben vannak, akár valós tünetek is megjelenhetnek, azaz a szerep akár tényleges betegséggé fajulhat.

Mi segíthet?

Nagyon fontos, hogy meg tudjuk őket különböztetni azoktól, akik valóban rossz mentális állapotban vannak! Nem minden ágyba vizező vagy apátiás ügyfél szimulál! A szimulánsok mellett vannak valós betegségek és állapotromlások, amelyek beazonosítása, a segítségnyújtás és a megfelelő bánásmód biztosításáról való gondoskodás a segítő szakemberre komoly felelősséget ró. A valós betegek és a szimulánsok elkülönítésében segítséget tud nyújtani az állandó és folyamatos megfigyelés, a pszichológus és a pszichiáter aktív bevonása a folyamatba, a segítő szakemberek saját, egyéni tapasztalatainak rendszeres megbeszélése, összevetése. Fontos értékelni az egyén állapotváltozási ívének egyes állomásait az őrzött szállásra való bekerülés pillanatáig visszamenően. A szektortársakkal való egyéni beszélgetések szintén segíthetnek a „beteg” valós állapotának felmérésében.

Ha a szakértői csoport egyhangúlag arra a megállapításra jut, hogy a betegség nem valódi, pusztán manipulatív eszköz, egyértelművé kell tenni számára, hogy a betegségtünetek produkálása nem fogja a kívánt célt eredményezni. Az egyértelműsítő beszélgetésbe érdemes bevonni az őrzött szállás vezetőjét, aki parancsnoki tekintélyénél fogva nagyobb nyomatékkal tudja képviselni a szimulálás értelmetlenségét.

*

Ha az ügyfél...

Jó szociális, értelmi és érzelmi intelligenciával bír. Helyzetét és lehetőségeit reálisan méri fel. Tisztelettudóan viselkedik a hivatalos személyekkel, a kiszolgáló személyzettel és a szociális munkásokkal. Igyekeznek megelőzni a konfliktusokat, békés megoldások felé terelni a többieket. Társai megbecsülik, elfogadják, sokan hallgatnak rá. Felkarolja a támogatásra szorulókat, míg a bajkeverőktől elhatárolódik. Időnként mentálisan elfárad, ekkor vagy visszahúzódik, vagy a megszokotthoz képest ingerlékeny. Akár hazatérés, akár az egy év letöltése vár rá, képes azt elfogadni, feldolgozni, jövőbeli stratégiát kialakítani. Az őrizetben eltöltött idő során képes fejlődni, a tapasztalataiból előnyére fordítható tanulságokat levonni.

Mi segíthet?

A szociális munkás számára nagy erőforrás az ő jelenléte a többiekkel való kommunikáció és együttműködés során. Segíteni tudja helyzetek, a közösség, a belső dinamikák jobb megismerését, megértését, kezelését. Gyakran kerül tolmács, interkulturális közvetítő, segítő szerepekbe. Ez egyrészt napi feladatot ad számára, másrészt nagy lelki terhelést is jelent. Ugyan intelligenciája miatt a környezetének nem okoz problémát, számára nagy energiát emészt fel a mindennapok túlélése.

Fontos, hogy rendszeres segítő beszélgetéseken keresztül folyamatos mentális támogatást kapjon a szakemberektől. Észre kell venni a mélypontjait, és kiemelt figyelmet biztosítani számára ezekben a nehéz periódusokban. Benne minden lehetőség adott ahhoz, hogy az őrzött szállásról kikerülve rendezze életét és jövőjét, különösen akkor, ha a jövőbeli stratégiája kialakításában támogatást kap a segítő szakemberektől. Mindemellett megfelelő támogatással sokszorozni tudja a segítő szakemberek munkájának hatását az őrzött szállás falain belül.

*

Munkánk során különféle stratégiákkal szembesültünk a tekintetben, hogy ki hogyan éli meg az őrizetet. Az alábbiakban az egyén idegenrendészeti eljáráshoz kapcsolódó stratégiai szerinti felosztást tekintjük át.

Ha az ügyfél...

Azonnal haza akar menni. Ilyenkor gyakran minden azonnal kell. Mindent megtesz annak érdekében, hogy a hazamenetele ügyében minden elérhető résztvevőt megmozgasson. Együttműködik a hatósággal, kéri a családja segítségét a beazonosításban, úti okmányok beszerzésében, rendszeresen kapcsolatot tart a konzulátusával, önkéntes hazautazás esetén a Nemzetközi Migrációs Szervezettel (IOM). Gyakran türelmetlen. Naponta (vagy akár naponta többször) megkérdezi a szociális munkását, milyen előrelépés történt az ügyében. Időnként számon is kéri őt, mit tett a hazautazása elősegítése érdekében. Előfordul, hogy sürgős családi problémákról számol be, az anyukája hirtelen jött komoly betegségéről, valamely közeli rokon haláláról és közlegő temetéséről, vagy más sürgető otthoni elintézendőkről. Megeshet, hogy spirálba kerül, kizárólag a hazamenetelre fókuszál, gondolkodása beszűkül, nem vesz részt semmilyen tevékenységben, kirekesztődik a közösségből, látványosan veszít a testsúlyából stb. Amint megtudja az utazása időpontját, megnyugszik, tudata kinyílik, és lelkesen készülődik a hazatérésre.

Mi segíthet?

Fontos a folyamatos információszolgáltatás a hazautazás megszervezésének menetéről, a minimum szükséges időbeli keretokről. Érdemes beszámolni minden egyes apró lépésről, fejleményről, ami az ügyében történt, hogy érezze, valóban foglalkoznak vele. Rendszeres segítő

beszélgetések során biztosítani kell arról, hogy mindenkinek az az érdeke, hogy ő minél hamarabb hazatérhessen.

A várakozást segíti, ha a figyelmet a hazaérkezés utáni időszakra való felkészülésre, a jövőbeli tervek alapos kidolgozására irányítjuk, és ebben segítséget nyújtunk. Fontos a rendszeres és – az elutasítás ellenére is – kitartó próbálkozás, hogy bevonjuk a közösségi programokba, és más témákra irányítsuk a figyelmét. Ez a feladat nagy türelmet és állhatatosságot igényel a szociális munkástól. Ha az ügyfél tudata extrém módon beszűkül, és önmagát fenyegető magatartás kezd kialakulni, fontos, hogy állapotára való tekintettel felhívjuk a hatóságot, konzulátust, IOM stb. figyelmét az ügy sürgősségére.

A hazatérés előtti napokban már csak az utazásra való gyakorlati felkészülésben igényel segítséget (pl. nyíratkozás biztosítása, lehetőség szerint ruhával, cipővel, utazótáskával való ellátás).

*

Ha az ügyfél...

Mielőbb szabadulni akar, de valójában nem áll szándékában a hazatérés. Gyakran teszi fel azt a kérdést, hogy: „Hol vannak az emberi jogaim?”

Van ügyvédje, számtalan hivatalos papírja. Sok esetben gyermeke is van, aki vagy magyar, vagy uniós állampolgár. Kihasztnál minden rendszer adta lehetőséget: folyamatosan ad munkát az ügyvédjének, a szociális munkásának, a hatóságnak. Gyakran kér meghallgatást az elrendelőtől, bíróságtól. Sűrűn ír beadványt az őrzött szállás vezetőjének különböző kérésekkel. Előszóval hivatkozik nemzetközi egyezményekben lefektetett jogokra.

Minden arra járót (új segítő, ügyész, nemzetközi szervezetek monitorozó munkatársai) megszólít, és előadja a jól begyakorolt történetét, melynek végső konklúziója szerint jogtalanul van fogva tartva. E-mailben is megszólít hazai vagy nemzetközi szervezeteket, segítséget kér. A szociális munkását rendszeresen számonkéri, hogy az pontosan mit is tesz az őt ért jogsérelem megszüntetése érdekében.

A szabadulás ritkán sikerül, legtöbb esetben hazatoloncolja őt a hatóság, amit a külföldi többnyire belenyugvással fogad.

Mi segíthet?

A „szabadulós” ügyfél célja elérése érdekében igyekszik játszmába hívni, akit csak elér. Fontos, hogy a szociális munkás ezt észrevegye, és ne vegye fel a neki kínált szerepet.

Tisztázni kell vele a szociális munkás hatáskörének pontos tartalmát. Erre biztosan többször is sor fog kerülni. Az újabb és újabb ilyen beszélgetés során higgadtan vissza lehet jelezni, hogy „Őn is tudja, hiszen már többször megbeszéltük, hogy ebben és ebben nem tudok segíteni, ebben és ebben viszont igen”. Érdemes utalni arra, hogy a jogi képviselője bizonyára mindent megtesz az érdekében.

Az ilyen esetekben különösen fontos, hogy véletlenül se engedjünk a folyamatos nyomásnak, és ne tegyünk neki apró, hatáskörön túlnyúló szívességeket, mert könyörtelenül vissza fog vele élni. Figyeljünk arra, hogy mindig ugyanazt mondjuk, és ha teamben dolgozunk, egyeztessük az álláspontunkat, hogy minden segítő ugyanazt képviselje. Így meg tudjuk akadályozni, hogy kijátszsa a segítőket egymás ellen.

Ez a viselkedés nem összekeverendő azzal az esettel, ahol a segítő valóban kérdésesnek látja a fogva tartás jogszerűségét. Ez esetben haladéktalanul jeleznie kell a tudomására jutott információkat a szakmai vezetőjének és az őrzött szállás vezetőjének.

*

Ha az ügyfél...

Célja, hogy kitöltse az őrizet maximális egy évét anélkül, hogy kitoloncolnák. A hatóságokkal nem, vagy csak látszólag együttműködő. Gyakran hamis személyazonosságot, néha valótlan származási országot ad meg. A konzulátusával vagy kerüli a kapcsolatot, vagy igyekszik a maga oldalára állítani a konzult. Az ügyével kapcsolatban általában nem keresi a szociális munkást, miután rájön, hogy ha nincs hír, az jó hír. A közösségi életben viszont általában aktív, hiszen lélekben be van rendezkedve az egy évig tartó túlélésre.

Tipikus jelenség a két hónapos őrizethosszabbítások idején bekövetkező mélypont, amin általában pár napon belül túljut. Ha nincs háterszága, nincs konkrét terve, az őrizet 10. hónapja körül feszültté válik, hol izgatottan, hol idegesen várja a szabadulást, frusztrált és bizonytalan a jövővel kapcsolatban. Ha biztos benne, hogy szabadulni fog, és van hova mennie, akkor viszont a 10. hónapoz érve megnyugszik, lelazul, és nem foglalkozik már semmivel.

Mi segíthet?

Támogassuk egy éven belül megvalósítható célok kitűzésében (pl. nyelvtanulás), minél több közösségi szerep vállalásában. A kéthavonkénti mélypontok során biztosítsunk nagyobb odafigyelést, segítő beszélgetéseket.

Időközben keressük a „réseket”, amikor elbizonytalanodik a jövővel kapcsolatban. Ilyenkor érdemes megpróbálni motiválni a hazatérésre (otthoni kötıdéseket, erőforrásokat beazonosítani, az otthona elhagyása mögött húzóó okokat feltárni, megoldásokon gondolkodni stb.). Fontos folyamatosan emlékeztetni arra, hogy mindig fennáll a tolonc lehetősége, akár pár nappal az őrizet lejárta előtt is.

A 10. hónapoz érve fontos a konkrét célok átbeszélése, a gyakorlati kérdésekről való közös gondolkodás.

*

Az ügyfelek viszonyulását, helyzetét őrizetbe kerülésük előtörténete is befolyásolhatja. A magyarországi intézményekkel kapcsolatos tapasztalatok jelentős mértékben hathatnak az adott emberek megküzdési stratégiáira, és arra, hogyan viszonyulnak az őrizeti körülményekhez.

Ha az ügyfél...

Igazoltatás, útlevél-ellenőrzés során vagy a bevándorlási hivatalnál történt ügyintézés követően kerül őrizetbe. A kezdeti időszakot az „első sokk” jellemzi. Nem érti, miért van „börtönben”, hiszen ő nem bűnöző. A hivatalos tájékoztatás ellenére nem érti az eljárást, fogalma sincs, mi történik vele. Ismeretlen számára a hely, a rendszer, a lehetőségek és kötelezettségek, a napirend és a házirend. Változatos reakciók fordulhatnak elő, pl. ijedtség, kétségbeesés, pánik, düh, bizalmatlanság stb. Időbe telik az alkalmazkodás.

Mi segíthet?

Fontos a megnyugtató, valamint annak jelzése, hogy a szociális munkás segíteni fog az eligazodásban. Az általános tájékoztatás során egyszerűen, érthetően kell elmagyarázni számára az általános helyzetet: hol van, miért van őrizetben, mi az őrizet célja, mi az intézmény működésrendje, milyen szolgáltatásokat és hogyan tud igénybe venni. A hivatalos eljárás során rendelkezésére bocsátott magyar nyelvű dokumentumok (végzés, határozat) értelmezése, megbeszélése segít megérteni az eljárási helyzetét. Számítani kell rá, hogy nem tud minden információt egyszerre feldolgozni, ezért biztosítani kell számára a rendszeres visszakérdezés lehetőségét. A türelem sokat segít a bizalom kialakításában!

*

Ha az ügyfél...

Menekültügyi őrzött befogadóközpontból érkezett, így bár a környezet új, a helyzet nem ismeretlen számára. Valamilyest érti az eljárást. Viszonylag könnyen alkalmazkodik, bár az első napokban előfordulnak szélsőséges érzelmi reakciók, amiket többnyire afelett érzett csalódottsága okoz, hogy nem ismerték el menekültnek. A két zárt intézmény közötti különbségek megismerése után viszonylag gyorsan integrálódik az őrzött szállás életébe.

A Menekültügyi Őrzött Befogadó Központból (MÖBEK) érkezettek körében – tapasztalataink szerint – nagy a függőséget okozó szereket használók előfordulási gyakorisága. Ők konkrét elképzelésekkel (gyakran követelésekkel) érkeznek, hogy milyen gyógyszerből hány-ször hány mg-ot szeretnének.

Mi segíthet?

Tisztázni kell vele, hogyan folytatódhat tovább az eljárása, illetve miben más az őrzött szállás élete, szabályzata, működésrendje a MÖBEK-hez képest. Az őrzött szállás vezetőjének, orvosának és a pszichiáternek a bevonásával törekedjünk együttműködést kialakítani a nyugtatók, altatók mennyiségének csökkentése céljából, ha a gyógyszerhasználat szükségességét nem támasztja alá mentális betegség.

*

Ha az ügyfél...

Büntetés-végrehajtási intézetből jött, a börtönkörülményekhez már hozzászokott. Gyakran meglepetésként éri, hogy börtönbüntetése letöltése után nem szabadul, hanem egy „másik börtönbe” kerül. Pár napig jellemzően „megfigyel”, aztán könnyen beilleszkedik, otthonosan mozog. Hamar rájön, hogy a börtönhöz képest ez egy lazább rendszer.

