

Csoba Judit  
Prókai Orsolya

# Esetkönyv

Példatár a szociális munka egyéni  
esetkezelési gyakorlatához

# Esetkönyv

Példatár a szociális munka egyéni  
esetkezelésének gyakorlatához





Csoba Judit – Prókai Orsolya

## Esetkönyv

Példatár a szociális munka egyéni  
esetkezelésének gyakorlatához

szociotéka

Debrecen, 2011

A kiadvány a Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke, valamint a Jász-Nagykun-Szolnok Megye Esély Szociális Közalapítványa által létrehozott konzorciumi partnerség keretében az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány

„SZOCIO-TÉKA”

„A családsegítő szolgálatok beilleszkedést segítő szolgáltatásainak fejlesztése”  
CSSK-képzés / 2008-8211 című program támogatásával készült.

A sorozatot szerkeszti: Csoba Judit  
A kötetet szerzői: Csoba Judit, Prókai Orsolya

Lektorálta: Aczél Ágnes  
A szöveget gondozta: Bihari Ildikó, Szabó Fanni

© Csoba Judit, Prókai Orsolya

Kiadta: Debreceni Egyetem Szociológia  
és Szociálpolitika Tanszéke  
4010 Debrecen, Egyetem tér 1.  
<http://szocianszek.unideb.hu>  
Felelős kiadó: Csoba Judit tanszékvezető  
Debrecen, 2011.

ISBN 978-963-473-466-6

Tipográfus: Horváth Valéria  
Nyomdai kivitelezés: Képpont Kft., Debrecen  
Terjedelem: B5, 19,5 ív

# Tartalomjegyzék

Ajánlás .....	9
Köszönetnyilvánítás .....	10
Szemponatok az esetleírás készítéséhez.....	12
Kérdések az esetleírások elemzéséhez.....	16
„A szenvedélybetegség hullámvasútján...” .....	17
„Ildikó újra tanul...” .....	20
„Még mindig az út kezdetén...” .....	25
„Szilvia szakmát szerez...” .....	30
„Már a diplomások is...” .....	35
„Egyedül, három gyerekkel...” .....	37
„Egyik baj a másik után...” .....	39
„Az alkohol fogságában...” .....	43
„...már csak rövid ideig kell kibírnia...” .....	45
„Kapaszkodók a lejtőn felfelé...” .....	48
„Kizökkenni a hétköznapiokból...” .....	53
„Amikor már a szomszéd is megelégteli a dolgot...” .....	58
„Egyedülálló anyuka kisgyermekkel...” .....	61
„Egy 58 éves nő keresi a helyét a világban...” .....	64
„Szemben a világgal...” .....	67
„Isolált értelmiségi...” .....	71
„Társas magány...” .....	74
„A pohár, amit le lehet tenni...” .....	79
„Amikor a vezetőnek is menni kell...” .....	82
„Szorongásos depresszió...” .....	85
„A testvér, aki elfogad...” .....	88
„Borgen és Amundson érzelmi hullámvasút-modellje...” .....	93
„Új kezdet 56 évesen...” .....	95
„A fölöslegesség érzés bénító ereje...” .....	98
„28 éves egyedülálló anya...” .....	101
„Könnyű munkát keresek...” .....	104
„Aki elfelejti megköszönni...” .....	106
„Soha nem tétlenkedett...” .....	109
„A motiválatlan törzsvendég...” .....	111
„...másképp nem bírom elviselni a kilátástalanságot...” .....	113
„A gyász...” .....	117
„Csak a magány...?” .....	121
„...cigánynak nem nagyon szeretnek munkát adni...” .....	124
„Kerekesszékekben...” .....	128
„27 év munkaviszony...” .....	130

„Mese a galambdúcról és a denevérekről...”	132
„Máról holnapra...”	135
„14 elvonókúra...”	138
„Akinek a feje felett összezsaptak a hullámok...”	139
„Van kiút...”	142
„Nyitott kérdések...”	144
„Zuhanás közben...”	146
„Az én családom, az én feladatom...”	152
„Túl késő...”	155
„Van, amikor sikerül...”	158
„20 évesen, 3 gyermekkel...”	164
„A siker biztos jele: a mosoly...”	167
„Hogyan tovább...?”	171
„Távol a világtól...”	174
„Mária macskái...”	177
„... minden jó így, ahogy van...”	181
„Enyém, tied, kié... ?”	185
„Testvér testvérnek haragosa...”	189
„Ki kit tart el...”	192
„Veszteségek...”	195
„Saját lábom...”	198
„Görbe utak...”	202
„Csak a szappan...?”	206
„9 gyermek...”	210
„Két szakma, de hiába...”	214
„Amálka 1984 óta nem dolgozik...”	217
„Amikor nem sikerül...”	220
„A segítő, mint pótanya...”	223
„A hajléktalanság peremén...”	228
„Kakukktojás...”	231
„Csak a remény...”	236
„Kézen fogva...”	241
„Ugye nem vagyok most bűdös...?”	244
„Klaudia ikreket vár...”	249
„Ki is a kliens...?”	253
„Papa gépezni tanul...”	257
„Felfelé a lejtőn...”	261
„Ha nem áll mellette a család...”	265
„Depresszió...”	269
„Vándormadár...”	272
„... akik saját vagyonukat kockáztatva váltak munkanélkülivé...”	275
„24 évesen a nagymama kíséri...”	277
„Csoportfoglalkozások...”	280

„Távoli segítség...” .....	284
„Az első betűk... 42 évesen” .....	288
„A fokozatosság elve...” .....	292
„Az Isten háta mögött...” .....	296
„A gyerekekért...” .....	302
„Anya, úgy megnéznék vékonyan!” .....	306





# Ajánlás

A szociális szakemberek képzése során az elsajátítandó ismeretek, készségek gyakorlására éppúgy szükség van, mint bármely professzió esetében. A szakmai fogások kialakulását, a sztemderdek bevéését, az ismeretek használható készséggé formálását, a szakmatanulási folyamatot segíti például a nyelvtanulás esetében a gyakorló füzetek sora, az egészségügyi képzésben a laborgyakorlat, a matematika tanulásakor a feladatok gyűjteménye, a példatár.

A kötetben található esetek összegyűjtését az a szándék vezette, hogy a szociális szakmai képzések hallgatóinak egy olyan „feladatgyűjteményt” adjunk át, amely a megoldandó és már megoldott példák, problémák felsorolásával segíti a leendő szakemberek „laborgyakorlatait”, az esetkezelő műhelyeket, szemináriumokat. Az esetgyűjteményt főként a nappali képzésben résztvevő hallgatóknak szántuk, mert a magyar modellben legtöbbször úgy lépnek be a képzési rendszerbe, hogy nem rendelkeznek a szakmatanuláshoz, a professzió elmélyítéséhez szükséges gyakorlati tapasztalatokkal. Úgy véltük, hogy az összegyűjtött esetekkel némiképp pótolható ez a hiány, s a gyakorlatok számára biztosítható egy „szociális labor”, a tanulást védett körben lehetővé tevő „virtuális valóság”. Emellett bízunk benne, hogy a nappali képzésben résztvevő hallgatókon túl a leendő vagy már pályán lévő szociális szakemberek is haszonnal forgatják esetgyűjteményünket, hiszen az esetekben megfogalmazódó dilemmák elősegíthetik olyan szakmai viták kialakulását, amely elengedhetetlen a szakmai szemlélet formálásához, a módszertani eszköztár fejlesztéséhez, a szakma magas szintű elsajátításához, műveléséhez.

A kötetben felsorolt eseteket nem a képzelet, hanem a valóság alkotta. Az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány által támogatott, a Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke, valamint a Jász-Nagykun-Szolnok Megye Esély Szociális Közalapítványa által szervezett Szocio-Téka program eseteit gyűjtöttük össze, válogattuk és szerkesztettük át a tanulást segítő formába.

A kötetbe nem kizárólag a legjobb megoldásokat, a pozitív kimenettel záruló eseteket, vagy a legjobb esetbemutatókat illesztettük be. Azt is el kell mondanunk, hogy a bemutatott esetfeltárásokkal, az esetvezetés során alkalmazott módszerekkel, véleményekkel a szerkesztők nem minden esetben értenek egyet. Szerettük volna a hibákat, és a hiányosságokat is bemutatni. Ennek megfelelően tudatosan választottunk sokféle tartalmú, formájú és eltérő mélységben kidolgozott eseteket. Úgy véltük, ez jobban szolgálja a tanulás folyamatát, aktivitásra serkenti az olvasót/hallgatót, kérdéseket vet fel, vitára inspirál, vagyis aktív módon való közelítéseket, bevonódásokat tételez a tökéletesen megvalósított és kidolgozott, az olvasó számára többnyire csak passzív teret engedő esetekkel szemben.

Jó gyakorlást, tartalmas szakmai vitákat és az elsajátított tudás és készségek alkalmazásával sikeres feladatmegoldást kívánunk a valódi világban minden olvasónk számára!

*Debrecen, 2011.*

*Csoba Judit és Prókai Orsolya  
szerkesztők*

# Köszönetnyilvánítás

A kötet létrejöttét az alábbi szakemberek támogatták a szerkesztők számára rendelkezésre bocsátott eseteleírásaikkal, illetve az esetek összegyűjtésében való közreműködésükkel. Segítségüket ezúton is köszönjük!

Angyal Tamás

Árvai Márta

Bába Rita

Bacsa Tünde

Balogh Ágnes Ilona

Bankó Istvánné

Bauer Lászlóné

Becsei Sándor

Benkocs Attila

Berente Lászlóné

Biaton Katalin Mónika

Bodnár Ferencné

Bognár Gyöngyi

Borgula Györgyné

Burás Éva

Buzgány Józsefné

Czigány Veronika

Czine Diána

Csányi Márta

Csavajda Márta

Csikós Bernadett

Csillag Katalin

Csiszár Renáta

Csomós Bernadett

Csordás Lajosné

Csrefkó Marianna

Danku Orsolya

Demény Éva

Dömötör Renáta

Dr. Horváthné Harcsás Enikő

Dr. Horváthné Kovács Gabriella

Dr. Kovácsné Szűrszabó Ágnes

Elek Mónika

Eperjesi Erika

Hüse Sándorné

Jeneiné Batízi Julianna

Jova Ivett

Józsa Katalin

Kádasné Öreg Julianna

Kajla Csilla

Kállai Anita

Kaprinay Attila

Karl Béláné

Kása Marianna

Katona Csabáné

Kériné Gál Laura

Kincsesné Tóth Ildikó

Kisné Fullér Éva

Kiss Csabáné Walter Hédi

Koch Szilvia

Kocsis Ferencné

Kocsorné Kiss Katalin

Koller Éva

Kopasz Imréné

Kovács Ildikó

Kovács Katalin

Kovácsné Király Katalin

Kőfaragó Adrienn

Kőrözs Olivér

Köröcsi Katalin

Kun Zoltánné Gelle Judit

Laczó Edit

Lakatos Tímea

Lapis Tünde

Lázár Bálint

Lebárné Buváry Andrea

Lőrinczi Andrea

Martonné Bubori Mónika

Opra Rita

Ótott-Kovács Józsefné

Palotainé Kormos Erika

Panyi Marietta

Papp Adrienn Zsuzsanna

Papp Kitty

Papp Krisztina

Pappné Nádasdi Lili

Pásztor Zsuzsanna Viktória

Pelsöczy Erika

Presír Petra

Puskáné Bósz Mária

Puskás Mária

Radeczkiné Draskovics Márta

Révész Magdolna

Rusin Tamara

Sándor Éva

Schliszka Tünde

Schmidt Judit

Schmidt Veronika

Sebők Károlyné

Simon Józsefné

Smigróczkiné Gyöngy Anikó

Solymosi Anita

Sörös Petronella

Stefán Barbara

Szabari Csilla

Szabó Alíz

Szabó Beáta

Szabó Dóra

Szabó Sándorné

Szabó Szilvia

Szántó-Kalmár Anita

Szél Anett

Farkasné Oláh Éva  
Fazekas Attila  
Fehér Ildikó  
Gál Krisztina  
Gáll Aletta  
Gáspár Emese  
Gáspár Orsolya  
Gavallér Istvánné  
Gelencsér Edina  
Gigacz Edit  
Godáné Horváth Emőke  
Gondáné Szabó Ágota  
Gyura Annamária  
Hajdú Tamás  
Harkály Gyula  
Hegedűsné Oláh Zita  
Hengerné Bartó Edit  
Henglár Katalin  
Herczeg Andrea  
Hódosi Erika  
Horváth András  
Horváthné Plander Andrea

Mártonné Nemes Gertrúd  
Mondyné Barta Zsuzsanna  
Móri Csaba  
Móricz-Geisz Bernadett  
Möller Csilla  
Muliterné Bertók Gyöngyi  
Nagy Anita  
Nagy Erika  
Nagy Katalin  
Nagy László  
Nagy Márta  
Nagy Noémi  
Nagy Veronika  
Nagy Zsuzsa  
Nagyné Komjáthy Éva  
Némedi Sándorné  
Németh Alíz  
Németh Tamás Zoltán  
Nol Zita  
Nyári Tünde  
Olejnő Mertz Judit

Szikszay Jánosné  
Szilágyi Emese  
Szűrös-Danyi Edina  
Tancsics Petra  
Tánczos Zsuzsanna  
Tar Márta  
Ternóczy Dóra  
Tévich Gina Kitti  
Tódorné Bodrogi Tünde  
Tolnai Boglárka  
Tomán Gabriella  
Tóth Renáta  
Tóthné Bessenyei Erzsébet  
Tulok Ferencné  
Turján Istvánné  
Varga Aliz  
Varga Renáta  
Varga Zsuzsanna  
Vári Zoltán  
Villás Nóra  
Vincze Péter

## Szemponatok az esetleírás készítéséhez

A szociális munka gyakorlatában nem szükségszerűen minden esetről készül esettanulmány. Többnyire olyankor szánják rá magukat a segítők ennek készítésére, ha másoknak is szeretnék bemutatni az esetet, mert érdekes, tanulságos, vagy, mert szükségük van külső támaszra, más segítők bevonására is az eset eredményes vezetéséhez. Az összegyűjtött több száz eset elemzéséhez, annak eldöntéséhez, hogy mely esetek kerüljenek be a jelenlegi kötetbe, kialakítottunk egy szempontrendszert. Úgy véljük, ez nem csupán az esetek elemzése, hanem az elkészítése során is hasznára válhat az olvasónak.

AZ ESETLEÍRÁS SZEMPONTJAI	A SZEMPONTOK ÉRTELMEZÉSE
Alapvető adatok a kliensről	A kliens azonosításához szükséges legfontosabb, egy-két szavas válaszokkal rögzíthető adatok.
Nem:	nő / férfi
Születési év:	..... év
Iskolai végzettség, tanult szakma:	Alapvetően a legmagasabb iskolai végzettséget (a végzettség szintjét, és ha van, a megszerzett szakmát) célszerű rögzíteni, de ha valakinek alacsonyabb végzettségéből is van szakmája, akkor azt is megjelenítjük. Ha több azonos szintű végzettség van, mindet megjelenítjük.
Családi állapot:	Jelöljük a megfelelő típust: – nőtlen / hajadon, nincs élettársa – nőtlen / hajadon, élettárssal él – házas, házastárssal él – házas, más élettárssal él – házas, de külön élnek, nincs élettársa – elvált, nincs élettársa – elvált, élettárssal él – özvegy, nincs élettársa – özvegy, élettárssal él.
Gyermekek:	Ennek a sajátosságnak a bemutatásakor ügyeljünk a pontosságra. Tudnunk kell ugyanis, hogy kié a gyermek, vele él-e, milyen korú, stb.
Gazdasági aktivitás:	A kliens hivatalos státusza. Célszerű pontosan tisztázni, hogy milyen ellátásban részesül, ha valaki munkanélküli, vagy inaktív jövedelemmel (pl. gyes, gyed, rokkantnyugdíj) rendelkezik. Ha valakinek két hivatalos státusza van, például rokkantnyugdíjasként félállásban dolgozik, akkor mindkettő megjelenítése szükséges. Ha a hivatalos státusz mellett fekete vagy alkalmi munkavállalásban is érintett valaki, annak gyakoriságát, körülményeit is célszerű rögzíteni.

Település / Településrész:	A konkrét településen belül fontos lehet a településrész megjelölése, ahol a háztartás található.
Fogyatékoság vagy tartós egészségkárosodás:	Ha van, itt lehet jelölni a munkaképesség csökkenésének mértékét (%), illetve a konkrét fogyatékoságot vagy tartós egészségkárosodást, esetleg krónikus betegséget.
Származás, vallás:	Kisebbségi csoportok, migránsok esetében, vagy az esetkezelés szempontjából meghatározó vallási csoporthoz való tartozás esetében a legfontosabb jellemzők rögzítése.
Háztartás nagysága, szerkezete:	A háztartásban együtt élő személyek számának, a rokoni vagy egyéb kapcsolatoknak a bemutatása, a háztartáson belüli viszonyok megjelenítése.
Személyiség	A kliens személyiségének jellemzői: amikor felvette a kapcsolatot az eset rögzítőjével, tehát a kiinduló állapotban és a jelen állapotban.
Mentális állapot:	Mentális állapot, átmeneti és állandó jellemzők, képességek.
Énkép:	Önbizalom, önértékelés és annak realitása.
Érzelmi állapot:	Az érzelmek megélése, kezelése, az érzelmek kifejezésének képessége.
Nyitottság:	Szélesebb és tágabb környezetre való nyitottság, közösségi viselkedés.
Probléma megoldási és érdekérvényesítési képesség:	Hogyan tudja problémáit megoldani, érdekeit képviselni?
Kommunikációs készség:	Hogyan, milyen módon kommunikál, mennyire hatékony?
Kulturális jellemzők:	Normák, bármilyen kulturális indíttatású speciális viselkedés vagy életmód-szabályzó tényező.
Megjelenés:	Ruházat, viselkedés, bármi „különös” vagy fontos külsőség.
Életkörülmények	Elsősorban a kliens jelenlegi életkörülményeit kell itt rögzíteni, de ha van az adott szemponthoz tartozó, az életútban megjelenő fontos tényező, akkor azt is.
Egészségügyi állapot:	Ha van, akkor a fogyatékoság, illetve a tartós egészségkárosodás múltját itt lehet bemutatni, például hány éve megváltozott munkaképességű, stb. Emellett a fogyatékoságot és tartós egészségkárosodást nem okozó, az egészségügyi állapotra jellemző sajátosságokat kell itt rögzíteni.
Családi élet:	A „családi állapot” alatt nem leírható helyzet bemutatása, illetve az esetleírásokban gyakran szereplő múltbéli tényezők, fordulatok rögzítésére szolgál. Jelenlegi családi kapcsolatok, működő és megszakadt kapcsolatok.

Lakhatás:	Kinek a tulajdona a hely, ahol él, milyen jogon él ott, milyen állapotban van a hely, milyen komfort-fokozatú? Van-e a múltjában a jelent meghatározó fontos fordulat vagy tényező a lakhatás területén?
Foglalkoztatás:	Milyen munkaerő-piaci tapasztalatai vannak, hány évet dolgozott, hol, milyen jellegű munkát végzett? Most mire képes?
Anyagi helyzet:	Rendezettsége, megoldottsága, a jövedelem szerkezete. Ki tartja el őt, vagy kit kell neki még eltartani? Milyen jövedelemforrásai vannak?
Kapcsolatrendszer:	Társaság, közeg, családon kívüli kapcsolatrendszer, támogató rendszer.
Életút legfontosabb elemei:	Ha van valami lényeges, ami a korábbiakba nem fért bele, és fontos speciális információ.
Kapcsolatfelvétel	Esetleíráshoz tartozó kapcsolatfelvétel, illetve a korábbi intézményi kapcsolatok.
Korábbi intézményi kapcsolatok:	Rendszerint van korábbi élménye a kliensnek intézményekkel való együttműködésről, amely meghatározó lehet.
Kapcsolatfelvétel időpontja:	Kliens megjelenésének időpontja. (Esetleíráshoz kapcsolódó megjelenés!)
Kapcsolatfelvétel módja:	Együttműködési kötelezettség van-e, és ha van, akkor minek az apropóján? Ha nincs, akkor hogyan került kapcsolatba a szolgáltatóval?
Kliens által megfogalmazott probléma:	Mit „hoz” a szolgáltatóhoz a kliens: Mi az, amit gondnak lát? Kik érintettek mindebben?
Korábbi próbálkozások a probléma kezelésére, megoldására:	Milyen korábbi megoldási vagy kezelési kísérletei voltak a kliensnek? Kihez fordult? Milyen eredménnyel jártak ezek a próbálkozások? Ha eltérés van a kliens és a szakember meglátása között, mindkettőt célszerű rögzíteni.
Kliens elvárása a szolgáltatótól:	Mit vár a kliens a szolgáltatótól?
Szakember által meghatározott probléma:	Hogyan látja a szakember a kliens problémáit: Mi az, amit gondnak lát? Kik érintettek mindebben?
Együttműködési készség, motiváció:	A szakember véleménye a kliens motivációjáról, együttműködési hajlandóságáról a kapcsolatfelvétel időpontjában.

Az eset vezetése	A probléma megoldása érdekében tett lépések és azok hatásának ismertetése.
A kliens céljai:	A kliens eredeti célja és a megkötött szerződés összevetése.
A segítő céljai:	A segítő célja és a megkötött szerződés tartalmának összevetése.
Eltérések a célok között:	A kliens és a segítő közötti eltérés magyarázata, az elvárások és a szerződésben rögzítettek közötti eltérés magyarázata.
A közös munka menete, fázisai:	Az esetvezetés főbb eseményei, mérföldkövei, fordulópontjai.
Módszerek és azok eredményessége:	Az esetvezetés kapcsán alkalmazott módszerek bemutatása, azok eredményességének értékelése.
Bevont szereplők és azok szerepe:	Az esetkezelés során bevont szereplők körének bemutatása, a bevonás szükségességének indoklása, a bevont szereplőkkel kapcsolatos elvárások és azok teljesülése.
Problémák, akadályok:	Az esetvezetés során felmerült problémák és akadályok bemutatása.
Érzelmek, indulatok az esetkezelés kapcsán:	A kliens és környezetében keletkezett érzelmek és indulatok bemutatása, elemzése. A segítő érzelmei, indulatai és azok kezelése.
Az eset zárása	Az esett megoldásakor, illetve az esetre vonatkozó szerződés lejártakor rögzíthető állapot.
Az eset státusza:	Annak rögzítése, hogy lezárult, vagy folyamatban lévő esetről van szó. Ez utóbbi esetében melyek azok az elemek, amelyek a továbbiakban is kezelendők.
Az elégedettség:	A segítő és a kliens elégedettsége az eset zárásakor.
A probléma megoldása:	A probléma megoldásának bemutatása, a megoldás hatása a kliensre és a közvetlen környezetére.
Kompetencia:	Annak bemutatása, hogy mennyire érezte magát a segítő kompetensnek az eset vezetése kapcsán. A tapasztalatok összegzése: milyen szakemberek bevonására lett volna szükség.
További feladatok:	Az eset zárásakor fennmaradó további feladatok rögzítése, esetleges javaslatok megfogalmazása.
Tapasztalatok összegzése:	Az esettel kapcsolatos általános tapasztalatok összegzése.



## Kérdések az esetleírások elemzéséhez

Az esettanulmányok szerkesztésekor – mint az ajánlóban is említettük – törekedtünk arra, hogy ne csupán a kerek, lezárt történetek, a tökéletesen elrendezett és megírt esetek kerüljenek be a kötetbe. Az volt a célunk, hogy a „jó gyakorlatok”, példás esetvezetések mellett a hibákat is bemutattva, a kudarcoknak, mellékutcáknak, a segítői „melléfogásoknak”, megnyilvánuló előítéleteknek is helyet adjunk, hogy az esetek valóban alkalmasak legyenek arra, amire szántuk: gondolkodtatásra, a hibák, tévedések felfedezésének lehetőségére, vitára inspirálásra, ellenvélemények megfogalmazására való bátorításra, kiegészítésre és pontosításra. Ugyanakkor lehetőséget kínálunk arra is, hogy a leendő segítő felfedezze az esetekben a segítői kompetenciákat és azok határait, a megoldásokhoz kötődő siker élményét, a növekvő önbizalmat és a formálódó szakmai identitást is.

Az alábbiakban néhány kérdést fogalmaztunk meg a kötetben található esetekhez, a fenti célokhoz illeszkedően. A kérdéseket két meghatározó szempont szerint csoportosítottuk: hogyan vezette, illetve hogyan dokumentálta és elemezte a segítő az esetet. A kérdések jó vezérfonalként segíthetik minden egyes eset tanulmányozását, a meglévő szakmai tudás elmélyítését.

## Kérdések az esetleírások tartalmi elemzéséhez:

Mi a véleményed az esetgazda probléma-definíciójáról?

Hogyan változott a kliens motivációja az esetkezelés során?

Hogyan változott a kliens együttműködési készsége az esetkezelés során?

Milyen ismereteket használt fel az esetgazda az esetkezelés során?

Követett-e el hibát az esetkezelés során az esetgazda? Amennyiben igen, azonosítsd a hibát, annak jelentőségét, illetve a helyes alternatívát!

Megjelenik-e az esetkezelés során előítéletes gondolat az esetgazda részéről?

Amennyiben igen, azonosítsd be!

Milyen külső tényezők befolyásolták az esetkezelés folyamatát és kimenetelét?

Mi a véleményed az esetgazda által nyújtott szolgáltatásokról?

Milyen mértékig tartotta be a segítő az eset vezetése során a saját kompetenciahatárait?

Milyen szereplők bevonását tekintened még szükségesnek az eset kapcsán?

Sérült-e az esetvezetés kapcsán a szociális munka etikai kódexe?

## Kérdések az esetleírások formai elemzéséhez:

Elegendő mennyiségű információt tartalmaz-e az esetleírás az eset megértéséhez?

Van-e olyan eleme az esetleírásnak, amely egyértelműen hiányzik az eset teljes megértéséhez? Amennyiben igen, mi ez?

Milyen logika szerint mutatja be az esetgazda az esetet?

Mennyire világos, jól szerkesztett a segítő esetleírása?

Világosan elkülöníthetőek-e az egyes események és szereplők a leírás során?

Milyen a szemlélete az esetleírásnak?

Milyen a szóhasználata az esetleírásnak?

## Kapcsolatfelvétel

M. G. három éve került a családsegítő szolgálat látókörébe, jelzés alapján. Ekkor ellátás nélküli, időnként édesanyja támogatja maximum 30 000 Ft-tal. Önkéntes együttműködő.

## Esetfeltárás

M. G. 55 éves, magas, sovány testalkatú, gondozatlan külsejű férfi. Mobiltelefonnal rendelkezik. Vidéken, községben, kültelken él, háza földúton közelíthető meg. A ház, amelyben él, elfogadható küllemű téglaház, villamos energiaszolgáltatása van, víz nincs, a község központjában lévő közkútról megoldható a vízellátás. A ház három helyiségből áll: egy szoba, konyha, előszoba, állapotuk borzasztó! Több heti mosatlan edények, ételmaradékok a földön, a széken, az asztalon. Minden piszkos és bűzös. A bútorok összezsúfolva, a ruhák szétszórva.

Ebben a hónapban vesztette el élettársát, akivel tíz évet élt együtt. Édesanyja és annak élettársa a fővárosban önkormányzati bérlakásban él, nyugdíjasok. Fia és volt felesége külföldön élnek, a kapcsolatot már több mint 11 éve nem tartják. Édesapjáról annyi információja van, hogy él, artista, és járja a világot. A hegyen, ahol lakik, van egy férfi, akivel összejár, többnyire italozni, de barátjának nem tekint. Továbbá van egy dobermann kutyája, madzaggal van kikötve, sokat éhez.

Három csigolyatörése, súlyos asztmája miatt leszázalékolt, amely miatt azonban jövedelmet nem kap, felülvizsgálata 2010 októberében lesz. Az energiaszolgáltató felé 200 000 Ft tartozása volt. A ház tulajdon jogviszonya nem rendezett; egy havi törlesztő részlettel maradt el a fizetésben, és a szerződés alapján, amíg ezt nem fizeti ki, addig nem kerülhet a nevére az ingatlan. Lakásfenntartási támogatást nem kapott, rossz helyrajzi számú ingatlanra lett bejelentkezve. Gyógyszereit nem tudta kiváltani. A munkaügyi központban nem regisztráltatta magát. Mindezek mellett súlyos depresszióban és alkoholizmusban szenved, amely agresszióval párosul. A felnőtt pszichiátrián kontrollra nem jelentkezett.

Elmondása szerint sok munkahelye volt, dolgozott fővárosi kórházban asszisztensként, taxizott hosszú éveken át, aztán kiment a családjával külföldre, ahol kezdetben zöldséges boltban dolgozott. Ebben az időben sok pénzt keresett és munkájában elismerést szerzett, megtanult folyékonyan angolul. A válást követően visszajött Magyarországra, ekkor már alkoholproblémákkal küzdött. A közeli városban egy amerikai cégnél volt hivatásos sofőr, itt is jól keresett és megbecsülték. Miután a cég kivonult a városból, munkanélkülivé vált, és az italozó életmód miatt elveszített mindent. A későbbi élettársa fogadta be jelenlegi otthonába, amit a mai napig nem fizetett ki.

Vallásos keresztény, időnként felveszi a kapcsolatot az egyházzal. Egy időben a megyeszékhelyről látogatta egy atya, aki élelmiszer csomagot vitt neki. Egyetlen szórakozását a televízió jelenti, olvasni nincs türelme, és véleménye szerint már nincs olyan szórakoztató irodalom, amelyet ne olvasott volna. Helyzetét teljesen kilátástalannak ítéli meg; elmondása szerint ezt az érzést tompítja az alkohol, azonban az alkoholtól agresszív lesz és tör-zúz, ilyenkor haragszik az egész világra.

## Esetkezelés

A családgondozás során elsőként a bizalmát kellett elnyernem. Sokszor vádolt meg azzal, hogy zaklatom (általában ekkor ittas volt). Az ügyfélfogadási rend alapján hetente egy alkalommal találkoztunk, de ha ő szükségét érezte, felkereshetett, vagy visszahívó SMS-t küldhetett. Azt nem szabad elfelejteni, hogy találkozásunk előtt egy héttel hunyt el az élettársa. A gyász időszaka nagyon hullámzó volt, és kb. nyolc-kilenc hónapig tartott. Tehát a családgondozás első éve az alapvető szükségletek kielégítésére, a gyász feldolgozásában való segítségnyújtásra, illetve a közvetlen környezet ember-közelibbé tételére összpontosult. Rászorultsági alapon ingyenesen jutott hozzá a napi egyszeri meleg étkezéshez, és a házi segítségnyújtás keretein belül megoldottuk a ruházatának és a közvetlen környezetének a tisztántartását, valamint a kutyája étkeztetését egy állatbarát felajánlásából. Tájékoztattam arról, hogy milyen előnyökkel jár, ha mielőbb regisztráltatja magát a munkaügyi központban, továbbá figyelmeztettem, hogy egy évi együttműködést követően jár a rendszeres szociális segély. Fél év is eltelt, mire elment a munkaügyi központba regisztráltatni, azonban a sok „noszogató” ellenére együttműködni már nem volt hajlandó. Elindítottuk a rokkantsági nyugdíj felülvizsgálatához szükséges orvosi vizsgálatokat. Már a vizsgálatokra kérhető időpontoknál megakadtunk, mert a kért időpontokban soha nem jelent meg, ennek okára mindig talált egy jó magyarázatot.

Felkerestem a ház tulajdonosát és kértem, hogy engedélyezze M. G. bejelentkezését. Azért kellett egyedül intéznem, mert M. G. egyértelműen elzárkózott attól, hogy a tulajdonossal – aki egyébként lelkes – beszéljen, a régi sérelmek miatt. A bejelentkezés sikeres volt, ezek után kérelmeztük a lakásfenntartási támogatást, amelyet jóváhagytak. Ez idő alatt az energiaszolgáltatóval felvettem a kapcsolatot, hosszas telefonos egyeztetések és írásos kérelmek hatására nem kötötték ki az áramszolgáltatást. A lakásfenntartási támogatás összegét közvetlenül az energiaszolgáltató számlájára utaltattuk, és benyújtottuk a védendő fogyasztói kérelmet is, azonban a mai napig nincs felszerelve az előre fizetős kártyás mérőóra, pedig azóta már 600 000 Ft-ra dagadt az adósság. Ahhoz, hogy ez az összeg ne halmozódjon fel a téli időszakban, kértük a helyi önkormányzatot, hogy támogassa a téli tüzelő vásárlását, 3 000 Ft támogatást meg is szavazott a képviselő testület. A közgyógyellátásra is beadtuk a kérelmünket, azonban első körben elutasították azzal, hogy nem jár a házi orvoshoz, nem jelenik meg a kontroll vizsgálatokon, és több mint két éve nem váltott ki gyógyszert.

Minden létező eszközt mozgósítottunk, hogy M. G. élete pozitív irányba változzon, azonban azt is le kell írnom, hogy ez nem ilyen egyszerűen zajlott. Állandóan falba ütköztem, például a kliens oldaláról, aki alkohol problémája miatt sokszor agresszíven fenyegetőzve hátráltatta az ügyek alakulását, sőt a kérelmek kitöltése sem ment egyedül. Gyakorlatilag elvárta, hogy mindent a családgondozó intézzon. A helyi vezetők oldaláról pedig azért ütköztem falba, mert előítélettel fordultak M. G. ügyeihez.

Annak ellenére, hogy ennyi oldalról indítottuk meg ügyei alakulását, még sem volt jövedelem, amely nélkül a mai anyagias világban az élet szinte lehetetlen. Az édesanyja ez idő alatt egyszer látogatta meg, volt lehetőségem beszélgetni vele. Elmondta, hogy fia alkohol problémái nem új keletűek, és azért nem veszi magához, mert nyugalomban akarja leélni hátrálévő életét. A klienssel többször folytattam segítő beszélgetést,

akkor, amikor jó állapotban volt. Egy ilyen alkalommal elmesélte, hogy ő nagyon is tisztában van azzal, hogy alkoholproblémái vannak, de ez elmondása szerint évente egy-két alkalommal fordul elő, és csakis azért iszik, mert nincs pénze a nyugtatóit kiváltani, és azok altató hatását pótolja az itallal. Ekkor próbálkoztam meg azzal, hogy ajánlottam, menjen el orvoshoz ezzel a problémával, és akár egy rehabilitáció végig vitele sokat fordítana az életén. Erről hallani sem akart.

Ha a családgondozást ábrázolni kellene, akkor egy hullámvasúthoz hasonlítana az ábrája, ahol a hullámvölgyeket többnyire a szenvedélybetegség okozza. Amikor már közeledett a rokkantsági nyugdíj felülvizsgálatának ideje és M. G. még mindig nem mozdult, a munkaügyi központtal nem működött együtt, megint hullámvölgyben volt, dilemmába estem. A családgondozói feladatokat úgy kell ellátni, hogy a klienst tesszük képessé arra, hogy ügyeit önállóan intézhesse. Azonban azt is éreztem, ha most nem „avatkozok be”, akkor M. G. végképp elveszti minden esélyét. Ugyanakkor azt gondoltam, ha „beavatkozok”, azzal adok egy újabb esélyt neki a jobb, tartalmasabb élethez, és még mindig eldöntheti, hogy melyiket választja.

Újabb időpontokat kértem a felülvizsgálathoz, valamint a felnőtt pszichiátriára, a nyugdíjfolyósító igazgatóságra (özvegyi nyugdíj igénylése ügyében) és a munkaügyi központba, és minden intézménybe elkísértem. Érdekes volt az a nap. M. G. felélénkül, hogy végre a városban van, és hogy egy nap alatt ennyi mindent elintézhethet, elég volt a jelenlétem és kisebb technikai segítség, sorszámhúzás, érdeklődés. Végre nem csak „hegylakókat” lát, ahogy ő nevezte a szomszédokat. Ez után a nap után sokszor felemlgette, hogy elgondolkodtatta, hogy már odáig jutott, hogy kíséretre szorul. Innentől kezdve elkezdett önállóan intézkedni. Az özvegyi nyugdíjhoz szükséges tanú igazolásokat beszerezte, az özvegyi elindítását elrendezte, csak kérte, hogy a kérelmet közösen nézzük át, stb. Így elérkeztünk a mostani állapothoz.

A felülvizsgálat megtörtént, állapotrosszabbodást állapítottak meg, és megkapta a 67%-ot, és özvegyi nyugdíjat is kap, összesen közel 110 000 Ft nyugdíjszerű ellátás illeti meg. Azonban a sikerek mellett kudarc, hogy hiába kap jövedelmet, a számláit nem hajlandó rendezni, valószínűleg a napokban leszerelik a villanyóráját. Egyre több „barátja” van, akik szintén alkohol problémákkal küzdenek. Egyre elutasítóbb. Az alkohol miatt kirabolták, minden iratát elhagyta, már többször került kórházba, tört-zúzott. Felvette velem a kapcsolatot a kórház szociális munkása, akinek közbenjárására beszélhettem M. G. kezelőorvosával. Kértem, segítsen abban, hogy M. G. az alkohol problémái miatt rehabilitációra kerülhessen. A kezelőorvos elmondta, hogy csak abban az esetben tud segíteni, ha a beteg is motivált a gyógyulásban, ami jelen helyzetben nem áll fenn. Tehát M. G.-t nem lehet még megváltozott munkaképességüként sem foglalkoztatni, mert alkalmatlan rá. Azt gondolom, ez az eset igazán rávilágít a szociális munka veszélyeire és a lehetőségeire, valamint a szakmai dilemmák széles körére.



## Kapcsolatfelvétel

F. Ildikóval 2010 januárjában ismerkedtem meg. Segítségért fordult az önkormányzathoz, amelynek ügyintézője továbbírányította szolgálatunkhoz.

## Esetfeltárás

Ildikó élettársával és három közös gyermekükkel (11, 9 és 4 évesek) él a község egy csendes utcájában. A 70 m<sup>2</sup>-es lakásban két és fél szoba található, az ingatlan új építésű, összkomfortos, kívülről még bepucolásra vár. Rendezett környezetükről folyamatosan gondoskodnak.

Anyagi helyzetük rossz, az egy háztartásban élő öt fő közül senki sem rendelkezik kereső tevékenységgel. A megismerkedés idejében kliensem ellátatlan, férje is otthon tartózkodik. Ő veszi igénybe a támogatást, melynek összege mindössze 28 500 Ft. A család gyakorlatilag ebből és a családi pótlék összegéből él. (Összesen 76 500 Ft.) Kiadásaik – 84 900 Ft, plusz élelmiszer – fedezésére bevételük nem elegendő. Ildikó és párja valójában nem tud senkitől sem kölcsönkérni, családjában nincs olyan személy, aki anyagilag segítene nekik jelenlegi helyzetük átvészelésében. Így kénytelenek önkormányzati támogatást igényelni, ami elmondásuk szerint nagy nehézséget jelent számukra.

Ildikó születésekor a család városban élt. Az ügyfél óvodás korában költöztek a faluba családi konfliktusok miatt, hiszen a roma hagyományok miatt az apa szülei nem fogadták el édesanyját, aki már 15 évesen megszülte első közös gyermeküket. A család a roma közösségben a konzervatívabb vonalat képviselte, a gyermekek azonban már nem követték a tradíciókat. Ildikónak három nővére van, akikkel folyamatosan tartja a kapcsolatot, fontos számukra az összetartás. Egyik nővére vele egy faluban él, jelenleg a megyeszékhelyen lévő nagy elektronikai gyárban dolgozik, férje a helyi CKÖ elnöke. Másik nővére a megyeszékhelyen alapított családot, unokájával otthon tartózkodik, gyese van, családi kapcsolataikra a „viharos” jelző a megfelelő. Heten élnek egy helyen, mely jelentős problémákat okoz a közösségben. További nehézségként lehet megemlíteni az alkoholbetegségben küzdő férjet, akinek szenvedélye nagyon megviseli a családot. Harmadik nővére szintén a megyeszékhelyen él, három lánya van, jelenleg munkanélküli, egészségügyi problémái korlátokat szabnak számára a munka világában való boldogulásban. Ügyfelem édesanyja szintén a faluban él, vele a kapcsolata nem megfelelő. Édesapja halála nagyon megrázta a családot, hiszen fontos – összetartó – szerepet töltött be. Miután elhunyt, Ildikó édesanyja azt szerette volna, ha legkisebb leánya két gyermekével és élettársával ott marad, és segítenek neki. Ügyfelem azonban külön életet szeretett volna családjával, építkezésbe kezdtek. A ház még nem készült el, mikor a családi konfliktusok addig fajultak, hogy kliensem és családját édesanyja „kidobta” a házból. A család gyorsan albérletet keresett, majd saját felelősségre beköltözött az akkor még lakhatási engedéllyel nem rendelkező ingatlanba. Az események hatására testvérei is elfordultak tőle, viszonyuk azonban idővel rendeződött.

Ildikó családjára az összetartás jellemző, gyermekeiknek próbálnak mindent megadni, jelenlegi helyzetük azonban nagyon megviseli őket. Élettársa lelkileg nem bírja fel dolgozni, hogy családfenntartóként nem rendelkezik jövedelemmel. Többször próbált már külföldre utazni munkavégzés céljából, azonban folyamatos visszautasításokat kapott, sokan becsapták már.

A család környezetében élőkkel problémamentes a kapcsolat, jó a viszony a szomszédokkal, a faluban élőkkel, szeretnek a jelenlegi településen élni. Szabadidejében Ildikó a ház körül tevékenykedik, szeret főzni és a kertben dolgozni.

Ildikó kisgyermek kora óta él a faluban, az általános iskolát is a községben kezdte, azonban kimaradt a ruhagyárban kapott munka miatt, és csak később fejezte be a nyolc általános iskolai osztályt. A ruhagyárban tapasztalatokat szerzett, megtanult varrni. Ezek után a kórházba vették fel takarítói munkakörbe. Munkahelyét nagyon szerette, képességei jók voltak és már az ápolóknak is besegített. Felajánlották neki, hogy tanulja ki a segédápoló szakmát, azonban Ildikó ezt visszautasította. Állítása szerint nem bírja a szagokat, rosszul lesz a vér látványától. A kórházi munka után a baromfi feldolgozóban helyezkedett el, ahol öt évet dolgozott, utána a húsparba vették fel a megyeszékhelyre, vákuumcsomagolást végzett, majd egy év után teherbe esett. A három gyermek születése között és után megyei hírlapot osztott, jó lehetőség volt számára a plusz jövedelem szerzéséhez, közben anyasági támogatással otthon maradt és nevelte a gyermekeket. Élettársa is munkanélküli volt, emiatt – mikor Ildikónak lehetősége nyílt elhelyezkedni a megyeszékhelyen lévő elektronikai cégnél – ő vette igénybe az anyasági támogatást, ügyfelem ment el dolgozni. A baj akkor következett be, mikor két hónap után elbocsátották. A ledolgozott napok száma nem jogosította fel ügyfelemet álláskereső ellátásra, így jövedelem és pénz nélkül maradt. Regisztráltatta magát munkanélküliként, és segítségért fordult a helyi önkormányzathoz. Munkahelye elvesztése miatt kliensem a pszichoszociális krízis állapotába került.

Munkanélküliségének okaként Ildikó a szakképzetlenségét említi, tisztában van azzal, hogy a munka világában való boldoguláshoz folyamatos képzésekre és átképzésekre van szükség, az általános iskolai végzettség – képességei ellenére, hiszen többre lenne képes – nagyon kevésnek bizonyul az esetében. Nagyon dühítik a vele történetek, hiszen két hónapos munkavégzés után felmondtak neki, elbocsátották. Nehézségként említi a 20 km távolságot, ami megnehezíti számára a megyeszékhely megközelítését. Az álláskereső során sok visszautasítással találkozott. Őszintén elmondták neki a munkaadók, hogy tömegével állnak sorba helyi munkanélküliek, akiknek nem szükséges munkába járást fizetni.

Ildikó esetében is jól megfigyelhető a munkanélküliség dinamikáját ábrázoló „érzelmi hullámvasút” modell. Jelen pszichés állapotát tekintve Ildikó a depresszió szakaszán megy át, nagyon megviseli a munkanélküliség állapota, kilátástalannak éli meg jelenlegi helyzetét, hiszen nincs kereső ember a családban, közben három gyermeket kell ellátniuk, kölcsönük törlesztő részlete nagyon magas, amit a bevételekhez igazodva szinte képtelenek fizetni. Fontossági sorrendet kellett felállítania a családnak, melyben az első helyet az ingatlan törlesztése foglalja el, hiszen a lakhatás megszűnése után nem tudnának hova költözni. Ezek miatt a többi közműdíj befizetés elmaradt, tartozások halmozódtak fel. Ételre csak úgy tudnak félretenni, ha valamelyik köte-



lező befizetést elhalasztják. Reménykednek abban, hogy később egyenesbe tudnak rázódni és elmaradásaikat pótolni tudják. Kliensem folyamatosan a megoldásokat keresi jelen helyzetük javítására. Fizikai állapota jó, elmondása alapján azonban gerincével való problémák miatt a sok álló munkát és az emelgetést nehezen viseli. Nem dohányzik, alkoholt nem fogyaszt. Szenvedélybetegsége, illetve más betegsége nincs, ami korlátozná a munkavállalást.

## Esetkezelés

Az első találkozás alkalmával ügyfelem teljes kétségbeesést tanúsított, reménytelennek látta helyzetüket, hiszen semmilyen ellátásban nem részesült.

A kliens elmondta, ha a közeljövőben sem sikerül munkahelyet találnia, akkor szívesen venne részt képzésen. Érdekében felvettem a kapcsolatot a munkaügyi központ megyei kirendeltségének munkatársával, egy alapítványi szakemberrel, valamint a helyi önkormányzat szociális ügyintézőjével, hogy feltérképezzem a kliens számára elérhető és megvalósítható lehetőségeket. A kezdeti találkozások gyakoriságát két hétben határoztam meg, melyek alkalmával rávilágítottam, hogy van remény. Ügyfelemnek életében nem volt szüksége eddig szakmára, képzettségre, úgy gondolta, hogy mindig is boldogulni fog általános iskolai végzettséggel. Az első interjú alkalmával a jelenlegi helyzet feltérképezése közben rávezettem őt arra, hogy szakmai képzés nélkül nehéz már a boldogulás a munka világában. Ildikó egyetértett velem, ezért megfogalmazásra került hosszabb távú célként a képzésbe való integrálás. A feladat elérése érdekében felvettem a kapcsolatot az alapítvány munkatársával, aki jelenleg egy fröccsöntő képzést tudott felajánlani ügyfelemnek. Ildikót bízattam, hogy a képességei révén biztosan el tudja végezni az iskolát, vállalta az együttműködést. Közben férjének sikerült elhelyezkedni az illetékes önkormányzatnál, kliensem nevére került ismét az anyasági támogatás.

A hosszú segítő beszélgetések, a múltbeli sikerekre irányuló kérdések révén a kliens eljutott arra a pontra, hogy újraértékelje önmagát, felkutassa és kihasználja a számára legmegfelelőbb lehetőségeket. Az elmúlt hónapok negatív élményeit, belső bizonytalanságát a folyamatos kapcsolattartások során próbáltam feledtetni ügyfelemmel, és törekedtem arra, hogy felszínre hozzam a benne rejlő erőforrásokat, értékeket. A nehéz élethelyzetből történő kilábalás lehetősége pozitív reakciókat váltott ki Ildikóból. A súlyos feladat ellenére is motivált maradt, önbizalmát kezdte visszanyerni. Megoldási alternatívákat keresett, viselkedése a változtatásra irányult. Újrafogalmazta problémáját, elősegítve ezzel fejlődését, olyan hasonló élethelyzetben lévő egyének után kutatott gondolatban, akik szintén sikeresen oldották meg e feladatot. Fontosnak tartottam, hogy a segítő beszélgetések során képessé váljon felismerni kudarcait, de még inkább erősítettem őt sikereiben. Az ügyfél erősségei munkaerő-piaci szempontból: az erős motiváció a munkavállalás tekintetében, az érdeklődés, a rugalmasság, ami jelentősen megkönnyíti az együttműködést, és az eddigi munkatapasztalatai. Gyengeségei: a tartós munkanélküliségből és a felhalmozódó adósságok következtében kialakult mentális állapot, lakóhelyének földrajzi helyzete, illetve a szakképzettség hiánya.

### *Problémadefiníció:*

- » Tartós munkanélküliségből adódó frusztrált mentális állapot.
- » Szakképzetlenség.
- » Családi kapcsolatokban megjelenő probléma: édesanyjával való konfliktus.
- » A község földrajzi hátránya a munkaerő-piaci integráció tekintetében.
- » Jelenlegi gazdasági helyzet és következményei.

### *Kitűzött célok:*

- » Mentális állapot javítása, a még élő családi kapcsolatok erősítése, megromlott kapcsolatok helyreállítása.
- » Szakma szerzése, képzésen való részvétel.
- » Lehetőség szerint közfoglalkoztatásban való részvétel.
- » Nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedés.
- » Tartós foglalkoztatás elérése.

### *A kitűzött célok lebontása lépésekre:*

- » Folyamatos családlátogatás és kapcsolattartás a családgondozóval.
- » Rendszeres kapcsolattartás a munkaügyi központtal.
- » Helyi önkormányzat és kisvállalkozások felkeresése.
- » Készségek, képességek feltérképezése, a jó képességek kiemelése, fejlesztése, tudatosítása.
- » Folyamatos támogatás a munkakeresésben, illetve a kudarcok felkutatásában.
- » Állaskereső klubon való részvétel, szolgáltatások igénybevétele.
- » Állaskeresés, a felkínált lehetőségek elfogadása, állásinterjúkon való megjelenés.

### *Szervezetek bevonása a változtatási folyamatba:*

- » munkaügyi központ megyei kirendeltsége,
- » Kistérségi Fejlesztési és Foglalkoztatási Nonprofit Kft.,
- » egy helyi alapítvány,
- » körjegyzőség,
- » helyi Cigány Kisebbségi Önkormányzat.

### *Bevonásra kerülő szakemberek:*

- » munkaügyi központ kapcsolattartója,
- » körjegyzőségének szociális ügyintézője, a polgármester,
- » a helyi alapítvány kapcsolattartója,
- » mentálhigiénés szakember – szükség esetén,
- » a helyi illetékességű CKÖ elnöke,
- » családgondozó.

### *Erőforrások és korlátok a személyes, családi, környezeti, szervezeti, ellátórendszeri szinteken:*

#### *Erőforrások:*

- » Családi kapcsolatok megtartó ereje – elsősorban saját család.
- » Személyes erőforrások – erős motiváció, jó kommunikációs készség. Megfelelő, ápoltság megjelenés. Jó egészségi állapot.
- » Támogató kapcsolatok megléte – CKÖ, családgondozó.



### *Korlátok:*

- » Tartós munkanélküliség következtében kialakult frusztráció, mentális állapot.
- » Szakképzetlenség, nyolc általános iskolai végzettség.
- » A község földrajzi elhelyezkedése a munka világában való boldogulás tekintetében.
- » Korunk gazdasági válsága, melynek következménye az egyre több munkanélküli.

Ildikó az együttműködést tekintve aktívnak bizonyul, a megbeszélrt időpontokban megjelenik, illetve otthon tartózkodik, a kínált szolgáltatásokat lehetőségeihez mérten kihasználja, azokban részt vállal. Jelen állapotában minden lehetőség érdekli, ami segít a helyzetük javításában. A felhalmozódott bajok ellenére az ügyfél a közösen megfogalmazott célok kialakítása során együtt gondolkodott velem, ezáltal rugalmas volt a feladatok megtervezésében. Képességei lehetővé teszik képzésben való részvételre. Az így elérendő rövid- és hosszú távú elhatározások kidolgozásában maximálisan kivette a részét, elősegítve képzésbe való integrálását, majd nyílt munkaerőpiacra történő reintegrációját.

### **Összegzés**

Ügyfelemmel közösen megfogalmazott célok egyike – képzésbe való integrálás – megvalósult, ami nagy lehetőség kliensem számára.

A hosszabb távú célok elérése még megvalósításra vár, ezek közül kiemelve a közfoglalkoztatásban való részvételt, nyílt munkaerő-piaci integrációt, illetve a tartós foglalkoztatás elérését. Az eddig elért eredmények elsősorban a kliens erős motiváltságának, rugalmasságának köszönhető, a közös munka során együttműködést tanúsított, a megbeszélrt feladatokat – önéletrajz írása, motivációs levél, személyes érdeklődések, állásinterjúk szerepjátékok – mindig teljesítette. A közös munka menetére az aktív és hatékony együttgondolkodás jellemző. Sikerként említeném a képzésbe való integrálást, a motiváltságot, a közös munka következtében javuló mentális állapotot.



## Kapcsolatfelvétel

Ügyfelemmel 2009. november 19-én vettem fel a kapcsolatot. Már korábban érdeklődtem a helyi illetékességű önkormányzatnál a segítségre szoruló munkanélküliekről, így került látókörömbe a 26 éves Erika. Ő már dolgozott az önkormányzatnál, jelenleg azonban tudomásuk szerint nem részesül semmilyen ellátásban. Gyermekai átmeneti neveltek, a lakóhelyük életveszélyes állapotára hivatkozva kisebb gyermekét a szülést követően haza sem engedte a védőnő. Otthonában kerestem fel az ügyfelet, és rövid ismerkedés után elmondtam érkezőm célját, hogy segíteni szeretnék neki. Erika nem tiltakozott, és elmondása szerint a későbbiekben szeretne velem együttműködni.

## Esetfeltárás

Erika jelenleg egy községben lakik élettársával, aki szintén klienskörömhöz csatlakozott. A pár korábban a férfi nevelőanyjával lakott együtt, aki a tavalyi év során elhunyt. Jelenleg a családi ház tulajdonjoga rendezetlen. A hagyatéki tárgyalás és a nevelőanya gyermekeinek szándékán múlik, mi lesz a fiatal pár sorsa. A későbbiek során kiderült, a nevelőanya testvérei megengedték, hogy a pár a házban tartózkodjon más lakhatási mód megoldásáig. A körülbelül 100 m<sup>2</sup>-es családi házban két szoba található, a lakás komfort nélküli és nagyon rossz állapotban van. A fiatal pár gyakorlatilag egy szobában él, amit fával fűtenek. Erika itt főz, mos, valamint élettársával a szobában alszik. Az előtér plafonja megsüllyedt, a tetőszerkezet szétesett, a családi ház beázik, életveszélyes állapotban van. Múlt év nyarán az északi fal kidőlt, kölcsönt kértek, hogy vissza tudják rakni a falat. A pár megismerkedésünk során pénzbeli ellátásban nem részesült, nem regisztráltatták magukat munkanélküliként. A férfi alkalmi munkákat vállalt, feketén tudott csak pénzhez jutni, így az egy főre eső jövedelmük alig haladja meg a 15 000 Ft-ot. Közműdíjak közül csak vizet fizetnek, illetve az ismerősüknek törlesztenek, aki segített a fal újrarakásában. Bár a család rossz anyagi körülmények között él, elmondásuk szerint nem éheznek. Ahova dolgozni mennek, legtöbbször ebédet is kapnak, így csak a vacsoráról kell gondoskodniuk.

Erika egy községben lakott szüleivel, nagymamájával és egy féltestvérével. Édesanyjának korábban volt egy házassága, azonban a férfi meghalt, abból a kapcsolatból három leánygyermek született. Édesapjának is volt korábban házassága, ahol egy fiút és egy lányt tudhat magáénak, így kliensemnek öt féltestvére van. Az édesanya előző férjének halála után pár évvel ismerkedett meg Erika édesapjával, és ebből a kapcsolatból csak egy gyermek, ügyfelem született, édes testvére Erikának nincs. A szülők már nem élnek, édesanyja 2002-ben hunyt el szívbetege miatt; édesapja már régen, alkoholizáló életmódja miatt halt meg. A kliens szakmai végzettséggel nem rendelkezik, csupán az általános iskolát fejezte be. Tanulmányait egy szülőfalujához közeli községben kezdte el, az első négy osztályt itt végezte, mert az iskola csak alsó tagozatot tudott működtetni, a felső tagozatot már a közeli városban folytatta. Az általános isko-

la befejezése után egy évig otthon tartózkodott, majd az illetékes munkaügyi központ elküldte a képzési központba, ahol a kliens elmondása szerint a munkára készítették fel. Virággörgetni szeretett volna lenni, azonban mindez nem valósult meg a képzési helyszín távolsága és a drága buszbérlet miatt. 2002-ben jött a lehetőség számára: egy csomagoló cégnél alkalmazták. Itt 2006-ig dolgozott. Ezek után nem sikerült elhelyezkedni, bár a megyeszékhelyen több lehetősége lett volna. A lány azonban időközben megismerkedett jelenlegi párjával, akivel kevés ismeretség után össze is költöztek. A faluban laktak körülbelül hét hónapig, utána egy másik községbe költöztek, már hárman: Erika, párja és kislányuk. Innen a szomszédok miatt költöztek egy újabb községbe, mert az jelzett az illetékes gyermekjóléti szolgálatnak arról, hogy a pár – véleménye szerint – nem megfelelően neveli közös gyermekét, elhanyagolás jeleit fedezte fel a családdal való érintkezés során. A kis család gyakorlatilag „menekült” a településről, fenyegetve érezték magukat. Ennek ellenére megtörtént gyermekük ideiglenes hatályú elhelyezése. Költözésüket követően az elhelyezési értekezleten a szakemberek az átmeneti nevelésbe vétel mellett döntöttek. Erika újra teherbe esett. A kisfiút – a születést követően – szintén átmeneti nevelésbe vették. A ház állapotán ugyanis az anyagi körülmények miatt nem tudtak változtatni, így még mindig nagyon rossz állapotok uralkodnak. Gyermeküket folyamatosan látogatják, a találkozások gyakorisága az utóbbi időben csökkenő tendenciát mutat, a szülők a pénz hiányára és a fekete munkalehetőségre hivatkoznak. A gyermekek a megyei gyermekotthonban vannak elhelyezve.

Édesanyjával nagyon jó volt a kapcsolata, nagyon szerették egymást, halála nagyon megviselte Erikát. Édesapjával a kapcsolata viszont rossz volt, hiszen szenvedélybetegsége következtében gyakoriak voltak az otthoni vitatkozások, a szóbeli bántalmazást tettlegesség követte, a kliens elmondása szerint édesanyja lábát, nagymamája kezét törte el. Kliensem állította, hogy nagy megkönnyebbülés volt a család számára az apa halála, akár milyen negatív a kijelentés, hiszen szenvedélybetegsége teljes mértékben felőrölte őket. Menekülni igazán nem tudtak, azonban az apa betegségtudatának hiányában nem tudtak segíteni nekik. A tettlegességet nem tudták kivédeni, sokszor rettegésben várták haza a férfit. A féltestvérekkel való kapcsolata rossz: az édesapja korábbi házasságából született fiúval és lánnyal nem is találkozott, nem ismeri féltestvéreit; az édesanyja előző kapcsolatából született három féltestvérrel sem tartja a kapcsolatot, úgy érzi, hogy utálják. A lányok már férjhez mentek, külön családot alapítottak. Erika elmondása szerint nem tudja, hogy miért nem fogadták el, szerinte nem örültek annak, hogy édesanyjuk következő kapcsolatából gyermek született. Párjával való kapcsolata jó, a lány szinte senkit nem ismer rajta kívül a községben, így teljes mértékben rá támaszkodik. A környezetével kapcsolatot nem tart, az alkalmi munkák végzésére hagyja csak el a házat, barátai nincsenek.

A munkakeresés során ügyfelem nagyon sok akadályba ütközött. A visszautasítások többsége a lakóhelyük földrajzi hátránya miatt volt, hiszen a megyeszékhelytől a lakóhelyük igen távol helyezkedik el, a munkaadók számára is kedvezőbb a munkába járás fizetésének mellőzése. Munkába állását nagyban befolyásolja szakképzetlensége, hiszen mindössze nyolc általános iskolai osztályt fejezett be. A lakóhely és a szakképzetlenség mellett megemlítendő a tartós munkanélküliségből adódó állapot, mely teljes közömbösséget váltott ki ügyfelemből, mindez nagyban gátolja az elhelyezkedést.

Erika jelenlegi fizikai állapota kiváló, 26 évesen meghatározó tagja lehetne a nyílt munkaerőpiacnak; pszichés állapota azonban nem megfelelő, nem mondható teljesen kiegyensúlyozottnak.

A munkanélküliség krízist hozott Erika életébe is, és rossz családi körülményei miatt meg sem tanulta az alapvető alkalmazkodási formákat. Erika eleve egy rossz kapcsolat idején született, amit tovább nehezített édesapja alkoholizáló életmódja. További nehézség volt számára testvérei elutasítása, gyermekei „elvesztése”, és emellett nem tud beilleszkedni jelenlegi lakóhelyére, társas kapcsolatai nincsenek. Jellemző rá a teljes közömbösség, a mindig elhangzó „jó lenne ha, de...” megnyilvánulásokkal egyszerűen képtelen akarata érvényesítésére, képtelen saját maga mellett kiállni, a határozottság rég „elmúlt” részéről.

Ügyfelem sajnos nem is próbálkozott a község életében részt venni, beilleszkedni, barátokat szerezni. Csupán az alkalmi munkavállalás mozdítja ki a házból, ezen kívül a szomszédasszonnyal beszélget, de azt mondta, hogy már régen volt nála is. Tartós munkanélküliségének következményeként érdemes megemlíteni a stresszt, mely kliensem életében is jelen van. Jelenleg Erika képtelen a nyílt munkaerőpiacon elhelyezkedni, hiszen ennek megvalósításához szükséges képességek hiányoznak az életéből. Annak ellenére, hogy tudja, gyermekei csak akkor kerülnek vissza a családba, ha jelenlegi helyzetükön változtatnak. Eddigi tapasztalataim alapján azonban a tartós munkanélküliség, a helyzetbe való „beleszokás” nem hagyja, hogy felálljon és elinduljon a probléma megoldása felé.

#### *Problémadefiníció:*

- » Tartós munkanélküliségből adódó mentális állapot.
- » Társas kapcsolatok beszűkülése.
- » Családi kapcsolatrendszer hiánya.
- » Gyermekei átmeneti nevelésben való részvétele.
- » Szakképzetlenség.
- » A község hátrányos földrajzi elhelyezkedése.
- » Jelenlegi gazdasági helyzet és következménye.

A stratégia kialakításához elengedhetetlen az egyéni esetkezelés, melynek jó eszköze a SWOT-analízis. Erika erősségei közé tartozik fizikailag megfelelő állapota, fiatal kora, motiváltsága a munkavállalás tekintetében, illetve motivációja a képzésre. Gyengeségei a tartós munkanélküliségből adódó mentális állapota, lakóhelyének földrajzi helyzete, alacsony iskolai végzettsége, a szakképzettség hiánya, valamint a társas kapcsolatok hiánya, a családi rendszer hibája.

Erika lehetőségei közé tartozik a képzés, mely már alkalmat adna a társas érintkezésre, más emberekkel való kapcsolatra. Ezen kívül lehetősége van munkavállalói kiskönyvvél alkalmi munkát vállalni, dolgozni a helyi önkormányzatnál. Esély továbbá számára a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedés. Veszély azonban, hogy nem tudja elvégezni a tanfolyamot, az önkormányzatnak nem lesz lehetősége sokáig foglalkoztatni, illetve a munkaerőpiacon nem fog helytállni. A veszélyek kiküszöbölésére kell ügyfelemnél mindenképp erősíteni az önértékelést, az önbizalmat. Egy hosszú folyamat eredménye lesz, és mindezt lassú lépésekben kell véghezvinni.

*Ügyfelemmel közösen fogalmaztuk meg a célokat, melyek a következők:*

- munkaügyi központban való regisztráció álláskeresőként,
- mentális állapot javítása, a még élő családi kapcsolatok erősítése,
- társas kapcsolatok építése,
- képessé tevés módszerének elsajátítása,
- képzésben való részvétel,
- lehetőség szerint közfoglalkoztatásban való részvétel,
- nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedés,
- tartós foglalkoztatás elérése.

*A célok megfogalmazása után a cél eléréséhez vezető folyamatot kell megfogalmazni. Ezek a következők:*

- folyamatos családlátogatás és kapcsolattartás a családgondozóval,
- rendszeres kapcsolattartás a munkaügyi központtal,
- helyi önkormányzat felkeresése közösen,
- képzésbe integrálás,
- a képzés ideje alatt folyamatos motiválás, segítségnyújtás,
- folyamatos támogatás a munkakeresésben, illetve a kudarcok felkutatásában,
- álláskereső, a felkínált lehetőségek elfogadása, állásinterjúkon való megjelenés.

## Összegzés

A 26 éves lányt akkor ismertem meg, amikor a családnál gyermekvédelmi ügyben jártam el. Az első közös találkozás alkalmával feltűnt számomra ügyfelem érdektelensége. Az egyébként mosolygós lány nagyon egyszerű lélek, mindenre bólogat és ígéretet, azonban a rá bízott feladatokat mégsem tudja ellátni. Épp egy válságos időszakban érkeztem, hiszen élettársa nem sokkal a találkozás előtt veszítette el nevelőanyját. Az első találkozások után kissé eluralkodott rajtam a düh, hogy minden alkalommal elmondom neki, érvelek a regisztráció előnyeivel, hogy menjen el a munkaügyi központba. Erre mindig ígéretet tett, azonban tényleges cselekvés nem történt. Látszólag értette, azonban mégsem tette meg. Tudta jól, hogy jó lenne, de mégsem tette meg. Valami mindig visszahúzta, éspedig a tartós munkanélküliség „megszokása”, a tétlenség, ami egy ördögi kör számára, nem tud szabadulni. Az első találkozások alkalmával nyilvánvalóvá vált számomra, hogy nem könnyű a család helyzete. A férfi átmeneti nevelésben részesült, és gyermekei is erre a „sorsra” jutottak, hiszen nem nevelhetik őket. Nem tudtam elképzelni, hogy mi az oka annak, hogy együtt lakik két fiatal, és annyit nem képesek megtenni, hogy regisztráltassák magukat munkanélküliként. Aztán egyszer egyedül találtam otthon Erikát és elbeszélgettem vele. Ekkor megnyílt. Nagyon sok dolgot elmondott előző életéről, az édesapa alkoholizmusáról, a testvérek utálatáról, a gyermekek „elvesztéséről”. Rájöttem, hogy a pszichoszociális fejlődését tekintve ügyfelemnél jelentős akadályok merültek fel, melyek jelenlegi boldogulását is nagyban befolyásolják. Referenciaszemély volt számára édesanyja, akit hamar elveszített. A magányból szerelem lett. Összeismerkedett a jelenlegi párjával, aki átmeneti nevelt volt, hamar összeköltöztek, és már gyermekeik is születtek. Újabb ember érkezett életébe,

akire támaszkodhat. Azonban a társas kapcsolatok hiányában csak társa az egyetlen ember az életében. A beszélgetések alkalmával kiderült számomra, hogy a lány nagyon befolyásolható személyiség, önmaga érvényesítésére képtelen.

A jelenlegi állapotot tekintve elmondható, hogy még mindig az első lépésnél állunk, miszerint regisztráltassa magát a munkaügyi központban. Érzem, hogy hosszú folyamat lesz egy megnyugtató állapot elérése.