Jól kidolgozott stratégiái vannak a túlélésre, amelyeket a börtönben elsajátított, ám a legtöbb ezek közül az őrzött szálláson nem működik. Besúgásért jutalmat vár. Használja a magyar nyelvtudását az őrszeméllyel való együttműködésben. Gyakran kiváltságokat remél cserébe. Általában érti az őrszemélyzet egymás közötti kommunikációját.

Használja a börtönben a túlélés érdekében megtanult pozícióteremtő módszereket, amelyek játszmahelyzeteket, belső konfliktusokat eredményeznek. Fontos hangsúlyozni, hogy nem minden olyan ügyfél viseli ezeket a tipikus személyiségjegyeket, aki korábban börtönben volt!

Mi segíthet?

Folyamatos segítő beszélgetések során tudatosítani kell benne, hogy a börtönből hozott módszerek nem feltétlenül támogatják a beilleszkedést, nem kell erőt demonstrálni ahhoz, hogy biztonságban legyen. Mivel általában tiszteli az egyenruhát és a rangot, az őrzött szállás vezetőjének bevonása a vele való együttműködésbe csökkenteni tudja az általa okozott feszültségeket az őrizetesként között.

*

Ha az ügyfél...

Korábban drogokat használt, drogos szubkultúrából jött, időnként őrizetbe kerüléskor is aktív függő, máskor az őrizeti körülmények miatti stresszt szeretné gyógyszerek segítségével leküzdödni. Minden gondolata, ténykedése a gyógyszer körül forog. Jól felkészült a témában, határozott elképzelése van a gyógyszeres szükségleteiről. Ezt harsányan ki is fejezi, mindenkinél bepróbálkozik, gyakran fenyegetőzik öngyilkossággal, önkárosításra hajlamos. Van, aki gyógyszert szedve sokat alszik, mások túlpörögnek.

Gyakori, hogy valamely országban börtönműtall rendelkezik.

Mi segíthet?

Mindenképp fontos cél a gyógyszercsökkentés! Ezt az őrzött szállás vezetője, a helyi orvos, a pszichiáter, a felcserek, az őrszolgálat és a segítő szakemberek közötti szoros együttműködésben érdemes csak elkezdeni. A gyógyszercsökkentésre vonatkozó szakorvosi ajánlások betartásával, minden szereplő által alkalmazott következetességgel szép sikereket lehet elérni. Ehhez azonban elengedhetetlen a szociális munkás kitartó odafigyelése, támogatása is.

A napi munkában a viselkedése megfigyelése során jól észlelhető, hogyan reagál a gyógyszerösszetétel és -mennyiség változtatásaira. Ezek az információk jól használhatóak a pszichiáter számára a gyógyszerbeállítás folyamatában. A függőségi tünetek első jelentkezése során általában nem lehet eljutni a tudatáig. Fontos azonban folyamatosan figyelni, mikor kezd tisztulni a tudata. Az igazi támogató munka itt kezdődik.

*

Ha az ügyfél...

Kiköveteli a függőséget okozó gyógyszert, ám azt nem veszi be, hanem a körleten belüli kereskedelemben fizetőeszközként próbálja használni.

A neki kiadott gyógyszer nem nyeli le, hanem a szájüregben, a fogíny mögött elrejtí, majd később kiköpi és összegyűjti. A kisebb szállásokon ritkán nyúlnak ehhez a módszerhez, hiszen ott nagyobb eséllyel tudnak teljesülni egyéni igényeik, kevésbé érzik szükségét annak, hogy biztonságérzetük megteremtése érdekében így teremtsenek pozíciót. Emellett sokkal könnyebben követhető a gyógyszerek valós felhasználása, így lehetőség sem tud nyílni erre. Nagyobb őrzött szállásról érkezők esetében adódhat ezzel feladat.

Mi segíthet?

Mindenképpen érdemes a pszichiáter szakorvossal konzultálni, ha felmerül annak a gyanúja, hogy az adott ember visszaél a gyógyszerekkel. Ehhez természetesen ismerni kell az ügyfél gyógyszerelését, és rendszeresen konzultálni kell a pszichiáterrel arról, hogy milyen viselkedésváltozásra lehet számítani a gyógyszerelés függvényében.

A tablettá szájüregben való rendszeres rejtegetése gyakran aftásodást okoz, így a feldagadt arc is utalhat erre a jelenségre. Egyértelmű a helyzet, ha az őrszolgálat a szobaellenőrzés során tablettákat talál nála.

A nemkívánatos kereskedelmet csakis a külföldiek viselkedésének folyamatos módszeres megfigyelésével és az őrzött szállás vezetőjének, őrszemélyzetének, egészségügyi személyzetének, a pszichiáter szakorvosnak és a szociális munkásoknak a szoros együttműködésével lehet hatékonyan megállítani.

A szociális munka az idegenrendészeti őrzött szállásokon

A szociális munka formája szerint az őrzött szállásokon egyéni esetkezelés, csoportmunka és közösségfejlesztés zajlik.

Az egyéni esetkezelés során a munka fókuszában az egyén és annak környezete áll, tehát a szociális munkás az egyén problémáival, kérdéseivel, személyiségével, helyzetével dolgozik, de munkája során mindig figyelembe veszi az egyén szűkebb és tágabb környezetét is. A csoportmunka során azonos problémával küzdő személyek csoportja, azok közös érdekei, szükségletei, céljai kerülnek a középpontba, és az egyénre a csoportban betöltött szerepe felől közelítve tekintünk. Az egyéni esetkezelés központi eleme az idegenrendészeti ügyekben nyújtott tájékoztatás, tanácsadás, valamint az egyén szükségletei, a csoportmunka fókuszában elsődlegesen a csoportos tevékenységek, elfoglaltságok szervezése áll, a közösségfejlesztés pedig elsősorban a közösségi élet szervezésére koncentrálnak.

Ez az elkülönítés a szakmai munkánkban pusztán fókuszot ad egy-egy munkatárs általános feladatai tekintetében, vagy egy-egy helyzet, feladat megoldásában, ám a mindennapokban van, és kell is, hogy legyen átjárhatóság a munkaformák között.

Az RRI-n egyedül dolgozó szociális munkás egyaránt folytat egyéni esetkezelést és csoportmunkát, a két munkaforma között szükség, helyzet és terv szerint vált. Nyírbátorban elkülönülnek egymástól az egyéni esetszolgálat és a csoport- és közösségi munkát végző szakemberek. Ám esetükben is előfordul, hogy egy-egy helyzetben használják a másik munkaforma lehetőségeit.

A szociális munkás mindig a saját személyiségével dolgozik. Akkor tud eredményesen és hatékonyan dolgozni, ha jó fizikai és egészségi állapotban van, pszichésen kiegyensúlyozott, reális



Graffiti egy zárkafalon

önismerettel rendelkezik, tisztában van azzal, hogy milyen eszközök illenek a személyiségéhez, milyen szerepekben, helyzetekben tud hitelesen megjelenni. Nincs olyan ember, aki egyformán ott-honosan mozog szemtől szembeni beszélgetésekben, nagyobb létszámú csoportok vezetésében, sportban, zenében, filmekben, társasjátékokban, kézműveskedésben és más kreatív vagy művészi tevékenységekben, kirobanni készülő feszültségek enyhítésében és magába zuhant, krízisben lévő ember támogatásában. Az viszont fontos, hogy a szakember tudja, melyik helyzetben működik jól, és melyik szerep idegen a személyiségétől. Ha azokkal az eszközökkel, módszerekkel dolgozik, amelyekben hiteles tud lenni, a hiányosságaival együtt is eredményes lesz a feladatai elvégzésében.

Csapatban dolgozó szociális munkások esetében nem csak önmagunk ismerete fontos, hanem egymás készségeinek és hiányosságainak ismerete is, hiszen ezek figyelembevételével alakítható ki az az optimális munkamegosztás, amelyben mindenki hatékonyan, kompetensnek, magabiztosnak érezheti magát. Új munkatárs kiválasztásánál fontos szempont, hogy a jelentkező milyen új készséggel, személyiség típussal tudja gazdagítani a munkacsoportot.

A szociális munkás feladatai

A megfogalmazott célok elérésének érdekében a szociális munkás számos feladatot lát el. A legfontosabbakat vesszük sorra a következőkben.

- A külföldiek elhelyezési körülményeinek javítása, fejlesztése. A módszer annál hatékonyabb, minél inkább maguk is részt vesznek a külföldiek a fejlesztések létrehozásában.
- Stresszcökkentés, feszültségoldás, konfliktusok megelőzése és kezelése.
- A szellemi és fizikai aktivitás fenntartásának folyamatos támogatása, a szabadidő értelmes és aktív eltöltésének elősegítése, figyelembe véve a külföldiek igényeit, érdeklődési körét.
- Az egyéni problémák kezelése, megoldása.
- A közösségi együttélés segítése, közösségformálás.
- Hiteles, független, hozzáférhető, ügyfélközpontú, az ügyfél számára is érthető és feldolgozható tájékoztatás folyamatos biztosítása a visszatérési eljárások menetéről, a harmadik országbeliek lehetőségeiről, jogairól és kötelezettségeiről, az örízet rendjéről, az egyéni ügyek állásáról.
- Egyéni szükségletekre és körülményekre reagáló egyéni tanácsadás biztosítása.
- A harmadik országbeliek támogatása, képvisellete az idegenrendészeti eljárás teljes folyamatában.
- Rendszeres, hatékony és konfliktusmentes kommunikáció elősegítése a visszatérési eljárások lefolytatásáért felelős hatóságok munkatársai és a külföldiek között.
- Folyamatos pszichés, mentálhigiénés támogatás a bezártság által okozott ártalmak enyhítése érdekében, megküzdési stratégiák kialakításában.

- Segítségnyújtás az egyéni, szociális és társadalmi erőforrások, valamint a reintegrációt segítő különböző lehetőségek feltárásában.
- Támogatás az önkéntes hazatérés feltételeinek megértésében, az egyéni lehetőségek reális mérlegelésében, az egyén érdekei mentén való döntéshozásban.
- Segítségnyújtás az ügyfél kérésére az érdekképviselési lehetőségek megtalálásában és elérésében, nemzetközi és hazai segítő, támogató szervezetekkel, nagykövetségekkel való kapcsolatot létesítésében.
- A sérülékeny személyek beazonosítása, és szükségleteiknek megfelelő speciális, humánus és szakszerű bánásmód biztosítása, a szükséges ellátáshoz való mielőbbi hozzájutás elősegítése.
- A kiskorú gyermekek életkori és egyéni sajátosságainak megfelelő bánásmód biztosítása, a szülők támogatása.
- Az őrzésért és egészségügyi ellátásért felelős személyzet támogatása a külföldiekkel való szakszerű és humánus bánásmód kialakításában, az ügyfelek és a rendőrségi személyzet közötti konfliktusmentes kommunikáció megvalósulásában.

A szociális munkás eszköztára

A szociális munkás az idegenrendészeti őrizeteskkel végzett segítő munkája során tudatosan kell, hogy megválassza, mikor milyen eszközöket alkalmaz a konkrét segítő helyzetekben. Végtelen számú helyzet előfordulhat a mindennapi interakciók során, amelyet az adott helyszín, a résztvevők személye és száma, a kommunikáció jellege, a résztvevők érzelmei, szándékai, lehetőségei, és számos más tényező alakít. A segítő szakember sokféle kommunikációs stílussal operálhat attól függően, hogy mit tart az adott interakcióban éppen hatékonynak. Az alábbi szempontok segíthetnek annak kiválasztásában, hogy az adott esetben milyen eszközöket érdemes alkalmazni az ügyfelekkel végzett munka során.

Fontos felmérni, hogy milyen az **ügyfél személyisége**, pillanatnyi mentális állapota: Mire van szüksége? Mi működik nála? Milyen kommunikációs stílussal van esélyünk eljutni hozzá? Fontos továbbá a **segítő személyisége** is: Milyen szerepben tud hiteles, meggyőző lenni? Szem előtt kell tartani, hogy mi a **segítő kapcsolat általános célja**, mindig figyelemmel kell lenni arra, hogy az adott ügyféllel való segítő munka során mit szeretnénk elérni hosszú távon. Ebbe az általános célrendszerbe kell beleilleszteni minden interakciót.

- Az adott interakció négy szemközt vagy csoportosan történik?
- Az adott eset, helyzet, probléma milyen reakciót, megoldást kíván?
- Az adott helyzetben mire van fizikai lehetőség (idő, tér, eszköz)?

Egyes kommunikációs, intervenciósi stratégiák lehetnek egymással ellentétesek is, de egy adott szituációban egyszerre akár több is alkalmazható.

A jól megválasztott segítő stratégiák elősegítik a hatékony együttműködést. Facilitálják a kitűzött célok megvalósulását, erősítik a szociális munkás hitelét, megerősíthetik a külföldiek pozitív viselkedésformáit, valamint konfliktusokat kezelhetnek, csökkenthetnek az ügyfél és más szereplők (örszemélyzet, hatóság), illetve a szociális munkás és más szereplők között is.

A helyes intervenciósi eszközt több tényező is nehezítheti, mint például:

- rossz helyzetfelismerés, a játszmahelyzet figyelmen kívül hagyása;
- kompetenciahatárok túllépése;
- túlzott érzelmi reakció, bevonódás;
- objektivitás elvesztése;
- fáradt, feszült idegállapot, koncentráció hiánya;
- kiégés.

Kommunikációs eszközök

A továbbiakban sorra vesszük a leggyakrabban előforduló kommunikációs eszközöket, intervenciósi megközelítéseket az őrzött szálláson dolgozó szociális munkás munkájában.

Megértés, együttérzés

A segítő az ügyfél által hozott problémára, belső konfliktusra reagál, ventilációs felületet biztosít. Meghallgatja (érték)ítélet nélkül az ügyfél számára nehéz, fájdalmas, feszítő problémát azzal a céllal, hogy a beszélőben a kibeszélés aktusával csökkenjen a belső feszültség, és ezáltal hatékonyabban tudjon megoldást találni a saját problémájára, könnyebben meg tudjon birkózni a nehézséget okozó helyzettel.

Az ügyfél személyiségétől és problémájától függően hol alkalmanként, hol rendszeresen kell alkalmazni a szerepet. Ez a szerep kulcsfontosságú a bizalomépítésben, illetve az ügyfél jobb megismerésében.

Összekötés-közvetítés

A „híd”-szerep alkalmazásának célja az ügyfél és hatóság közötti, két vagy több ügyfél közötti, ügyfél és őrszolgálat közötti, az ügyfél és más szervezet közötti hatékony kapcsolat elősegítése.

Gyakori, hogy a két fél között elakadnak információk, torzítva vagy töredékesen mennek át, vagy eltérő kontextusba helyezve másként értelmezik a meglévő információkat. Okozhatja ezt

nyelvi nehézség, kulturális alapú félreértés, vagy a felek egymással ellentétes érdekei. Az elégtelen vagy félrecsúszott kommunikáció lelassíthatja vagy megakaszthatja a hatósági ügyintézés, súlyos konfliktusokat okozhat az őrizetben való együttélésben, és megnehezítheti az őrzés biztonságos végrehajtását.