## Kapcsolatfelvétel

D.-né K. Szilvia és gyermekei a gyermekjóléti szolgálat kliensköréhez tartoznak. Kérésére vettük fel a képzési programba, mert elhatározta, hogy tanulni szeretne, hogy a munkaerő-piaci helyzetét javítani tudja. Úgy gondolta, hogy az orientációs programban való részvétel segítheti őt a megfelelő képzés kiválasztásában, olyan ismeretek megszerzésében, készségek, képességek fejlesztésében, amelyek révén alkalmassá válik az életforma változtatásra, majd ezt követően jobb esélyekkel talál megfelelő munkát. Szilvia a programba való jelentkezésekor gyet-ben és családi pótlékban részesült.

## Esetfeltárás

Szilvia az általános iskola nyolcadik osztályát követően nem tanult tovább. Férjhez ment, majd nem sokkal később gyerekei születtek, és elmondása szerint a családban sem támogatták a továbbtanulás gondolatát. Szilvia korábban csak egy munkahelyen dolgozott, két éven keresztül az izzógyárban, a megyeszékhelyen. Ezt követően fél évig (édesapja haláláig) ápolási díjban részesült. 2000-ben megszületett első gyermeke, így azóta a korábban említett családtámogatási ellátások jelentik a bevételét.

Szilvia szüleivel és három testvérével sokáig egy faluban lakott. Testvérei, István, Anna és Andrea idővel elköltöztek a szomszédos településekre. Ő 1999-ben kötött házasságot, majd elköltözött. Férjével való kapcsolata megromlott, először csak kisebb családon belüli konfliktusok jelentkeztek, de a későbbiek során elmérgesedett a ketjük közötti viszony, és a 2009-es évben elváltak. A három közös gyermekük Szilviához került. A válás időszakában, majd azt követően is Szilvia az édesanyjánál lakott, visszaköltözött abba a faluba, ahol felnőtt. Édesanyjával való viszonya kezdetben viharos volt, a nézeteltéréseik többször komoly veszekedésbe torkolltak. Az elmúlt időszakban a ketjük közötti viszony rendeződni látszik, anyagilag is próbálnak segíteni egymásnak.

A kliens édesapja korábban fizikai munkából tartotta el a családot. A 2000-es év azonban fordulópontot jelentett nála, egészségi állapota megromlott, és rövid időn belül elhunyt. Szilvia édesanyja egészségi állapota is nagyon megromlott ennek az eseménynek a hatására, így hosszú ideje rokkantsági nyugdíjban részesül.

A kliens állandó lakóhelye jelenleg egy kis faluban van. Szeret ezen a településen élni, többek között azért is, mert a rokonai a közelben laknak, akikkel igyekszik jó kapcsolatot ápolni. Lakókörülményei nem nevezhetők tökéletesnek. Édesanyja családi házának hátsó épületében lakik három gyermekével. Az ivóvízhez a szülő lakásában lehet hozzájutni. A jelenlegi lakóhelyiség egy szobából áll, 15m<sup>2</sup>-es, fűtése fával történik. A tűzifa költségét az édesanyjával közösen állják. A lakóépület a falu központjához közel található. Az épület az édesanya tulajdonában van, hitellel nem terhelt, ennek ellenére a fenntartása komoly gondot okoz számukra. Szilvia a helyiség rendbetételére kölcsönt vett fel, amit még jelenleg is fizet (14 000 Ft havonta).

A kliens egészségi állapota fiatal életkora ellenére nem nevezhető kielégítőnek. Az édesapa korai halála, valamint a családot érintő más nehézségek súlyosan és negatívan befolyásolták egészségi állapotát. Többször panaszlik gyomorbántalmakra, és az utóbbi időben erőteljes testsúlycsökkenés is megfigyelhető nála. A felelősség, a konfliktusok halmozott terhet jelentenek számára, ami immunrendszerének gyengüléséhez vezetett. A tartós stressz kimerítette a szervezetét. Pszichoszomatikus betegségként a magas vérnyomás jelentkezett nála. Mindezek ellenére képesnek érzi magát a munkavállalással járó nehézségek leküzdésére. Elszántságát mutatja, hogy a múltbeli megrázkódtatásokkal le kíván számolni, rendszeresen kér mentálhigiénés segítséget, a tanácsokat pedig betartja. Tartja a kapcsolatot a megyei kórház pszichiátriai osztályával, és a felírt gyógyszereket az orvos utasításai szerint szedi. A testsúlycsökkenés kivizsgálása során is betartja a szakorvosok javaslatait.

Szilviát nagyon megviselte édesapja halála. Édesanyja egészségi állapota folyamatosan romlott a 2000-es évek elejétől kezdve, szükség volt Szilvia segítségére a ház körüli munkákban, így a gyerekek ellátása mellett édesanyja gondozása is nehezítette munkavállalását. A kliens beszámolt arról, hogy ha a közeljövőben nem adódik munkalehetőség számára, akkor szívesen venne részt képzésben.

Az ügyfél társas kapcsolatait bővíteni szeretné, további kapcsolatok kialakítása lenne szükséges, hogy könnyebb legyen feldolgozni az őt minden nap érő nehézségeket. Számára a személyiségének fejlődésén és a forrásokhoz jutáson kívül a társas kapcsolat szempontjából is nagy jelentősége van egy képzési programba való bekapcsolódásnak. Továbbá hozzájárul idejének strukturálásához, a hasznosság érzésének fenntartásához, az elért részvizsga eredmények pedig nagymértékben növelik önbizalmát.

A kliens többször kerül konfliktusba környezetével. Sokszor előfordul, hogy pénzt kér kölcsön a falu lakóitól, ám ezeknek az összegeknek a rendezése nehézséget okoz számára. A helyi önkormányzat támogatja, ennek köszönhető, hogy megoldott a téli tüzelő beszerzése. A tűzifa költségeinek rendezése esetén van módja részletfizetésre. Szilvia rendszeresen tartja a kapcsolatot a helyi szociális intézménnyel, a javasoltakat rendre megfogadja.

## Esetkezelés

Bizonytalanságérzése a képzéskeresés kezdeti fázisában a helyzetével összhangban állt. A múltbeli sikerekre irányuló kérdések segítették abban, hogy újraértékelje önmagát, megismerje és kihasználja saját erőforrásait. Hosszú beszélgetések vezettek önmaga elfogadásához, a benne rejlő készségek, képességek felismeréséhez, munkaerő-piaci helyzetének reális értékeléséhez. Mivel az elmúlt évek tapasztalatához számos negatív élmény járult hozzá (édesapja elvesztése, férjével való kapcsolatának megromlása, édesanyjával a konfliktusok), Szilvia önbizalma erőteljesen gyengült, a belső bizonytalanság miatt hosszú ideig képtelen volt felismerni erőit, pozitív tulajdonságait. Szolgáltatunkkal történő rendszeres találkozások alkalmával elfogadást tapasztalhatott, és folyamatosan bizalom alakult ki benne irántam és a saját jövőjével szemben.



*Az elhelyezkedést, munkába állást akadályozó tényezők:*

- kevés munkatapasztalat,
- romló egészségi állapot,
- szakképzetlenség,
- kevésbé frekvenciált állandó lakóhelye és az ebből adódó közlekedési infrastrukturális hátrány,
- a három kiskorú gyermek, valamint édesanyja ellátása,
- munkaerő-piaci (munkavállalói) túlkínálat.

Az ügyfél erősségei munkaerő-piaci szempontból a motiváltsága a munkába állást illetően, illetve fiatal kora. Gyengeségei a gyakorlati tapasztalat hiánya, szakképzetlensége és egészségügyi problémái.

*A kliens által meghatározott problémák:*

- » állandó munkahely hiánya,
- » rossz anyagi helyzet,
- » szakképzetlenség.

*A családsegítő által meghatározott problémák:*

- » állandó munkahely hiánya,
- » az egészségi állapot romlása,
- » szakképzetlenség.

*A kliens által meghatározott célok:*

- » megélhetést biztosító munkahely keresése,
- » amennyiben a munkába állás a közeljövőben nem lehetséges, úgy a kliens számára hasznos képzésen való részvétel.

*A családsegítő által meghatározott célok:*

- » a kliens találjon megélhetést biztosító munkát vagy képzést,
- » egészségi állapotromlásának megállítása érdekében rendszeres kapcsolattartás az egészségügyi intézményekkel,
- » alakítson ki a helyi közösség tagjaival tartós kapcsolatokat.

*Erőforrások:*

- » motiváltság az elhelyezkedésre,
- » az intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevétele,
- » a megyei kórház pszichiátriai osztálya által nyújtott szolgáltatások igénybevétele,
- » családi minták: mindkét testvére a nyílt munkaerőpiacon dolgozik.

*Korlátok:*

- » a munka világtól távol töltött idő (10 év),
- » kevés munkatapasztalat,
- » közlekedési infrastruktúra hiányosságai,
- » egészségügyi problémák,
- » családi nehézségek.

A kliens a megbeszélte időpontokban rendszeresen megjelent, saját helyzetének változtatásában nagyfokú együttműködést mutatott. A jövőben adódó szakképzettségének megfelelő álláslehetőségeket nagy valószínűséggel elfogadná. Vállalta az együttműködést az álláskeresés során, aktívabb szerepvállalásra törekedett. Rendszeresen tartotta a kapcsolatot a szolgálattal.

A családlátogatások során tájékoztattam az aktuális álláslehetőségekről és képzésekről. A 2010-es év első felében lehetőség nyílt Szilvia számára egy képzésen való részvételre, egy alapítvány szervezésében fröccsöntőket képeznek a megyeszékhelyen. Ez a lehetőség felkeltette érdeklődését és elmondta, hogy részt kíván venni a programban. Ennek eredményeként a 2010 márciusától induló képzés keretében fröccsöntőnek tanul. A képzési napokon való részvételért képzési támogatást kap, ami nem befolyásolja a családtámogatási ellátások igénybevételét. Beszámolt arról, hogy szeret a képzésen részt venni, célt ad az életének, valamint egyfajta rendszerességet visz a hétköznapijaiba, mindemellett segít elfeledtetni egy időre a nehézségeket, továbbá többletbevételt is jelent a család számára. Nem utolsó szempont az sem, hogy a képzéssel szerzett végzettséggel a lakóhelyéhez viszonylag közel (20 km) két helyen is el tud majd helyezkedni.

## Összegzés

Ügyfelemmel 2010. 01. 04-től rendszeresen találkoztunk a megfelelő képzés kiválasztása, valamint a felmerülő problémák elhárítása érdekében. Megbeszélte az egyes rövidtávú célokat, illetve azok megvalósításához szükséges lépéseket. Első lépésként a munkaügyi központ megyei kirendeltségével való kapcsolatfelvétel valósult meg. Felajánlottam az aktuális képzési lehetőségekről való tájékoztatást, valamint az álláskereső klub keretein belül információnyújtást a friss állásajánlatokról. A kliens folyamatosan értesült az új álláslehetőségekről, képzésekről, valamint segítő beszélgetés keretében próbáltunk közösen megoldást találni a felmerülő problémákra (a munkanélküliség által kialakult negatív mentális állapot javítására). A beszélgetések során igyekeztem pozitív visszajelzésekkel erősíteni énképét. Áttekintettük életútját, ő kiemelte azokat a periódusokat, amikor sikeresnek érezte az életét. Megkerestük azokat az erőforrásokat, amelyek alkalmazásával a sikert életének abban a szakaszában elérte és közösen megvizsgáltuk, hogy jelen helyzetében milyen akadályai vannak a feltárt erőforrások működtetésének.

Sok nehézségen ment keresztül, így érthető, ha nyugalomra, biztonságra, kényelemre vágyik. De az is nyilvánvaló számára, hogy az előtte álló feladatok megvalósítása izgalmas és kényelmetlenségek felvállalásával érhető csak el. A képzéskeresés kezdeti fázisában körülményeit rossznak ítélte meg, változtatásra szánta el magát. Ezeknek a körülményeknek az előnye az újjal szemben, hogy már ismeri őket, látszatbiztonságot nyújtanak, tehát ezért vállalni kell a változtatással járó bizonytalanságot, nem szabad kudarckerülésre berendezkednie. A képzéskeresés kapcsán felmerülő akadályozó tényezők elhárítására a megoldásokat közösen kezdtük el keresni. A személyes beszélgetések hozzásegítették Szilviát ahhoz, hogy a válással kialakult krízissel való megküzdéshez megtalálja az eszközöket, így már volt energiája egy képzésen való részvételre. Szorongása láthatóan csökkent. Áttekintettük, hogy miért lenne fontos a fröccsöntő

tanfolyamon való részvétele: családja anyagi helyzetét, rokonai és szomszédjai megítélését, az ő személyiségét hogyan gazdagíthatja ez a tanfolyam. A segítségnyújtás során igyekeztem megmaradni a reális segítségnyújtás talaján: több alkalommal az irodámba egyeztettem a találkozózt, megbeszéltük milyen jellegű képzések érdeklík, a felkeresés előtt elmonda, hogy mit mondana magáról, mi iránt érdeklődne, majd a telefonbeszélgetéseket követően értékeltük az elmondottakat.

A kliens jelenleg képzésen vesz részt. A képzés sikeres elvégzése után törekedni kell a megszerzett ismeretek hasznosítására, a munkaerőpiacra történő reintegrálásra. Szilvia megbirkózási készsége jó. Céljai megvalósítása során segítséget kért szolgálatunktól, majd ezt követően meg tudott küzdeni a nehézségeivel. A megküzdési módok közül a problémamegoldás, az információkeresés és a delegálás volt Szilviára a legjellemzőbb, amelyek kellően hatékonynak bizonyultak. Szilvia általam való elfogadása elősegítette az önelfogadását, ami hozzájárult a belső egyensúlyhoz, az önértékelés erősítéséhez. Az értő figyelem felkeltette a kliens figyelmét. A megerősítő visszajelzések aktivizálták lelki erőforrásait, fizikai, szellemi tartalékait. Alkalmassá vált saját sorsának alakítására.



## Kapcsolatfelvétel

Tibor, 55 éves férfi határozattal a kezében. A 15 napos határidőt betartva, pontosan jelentkezett a családsegítőben, láthatóan tisztában volt a kötelességével, hogy meg kell keresnie a kijelölt szociális intézményt.

## Esetfeltárás

Külseje rendezett, ápolt, viselkedése fegyelmezett, udvarias. Gépészmérnökként egy speciális szerszámokat gyártó cégnél dolgozott, amelyet a piac beszükülésével kénytelenek voltak felszámolni s így ő munkanélküli lett. A találkozás idején lányával élt egy háztartásban. Válfélben lévő felesége külön élt tőlük.

## Esetkezelés

Először járt a családsegítőben, még egyáltalán nem találkozott effélével. Kíváncsiság, várakozás ébredt benne, egy lehetőséget látott felcsillanni. Igen kötelességtudó volt, szinte a hivatalos ügymenet előtt járt: a rendszeres szociális segílyt megállapító határozat másolata még meg sem érkezett az intézménybe az önkormányzattól, mikor ő már jelentkezett.

A munkahely elvesztése után belépett a hivatalos rendszerbe, regisztráltatta magát a munkaügyi központban és kapta az álláskeresői járadékot. Kapcsolatot tartott, és nem történt vele semmi, minden alkalommal megkapta a pecsétjét. Próbálkozott elhelyezkedni, több kört is futott, sikertelenül. Majd a kerületi önkormányzathoz fordult, rendszeres szociális segílyt kért és kapott, aminek feltétele a kijelölt intézménnyel való kapcsolattartás.

Az intézménnyel történt első találkozás csalódással szolgált a számára. Miért? Egyszerűen jó híreket, változást, netán egy munkalehetőséget várt, és ismét egy „beszélgetést”, információkat, újabb iratok aláírását kapta. A határozatot elolvasta, képes volt értelmezni, kiszűrte önmaga számára a hasznos információkat, csak a beilleszkedési program tartalmát nem ismerte. Maga a családgondozóval való találkozás két intelligens ember mértéktartó párbeszéde volt, amely során Tibor tisztelettudó és zárkózott maradt mindvégig. Megtörténtek a hivatalos formulák: kielégítő tájékoztatást kapott a programról, a segílyvel kapcsolatos tudnivalókról és a kapcsolattartás menetéről. Szűk bepillantást engedett az életébe, családi helyzetére, az álláskeresővé válása okaira, álláskeresői próbálkozásaira, stb. Aláírta a megállapodásokat és az újabb találkozás időpontját ismerve távozott úgy, ahogy érkezett: tisztelettudón és mértéktartón.

Csalódottság és szomorúság ülte meg a szobát távozása után. Bár a megismerkedés jó hangulatúnak volt mondható, mégis negatív érzések maradtak ott, a családgondozó lelkében is.

A családgondozó, a szociális segítő az első találkozás alkalmával hatósági személy, hiszen kötelező megkeresni és együttműködni vele, sőt, még szankcionálhat is. Majd a találkozások során, ha sikerül elmélyíteni az első formális megismerkedést, segítővé válhat, akivel

meg lehet beszélni bizalmas dolgokat is. Olyan segítőtő, aki mindenképpen szurkol, megerősít és támogat, ha kell, vigasztal és bizik. Azonban egy valamit nem tud adni, munkát...

Az első találkozás során tisztáztuk az elvárásokat mindkét fél részéről, megbeszél-  
tük a kapcsolattartás menetét és körvonalaztuk a segítségnyújtás formáit, lehetőségeit. Állás-  
keresési technikákban járatos, számítógép kezelésében és az interneten eligazodik, van  
kidolgozott önéletrajza, amit bármikor el tud küldeni. Önállóan keres állásokat. Esetleg  
felkeresheti az állásskereső klubot, de csak a telefonköltség csökkentése miatt. Elhelyezke-  
dési területe, lehetőségei igen határozottan körvonalazhatók speciális képzettsége miatt.

Lányával él, aki dolgozik, és így szűkösen még meg tudnak élni. Feleségétől válik,  
külön élnek, de erről nagyon szűkszavúan nyilatkozott.

A második találkozásra Tibor ismételten kötelességtudóan érkezett, de már több ismer-  
ettel lépett az intézménybe, munkalehetőséget már nem várt. A családgondozóval kiala-  
kult ismeretség már lehetőséget adott mélyebb beszélgetésre, amely feltárta, milyen nehéz  
élethelyzetben van, s emiatt a munkakeresés szinte háttérbe szorul a rendkívül súlyos  
magánéleti válság mögött. Az első találkozáskor érzékelt szomorúság nemcsak az afeletti  
csalódásnak szólt, hogy a családsegítő nem közvetít álláslehetőségeket. Arról is szólt, hogy  
Tibor a munka nélkül töltött időszak alatt milyen érzelmi utat járt be, munkanélküliségi  
krízise mellett pszichoszociális krízist is megélt. Helyzetét érzékelve eljutott a beletörődés  
szomorúságába, amelyben már nincsenek illúziói, megpróbál ebben a helyzetben élni.  
Szemlélődővé vált, tapasztalja, milyen nehézségek vannak a gazdaságban, milyen gon-  
dokkal küszködik a generációja és mások is. A borongós állapotot még komorabbá teszi  
azonban, hogy éppen a találkozásunk idején fordult végstádiumba a magánéleti válsága.  
Szerelmi házasságukat, kiegyensúlyozott családi életüket, amelyből egy lányuk született,  
felesége elhatalmasodott pszichózisa törte meg. Az alattomos betegség évek hosszú sora  
alatt fejlődött ki és zilálta szét a családot. A szeretett asszony kezelhetetlen és kiállhatatlan  
anyává és feleséggé vált, aki elutasítja a kezeléseket, mert nem látja be betegségét. Tibor  
évekig próbált asszisztálni a házasságban, próbálta nem meggyűlölni az asszonyt, de végül  
válásra került a sor. Harminc éves házassága zárul le a válóperrel. Ez nagy veszteség, mély  
gyász. Ebben a helyzetben – úgy gondolom – most előbbre való az érzelmi kísérés, mint az  
álláskereséssel való foglalkozás. Ha lezárul a válóper, bekövetkezik egy újrarendeződés, egy  
megnyugvás. Majd az új helyzetben ismételten intenzíven az álláskeresés felé lehet fordulni.  
Fontos feltérképezni, vannak-e korábbi munkájának olyan határterületei, ahol esetleg szük-  
ség lehet az ő szaktudására. Kérdés az, hogy részt vehetne-e olyan támogatott tanfolyamon  
(pl. informatikai), amely a tudását gazdagíthatja és segítheti a későbbi elhelyezkedésben.

Addig is kire támaszkodhat, kitől kaphat segítséget Tibor?

Fontos megtartani anyagi biztonságát legalább az eladósodás elkerülésével, elkerülni  
a beszűkülést és a fizikai állapot rosszabbodását, szinten tartani mentális és szociális  
készségeit, életben tartani kapcsolatrendszerét, amelyre az álláskeresés során szüksége  
lehet. Beszélgettünk arról, hogy milyen körben keres állást, mozgatja-e az ismeretségi  
körét. Elmondta, hogy próbálkozott az ismerőseinél korábban, de már nem, mert szé-  
gyelli keresni őket. Tibor esetében a lehetőségeink erősen behatároltak. Az együttmű-  
ködés tartalmának meghatározásához többszöri találkozásra lesz szükség, amely során  
kibontjuk a reális célokat és felvázoljuk a megoldási lehetőségeket.

## Kapcsolatfelvétel

A klienst munkanélkülisége miatt határozattal kötelezték a szolgálattal való együttműködésre.

## Esetfeltárás

Kliensem 34 éves nő, iskolai végzettsége nyolc általános, emellett végzett egy ABC eladói képzést a munkaügyi központ által, melyben mindössze hat hónapig dolgozott. Egészségügyi állapota a gyermekvállalásai miatt hosszabb távú munkát nem végzett. Korábban egyszer már volt munkanélküli. Ledolgozott éveinek száma körülbelül hat-hét év a kliens elmondása szerint. Szívesen vállalna takarító, konyhai kisegítő munkákat.

Ügyfelem saját egészségügyi állapotát rossznak ítéli meg, mivel évek óta szorongásos depresszióban szenved, szívproblémái nem engedik meg, hogy nehéz fizikai munkát végezzen, ezen okok miatt a leszázalékolásban is gondolkodik. Egészségkárosodás nincs megállapítva. A kliens önbizalma megfelelő, mely elősegíti a mielőbbi munkavállalást, jövőképe reális. Ennek ellenére az együttműködése az első időszakban akadózó volt, kevésbé érdeklődött a szolgáltatásaink iránt. Ügyfelem anyagi helyzete miatt nehezen tud financiálisan tervezni, de adósságot nem halmozott fel.

Családtagként édesanyjánál lakik két gyermekével, mely egy biztos támpontot jelent az életében, hiszen az alapvető fizikai szükségletekben nem szenvednek hiányt. Gyermekai apjával is folyamatosan tartja a kapcsolatot. Segítséget főleg a családjától vár, és ő is nekik ad szívesen.

A kliens munkaerőpiacra való lépését akadályozza egyedülálló szülő volta, továbbá nem megfelelő egészségügyi állapota. Édesanyja betegeskedése miatt sokat kell ápolnia őt, ami ugyancsak akadályozza a folyamatos állaskeresésben. Korcsoportjában kevés a hasonló helyzetű ismerőseinek száma, így az őt ért problémákat nem tudja megosztani, és nehezebben tud túllépni rajtuk.

Ügyfelem erőssége az önbizalom és a jó kommunikációs képesség. Megfelelő jövőképe segíti abban, hogy ne valótlan célokkal foglalkozzon, és realizálja a következő lépést. Mivel nem sokat dolgozott a szakmájában, így a gyakorlat hiánya merül fel hátrányként. Az együttműködés nem megfelelő a kezdeti időszakban, mely a korábbi tartós munkanélküliségének és a háromhavonta kötelező megjelenés következményének tudható be. Fejlesztendő terület így az együttműködés erősítése, mely véleményem szerint a bizalmi kapcsolat kiépítésével folyamatosan változni fog. Fontos még a motiváció erősítése, melyet a társas kapcsolatokba való invitálás és az ottani működés fog létrehozni.

## Esetkezelés

Korábbi együttműködése csak a munkaügyi központtal volt, így a beilleszkedési tervet elsőként én készíthettem el vele. Fő cél volt az egészségügyi állapot vizsgálata, a legjobb szint fenntartása, melyben a szakorvosi vizsgálatok és a jelenlegi szakemberrel

való kapcsolattartás kapta a fő szerepet. A családi helyzet, mint támogató háttér, fontos a számára, így az édesanyja ápolása is fontos szerepet kap. Álláskeresés területén az öninformációs bázis használata, álláskeresési tréningen való megjelenés a fontos. Leszállékolást, mint célt, nem tartom egészen addig fontosnak, amíg nincs rá olyan nagy indok, hiszen az aktív tevékenység az ő esetében nagyon fontos, állapota pedig még nem indokolja ezt a lépést. Meglátásom szerint az aktív tevékenység a tartós munkanélküliek számára nagyon fontos, így ezt helyeztem előtérbe. A programjaink felkínálásával az álláskeresést tettem első helyre, s motivációs klubjainkra invitáltam őt. Az ezt követő időszakban nem volt nagyon együttműködő, ezért kicsit próbáltam szorosabb időpontokat adni.

Közben családi problémák adódtak: édesanyja kórházba került, neki pedig egy nem kívánt terhessége volt. A gyermeket elvetette. Mivel ez már a harmadik alkalom volt, őt – elmondása szerint – „kevésbé rázta meg az esemény”. A lelkiállapota és anyagi helyzetük miatt nem vállalta be a következő gyermeket. A gyász miatt (ami kívülről sokszor nem látszik, de minden ilyen veszteségnél fellelhető) ajánlottam a pszichológusunk segítségét, de ezt elutasította.

A lakhatási helyzete is veszélybe került, mert édesanyja inkább a testvérének és párjának adná az ő helyüket. A kliensnek ajánlottam a helyi családok átmeneti otthonában szálláslehetőségeket, de úgy vélte, most még erre nincs szükség, azonban szólni fog, ha valóban újabb krízishelyzetre kerül sor. A sok háttérprobléma miatt az aktivitást fenntartva ajánlottam az informatikai tréninget számára, melyet készséggel elfogadott. Ügyfelem szereti ezeket az alkalmakat, melyek mindig új információt adnak számára nap, mint nap.

A kliensemvel való munka során nehezen figyelhettem meg a folyamatos emelkedést, hiszen többször került krízisbe.



## Kapcsolatfelvétel

2009 júniusban jelentkezett a családsegítőben az 58 éves László, aki határozatot kapott a rendszeres szociális segély megállapításáról, és a családsegítővel kialakítandó kötelező együttműködésről.

## Esetfeltárás

László egyedül él egy önkormányzati bérlakásban, felesége, gyermekei nincsenek, esetleg ismerősi, baráti körére számíthat. Iskolai végzettsége az általános iskola, de vagyonőri képesítést szerzett. Korábban tehát vagyonőrként dolgozott bejelentetten, de sokszor csak alkalmi munkái voltak időszakosan. Több éve tartó munkanélkülisége miatt rendszeres jövedelme nincs, így nagymennyiségű rezsizartozást halmozott fel, amit rendezni nem tud. Az utóbbi időben egyre többet betegeskedik, fáj a háta, fáradékonyak érzi magát és nehezen mozog.

## Esetkezelés

Az első találkozás alkalmával, az esetnapló felvételekor élethelyzetének elemzése és problémái számbavétele történt. Ezek átbeszélését követően nem tartotta helyzetét tragikusnak. Úgy gondolta, hogy még saját erejéből talpra tud állni. Bízott abban, hogy a barátja állásajánlatát elfogadva biztos jövedelme lesz, és nem okoz majd gondot a tartozások részletekben történő kezelése sem. A problémáinak meglétét nem tagadta, de jelentéktelennek kívánta feltüntetni, ami arra mutatott, hogy nem kíván velük és a reális helyzetével szembenézni. A megfelelő segítői attitűd alkalmazásával további lehetőségeket és pozitív szemléletmódot közvetítettünk, melyek aktivizálják a kliens lelki erőforrásait, fizikai, szellemi tartalékait. Ezek közé tartozik, hogy felajánlásra került részére az önkormányzatnál működő közmunka lehetősége, továbbá az igénybe vehető támogatások köre – a családsegítő szolgáltatásait is ide értve.

A továbbiakban az együttműködési készség kialakítása volt a cél egy aktív segítő kapcsolat elérése érdekében. Ennek ellenére nem jött el az adósságok rendezése érdekében megbeszélte időpontban, az önkormányzati támogatásokat sem igényelte a munkakeresésben, egészségi állapotára hivatkozva nem tett lépéseket.

Ekkor került alkalmazásra az esetmunkában a SWOT analízis. Ezzel a módszerrel felmérésre kerültek a kliens tulajdonságai, melyek ismeretében megfogalmazhatta az általa ténylegesen elérhető célokat. Ennek az elemzési rendszernek az alkalmazásával végigvettük az ügyfél belső tulajdonságainak pozitív és negatív tényezőit. Felsorolásra kerültek a külső környezeti tényezők lehetőségei és veszélyei, így lehetősége nyílt a további cselekvési tervek és jövőképeinek megfogalmazására.

László esetében ezzel a módszerrel elérhető volt, hogy belássa, egyedül, csak a saját erejéből nem képes újra visszatalálni a munkaerőpiacra. Szembe kellett nézzen azzal, hogy a barátja a korábban tett állásajánlatát visszavonta, és az annyira vágyott állást elvesztette.



Ekkor kezdett szorosabb kapcsolatot keresni az ellátórendszerrel, és a családsegítő támogatására is nyitottabbá vált. Több alkalommal kereste meg az álláskereső klubbot, ezen kívül a hátralékai rendezéséhez is beleegyezett az adósságkezelési eljárás elindításába. Ezt a folyamatot nehezítette az a tényező, hogy közben kirabolták, pénzét és iratait elvették. Egészségi állapota sem javult, ami miatt állandó orvosi kezelésekre járt. El kellett érni, hogy a kudarcokat ne teljes mértékben negatívan értékelje, hanem tanuljon is belőlük, és vonja le a következtetést, hogy később ne követhesse el ugyanazt a hibát. A nehézségek ellenére eredményként könyvelhettük el, hogy sikerült lakásfenntartási támogatást és védett fogyasztói státuszt igényelnie. Mindemellett az álláskereső és az elhelyezkedés kevés előrehaladást mutatott. Egészségi állapota és képzetlensége miatt a próbálkozásai sikertelenséggel végződtek, amelyek a motivációját hol jobban, hol kevésbé gyengítették.

A közös munka folyamán figyelemmel kellett lenni arra is, hogy az éppen elérendő cél érdekében milyen szerepbe kerül a szociális munkás, és hogy milyen szerepben látja őt a kliens. László esetében a kötelező együttműködés miatt túlnyomó többségben inkább az ellenőr szerep érvényesülhetett, de emellett számos más szerepkategória létezik, amiben láthatják a kliensek a szociális munkást. Ilyen kategóriák a tanácsadó, a segítő, a bizalmas, a kontrollőr, a szakértő, az ellenfél. A sokféle szerep lehetőséget ad a szociális munkásnak arra, hogy mindig az adott helyzetnek legmegfelelőbb szerepet választhassa. A szerepek váltására szükség is volt, mert a további találkozások során nyilvánvalóvá vált, hogy Lászlót az élete több területén érte súlyos krízis. Amellett, hogy munkát nem talált, és egészségi állapota is egyre romlott, lakbér tartozása miatt bírósági pert kezdeményeztek a kilakoltatására. Hogy ezeket a nehézségeket enyhíteni vagy megszüntetni lehessen, úgy kellett változtatni a klienssel kapcsolatos kommunikációt, hogy az ő együttműködésével a lehető leghamarabb eredményeket lehessen elérni.

László a többszöri megbeszélés és saját kudarcai árán beismerte, hogy külső segítség nélkül nem tud javítani a helyzetén. Ezt követően eljött a családsegítőbe és önkéntesen vette igénybe a megszerezhető támogatásokat. Esetében a lakbértartozás rendezéséhez önkormányzati adósságkezelési kérelem összeállítását kezdtük meg. A szükséges iratok beszerzését gyorsan, pontosan és határidőre teljesítette, így néhány napon belül már leadásra került a kérelem. A jól működő segítő kapcsolatnak köszönhető, hogy a néhány héten belül következő tárgyalásra moratórium levelet vihetett, amivel hivatalosan is igazolhatta, hogy tett valamit a tartozás rendezése érdekében, és számít támogatásra, ami miatt várakozása szerint kilakoltatási ítélet nem születik.

Az adósságkezelési ügyintézés megkezdése előtt mérlegelnie kellett döntésének esélyét, hogy milyen előnyökkel és hátrányokkal járhat az adósságkezelésben való részvétel. A rendszeres szociális segélyeztettség eljárása és az adósságkezelés is jelenthetett számára ismeretlenséget, és ebből adódóan kontrollálhatatlanságot. A segítői munka célja ennek alapján, hogy számoljon a változásokkal kapcsolatos irracionális érzésekkel és negatív gondolatokkal, aminek a megbeszéléséhez teret kell biztosítani a kliens számára. Sokszor nem kerülhető el, hogy azt élje át, hogy a személyes erőfeszítései kevés eredményt produkálnak. Lászlónak is meg kellett ezt tapasztalnia, mert esetében a nyílt munkaerőpiacon való minden próbálkozás sikertelenséggel zárult, ami mellett a bírósági tárgyalásán sem vették figyelembe az adósságkezelés tényét, viszont ítélet nem született, így a tár-

gyalást elnapolták. Az együttműködésünk során egyértelműen megfigyelhetőek voltak a lendületes, produktív és az apátiával teli reménytelen és cselekvés nélküli szakaszok.

Eközben László a rendszeres szociális segély feltételét teljesítve az együttműködési megállapodásnak próbál eleget tenni, igyekszik, megjelenik a megbeszéltek időpontokban. Ez nem mindig teljesül a megbeszéltek szerint. Többször előfordul, hogy az időpontot elfelejtí, elnézi, vagy a megadott időpontban például az önkormányzathoz megy be, mert nem emlékezett rá, hogy melyik intézménnyel, milyen ügyben van kapcsolatban. Érezhető, hogy az élete rendje felborult, és az élete minden területét pozitívan befolyásoló munka hiányzik, ami egyensúlyban tartaná a dolgokat.

Ami miatt Lászlónak még nehezebb volt megélni ezt az élethelyzetet, az a betegség. Annak ellenére, hogy erős testalkatú, nagydarab emberként írható le, hát- és izomfájdalmai miatt állandó orvosi kezelésekre szorul, amit csak súlyosbított, hogy rosszindulatú daganatot diagnosztizáltak nála. Így a tartós munkanélkülisége az elhelyezkedési esélytelensége miatt komoly krízisnek minősíthető. Helyzetét sem elkerülni, sem a szokásos problémamegoldó eszközeivel kezelni nem tudja. Ezen kívül a hosszantartó munkanélkülisége okozhatja a betegségének és más testi problémának a megjelenését. A hosszan tartó munkanélkülisége következtében megszűnt a korábbi pszichoszociális egyensúlya is, ennek következtében a társadalomban sem találja már a helyét. Ahhoz, hogy ezt rendezni tudja, változásokat kell véghezvinnie szociális és lelki területen is. Alkalmazkodnia kell a lelki tényezők változásához, az önmagával és a világgal kapcsolatos attitűdjeinek változásához. Ezek a folyamatok a mai napig zajlanak benne, és várhatóan csak akkor állhatnak helyre, ha az anyagi helyzete rendeződik. Jelenleg a bűnbakképzéssel és a felelősség áthárításával csökkentí frusztrációját. A találkozókkal alalmával rajta kívül álló okokkal és eseményekkel magyarázza helyzetét, sosem említi a saját szerepét a helyzet alakulásában.

## Összegzés

László munkanélküliségének megélésében és az érzelmi változás tekintetében hullámzást mutatott. Volt időszak, amikor nagy lelkesedéssel és tetterre készen állt a munkanélküliségének megváltoztatásához. Ilyenkor nagy reményeket fűzött a barátaitól kapott munkalehetőségekhez, és lelkesedéssel beszélt arról, hogy milyen munkákat végezne szívesen, ha felvételt nyerne. Hangot adott annak is, hogy mindenféle külső segítség nélkül, önállóan szeretné rendezni az életét. Máskor depressziós hangulatban érkezett, tehetetlennek és dühösnek érezte magát. Pesszimizmusából kimozdítani nem lehetett, mivel kiutat nem látott helyzetéből. Nagy többségében inkább az ilyen hozzáállás jellemezte a viselkedését. Érzelmi állapotának változásait az „érzelmi vasút modell” érzékelte a leglátványosabban.

A folyamat első szakaszában, a Lászlóval megkezdett együttműködéskor, a munkahely elvesztése miatt érzett dühöt és haragot már nem érzékelhettem, mivel hosszú idő telt el az utolsó ténylegesen bejelentett és jelentőségteljes munkaviszony elvesztése óta. Ezt követően már túl volt a fél éves együttműködés időszakán, amikor a munkai központtal volt rendszeres kapcsolatban és álláskereső támogatásban részesült.

A második szakasz fázisai viszont folyamatosan ismétlődnek, amit befolyásol az is, hogy az élete más területén milyen változások történtek. Különösen hosszan tartott a depresszió és az apátia akkor, amikor az adósságkezelése elutasításra került, vagy amikor betegségének súlyosbodásával kellett szembenéznie. Ilyenkor teljesen motíválhatatlan volt álláskeresés szempontjából, ami hosszan elhúzódott, így rengeteg idő ment el előrelépés nélkül. Az életében személyes izoláció lépett fel. A kapcsolatai egyre jobban elvesztek a barátaival történt eredménytelen munkaajánlatok miatt, amik inkább konfliktust okoztak közöttük, minthogy támogatásként hatottak volna. Önbizalmának és önértékelésének csökkenésével a kívülről érkező segítő szándékot is negatívan értelmezte. Megjelentek viselkedésében a regresszió jelei, ami a pszichikus fejlődésben visszaesést jelent egy már túlhaladott szintre, ahol az alkalmazkodás kisebb erőfeszítést és felelősséget jelent.

László esetében a továbbiakban is hosszú távú munkára lesz szükség, mivel az általa beadott adósságkezelési kérelmek elutasításra kerültek a fellebbezések ellenére is, így a tartozásai miatt még mindig peres eljárás van folyamatban. Munkahelyet láthatóan egészségi állapota miatt már keresni és elvállalni sem tud. Egyetlen célja, hogy leszámolékoltassa magát és rokkantsági nyugdíjat szerezhessen.



## Kapcsolatfelvétel

Lajos évek óta kliense a családsegítő szolgálatnak.

## Esetfeltárás

A kliens 1957-ben született, szegény sorsú családban. Hatan voltak testvérek, így az elemi iskolán kívül szakmatanulásra nem volt lehetősége. Mindez eleve meghatározta az életpályáját, lehetőségeit. A közeli megyeszékhelyen egy vízkutató, fúró vállalatnál dolgozott 11 évig, mint gépszerelő. A terepen töltött munka során ismerkedett meg feleségével, akivel 13 évig éltek házasságban. Egy fiuk született, akivel a házasság felbontását követően megszűnt a kapcsolata.

A cég megszűnését követően költözött egy közeli faluba, ahol vásárolt egy kis házat, és élettársi kapcsolatban élt egy gyermekes nővel. A kapcsolat megromlását követően a házat odaajándékozta volt élettársa fiának. Ez volt az a pont, amikor Lajos elindult lefelé a lejtőn. Visszaköltözött születési és jelenlegi lakóhelyére, egy kisvárosba, majd egyre gyakrabban és mélyebben nézett a pohár fenekére. Tartósan sehol nem tudott elhelyezkedni, a városgondnokságon szokott dolgozni határozott idejű szerződéssel.

Sokáig egyedül élt, majd egy 11 évig tartó élettársi kapcsolatban. Ekkor jutott önkormányzati bérlakáshoz. Jó pár évig éltek itt, de a lakás életveszélyes volta miatt lebontásra került. Ezután albérletbe költöztek. Élettársa súlyos, gyógyíthatatlan betegsége, majd halála mélyen lesújtotta a férfit. Mivel munkája nem volt, egyedül nem tudta fizetni az albérletet, kénytelen volt édesanyjához költözni. Ekkor jelentkezett a szolgálatnál az anya unszolására és kíséretében. Étkезtetést szeretett volna igényelni, de korábbi fennmaradó tartozása miatt ezt nem vehette igénybe mindaddig, amíg adósságát nem rendezi. Alkalmi munkavállalói könyvvvel rendelkezett, szezonban málnát szedett és építkezéseken segédkezett. Átköltözött a testvéréhez, ahol külön lakrészt biztosítottak számára. Sógornője főzött és takarított nála, így tiszta és rendezett körülmények között élt náluk. A családi támogatás ellenére nem tudott talpra állni és rendezni az életét. Egyre gyakrabban ivott hasonlóan lecsúszott emberek társaságában. Nemsokára már egy albérletben laktak többen, itt alakított ki egy újabb élettársi kapcsolatot is. Anna szintén alkoholista és súlyos tüdőbeteg volt, pár hónap múlva elhunyt. Lajos szenvedélybetegsége miatt folyamatos nyomon követést igényel. Nagy segítség ebben a férfi édesanyja, aki a szíven viseli a fia sorsát és segíti, amiben csak tudja. A férfi kedélyállapota hullámmzó, néha agresszív megnyilvánulásai vannak.

Élettársa halála után szívességből új lakó költözött hozzájuk, egy hajléktalan, alkoholista férfi. Lajos mély depresszióba került a haláleset után, folyamatosan ivott. Az intézményi rehabilitációt nem vállalta, úgy érezte, meg tud küzdeni egyedül is az alkoholproblémával.

Alkalmi partnereit gyakran váltogatja, megállapodni valaki mellett nem tud és nem is akar. Társas kapcsolataiban olyan barátságokat kötött, amelyek negatív irányba befolyásolták életét. (Például bírósági per, melynek következménye közmunka.)

Rendszeres szociális segélyezett 2009 márciusában lett, azóta kéthavonta jelentkezik a megadott időpontban. Alkoholizmusa miatt hangulata változó, labilis; egyszer vidám és gondtalan, másszor bánatos és ingerlékeny. Előfordul, hogy hirtelen megcsappan az én-erő, személyiségére a túlérzékenység, a bizonytalanság válik jellemzővé. Magányosnak, elhanyagoltnak érzi magát, és elvárja, hogy vele foglalkozzon közvetlen környezete, ezért állandó szorongásban és bizonytalanságban él. E tulajdonságok megjelenése, a hangulatváltozások és az alkohol utáni vágy fokozódása teljes mértékben felőrlik az alkoholbeteg személyiségét. Lajos sajnos elzárkózik attól, hogy közösségi vagy terápiás segítséget vegyen igénybe, ha már a saját akarata nem elegendő.



## Kapcsolatfelvétel

Rendszeres szociális segély miatt együttműködésre kötelezett kliens.

## Esetfeltárás

F. G. 1950-ben született. Végzettsége középfokú, szakmája gépipari technikus. Részesült a munkanélkülieknek járó támogatásokban, álláskeresési támogatásokban. Csak a rendszeres szociális segély a jövedelemforrása, jelentős anyagi tartalékokkal nem rendelkezik. Jelentős közüzemi hátralékai nincsenek, csekély csatornadíj hátraléka van. Lakáskörülményei jók. 100 m<sup>2</sup>-es, két és fél szobás, összkomfortos, 30 éves családi házban lakik egyedül. A ház és a hozzá tartozó telek gondozott, a kert kis részét műveli, haszonállatokat nem tart.

Első munkahelye a helyi textilgyár volt, 25 éves munkaviszonya során munkavédelmi vezető és tűzvédelmi előadó volt, a gyár 1993-ben megszűnt. Rövid munkanélküliség után tíz évet dolgozott egy Kft.-nél ugyancsak munkavédelmi vezetőként, ahonnan létszámleépítés miatt küldték el 2004-ben. Azóta tartós munkanélküli időszakok és rövid munkában töltött időszakok váltották egymást, három-hat hónapokat dolgozott különböző gyárakban, létszámleépítés alkalmával vagy a munkahely megszűnésekor küldték el.

Részt vett a helyi családsegítő és gyermekjóléti szolgálat képzési-foglalkoztatási programjában. Jelenleg az ígért lakóhelyi közhasznú munka beindulásában bízik, ami reményei szerint nyugdíjazásáig minimálbért jelentene.

F. G. számára is az évek óta vissza-visszatérő munkahely elvesztése és tartós munkanélkülisége krízist jelent; külső, váratlan eseményt, mely felborította lelki egyensúlyát. A kérdés megoldatlansága miatt többször fordult negatív irányba élete, sem elkerülni, sem kezelni nem tudta a helyzetet. Munkája többszöri elvesztésével veszélybe került fizikai és érzelmi integritása, önazonossága, megbecsültsége, kapcsolatai, önmegvalósítási lehetőségei. Magánélete válságba került, majd a válás után egyedül maradt. A munkahelyek elvesztése, munkakeresés területén átélt kudarcok közben sérült önbizalma, önbecsülése. Számára a munkanélküliség regressziót jelentett; egyre alacsonyabb beosztásokba került, korábban meg nem élt, egyre rosszabb szintekre csúszott.

A munkahely elvesztésénél megfigyelhető „érzelmi hullámvasút” modell F. G.-re is érvényes. Munkavállalási motiváltsága, dinamikája idővel változott. Első, hosszú ideig tartó (25 év), biztosnak hitt állása elvesztése után erős motiváltsággal, ambícióval keresett stabil állást. A tudat, hogy bezárt a gyár, sok százan kerültek utcára vele együtt, elviselhetőbbé tette az állástalanságot. Fél éven belül kapcsolatai révén hasonló beosztású álláshoz jutott. Következő munkahelye valóban megint hosszabb ideig tartott: tíz évig újból munkavédelmi vezető volt. Erről a munkahelyéről kényszerű leépítéssel távozott, azóta éli a munkanélküliségi krízis-ciklusokat. Mivel többször volt tartós munkanélküli, többször járta végig a tagadás, düh, harag, alkudozás, depresszió fázis-

sát, és az egyik mélyponton omlott össze magánélete. A belenyugvás, lelkesedés fázis is visszatérő volt számára, amikor új munkát talált, és bízott annak állandóságában. Egyre inkább elveszítette kedvét és önbizalmát, csökkent, de nem szűnt meg munkavállalási motiváltsága. Mérséklődött az új munkahelyekhez, megváltozott körülményekhez való pozitív irányú alkalmazkodása. A rövid időtartamú munkákat és hosszú időtartamú munkanélküli szakaszokat követően beletörődött sorsába, mélyen bántja, de elfogadta a magányt és berendezkedett az alacsonyabb szintű, tartós munkanélküli életformára. Egészségi állapota közben nem romlott meg jelentősen, nem lett káros szenvedélyek rabja. Emberi tartása, önbizalma nem omlott össze.

A sorozatos kudarcok után a programban való részvétele során nem figyelhető meg nála a kiégés, az apátia, jelenleg újra a bizakodás fázisát éli, várva a biztosra ígért közhasznú munka kezdetét. Számára a nyugdíjazás belátható időn belül elkezdődik, „már csak rövid ideig kell kibírnia”.

F. G. munkavállalási szándékai még most is, közel a nyugdíjhoz nyilvánvalóak. Az elmúlt hat évben a munka világába való beilleszkedése számos akadályba ütközött. Saját bevallása szerint a legnagyobb akadály az életkora. Hiányzó képességeit – keresettebb szakma, számítógépes ismeretek, nyelvtudás – önerejéből nem volt képes pótolni tartós munkanélküli időszakai alatt. Területi hátrányok is sújtják, sújtották. Falujából egy nagyobb ipari körzetbe való közlekedés, egy esetleges ottani munkahelyre való bejárás megoldhatatlan volt számára. A korábbi években volt jellemző rá az önfelmentés az életkorára, a lakóhelyének távolságára és a családi feladataira hivatkozva.

Az intézményesült csapdahelyzet rá is jellemző volt. F. G. több munkanélkülisége is egy-egy racionális vállalati döntés következménye volt. A nagyiparból kiesve úgy érezhette, hogy az átalakuló társadalmat, átszerveződő gazdaságot terheli a felelősség munkanélküliségéért.

Személyiségéből nem fakad hátrány, sem megjelenéséből, sem képességeiből. Rendelkezik mind irányítói, mind fizikai munkatapasztalatokkal, képes csapatban dolgozni. Énképe nem hamis, ugyan középvezető volt középfokú végzettséggel; hasonló munkára számíthatna, de bármilyen munkát elvállalna; a minimálbéres közhasznú munkára, a falubeli járdaépítés beindulására vár. Sőt szívesen részt venne a munkaügyi központ által szervezett valamilyen tanfolyamon is.

## Esetkezelés

F. G. nem hiányzott a foglalkozásokról, aktívan részt vett azok munkájában. Sikerült a tartós munkanélküliség számos hátrányos következményét oldani: elmagányosodás, kapcsolatok leépülése, önbizalomvesztés, időstrukturálási képesség csökkenése.

A foglalkozások keretében alkalmazott módszerek többek között:

- » *Irányított beszélgetés:* F. G. eddigi munkahelyei, foglalkozásai számbavétele, munkahelyei megszűnésének okai, önjellemzés, erősségei, gyengeségei.
- » *Előadás:* a munkanélküliség pszichológiai jellemzői, lelki következményei, ezáltal az önismeret elősegítése, reális énkép kialakítása.

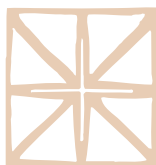
- » *Gyakorlati oktatás:* például önéletrajz írása, az állásinterjúk követelményei, jellemzői.
- » *Tréningjátékok:* kommunikációs kapcsolatteremtések, állásinterjú elpróbálása, szituációs játékok.
- » *Tapasztalatcsere:* a többi résztvevő meghallgatása.
- » *Teszteket, kérdőíveket* a következő hetekben fog kitölteni a csoport.

F. G. motiváltsága nőtt, önbizalma erősödött a foglalkozások után. Aktív mentalitást vett fel a passzív várakozó magatartásforma helyett. Erősödött mások iránti érdeklődése, egyre jobban figyelte társai megnyilvánulásait. Énképe realisabb lett, örült a közben adódó közhasznú munka lehetőségének. Eddigi sikeres munkahelykeresései kapcsolatai ismerősei ajánlása útján valósultak meg. Idén a falubeli önkormányzat egy EU-s program keretében szervezi meg közhasznú munka programját, amiben részt fog venni. F. G. sorsa nagyrészt igazolja a nemzetközi tapasztalatokat:

- » legtöbbször személyes kapcsolatokon keresztül találnak állást,
- » csekély hányad szerez interneten, újsághirdetéseken át állást,
- » elenyésző hányad jut munkához hivatalos közvetítők, munkaerő-piaci szervezetek felajánlása nyomán.

F. G.-nél az aktív munkaerő-piaci politika négy célja közül három teljesült:

- » javította elhelyezkedési lehetőségét, igénybe veszi a közfoglalkoztatást,
- » növelte munkavállaló képességét a támogató programban való részvételével,
- » fejlesztette munkaösztönzését, megéri dolgozni az alacsony összegű segély helyett.
- » F. G. a munkaerő-piaci politika passzív segítő eszközeiben is részesült, rendszeresen kapott pénzügyi támogatásokat, segélyeket.





## Kapcsolatfelvétel

2010 októberben találkoztam Katalinnal, aki a polgármesteri hivatal rendszeres szociális segílyt megállapító határozatával érkezett az intézményhez, mint együttműködésre kijelölt szervhez.

## Esetfeltárás

A kliens 57 éves, nyolc általános iskolai végzettséggel rendelkezik, közel 43 év munkaviszonya van. Dolgozott konyhai kisegítőként, pultosként kocsmákban. Férjétől 18 éve külön él, a papíron történő válás nem volt fontos, kapcsolatot nem tartanak, gyermekük nincs. Jelenleg élettársával él, aki munkanélküli ellátásban részesül, mert balesete után – táppénzt követően – munkáltatója felmondott neki. Ott él velük Katalin édesanyja is, aki beteg, önmagáról nem képes egyedül gondoskodni. Az idős asszony rendszeresen szedett gyógyszereinek kiváltása csak részben megoldott. A ház, amiben laknak, közös tulajdona Katalinnak és testvérének, édesanyjuk haszonélvezetével, amelyet jelzálog terhel. A közüzemi számlák az édesanya nevének vannak. A munkanélküliség miatt tartozások halmozódtak fel, kikapcsolási felszólításuk is érkezett már az energiaszolgáltatótól.

## Esetkezelés

Az első találkozó alkalmával az általános együttműködésről és a jövőben ránk váró feladatokról beszéltem. Tájékoztattam a jogszabályi előírásokról, a határidőkről. Nyilvántartásba vettem, ahogy a jogszabály előírja, továbbá próbáltam leküzdeni a benne rejlő távolságtartást, talán az ismeretlentől való félelmet, talán az alá-fölé rendelt hivatalnoki kapcsolatok szülte rossz tapasztalatokat. Az első találkozás alkalmával kizárólag a legfontosabb tények megbeszélésére került sor.

A beszélgetésből érezhető volt szégyenérzete, kilátástalanság érzete, csalódottsága a rendszerben, a magyar államban (segélye összege: 8 820 Ft). Alapvetően bizalmatlannak éreztem, mely persze nem személyemnek szólt, de felém irányult. Látszott, hogy végzettsége ellenére jól informált, általános műveltsége kielégítő és mély érzésű, lelkiismeretes ember, akinek fontosak az emberi kapcsolatok.

A második találkozás alkalmával már megfogalmazta, hogy nagyon szégyelli helyzetét, kérni nem szeret, eddig még soha nem fordult segélyért sehova, de hiteltörlesztésüket sem tudják fizetni jelenlegi anyagi helyzetükben, és fél, hogy lakhatásuk kerül veszélybe. Azt mondta, hogy dolgozni szeretne, úgy érzi, tudna, egészségi állapota rendben van, és a rendszeresen kapott munkabér megoldaná problémáját. A beszélgetés végére arról is beszámolt, hogy mióta nem dolgozik, sokszor rosszkedvű, nem szívesen kel fel reggelente, párjával konfliktusaik vannak, testvére családjával egyre ritkábban találkoznak, egyre kevesebbet mennek hozzájuk, ha ott vannak, akkor csak formális kommunikáció zajlik.

Segítő beszélgetésünk során éreztem, hogy elindult az „egymásra hangolódás”, melynek célja a megismerés, az elfogadás. Egyre közelebb engedett a problémákhoz, kezdett kialakulni a bizalma irányomba. Tájékoztattam arról, hogy anyagi gondjaik mérséklésére vannak lehetőségek, vagyis a terhek csökkentése esetükben lehetséges. Emellett biztosítottam arról, hogy úgy fogadom el őt, ahogy van, hiszen a másik ember általi elfogadás sokat segíthet abban, hogy saját magát elfogadja, mely hozzájárul a belső egyensúly kialakításához, ami első lépés az önbizalom helyreállításában, az önbecsülés erősítésében, és élethelyzetének elfogadásában. Ekkor már érezhetően csökkent a szorongása, nem volt annyira feszült a beszélgetés során, mint az első alkalommal.

Pozitív hozadékként célt is megfogalmaztunk, mely a jelenlegi anyagi helyzet javítása volt, továbbá rögzítettük az ezzel kapcsolatos feladatokat, miszerint az anyagi helyzet javítható egy álláshelyre történő elhelyezkedéssel, a szociális ellátások igénylésével, vagy egy, a jelenlegi 8 820 Ft-nál magasabb összegű rendszeres pénzellátás megszerzésével. Egyéb ilyen ellátás lehet a nyugdíj, mivel tudomása szerint 43 év szolgálati idővel rendelkezik, illetve az ápolási díj, mely szolgálati időnek számít. E két utóbbi lehetőséget csak érintettük, röviden tájékoztattam a hozzájutás módjáról, mivel Katalin inkább munkát szeretne vállalni.

Abban megtudtunk állapodni, hogy az álláshelyre történő elhelyezkedés érdekében elsődleges az önálló álláskereső, elsősorban ismerősök útján, és csak másodlagos (a támogatások miatt) a munkaügyi központtal, illetve az állásközvetítő alaptványokkal való együttműködés. Fontosnak tartom az őszinte kapcsolat érdekében, hogy a kliensek munkaerő-piaci lehetőségeit reálisan fogalmazzuk meg, ezért ki kellett mondani, hogy az eddigi tapasztalatok alapján nem sok esély van az elhelyezkedésre, de mint hosszú távú célt – a kliens által leginkább elérendő célt – megfogalmaztuk.

A következő időszakban hetente találkoztunk, megkezdődtek a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyintéзések az anyagi helyzet stabilizálására. Szégyenérzetét mérlegre tettük az ellátások hozadékával szemben, és ennek mentén lett úrrá az előbbin. Egyre bizalmasabb viszonyba kerültünk, mely lépcsőfok volt ahhoz, hogy élethelyzetének tényleges elfogadásában segíthessek. Új rutint alakítottunk ki, mely a szociális ellátások ügyintéзése lett. A kliensnek meg kellett tanulni kérni, sorban állni, kérelmet kitölteni, „fáradt ügyintéзőket kezelni”, stb. Ekkor már tudott az élethelyzeteken mosolyogni, persze nem felhőtlenül, de a mindennapok könnyebbek lettek. Önbizalma kezdett helyreállni, az ügyintéзések kapcsán önérvényesítésre törekedett. Személyiségében fejlődött, erősödött, miközben megkapták a lakásfenntartási támogatást, persze a szolgáltatókhoz utalva. Ingyenes lett a személyszállítás, egyszeri segílyt kaptak az Országos Egészségbiztosító Pénztártól, mely édesanyja gyógyszerjeinek kiváltásához nyújtott segílyt. Az energiaszolgáltatónál a védendő fogyasztói státusz igénylésének ügyintéзése is elkezdődött, de ez hosszabb időt vett igénybe, mert a gázszolgáltatás édesanyja nevében volt, aki nem volt jogosult a védendő státuszra. Használva (és nem kihasználva) a lehetőséget, Katalin átiratta a nevére a tartozást és a számlákat. Ez egy hónapot vett igénybe, majd részletfizetési megállapodást kötött a szolgáltatóval, akivel hat havi kifizetésben egyezett meg. Banki hitelszerződésüket módosíttatta, alacsonyabb törlesztő részletet fizet havonta, igaz, ennek az volt az ára, hogy meghosszabbították a futamidőt.

Ennek ellenére nagy sikerként könyvelte el az ügyintézést, hiszen előtte csak a „fenyegető leveleket” kapta a banktól, most viszont partnerként tárgyaltak vele, és kifizethető törlesztő részletet állapítottak meg számukra.

Többszöri találkozásunk eredményeként megigényelte édesanyja, párja és saját maga számára a szociális étkeztetést, melyről a későbbiekben úgy nyilatkozott, ha ez a szolgáltatás nem lenne, akkor étkezésüket egyáltalán nem tudnák megoldani. A szolgáltatás igénybe vétele strukturálta a napjait, hiszen ezért időpontra kellett menni. Még karácsony előtt élelmiszercsomagot kaptak tartós élelmiszerekkel, mely szintén nagy segítséget jelentett számukra. Az étkezés ezen irányú megoldási módozataival teremtettünk lehetőséget családjá számára, hogy az aktuális havi számlákat és az esedékes törlesztő részleteket betudják fizetni, nem növelve tovább a tartozást, illetve részben még csökkentve is azt, és jobb helyzetbe kerülhessenek. Folyamatosan próbáltam arra terelni, hogy ne a rajta kívül álló és tőle független dolgokat akarja megváltoztatni, mert felesleges energiákat emészt fel. Ismét új célok, újabb és újabb feladatok megfogalmazására ösztönöztem. Motiváltam, hogy mondja ki érzéseit, problémáit, és nézzen azokkal szembe.

Sikerült az ez irányú képessé tevés, mert beszámolt arról, hogy párjával az „anyagiak” miatt konfliktusai vannak, illetve nehezen tudja édesanyja romló egészségi állapotát elfogadni. Ezen kívül bántja, hogy testvére családjá nem segít neki édesanyjuk gondozásában. Elmondta, úgy érzi, egyedül maradt a problémákkal. Párja elköltözött, testvére és annak családjá nem látogatja őt és édesanyját. Felajánlottam számára pszichológus segítségét, de úgy nyilatkozott, nem tart rá igényt, továbbra is velem szeretne volna megbeszélni lelki gondjait. Érezte empátiámat, folyamatos „erősítési törekvésemet”, és talán a pozitív visszajelzések hatására, ugyan többszöri próbálkozás eredményeként, de kezdeményezett beszélgetést párjával. Később, egy családlátogatás alkalmával jelenlétemben foglalmazták meg a konkrét problémákat. Elmondták, hogy mindketten feszültek a kialakult anyagi bizonytalanság miatt, a „nincstelenség” váltja ki a vitákat, melynek hozadéka volt, hogy a férfi elköltözött saját családjához. Kétszeri közös találkozás után jutottunk el odáig, hogy Katalin ki tudta mondani párja felé, hogy fontos lenne számára a jelenléte és szeretné, ha visszaköltözne hozzá.

Miután a férfivel való kommunikációja javult, próbáltam a családtagokkal való kapcsolattartást erősíteni. Rávilágítottunk, talán a rokonok nem is tudják a valódi élethelyzetet, azt hihetik, hogy minden rendben van.

Katalinnak a családtagok közül unokahúgával volt a legjobb kapcsolata, ezért arra bátorítottam, hogy neki beszéljen a nagymama állapotáról és a vele való teendőkről. Az egyik családlátogatás alkalmával találkoztam Katalin testvérével is, és beszélgetést kezdeményeztem, melynek eredménye az lett, hogy le tudtak ülni egymással beszélni, és lassan-lassan bevonódtak az idős nénivel kapcsolatos feladatok ellátásába. Katalin unokahúga időnként vigyáz a nagymamára, ha ő elmegy ügyet intézni, illetve néha az ebédet is elhozza a szociális gondozási központból és így rendszeres a kapcsolattartás.

A családi kötelékek újbóli megerősödésének hozadéka lett, hogy a testvérek árulják a házat, felismerve és elfogadva azt a tényt, hogy Katalin, párja és édesanyja nem tudják fenntartani a közös tulajdonú házat. A mélyben lévő jó kapcsolatot az is mutatja, hogy megállapodásuk értelmében nem kéri a testvér a ház árának felét, csak annyit,

amennyi marad egy másik, kisebb lakás megvásárlása esetén. A fennmaradó összegről lemond Katalin javára. (A testvér rendezett anyagi körülmények között él, saját lakásban lakik családjával és van rendszeres munkajövedelme.)

Ahogy haladtunk az ügyintézésekben az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak szerint, egyre gördülékenyebb volt a közös munka. Katalin a megbeszélésteket mindig elintézte, a megadott időpontokat betartotta, s talán ezért történhetett meg az a nem tipikus helyzet, hogy a beilleszkedési program nem készült el határidőre. Mikor észleltem a hiányosságot, leültünk Katalinnal és a közösen „megálmodott” kötelező feladatnak eleget téve megírtuk és aláírtuk a tematikus programot másfél héttel a hatvan nap lejárta után. Bekerült az önálló álláskeresés, a munkaügyi központtal való kapcsolattartás, illetve a szolgálati idő összeszámoltatási kérelem beadása a nyugdíjfolyósító igazgatósághoz. (Ez utóbbinak mindenképpen van haszna hosszútávon, így legalább pontos adatot kapunk a nyugdíjazás lehetőségéről, igaz Katalin nem szeretne nyugdíjba menni.)

Időközben Katalin édesanyjának az állapota is romlott, ezért azzal vigasztalta magát, hogy neki is jobb, ha ő felügyel rá és nem egy idegen. Eleget téve a beilleszkedési programban foglaltaknak, beadta kérelmét a nyugdíjfolyósító igazgatósághoz a szolgálati idő összeszámoltatására. Két hónap után derült ki, hogy három-négy évig nem volt bejelentve az egyik vállalkozónál, így azok az évek elvesztek. A hír nem okozott nagy traumát számára, mert ismervén korábbi munkaadóját, számított rá. Javasoltam, hogy jogi úton rendezze a kérdést, hiszen sok múlik ezen. Az ügy folyamatban van. A fentiekre való tekintettel – kényszer megoldásként – ápolási díj iránt adott be kérelmet. A háziorvossal való konzultáció során megtudtam, jogosult rá, mert az idős hölgy állapota indokoltá teszi a folyamatos ápolást, gondozást.

## Összegzés

Véleményem szerint, mikor Katalinnal kapcsolatba kerültem, a munkanélküliségből és egyéb problémáiból fakadóan krízishelyzetben volt. A munka, melyet elvesztett, nagyon fontos volt számára. Meghatározta az addigi mindennapjait, rendszerességet vitt életébe, folyamatos volt az ismerősök, más személyek jelenléte, mely lehetőséget teremtett a kommunikációra, ismeretszerzésre, megbecsülés érzésének meglátására. A munkahely, a munkalehetőség elvesztésével felborult az addigi egyensúly, mely hatással volt az egyénre. Önértékelési problémákat okozott, önbizalomhiányához, önérvényesítő törekvéseinek csorbulásához vezetett, továbbá járulékos problémaként anyagi veszteségeket okozva görgette tovább a problémák halmazát. Az egyén kapcsolatrendszerében is megingott, családi és partnerkapcsolatában konfliktusok keletkeztek. Növelve a pszichés terhelést, édesanyja egészségi állapota is nagymértékben romlott. Képtelen volt egyedül előre lépni.

Már az első néhány találkozás alkalmával láttam, hogy Katalin több problémás helyzeten van túl élete során, mely azt mondatta velem, hogy ő képes lesz – kis támogatással – jelenlegi élethelyzetén is úrrá lenni és képes lesz segíteni önmagán. Érzékeny, az emberi kapcsolatoktól függő személy, így nagy befolyásoló tényező volt az én empátiás képességem, a feltétel nélküli elfogadásom.

A szociális segítő szerepei közül ebben az esetben leginkább, mint beszélgetőtárs, lelki támogató voltam jelen, persze nem elfelejtve az informátor, motivátor szerepet sem. Sokszor éreztem magam referencia személynek is, hatásági szerepet viszont nem töltöttem be. Sikerült Katalin erősségeire fókuszálni, erre támaszkodva tudta elérni a pozitív irányú változásokat. Láttam, hogy képes alakítani saját magát, képes alakítani és befolyásolni környezetét. Ennek köszönhetően helyreálltak a családi kapcsolatai, megerősödött a párkapcsolata. Ehhez is szükséges volt, hogy élethelyzetét elfogadja és a reális lehetőségek közül próbáljon meg választani. Bizalmával kitünttetett, így megláthattam a valódi problémákat és tudtam érdemi segítséget nyújtani számára, de csak a komplex családgondozás keretén belül. Kapott érdemi segítséget annak ellenére, hogy a valódi megoldás a munkavállalás lett volna. Ezáltal csökkent az én tehetetlenség érzésem is.

Katalin gazdagodott túlélési technikákkal, problémamegoldó stratégiákkal. Élethelyzete javult, még ha nem is oldódott meg véglegesen minden gondja, de már egyedül is képes boldogulni visszanyert önbizalmával. Kialakult egy egyensúlyi állapot, mely alkalmassá teszi őt arra, hogy akár másokon is segítsen.

A továbbiakban tervezem, hogy csoportos szociális munkába fogom bevonni, mert személyisége alkalmas arra, hogy csoporton belül katalizátorként működjön, illetve oda-vissza ható pozitív hatást lehetne elérni más emberi csoportokban, közösségekben az ő tapasztalataival.



## Kapcsolatfelvétel

A megyei jogú város jegyzője határozatában aktív korúak ellátására való jogosultságot állapított meg és együttműködési kötelezettséget írt elő K. Ferenc számára.