Az ilyen típusú helyzetek elkerülése érdekében a szociális munkás kivülről szereplőként igyekszik beazonosítani a félrecsúszott vagy hiányzó információt, felhívni erre a szereplők figyelmét, segíteni a másik fél szemszögének megértését. Ebben a szerepben a segítő nem pusztán a nyelvi nehézségek miatt behívott tolmács, hanem segít a feleknek értelmezni a helyzetet, összehangolni a különböző érdekeket, közelíteni egymáshoz a feleket.

Motiválás

Az őrizetben lévők esetében gyakran megfigyelhető a mentális és fizikai állapot leromlása. Különösen nagy a veszélye a hospitalizációnak, az érdeklődés elapadásának, a tudat beszűkülésének, a negatív viselkedésmódok megjelenésének és megerősödésének, a depresszív, agresszív vagy regresszív állapotok kialakulásának. Előfordul, hogy az őrizetes pszichés és fizikai aktivitása oly mértékben csökken, hogy ki sem bíj ki az ágyból, az étkezésen kívül nem mozdul ki a szobájából.

Annak érdekében, hogy az őrizetesek aktivitása megfelelő szintű és tartós lehessen, elengedhetetlen, hogy a szociális munkás folyamatosan ösztönözze őket. Különösen hosszú őrizetben eltöltött idő alatt van ennek a szerepnek nagy jelentősége. Bármilyen hasznos tevékenységben való aktív részvétel sokat segíthet a testi-lelki egészség megőrzésében. Ha a tevékenységben a külföldi hasznosnak érezheti magát, sikerélménye van, valamelyest segít visszaépíteni az őrizetbe vétel során sérült önbizalmát. A szociális munkás pozitív visszajelzései a külföldi felé egy-egy képességgel vagy cselekedetével kapcsolatban nagy motiváló erővel bírnak.

Szabályok betartatása, keretek meghatározása

Az őrzött szállás egy bentlakásos intézmény, amely szabályok, előírások köré szerveződik, sok különböző kultúrájú, személyiségű, igényű embert kényszerít hosszú távú együttélésre a nap 24 órájában. A békés együttélés érdekében elengedhetetlen a szabályok elsajátítása, a szabálytudat fejlesztése, az alkalmazkodási képességek erősítése, a viselkedési normák közvetítése.

Mindezek elsajátításában jelentős szerepe van a szociális munkásnak. Nem elég a szabályokat pusztán ismertetni, vagy nyomtatott formában elérhető helyre kifüggeszteni az őrizetes által értett nyelven. Azokat folyamatosan értelmezni, gyakorolni kell, figyelmeztetni a kereteket átlépőt, ezzel is jelezve, hogy a szabályoknak súlya van. Nincs azonban leszabályozva az őrzött szállás életének minden apró mozzanata, így számos olyan helyzet előáll, amikor nincs előkapható előírás a megfelelő viselkedésmódra. Ezekben a helyzetekben a szociális munkás segíteni tud az érintett felek közötti konszenzuális megállapodás kialakításában. A nevelő munka hatására kialakult készségek az őrizet utáni életben is hasznára válhatnak a külföldinek.

A realitás képviselője

A külföldieknek az őrizetbe vétel után gyakran irreális elképzeléseik vannak a jogaikról és lehetőségeikről. Néhányan valamelyik európai országba szeretnének visszamenni, ahol korábban már jártak, nem (el)jismerve az adott ország hatóságának szerepét az ügyben. Mások azt remélik, hogy a magyar hatóságok számára fognak tudni olyan információval szolgálni, ami alapján a hatóságok egyszer csak szabadon engedik őket. A hazautazni szándékozók pedig többnyire azt remélik, azonnal megtörténik az utazás. Számos egyéni ötlettel, elképzeléssel, illúzióval találkozunk.

Az ügyfél „kijózanodása”, azaz a realitás megértése, feldolgozása és elfogadása elengedhetetlen annak érdekében, hogy a külföldi konstruktívan tudja kezelni és intézni a saját ügyét, életét. Ebben a folyamatban a szociális munkás szerepe lényeges: segít megérteni és feldolgozni a hatóságtól kapott információkat, tükröt mutat az ügyfélnek, józan és logikus gondolkodásra sarkallja, egyértelmű visszajelzést ad neki az elképzelései realitásáról, igyekszik kizökkenteni abból a gondolati-stratégiai struktúrából, amelyben eddig működött.

Ebben a szerepben akkor tud jól működni a szakember, ha világosan, érthetően, egyszerűen, közvetlenül, határozottan, ugyanakkor higgadtan, ítéllettől és indulattól mentesen kommunikál az ügyfelével. A túlzott tapintatosság, a virágnyelv és a maszataló körülrás nem célravezető abban, hogy segítsük az ügyfelünket felmérni a valós helyzetét és lehetőségeit, és így képes legyen megalapozott döntést hozni a sorsát befolyásoló kérdésekben.

Tanácsadás

A fent leírtakból egyértelmű, hogy tanácsadó szerepbe akkor érdemes helyezkedni, ha az ügyfél tisztában van a reális lehetőségeivel. A segítő tanácsadóként az ügyfelet abban támogatja, hogy számára megfelelő döntést legyen képes hozni. A szociális munkás nem dönthet az ügyfele helyett, és azt sem mondhatja meg, mit csináljon, mit tart jónak. Bármilyen döntést is hoz meg az ügyfél, annak következményeit vállalnia és viselnie kell. Felnőtt emberként ő maga felelős a saját sorsáért, életéért. A szakembernek abban van felelőssége, hogy az ügyfél elé tárjon minden olyan hiteles információt, amely segítheti őt a döntéshozatalban, hogy támogassa őt ezek megértésében, segítsen meglátni olyan lehetőségeket, korlátokat, erőforrásokat, buktatókat, amelyeket az ügyfél nem vett figyelembe.

A segítő munka során gyakran kapja azt a kérdést a szociális munkás, hogy ő mit tenne az ügyfél helyében. Fontos, hogy a segítő tudatosítsa ügyfelében, a döntés az övé, ennek a felelősségét nem ruházhatja át másra.

Képviselő

Az ügyfelet vagy ügyfeleket képviseli a rendszer egyes szereplői között, leggyakrabban az őrzött szállás vezetője és az őrszolgálat felé. Csak akkor érdemes ezt a szerepet felvenni, ha az ügyfél maga nem tud hatékonyan kiállni saját magáért az adott ügyben. Ennek kommunikációs akadálya

lehet, vagy technikailag nem tud eljutni az ügyben illetékeshez, vagy nem elég jó az érdekérvényesítő képessége.

Az ügyfél egy-egy kérése, igénye melletti kiállás sokat tud tenni a bizalmi kapcsolat kiépítése érdekében, ám nem szabad ezt öncélúan használni. Itt is mérlegelni kell, hogy a szociális munkás közreműködésére van-e szükség, tesz-e hozzá bármit a folyamathoz, vagy anélkül is időben és megfelelően megoldódik a kérdés. Nem érdemes felesleges csatornaként belépni a folyamatba, ha annak nincs valós hozzáadott értéke. Az ügyfelek érdekképviseletének lehetőségeiről és határaitól a későbbiekben részletesen írunk.

A segítő munka tartalma és célja

Az őrzött szállásokon végzett segítő munka tevékenységeit, tartalmi lehetőségeit tekintjük át az alábbiakban.

A külföldiek elhelyezési körülményeinek javítása, fejlesztése

Az őrzött szállás berendezésének kialakításában a legfőbb szempont a biztonság. Az őrzött szállásnak mandátumából kifolyólag olyan fizikai feltételeket kell teremtenie, hogy az őrzöttek ne tudjon sérülést okozni önmagának, társának vagy a szállás személyzetének. Fontosnak tartjuk, hogy a biztonság ne pusztán fizikai, őrzési vagy egészségügyi értelemben jelenjen meg, hanem pszichés és szociális szempontokat is figyelembe vegyen.

A fehér (vagy idővel elszürkülő, koszoslódó) falak, a szürke rácsok és vasajtók, a minimalista berendezésű lakótér a legkevésbé sem alkalmas arra, hogy az itt élő ember érzelmileg biztonságban érezze magát. Munkánk során törekszünk arra, hogy az őrzött szállás fizikai környezetét minél élhetőbbé, színebbé, emberibbé tegyük. A fejlesztések létrehozásába igyekszünk bevonni az őrzötteket is. A lakószobák, közös helyiségek kifestése az ügyfelekkel együtt nem csak jó időöltés, aktív közösségi program, de segít abban is, hogy komfortosabban érezzék magukat a saját kezük munkája által szépült környezetben.

Emellett törekszünk arra, hogy a külföldiek számára olyan eszközöket biztosítsunk, amelyek segítenek a szabadidő eltöltésében, használhatók közösségi programok, sportolás során.



Az RRI egyik szobájának festése közösségi aktivitás keretében

Egy példa

Közösségi akció keretében a körlet néhány helyiségének kifestésébe kezdtek az őrizetesek a szociális munkás irányításával. Az egyik külföldi szakképzett és gyakorlott festő-mázoló volt, és óriási lelkesedéssel vetette bele magát a munkába, irányította a folyamatot, és tanítgatta a társait a helyes technikákra. Jó hatással volt ez a kedélyállapotára és a társaival való viszonyára egyaránt.

Ez utóbbi azért volt fontos, mert származási országát és nyelvismeretét tekintve nagyon el volt szigetelődve a többi őrizetestől. A festés befejezése előtt szabadult, ám a tőle megtanult technikákkal az őrizetben maradt társai folytatni tudták a lakókörletük szépítését.

A hetekig tartó program több őrizetes számára hasznos, fontos és élvezetes időtöltés volt, közben sokat tanultak, fejlődtek.

Információnyújtás, tájékoztatás

Az őrizetesek tájékoztatásában jogszabály által meghatározott kötelezettsége van egyrészt az őrzött szállás működtetésért felelős apparátusnak az őrzött szállás napirendjét, házirendjét illetően, másrészt az illetékes idegenrendészeti hatóság köteles tájékoztatni az eljárásával kapcsolatban.

A szociális munkás egyik legalapvetőbb feladata az ügyfelek informálása. Ez azonban nem válthatja ki, nem helyettesítheti a hatósági tájékoztatást. A segítő szakember információnyújtása azokra az információkra terjed ki, amelyek az ügyfél számára elvileg elérhetőek. Vagy azért elérhető, mert az illetékes hatóság számára azt kihirdette, vagy azért, mert publikus, nyilvánosan elérhető ismeretanyagról van szó. Nagy hangsúly van az „elvileg elérhető” kifejezésen, hiszen attól, hogy egy információ az őrizetes rendelkezésére lett bocsátva szóban vagy írásban, korántsem biztos, hogy az ügyfélhez ténylegesen eljut az információ.

Az őrizeteseekben a legtöbb feszültséget az okozza, hogy nem értik a hatósági eljárás során kapott információkat, vagy nem tudják értelmezni, megjegyezni, azokat önállóan feldolgozni. Amikor az ügyintéző vagy a bíró kihirdet egy végzést vagy határozatot, azt egy tolmács szóban lefordítja a külföldi anyanyelvére. A szóban kapott információk egy jelentős része azonban elvész a fogadónál. Nem segíti a megértést a hivatali nyelvezet, a hatósági helyzet során gyakori izgalom, a sok esetben bonyolult eljárásrend. A jogi dokumentumot megkapja ez után az ügyfél magyarul, ami számára nem segítség a megértésben. Sokak számára azonban az anyanyelven írásban történő tájékoztatás sem elegendő, hiszen egyénenként és kultúránként, származási országunként is jelentős különbségek vannak az írásosság terén. Így önmagában az például, hogy ki van függesztve az őrzött szállás írásos rendje az őrizetes anyanyelvéen számára elérhető helyen, nem feltétlenül jelenti azt, hogy az abban közölt információk valóban el is érik a külföldit.

A szociális munkás egy-egy ügyfelével újra és újra, rendszeresen átbeszéli, miért is van őrizetben, hogy zajlik az eljárás, hogyan rendelkeznek a jogszabályok, hogyan néz ez ki a gyakorlatban, mik az ügyfél valós lehetőségei, mit tartalmaznak a hivatalos határozatok, végzések. Mindennapok a napirendre, házirendre, jogokra és kötelezettségekre irányuló beszélgetések. Gyakran kérnek

segítségét olyan információk beazonosításában, amelyek az interneten elérhetők, ám nem tudják, hogyan fogjanak hozzá a kereséséhez. A szociális munkás által nyújtott tájékoztatás tehát egy jóformán soha véget nem érő folyamat, ami alapvetően nem új információkra épül.

Hazautazás támogatása

Idegenrendészeti őrizetbe minden esetben azért kerül egy harmadik országbeli állampolgár, mert nincs legális tartózkodásra való jogosultsága Magyarország területén, ezért az idegenrendészeti hatóság egy korábbi tartózkodás szerinti országba való visszaadását, vagy a származási országába való kitoloncolását igyekszik megszervezni. Ez az egyik első tény, amit a szociális munkásnak meg kell próbálnia tudatosítania az ügyfelében: „Őn azért van itt, mert a magyar hatóság haza/vissza akarja Önt küldeni. A hatóság mindent meg fog tenni annak érdekében, hogy ez sikerüljön.”

Az őrizetesekek egyik része már az őrizetbe kerüléskor arra a belátásra jut, hogy a leggyorsabban akkor szabadul, ha hazatér, és ennek érdekében mindenben együttműködik a hatósággal. Mások azonban csak egy akadálnak tekintik a magyarországi őrizetet céljaik megvalósításában, és annak érdekében tesznek meg mindent, hogy megakadályozzák a kiutaztatás megszervezését a 12 hónap lejártáig, hogy a szabadulásuk után folytathassák útjukat – általában valamelyik nyugat-európai országba. Különböző módszerekkel próbálják ezt elérni, például hamis személyazonosság vagy származási ország megadásával, házasság kötésével, vagy épp a nagykövetségüket próbálják partnerré tenni a beazonosításuk elkerülésében. A sikeresség erősen függ a választott módszertől és a származási országtól. A legtöbbeknek azonban nem sikerül végigvinniük ezt a tervet. Gyakori az a jelenség, hogy a külföldi kezdetben hátráltatni igyekszik a kitoloncolás megszervezését, de idővel megváltozik a szándéka, elfogadja a hazautazás szükségességét, és együttműködővé válik.

Segítő szakemberként nem foglalhatunk állást abban, hogy kívánatos-e vagy sem a hazautazás az ügyfél számára. A segítő szakember nem idegenrendészeti hatóság, nem képviselheti ügyfele felé azt, hogy mindenáron térjen haza. Sokaknak vannak vélt vagy valós félelmeik azzal kapcsolatban, hogy hazatérésük esetén nem lennének biztonságban. Nincs mandátumunk annak megállapítására, hogy félelmeiknek van-e reális alapja. Ugyanakkor arra sem biztathatjuk ügyfelünket, hogy bojkottálja a hatósági eljárást, vezesse félre a hatóságot. Bármelyiket tenné a fentiek közül a szociális munkás, azzal törvényt vagy etikai szabályokat sértene.

A szociális munkásnak abban van felelőssége, hogy segítsen az ügyfelének megérteni minden olyan információt, amely alapján a külföldi meg tudja hozni azt a döntést, amelynek lehetséges következményeivel tisztában van, és azokért felelősséget tud vállalni.



Őrizetes művészetterápiás foglalkozáson készült rajza

A kiutaztatás kimenetele sokféle lehet. Előfordul, hogy valaki a hatóság minden igyekezete ellenére kitért az egy évet, szabadul az őrizetből, és végül eljut oda, ahova készült. Nem kizárt, hogy a célországban családtagok várják reménykedve, és végül a tartózkodását is legalizálni tudja. Az is megesik, hogy a 12 hónap lejártá előtt pár nappal toloncolják haza a külföldit. Arra is van példa, hogy őrizetben kap menekültkénti vagy oltalmazotti elismerést, és jogszerűen tartózkodóként hagyja el az őrzött szállás kapuit. Történt olyan is, hogy a külföldi a kezdetektől mindent megtett a hazautazása érdekében, ám mégis közel egy évbe telt, mire sikerült az utaztatás feltételeit megteremteni.

A hazautazás támogatásában fontos a segítő számára, hogy tudja, mire van esélye az ügyfélnek. Ha a szociális munkás tudja azt, hogy ügyfelet – annak minden igyekezete ellenére – gyakorlatilag biztosan ki fogják utaztatni, sokat tud tenni annak érdekében, hogy ügyfele megbarátkozzon a hazatéréssel, mire arra sor kerül. Ha azonban minimális rá az esély, hogy valakit hazavigyenek – attól függetlenül, hogy a külföldi haza szeretne-e menni, vagy sem – elhibázott lépés lenne abban erősíteni az ügyfelet, hogy milyen jó is lesz az, ha végre újra otthon lehet.

Ha valakiről azt feltételezzük, hogy nagy valószínűséggel nem fog létrejönni a kiutaztatása, ugyanúgy dolgozunk vele, mint mindenki mással. Bárhova is kerül ki az őrzött szállásról, a származási országába, Magyarországra vagy egy másik európai országba, mindenképpen célszerű lenne integrálódnia. Így a támogatásába, fejlődésébe fektetett energia semmiképpen nem vész kárba, bármi is legyen a következő állomás az őrzött szállás után.

Az egyén szándéka szerint eltérő módon érdemes dolgozni a hazautazásra való felkészítésében.

Ha az ügyfél maga is haza akar térni, a fő feladat az adminisztratív folyamat támogatása, a hatóság és az ügyfél közötti kommunikáció megkönnyítése, az ügyfél számára fontos információk elérhetővé tétele. A hazamenni szándékozó külföldi a legtöbb esetben türelmetlen, lehetőleg még aznap utazna. Megkönnyíti a várakozást, és csökkenti a feszültségét, ha a szociális munkás segítségével megérti a folyamatot, és követni tudja az egyes lépéseket, az ügye előrehaladását.

Ha az ügyfél nem akar hazamenni, de nagy valószínűséggel vagy biztosan meg fog valósulni a kiutaztatása, felkészítése folyamatos munkát igényel. A kezdetektől tudatosítani kell benne, hogy a hazatérés elkerülhetetlen. Egyéntől függ, kivel milyen tempóban és hogyan lehet haladni, illetve meddig lehet eljutni. A továbblépésről, reintegrációról nincs értelme beszélgetni addig, amíg az ügyfél számára nem világos, hogy tényleg haza fog menni. Ennek megértésében, elfogadásában segíthet olyan megtörtént esetek megbeszélése, amikor azonos országból származó társait azok minden erőfeszítése ellenére sikerrel toloncolt a hatóság. Ha például az ügyfelet már beazonosította a nagykövetsége, fontos, hogy mielőbb tisztában legyen ezzel a ténnyel, hiszen ezen a ponton már nagyon közel kerül az utazás megszervezése. Sok esetben innentől kezdve már érdemben is lehet azon dolgozni, hogy mi lesz a hazatérése után.

Az őrizetben eltöltött hónapok során gyakran előfordul, hogy a hazautazással szemben addig tiltakozó ügyfél egyszer csak elbizonytalanodik. Fontos, hogy a segítő észrevegye ezt az állapotot.

Ilyenkor lehet beszélgetni arról, hogy mik az érvek egyik és másik irány mellett, mi tartotta eddig vissza attól, hogy hazamenjen, szembe tud-e nézni ezekkel a távolító erőkkel, hogyan tudja leküzdeni a nehézségeket, reálisak-e a félelmei. Ez a közös munka segíthet az ügyfélnek abban, hogy felkészüljön a hazatérésre.

A hazautazás hatékony támogatásának a kulcsa tehát az, hogy a szociális munkásnak ismernie kell az ügyfelét, tudnia kell, mi van a fejében, mik a terve, vágyai, félelmei, az otthoni kapcsolatrendszere, interperszonális viszonyai, és hogy ezek hogyan változnak. Ennek módja a rendszeres segítő beszélgetés. Az, hogy ez a megismerés, támogatás milyen mélységű tud lenni, nagymértékben függ attól, hogy egy egyéni esetkezelést végző szociális munkásnak hány ügyféllel kell egyszerre dolgoznia. Az egy egyéni szociális munkásra jutó ideális ügyfélszám ebből a szempontból maximum 20 fő.

Fontos, hogy mielőbb információja legyen az ügyfélnek arról, hogy mikor megy haza. Minél hamarabb tudja ezt az információt az elutazás napjához képest, annál több ideje van a külföldinek arra, hogy felkészüljön, és a szociális munkásnak is, hogy ebben támogassa. Ha csak 1-2 nappal az elutazás előtt értesül róla, megvan az a veszély, hogy nincs ideje feldolgozni a tényt, nem tud rá megnyugtatóan felkészülni. Ha van erre 2-3 hete, van ideje végigmenni a trauma lépésein, megbarátkozni a hazautazás gondolatával, megnyugodni, megoldást vagy feloldást találni a riasztónak tűnő nehézségekre, beazonosítani azokat a pozitív tényezőket, amelyek otthon várnak rá, megtalálni azokat a személyeket, akiket jó lesz viszontlátni, akik segíteni tudnak a visszaailleszkedésben. Ebben a helyzetben a szociális munkásnak és a pszichológusnak is van lehetősége segíteni a felkészülés folyamatát. A hazautazás időpontjának kihirdetését követően számos jelből ki lehet olvasni, hogy az ügyfél hogyan fogadta a hírt. Ha azzal fordul a szociális munkásához, hogy táskát szeretne, új cipőt, haját nyírni vagy körmöt vágni, az biztos jele annak, hogy elfogadta a hazautazás tényét, és már azon dolgozik, hogy ebből a helyzetből a legtöbbet ki tudja hozni.

Az esetek igen nagy százalékában azt látjuk, hogy a hazautazás dátumának kihirdetése után a külföldi megnyugszik. Többhetes, több hónapos bizonytalanság után, amikor nem tudja, mi fog vele történni, meddig lesz még őrizetben, megy vagy marad, egyszer csak eldől a kérdés, és tudja, mire számíthat. Ez sokaknál megkönnyebbülést eredményez. Már nem azon kell gondolkodni, hogy mi fog vele történni, mi vár rá, hanem azon, hogy azt, ami rá vár, hogyan fogja megoldani. Számtalanszor vagyunk tanúi annak, hogy az ügyfél a dátum kihirdetése után a korábbi passzivitásból, letargiából hirtelen aktívvá válik, felpörög, telefonálgatni, csomagolni, készülődni kezd, elvarrja az őrzött szálláson futó szálakat, és megtervezi, megszervezi az utat.

A hazautazás a külföldi számára – akár önkéntesen utazik, akár toloncolják – kudarc. Tervei, céljai voltak, nem kevés pénz és erőfeszítés árán nekiindult, végig akarta csinálni, megpróbálta, de elbukott. Tehát minden hiábavaló volt. A hazatérés sikerének a kulcsa az, hogy ezt a kudarcélményt fel tudja-e dolgozni, a szerettei elé tud-e állni méltósággal, a szemükbe tud-e nézni.

A méltósággal való hazatérés legalapvetőbb eleme a külső megjelenés. Gondozatlan, ápolatlan küllemmel, kopott, szakadt ruházattal nehéz emelt fővel tekinteni a külvilágra. Fontos, hogy az őrzött szállás személyzete vagy a szociális munkás biztosítani tudja az utazó számára a hajnyírás, borotválkozás, körömvágás lehetőségét. Emellett az is lényeges, hogy ha a külföldinek nincs megfelelő ruházata, az évszaknak megfelelő, kulturált ruházattal és cipővel tudja ellátni. Az is nagyon más képet fest, ha hazatérve nem egy nejlonzacskót szorongatva viszi magával a holmiját, hanem egy normális kinézetű táskába csomagolva. Sokkal könnyebb az otthoni környezet felé felvállalni a kudarcot, ha a kinézete, megjelenése miatt nem kell szégyenkeznie a hazatérőnek.

A legtöbb kultúrában hagyomány, hogy az utazó szuvenírt visz az otthoniaknak. Aki üres kézzel megy haza, egyértelműen nem volt sikeres a vándorlása során. Sok ügyfelünkben merül fel az igény, hogy szeretne ajándékot vinni haza a szűk családnak, hiszen aki vinni, adni tud, annak van valamije, az nem lehet bukott ember, és ez erőt, bátorságot, tartást tud adni. Néha édességet visznek, amit az őrzött szállás napirendje szerinti vásárlás során szereznek be, vagy olyan tárgyakat, amiket a közösségi foglalkozásokon saját maguk készítettek. Ha a közösségi szociális munkás tud a külföldi hazautazásának időpontjáról, tud lehetőséget biztosítani a szuvenírkészítésre. Ezek a tárgyi dolgok apróságoknak tűnhetnek, mégis nap mint nap látjuk, mekkora megnyugvást és biztonságot tudnak adni a hazatérőknek.

A toloncoltak számára nagy különbség az, hogy részleges vagy teljes tolonccal viszi őket haza a hatóság, azaz csak a repülőgépre való felszállásig kapnak hatósági kíséretet, és onnan önállóan utaznak, vagy a repülőn is rendőrök kísérik őket megbilincselte kezekkel. A teljes tolonc átélése nagyon megalázó tud lenni az ember számára. Ha ez történik, fontos, hogy a külföldi előre tudjon minden részletet, hogyan fog lezajlani az utazás, hogy tudja, mire számíthat, fel tudjon rá készülni mentálisan, és ne szorongjon olyan dolgok miatt, amik nem fognak megtörténni, illetve ne menet közben szembesüljön a kellemetlenségekkel.

Szintén megkönnyíti a hazautat, ha tudja a külföldi, pontosan mikor és hova érkezik, és van lehetősége a részletekről értesíteni a családját, barátait.

Tapasztalataink szerint fontos, hogy a hazautazás időpontjának hatósági kihirdetése az utazás előtt legalább 2–3 munkanappal, de lehetőség szerint minél hamarabb megtörténjen. Minél kevesebb időt tölt az ügyfél bizonytalanságban, és minél több ideje van felkészülni a hazatérésre, annál zökkenőmentesebben tud megvalósulni a folyamat. A megértés–elfogadás–belenyugvás–megnyugvás–tervezés–felkészülés lépcsőfokain végig kell mennie a hazautazónak, és ha nincs elég ideje erre a belső lelki folyamatra, az veszélyeztetheti a tolonc biztonságos végrehajtását. Minél hosszabb idő áll rendelkezésre, annál több lehetősége van a szociális munkásoknak és a pszichológusnak végigkísérni az ügyfelet ezen az úton. A segítő szakemberek támogatni tudják a külföldit abban, hogy szembe tudjon nézni a félelmeivel, eszközöket tudjon találni azok leküzdésére, és sok esetben arra is lehetőség nyílik, hogy megbeszéljék, mit tanult magáról az elmúlt időszakban, mit tud az előnyére fordítani az őrzött szálláson megtapasztalt negatív vagy pozitív élményekből.

Számtalan példa van arra, hogy a külföldi hazautazása előtt pozitív gondolatokat, tapasztalatokat tud megfogalmazni arról, hogy mit tanult, mire jött rá, miben erősödött meg, és milyen hosszú távú célok kitűzéséhez segítette hozzá az őrzött szálláson eltöltött idő. Nehéz elképzelni azt, hogy a negatív élmények pozitívba fordítása a segítő szakemberek mindennapos munkája nélkül is meg tudna valósulni.

A hazautazás előtti néhány nap lehetőséget ad arra is, hogy a szociális munkás megfigyelje ügyfelét, hol tart a folyamatban, megfelelő irányba halad-e a külföldi viselkedésének, lelkiállapotának a változása. Többhetes vagy akár több hónapos közös munka során a segítő szakember a legtöbb esetben meg tudja azt állapítani, hogy ügyfele elfogadta-e a hazautazás tényét, vagy sem. Ez a tudás nagyon hasznos információ tud lenni az utaztatásért, toloncolásért felelős örkísérőknek, akiknek az a felelősségük, hogy biztonsággal, fennakadás, bonyodalom nélkül, épségben átadják a toloncolt személyt a fogadó ország hatóságának. Ha a toloncolt végrehajtó szolgálatnak tudomása van arról, hogy a külföldi belenyugvással utazik haza, konstruktívan készül az utazásra, megnyugtatóan felkészült rá, nem a tolonc meghiúsításán törí a fejét, és nincs kétségbe esve az előtte álló esemény miatt, az biztonságot ad az örkísérőknek is. A toloncolt személy és a toloncért felelős szolgálat nyugalma pedig kölcsönösen hat egymásra.

A szociális munkásnak az ügyfél hazautazása után az itt maradók gyászával is foglalkoznia kell. Az összesség, egymásra utaltság, a közös élmények erős barátságokat tudnak kialakítani, az elszakadás pedig nehéz tud lenni annak, akinek a nélkül kell tovább élnie őrizetben, akibe addig kapaszkodott, akivel kölcsönösen támogatták egymást. A legtöbb esetben ezek a barátságok nem szakadnak meg, a közösségi hálón keresztül kapcsolatban maradnak, és gyakran tapasztaljuk, hogy az eltávozottak a későbbiekben is gondoskodnak az ottmaradtakról, pl. csomagot vagy pénzt küldenek nekik.

Az ügyfél képviselete

Az őrzött szállásokon fogva tartott külföldiek eltérő érdekérvényesítési képességekkel rendelkeznek. Ebben meghatározó tényezők a nyelvtudás, intelligencia, iskolázottság, lelki és mentális állapot, kommunikációs képességek, a helyi rendszer, szabályok, jogszabályok ismerete. Gyakori, hogy ügyfeleink az érdekérvényesítés terén gyengének mutatkoznak. Az egyéni képességek mellett nehezíti lehetőségeiket az, hogy őrizetesként alárendelt pozícióban vannak, nehéz véleményüknek, szükségleteiknek súlyt adniuk az eljáró hatóságok, illetve a kötelezett szolgáltatók előtt. A szabadságuk korlátozása, az európai álmok kútba esése miatti kudarcélmények, a természetes támogató környezet hiánya, az előítéletekkel való szembetalálkozás miatt erősen csorbát szenved sokak önbecsülése, ami szintén negatívan befolyásolja az érdekérvényesítés képességét.