## Esetfeltárás

Ferenc 58 éves, családi állapotát tekintve elvált. Házasságából egy fia született, egy unokája van. Családtagok közül nővérét emelte ki, aki egy közeli faluban él. Egészségi állapota rossz, így Ferenc rendszeresen látogatja, segíti a ház körüli teendők ellátásában, nővére pedig élelmezését segíti alkalmi jelleggel.

Nyolc általános, majd könnyűgépkelői végzettséget szerzett. Összegyűjtött szolgálati éveinek számát 37 év körül határozta meg. Munkavégzésének területe e 37 év alatt jó részt segédmunka volt, nehéz fizika munkavégzéssel, szélsőséges időjárási körülmények között. Ferenc elmondta, hogy utolsó munkahelyének megszűnése megviselte, mivel egyik napról a másikra küldték el, ez váratlanul érte. Elmondta, hogy egészségi állapotát ezek az évek jelentősen rontották, ennek ellenére háziorvosánál több éve nem járt. Megítélése szerint nehéz fizikai munkát már nem tud végezni, vérnyomása ingadozó, gyakoriak az ebből eredő rosszulletei. Foglalkoztatásának éve alatt súlyos tüdőbetegségen is átesett. Egészségi állapotát több éve nem kontrollálták, elmondta, hogy magas vérnyomását korábban sem tudták kezelni. Ferenc jelenleg albérletben él egy családi ház egyszobás, fatüzelésű melléképületében, albérleti szerződéssel rendelkezik. Az albérleti díj megállapításakor megegyezett a tulajdonossal, hogy a viszonylag alacsony összegű albérleti díj fizetése mellett vállalja a ház körüli kert és udvar gondozását.

Kevés információval rendelkezik a munkaerőpiacról, arról, hogy munkahely keresésében kik lehetnek segítségére. Számíthat fia és testvére lelki támogatására. Dolgozni szeretne, de tisztában van korlátaival (egészségi állapot, alacsony iskolai végzettség, életkor). Átképzés lehetőségében nem gondolkodik. Családi kötődések és elkötelezettségek miatt mobilitás nem jellemzi.

## Esetkezelés

A kliens a rendszeres szociális segélyre vonatkozó határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül történő nyilvántartásba vételi kötelezettségének nem tett eleget. Kijelölt családgondozóként levélben hívtam fel figyelmét a határozatban megjelölt együttműködési kötelezettségének teljesítésére.

A felszólító levélben megadott időpontban megjelent intézményünkben. Elmondta, hogy a határozatot nem olvasta el, ezért nem jelentkezett. Az első találkozás alkalmával érezhető volt Ferenc szorongása, zavara, melyet a tőle idegen, hivatalos helyen történő megjelenés és bizonyos kérdésekben várt megnyilatkozás nehézségei okoztak.

Esetében is tapasztalható volt az együttműködésre kötelezettek körében gyakran felmerülő probléma, hogy az iskolázottság hiánya miatt nem értik a szaknyelven fogalmazott határozatok tartalmát.

Az első találkozás alkalmával e kezdeti bizonytalanság oldása érdekében szükségessé vált az együttműködési kötelezettséget előíró határozat tartalmának klienssel történő értelmezése, számára is érthető „nyelven” való megfogalmazása. A találkozás során az együttműködési kötelezettség tartalmi elemeinek ismertetése mellett tájékoztattam arról is, hogy a beilleszkedési program elkészítése során lehetősége van a célok meghatározását befolyásolni, döntést hozni a célok kitűzése során. Az együttműködésben a bizalomra épülő, személyre szóló kapcsolat a legfontosabb eszköz, melyre majd a program megvalósítása építhető. A kapcsolatépítés szakaszában intenzívebb kapcsolattartásra van szükség az együttműködés megalapozása érdekében. Egyeztettem vele a kapcsolattartásunk lehetséges módjait, tájékoztattam arról is, hogy a beilleszkedési program elkészítéséig intenzív kapcsolattartás lesz szükséges. Kezdeti feszültsége oldódni látszott, de zárkózottsága, kommunikációs nehézségei mindvégig érezhetőek voltak. Első beszélgetésünk során igyekeztem kiemelten kezelni az együttműködési kötelezettség céljának tisztázását, az együttműködési szabályok értelmezését, a beilleszkedési program lehetséges tartalmi elemeinek bemutatását. A kötelező együttműködés ismert negatív hatásainak és nehézségeinek elkerülése, illetve csökkentése érdekében a rendelkezésemre álló információk alapján már első alkalommal informáltam bizonyos szolgáltatások és ellátások igénylésének lehetőségéről és az ügyintézés menetéről. Javasoltam számára az önkormányzati rendelet által rögzített albérleti támogatás igénylését, illetve rendkívüli segély ügyintézését. Kiadásainak csökkentése érdekében a szociális gondozási központ által biztosított szociális étkeztetés kérelmezésének lehetőségéről informáltam, melyet elutasított.

Az első találkozás meghatározó része a jogszabály által előírt dokumentációs tevékenység végrehajtása, nyilatkozatok, előzetes együttműködési megállapodás aláírása. A beilleszkedési terv elkészítésére rendelkezésre álló 60 nap során megkezdődik a kliens élethelyzetének feltárása, az adatgyűjtés, a probléma meghatározása, a cselekvési terv kidolgozása, és végül a beilleszkedési program rögzítése, továbbítása.

Az állapot feltárását követően a probléma meghatározása szükséges a megalapozott beilleszkedési terv készítéséhez.

*A Ferenc által megfogalmazott problémák az alábbiak voltak:*

- » munkahelyéről váratlanul bocsátották el, egész életében dolgozott, most hosszú ideje nem talál folyamatos munkát, ez megviseli,
- » a nehéz körülmények között végzett fizikai munka egészségi állapotára negatívan hatott, melynek következtében teherbíró képessége csökkent, úgy érzi, korábbi tevékenységét (segédmunka) már nem tudná ellátni,
- » életkora miatt sok elutasítást kapott, reménytelennek látja helyzetét,
- » jövedelme jelentősen csökkent, megélhetési problémái vannak.

*A probléma meghatározása az esetfelelős által:*

- » alacsony iskolai végzettsége, megromlott egészségi állapota, életkora alapján a gyakorlati tapasztalatok szerint az elsődleges munkaerőpiacon való elhelyezkedés tekintetében hátrányos helyzetűnek tekinthető,



a problémák meghatározásának sorrendjében első helyen a megváltozott körülményekből eredő anyagi nehézségeket, illetve az egészségi állapot romlását, orvosi ellenőrzés hiányát jelöltem meg.

Közösen megfogalmazott problémák közül első helyen az anyagi nehézségeket jelöltük meg. A kliens egyetértett abban is, hogy amíg egészségkárosodásának mértékéről nem rendelkezünk információval, nem tudunk reális célokat megfogalmazni munkavállalási lehetőségeire vonatkozóan.

Pozitívként emelhető ki 37 év munkatapasztalata, az egyes munkahelyeken töltött több évtizedes alkalmazás ténye, mely a kliens megbízhatóságáról, teljesítményének elismeréséről, munkahelyi kollektívába való problémamentes beilleszkedéséről tanúskodik.

*A munkanélküliség hatásai közül Ferenc esetében az alábbiak tapasztalhatóak:*

- a rendszeres jövedelem megszűnésével bevétele jelentősen csökkent,
- stressz, szorongás, feszültség,
- pszichés okok szomatizálódása figyelhető meg, egészségkárosodás feltételezhető,
- társas kapcsolati háló beszűkült, izolálódott,
- társadalmi, szociális presztízs elvesztéseként éli meg jelenlegi helyzetét,
- önértékelés, identitás, biztonságérzet elvesztése figyelhető meg.

Együttműködésünkben célként határoztuk meg az egészségi állapot felmérését, a munkaképesség csökkenés megállapítását. Segítőként feladatomban a kapcsolódó ügyintézésben, információ nyújtásban, motiváció fenntartásában való közreműködés.

Az alkalmazott módszerek között szerepelt a szociális ügyintézés, az információnyújtás, a rehabilitáció és a csoportfoglalkozásban való részvétel lehetőségének közvetítése. Beilleszkedési programban rögzítettük az intézményünk által szervezett csoportfoglalkozásokon való részvételt is (önismereti csoport, kommunikációs csoport). Ferenc önismereti csoportfoglalkozáson vett részt, mellyel kapcsolatban megfogalmazta, hogy idegen volt számára e szituáció, a feladatok megoldása sokszor nehézséget okozott, de alapjában jól érezte magát, a hozzá hasonló helyzetűekkel talált közös témát, és egy kicsit „kizökkent” a hétköznapi életből. A beilleszkedési program tartalmának egyeztetése során Ferencel abban állapodtunk meg, hogy háziorvosával felveszi a kapcsolatot, és az egészségi állapotában bekövetkezett romlás alapján orvosával együttműködve mérlegeli a lehetőségeket, a szükséges vizsgálatokon megjelenik.

E tevékenységgel párhuzamosan az anyagi nehézségek csökkentése érdekében igényelhető támogatások ügyintézését megkezdte (albérleti támogatás, rendkívüli segély) folyamatos kontroll, egyeztetés és támogatás mellett. Ferenc az ügyintézés lépéseinek alapos, részletes átbeszélését igényelte, az eredményekről visszajelzést adott. A kitűzött cél sikeres megvalósítása (albérleti támogatást kapott 10 300 Ft összegben, valamint rendkívüli segélyt állapítottak meg számára 5 000 Ft összegben) jelentősen csökkentette gátlásait és feszültségeit a hivatalokban történő ügyintézésekkel kapcsolatban. Problémamegoldásban motivációja nőtt, zárkózottsága, kommunikációs nehézségei azonban továbbra is tapasztalhatóak. Egészségével, állapotának megismerésével kapcsolatos megállapodásaink végrehajtásában tapasztalt kezdeti ellenállása csökkenni



látszott, felkereste háziorvosát. A háziorvosával folytatott konzultációt követően arról számolt be, hogy orvosa kórházi kezelést javasolt kezeletlen magas vérnyomás problémája miatt, ő azonban saját felelősségére távozott, gyógyszereket kapott. Véleménye az volt, hogy ezek úgysem fognak segíteni, de végül vállalta ezek kiváltását és a szükséges terápia folytatását. Háziorvosa a leszázalékolás lehetőségével kapcsolatosan bizonytalanságának adott hangot, de a próbálkozást támogatta.

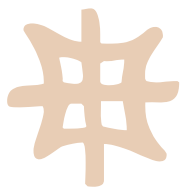
A segítő beszélgetések során cél volt a megoldásokra és a jövőre való összpontosítás. A beszélgetések során a részfeladatok részletes átbeszélését Ferenc hivatali ügyintézősekben való tapasztalatlansága, bizonytalanságai indokolták. Minden alkalommal tájékoztattam arról, hogy a következő találkozó (egyeztetett időpontban) lehetőséget ad az adott cselekvési terv megvalósulásának nyomon követésére, és az elért eredmények, illetve a meg nem valósult elképzelések számbavételére. A beilleszkedési program aláírását követően egy hónappal váratlan fordulat következett be. Ferenc azzal keresett meg, hogy két hétig kórházban volt. Életveszélyes állapotban szállították kórházba, otthonában lett rosszul, szívinfarktusa volt. Részletesen elmesélte, mi történt vele, és elmondta, hogy problémája megoldásához kéri a segítségemet. Ezt a beszélgetést fordulatnak éreztem a Ferencsel folytatott munkámban. Az addig zárkózott, megilletődött kliens akkor részletesen, folyamatos kommunikációval mondta el történetét, és várta a segítségemet. Problémaként a számára felírt gyógyszerek kiváltásának anyagi nehézségeit fogalmazta meg. Kezelőorvosa emberségével, odafigyelésével nagy hatással volt Ferencre, az általa javasolt gyógyszerek szedésének szükségességét és hatékonyságát már nem kérdőjelezte meg. Kezelőorvosával történt konzultáció alapján életveszély és állapotromlás megelőzése érdekében a gyógyszerek kiváltását intézményünk krízistámogatás biztosításával segítette. A doktornő az egyeztetés során elmondta azt is, hogy a kliens állapotának normalizálódásához nagyon fontos a rendszeres étkezés, meleg étel fogyasztása. Ferenc e kérdésben korábban úgy nyilatkozott, hogy a szociális étkeztetés lehetőségét nem kívánja igénybe venni, ám ebben a kérdésben is változott korábbi hozzáállása.

A munkanélküliség okozta tartós stressz-állapot valószínűleg hozzájárult a szívinfarktus bekövetkezéséhez, ám az egészségi állapot krízise már pozitív irányú változásokat tudott elindítani. Az anyagi krízishelyzet megoldása (gyógyszerek kiváltása) után Ferenc visszafogottsága megszűnt, találkozásaink során érezhető volt elfogadása, aktivitása az ügyintézősekben javult, szociális étkeztetést igényelt. Egészségi állapota alapján a leszázalékolás ügyintézését is elindította, melyhez irányításomat, segítségemet továbbra is igényelte. Ügyintézési eredményeiről folyamatosan beszámolt, de félelmei a hivatalos eljárásokkal kapcsolatosan láthatóan jelentősen javultak.

## **Összegzés**

A nyugdíjfolyósító igazgatóság határozatában rokkantsági nyugdíjra való jogosultságot állapított meg Ferenc számára. Havi ellátásának összegét 74 440 Ft összegben adta meg, szolgálati ideje 38 év 67 nap. A határozat kézhezvételét követően Ferenc eleget tett bejelentési kötelezettségének, rendszeres szociális segílyre való jogosultságát megszüntették.

Tájékoztattam együttműködési kötelezettsége megszűnéséről, és felajánlottam a támogatás lehetőségét önkéntes segítségnyújtás keretében. Megállapodtunk, hogy probléma esetén felkeres. Ferenc anyagi helyzetében jelentős javulás történt, hiszen megélhetést biztosító jövedelme háromszorosára nőtt. Együttműködésünk eredményének tekinthető kommunikációs képességeinek, ügyintézési kompetenciájának fejlődése. A legnagyobb változás azonban egészségi állapotának változásához való alkalmazkodásában érezhető: gyógyszereit szedi, változtatott étkezési szokásain, figyel a rendszeres és megfelelő étkezésre. Állapota javítása érdekében további vizsgálatokon fog részt venni. Együttműködési kötelezettségének megszüntetését követően még néhány alkalommal felkeresett, ügyintézési segítséget kért. Egészségi állapota javult, rendszeresen jár kontroll vizsgálatokra. Anyagi biztonsága pszichés állapotának kedvező irányú változását indította el.



## Kapcsolatfelvétel

Lakossági bejelentés alapján kerestem fel első alkalommal a családot.

## Esetfeltárás

Tibor 44 éves férfi, második kapcsolatából származó óvodáskorú gyermekét, Dánielt egyedül neveli. Segítségére van a gyermek ellátásában az anyai dédnagymama. Előző házasságából már van egy 21 éves gyermeke. A gyermeket több évig az anyai dédnagymama nevelte, mert édesanyja a születése után nem sokkal elhagyta. Az apa két évig börtönben volt, a börtönbüntetés kezdete egybeesett a gyermek születésével, így az apa két éves koráig nem láthatta Dánielt. A gyermeket az anyai nagyszülők egyedül látták el. Az apát családja nem segítette, mivel a börtönbüntetés miatt teljesen elfordultak tőle. Miután az apa börtönbüntetését letöltötte, a nagyszülő felkereste, hogy vállalja át Dániel nevelését, mert egészségi állapota miatt ez már nagyon megterhelő volt számára. Az apa ekkor már dolgozott egy helyi gyárban villanyszerelőként. Jövedelme megfelelő volt, a lakáshelyzet is jó volt, így nem volt akadálya, hogy a gyermeket nevelje. A társadalomba újra sikerült beilleszkednie. Problémát jelentett, hogy a gyermek és közte nem alakult ki megfelelő kötődés, ezért a dédnagymama egy időre odaköltözött az apához és a gyermekhez, ezzel segítve apa és gyermek összeszokását. A dolgok egy ideig szépen alakultak, sikerült a családnak egy új lakást vásárolnia hitelre. Az apa élettársi kapcsolatot létesített, a gyermek anyaként tekintett az új élettársra.

Az apa munkahelyén elkezdődtek a nagy leépítések. Tibor nem számított arra, hogy elküldik, hiszen egyedül nevelte a gyermekét. Jól végezte a munkáját, egyedül volt villanyszerelő a cégnél. Végül ő is beleesett a leépítésbe. A családi idill ekkor romlott meg teljesen. Tibor egyszerűen nem tudta elfogadni, hogy elveszítette a munkáját. Az élettársával emiatt megromlott a kapcsolata, később az élettárs el is költözött. A gyermeket a „pótanya” elvesztése is nagyon megviselte, ennek hangot is adott több esetben. A gyermeknek az apával való kapcsolata is nagyon megromlott emiatt. Az apa teljesen összeomlott, több esetben előfordult, hogy napokra eltűnt otthonról, a gyermeket az idős dédnagymamára hagyta. A jelzés is ezen okok miatt érkezett.

Az apánál a munkahely elvesztése miatt felerősödtek az alkoholproblémák, ami korábban is jelen volt, de orvosi segítséggel több évig tiszta tudott maradni. Napjai nagy részét önsajnálattal tölti, nem jár sehova, csak a kocsmába. Előfordul, hogy több napig ittasan fekszik otthon, eközben a gyermek ellátása végig a dédnagymamára hárul. A gyermek időközben elkezdte az iskolát, ami újabb feladat elé állítja az apát. Az iskola nem ment zökkenőmentesen a gyermeknek az apja túl nagy elvárásai miatt. Állandóan gyakoroltatta, ha nem ment valami, kiabált vele. A gyermek ekkor már félt, és nagyon haragudott apjára. A család anyagi helyzete fokozatosan romlott, a fokozódó alkoholizmusa miatt az apa nem talált munkát, vagy ha talált, egy-két nap után elzavarták. Teljesen összeomlik, reménytelennek látja helyzetét.

Eltelik fél év, az apának folyósítják a munkanélküli segílyt, kicsit rendeződik a helyzet, sikerül egy-két maszek munkát is találnia. Az alkoholfogyasztás némiképp csökkent. Az anyagi problémák nem rendeződtek, de nem is lett rosszabb. Az apa új barátnőt talál, igaz, a barátnővel nem költözik össze. Újabb fél év telik el, de munkahelyet nem sikerül Tibornak találnia, annak ellenére, hogy több állásinterjún részt vesz. Elkecsereedik, újra elkezd inni, ebben partner az új barátnője. A barátnővel együtt több napra ismét eltűnedezik szó nélkül, gyermekét az idős dédnagymamára hagyja. A munkanélküli segély folyósítása is megszűnt, egy ideig semmilyen jövedelme nincs a családi pótlékon kívül. Anyagilag a dédnagymama támogatta. Később az apa rendelkezésre állási támogatásban részesült. A család anyagi helyzete oly mértékben megromlott, hogy a rezsi kifizetése is problémát jelentett. Az apa a gyermeket már képtelen volt ellátni, a dédnagymama idős kora miatt szintén nem volt alkalmas a gyermek ellátására. A gyermek nevelőszülőkhöz került. Dániel ennek a helyzetnek örült, az apa kétségbeesett, nem értette, hogy erre miért volt szükség. A dédnagymama is elköltözik, az egyetlen anyagi forrás is megszűnt számára. Az apa teljesen egyedül maradt, a barátnővel is összevesszett. Újra teljes alkoholizmusba süllyedt. A lakást ellepték a régi rossz barátok, együtt tivornyáznak. Már a szomszédok is sokszor feljelentették. Munkát továbbra sem talált, ennek részben oka az alkoholizmusa. A lakást valószínűleg elárverezik, mivel a hitelt nem tudja fizetni. A gyermeket eközben nagyon ritkán látogatta, nem tudott elutazni hozzá, nem volt pénze. Hiányzik neki, sajnálja a történeteket.

Tibor végül a pszichiátriára került, meg akart gyógyulni. Egyedüli támasza a családgondozó volt, később kibékült családjával is, megsajnálta. A gyermeket is többször meglátogatta szülői segítséggel, de a dédnagymamával a kapcsolata végképp megromlott. Tibornak sikerült munkát találnia, bekerült a közmunka programba. Lelkes, nem iszik, gyógyszeres kezelést kap. Többször felkereste a családgondozót, tervei voltak, boldog.

Eltelik fél év, lejárt a munka, nem tudják újra alkalmazni. Munkát nem talált, több pályázatot beadott, sehol nem alkalmazzák. Újra összeomlott, elkezdett inni rövid időn belül. Nem hallgatott senkire, a gyógyszert nem szedte. A gyermeket nem látogatta, lehet, hogy örökbefogadhatóvá nyilvánítják, örökre elveszítheti, teljes apátiába süllyed. A családja bevittette a pszichiátriára, onnan elkerült egy alkoholbetegeket ellátó központba, még nem gyógyult, a családgondozóval továbbra is tartja a kapcsolatot.

## Esetkezelés

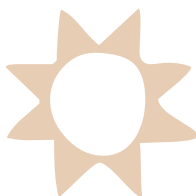
Az első interjú során a kliens nem mutatott velem szemben elutasító magatartást. A problémáit elmondta, hamar kialakult a bizalom. A klienssel való beszélgetések során kiderült számomra, hogy a problémákkal egyedül nem tud megküzdeni. A fő probléma, ami kiváltotta az újbóli alkoholizmust, a tartós munkanélküliség volt. Tibor esetében regresszió következett be, hiszen újból elkezdett inni, anyagilag teljesen ellehetetlenedett, gyermekét elveszítette. A problémák kora gyerekkorból eredeztethetők. Édesapjával nagyon rossz volt a kapcsolata. Tibor nővére volt a kedvenc, mert ő nagyon jó tanuló volt. Soha nem felelt meg neki Tibor teljesítménye és munkája, minden tevékenységét lekicsinyelte, nem dicsérte, gyakran megverte, ha valamilyen csínytet követet el.

Az iskolában sem volt túl nagy sikerélménye. Gyakran vitt haza rossz jegyet, intőket, ezért mindig komoly büntetéseket kapott. Miután elvégezte az iskolát, dolgozni kezdett, és nagyon hamar megnősült, egy fia született. Már a házassága idejében is komoly problémát jelentett alkoholizmusa. Előfordult nála az agresszív magatartás is. A feleségével később emiatt elváltak. A gyerekével a kapcsolata nem volt túl jó, bár később ez normalizálódott. A későbbiekben gyermekével is hasonló problémák voltak, mint vele (alkoholizmus, magatartás).

A kliens a kialakult kríziseket nem tudta megoldani, a kora gyermekkorából eredeztethető negatív szülő-gyermek kapcsolat miatt is, ezért az ő esetében a pszichoszociális krízis elmélyült. A sikeres alkalmazkodáshoz szükség van a belső, lelki tényezők változására, mindenekelőtt az egyén önmagával és a világgal kapcsolatos attitűdjeinek megváltozására. A kliens esetében nem beszélhetünk változásról, hiszen mindig, ha újabb probléma merült fel, az italhoz menekült. Az új egyensúlyi állapotot nem sikerült kialakítani, ezért mind szociálisan, mind pszichésen leromlott. Teljesen elszegényedett, a lakását elvesztette, nem tudott kitörni ebből az állapotból, inkább az alkoholba menekült. Nem küzdött a gyermekéért, nem értette meg, ha nem látogatja a gyermekét, még jobban eltávolodnak egymástól, és fennáll a veszélye annak is, hogy örökre elveszítheti. A szociális szakembernek törekednie kell arra, hogy a kliens az apátiáig ne jusson el, de Tibor esetében ez nem sikerült. A kiutat minden nehézsége esetén az itallal próbálta megoldani. A problémák átbeszélésekor, és a célok meghatározása során a kliens mindent megígért, de nem jutott el a megvalósításig.

A családgondozás során egy alkalommal, konkrét, lebeszélt munkahelyet is sikerült Tibor számára találni, amire el sem ment. A probléma szembesítésekor mindent elismert, látszólag együttműködő volt, de nem változott. Érthetetlen módon nem sarkalta változásra az a tény sem, hogy gyermekét elveszítheti. A fent említett már kialakult zavarok esetében a további lecsúszás üteme mérsékelhető vagy megállítható, és újabb, még súlyosabb zavarok kialakulása előzhető meg a változási folyamat beindításával. Mindehhez azonban elengedhetetlen, hogy a kliens mind érzelmileg, mind mentálisan megerősödjön. Szükség esetén újból fel kell keresnie a szociális szakembernek külső segítőket, jelen esetben pszichiátert.

A célok meghatározása az egyik legfontosabb feladatunk. A kliensünk esetében a legfontosabb és elsődleges cél az alkoholfüggőségéből való gyógyulás. Amíg ezt a célt nem sikerül megvalósítani, az összes többi célkitűzés hiábavaló. Akkor tudjuk a célokat újra megfogalmazni, ha a pszichiátriai kezelése befejeződött, és elég erős lesz mentálisan az új megvalósítandó feladatokhoz.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens álláskereséssel, majd adósságkezeléssel kapcsolatban kért segítséget a szolgáltatótól.

## Esetfeltárás

F. D. egy 28 éves fiatal édesanya, aki egyedül neveli hét éves kisfiát. Dóra már két és fél éve munkanélküli, ami tartósnak nevezhető annak ellenére, hogy egy fiatal nőről van szó. Dóra egy vidéki kisvárosból került fel a fővárosba, körülbelül tíz évvel ezelőtt. Középis-kolásként egy országos kémia versenyen elért eredménye kapcsán felvételi vizsga nélkül bekerült a vegyipari főiskolára. Vegyész szeretett volna lenni, de túl nehéznek bizonyult számára a főiskola. Kétszer is nekifutott az első évfolyamnak, aztán abbahagyta: egyrészt, mert nehezen ment neki – elmondása szerint nem voltak erősek a tanulmányi alapjai –, másrészt pedig mert egészségileg sem bírta (a gyógyszerek miatt).

Már a főiskola elkezdése idején is albérletben lakott, két másik lánnyal együtt. Mivel a szülei támogatására nem számíthatott – nem éltek túl jó körülmények között, hatan voltak testvérek – ezért már a sulis mellett is kénytelen volt dolgozni. Ezek jellemzően diákmunkák voltak, gyorséttermekben, valamint csomagolás, telemarketinges munkák és hasonlóak. Ebből finanszírozta a tanulmányait, valamint az albérleti kiadásait is. Másfél év után visszament szüleihez a vidéki városba, és a családi vállalkozásba segített be.

21 évesen megszületett a kisfia, majd rá két évre az akkori párjával – majd később férjével – együtt ismét a fővárosba költözött, a férje ugyanis ott kapott munkát. Albérletben laktak, majd 2008 elején hitelre vettek egy 62 m<sup>2</sup>-es panellakást. Dóra ez alatt ismét egy gyorséttermen helyezkedett el, ahol közel két évig dolgozott. Ezután egy telemarketinges céghez került, ahol körülbelül egy évig volt, majd innen vált munkanélkülivé. Közben a házassága tönkrement, így 2008 novemberében el is váltak a férjével. Ezt követően a lakáshitelt is neki kellett fizetnie, mivel ő maradt a lakásban. Jelenleg a lakástörlesztő hitelének az összege 55 000 Ft. A volt férje tartásdíjat sem fizet a közös gyermekük után, így azt az állam előlegezi meg neki 2009 óta, egészen ez év augusztusáig.

Dóra tulajdonképpen 2008 februárjától lett regisztrált munkanélküli. 2009 áprilisától közcélú foglalkoztatott lett egy óvodában, itt adminisztratív jellegű munkát végzett. A dolgozók, illetve az ovisok személyi anyagait állította össze, pályázatírásban tevékenykedett, illetve egyéb, az ovi mindennapi dolgaival kapcsolatos feladatok ellátásában segédkezett. 2010 áprilisáig dolgozott itt úgy, hogy háromhavonta hosszabbították meg a szerződését. Szeretett itt dolgozni, és a munkatársai is elismerték a munkáját. 2010 májusától szeptemberéig rendelkezésre állási támogatást kapott, közben pedig – mint ahogy a munkanélküliségének kezdete óta egyfolytában – rengeteg álláspályázatot küldött el különféle munkahelyekre, illetve munkakörök betöltésére, de a legtöbb esetben válaszra sem méltatták őt (persze ezzel nincsen egyedül), vagy elutasítást kapott.

Ha esetleg mégis behívták őt állásinterjúra, akkor szinte kivétel nélkül az okozott problémát, hogy egyedülálló anyuka kisgyermekkel. Valahol ezt kerek perec meg is mondták neki, mivel két műszakban kellett volna dolgoznia. Valószínűleg feltételezték azt, hogy erre a munkakörre nem éppen egy egyedülálló, kisgyermekes anyuka a legmegfelelőbb választás. Annak ellenére, hogy Dóra jelezte, meg tudja oldani a gyerekekről való gondoskodást. Ez nem sok munkáltatót érdekelt, így nem is alkalmazták őt. Az állások főként adminisztratív jellegűek, vagy telefonos-ügyfélszolgálatosok lettek volna.

Ez idő tájt Dóra lelkileg már nagyon rossz állapotba került, már az egész munkanélküli léte nagyon megviselte. Bármennyire is szeretett volna és küzdött is érte, nem tudott állást találni magának. Ugyanakkor tudta azt is, hogy képzettség hiányában nem túl sok lehetősége van, mert manapság már egy érettségivel nem nagyon lehet labdába rúgni a munkaerőpiacon. Szeretett volna valamiféle tanfolyamot vagy képzést elvégezni, de saját magának ezt nem tudta megfinanszírozni, a munkaügyi központ pedig nem indított sem képzést, sem átképzést, arra hivatkozván, hogy nincs rá keretük.

## Esetkezelés

Dóra a szociális szolgálattal 2008 nyarán vette fel először a kapcsolatot. Álláskereséssel, majd adósságkezeléssel kapcsolatban, de párhuzamosan pszichológushoz is elkezdett járni. A válása után két hónappal megismerkedett egy budapesti fiatalemberrel, akivel azóta is együtt vannak. Egyelőre még nem élnek együtt, de a férfi sok mindenben segíti, támogatja őt.

Az eddigi legkritikusabb időszakát 2009 nyarán élte át, akkor ugyanis nagyon összeroppant lelkileg. A sorozatos elutasítások, a pénznélküliség, a magas kiadások – lakáshitel, rezsi, stb. – nagyon rossz lelki állapotba sodorták őt. Magánéleti problémái is adódtak, így egy párterápiát is elkezdtek a szolgálat akkori pszichológusával. Elmondása szerint az volt a legnehezebb, hogy a kisfia előtt tartani tudja magát, ne sírjon, és a gyermek lehetőleg minél kevesebbet érezzen meg a problémákból, Dóra lehangoltságából, kilátástalannak megélt helyzetéből. 2010 szeptemberétől ismét folytathatta az óvodában a munkát, mint közcélú foglalkoztatott. Egészen 2011 februárjáig volt ott, utána lejárt a szerződése. Mivel státuszt nem tudtak felajánlani neki, ezért el kellett jönnie annak ellenére, hogy jó munkaerő volt, a vezetőnő is maximálisan meg volt vele elégedve. Februárban ismét jelentkezett a munkaügyi központnál, és innentől bérpótló juttatást kezdtek el folyósítani neki. Közben állásügyben többször járt bent a polgármesteri hivatalban, magánál a polgármesternél, valamint a szociális ágazatvezetőnél is, mert ígéretet kapott arra, hogy mindenképpen próbálnak neki állást találni.

Márciusban ismét felajánlottak neki közfoglalkoztatás keretében egy állást, illetve kettőt. Egy hetet kapott arra, hogy eldöntse, melyiket választja. Az egyik egy takarítói állás lett volna, napi 8 órás munkavégzéssel, a helyi közösségi házban, december 31-ig tartó szerződéssel. A másik egy ügyviteli jellegű munka a szociális szolgálatnál, napi 4 órában. Ez viszont csak június 30-ig szóló szerződéssel. Dóra nagyon sokat dilemmázott rajta, kikérte az ismerősei, szülei tanácsát is, végül az utóbbit választotta. Április elsején kezdett el a szolgálatnál dolgozni. Többnyire az asszisztensi pultnál segítkezik be a kollégáknak, illetve adminisztrációs és postázási feladatokat lát el. Jól érzi itt magát,

csak az a baj, hogy heti 20 órában van foglalkoztatva, amiért mindössze 38 000 Ft-ot kap, valamint csak 2011. június 30-ig lesz ily módon foglalkoztatva. Azt, hogy ezután mi lesz, még nem tudja. Vannak tervei, de ezek megvalósítása nem egyszerű, illetve főként pénz és kapcsolatok függvénye, melyek közül sajnos ő egyikkel sem rendelkezik. Jövőképe nem nagyon van, és sokszor érzi magát kilátástalan helyzetben. Szerencsére a párjára és néhány barátjára számíthat, de ettől még a problémái, a munkanélkülisége nem lesz megoldva. A jelenlegi megoldási stratégiái azok, hogy szeret otthon kézműveskedni, illetve kreatív dolgokkal foglalkozni. Ilyenek például a gipszöntés, a szalvétatechnikával készített tárgyak, üvegfestés és hasonló ún. „kreatív hobbi” tevékenységek. Az így készített dolgokat aztán árulja az interneten, néha a piacon, illetve az óvodában és az ismeretségi körében is. Ez némi pénzforrást jelent neki és szereti is csinálni.

A beszélgetésünk során elmondta azt is, hogy neki nem segítyek kellenek, hanem egy tisztességes és állandó munka, amiből valamelyest meg tud élni. Szeretne például létrehozni egy egyesületet, amely elsősorban egyedülálló szülőknek szólna, és az egymás kölcsönös segítése lenne a célja. Elképzelése szerint hozzávetőlegesen úgy működne, mint egy babysitter közvetítő, csak lényegesen jutányosabb áron. Bárki igénybe vehetné, aki segítségre szorul, kedvező pénzüsszegért. Ennek ötlete a saját hétköznapijaiból született meg, hiszen most is ezt csinálják jó pár ismerőseivel, illetve azokkal, akiket még a közcélú munkája során ismert meg.