Érdemes figyelembe venni a kulturális meghatározottságot is: eltérő kultúrákban, szubkultúrákban másként lehet hatékonyan érdekeket képviselni, más és más működik. Egyes, korrupció által erősen sújtott országokban például teljesen evidens, hogy ellenszolgáltatás fejében lehet

elérni dolgokat. Szociális munkásként időnként hallunk olyan kérdéseket az ügyfeleinktől, hogy kinek mit kell fizetni azért, hogy ez vagy az elintéződjön. Büntetés-végrehajtási intézetből érkezett személyek között találkozunk időnként „szakavatott besúgókkal”, akik a társaikról szolgáltatott (vélt vagy valós) terhelő információkkal igyekeznek előnyökhöz jutni. A külföldieknek azt is tanulniuk kell, hogy az adott rendszerben hogyan tudják elérni a céljaikat, és melyek azok a stratégiák, amelyekkel inkább ellentétes hatást váltanak ki. A szociális munkás ebben a tanulási folyamatban is támogatja ügyfelét.

A szakember elsődleges célja az ügyfél képviseletében az, hogy gondoskodjon arról, hogy ügyfele valóban hozzájusson mindazon jogokhoz, amelyek őt megilletik. Ilyenek például az emberi méltóság tiszteletben tartása az eljárásban vagy a bánásmódot illetően, az alapvető egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás, kapcsolattartáshoz való jog, szabad vallásgyakorlás, és még hosszan sorolhatnánk. Az őrizetesként gyakran panaszkodnak a szociális munkásoknál jogsértésre. A szakember felelőssége megállapítani azt, hogy valóban fennáll-e a jogsértő eljárás vagy magatartás gyanúja. Ennek érdekében egyrészt elengedhetetlen a vonatkozó jogszabályok ismerete, másrészt meg kell győződnie arról is, hogy az ügyfél panaszja az erőforrások, szolgáltatások megtagadásáról, hátrányos megkülönböztetéséről, őt ért sérelemről tényeken alapszik-e, és nincs-e benne torzítás vagy elhallgatás. Fontos, hogy a szociális munkás megalapozottan, reálisan, objektíven tudjon dönteni ezekben a kérdésekben. Nem asszisztálhat jogsértéshez, így ha azt látja, hogy ügyfelét sérelem éri jogai érvényesülésében, mérlegelés nélkül jeleznie kell azt az adott sérelemért felelős szereplőnek. Ugyanakkor mondvacsinált történetek felkarolásával hamar elveszítheti szakmai hitelességét a rendszer többi szereplője előtt, ami viszont oda vezet, hogy később valós ügyekben sem tudja hatékonyan képviselni ügyfele érdekeit.

Vannak azonban olyan helyzetek, amikor semmilyen jogszabály nem írja elő semmilyen hatóságnak vagy szolgáltatónak, hogy az ügyfél szükségletére reagáljon, ám az ügyfél mégis azt kívánja, hogy az adott szükséglet kielégüljön. Ezekben az esetekben számos kérdés felmerül:

- Teljesíthető-e a szükséglet?
- Ha igen, teljesíthető-e rendszerszinten, más alkalommal is, más ügyfélnek is?
- Valóban az ügyfél érdekét szolgálja-e az a kérés, amit maga az ügyfél megfogalmaz?
- A szükséglet teljesítése nem ellentétes-e más ügyfelek érdekeivel?
- Lehet-e tetten érhető negatív következménye a szükséglet kielégítésének az ügyfélre, a többi őrizetesként, a rendszer más szereplőire (őrszemélyzet, egészségügyi személyzet, hatóság képviselői stb.) vagy magára a szociális munkásra nézve?

Azaz ezekben a helyzetekben a szociális munkás nem értékelheti a kérést pusztán az ügyfél szempontjából, fontos, hogy megvizsgálja rendszerszinten is.

Konkrét példa a dilemmára

Egy tettelegességben is megnyilvánuló konfliktus miatt az őrszemélyzet áthelyez egy iráni őrizettest a szektorából egy másik szektorba, ahol azonban nincs másik iráni, és nincs kivel beszélgetnie. Az áthelyezett beadványt ír az őrzött szállás vezetőjéhez, amelyben azt kéri, hogy helyezték őt vissza az előző szektorába. A szociális munkást arra kéri, hogy képviselje az érdekét az őrzött szállás vezetőjénél. A szociális munkás azonban, több szempontot is mérlegelve, az iráni kérésével ellentétben amellet érvel az őrzött szállás vezetőjénél, hogy ne helyezték őt vissza az előző szektorába. Döntésében a fő érv az, hogy tudomása van róla, hogy az előző lakótársai nagyon dühösek rá, alig várják, hogy visszahelyezzék, és jól móresre tanítsák. A szociális munkás úgy látja, hogy a feszültség eredőjét és mértékét tekintve a konfliktus megbeszéléssel, az érintett felek közti közvetítéssel pillanatnyilag nem kezelhető, a nyugalom megőrzése és a nagyobb összetűzés megelőzése a kérés megtagadásával teljesíthető. Ebben az esetben a szociális munkás úgy véli, nem csak az előző szektor többi lakójának és az őrszolgálatnak áll érdekében az, hogy az iráni ne kerüljön vissza, hanem az iráni érdeke is ezt kívánja, annak ellenére, hogy az ügyfél mást tart a saját érdekének.

Abban az esetben, ha a szociális munkás az ügyfél kérése ellenére nem képviseli őt egy adott ügyben, nagyon fontos, hogy azt a szakember mielőbb tárgyilagosan közölje az ügyféllel, és érthetően tárja fel előtte döntésének indokait. Az érdekellentétéről való nyílt kommunikáció, megbeszélés tudja kiküszöbölni az ügyfél bizalomvesztését a szociális munkás iránt.

A jogbiztonság megteremtése és az ügyfél helyzetének javítása mellett az is cél, hogy a szociális munkás képessé tegye ügyfelét arra, hogy maga is ki tudjon állni a saját érdekei mellett. A szociális munkás egyik lényeges feladata az érdekképviselet terén, hogy megkülönböztesse azt az ügyfelet, aki tisztában van jogaival, és egyedül is kiválóan képes képviselni saját magát, attól, aki segítségre szorul abban, hogy jogainak, szükségleteinek érvényt szerezzen, vagy akár saját maga számára is megfogalmazza azokat.

Fontos, hogy a szociális munkás figyelemmel legyen arra, hogy ne vegye ki az ügyfél kezéből az irányítást, és csak annyi támogatást tegyen bele a folyamatba, ami elég ahhoz, hogy az ügyfél maga is képes legyen az érdekérvényesítésre. Tipikus hibalehetőség szociális szakembereknél, hogy egy-egy ügy felkarolásával a saját forradalmukat akarják megharcolni, és figyelmen kívül hagyják az ügyfél rövid és hosszú távú érdekeit. Valóban nagyszerű érzés annak a sikere, amikor a szakember kiáll egy jó ügyért, és eléri, amit az igazságérzete diktált. De az érdekképviselet soha nem lehet öncélú! A szociális munkásnak nem lehet az a célja, hogy rendet tegyen a világban a saját nézeteinek megfelelően. A cél az, hogy úgy javítsa az ügyfele helyzetét, hogy közben a lehetőségekhez és képességekhez mérten tanítsa őt arra, hogy ő maga is egyre többet tudjon tenni saját magáért.

A szociális munkás nem pusztán egy-egy ügyfele mellett állhat ki. Gyakori a csoportképviselet, amikor ügyfelek egy részének, vagy akár teljes csoportjának érdekeit hangosítja ki a szakember. Előfordul, hogy a két típus összefonódik, a szociális munkás egy ügyfél ügyét képviselve elérhet

olyan szolgáltatást, juttatást, ellátást, ami megváltoztathatja a hasonló helyzetben lévő ügyfelekre vonatkozó eljárásokat, szolgáltatásokat. Másrésztől a csoport részére kivívott jogokból, szolgáltatásokból az egyének is részesülnek. Tipikusan ilyen helyzet a ramadán megtartására vonatkozó szabályok és lehetőségének megtárgyalása a ramadánt megelőzően, amelyben a szociális munkás közvetít a ramadánozni kívánók csoportja és az őrzött szállás vezetője között.

Feszültségcsökkentés, konfliktuskezelés

A segítők legfontosabb feladata – ahogyan arról több helyen is szóltunk már – a konfliktusok megelőzése, a keletkező feszültségek időben történő elhárítása. Természetesen nem sikerülhet minden feszültség eskalálódását megakadályozni. A kirobbanó konfliktusok kezelésében is nagy szerepe van a szociális munkásoknak. Az alábbiakban áttekintjük, milyen szintéren jelenhetnek meg a feszültségek, és mit tehet a szociális munkás ezek kezelésében.

Az **egyén belső feszültségének** levezetése számos eszköz rendelkezésre áll: segítő beszélgetések, mozgásos programok, sport, kreatív, alkotó tevékenységek, figyelemelterelő játékok, jó hangulatú közösségi programok, közös nevetés. A segítő csapat pszichológus és pszichiáter munkatársai is sokat tudnak tenni a belső feszültségek enyhítésében. Ha egyéni szinten sikerrel tudjuk az ügyfeleket támogatni a „gőz kieresztésében”, a többszereplős konfliktushelyzetek kialakulásának száma is csökkenni fog.



Részlet a nyírbátori dohányzó faláról

A leggyakoribbak az **őrizetesk közötti nézeteltérések**, amelyek kiindulópontja lehet vallási, nyelvi, kulturális alapú, adódhat a közös infrastruktúra használatából (telefonálás, internetezés, tévéprogram kiválasztása), eredhet eltérő szokásokból, viselkedésből, életritusból (pl. pihenőidő alatti hangoskodás, zenehallgatás). Előfordulnak összetűzések egymás tulajdonának szándékos vagy véletlen megromlása, illetve eltulajdonítása miatt. Nem ritka azonban a körleten belüli



Focibajnokságra készülve

hatalmi pozíció megszerzése körüli konfliktus sem. Kulturális és vallási alapú konfliktusok ritkán állnak elő hosszú őrzeti idő alatt, amely során több ideje van a feleknek megismerni egymás szokásait. Hosszabb távú együttélés esetén sokkal inkább személyes és érdekalapú konfliktusok tapasztalhatók.

A konfliktusos felek közötti kommunikáció segítése, az együttélés szabályainak közös tisztázása, a szobacsere vagy körletcsere, a közös feladatmegoldások, jó élmények, közös ünneplések, az egymás közötti versengés játékos vagy sportos formába csatornázása enyhíteni tudja a közöségben megjelenő feszültségeket.

A már kialakult, külföldi-külföldi közötti konfliktusok rendezésében a szociális munkás a hatékony kommunikáció támogatásával, tolmácsolással, a kulturális/vallási különbségekből adódó helyzetek tisztázásával, a szabályok értelmezésével tud segíteni. Közvetítő szerepkörben segíthet a konfliktusos feleknek egymás jobb megértésében, a félreértések tisztázásában, a mindenki számára elfogadható megoldás megtalálásában.

Ahhoz, hogy a szociális munkás jól tudjon működni az érintett felek közötti közvetítőként, jó helyzetfelismerő és kommunikációs képességgel, interkulturális ismeretekkel, határozott kiállással, a szabályok alapos ismeretével kell rendelkeznie, valamint jól kell ismernie az ügyfeleit. Tudnia kell azonnal észrevenni, ha egy konfliktusos helyzetben nem tud semleges maradni, bevonódik, indulatokat generál benne a szituáció. Ez esetben azonnal ki kell lépni a helyzetből és a mediátor szerepből. Az ilyen helyzetek felismerésében nagyon fontos a megfelelő önismeret, önreflexió.

A szociális munkás csak addig tud egy konfliktus kezelésében közreműködni, ameddig az kommunikációval megoldható. Ha bármelyik fél elveszíti az indulati kontrollt, és olyan állapotba kerül, hogy pillanatnyilag nem jut el számára az üzenet, nem befogadó a tudata a kommunikációra, ott a szociális munkás eszköztára véget ér, nem tud tovább segíteni. Semmiképpen nem kompetenciája a kirobbanó fizikai konfliktus felszámolása, a felek szétválasztása, lefogása. Egyetlen dolgot tehet ez esetben: félreáll, hogy ne zavarja az öröket az intézkedésben. Hiszen ha a szociális munkás épségére is figyelnie kell az intézkedő öröknek a kiélezett helyzetben, nem segítség, hanem akadály a segítő jelenléte.

Az eszkzalálódott konfliktusok lecsengetésében, a feszültségek elcsitításában a ventilációs felület biztosítása, az értő figyelem, a tanulságok közös levonása hasznos eszköze a segítőnek. Fel kell mérni, hogy sikerült-e a problémát megnyugtatóan tisztázni, vagy további lépésekre van szükség, hogy megelőzhető legyen egy újabb hasonló helyzet kialakulása. Ha a felek nem tűnnek összebékíthetőnek, érdemes kezdeményezni a másik körletbe, vagy ha ez nem megoldható, másik szállásra való áthelyezést. Ha a konfliktust kiváltó okok strukturális jellegűek, akár szabályzatsbeli változtatások is szükségesek lehetnek, amelyet az őrzött szállás vezetője felé kell javasolni.

Az őrzeteseK és őrszemélyzet közötti problémák zöme nyelvi-kommunikációs alapú, egymás meg nem értésének vagy félreértésének következménye. ÉrdeKellentétek is gyakran vezetnek

konfliktushoz. A szabályok betartatása, illetve annak módja, módszere, stílusa igen gyakran vezet összetűzésekhez, sok esetben elmélyülő személyes ellentétekhez. Ezeknél az eseteknél az egyik gyújtópont a másik felé mutatott tisztelet hiánya. Tisztelettudó viselkedés – őrizetes és ör részéről egyaránt – a legritkább esetben vezet komoly feszültséghez.

A másik gócpont az egyes szolgálati csoportok egymástól eltérő szabályértelmezése. Ha egy szolgálati csoport a külföldiek számára kedvezőbb szabályokat állít fel, egy szigorúbb, megszorítóbb csoport számára biztosan konfliktushelyzetet teremt, még akkor is, ha a kevésbé engedékeny csoport jár el a szabályzatnak megfelelően. A nem egységes szabályrendszer kiváló táptalaj az amúgy is gyakori játszmahelyzeteknek. Az őrizetesek nagyon hamar kitanulják, hogy mit melyik szolgálati csoportnál lehet elérni, illetve kinél hogyan lehet visszaélni. Ezeknek a helyzeteknek az elsimításában a szociális munkás tolmácsolással vagy a felek közötti közvetítéssel, mediációval, a helyzet értelmezésével tud segítséget nyújtani.

A különböző szolgálati csoportok ugyanabban a környezetben, ugyanazokkal az őrizetessekkel ugyanazokat a feladatokat végzik, de a mindennapokban jóformán csak a szolgálat átadás-átvételkor találkoznak egymással. Számos, hivatalosan előírt módon kommunikálnak egymással, de – mint minden kommunikációs folyamatban – itt is előfordulnak elakadások, félreecsúsítások. A szociális munkások a nappali szolgálat folyamatában tudják követni az eseményeket, és jelzéseikkel, információikkal segíthetik a szolgálati csoportok közötti kommunikáció zökkenőmentességét.

Az ügyfelek és a segítő szakemberek közötti konfliktusok leggyakrabban egyéni érdekkülönbségek mentén alakulnak ki, amelyek általában szintén játszmákhoz kapcsolódnak. Tipikus eset, hogy az ügyfél a saját érdekét szem előtt tartva fogalmaz meg olyan igényeket a segítő felé, amelyeket valamilyen oknál fogva a szakember nem teljesíthet. A segítő szakember következetességgel, egyenes, nyílt kommunikációval és a játszmaóra hívás észrevételezésével könnyen rövidre zárhatja ezeket a konfliktusokat.

Számos okból előfordulhatnak az őrszemélyzet és szociális munkás között, sőt az örök között is feszültségek. A hatékony együttműködés érdekében és az egymásrautaltság miatt nem maradhatnak ezek a problémák kezeletlenek. A közös célok, érdekek megtalálása, az egymás felé való nyitottság, valamint az egymásba vetett bizalom erősítése segíthet a konfliktusok feloldásában.

Fontos, hogy ezek a konfliktusok ne legyenek láthatók, nyilvánvalók az őrizetesek számára, azok kezelését, lejátszását ne előttük intézzék a felek.

Egy példa

Az egyik őrzött szálláson folyamatos konfliktust okozott a külföldiek és az őrizetesek között az, hogy a dohányzás nem a kijelölt dohányzóhelyen zajlott. Ezért a közösségi szociális munkás a dohányzóhelyiséget népszerűsítő akcióba fogott. Először is néhány vállalkozó szellemű ügyféllel

közösen fehérre festették a már erősen elhasznált, beszürkült falakat. Ezután az egyik tehetséges rajzoló irányításával belekezdtek a falak dekorálásába.

A tervezéssel kezdődött a folyamat: mi kerüljön a falakra? A szociális munkás irányításával végül arra jutottak, hogy olyan híres emberek portréit fogja a rajzoló a falakra pingálni, akik valamilyen módon értéket képviselnek, közvetítenek, és minden kultúra számára elfogadhatóak. Így került fel az őrzött szállás dohányzójában a falára Newton, Kleopátra, Erzsébet királynő, Marilyn Monroe, Teréz anya és társaik. A tervezés hosszú folyamat volt, sok vita, beszélgetés árán sikerült mindenki számára megnyugtató és elfogadható személyekben megállapodni. A folyamatba bárki beletehetett, a híres emberek kiválasztásáról szóló beszélgetésekbe néha még az őrök is bekapcsolódtak. Végül a „művész” keze által minden portrét felkerült a falra, és a megújult dohányzót mindenki magáénak érezte, aki egy kicsit részt vett az elkészítésben.

Emiatt, valamint az üres falakhoz képest sokkal élénkebb környezet miatt lényegesen kerelettebbé vált a dohányzóhelyiség, ami az őrszolgálat dolgát is könnyebbé tette a helyes dohányzási gyakorlat betartatásában.

Időstrukturálás

A néhány óra vagy nap őrizetben eltöltött idő is sokszor végtelennek tűnik az őrizetes számára. Több hónapnyi őrizet során az idő fogalma átalakul az ember tudatában. Különösen úgy, hogy a külföldi nem látja előre az őrizet végét: pár órától az egy évig bármilyen lehetséges.

Amikor a külföldi bekerül egy őrzött szállásra, azonnal elveszíti a lehetőségét, hogy beoszthassa a saját idejét – nem akkor és nem azt csinálja, mint amikor még nem volt őrizetben. Tájékoztatót kap a napi, heti teendőiről és lehetőségeiről, a szabályrendszerről, a napirendről, amit be kell tartania.

Az egyes napirendi tevékenységek a fix pontok az őrizetes életében: mindennap ugyanakkor kapja meg a reggelit, az ebédet és a vacsorát, mindig ugyanabban az időben mehet zuhanyozni vagy a sétálóudvarra



Részlet a nyírbátori dohányzó faláról



Fontos a rendszeres testmozgás és a szabad levegőn tartózkodás mindennapos igénybevételének ösztönzése

levegőzni, és azokon a szállásokon, ahol éjszaka zárkáztatás van (azaz a szolgálat bezárja a lakószobák ajtaját), mindennap ugyanakkor csukódik a vasajtó.

Az őrizetesek jóformán teljesen elveszítik a kontrollt a saját életük felett. A kiszámíthatatlanság, a szabadulás vagy hazautazás bizonytalan időpontja és kimenetele miatt teljesen fellazulnak azok a keretek, amelyek egy személyiséget általában összetartanak. Csökken a fizikai és szellemi aktivitásuk, könnyen belecsúsznak egy rendkívül alacsony energiaszintű állapotba.

Az ügyfelek az elhelyezés körülményei miatt is kerülhetnek olyan helyzetbe, amiben felborul a normális időstruktúrájuk, például horkoló szobatárs, éjszakai szobaellenőrzés, hangoskodó szomszédok.

A magánszféra és az elvonulás lehetőségének hiánya miatt is megborulhat a bioritmus. Nappal csak akkor tud egyedül lenni, ha bebújik az ágyába és magára húzza a takarót. Ez az egyetlen hely, ami csak az övé, és rengeteg nappali alváásra sarkall. A sok átaludt nappal azért is tűnik kifizetődőnek az egyén számára, mert addig sem kell tudomást vennie a tehetetlen, lehetetlen helyzetéről, az idegesítő társakról, a kudarcokról és még sok minden más kellemetlenségről. Azonban a nappali alvásnak mindig megvan a bójtje, hiszen gyakran eredményez átvirrasztott éjjeleket. Éjszaka áll be a szálláson a teljes csend és nyugalom, amikor semmi nincs, ami el tudná hessegetni a kínzó gondolatokat. A hosszú, álmatlan éjszakák még elviselhetetlenebbnek tűnnek, ha a szálláson éjszakai zárkáztatás van, és a külföldinek nincs órája, így azt sem tudja, mennyi időt kell még elviselnie a rossz gondolataival összeczárva.

A körletben kifüggesztett naptár, óra, az imaidők, a következetesen betartott napirend alapvető támpontok az időhöz való reális viszony megtartásában. Biztosítani kell olyan eszközöket is, amelyek a körleten belül szabadon használhatóak szociális munkás jelenléte nélkül is a szabadidő eltöltésére, pl. társasjátékok, kártya, pingpong, csocsó, könyvek, sporteszközök, kondigépek.

A szociális munkásoknak fontos szerepe van az őrizetben lévő személyek idejének strukturálásában. A segítő beszélgetések csökkenthetik a belső feszültséget, és arról is lehet közösen gondolkodni, milyen hasznos tevékenységgel lehet eltölteni a sok fölös időt az őrizet alatt.

Az ügyfél gyakran gyermeki szerepbe helyezi magát, mindent azonnal szeretne elérni a szociális munkásnál vagy az őrszemélyzetnél. „Most akarom, és csak magamnak.” Ennek elsődleges gyökere az őrizetben lévő biztonságérzetének teljes hiánya. „Egy dolog biztos, amit azonnal megkapok.” Ezért veszítik el sokan a halasztás képességét, amit egyébként egy egészséges személyiségfejlődésben az ember már kisgyermekkorában megtanul.

Fontos azonban, hogy a segítő ne támogassa ezt a visszafejlődést, hanem adjon biztos fogódzókat, támpontokat, amelyek megtartása esszenciális. Az azonnali reagálás és ide-oda rohangálás helyett sokkal többet tehet a segítő az ügyfeléért, ha azt mondja: „Most éppen mással foglalkozom, de fél óra múlva/ebéd után/holnap 10 órakor megkeresem, és megbeszéljük.” Fontos, hogy az ígérete minden esetben teljesüljön. Így hamar megtanulja az ügyfél, hogy valóban adhat a szociális munkása szavára, az tényleg fog a problémájával foglalkozni, és máris van valami, amire támaszkodhat, ami a biztonságérzetét erősíti: a szociális munkása szava. Nem mellesleg a szociális munkás is

szétforgácsolódna nagyon gyorsan, ha minden kívánságot azonnal teljesítené. Egy zilált segítő pedig ritkán kelt jó benyomást a segített félben, a bizonytalanság érzését viszont fokozni tudja.

A közösségi programok szervezésének kiemelt szerepe van a szabadidő hasznos és kelles eltöltésében. Amíg éppen valamire odafigyelnek, addig sem alszanak, nem a nehézségeken tételődnek, és gyakran az idő múlását sem érzékelik a résztvevők, hiszen éppen egy megoldandó feladat, kihívás köti le a figyelmüket. A sokat tipródó ügyfeleket nagy kihívás rávenni bármi-re is, például hogy elfogadják a közösségi szociális munkás kihívását egy logikai játékban való megmérkőzésre. Gyakran szabadkoznak, hogy úgysem tudnak koncentrálni, mert annyi mindennel van tele a fejük. Pedig pont az ő esetükben nagyon fontos, hogy kicsit másra figyeljenek.

Ha a hosszás unszólásnak engedve, tulajdonképpen a „szociális munkás kedvéért” az ügyfél beadja a derekát, és 20 percig képes egy agymunkát igénylő játékra figyelni, már vissza lehet neki jelezni, hogy „látod, képes vagy rá”, és legközelebb valószínűleg kevesebb időt és energiát kell majd abba fektetni, hogy ismét rávegyük a játékra.

A közösségi programok egyik fő célja a szabadidő eltöltésére rendelkezésre álló idő pozitív tartalommal való kitöltése és annak rendszerbe foglalása. A megfelelő bioritmus kialakítását reggeli, kora délelőtti aktív programok (pl. sport vagy kávé-tea klub) szervezésével hatékonyan lehet támogatni. A sokáig alvó ügyfél rendszeres felkeltése is beleférhet, természetesen tapintattal, és az intim szféra tiszteletben tartásával.

Az őrzött szállás napirendjének betartása mellett fontos a kiszámíthatóság, amelyet tervezhető mindennapok, rendszeresen, adott napon és időpontban szervezett közösségi programok tudnak megteremteni. Például a minden kedden ebéd után megtartott angolóra, vagy a péntek délelőtti filmklubok nem csak a napnak, hanem a hétnek is adnak struktúrát, különösen akkor, ha a tervezett program a faliújságra egy havi tervezőn ki is van függesztve a körletben. A transzparens programterv azokban a beszélgetésekben is tud segíteni, amikor a szociális munkás azt magyarázza a türelmetlen ügyfélnek, hogy „nem, most nem tudom neked odaadni a hajnyírót, mert holnap délután lesz hajnyírás, nézd csak, itt van a programban”.

A közösségi programok megtartását, a szabadidő hasznos eltöltését külső tényezők is befolyásolják. A szociális munkásnak a napirendben foglalt időkorlátok között kell programokat szerveznie, tartania. A résztvevők is a napirend szerint vehetnek részt a foglalkozásokon, valamint vannak olyan események, amelyek befolyásolhatják a tervezett programot, pl. hivatali ügyintézés, bírósági meghallgatás stb.

Egyéni képességek fejlesztése

Munkánk fontos területe, hogy ügyfeleink fejlődjenek, gyarapodjanak:

- Növekedjen autonómiájuk, önállóságuk, képesek legyenek az ügyeiket maguk intézni, döntéseiket önállóan meghozni, és azok következményeiért felelősséget vállalni.

- Fejlődjön az önismeretük, ismerjék meg pontosabban a saját lehetőségeiket és határaikat, ismerjék fel erőforrásaikat, és kapjanak lehetőséget azok kiaknázására.
- Érdékérvényesítő képességeik erősödjenek.
- Legyenek képesek jövőbeli célokat megfogalmazni.
- Fejlődjenek kognitív és értelmi képességeik.

Az egyéni tanácsadásban a szociális munkásnak arra kell törekednie, hogy az ügyfél a saját ügyei intézésében minél több és aktívabb szerepet kapjon. Csak abban az esetben szabad helyettesíteni a dolgokat, ha arra ő maga valamilyen külső vagy belső tényező miatt valóban nem képes. A segítőnek abban van fontos szerepe, hogy megadjon az ügyfélnek minden fontos információt, irányítást, elérhető eszközt ahhoz, hogy maga is képes legyen intézni a saját ügyeit, valamint hogy visszajelzésekkel, ösztönzéssel, dicséréssel támogassa őt a folyamatban.



Kreatív foglalkozás Nyirbátorban

Egy példa

Hiába is mondanánk egy őrizetesnek, aki éhségstrájkba kezdett, hogy hagyja gyorsan abba, mert hiábavaló, úgysem ér el vele semmit. Ez ugyanis korántsem biztos, hiszen van olyan élethelyzet, amikor tényleg nincs más eszköze az őrizetesnek, hogy szükségleteit, problémáit artikulálja, és meghallgatásra találjon. De természetesen arra sem bízhatjuk ügyfelünket, hogy kezdjen éhségstrájkba.

A dolgunk ebben a helyzetben először is az, hogy elmagyarázzuk az ügyfélnek, milyen biztonsági intézkedéseket fog bevezetni az őrzött szállás személyzete az egészségének megővése érdekében. Ezután érdemes elmondani, hogy az éhezésnek milyen fázisai vannak, milyen – akár maradandó – egészségügyi következményei lehetnek, és milyen kockázatokat jelent ez számára. Arról is beszélgethetünk, hogy mit remél az éhségstrájktól, reális lehet-e, hogy eléri célját ezzel a módszerrel, van-e esetleg más lehetőség a cél elérésére. Rávezethetjük az ügyfelet annak végiggondolására is, hogy ha nem éri el a kívánt eredményt, és menet közben elfárad, lesz-e bátorsága felismerni, beismerni, hogy hiába küzdött, és lesz-e majd ereje elviselni az újabb kudarcot. Mindaddig, amíg az ügyfél folytatja az éhségstrájkot, ezekre a kérdésekre nap mint nap vissza kell térni a segítő beszélgetések során.

Az ügyfél konkrét irányba terelése csak abban az esetben elfogadható (sőt kötelező) a szociális munkás számára, ha ügyfele ön- és közveszélyes cselekedetre készül.

A rendszeres segítő beszélgetések, az egyéni tanácsadás mellett nagy szerepe van a fejlesztésben a közösségi programoknak, a logikai játékoknak, a testedzésnek, a nyelvtanulásnak, egymás tanításának, versenyek, bajnokságok szervezésének, alkotó tevékenységeknek. A szociális munkásnak figyelnie kell arra, melyik ügyfele mihez ért, miben jó, miben tehetséges, és törekednie kell arra, hogy helyzetbe hozza őket, bevonja a programok, munkafolyamatok megszervezésébe, megvalósításába, rájuk bízson személyre szabott feladatokat. A következő pontban bővebben írunk erről.