## Kapcsolatfelvétel

Erzsébet 2008 nyaratól áll kapcsolatban a családsegítővel.

## Esetfeltárás

Erzsébet 58 éves munkanélküli nő. Jelenleg egyedül él egy önkormányzati tulajdonú 30 m<sup>2</sup>-es lakásban. Az otthona tiszta, rendezett, barátságosan berendezett, komfortos kis lakás.

Erzsébet gimnáziumban érettségizett. Van két felnőtt korú lánya és négy unokája; a kisebbik lányát Katalinnak, a nagyobbikat Évának hívják. Katalin gyermekei közül Laura két éves, Dávid négy éves. Évának a gyermekei két apától vannak; a nagyobbik Ádám 14 éves, a kisebbik Dani kilenc hónapos. Ügyfelemnek Katalin nevű lányával a kapcsolata nagyon konfliktusos. Lelkileg rendkívül megterhelő a számára, hogy úgy érzi, lánya nem becsüli őt. Gondolataiban állandóan visszatérő kérdése, hol rontotta el a nevelését. Két unokájára rendszeresen ő vigyáz, hogy Katalin dolgozhasson. Ha Erzsébetnek lenne munkája, akkor ezt nem tehetné meg. Éva nevű lányával jó a kapcsolata, nagyon közel állnak egymáshoz. Erzsébet tíz éve vált el a férjétől. Jelenleg van egy konfliktusokkal telítődött párkapcsolata, amely nyolc éve tart. A barátja alkalmi munkákból él. A konfliktusaikban nagy szerepet játszik az alkohol és az anyagi helyzetük. Barátja komoly játékgép függőségben szenved, amit nem ismer el. Sok esetben az alkalmi munkából megkeresett pénzt azonnal eljuttatja. Erzsébetnek nagyon jó a kapcsolata a keresztanyjával, akivel mindig jobban megértette magát, mint a saját édesanyjával. A szomszédasszonyával szoros barátnői kapcsolatot ápolnak, mindenben segítséget nyújtanak egymásnak. Jóban, rosszban lelki támaszai egymásnak.

Erzsébet 2007-ben vált munkanélkülivé. Egészségügyben adminisztrátorként tevékenykedett, és minden munkát ellátott, amire szükség volt. Az utolsó munkahelyén 25 évet dolgozott, ahonnan leépítés következtében elbocsátották. Munkáját nagyon szerette, és a kollégáival is jó kapcsolatot tartott. A munka elvesztése után a kialakult munkatársi kapcsolatok elmaradtak, majd fokozatosan megszűntek. A munkanélküliség nagy kudarcot jelentett számára, anyagi helyzetén túl lelkiileg is, mindez a mai napig megviseli.

Erzsébet egyedüli gyermekként nőtt fel a családjában. Az édesapja munkásember volt, rengeteget dolgozott, hogy a családjának mindent előteremthessen. Az alkoholt nem vetette meg. Az édesanyjával, aki daganatos betegségben hunyt el, nem volt jó a kapcsolata. Mindig jobban kötődött az édesanyja lánytestvéréhez, aki az ő keresztanyja lett.

Érettségi után férjhez ment, és szült két gyermeket. Az első szülést követően két év múlva újra várandós lett, de a babát elvesztette. Majd évek múlva megszületett a kisebbik lánya, a két gyermeke között nyolc év korkülönbség van. Mindenképpen két gyermeket szeretett volna, mert neki nem volt testvére, és úgy érezte, hogy a gyermekei majd számíthatnak egymásra. A lányok kirepülését követően a férjétől hamarosan elvált, mert napi problémát jelentett a férj italozása és agresszivitása. A jelenlegi párja is hasonló az első férjéhez, az alkoholprobléma nála is jelen van.

## Esetkezelés

Erzsébetnek a pszichés állapotát kell helyreállítani. Folyamatos kapcsolatépítésre, társaságra van szüksége, ebben segítségére lehet a családsegítőben működő csoportokon való rendszeres részvétele, és az ingyenes pszichológusi tanácsadás. Abban az esetben, ha sikerrel járna a munkahely keresése, megoldódna az anyagi problémája, javulna az önbecsülése. A párjával rendbe kell hozni a kapcsolatát, vagy le kell zárni, amire már korábban volt próbálkozás, de nem tudnak elszakadni egymástól. Erzsébetnek anyagi biztonságot is jelent a párja. A kiegyensúlyozottságán nagymértékben javítana, ha a családi kapcsolatai rendeződnének, ide tartozik még a kisebbik lányával való konfliktusok sorozatainak megoldása is.

Erzsébet szívesen jön kreatív és női csoportba is. A kreatív csoportban különböző ünnepekhez kapcsolódó dísz tárgyak készítésével foglalkoznak. A csoportban a résztvevők kötetlen beszélgetést folytatnak, megbeszélik problémáikat, egymás életébe, emlékeibe is beleláthatnak. Egy kicsit őt is kilendítette saját gondolataiból az az időszak, amíg kreatív feladatok megoldásával foglalkozott, új technikákat ismert meg, feltöltötte, megmutatta nekik, hogy otthon is szabadidejében mivel tud kikapcsolódni, miközben akár lakását is tovább díszítheti. Tudja, hogy ez az elfoglaltság nem segít helyzetén, de segít kimozdulni kicsit abból a mentális helyzetből, amelyben az elkeseredettség, a kilátástalanság miatt az ő sorstárai is bennrekednek. Az esetében kiemelném a női csoport jelentőségét, melynek keretén belül hasonló problémával küzdő ügyfelekkel találkozik, ismerkedik, és látja, hogy nincs egyedül a problémájával, valamint egy rövid időre közösséghez tartozik, és segítséget is nyújthatnak egymásnak. A csoport keretén belül elmondta saját családi hátterét, végzettségét, múltját és jelenét, valamint megismerte a tagokét is. Szembesül azzal, hogy mindenkinek komoly erőfeszítés szükséges ahhoz, hogy fenntarthassák teljes körű részvételüket az élet minden területén. Hamar felismerte, hogy fontos erőforrás számára a közöttük kialakult kapcsolat, amivel a későbbiekben találkozókat szervezhetnek. Ez meg is valósult számára, egy másik ügyféllel intézményen kívül is közelebbi kapcsolatot alakított ki.

A filmklub is kikapcsolódást jelent neki, amikor egy kis időre elfelejti problémáit. A filmklubban általában társadalmi témájú filmeket vetítenek, melyeken keresztül láthatják, hogy sokaknak még náluk is komolyabb, akár életüket is veszélyeztető problémákkal kell megküzdeniük. Amellett, hogy tudják, a filmhősök élete gyakran nagyon szerencsésen alakul, sok olyan emberi tulajdonság, emberi bölcsesség mutatkozik meg bennük, amelyet saját életükben, a hétköznapiakban is felhasználhatnak. A klubban emellett vígjátékokkal, szórakoztató filmekkel is találkozhatnak, ezek pedig egy kis vídamságot, pozitív gondolkodást rejthetnek életükbe.

Korábban Erzsébet rendszeresen részt vett az állásskereső klubon, melyben internetről letöltött anyagok segítségével aktív hirdetésekre jelentkezhetnek, a családsegítő saját vonalán keresztül telefonálhatnak az állások ügyében. Ez egy fontos lehetőség számukra, hiszen gyakran a magas telefonszámla, az internet nehéz elérhetősége, a segítség hiánya miatt egyszerűen képtelenek munka után nézni. Családjára való odafigyelése, valamint sorozatos elutasítások miatt ez egyre inkább elmaradt. Többször kapott élelmiszer csomagot és étkezési utalványt.

Megkerestük Erzsébet szűk családját, a lakóközösséget, a családsegítőt, az önkormányzatot és a munkaügyi központot. Ahhoz azonban, hogy ezek az érdekcsoportok képesek is legyenek az érdekek védelmére az adott hatalmi helyzetet figyelembe véve, elsősorban a kliens megfelelő, odaadó hozzáállása szükséges. Jöjjön, intézzon, menjen el oda, kérdezze meg, adja be a kérvényt. Sok kliens ennél a pontnál kiejti magát, nem együttműködő, mert nem akar, vagy nem képes rá a körülményei miatt.

Problémáját elkészítve látható, hogy Erzsébet legnagyobb problémája munkájának elvesztése. Ebből adódóan romlott az anyagi helyzete, pszichés- és egészségi állapota. Munkája elvesztése óta alvászavarral, állandó fejfájással, magas vérnyomással küszködik. Kapcsolatai egyre inkább beszűkültek, a barátai elmaradtak, az emberektől való bezárkózás egyre inkább nyomja őt a befelé fordulás irányába. A gimnáziumi érettségi mellett nincs szakképesítése, mert az érettségivel korábban el tudott helyezkedni. Örült, hogy dolgozott és nevelte a lányait. Bérletet nem tud vásárolni, mert nincs meg hozzá a megfelelő anyagi helyzete.

A célok megfogalmazása célfa segítségével Erzsébet esetében egy kívánatos jövőbeli állapot meghatározását jelentik. Számára szükséges szakképesítés megszerzése, számítógépes ismereteinek felelevenítése, és új ismeretek elsajátítása. Az önkormányzat keretein belül angol nyelvtanfolyamra van lehetősége. Fontos lenne számára lelki egészségének helyreállítása. A lakóközösségéhez közeli munkára lenne szükség, mert a bérlet megvásárlásában nehéz anyagi helyzete akadályozza. A szakképesítés megszerzése, tanfolyamon való részvétel sokban segítené neki az önbizalma növelésében és a lelkiállapotának helyreállításában, nagyobb eséllyel indulna a munkaerőpiac világában. A családi helyzete miatt nehéz őt motiválni a tanfolyami részvételre, mert a gyerekein való segítséget sokkal fontosabbnak tartja, mint önmaga fejlesztését.

Ebben a személyes találkozások során a családsegítő munkatársai segíthetnek neki. Lassan megérti, hogy jelenlegi életmódja, melyben alárendeli magát gyermekei megélhetésének, életmódjának, nem tuja kimozdítani őt arról a holtponton, amiben elhelyezkedik.



## Kapcsolatfelvétel

H. Gyulával első alkalommal a marcali munkaügyi kirendeltségben találkoztam. A találkozás során jelen volt még marcali városi önkormányzat munkatársa, a munkaügyi kirendeltség munkatársa és kolléganőm a családsegítő szolgálatról. Gyulát tájékoztatta a munkaügyi kirendeltség munkatársa, hogy az álláskeresői megállapodás módosításra került, így a jövőben a szociális és egészségügyi szolgáltató központ családsegítő szolgálatával is együtt kell működnie. Röviden ismertettük a projekt célját és tartalmát, valamint a vele járó kötelezettségeket. Ezt követően aláírta a módosított álláskeresői megállapodást, majd közösen kiválasztottunk egy alkalmas időpontot, amikor megjelenik a családsegítő szolgálatnál.

## Esetfeltárás

Gyula 43 éves, családi állapotát tekintve nőtlen. Legmagasabb iskolai végzettsége szakmunkásképző, felszolgáló szakképzettséggel rendelkezik. 2007 augusztusáig felszolgálóként dolgozott egy marcali cukrászdában, ekkor közös megegyezéssel megszűnt a munkaviszonya, mivel súlyos pánikbetegséget diagnosztizáltak nála, és nem tudta elvégezni munkáját. A betegség kialakulásához – valószínűleg – nagymértékben hozzájárult az az eset, amikor Gyulát munkavégzés közben három vendég fizikailag bántalmazta, „megverték”. Azóta folyamatosan pszichiátriai kezelés alatt áll, gyógyszeres kezelést kap. Elhelyezkedését tehát elsősorban pánikbetegsége akadályozza.

Családi kapcsolatrendszere kiegyensúlyozott. Szülei nyugdíjasok, hárman élnek egy 80m<sup>2</sup>-es családi házban. Három testvére van, mindhárman saját családot alapítottak, évekkal ezelőtt elköltöztek otthonról. Gyulának szüleivel jó a kapcsolata, különösen édesanyjával. Társas és baráti kapcsolatai nagyon beszűkültek, egyetlen barátja van, akivel rendszeresen tartja a kapcsolatot.

Mentális állapota mellett egészségi állapotában is változás figyelhető meg. Az utóbbi hónapokban arra lett figyelmes, hogy végtagjai hosszabb időre elzsibbadnak. Orvosa vizsgálatra jegyeztette elő a kaposvári kórházba. Más egészségügyi problémával nem küzd. Mint korábban említettem, pszichés problémái a bántalmazást követően alakultak ki. Gyula elmondása szerint az eset után félt bemenni munkahelyére, félt emberek között lenni. A munkahelyén rendszeresen rosszul élték jöttek rá, szédült, émelygés fogta el, nem beszélve a szinte elviselhetetlen félelemről, pánikrohamokról. Még körülbelül egy hétig próbált megfelelni munkahelye elvárásainak, azonban a betegség erősebbnek bizonyult. Később az orvosi vizsgálatok is bebizonyították, hogy pánikbetegség alakult ki nála. A betegség kezdeti szakaszában Gyula még az utcára sem mert kimenni, napokon keresztül ki sem mozdult a lakásból, szobájából. Például, ha orvoshoz kellett mennie, édesanyja kísérte el, mivel egyedül nem mert elmenni. Az orvosi és gyógyszeres kezeléseknél köszönhetően – igaz, nagyon lassan – a betegség tünetei

fokozatosan enyhültek. Jelenleg egyedül intézi ügyeit, ő jár bevásárolni, és alkalmanként sétálni is elmegy. Ezek a változások eredménynek tekintendők, azonban messze állnak a teljes gyógyulástól és a lehetséges munkavállalástól.

Habitusát, viselkedését figyelembe véve, első ránézésre nem sok eltérés figyelhető meg egy „egészséges” emberhez képest. Alaposabban megfigyelve azonban észrevehetőek azok a mozdulatok, gesztikulációk, kommunikációs sajátosságok, melyek a betegségre utalhatnak. Ami az első találkozás során felkeltette figyelmemet, az az ügyfél járása és mozgása volt. Gyors, hirtelen irányváltoztatások, megnyújtott, hosszú, erős léptekkel. (A találkozások végén, amint elköszönünk egymástól, azonnal „felugrik” és már kint is van az irodából). Ez a hirtelenség a non-verbális kommunikációjában is megfigyelhető, azonban sokkal ritkábban, mint mozgás közben. A beszélgetések során nem sokat gesztikulál, azonban ha előfordul, azok esetenként túlzóak. Verbális kommunikációja éppen az ellentétje a non-verbálisnak. Beszéde jól érthető, tagolt, esetenként kissé elhalkuló. Ha valaminek hangsúlyt akar adni, akkor „megnyomja” a mondat elejét, majd elnyújtja, és kissé felviszi a hangsúlyt. (Ez akkor figyelhető meg leginkább, amikor betegsége súlyosságát akarja hangsúlyozni.) Egyes megnyilvánulások mindenképpen a betegséggel együtt járó stresszre utalnak. Tipikus tünet a kezek dörzsölése, tördelése, a keresztbefont karok, zárt lábak kissé meggörnyedt testtartásban. Hangulatától függően néha nehezen veszi fel a szemkontaktust, ha mégis, akkor is inkább csak a szeme sarkából egy másodpercre. Ez többnyire csak a találkozások elején tapasztaltam, amint egy kicsit sikerül „egymásra hangolódni”, sokkal könnyebben és nyíltabban veszi fel a kontaktust.

Mióta kialakult a betegsége, családja még fontosabb szerephez jutott, mint korábban. Ez természetesen érthető, mivel a betegség természetéből fakadóan a beteg csak megszokott biztonságos családi környezetében érzi magát biztonságban. A betegség kezdeti súlyosabb időszakában csak családtagjaival és orvosával tartotta a kapcsolatot. A családi kapcsolatok között édesanyjával a legszorosabb a viszonya. Gyula elmondása szerint ő mindig támogatta, a legnehezebb pillanatokban is mellette volt. Gyula esetében ennek a támogató háttérnek valószínűleg meghatározó szerepet kell tulajdonítani. Édesapjával is jó a kapcsolata, viszont nem ilyen bensőséges. Testvéreivel ritkán tartják a kapcsolatot, akkor is inkább csak telefonon. Személyesen ritkán találkoznak, mivel mindhárman messze elköltöztek, problémát jelent a távolság. Egyetlen barátja van, akivel nagyon jó a kapcsolata, közös az érdeklődési körük, szívesen beszélgetnek. Összességében elmondható, hogy társas kapcsolatai nagyon beszűkültek, csak a legfontosabb kapcsolatait őrizte meg, a többi erodálódott. Mindazonáltal nagyon fontos, hogy ezek a kapcsolatok továbbra is fennmaradjanak, és újabbakkal bővüljenek.

## Esetkezelés

Gyula az első találkozóra a megbeszélrt időpontban pontosan megjelent. Nyilvántartásba, gondozásba vételhez szükséges adminisztráció megtörtént, együttműködési megállapodást aláírtuk, így sor kerülhetett az első interjú levezetésére.

A súlyos mentális probléma ellenére a kliens nem zárkózik el a munkavégzés lehetőségétől. Elmondása szerint néha úgy érzi, kifejezetten jót tenne neki, ha ismét lenne állá-

sa. Sajnálatos módon az ellenérvek sokkal nagyobb számban sorakoznak, ezért jelenleg kevés esélye van, hogy konkrét lépések történhetnének az elhelyezkedés ügyében. Természetesen felmerül a kérdés, nem korai még-e a munkavállalás, nem rontana-e állapotán. A kérdés megválaszolása nem az én kompetenciám, hanem elsősorban az orvosoké, mindazonáltal meggyőződésem, ha nem következne be hasonló traumatikus esemény, akkor visszaeséstől nem kell tartani. Gyula esetében meglehetősen hosszú munkanélküliségben eltöltött időről beszélhetünk (két és fél év), így motivációs készsége sokat romolhatott az utóbbi időben. (Nehéz meghatározni egy pánikbeteg esetében, hogy mikor beszélhetünk a motiváció hiányáról és mikor a betegség okozta félelemtől, stresszről.)

Aggudalomra ad okot az utóbbi időben fellépő zsidbadás a végtagokban. Az ügyfél szavahihetőségében nem kételkedem, azonban feltételezhető, hogy egy olyan pszichoszomatikus jelenségről van szó, amely újabb megnyilvánulása a pánikbetegségnek. Ha az MR vizsgálat alapján beigazolódik, hogy valamilyen más betegsége is van, akkor az tovább ronthatja a munkaerő-piaci reintegráció esélyét.

A találkozások során többször is felidéztek erősségeit, pozitív tulajdonságait. Büszkén mesélte, hogy nem ritkán 10-12 órát is dolgozott egy nap. Munkaadói mindig nagyon meg voltak vele elégedve. Mindig is nagyon szerette munkáját, a „vendéglátós szakmát”. Ha tehetné, ma is ezt csinálná.

Gyula esetében az elsődleges és egyben legnagyobb probléma a pánikbetegség, és az azzal együtt járó stressz. A betegség orvosi kezelés nélkül megoldhatatlan, ezért a legfontosabb rövid távú cél a folyamatos együttműködés az orvosokkal. Gyula elmondása szerint az orvos által felírt gyógyszerek sokat segítenek állapotán, és minimális javulást maga is érez. A gyors és hatékony javuláshoz azonban elengedhetetlen lenne a gyakori, rendszeres pszichés gondozás is, amire jelen keretek között nincs lehetőség az egészségügy és az orvosok túlterheltsége miatt. Igaz, hogy a pánikbetegség kezelése meghaladja kompetenciahatáromat, azonban az általa kiváltott stressz kezelésére többféle módszer is van a szociális munkás eszköztárában. Pont ezért a következő célkitűzés a stressz csökkentése és kezelése (megküzdési stratégiák számbavétele).

Ha nem sikerül eredményeket elérni és állapota tovább romlik, akkor indokoltá válhat a „leszázalékolás” elindítása. Többször felvettem számára a lehetőséget, azonban eddig még nem sikerült határozott döntést hoznia. Eleinte azt mondta, hogy nagyon hosszadalmasnak és megerőltetőnek tartja a vele járó ügyintézését. Az utóbbi időben az MR vizsgálat eredményétől tette függővé. Ha azonban felteszem számára a kérdést, hogy biztosan ezt akarja-e, nem szeretne-e inkább ismét munkába állni és a régi életét élni, akkor a válasz egyértelmű igen. Természetesen arról is biztosítottam, ha elhatározza, és a „leszázalékolás” mellett dönt, amiben tudok, a segítségére leszek.

A kliens esetében korábban az is stresszreakciót váltott ki, ha például hivatalos ügyeit kellett intéznie. Gyakran érezte, hogy hevesen vert a szíve, az ájulás kerülgette, hányinger fogta el, félelem és rettegés lett rajta úrrá. Ezek szerint érthető, hogy kicsoda szellemi és testi terhelésnek van kitéve az ügyfél, ha elhagyja biztonságos lakhelyét. Esetenként az is kiválthat stresszreakciót, ha még otthon van, de tudja, hogy később valamikor el kell hagynia biztonságos környezetét. Gyula számára minden – ami a biztonságot nyújtó lakáson kívül található – potenciális stresszforrás. Az ügyfél esetében



azonban nem „csak” a betegség okozta stresszel kell megbirkóznia, hanem ehhez még hozzáadódnak a munkanélküliség okozta stresszforrások is. Esetében a munkanélküliség legnagyobb hátránya a „pénzhiány”, az alacsony jövedelem (rendelkezésre állási támogatás). Amíg vendéglátósként dolgozott, jól keresett, azonban mostani jövedelme szinte semmire nem elég. Többször emlegette, hogy ha javulna az állapota, akkor ismét nekiállna dolgozni, mivel a segélyből nem lehet megélni. Ebből következik, hogy számára ugyanúgy stresszforrást jelent a munkanélküli állapot, mint egy „egészséges” ember számára. A kliens esetében tehát kettős stresszhatásról lehet beszélni, mivel míg mások „csupán” a munkanélküliség okozta stresszel küzdenek, addig neki a betegség okozta stresszel is meg kell birkóznia.

Gyulával a találkozások során megbeszéltük, hogy esetében az lenne a legfontosabb, hogy olyan stratégiát dolgozzunk ki, amellyel hatékonyan csökkenthető a stressz okozta szorongás. Sorra vettük, melyek azok a tevékenységek, élethelyzetek, amelyek nem váltanak ki stresszreakciót, illetve csökkentik azt. Elmondta, szívesen végez házimunkát, szép időben örömmel kertészkedik. Nagyon szeret zenét hallgatni, ami szinte mindig megnyugtatja. A találkozások során mindig jeleztem számára, mennyire fontos, hogy a pozitív élményeket, emlékeket helyezze előtérbe. Rendszeresen alkalmaztam a „siker a múltban” technikát és a „kivételt kutató kérdést”. Mindkét technika lényege, hogy a pozitív benyomásokra épít. Rendszeresen felidézzük azt az időszakot, amikor dolgozott, és fel sem merült benne, hogy ilyen betegség alakulhat ki nála. Ha esetenként a munka negatív hatásaira tért ki, próbáltam kompenzálni a kivételt kutató kérdésekkel.

Javasoltam számára, próbáljon meg naponta 10-20 percet relaxálni, ellazulni. Ilyenkor próbáljon csak pozitív dolgokra gondolni. Eredményesebb lehet, ha mindezt valamilyen kellemes zene hallgatása közben végzi. Javasoltam a csoportfoglalkozáson való részvételt, amire egyelőre elutasító választ kaptam. Mivel Gyula társas kapcsolatai nagyon beszűkültek, így ez egy lehetőség lenne számára, hogy új kapcsolatokat alakítson ki, és ismét bizalommal forduljon más emberek felé.

## Összegzés

Összegzésképpen elmondható, hogy az eset több szempontból is súrolja a szociális munka és a pszichiátriai gondozás közötti kompetenciahatárokat. Nehéz pontosan meghatározni, melyek azok a „mélységek”, amelyeket szociális munkásként a saját eszköztárral még érinthetek, és melyek, amiket már nem. A lehetséges negatív hatások elkerülése végett elsősorban a stresszoldást tekintem elsődleges feladatommak, a mélylélektani problémák definiálását és megoldását pedig az orvosokra bízom. Mindenféleképpen eredménynek tekintem, hogy sikerült együttműködő, jó kapcsolatot kialakítanom a klienssel, mivel az nélkülözhetetlen a segítő munkában. A jövőben nagyon fontosnak tartom a csoportfoglalkozáson való részvételt, ami nagyban elősegítheti a társadalmi reintegrációt.

## Kapcsolatfelvétel

R. A. 2010. szeptember 9-én önként kereste fel családsegítő központunkat azzal a problémával, hogy anyagi nehézségei vannak.

## Esetfeltárás

R. A. egy 56 éves nő, iskolai végzettsége egyetem, szakképesítése óvodapedagógus, múzeumpedagógus. Hajadon, jelenleg egyedül él saját tulajdonú 25 m<sup>2</sup>-es gázfűtéses lakásában. Szülei már nem élnek, édesanyja fél éve halt meg, testvére távol, másik városban lakik. Barátai vannak, de egyre ritkábban találkozik velük.

Az elektromos művek a szolgáltatást már kikapcsolta az ügyfélnél a hónap elején. Más szolgáltatónál is van tartozása a kliensnek. Lakásfenntartási támogatást kap. Már az első találkozásnál kiderült, hogy R. A. tartós munkanélküli, akkor már három éve nem volt munkája. Az ügyfél a probléma fókuszát teljes mértékben az adósságára helyezte, és a munkanélküli létet kutató kérdéseket azzal zárta le, hogy folyamatosan keres munkát, rengeteg helyre beadott pályázatot, mondhatni „mindent megtett, ami tőle telik”. Éppen ezért az álláskereső klubot és bármely dolgot, ami a munkakereséssel összefügg, eleinte teljesen elutasított. Díjhátralékaira önkormányzati adósságkezelés került beadásra, melyet a szociális bizottság támogatott, az önrészt sikerült befizetnie, és jelenleg is folyik az egy éves utánkövetés, számláit minden hónapban sikerül befizetnie.

## Esetkezelés

R. A. kevés önbizalommal rendelkezett, így különös hangsúlyt fektettem a pozitív visszajelzésekre. Fontos megemlítenem, hogy a képessé tétel volt a cél, és nem az, hogy az ügyfél helyett keressek munkát és ily módon oldjam meg a problémáját. R. A.-val való munka során nélkülözhetetlen volt az önismeret és az önmegértés, hiszen csak ezután tud továbblépni az ügyfél egy következő fázisra. A segítő munka során közösen próbáltuk feltárni azokat az erőforrásokat, melyekkel az ügyfél rendelkezik, és megtalálni azokat a pontokat az életében, melyekre támaszkodhat. A kliensnél némi nehézséget jelentett, hogy sokszor magával a munkakereséssel akart foglalkozni, mikor még azzal a krízishelyzettel sem küzdött meg, mely a régebbi munkahely elvesztése teremtett, és az ebből adódó helyzetet még nem sikerült elfogadnia. Mintha megrekedt volna azon a szinten, hogy ez vele nem történhet meg. A kapcsolatunk első szakaszának vége felé eljutottunk oda, hogy a bizalom kialakult, így nyíltan tudtunk tovább dolgozni, és egyikünknek sem kellett burkolt fogalmazásokba bocsátkozni. A Johari-ablak elmélet szerint a mások által is észlelhető nyílt területet próbáltuk közösen bővíteni.



A munkanélküliség egy krízis, mely R. A. esetében is bekövetkezett, és a lelki egyensúlyát teljesen felborította. Egyfajta tárgyvesztésről is beszélhetünk, melynél nagyon fontos, hogy ennek milyen lesz a kimenetele. (Ehhez még az is társult, hogy édesanyját is elvesztette fél évvel ezelőtt, akivel addig szoros kapcsolatban állt, együtt is laktak.) Rosszabb esetben regresszió, mely után a kliens megreked, nem tud ebből kilépni és továbblépni. Jó esetben viszont születhet egy pozitív megoldás, melyre már építeni tud az ügyfél és ez segítségére lesz a jövőben. A munkanélküliség szakaszait vizsgálva az első ciklus állomásain – az ügyfél elmondása szerint – már átment (tagadás, harag-düh, alkudozás, depresszió, beletörődés) és a mi találkozásunkkor már a második ciklusban, a munkakeresés fázisában volt, akkor éppen a lelkesedés fázisában. Reményekkel telve mesélte, hogy milyen sok munkahelyre beadta a pályázatát, és olyannyira biztos volt a dolgában, hogy ezért sem erre koncentrált a figyelme, hanem az adósságára.

A munkanélküliség problémája a krízishelyzet mellett, hogy az egyén akár teljes izolációba kerülhet, társas kapcsolatai leépülnek, majd szép lassan akár meg is szűnhetnek. Ebben a segítő kapcsolatban is voltak nehézségek, mint például az ügyfél ellenállása. R. A. pont a munkanélküliségével kapcsolatos probléma területén kért nehezebben segítséget, majd a bizalom kialakulása után viszont egy olyan csapdába esett bele, hogy már szinte elvárta, hogy én, a segítő keressek helyette munkát, ajánljak munkát és oldjam meg ezt a problémáját is, hiszen az adóssága is rendeződött. Ekkor kérdésessé vált, hogy a közösen megfogalmazott tervek megvalósulnak-e, valamint az is féltő volt, hogy a kliensből mindez dühöt, haragot vált ki, mely veszélyeztetné a további kapcsolatot, együttműködést. A találkozások során sikerült ezen túljutni, rengeteg beszélgetés során tisztázódtak a feladatok és a továbbiakban lehetett erre koncentrálni.

R. A. esetében próbáltam segíteni a társas kapcsolatait. Feltérképeztük, hogy a meglévő barátaival milyen kapcsolatban van, hogyan tudná ezeket szorosabbra fűzni, illetve új kapcsolatokat kialakítani. Mivel az álláskereső klubot elutasította, így a filmklubot ajánlottam neki, ami nem függ össze az álláskeresésével közvetlenül, de mégis teret ad annak, hogy a kapcsolatait valamilyen módon bővítse. Emellett még két fontos dologról beszélünk: egyrészt, hogy közösen keressünk R. A. számára aktív fizikai időtöltést, másrészt pedig tanuljon meg relaxálni.

A segítő kapcsolat folyamán nagy hangsúlyt fektettem a motivációra és egy jó stratégia kidolgozására. Közösen kerestük az ügyféllel a sikereket a múltban, melyre aztán lehetett támaszkodni. Olyan régebbi élethelyzeteket kerestünk, mikor a kliensnek volt munkája, voltak kapcsolatai, tehát „minden rendben volt az életében”. Ezekből az ügyfél sokat merített, nagyon megerősítette, és reményt kapott, hogy lehet ez még így is.

A közös munka vége felé, mikor már folyamatosan haladt előre az ügyfél a munkába lépés útján, fontosnak tartottam egy jövőkép megfogalmazást és a pontos stratégia kidolgozását. Az ügyfél akaratereje nagy volt, nem adta fel. Olyan területekre adta be a jelentkezését, melyek a saját szakterületei voltak, nyitottá vált a társas kapcsolatokban, reálisan látta saját magát, és a sok munka meghozta gyümölcsét, ugyan- is egy művészeti óvodában sikerült elhelyezkednie három év után.

## Összegzés

A segítő kapcsolat folyamán nagyon fontosnak és fő célomnak tartottam, hogy nem munkát szeretnék keresni R. A.-nak, hanem képessé tenni, hogy önerőből visszakerüljön a munka világába. Eleinte főleg elérhető célokat fogalmaztunk meg, és olyan feladatokat, amelyek megvalósíthatóak voltak. Az ütemterv nagyon sokat segített nekem is, mert volt egy szál, amin az esetet tudtam végigvinni.



## Kapcsolatfelvétel

Erzsébettel az összevont szociális alapszolgáltatási intézmény révén kerültem kapcsolatba. Rövid ismerkedés után az ügyféllel időpontot, valamint helyszínt egyeztettem interjúkészítés céljából.

## Esetfeltárás

Erzsébet egy észak-magyarországi faluban született 1954-ben, hét testvérével hosszú ideig ezen a településen laktak. Elmondása szerint a család meglehetősen vándorló életmódot folytatott, a családtagok között nagyon jó kapcsolat volt. A szülei szigorúan nevelték a nyolc gyermeket, a családban nagyon fontos volt a tanulás. Erzsébet elvégezte az általános iskola nyolcadik évfolyamát. Az iskolában elsajátított tudáson és készségeken kívül egyéb jártasságokat is magáévá tett, ezeket a készségeket többnyire a szülői házban tanulta el a szüleitől. Erzsébet elmondása szerint már nagyon fiatalon tudott főzni, hímezni, valamint ért a koszorúkötéshez is. Az anyja halála (1986) az egész családot nagyon megviselte, majd a család nehézségeit súlyosbította az édesapja halála. Erzsébet öt évvel az édesanyja halála (1991) után a férjét is elvesztette, 1996 óta özvegy és egyedül él, állítása szerint ezen nem is szeretne változtatni a későbbiekben. A kliens egészségi állapota az életkora ellenére a legtöbb munkaforma elvégzését lehetővé teszi. Egyetlen komolyabbnak tekinthető gátló tényező egy autóbalesetből származó kézserülés, de a kliens elmondása szerint mindez nem akadályozná meg abban, hogy munkába álljon. Ügyfelem káros szenvedélyeiről nem számolt be.