„Belső önkéntesek” támogatása

Belső önkéntesnek azokat az őrizeteket nevezzük, akiket a segítő munka során a szociális munkás valamilyen kiemelt szerepbe helyez, bizonyos feladatokat delegál számukra, amelyek hozzájárulnak az őrzött szállás életnek szervezéséhez vagy a segítő munkához. A feladatok elvégzéséhez a szakember folyamatos támogatást nyújt a külföldiek számára.

Belső önkéntes kiválasztásánál szempont lehet az ügyfél ambíciója, valamilyen extra képessége, amit meg tud és akar tanítani, szervezőkészség, a többiek általi elfogadottság és tekintély, közös nyelv, felelősségvállalás képessége anyagi és erkölcsi szempontból, igazságosság, korrektség, jó szociális készség. Mindezen képességekből természetesen nem kell egy ügyfélnek az összessel rendelkeznie ahhoz, hogy jól működő belső önkéntes lehessen. Olyan típusú ügyfelek is kaphatnak lehetőséget a belső önkéntességre, akik nem a leghangosabbak vagy a legaktívabbak. Sőt, a rendbontók, „negatív hősök” pozitív szerepbe helyezésére, jó irányba terelésére is kiváló eszköz lehet a belső önkéntesség.

Hosszú őrizeti idő során nem lehetetlen a legtöbb őrizetesnek valamilyen mértékben saját küldetést találni a szállás mindennapjaiban. Bizonyosnak kell lennünk abban, hogy önkéntesünk az általunk elfogadott pozitív értékrendet képviseli, és azt adja tovább a többieknek. A közösségi élet szervezésébe azok az ügyfelek vonhatóak be jól, akik egy-egy adott ügyet magukénak érznek,



Részlet a nyírbátori sérülékeny körlet játszószobájának faláról, amit ott lakó fiatalok terveztek és készítettek

szerveznek, koordinálnak, toboroznak, pl. versenyeket, filmklubot. Önállóan is képesek megszervezni tevékenységeket a szociális munkás jelenléte nélkül. Segítségként eszközöket, útmutatást, ötleteket kapnak a szakembertől.

A belső önkéntesség természetesen nem merül ki a feladatok meghatározásában vagy a felelősök kijelölésében. Munkájuk rendszeres támogatást igényel a szociális munkások részéről. Fontos egyénileg és csoportosan is folyamatosan visszajelzéseket adni a tevékenységükről. Meg kell küzdeniük a kettős elvárás nehézségével is: egyszerre kell megfelelniük a társaik és a szociális munkások felé is. Ezért biztosítani kell számukra a rendszeres beszélgetés, a ventiláció lehetőségét.

A belső önkéntesség támogatása nem arról szól, hogy a szociális munkásnak kevesebb legyen a munkája, és minél több feladatot ki tudjon szervezni „ingyenmunkaerőnek”. A segítő munka hatékonyságán persze sokat tud növelni, ha jól van beforgatva a rendszerbe az őrizetesként humánerőforrása. A valódi célja az, hogy a külföldiek hasznosan töltsék az idejüket, fontosnak és a közösség hasznos tagjának érezzék magukat. Ne pusztán őrizetesként definiálják saját magukat, hanem olyan emberként, akinek feladata, dolga, felelőssége van, aki tenni tud másokért. A hospitalizáció, depresszió, önbizalomvesztés megelőzése szempontjából fontos eszköze ez a segítő munkának. Az ügyfél a szociális munkás segítségével új képességekre eszmélhet rá, kipróbálhatja magát addig ismeretlen szerepekben, fejlődhet, kiteljesedhet, értékeket sajátíthat el, és frusztráció helyett pozitívba fordíthatja lekötetlen energiáit. A közösségben betöltött szerepüket is meg lehet erősíteni építő formában, játszmák, erőszak, cserekereskedelem nélkül.

Belső önkéntesek révén jobb betekintést nyerhetünk az ügyfelek hétköznapjaiba, valós problémáikba és konfliktusaikba is.

Figyelemmel kell lenni a kiegészítés, elfáradás veszélyeire is. Fontos kritérium, hogy az önkéntes jól érezze magát a szerepében, és legyen lehetősége időnként letenni azt, pihenni, vagy visszaadni a feladatot, ha túlságosan megterhelő számára.

Egy példa

Angolul vagy magyarul jól beszélő ügyfelek gyakran kerülnek belső tolmács szerepkörbe. Ám volt olyan őrizetes, aki ennél jóval messzebbre jutott. Az angolul jól beszélő, ügyesen kommunikáló arab származású volt egyetemistától sokszor kért segítséget az egyéni szociális munkás a többi arab ügyféllel való kommunikációban, mediációban, a körleten belüli ügyek elintézésében. Intelligenciájának, jó szociális érzékének és tiszteletreméltó személyiségének köszönhetően egyre több ügyet intézett a közreműködésével a szociális munkás. Mivel az ügyfél jól érezte magát ebben a szerepben, egy idő után gyakorlatilag „szociális asszisztensként” működött a szakember mellett. Néhány hónap őrizet után hazatoloncolták. Az elutazása előtt megfogalmazta a szociális munkásának, hogy az itt eltöltött idő alatt új életcélra talált: hazatérve szociális munkásnak szeretne tanulni, mert úgy érzi, ebben a szakmában megtalálta a jövőbeli hivatását.

Alulról jövő kezdeményezések felkarolása, támogatása – közösség-szervezés

A bezártság negatívan befolyásolja a kezdeményezőkézségséget. Azonban az őrizetesek ötleteinek, javaslatainak meghallgatása, az arra érdemes kezdeményezések felkarolása pozitív hatással lehet egy-egy őrizetesre, vagy akár az egész közösségre. Ha valaki lehetőséget kap arra, hogy beleszólhasson az őrzött szállás életébe, formálhatja, alakíthatja az őt érintő rendszert, kevésbé fogja magát kiszolgáltatottnak érezni. Ennek óriási jelentősége van egy olyan élethelyzetben, ahol minden mások által eldöntve, meghatározva történik vele (őrizet elrendelése, meghosszabbítása, szigorúan szabályozott napirend és szabályrendszer stb.).

Az őrizetesek kezdeményezése irányulhat a napirend megváltoztatására, optimalizálására, a mindennapi folyamatok hatékonyabbá tételére. Számos olyan, külföldiek által felvetett, működésbeli javaslattal találkozunk, amelyek megvalósítása, a korábbi szokások átalakítása nem ütközött akadályba, nem okozott pluszmunkát sem a kiszolgálószemélyzetnek, sem az őrszolgálatnak, ám az őrizetesek mindennapjait élhetőbbé tette. Sok ilyen, az ügyfelek javaslata nyomán történt változásra volt már példa. Például az egyik szálláson így módosult a zuhanyzás időpontja, hasonlóképpen alakult át a borotvaosztási rendszer is, vagy változott meg a szállás által biztosított étkezések során adott ételtípusok aránya (pl. reggelire több sós, kevesebb édes, vagy ebédre több tészta, kevesebb főzelék). A ramadán ünneplése több ponton is lehetetlen lenne, ha nem történnének módosítások a szállás megszokott napirendjében. Általános gyakorlat a muszlim őrizetesek igényeinek és az őrzött szállás lehetőségeinek harmonizálása az ünnepet megelőző időkben.

Ezen folyamatok alakításában a szociális munkás aktív szerepet játszik. Meghallgatja a javaslatot, annak indokát és részleteit, segíti az ügyfeleket megfogalmazni azt az őrzött szállás vezetője felé, és moderálja a tárgyalási folyamatot. Mindkét felet segíti abban, hogy megértse a másik szempontjait, és ennek megfelelően tudjon rugalmas lenni a saját álláspontja kialakításában. Mindez annak érdekében történik, hogy végül olyan konszenzusos megoldás szülessen, amellyel mindenki elégedett. Tapasztalataink szerint ezek a megoldások sokat hozzátesznek az őrzött szállás békéjének megteremtéséhez.

Az alulról jövő kezdeményezések irányulhatnak egy-egy akcióra is, amelyet a csoport saját erejéből valósít meg, és változást hoz a közösség életébe. Tipikusan ilyen az önszerveződő módon megvalósuló közösségi program.



Keresztények karácsonyi ajándécsomagokat készítenek a többi őrizetesnek Nyírbátorban

Egy példa

Megtörtént az egyik őrzött szálláson, hogy – miután többször is szervezett pingpongbajnokságot a közösségi szociális munkás –, az ügyfelek maguk vetették fel egy saját erőből megvalósítandó verseny gondolatát.

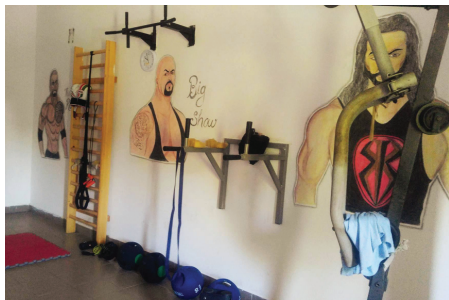
A korábbi alkalmak során sok trükköt elsajátítottak a szociális munkástól, és azokat továbbfejlesztve önállóan hirdették meg az eseményt, ők találták ki a sorsolás módját, a menetrendet, az időbeosztást, a szabályrendszert. Ők választották ki a bírókat, és az ő működésüket is önállóan határozták meg. A döntőre levélben invitálták az őrzött szállás vezetőjét és a szociális munkásokat. Az eredményhirdetésre vendéglátást is szerveztek, a több nappal korábban leadott bevásárlólistában már gondoltak erre: ki-ki a lehetőségeihez mérten beszállt édességgel, üdítővel, rágszálnivalóval. Az egyik tehetősebb őrzetes még pénzdíjat is felajánlott a bajnoknak.

A folyamatban a szociális munkás csak tanácsadóként szerepelt. Tett javaslatokat egyes témák újragondolására, kérdés, bizonytalanság esetén irányt mutatott, vitás ügyekben segített egyezségre jutni. A tervezési és szervezési feladatokat azonban teljes mértékben az ügyfelek látták el. Ez a napokon keresztül folyó bajnokság soha nem látott népszerűségnek örvendett, mindenkit megmozgatott a körletben, mindenki folyamatosan követte a meccseket. Végig tapintható volt a lelkesedés és a pozitív energia a körlet életében. Az ötletgazdák és főszervezők számára pedig nagy megerősítés volt az akció elsöprő sikere. Sokat nőttek az őrzött szállás vezetősége és szolgálata szemében is azzal, hogy így meg tudták szervezni ezt az eseményt, ami hosszú távon is pozitívan hat az örök és őrzetesek közötti együttműködő kapcsolat kialakítására.

Testi, lelki és mentális egészség megőrzése

Az őrzet, bezártság romboló hatásának, a hospitalizációnak a csökkentése érdekében törekszünk a fizikai környezettől való függetlenítésre, a kizökkentésre, pozitív élmények, sikerélmények lehetőségének biztosítására. Törekszünk arra, hogy minél inkább „fogdaidegenné” tegyük a teret színekkel, tárgyakkal. Az aktivitás megőrzése fizikai és szellemi téren is kardinális. Igyekszünk minél több sportprogramot szervezni, illetve olyan eszközöket, sportolási lehetőségeket biztosítani, amelyek szociális munkás jelenléte nélkül is végezhetők. (Ilyen eszköz például a pingpongasztal, a csocsó, a kültéri és beltéri kondigépek, a bokszszak, a focilabda és a medicinlabda.)

Előszeretettel használunk logikai játékokat, amelyekben dolgoztatnia kell a külföldinek az agyát. A gondolkodás, logika, kognitív képességek fejlesztése mellett a



Sportszoba Nyírbátorban őrzetesek rajzaival

társasjátékok erősítik a szabálytudatot, az együttműködést, közös élményt nyújtanak, és nem utolsósorban egy időre segítenek elterelni a gondolatot a nehézségekről. A projekt megvalósítása során folyamatosan szerzünk be új eszközöket, játékokat, ajánlva újabb és újabb közösségi programokat.

A mentálhigiéné biztosítása érdekében sokat tehattünk azzal, ha a külföldit nem csak „örize-tesként”, hanem elsősorban „emberként” kezeljük, lehetőséget adunk számára az emberi méltóság megőrzésére, az emberi interakciók megélésének biztosítására. Egyik legfontosabb eszközünk ebben a másoknak megadott tisztelet, valamint az odafigyelés, amit kifejezhetünk az ügyfelünk szemébe néző tekintetünkkel, egy csak neki intézett mosollyal, egy nevéen szólító köszönéssel, vagy pár neki szóló kérdéssel, visszajelzéssel, gesztussal.

Értékközvetítés, a békés együttélés normáinak megismerése

A megfelelő higiénés szokások kialakításának támogatása számos szempontból fontos, jó hatásal van pl. az egészségmegőrzésre, a kedélyállapotra, az önértékelésre, a közösségi együttélésre. Állandó program a közös hajnyírás, amelyhez biztosítjuk a szükséges eszközöket, a teret és a biztonságos használatot.

Az őrzött szállás személyzete végzi a körletben a napi takarítást. Ugyanakkor fontosnak tartjuk, hogy a külföldiek maguk is aktívak legyenek a rend és tisztaság megőrzésében. Rendszeresen ösztönözzük őket a szemétszedésre, a szobáik takarítására, amihez biztosítunk eszközöket és takarítószerkeket is. A szociális munkás támogatásával gyorsan kialakul az őrzeteselekben az igény arra, hogy hetente alaposan kitakarítsák, lefertőtlenítsék a szobájukat, majd egyszer csak előállnak újabb ötletekkel, mint pl. az ablaktisztítás, a közös zuhanyzó önálló takarítása.

A szociális munkás viselkedésével példát mutat, és közben tanítja is ügyfelét a békés együttélést elősegítő kommunikáció eszközeire. Ilyenek az udvariassági formulák (magyarul és angolul), a másik meghallgatása, a káromkodás és kiabálás mellőzése, a megfelelő hangerő-szabályozás. A kulturális különbségek leggyakrabban a beszéd hangereje körül jelennek meg. Míg egyes ügyfelek a kimondottan csendes kommunikáció hívei, mások nagy átéléssel, sok érzelemmel és nagy hangerővel szeretnek megnyilatkozni. Mivel az őrzött szálláson eltöltött időszak alatt az itteni viszonyok között kell boldogulniuk, és lehetőség szerint konfliktusmentes kapcsolatot kialakítani az őrszolgálattal, az orvossal, az idegenrendészeti ügyintézővel, a bíróval stb., érdemes a Magyarországon elfogadott beszédhangerőt irányadónak tekinteni, és annak elsajátításában segítséget nyújtani az ügyfeleknek.

A magántulajdon tisztelete nem csak jogi követelmény, de a békés együttélés alapja is. Előfordulhatnak a szálláson egymás közötti kisebb lopások, rongálások. A segítőnek nagy szerepe van abban, hogy az „elkövetők” kilétére fény derüljön, és hogy rendeződjenek az ebből származó konfliktusok.