A kliens esetében különösen az anyagi létre, valamint az emberi kapcsolatokra vonatkozóan adódnak problémák. Szülei elvesztésekor és a tartós munkanélküliség során hasonló változások érték Erzsébet személyiségét. Mindegyik esetben megjelent a tárgyvesztés, ami valamilyen korábban meglévő és az egyén számára nagy jelentőséggel bíró személy vagy dolog elvesztését jelentette. Közös vonás még a két tárgyvesztés esetén a gyász pszichológiájában is érvényes szakaszok. Családtagjainak, valamint a munkahelyének elvesztése során ugyanazokon a szakaszokon kellett átesnie a kliensnek. Megfigyelhető még a több évig tartó, többnyire sikertelen álláskeresés hatására bekövetkező apátia, azonban amikor valamilyen biztosnak tűnő állás lehetősége jelent meg számára, akkor ideiglenesen sikerült ebből az állapotból kilábalnia. A kliens a tartós stressz hatására kialakult szorongás tünetei közül a magas vérnyomást említette.

Erzsébet egy három szobás családi házban lakik, és mivel ennek az épületnek a fenntartása komoly gondokat okoz számára, felmerült annak a lehetősége, hogy a jelenlegi házának az eladása után beköltözzön a megyeszékhelyre. Jelenlegi ingatlanja komfort nélküli, víz jelenleg nincs az épületben, a ház melletti kútból lehet hozzájutni. A házban áramellátás van, a fűtés pedig fa és gáztüzelésű. A téli időszakban komoly gondot jelent a tüzelőanyag beszerzése.

Erzsébet a környezetében élő személyekről nagyon jó véleménnyel van, elmondása szerint mindenki jó kapcsolatot ápol. Bár ezek a kapcsolatok konfliktusmentesek, arra is fény derült az interjú során, hogy a tartós munkanélküliség idővel hosszantartó izolációt eredményezett. A szociális kapcsolatai fokozatosan beszűkültek, egyre kevesebb emberrel tartott kapcsolatot, lakóhelyét pedig csak nagyon ritkán hagyta el. A baráti kapcsolatok leépülését tovább súlyosbítja az a tény, hogy Erzsébet családi kapcsolatai megszűntek, ugyanis tizenhárom évvel ezelőtt elvesztette a férjét, valamint a szülei sem élnek, így nagyon nagy igény mutatkozna a kliens részéről ezekre a baráti kapcsolatokra. A kliens a testvéreivel nem tartja a kapcsolatot, ennek legfőbb oka a földrajzi távolságban keresendő.

Amióta megözvegyült, nem volt komoly párkapcsolata, ugyanis elmondása szerint hű szeretne maradni a férjéhez. Ha később mégis adódna számára lehetőség, akkor kizárólag az élettársi kapcsolatot tudja elképzelni, házasságot még egyszer nem szeretne kötni. Annak ellenére, hogy nem szeretne férjhez menni, nagy igény mutatkozik a részéről egy állandó párkapcsolat kialakítására. Elmondása szerint nagyon magányos, valamint az időközben felmerülő nehézségekkel szemben is nagyobb sikerrel tudná felvenni a harcot, ha nem lenne egyedül.

Legelső munkahelye egy sörgyár volt, ahol gépkezelőként állt alkalmazásban. Ezt követően a Magyar Államvasutaknál dolgozott a jelenlegi lakóhelyéhez közeli megyeszékhelyen, mint takarítónő. A későbbiekben dolgozott még beültetőként is két vállalatnál, az izzógyárban, valamint egy másik megyeszékhelyen egy nagyvállalatnál. Számára azonban a legkedvesebb munkahely egy észak-magyarországi termelőszövetkezet volt, itt az 1980-as évek közepén dolgozott. Elmondta, hogy azért szeretett ott dolgozni, mert a családi nevelésből adódóan mindig is közel álltak hozzá a mezőgazdasági munkálatok, az állattenyésztés, valamint a növénytermesztés. A legutolsó munkahelye a megyei kórház volt, itt a korábbiakhoz hasonlóan takarítónőként dolgozott. A munkaviszony megszűnésének időpontjaként a nyolcvanas évek végét adta meg. A kilencvenes évek elejétől kezdve nem volt munkaviszonya. Ápolási díjra volt jogosult, ugyanis először édesapját volt kénytelen ápolni, majd ezt követően férje szorult rá a segítségére. Férje 1996-ban bekövetkező halála után alkalmi munkavégzésekből élt.

Az első interjú során Erzsébet meghatározta azokat a szakmákat, amelyek iránt érdeklődést érez, valamint ahol szívesen dolgozott. Leginkább a takarítás, valamint az ápolás volt az a munkaforma, amit a legszívesebben végzett, természetesen a már korábban említett mezőgazdasági jellegű munkavégzés mellett. Az első interjú időtartama alatt a kliens rendszeres szociális segélyben részesült.

## Esetkezelés

Erzsébet az első interjú során a helyi munkaerő-piaci helyzetre vonatkozó kérdésre negatív jellemzést adott. Elmondta, hogy jelenleg nem talál munkát, ez jelentős részben az alacsony iskolai végzettségének köszönhetően van így. További gátló tényező Erzsébet magas életkora. Véleménye szerint a munkáltatók nem szívesen veszik fel az ötvenedik életévüket betöltött munkavállalókat, különösen, ha az illető nő. Az ügyfél

és a családgondozó szerint egyaránt a legnagyobb gátló tényezők az alacsony iskolai végzettség, a magas életkor, valamint további nagy nehézségeket okoz a munkába állást illetően az a tény, hogy a kliens hosszú időszakot töltött a munka világától távol. A kliens még megnevezte a nemet is, mint negatívumot.

Ügyfelemnek gyakran adódnak problémái a szociális szféra szereplőivel. Gyakran nem boldogul a szociális ügyeinek az elintézésével, sokszor kerül konfliktusba. Elmondta, hogy sokszor indokolatlanul türelmetlen, és ezen a negatív tulajdonságán szívesen változtatna a későbbiekben.

*Az elhelyezkedést, munkába állást akadályozó tényezők:*

- » az alacsony iskolai végzettség,
- » a munka világától távol töltött idő,
- » a közlekedési infrastruktúra hiányosságai,
- » konfliktuskezelési problémák,
- » a támogató környezet hiánya.

*Az ügyfél erősségeinek és gyengeségeinek azonosítása munkaerő-piaci szempontból:*

*Erősségek:*

- » motiváltság a munkába állást illetően,
- » jó egészségi állapot, magas munkabírási képesség,
- » korábban megszerzett tapasztalatok, sokféle jártasság.

*Gyengeségek:*

- » gyakori konfliktusok a társas érintkezéseiben,
- » a támogató családi-, valamint baráti kapcsolatai hiányosak,
- » alacsony iskolai végzettség.

*A kliens által meghatározott problémák:*

- » állandó munkahely hiánya,
- » rossz anyagi helyzet,
- » gyakori konfliktusok a társas kapcsolatokban,
- » hiányos társas kapcsolatok.

*A családsegítő által meghatározott problémák:*

- » állandó munkahely hiánya,
- » instabil anyagi helyzet,
- » az egészségi állapotra negatívan ható alacsony komfortfokozatú lakóingatlan,
- » szociális ügyeinek intézése gyakran nem konfliktusmentes,
- » hiányos társas kapcsolatok.

*A kliens által meghatározott célok:*

- » biztos megélhetést garantáló munkahelyen történő elhelyezkedés,
- » jelenlegi lakóingatlan értékesítése, ezt követően a kliens igényeinek megfelelő városi ingatlan vásárlása,
- » állandó partnerrel tartós kapcsolat kialakítása,
- » a felmerülő konfliktusok megfelelő kezelése,
- » szeretne egy olyan baráti társaságot maga mellé, aki állandóan körülvenné, valamint szükség esetén segíteni tudna neki, biztonságot nyújtana,
- » a korábbiakban felsorolt célok elérését követően nyugdíjba menni.

*A családsegítő által meghatározott célok:*

- » a kliens legyen aktív a munkahelykeresést illetően,
- » alakítson ki a helyi közösség tagjaival tartós kapcsolatokat,
- » a hirtelen és váratlanul felmerülő akadályokat igyekezzen kevésbé indulatosan kezelni, valamint a konfliktushelyzeteket a lehetőségeihez mérten sikeresebben oldja meg,
- » az anyagi javakkal költséghatékonyabban igyekezzen gazdálkodni.

*A kitűzött célok lebontása lépésekre:*

- » folyamatos családlátogatás és kapcsolattartás a családgondozóval,
- » ingatlan eladása,
- » kapcsolati zavarok kezelése – pszichológiai tanácsadás,
- » társas konfliktusok kezelése – pszichológiai tanácsadás,
- » részvétel a falu lakóinak szervezett közösségi programokon,
- » álláskereső klubban való részvétel,
- » aktív álláskereső tevékenység folytatása.

Az első interjút követően sor került a foglalkoztatást elősegítő program keretében a szükségletfelmérő-, valamint a felvételi adatlap kitöltésére, továbbá az együttműködési megállapodás aláírására. Az ügyfél vállalja az együttműködést, valamint az álláskereső kapcsolatán is aktívabb szerepvállalásra törekszik. Az ügyfél vállalja a rendszeres kapcsolattartást a családgondozóval. A családsegítő segít a kliens számára az álláskeresőségben, a szükséges szellemi, anyagi és szociális javakhoz való hozzájutásban, valamint figyelemmel kíséri a megtett lépéseket, pszichoszociális támogatást nyújt a program során. Sikeres munkába állás esetén a kliens vállalja a rendszeres munkába járást, a munkahelyen történő megfelelő megjelenést, valamint a rábízott feladatok ellátását. Ügyfelemmel 2009. november 2-án kötöttünk együttműködési megállapodást. Ezt követően megbeszéltük az egyes rövidtávú célokat, illetve azok megvalósításához szükséges lépéseket. Első lépésként a munkaügyi központ megyei kirendeltségével való kapcsolat-felvétel valósult meg. Felajánlottam ügyfelem részére a programban résztvevő pszichológus, és/vagy mentálhigiénés szakember segítségét. E lehetőséggel egyelőre nem kíván élni. További lépésként a munkaügyi központban történő regisztrációban állapodtunk meg. Kliensem nagy érdeklődést mutatott a közfoglalkoztatásban történő munkavállalás lehetőségére. Véleménye szerint nincs más esély a térségben történő munkavállalásra, a távolabbi helyekre történő bejárást pedig nem tudná megoldani. Ennek eredményeként igyekeztem elérni, hogy kliensem bekerüljön a 2010-es roma közfoglalkoztatási programba. Ez sikeresen meg is történt, így Erzsébet jelenleg is ebben a programban vesz részt. Elmondta, hogy munkájával meg van elégedve, és szeretné az öt hónap (a roma közfoglalkoztatás időtartama) leteltével is folytatni tevékenységét.

A foglalkoztatást elősegítő program során a közös munka keretében a kliens álláskereső tréningen vehetett részt, valamint az álláskereső klubba is bevonásra került.

## Összegzés

Kliensem jelenleg utógondozás alatt áll. Munkahelyén rendszeresen megjelenik, a rábízott feladatokat megfelelően ellátja. Az utógondozás fázisa alatt a rendszeres kapcsolattartás kevésbé tud megvalósulni a kliens munkavállalása miatt. A kliens igyekszik a jelenlegi munkahelyén támasztott elvárásoknak megfelelni és ezáltal az állását megtartani. A munkahelynek köszönhetően új társas kapcsolatokra tett szert, ami nagyban megkönnyíti kliensem lakóközösségbe történő nagyobb fokú integrálódását.



## Kapcsolatfelvétel

János 55 éves korában került a családsegítő szolgálatához az aktív korú nem foglalkoztatott személyek kötelező együttműködése révén.

## Esetfeltárás

János 57 éves, hét éve munkanélküli. Két nagykorú fiával él együtt saját tulajdonában lévő lakásában. Felesége nyolc évvel ezelőtt súlyos betegségben meghalt. A felesége halálát követően egy év múlva megszűnt a munkahelye. János a reménytelenség, a gyász és a jövőbe vetett hit hiánya miatt inni kezdett. Alkoholproblémái olyan szinten jelentkeztek, hogy a napi életvezetése felborult, realitását teljesen elvesztette.

## Esetkezelés

Az első interjú, illetve a helyzet és állapotfelmérés során az alábbiak voltak tapasztalhatók:

- » szorong az idegen helyzetben,
- » nehezen nyílik meg, problémáiról nehezen beszél,
- » szégyelli jelenlegi helyzetét,
- » a kilátástalanság érzése erős, jövőképe nincs, helyzetét reménytelennek ítéli meg,
- » többnyire a múltjáról beszél (a múltbéli még szép események időszakában él),
- » társas kapcsolatai beszűkültek, családi kapcsolatai lazák (fiaival és szüleivel sem túl jó a kapcsolata) az alkoholproblémák miatt,
- » több százezer forintos tartozása van az energiaszolgáltató, illetve az önkormányzat felé, ami tartós szorongást idéz elő nála,
- » kudarckerülő beállítódás,
- » negatív sztereotípiák a foglalkoztatókról, a foglalkoztatási rendszerről,
- » a változás iránti motiváció látszólag megvolt a kliensben.

A beilleszkedéshez és eredményes munkavégzéshez szükséges, a kliensben fellelhető tulajdonságok:

- » jó hozzáállás, motiváció, aktivitás,
- » a munkára irányuló reális tervek,
- » kommunikációs és kapcsolatteremtő készségek,
- » felkészültség, jó benyomást keltő megjelenés,
- » nyitottság, odafigyelés, együttműködő készség,
- » bátorság a kérdésésre, tanácskérésre,
- » a munkahelyen csak azzal kapcsolatos ügyeit intézze,
- » kezdeményező készség,
- » képesség a döntések meghozatalára kellő körültekintéssel.



*Az esetvezetés két fő irányban indult meg:*

1. Fő cél az érzelmi egyensúly helyreállítása, az önbizalom növelése és a pozitív önértékelés kialakítása volt annak érdekében, hogy képessé váljon önálló döntések meghozatalára, önálló, konstruktív életvezetésre.
2. Az álláskeresés másodlagos célkitűzés volt. Az álláskeresési technikák elsajátítása, a mentális állapot helyreállítása után első lépésben a közfoglalkoztatásban való részvételt céloztuk meg.

Az esetkezelés kezdetén már megállapítható volt, hogy a kliens erőtartálékai kimerültek, felesége halála miatti gyásza rögzült, ez a krízis feldolgozatlan maradt. A belső erőforrások mozgósítása, külső erőter megerősítése, szociális kapcsolatok javítása elsődleges, hosszú távú célként fogalmazódott meg. Ehhez elsősorban az alkoholbetegséget kellett kezelni. Kliens számára nem volt nehéz tudatosítani az alkoholbetegség okozta „mellékhatásokat”, következményeket. A pszichés egyensúly helyreállításához azonban szükség volt a felhalmozott adósság rendezésére is. Adósságkezelési szolgáltatás hiányában nehéz feladat volt a rendszeres szociális segély összegéből bármilyen törlesztés. Az alacsony jövedelmét tőle független tényezőnek tüntettük fel, az alkoholra fordított összegből pedig kiszámoltuk, hogy mit lehetne belőle kifizetni. Kliens az elvonókúrát nem vállalta, állította, hogy magától abba tudja hagyni az italfogyasztást...

A sikertelenség, a reménytelenség és a kilátástalanság érzésének csökkentésére gyorsan elérhető, rövid távú célok megfogalmazására került sor. Az energiaszolgáltatóval sikerült részletfizetésben megegyezni.

Egy közeli találkozás alkalmával János fiaival együtt érkezett. Az exploráció során nyilvánvalóvá váltak a kapcsolat meglazulásának okai, és mindazok az érzelmek, amelyekkel szembesültek a családtagok. A fiai megígérték Jánosnak, hogyha nem alkoholra költi a saját pénzét, akkor a bevételeik egy részét (rendelkezésre állási támogatás és alkalmi munkából származó bevételek) a tartozások fedezésére ők is felhasználják. János és fiai megállapodtak, hogy szükség esetén ők is felkeresik a család gondozót. Az egyik családlátogatás a szülők otthonában történt, ahol a szülők Jánossal kapcsolatos problémáikról beszéltek. Ők ugyancsak azzal a feltétellel ajánlották fel segítségüket, hogyha János felhagy az italozással. Emellett javaslatként merült fel, hogy pénzfelhasználási tervet készítenek. A szülők a beígért érzelmi és anyagi támogatást mindvégig megadták Jánosnak.

Az adósság csökkenése és a folyamatos önálló ügyintézés révén János önbizalma megerősödni látszott, a kilátástalanság élménye csökkent. Egy-egy feladott csekkel ő maga jelent meg, hogy bemutassa azt. Az elmúlt két évben az adósság jelentős részét sikerült így törleszteni.

János – bár nagyon kitartó és küzdelmes munkával – fokozatosan szokott le az alkoholról. Határidőt tűzött ki maga elé, és ezt szem előtt tartva fél éve teljesen tiszta. Ezt a fizikai jelek, a közérzet és a hangulat is alátámasztja.

Az izoláció csökkentését, a közösségi élményt, valahová tartozás élményének fokozását a csoportfoglalkozáson való részvétellel kívántuk elérni. Kezdetben passzív megfigyelőként vett részt a foglalkozásokon, de később – amikor már eredményei, sikerélmé-

neyei voltak – egyre gyakrabban megosztotta azokat csoporttársaival. Bízta társait, hogy ne adják fel... – segítettből segítővé vált. A csoportban való részvétel és az esetvezetés során tett gyakori látogatások a szolgálat irodájában mind hozzájárultak ahhoz, hogy külső megjelenésén is változtasson. Az önmagáról újonnan kialakult kép lehetővé tette azt is, hogy képes legyen új kapcsolat kialakítására. Ennek érdekében a feleségével, párkapcsolatával kapcsolatos pozitív élmények újra feldolgozás alá kerültek, és ezek révén egy pozitív jövőképet kezdett kialakítani. Kapcsolata több mint fél éve tart. Az álláskereső technikák elsajátítása már „önképzés” révén valósult meg. A könyvtárban interneten, a helyi médiában, hirdető újságokban önállóan keresett munkát. A folyamat során elért eredmények a következők: aktívan keresi a munkalehetőséget, valamint regisztrál a munkaügyi kirendeltségen és álláskereső megállapodást köt. Az egész folyamat eredménye, hogy a települési önkormányzat fél évre gépkocsivezetőként (!) alkalmazta közfoglalkoztatás keretében. Ez sikeres időszak volt számára, a segély összege feletti bérét a tartozások rendezésére fordította. A közösségi élmény fokozódott, önértékelése, önbizalma nőtt. Fiaival a kapcsolata rendeződött, mióta nem fogyaszt alkoholt. Szülei havonta kisebb összeggel támogatják. Mindeközben folyamatos megerősítést, biztatást igényelt. A közfoglalkoztatás idejének lejárta után önként jelentkezett a csoportfoglalkozásokra is. Továbbra is motivált a változásra, a fejlődés lehetőségét keresi.

## Összegzés

A komplex, holisztikus szemléletben végzett esetkezelés során János mentális állapotát sikerült javítani. A kliens életének megértésével, az érzelmek feltárásával sikerült a kliens coping-stratégiáit fejleszteni. A változás iránti igény kellő mértékű volt ahhoz, hogy tartós és manifeszt eredményeket érjen el. A kezdeti motivációja kellően megfelelő volt, a megbeszélte határidőket mindig betartotta, és a változáshoz szükséges feladatokat minden esetben elvégezte. Érzelmi állapota stabilnak tűnik, de ingadozó. Ezt azonban képessé vált kezelni a családgondozó, a támogatóvá vált családi kapcsolatok és párkapcsolata segítségével. János esetében ellenállás és bizalmatlanság nem nehezítette sem a kezdeti segítő kapcsolat kialakítását, sem pedig a későbbi együttműködést. Az aktivitás révén azt sikerült erősíteni benne, hogy képes saját sorsának irányítására. Motivációjából és együttműködési képességéből kiindulva egy sikeres segítő kapcsolat alakult ki, személyiségének erősítésével valósultak meg olyan kismértékű eredmények, melyek szintén az önbizalom, a személyiség további megerősödését generálták.

A jövőképet a célokból kiindulva tudatosan fogalmazta meg, belátva azt is, hogy ez nem rövid időn belül megvalósítható folyamat. Továbbra is álláskereső, de az előző időszakban elért eredmények és a folyamatos családgondozás, megerősítés és a családi támogatás révén már destruktív magatartás és negatív irányú elmozdulás nem tapasztalható.

## Kapcsolatfelvétel

Rendszeres szociális segély miatt együttműködésre kötelezett kliens.

## Esetfeltárás

Wanda 56 éves, elvált, a belvárosban egyedül él saját tulajdonában lévő lakásában. Lengyelországban született, és egy ideig ott is dolgozott, azonban férjével való megismerkedését követően Magyarországra költözött. Közösén vásároltak egy lakást, melynek férjére eső tulajdonosi részét a válást követően megvásárolta, lakáshitel felvételével. Azóta egyetemista gyermekeit egyedül neveli, akik a fővárosban folytatják egyetemi tanulmányaikat. A gyerekek tanulmányaik miatt a fővárosban élnek kollégiumi elhelyezés keretében. Wanda két diplomával rendelkezik: közgazdász és informatikus.

A kliens rendszeres szociális segélyben részesül, ezáltal nehéz anyagi körülmények között él. 2008-ban veszítette el osztályvezetői állását, a földhivaltól leépítés következtében bocsátották el.

Wanda 1989-ben került a földhivatal munkatársi gárdájába, kezdetben rendszergazdaként, majd a munkatapasztalatának növekedésével, illetve rátermettségének bebizonyításával rövid időn belül osztályvezetői pozíciót ajánlottak fel számára. Munkáját a vezetőség többször elismerte, ezáltal fontos, értékes munkatársnak érezte magát. A leépítések szükségszerűségének tényekor is úgy érezte, az ő munkája nélkülözhetetlen, és mivel többször kapott elismerést, fel sem merült benne, hogy ő is a „listán” szerepelhet. Wanda titkon remélte, őt nem veszélyezteti a munkahely elvesztése, mivel precíz munkaerőnek tartják kollégái, illetve a vezetőség is. Egy osztályvezetői ülésen került bejelentésre a leépítésre kerülő kollégák névsora. A felolvasás közben Wanda biztos volt abban, hogy őt nem említik, azon jártak gondolatai, hogy saját beosztottjaival hogyan közli a rossz hírt. Gondolatmenete közben egyszer csak megemlítették az ő nevét is, de nem hitt a fülének. Abban a pillanatban nem tudta felfogni, hogy precíz munkájára már nem tartanak igényt.

Wandának a csoportértekezlet után még egy ideig be kellett járnia a földhivatalba munkáját leadni, illetve az ezzel kapcsolatos adminisztrációs tevékenységeket ellátni. Korábbi beosztottjait látva düh és harag élt benne. Kommunikációjával haragot, sértődöttséget fejezett ki. Elutasította a volt kollégák közeledését, mivel nem kívánta, hogy sajnálják. Mivel férjével elvált, nem volt társ mellette, akivel az indulatait, érzéseit átbeszélhette volna, gyermekeit pedig nem akarta ezzel terhelni. Ennek következtében akaratlanul is többször vitatkozott gyermekeivel, minden cselekedetüket kritikával illette. Elégedetlensége önmagára is kiterjedt, a fontos presztízzsel járó munka elvesztése következtében értéktelennek érezte magát. Önmagát hibáztatta, félt, hogy nem tudja gyermekei tanulmányait finanszírozni, illetve a családot eltartani, és természetesen a lakáshitelének törlesztésétől is megijedt. A munkaügyi központban történő jelent-

kezésekor sem kapott pozitív visszajelzést arra vonatkozóan, hogy magas végzettsége miatt két kézzel kapnának érte a munkáltatók. Ennek következtében még több haragot érzett, ön maga és korábbi munkaadója felé.

Wanda úgy érezte, ha ismét összeszedi önmagát, ismét elkezd sportolni, jobban ápolni önmagát, akkor van esélye arra, hogy korábbi főnöke segíti más munkáltatónál az ő elhelyezkedését. Korábban jó viszonyban állt a főnökével, aki az elbocsátáskor felajánlotta a segítségét a jövőbeni álláskereséshez. Ennek a lehetőségnek a gondolatával felkereste korábbi főnökét, akihez úgy közeledett, mint egy régi jó barátához. Miatán megtudta, hogy jelenleg „barátjának” nincs tudomása a városban Wanda számára megfelelő munkáról, úgy érezte, nem is akar neki segíteni, így ismét dühössé válva sértettnek és meghazudtoltnak érezte magát.

Barátai közeledését elutasította, úgy érezte, sajnálatukkal inkább mást ostromoljanak. Gyermekei biztatását elfogadta ugyan, de belül úgy érezte, kora miatt már nem tartanak sehol munkájára igényt. Biztos volt abban, hogy nem munkájával voltak elégedetlenek, hanem csupán a kora miatt érezték úgy, hogy a jövőben nem fog annyit bírni, mint fiatalabb kollégái. Lakáshitelét ugyan még tudta törleszteni – félretett pénze, illetve Lengyelországban élő testvérei támogatásával –, azonban a lakás elvesztésének gondolatát nem tudta kitörölni gondolatai közül. Tudatosan próbált depressziós gondolataitól menekülni, de mégis érezte önmagán, hogy kevesebbet jár társas közegbe, mint korábban. Mivel szakmai tudásában nem talált hiányosságot, csupán korát tartotta a munkahelykeresésben akadályozó tényezőnek, így kezdte azt érezni, hogy valahol pont az ő munkatapasztalata miatt fogják alkalmazni, mivel olyan nincs, hogy sehol ne ismernék el tudását.

Wanda a kezdeti düh lecsendesülését követően arra gondolt, hogy végzettségével sok területen tud érvényesülni, így úgy döntött, megpályáz egy önkormányzat által fenntartott intézménynél egy informatikusi állást. Mellette még intenzívebben sportolt, hogy korából pár évet képes legyen letagadni, és azt lássák, hogy ő is képes arra a lendületességre, amire a fiatalok. Önbizalma megnőtt és érezte, hogy a közeljövőben felfigyelnek képességére és precizitására. Barátaival ismét felvette a kapcsolatot, bocsánatot kért tőlük, hogy elhanyagolta őket. Barátai információkészletét próbálták bővíteni, hogy merre hallottak álláslehetőségeket, illetve az önkormányzat által fenntartott intézménynél az első forduló állásinterjú is megtörtént, melyet nagyon pozitívan élt át. Reményei visszatértek az elhelyezkedést illetően.

Annak ellenére, hogy az első forduló interjút követően felhívták, hogy nem rá tartanak igényt, lelkesedése nem csappant meg, mivel időközben több helyre is beadta önéletrajzát, amikben még reményt látott. Időközben rendszeres szociális segélyezetté vált, az önkormányzat tájékoztatta a közfoglalkoztatás lehetőségéről, azonban az ő magas végzettségére nem tudtak megfelelő munkát ajánlani, illetve a minimálbért is el kellene fogadnia. Wanda úgy érezte, ezt a lehetőséget szünetelteti, hisz tágabb körben kezdett el gondolkodni. A fővárosban is próbál megpályázni munkákat, lakása értékesítését követően nem tartja lehetetlennek az átköltözést. Gyermekei folyamatosan biztatják és segítik a fővárosi munkák felkutatásában, továbbá szállását is megoldják azokon a napokon, mikor állásinterjún kell megjelennie. Többszöri sikertelen állásin-

terjút követően sem tört le a kliens, hiszen állandóan új lehetőségek merülnek fel számára. Lengyelországban élő testvérei arra biztatják, hogy menjen haza, mivel ott nagyobb eséllyel tudna elhelyezkedni. Ez a lehetőség is erőt ad – végső esetben – Wanda számára. (Azonban gyermekei miatt tényleg utolsó lehetőségként tárolja tarsolyában.) Alkalmi munkákra folyamatosan nyílik lehetősége, mely megadja részére azt az érzést, hogy szükség van munkájára. Ezzel az érzéssel sikerült tudatosítania, hogy nem rá nincs szükség, hanem a bejelentést kerülik a munkaadók, a magas járulékok miatt.

A munkanélküliséggel járó problémákra többféle megküzdési stratégiával reagálhatnak a kliensek: problémamegoldó, érzelmi vagy támogatást kereső stratégiákkal.

Wanda problémamegoldó stratégiával próbálja megoldani helyzetét. A problémamegoldó stratégia esetén az egyén próbálja elemezni, jobban megérteni a problémát, a kialakult helyzetet elemezni, megoldási alternatívákat keres és vázol fel maga számára. Wanda minden állásinterjút követően elemzi, milyen okból utasíthatták el (maga hibázott, vagy kora miatt alakult-e így), folyamatosan az elhelyezkedésre fókuszál, és állandóan mérlegeli lehetőségeit. Áttekinti jövedelmi helyzetét, és ennek megfelelően próbálja irányítani terveit. Lakáshitelének törlesztési bizonytalanságával egyre inkább azt érzi, hogy szükségessé válhat az eladás, vagy esetlegesen albérlőt keres üres szobájába, ezzel is képes növelni a háztartás bevételét.



## Kapcsolatfelvétel

I. egy családgondozó kolléganőm kliense, így ismerkedtem meg az esettel.

## Esetfeltárás

1970-ben született, egyedüli gyerekként. Az általános iskola befejezése után szakmunkásképzőben tanult tovább, és varrónő végzettséget szerzett. A házasságából két fiúgyermekük született. Az első 1996-ban, a második fiú pedig 1999-ben. 1988-tól 2003-ig egy varrodában dolgozott, ezután egy másik városban, egy üzemben szintén szakmunkát végzett. 2004 januárjától majdnem egy teljes évig az előző varrodában dolgozott. Miután innen elbocsátották, öt hónapig munkanélküli ellátásban részesült. 2006 májusában felvételt nyert egy helyi üzembe, ahol betanított munkásként alkalmazták 2009 márciusáig. Márciustól szeptemberig munkanélküli ellátásban részesült, közben pedig átképzésre nyílt lehetősége. A takarító képzést 2009. december közepén nehézségek árán, de sikeresen fejezte be.

Jelenleg kisebb gyermeke révén van még kapcsolatban a szolgálattal. A család 1999-ben került az akkor még családsegítő és gyermekjóléti szolgálathoz, mert nagyobb gyermekének (Roland) magatartási, tanulási zavarai voltak. A kisebb gyermeknél (Zsolt) már az óvodában kezdődtek a magatartási problémák, amiket az óvónők nem tudtak kezelni. A családban akkoriban az apa italozott. Ő az erőszakot, az anya a megengedő magatartást testesítette meg. Mindig nehéz anyagi körülmények közt éltek, rengeteg fizikai munkát végzett főleg az anya, mert varrodai végzettsége mellett a szüleinek, férje szüleinek is sokat dolgozott, akik mezőgazdasági tevékenységgel egészítették ki a jövedelmüket. Természetesen a megtermelt javakból a család is részesült.

A szülők közt a gyermekek nevelése és a magatartási problémáik miatt soha nem volt összhang, nem tudtak együttműködni, hogy az akkori nehézségeken együtt jussanak át. Így az anya magában tartotta az őt ért kritikákat, valamint gyermekei problémáit és munkahelyi gondjait. A kisebbik fia először helyben, majd a nevelési tanácsadó javaslatára egy közeli városban – az enyhe mentális sérültek tanterve alapján –, aztán egy következő városban integráltan, és újra a közeli városban végezte tanulmányait. Megromlott egészségi állapota (gerincproblémák) még csak tetézte a már meglévő problémákat, majd a férj is betegeskedni kezdett (cukorbetegség). Többszöri munkahelyváltás (önként, illetve kényszerből) után jelenleg is munkanélküli az asszony.

Valószínűsíthetően a sok teher és a kibeszéletlen problémák hozták felszínre az asszonynál a betegséget, ami szorongásos depresszióban nyilvánult meg. Kezelték, gyógyszereket kellett szednie, de ezektől – elmondása szerint – túl közömbös lett, és nem akart így élni, ezért úgy döntött, miután orvosával is beszélt, hogy leáll a gyógyszerekről és megpróbál talpra állni. Jelenleg úgy tűnik, férjével javult a kapcsolata, aki már nem iszik olyan mértékben, és talán Zsolt, a kisebb fiú állapotát is kezdik elfo-

gadni, és igyekeznek ezzel a tudattal együtt élni. Sok problémát jelentett akkoriban az anyának, hogy olyan munkahelyei voltak, amik miatt már hajnalban óvodába kellett vinnie a gyermeket, aztán az az időszak is nagyon megviselte, amikor elsős volt a fiú, és már elkerült a szülői házból, kollégista lett.

## Esetkezelés

A tanfolyamot saját akaratából kezdte el, azt mondta, már nagyon nehezen viselte a munkanélküliséget. I-nek a legnagyobb stresszhelyzetet a vizsga okozta. Szerette a tanfolyamot, érdekelték a hallottak, a tanulással és a gyakorlattal sem volt problémája. Az írásbeli számonkérések kivétel nélkül jól sikerültek neki, azonban amikor a szóbeli számonkérésre gondolt, egyre idegesebb lett. Hetente bejárt a szolgálathoz, ilyenkor kolleganőmmel ketten beszélünk vele. Kértük, hogy mondja el, mi történt aznap a tanfolyamon, mi újat tanult, hogy érezte magát, stb. Próbáltuk kiemelni a pozitív élményeket, és ezek újraélésére fektettük a hangsúlyt. Mivel oktatójával jó volt a kapcsolata, többször elmondtuk, hogy vele is beszéljen problémájáról. Megoldási lehetőségeket soroltunk fel arra is, hogy ha mégsem képes leküzdeni félelmét, mit tehet mást. Például, kérje meg oktatóját, hogy írásban felelhessen, vagy ha társai zavarják, akkor pedig arra, hogy csak ő lehessen benn a teremben.

I. annyira félt a vizsgától és az egész helyzettől, hogy bár oktatójával jó volt a kapcsolata, mégsem mert szólni a különleges vizsgadrukkról. I-nek felajánlottuk a pszichológusi tanácsadáson való részvételt, de pár nap gondolkodás után visszautasította. Elmondása szerint pszichológussal nem szeretne beszélni, a tanfolyam mellett ideje sem lenne, hogy rendszeresen el tudjon járni a tanácsadásokra. Azt azonban továbbra is igényelte, hogy a szolgálathoz bejöhessen, és valamelyikünkkel beszélhessen.