A szociális munkás „nevelő” munkája során segíteni tudja még a szociális ártalmak csökkentését az alábbi értékek közvetítésével:

- a másik ember tisztelete (másik végighallgatása, intimitás, türelem)
- az étel tisztelete
- felelősségtudat
- kötődési képesség, másiról való gondoskodás
- másság, különbözőség elfogadása
- vallási tolerancia
- időhöz való viszony szabályozása (időstrukturálás, pontosság, bioritmus)
- indulatkezelés

Vallási és kulturális normák ápolása

A vallási és kulturális szokások, hagyományok sokszor nehezen szétválaszthatók, gyakran összekapcsolódnak, együttesen jelennek meg.

Fontos, hogy a szociális munkás mindig értéksemleges legyen. Soha ne foglaljon állást egyik vallás mellett sem, ne térítsen, még akkor sem, ha saját vallási meggyőződése ezt kívánná. Ismerje a főbb szokásokat, és tartsa azokat tiszteletben. Legyen ügyfele segítségére abban, hogy vallását megnyugtatóan gyakorolni tudja. Lehetőségei szerint segíthet neki hozzájutni Bibliához vagy Koránhoz, segíthet felvenni a kapcsolatot egyházzal, kinyomtathatja az imaidőket és ünnepek rendjét.

Korábban írtunk már róla, hogy az őrizetben a szoros együttélésnek köszönhetően általában nem jellemzőek a vallási alapú konfliktusok. A vallásos őrizetek tiszteletben tartják egymás vallásgyakorlási szokásait. A szociális munkás támogatni tudja a békés együttélést azzal, ha előmozdítja egymás megismerését a vallás terén is. A kulturális alapú konfliktusok is általában akkor éleződnek ki, ha személyes ellenszenv társul hozzá. Ezeket a segítő az érintettek közötti közvetítéssel, a közös értékek feltárásával, közös megoldáskereséssel tudja enyhíteni, ahogyan erről a konfliktuskezelés kapcsán írtunk.

A kulturális szokások ápolása többnyire a kultúrkörök egyes ünnepeihez kapcsolódóan jelenik meg markáns igényként. Ezek megünneplése különösen fontos az otthonuktól messze került, családjuktól elszakadt külföldiek számára. A közösségi programok szervezése során teret tudunk



Húsvéti tojásfestés az RRI-n

adni ennek. Igyekezzünk segíteni abban, hogy a körülmények és eszközök biztosítottak legyenek a meghitt, hagyományok szerinti ünnepléshez. Tapasztalataink szerint jó néven veszik az ügyfelek, ha egy-egy vallási ünnep köré szervezett programba nem csak az érintettek tudnak bekapcsolódni. Célszerű úgy felépíteni az ünnepi programot, hogy az érintettek át tudják élni az ünnep hangulatát, el tudják végezni a hagyományos tevékenységeket, ugyanakkor a többieknek is legyen lehetőségük megismerni az ünnep jelentését, szokásait, és részt vehessenek a programelemekben. Az őrizetesek létszámától és összetételétől, dinamikájától is függ, mennyire lehet elmélyülni egy-egy ünnep megismerésében és közös megélésében. Kis létszámnál egy egész napos programot is könnyen lehet koordinálni úgy, hogy mindenki minden tevékenységben aktívan részt vegyen, és egyformán komfortosan érezze magát az érintett és a „külvilág” is. Nagyobb létszám esetén már érdemes differenciálni, és a szűkebb-tágabb közösség számára egyaránt kínálni programot.

Napi rutin támogatása

Őrizetesnek, őrzőnek és szociális munkásnak egyaránt érdeke, hogy a mindennapos tevékenységek (pl. vásárlás, kérelmek, beadványok kezelése, pénz- vagy csomagfogadás stb.) zökkenőmentesen folyanak. A szociális munkás segít az őrizeteseknek a mindennapi folyamatok megismerésében, megértésében, valamint abban, hogy megtanuljanak ezekben a folyamatokban önállóan és hatékonyan működni. A napi tevékenységek során támogatja a szabályismeret, szabálykövetés kialakulását, megerősítését. Ha elakad ebben az ügyfél, segít korrigálni a hibát. Közreműködik a napi rutin optimalizálásában, azaz segítséget nyújt az őrzött szállás vezetésének és a szolgálatnak abban, hogy a mindennapos feladatokat és napirendet betartható, ügyfélbarát, egységes, konfliktusmentes és hatékony módon sikerüljön folyamatosan hozzáalakítani az aktuális szükségletekhez és lehetőségekhez.

A segítő gyakran csak közvetít a felek között, segíti az őrizetesek és a rendszert működtető szereplők között a jobb megértést, az információk közös feldolgozását, a mindenki számára megfelelő megoldás megtalálását.

A szociális munkás nem vállalhat át olyan feladatokat, amelyek teljesítése más szereplő jogszabályi kötelezettsége. Tevékenysége csakis kiegészítő jellegű lehet, amely valamit hozzátesz az alapszolgáltatáshoz, amely jobbá, hatékonyabbá, humánusabbá teszi a rendszert. Minden szereplőnek különbözőek a feladatai, a kompetenciái és a keretei. Érdemes tájékozódni a velünk együtt, de más szerepben dolgozó „kollégákkal” szembeni elvárásokról. Ugyanakkor az senkitől sem elvárható, hogy pontosan képben legyen minden munkakör szabályrendszerével. A szociális munkásnak kell tudnia azt, hogy neki segítőként mi a feladata, hol vannak a kompetencia- és etikai határai, neki kell végiggondolnia egy helyzetben, hogy meddig mehet el, és neki kell azt képviselnie a más szerepkörben dolgozó felé.

A segítő szakemberek munkájának fontos eszköze az őrszolgálattal és más szolgáltató személyzettel való együttműködés fejlesztése, ami közvetett módon elengedhetetlen egy jól működő rendszer fenntartásában. Mindennek kulcsa a napi szintű kommunikáció.

Egy példa

Az egyik nagyobb szálláson folyamatos volt a nehézség az egyenlő és igazságos internethasználati rend kialakításában és betartásában. Rendszeresek voltak a visszaélések a külföldiek részéről, illetve az emiatti konfliktusok örök és őrizetesk között. Végül a belső önkéntesekre alapuló rendszer bevezetése hozott megnyugtató megoldást erre a problémára.

A szociális munkás minden körletben a számítógépek számának megfelelő „internet-csoportvezetőt” jelölt ki. A többi körletlakót beosztotta egyenlő számú csoportokra egy-egy csoportvezető alá. A csoportok beosztásánál törekedett arra, hogy egymással kooperatív viszonyban lévő személyek kerüljenek össze, valamint hogy olyan vezetőt kapjanak, akinek van tekintélye a csoport előtt.

Ezután a csoportvezetőkkel való megbeszélés következett, ahol tisztázták a közös szabályokat, pl. egy főre hány perc internetidő jut, mindenkinek egyenlő időhöz kell jutnia, a csoportok forgó rendszerben cserélgetik az eltérő gyorsaságú gépeket, konfliktus esetén azonnali internetszoba-bezárás következik egész napra stb. Beszéltek arról is, hogyan érdemes a csoporton belül beosztani a napot. A csoportvezetők fejhallgatókat is kaptak, amelyek használatáért ők feleltek. Ezután elindult az új rendszer, és minimális kezdeti konfliktussal nagyon hamar beállt egy hatékony működés.

Innentől a szociális munkásnak az a dolga, hogy a távozókat és új érkezőket lekövesse a csoportbeosztásban, figyelje azt, hogy valóban egyenlően működnek-e a csoportok, valamint hogy folyamatosan támogassa, irányítsa a csoportvezetők szervező-felügyelő munkáját. Elakadás esetén csoportvezetői megbeszéléseket tart, visszaélés esetén leváltja az inkorrekt módon működő csoportvezetőt.

Az új, belső erőforrásokra alapuló rendszer minimalizálta a konfliktusokat, és érezhetően javította az örök és őrizetesk közötti viszonyt.

Társzervezetekkel való együttműködés

Az őrzött szálláson végzett hatékony segítő munka elképzelhetetlen az őrizet végrehajtásáért, az egészségügyi ellátásért, az idegenrendészeti eljárásért, az egyéb szolgáltatásokért felelős szervezetekkel való rendszeres kommunikáció és együttműködés nélkül. Az őrzött szállás vezetésével, az őrszolgálat rendőreivel és fegyveres biztonsági őreivel, az idegenrendészeti eljárást elrendelő hatósággal (a bevándorlási hivatal regionális szervei vagy a rendőrség megyei egységei), a kiutaztatás megszervezéséért felelős hatósággal, a Nemzetközi Migrációs Szervezettel való kapcsolattartás mindennapos. Ügyfeleink írásos kérésére kapcsolatot tartunk külképviseletükkel, jogi képviselőikkel és monitorozó nemzetközi szervezetekkel. Karitatív szervezeteket támogatunk abban, hogy jól hasznosuló módon tudják segíteni az őrzött szállások lakóit.

A szervezetekkel való együttműködés során az elsődleges célunk az, hogy elősegítsük a gördülékeny eljárást, a humánus bánásmódot, a jogbiztonságot, a problémamentes őrizeti rendszer fenntartását.

Munkánk során ösztönözzük az adminisztratív folyamatok zökkenőmentes végrehajtását. A felek egyetértésével, beleegyezésével asszisztálunk az információk gyors áramoltatásában. A tapasztalatok szerint közreműködésünkkel sok felesleges munkát tudunk megspórolni a többi szervezet képviselőinek, és egyes esetekben akár hetekkel is lerövidülhet az eljárás lefolytatásához szükséges idő.

Számos folyamatot más szervezetekkel közösen kezelünk, sokszor velük együtt tervezzük meg, találjuk ki a legcélravezetőbb megvalósítási módot. A közös munka során mindig figyelemmel kell lenni a másik és a magunk szerepkörére, annak lehetőségeire és korlátaira.

Törekszünk arra, hogy kialakítsunk egy olyan kapcsolati rendszert, amely speciális esetekben bevonható, és jelzőrendszerként működtethető.

Tevékenységünkkel értéket közvetítünk. Nem célunk az, hogy együttműködő partnereinket rábírjuk arra, hogy egyesületünk értékrendjének megfelelően gondolkodjanak. Az viszont célunk, hogy a rendszer humánusabban, optimálisabban, jobban működjön.

Őrzésbiztonság

Az őrzött szállásokra speciális őrzésbiztonsági szabályok vonatkoznak, amelyeket rendeletek, rendőrségi utasítások határoznak meg. Ezeket a szabályokat a segítőknek jól kell ismerniük, be kell tartaniuk, és segédkezni kell abban, hogy az őrizetek is betartsák azokat. Ha a tudomásunkra jut egy szabályszegés, arról azonnal tájékoztatnunk kell az őrszolgálatot. A külföldiek nem tarthatnak a körletben mobiltelefont, kép- és hangfelvétel rögzítésére alkalmas eszközöket, értékeket, bal- eset- és tűzveszélyes, valamint emberi élet kioltására alkalmas eszközöket.

A szociális munkás az őrzött szállás vezetőjének engedélyével a munkája során használhat olyan eszközöket, amelyek a szabályzat szerint nem lehetnének bent a körletben. Ezekért az eszközökért azonban a szociális munkás teljes körű felelősséggel tartozik. Minden ilyen eszköz használata esetén mérlegelnie kell, hogy az eszköz az adott helyzetben, légkörben, időpontban biztonsággal használható-e, annak használatát tudja-e magabiztosan felügyelni. Ha kétsége van ezzel kapcsolatban, semmi esetre se vigye be az eszközt, vagy haladéktalanul távolítsa el. Ha az egyébként rendszeresen használt eszközt az őrszolgálat egy adott helyzetben nem ítéli biztonságosnak, azt el kell fogadnunk, és mellőzni kell a tárgy bevitelét.

A körletekben a Menedék szociális munkásai örökiséret nélkül tartózkodnak, közlekednek, dolgoznak. Az elmúlt 6 év alatt sosem volt rá példa, hogy egy munkatársunknak a legkisebb bántódása is esett volna. Tudni kell azonban azt is, hogy őrizetben előfordulhat, hogy olyan mértékű feszültség eszkalálódik, amit kommunikációval már nem lehet kezelni. A szociális munkásnak fel kell tudnia ismerni azt az állapotot, amikor egy vagy több ügyfél elveszti az önuralmát, és a feszültség kirobbanása már nem megelőzhető. Ez esetben haladéktalanul távozni kell a körletből, hogy ne akadályozza az őrszolgálatot a szükséges intézkedésben. Ha a segítő nem érzi magát biztonságban

egy helyzetben, hallgatnia kell az ösztöneire, és mielőbb ki kell lépnie belőle. Ha túl sűrűn fordul ez elő, mindenképpen el kell rajta gondolkodni, és beszélni róla a szakmai vezetővel.

Lehetséges az is, hogy nem a külföldiek feszültsége nagy, hanem a segítő szakember belső bizonytalansága. Ezt nagyon komolyan kell venni, hiszen az ilyen helyzetekben különösen érvényes a szólás, miszerint „ha félsz a pofontól, előbb-utóbb meg is fogod azt kapni”. Ha a vezetőd és a szupervizorod segítségével sem tudod megteremteni magadban a biztonságérzetet, akkor még a „pofon” előtt érdemes másik munkát keresned.

Kiadványunk terjedelmi és műfaji korlátai miatt számos témának, szempontnak nem tudott helyet adni. Az összeállítás folyamata során azzal is szembesültünk, hogy az idő múlásával újabb és újabb hasznos anyag gyűlt.

Az őrzött szállások élete dinamikusan változó, a pillanatnyi helyzetet, az abban rejlő nehézségeket, kihívásokat nagymértékben befolyásolja az őrizeti idő hossza, az őrizetek létszáma, az aktuális összetétel származási ország, előélet és számos más változó szerint. Az újabb kihívások mindig újabb lehetőségeket nyitnak meg, újabb eszközöket, módszereket hívnak életre és mindig újabb tapasztalatokkal gazdagítanak. A változásokra való hatékony reagáláshoz tehát folyamatos tanulás szükséges. Kiadványunk így a végtelenségig íródhatna, ám erre természetesen nincs lehetőség.

Külön köszönet illeti a Menedék Egyesület azon szociális munkásait, akik részt vettek a kiadvány összeállításában. Az ő ötleteik, javasolataik, az idegenrendészeti őrzött szállásokon szerzett tapasztalataik nélkül ez a kiadvány nem jöhetett volna létre. Név szerint: **Adóba Éva, Berta Judit, Farkas Orsolya, Horváth Glória, Jenei Orsolya, Kiss István, Kovács Krisztina, Orosz Vivien, Perák Zsuzsanna, Pesty Tamás, Pisák György, Sándor Kornél, Szük Borbála, Tóth Judit.**

Bízunk benne, hogy tapasztalataink összegyűjtésével és „papírra vetésével” elértük célunkat, és tudunk hasznos forrás lenni ahhoz, hogy az idegenrendészeti őrizetben lévő külföldiekkel dolgozó segítők és más szakemberek olyan látásmóddal gazdagodjanak, amely segítségével könnyebben és jobban meg tudnak birkózni a mindennapi munkájuk során fellépő kihívásokkal.