I. tisztában van problémáival, így a szorongásos depresszióval és a stresszhelyzet okozta félelmével is. Bár többször is javasoltuk, oktatójával mégsem beszélt meg problémáját, nekünk úgy tűnt, hogy szégyelli magát betegsége miatt. Megoldásként ő maga azt látta, ha rendszeresen bejár hozzánk, ha elmeséli mi történt vele, és ha kibeszélheti magából a félelmét. Hetente egyszer, néha kétszer is bejött I. a szolgálathoz, mindig fogadtuk, meghallgattuk, beszélgettünk vele. Hétről hétre látszott a változás, egyre magabiztosabb lett, és egyre több sikerélménnyel gazdagodott a kliens. Hozzájárult a változáshoz az is, hogy kikerült abból a szűk környezetből, ahol a problémái kialakultak. A tanfolyam elterelte a figyelmét – ha csak pár órára is – párkapcsolati, gyermeknevelési gondjairól. A tanfolyam végére I. már kevésbé gondolt szorongással a közelgő vizsgára, a sikerélmények, valamint ezek tudatosításának hatására ráébredt, hogy tehetséges valamiben. Ennek felismerése járult hozzá leginkább ahhoz, hogy a záróvizsga minden részét (írásbeli, szóbeli, gyakorlati) kiváló eredményekkel végezte el.

A tanfolyam után pénzhiány miatt a gyakorlati helyen nem kapott takarító állást, de ígéretet kapott a cégtől, hogy alkalmazni fogják, amint lehetőségük lesz rá. A cég egy pályázat elbírálására vár, mely után bővíthetik alkalmazottaik számát. Míg várta a pályázat elbírálását, egy varrodában lehetőséget kapott, hogy első szakmájában dolgozhasson. Nem bírta sokáig, mert olyan elvárások voltak, amit nem tudott teljesíteni,

valamint gerincproblémái is kiújultak. Jelenleg ismét munkanélküli, de keresgél és reméli, hogy két szakmával már több esélye lesz az elhelyezkedésre.

I. életében több tényező is közrejátszott abban, hogy szorongásos depresszió alakult ki nála. Így például a rossz anyagi körülmények, házassági problémák, kisebbik gyermek enyhe értelmi fogyatékosága, munkanélküliség. Többször került rossz idegállapotba, a gyógyszereszedést mégis abbahagyta saját felelősségére. Végül is bebizonyosodott, hogy nem volt rossz döntés tőle, mert gyógyszerek nélkül, emberi segítséggel is talpra tudott állni.





## Kapcsolatfelvétel

Sándor 2008 tavaszán került kapcsolatba családsegítő szolgálatunkkal rendszeres szociális segélyezettként, kötelező együttműködés keretében.

## Esetfeltárás

B. Sándor 46 éves roma származású férfi, aki fizikálisan jó állapotú, alacsony, átlagos testfelépítésű. Sándor nem megfelelő pszichés állapota már az első interjú alkalmával megmutatkozott. Az anyagi problémák miatt a családjával való kapcsolata az utóbbi években jelentősen megromlott. Ez lelkileg nagyon megviseli, holott tisztában van azzal, hogy ennek nagymértékben ő az oka. Legfőbb problémájának a munkanélküliséget tekinti, mert szerinte ez vezetett az alkoholfogyasztásához és családi kapcsolatainak megromlásához.

Italozó életmódján szeretne változtatni, de sokszor azt érzi, hogy nem érdemes, mivel minden széthullott körülötte. Gyermkeivel nem tartja a kapcsolatot, elfordultak tőle. Segítségre egyedül testvérétől számíthat. Gyengének érzi magát a változtatáshoz, életének rendbe tételéhez. Tisztában van azzal, hogy problémáit meg kell oldania, mert nem támaszkodhat állandóan testvéreire, és nem használhatja ki jóindulatát sem.

A ház, amelyben családjával élt, egy 70 m<sup>2</sup>-es, komfortos családi ház volt. Jelenleg testvére családjánál lakik, akik egy külön szobát tudnak számára biztosítani. A lakrésze viszonylag jó állapotban van, némi karbantartás azonban ráférne. Elmondása alapján Sándor ideje nagy részét semmittevéssel tölti, a nap nagy részében a kocsmában vagy az ismerősöknél tartózkodik, kártyáznak és iszogatnak. Jövedelmét a rendszeres szociális segélye képezi, amelyből hozzájárul a lakásfenntartás költségeihez. Családját és gyermekeit is szeretné támogatni, de kevés bevétele ezt nem teszi lehetővé.

Sándor 1962-ben született egy, a megyében lévő kis faluban. Édesapja egy balesetben korán meghalt, így őt és nála két évvel idősebb fiú testvérét édesanyjuk egyedül nevelte fel. A gyerekkorára boldog időszakként emlékszik, bár szűkös anyagi körülmények között éltek. Édesanyja öt évvel ezelőtt halt meg hosszú betegeskedést követően, betegsége alatt Sándor és élettársa ápolta. Kliensé élettársával 25 évvel ezelőtt ismerkedett meg. Házasság nem merült fel közöttük, és nem is szerettek volna egybekelni, mert ezt nem tartották fontosnak. Megismerkedésüket követően hamarosan világra jött első gyermekük, Attila. Sándor és élettársa is nagycsaládra vágyott, ezért még két gyermek megszületésével bővült a család létszáma. Gyermekei: Attila 24, Beáta 22, Julianna pedig 15 éves.

A családi problémák Sándor első munkahelyének elvesztését követően jelentkeztek. Sándor kapcsolata a családjával nagyon megromlott, így elköltözött a testvéréhez. A veszekedések mindennaposá váltak, eleinte csak azért, mert nem talált munkát, anyagi gondjaik pedig egyre nőttek. Egyre több időt töltött a kocsmában és egyre többet kezdett inni.

A konfliktusok elkerülése végett és gyermekei érdekében lemondott a közös lakáshoz való jogáról, amikor az italozások miatt az élettársa a lakásukból kitessékelte. Testvére családjával jól megvannak, ők nem szólnak bele az életébe. Bár néha előfordul, hogy sógornőjével vitába keveredik az italoztatás miatt.

Sándor szakképzetlen, mindössze általános iskolai végzettséggel rendelkezik. Hosszú éveken keresztül egy építőipari cégnél dolgozott segédmunkásként, de a cég felszámolása miatt elküldték. Ennek a munkahelyének az elvesztését nagyon sajnálta, lelkiileg megviselte. Nem csak biztonságot nyújtó anyagi megélhetését, hanem nagyon sok barátot is elvesztett. Legutolsó munkahelyéről, ami egy fakitermeléssel foglalkozó vállalkozónál volt, szintén elbocsátották. Ennek okaként az italozó életmódját jelölte meg. Ezt követően hosszabb-rövidebb ideig tartó alkalmi munkákkal próbálta családja anyagi megélhetését biztosítani. Egy idő után az alkalmi és a szezonális munkák elvégzésére sem hívták, munkahelyet nem talált. Szeretne elhelyezkedni és munkát találni, de kilátástalannak érzi helyzetét, és nem tudja, hogyan kezdjen hozzá a változtatáshoz. A kliens már a teljes apátia szakaszában került a látókörünkbe.

## Esetkezelés

Az előírt, kötelező együttműködés kapcsán a kliens első alkalommal nem jelent meg a meghatározott időpontban a fogadóórán, így otthonában történő megkeresésére került sor. Sándorral testvére házában sikerült kapcsolatba lépni, mivel hónapok óta itt él, miután élettársa elzavarta őt közös otthonukból. Sándort az első találkozás alkalmával illuminált állapotban találtam, így csak a következő találkozás időpontját egyeztettük. Az elkövetkezendő két alkalommal szintén ittas állapotban jelent meg. Elmondta, hogy szeretne segítséget kérni helyzetének rendezéséhez. A kliens tisztában volt azzal, hogy amíg alkoholos állapotban jelenik meg, addig érdemi beszélgetést és segítséget nem tudunk nyújtani. Ekkor megígérte, hogy a következő héten józan állapotban fog felkeresni. Ígéretének eleget téve negyedik találkozásunkkor józanul és rendezett külsővel jelent meg. Egy kedves, és nyitott ember benyomását keltette, aki örömmel veszi, ha valaki segítséget tud nyújtani számára az elhelyezkedéshez, valamint életének rendezéséhez. A SWOT analízis alapján az ügyfél erősségei a problémák belátásának képessége, megfelelő fizikai állapota, jó kommunikációs készsége és motiváltsága a változtatásra. Gyengeségei a szakképzettség hiánya, a családi kapcsolati problémák, a nem megfelelő mentális állapot és az alacsony önértékelés.

Első lépésként célkitűzései megjelölésére került sor. Hosszú távú céljaiként megfogalmazta, hogy mindenképpen szeretne munkába állni, és a családjával való kapcsolatát rendbe hozni.

Tudja, hogy ennek az első lépése az alkoholproblémával való szembenézés. Beismerte, hogy az alkohollal szemben tehetetlen, ezért rögzítettük, hogy mindenképp külső szakember bevonására lesz szükség. Megbeszéltük, hogy a cél elérése életében milyen pozitív változásokat fog előidézni. Véleménye szerint az italozás abbahagyását követően sikerül majd munkát találnia. A munkába állással rendeződnek anyagi gondjai, valamint új kapcsolatok kiépítésére is lehetőséget ad neki. Családjával való kapcsolatá-

nak pozitív irányú rendeződését várja. A pozitív dolgok mellett megemlítettük, hogy mik lehetnek azok az akadályok, amelyek a cél megvalósításának az útjában állhatnak. Sándor aggódik, hogy nehezen tudja eddigi életformáját feladni. Baráti társasága, ivó cimborái hatásával számolni kell, miattuk nőhet az alkoholfogyasztás mértéke. Ugyanakkor bevallása szerint ez az életforma számára egyben igen kényelmes is, hiszen van tető a feje fölött, és az ételre sincs gondja.

Megbeszéltük, hogy ha nem változtat eddigi életvitelén, akkor annak milyen hatásai lesznek a jövőjére. Tisztában van vele, hogyha így folytatja, előbb-utóbb konfliktusforrás lesz testvére családjában is. Bár testvére nem teszi neki szóvá italozgatásait, azért tudja, hogy nem nézi jó szemmel. Sógornőjével emiatt többször összetűzésbe is került, aki egyszer már el is akarta küldeni. Fél attól, hogy ha már itt sem fogadják be, akkor a hajléktalan sors fog rá várni.

A célok megvalósításához az elérhető erőforrások feltérképezésével számba vettük a belső erőforrások közül azt, hogy Sándor a problémáit belátja és átlátja, valamint hajlandóságot mutat a változtatás megkísérlésére. Külső erőforrások közül nagy segítségére lehet tervei megvalósításában a testvére, és annak családtagjai. Ezt követően megállapodást kötöttünk, mely tartalmazta a közösen megfogalmazott célok, együttes munkánk tartalmát.

*Az első 3 hónapra Sándor vállalta a következőket:*

Prioritást élvező feladat: teljes absztinencia

- » mentálhigiénés központ addiktológiai szakrendelésének felkeresése,
- » szenvedélybeteg közösségi ellátó szolgálat igénybevétele,
- » heti rendszerességgel egyéni beszélgetés,
- » rokonok részéről odafigyelés, támogatás, erősítés,
- » segítség a házkörüli munkák elvégzésében.

Ezen feladatok elvégzését követően kerülhet sor a további célok megvalósítására:

*Családi kapcsolatok rendezése:*

- » Volt élettársával, gyermekeivel való kapcsolatfelvétel képeslap, levelezés vagy telefonálás útján. Majd ezek függvényében személyes találkozás.
- » Későbbiek folyamán folyamatos és személyes kapcsolatfenntartás a családtagjaival.

*Munkába állás:*

- » rendszeres kapcsolattartás a munkaügyi központtal,
- » a közcélú foglalkoztatás érdekében kapcsolatfelvétel a helyi önkormányzattal,
- » álláskereső klubfoglalkozáson való részvétel,
- » intenzív álláskeresés.

Első lépésként Sándorral, valamint testvérével és annak családjával átbeszéltük a jelenlegi helyzetet, illetve azt, hogy ők mit látnak problémának, illetve miben tudnak segítséget nyújtani a számára. Sándor testvére is az italoztatást látja problémának, szerinte találna munkát, ha azt abbahagyná. A család sajnálja Sándort, de elmondásuk alapján ők annál többet, hogy befogadták és ételt adnak számára, másban nem igazán tudnak segíteni. Megbeszéltük, hogy most egy nehéz időszak következik, amiben nagyon fontos, hogy Sándor mellett álljanak, támogassák és lelkileg megerősítsék. Következő találkozásunk alkalmával Sándorral időpontot kértünk a mentálhigiénés központ addiktológiai szakrendelésére. Felajánlottam, hogy elkísérem, de ezt a feladatot testvére is szívesen elvállalta. Kliensem sem az én, sem pedig bátyja segítségét nem fogadta el. A következő hétre kapott szakrendelés időpontján Sándor nem jelent meg. Elmondása szerint nem látja az értelmét. Erőtlennek érzi magát. Újból átbeszéltük, hogy miért fontos az, hogy életén változtasson, és milyen terveket állított maga elé, és képes arra, hogy a kitűzött feladatokat teljesítse. Másnap megjelent a fogadóórán, és kérte, hogy nem lehetne egy újabb időpontot kérni a mentálhigiénés központba. Újabb időpontkérés történt, majd ez alkalommal kliensemét bekísértem a szakrendelésre. A szakemberek a kórházi kezelés igénybevételét javasolták, így Sándort beutalták a kórházba.

Testvére és sógornője naponta látogatják, ételt visznek neki. Az első napok nagyon nehezen teltek, a nyugtatók miatt leginkább csak aludt. Kórházi kezelése egy hónapig tartott. Kikerülését követően rendszeresen járt a mentálhigiénés központban működő csoportfoglalkozásokra. Pszichés állapota ezen időszak alatt is igen változékony; egyik héten mindenre eltökélt, a másik héten már nem látja az értelmét, feladja. Elmondása szerint hiányoznak neki a régi barátai, másokat nem ismer a faluban. Hangulata sokszor levert, kimerültnek és türelmetlennek érzi magát. A visszaesés tünetei tapasztalhatóak nála. Elmondta, hogy egy alkalommal megingott, és ivott. Rettenetes lelki ismeret furdalás gyötri, fogadkozott, hogy többet nem fordul elő. Folyamatos pozitív megerősítése és támogatása szükséges. Megegyeztünk abban, hogy ideje nagy részét leköszük, hogy otthoni felújítási és karbantartási munkálatokat fog végezni.

Időközben bátyja talált számára munkát. Az egyik ismerőse sertéstelep üzemeltetésébe kezdett, ahova állatgondozóként felvették. Sándornak sikerült bejelentett munkahelyet létesítenie. Hat hónap elteltével leültünk egy hosszabb beszélgetésre, ahol átbeszéltük az elmúlt időszak történéseit, sikereit, esetleges kudarcait. A beszélgetés során közösen igyekeztünk a következő hónapok feladatait megfogalmazni és megtervezni:

#### *Rövid távú célok:*

- bejelentett munkahely megtartása,
- teljes absztinencia,
- előtakarékoság, melynek összege havi 10 000 Ft,
- kliens támogatása a reális célok megvalósításában.

#### *Hosszú távú tervek:*

- családjával való kapcsolatfelvétel,
- lakhatási probléma megoldása, elköltözés,
- segítség és információnyújtás az albérletkeresés ügyében,
- egyéni beszélgetések biztosítása a kliens számára.

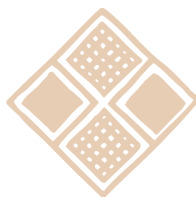
A következő hónapokban Sándor rendszeresen eljár dolgozni, sokszor túlórá is vállalt a plusz jövedelemért. Munkájával meg vannak elégedve, dolgos embernek ismerték meg. Anyagi helyzete kezdett javulni, gyermekei támogatására már rendszeresen tud pénzt küldeni. Családja személyes felkeresésére azonban eddig még nem volt bátorsága, fél a reakciójuktól, a visszautasítástól.

Nagy nehézségeket okozott a takarékoskodás. A vállalt 10 000 Ft, amit havonta félre akart tenni, nem valósult meg. Javasoltam, legalább próbáljon meg egy kisebb összeget eltenni, de szerinte akkor nem tud megélni, és gyermekeinek sem tud adni. A munka során megismerkedett egy hölgygel, akivel egyre szorosabb kapcsolatba kerültek, és két hónapos ismeretség után Sándor élettársához költözött egy másik faluba.

## Összegzés

Sándor illetékességi területünkről való elköltözésével a közös munkánk is véget ért. Az eddigi eredményekről elmondható, hogy a kezdeti nehézségeket követően a kliensem élete pozitív irányú változást vett, bár a kitűzött feladatok közül nem mindent sikerült megvalósítani, véghezvinni.

Sándor igyekszik a jelenlegi munkahelyén támasztott elvárásoknak megfelelni, és ezáltal az állását megtartani. A munkahelynek köszönhetően új társas kapcsolatokra tett szert, ami nagyban hozzájárul ahhoz, hogy kitartása és motiváltsága fennmaradjon.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens a rendelkezésre állási támogatáshoz kapcsolódó együttműködési kötelezettség miatt jelent meg a családsegítő szolgálatnál.

## Esetfeltárás

Antal 35 éves egyedülálló férfi. Édesanyjával él egy megyeszékhelyen lévő, saját tulajdonú lakásban. Gépszerelő, karbantartó, géplakatos képesítéssel, B kategóriás jogosítvánnyal és számítógépes ismeretekkel rendelkezik. Édesanyjával stabil anyagi körülmények között élnek, kapcsolatuk kiegyensúlyozott.

Az esetfeltárás során jól alkalmazható Borgen és Amundson érzelmi hullámvasút-modellje.

Tagadás: Antal egy helyi nagyvállalatnál gépbeállító, karbantartó munkakörben dolgozott, mely a negatív gazdasági hatások következtében kénytelen volt a munkaerőpiacát leépíteni. Antal ezzel egy időben az előzetes tárgyalások és megbeszéléseknek megfelelően egy új munkakör betöltését és a határozott idejű szerződése véglegesítését várta, amikor a vezetője közölte vele, hogy szerződését nem tudják meghosszabbítani, és ő is a leépítés áldozatává vált. Erre a híre Antal egyáltalán nem számított, és a történetekre reagálni sem tudott. Úgy élte meg a helyzetet, hogy ez egy tévedés, nem akarta a helyzetet tudomásul venni.

Düh, harag: Antal ezt követően nagy dühöt és haragot érzett vezetői és kollégái iránt. A kilépő papírjainak átvételét követően a vezető felé ezt szóban is kifejezte, mivel nem értette, hogy a megbeszélést követően mégis miért ő lett a kiválasztott, akit elküldenek. Az aktuális lelkiállapotát testtartásával, tekintetével és hangjával is kifejezte. Édesanyjával is gyakran vált türelmetlenné.

## Esetkezelés

Antal még a dühös, haragos szakaszában jelentkezett a munkaügyi központban, amit megalázonak érzett. Rendelkezésre állási támogatást állapítottak meg számára, így került a családsegítő szolgálat klienskörébe. A találkozások során szűkszavú és visszahúzódozó volt.

Alkudozás: A következő hét során Antal több alkalommal visszatért régi munkahelyére, ahol a volt vezetőket próbálta meggyőzni arról, hogy nagyon jó munkaerő volt a vállalatnál, több feladatkörben is megállta a helyét, így reméli, hogy a jövőben minél hamarabb visszatérhet a munka világába. Felvállalta, hogy bármilyen munkakört szívesen elvállal. Ennek ellenére nem tud visszamenni régi munkaadójához, de az ígéretésben már nem bízik. A volt kollégáinak sérelmeit elmondja, és munkahelyét negatív jelzőkkel illeti.

Depresszió: A történeteket követően Antal, az édesanyja és a családgongozó segítségével az álláskeresést állította a központba, de ezt gyakran visszautasítja arra hivatkozva, hogy máshol is leépítések várhatóak, és úgysem őt fogják felvenni. Antal egyre jobban kerülte az emberekkel való érintkezést, kapcsolatai beszűkültek. A nap nagy részét otthon, a szobájában zenehallgatással töltötte.

**Beletörődés, belenyugvás:** Egy hónap elteltével Antal elkezdte a helyi folyóiratokban az álláshirdetéseket nézegetni, már képesnek érezte magát arra, hogy a jövőjével foglalkozzon. Beletörődött abba, hogy munka nélkül kell töltenie mindennapjait, valamint észrevette a volt kollégák hasonló helyzetét. Így tudatosodott benne az a tény is, hogy a nagy elbocsátási hullámnak ő is egy áldozata.

**Lelkesedés:** Antal egyre intenzívebben figyelte az álláshirdetéseket, már nem csak a folyóiratokban, hanem az interneten is böngészte a munkalehetőségeket. A családgon-  
dozója segítségével átbeszélték az álláskeresői technikákat, majd sor került az önéletraj-  
za megírására is, melyet több munkáltatóhoz is eljuttatott. Legtöbbször karbantartó és  
gépbéllítő munkakört pályázott meg. Hangulata remény és bizalommal teli. Édesanyjával és barátaival a kapcsolata sokat javul, már nincs állandóan otthon, barátait látogatja.

**Stagnálás:** Antal hosszasan próbálkozott az álláskeresőssel, több munkáltatót személyesen is felkeresett. Önéletrajzát igyekezett minél több helyre beadni, annak ellenére, hogy a munkáltatók nem jeleznek vissza számára. Ismerőse segítségével a fővárosban rövid időre sikerült alkalmi munkát vállalnia egy nyomdában. Majd a zenéléssel kezdett el foglalkozni, pár alkalommal a főiskolán sikerül bulit szerveznie, de a technikai felszerelések hiánya miatt ezt abbahagyta. A munka megszűnésével egy időben az álláskereső iránti lelkesedése is csökken.

**Frustráció:** Antalt a sikertelen próbálkozásai nagyon megviselik. Gyakran panaszkolta, hogy a munkáltatók válogatnak a munkavállalókból és a jelentkezőket vissza sem hívják, sőt még írásban sem értesítik arról, hogy nem nyert felvételt. Azt is csalódásként élte meg, hogy végzettsége ellenére közcélú munkát sem tudtak számára felajánlani. Megítélése szerint az alacsonyabb végzettségű embereknek több lehetősége van a munkavállalásra. Tapasztalataim alapján ezekkel a szavakkal megpróbált védekezni az egyre kevesebb álláskereső miatt.

A folyamatos csalódásokat követően a kliens lehangolt állapotba került. Az álláskereső és próbálkozások száma drasztikusan lecsökkent. Antal édesanyjára támaszkodik anyagilag, úgy érzi, minimálbérért nem hajlandó dolgozni, a munkáltatók pedig kihasználják a balekokat.

E példa esetében Antal nem jutott el az apátia szakaszába, hanem a segítő beszélgetés és a mentális támogatás hatására ismételten a lelkesedés fázisába került. Ugyanis hobbijában, a zenélésben próbált kiutat találni. Édesanyja támogatásával sikerült néhány technikai eszközt beszereznie, melyet követően alkalmi munkavállalóként egy helyi vendéglátó egységben szervez különböző szórakoztató rendezvényeket. Az ezzel kapcsolatos feladatokat saját maga oldja meg, nyitottabb az emberek felé, mely a kommunikációjában és a magatartásában is megnyilvánul. Továbbá ígéretet kapott arra, hogy a jövőben teljes munkaidőben fogják alkalmazni.





## Kapcsolatfelvétel

Marcsi a rendszeres szociális segély miatt kialakítandó együttműködési kötelezettség kapcsán került hozzánk.

## Esetkezelés

56 éves két gyermekes családjában. Idősebbik lánya már férjhez ment, épp első gyermekét várja. Kisebbik lánya még otthon lakik, jelenleg nincs munkája, ezért Marcsi mindig veszekszik vele, hogy keressen aktívabban munkát magának, esetleg menjen el egy tanfolyamra, hogy tovább képezze magát. Emiatt elég feszült a kapcsolat közöttük. Marcsi férje vállalkozó volt, de nem sikerült megállnia a helyét a vállalkozók világában, ezért amióta csődöt jelentett, alkalmi munkásként dolgozik. Többnyire építkezéseken tud elhelyezkedni segédmunkásként. Otthon szinte mindent meg tud csinálni, a ház körüli munkáktól a takarításon át, a főzést is magára vállalja, ha Marcsi épp dolgozik. Marcsi egy takarító cégnél dolgozott napi 8 órában, mellette pedig szabadidejében házaknál vállalt takarítást, hogy kiegészítse keresetét.

Egy nap, amikor dolgozni ment, a főnöke elmondta neki, hogy a cég, ahol eddig alkalmazásban állt, megszűnik. Meglepetésként érte a hír, hiszen semmi jelét nem látta annak, hogy a cégnek gondjai lennének, a fizetését is mindig megkapta idejében. Munkája elvesztése nagy törést okozott életében. Abban bízott, hogy a munkabére ugyan elveszett, de ott vannak a családok, akiknél takarít, és mivel a munkája megszűnt, több ideje lesz házakhoz járni, emellett meg is kérte családait, hogy szóljanak, ha másnak is szüksége lenne bejárónőre. Ekkor jött a következő csapás, ugyanis a családok sorra lemondták a megbízásokat, és lassan nem maradt munkája.

Marcsi ekkor már nem tudta tartani magát, optimizmusa teljesen eltűnt, mély depresszióba zuhant, nem intézett el semmit, a munkaügyi központba sem jelentkezett be, valamint otthon sem tudta megállni a helyét. Férje próbálta kimozdítani depressziójából, próbált tanácsokat adni neki, hogy menjen és intézze el a munkaügyi központban a munkanélküli segélyt. Próbálta éreztetni vele, hogy mennyire fontos szerepe van a család életében, de nem hatott semmi, hogy jobban érezze magát.

Egy hónappal munkája elvesztése után megszületett első unokája. Ez a változás kellett ahhoz, hogy elgondolkodjon életén, ártértékelje helyzetét, és rájöjjön, hogy túl kell lépnie a törtéteken, hisz mindenki számít rá. A felismerés után elment a munkaügyi központba, és mivel évek óta munkaviszonya volt, így jogosult volt munkanélküli segélyre, ezáltal nem fektetett nagy energiát a munkakeresésre. Keresgélt ugyan, de úgy gondolta, hogy legalább kicsit pihen, el tudja látni az otthoni teendőket, valamint lányának is tud segíteni az unokája körüli tennivalókban.

A munkanélküli segély megszűnte után Marcsi a kora miatt szociális segélyre volt jogosult, melynek egyik feltétele a családsegítő szolgálattal történő együttműködési kötelezettség.



## Esetkezelés

Mikor első alkalommal találkoztunk, egy csinos, magabiztos hölgy állt előttem. Az első beszélgetés alkalmával elmesélte, mi történt vele az utóbbi időben. Elmondta azt is, hogy mindenképpen szeretne visszatérni a munkaerőpiacra, ezért újult erővel indul neki az álláskeresésnek. Megkért, hogy segítsek, adjak tanácsot, hogyan álljon neki, valamint arra is megkért, hogy az önéletrajzát is segítsek megírni. Mivel a munkaügyi központba már bejelentkezett, azt tanácsoltam, hogy nézze a különböző hirdetési újságokat, mert esetleg ott is talál magának lehetőségeket. Elmondtam azt is, hogy a munkaügyi központ által tanfolyamok elvégzésére is van lehetőség. Mint vártam, Marcsi azt mondta, hogy ő ennyi idősen már nem tudna tanulni, inkább maradna a takarításánál esetleg eladói állást vállalna, mivel ez a szakmája.

Következő találkozásunk alkalmával Marcsi elmesélte, hogy elbeszélgetett lányával. Mondta neki is a lehetőséget a tanfolyam elvégzésére, ami tetszett a lányának. Megegyezték, hogy amint indul egy olyan képzés, amit a lánya szívesen tanulna, akkor elmegy rá. Marcsi nagyon örült, hogy újra tudott nyugodtan beszélgetni vele. Azt is elmesélte, hogy unokája körül is sokat igénylik a segítségét. Ennek nagyon örül, mert imádja az unokáját, és ezáltal úgy érzi, hogy végre újra fontos szerepe van a családjában. Marcsi férje mindenben felesége mellett áll, segít, amiben csak tud. Próbál minél többet dolgozni, hogy a kiesett jövedelmet pótolni tudják. Újra szóba kerültek az álláskeresői lehetőségek, melyekkel kapcsolatban Marcsi elmondta, hogy az újságokhoz ugyan hozzájut, de sajnos nincs is otthon számítógépük és internetük sem, de ha lenne, akkor sem tudná használni a számítógépet. Felajánlottam neki, hogy segítsek, megnézzünk pár álláskeresői oldalt, és ha találunk számára szimpatikus és megfelelő álláshirdetést, akkor felírjuk a telefonszámot, és fel tudja hívni őket. Találtunk is számára alkalmas hirdetést, és megígérte, hogy a napokban érdeklődni fog a meghirdetett állások iránt.

3 hét múlva családlátogatás keretén belül találkoztunk újra. Ebédidő után mentem Marcsiék lakására. Az első meglepetés akkor ért, mikor pizsamában nyitott ajtót. A második meglepetés az volt, hogy a lakásba belépve teljes felfordulás fogadott. Annak ellenére, hogy megbeszéltük, mikor megyek, halmokban állt a mosogatnivaló, és láthatóan ki sem volt takarítva. Marcsi mosni sem mosott, sőt még főzni sem főzött.

A beszélgetés nagyon nehezen ment, és hosszas faggatózás után kiderült, hogy az előző találkozásunk során kiírt telefonszámokat felhívva Marcsi csak elutasításokat kapott. Volt, hogy azt mondták, hogy a kora miatt nem veszik fel, volt, hogy már betöltötték az állást. Közben lánya elkezdett egy tanfolyamot, ezért egész nap nem volt otthon, valamint Marcsi férje hetelős munkát vállalt el. Ezzel egy időben idősebbik lánya és családja elutaztak a másik nagyszülőkhöz több hétre nyaralni, ezért Marcsi az unoka körül sem tudott segíteni, úgy érezte, senkinek nincs rá szüksége. Elhagyta magát, azt mondta, ő már nem kell senkinek, sem otthon, sem a munka területén. Bebeszélte magának, hogy biztosan azért nem számítanak rá, mert ennyi idősen már nem tudja ellátni a feladatait. Próbáltam megértetni vele, hogy ez nem így van, rosszul gondolja.

Ottlétem alatt hazaért Marcsi lánya, aki bekapcsolódott a beszélgetésbe. Végül elmondta az édesanyjának, hogy rázza fel magát, mert nagyon rossz így látni őt. Elmesélte, hogy ha az édesanyja nem beszél vele korábban és nem bátorítja, akkor most nem járna

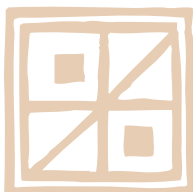
a tanfolyamra, ahol épp azon a napon előrevetítették neki, hogy valószínűleg munkát is fognak ajánlani neki a képzés befejezése után. Láttam Marcsin, hogy jólesnek neki lánya szavai. Éppen aktuális volt, hogy megjelenjen a munkaügyi központban, de azt mondta, hogy egyedül nem fog elmenni, mert úgysincs értelme. Tanácsoltam, hogy a lánya, ha tudja, kísérje el, ha ez bátorságot ad. Végül a lánya elment vele és támogatta édesanyját.

Marcsi elfogadta lánya segítségét, és pár nap múlva bejött az irodába. Nagy örömmel mesélte, hogy a munkaügyi központon keresztül elmegy egy tanfolyamra. Meglepődtem és egyben örültem is, mivel azt mondta, hogy ő már ennyi idősen biztos nem fog nekiállni tanulni. Elmondta, hogy úgy gondolta, megadja magának a lehetőséget a változtatásra. Informatika tanfolyamra kezdett el járni, ami nagyon tetszett neki. A tanfolyam végzése közben, családi összefogással vettek egy számítógépet, valamint az internetet is beköttették otthonukba. Marcsi szabadidejében rengeteget gyakorolt, valamint kezdte megismerni az internet adta lehetőségeket is. A tanfolyam elvégzése után nagy erőbedobással keresett munkát, már nem kért segítséget, mert megtanulta használni a számítógépét, újsághirdetéseket nézegetett, valamint az elektronikus állás-hirdetési oldalakat is megismerte és elkezdte használni. Nem kellett sok időnek eltelnie, és Marcsi nagy örömmel újságolta, hogy talált munkát, ráadásul az interneten keresztül. Adatrögzítői állást kapott, bár csak négy órában, de már ennek is nagyon örült. Eközben Marcsit felhívta két család is, akiknél korábban is takarított, hogy szeretnék, ha újra járna hozzájuk.

Utolsó találkozásunk alkalmával Marcsi elmesélte, hogy soha nem gondolta volna, hogy ennyi idősen újra tudja kezdeni az életét, sőt tovább tud lépni, és még akár új, más munkát is el tud végezni, mint amivel eddig foglalkozott. Újra egy boldog nő lett, jól érzi magát a munkahelyén, és a családi élete is rendeződött. Kisebbik lányával is helyrejött a kapcsolata, unokája szépen fejlődik, és férje is talált állandó munkát, ezért nem kell hetekre elszakadnia családjától az alkalmi munkák miatt.

## Összegzés

Marcsi egyénisége, valamint családjá támogatása nagyban hozzásegítette őt ahhoz, hogy nem hagyta el magát, hogy tovább tudott lépni a depresszióján, és újra egy magabiztos, boldog családanya, feleség és nagymama lett belőle.



## Kapcsolatfelvétel

2008.01.31-én a munkaügyi kirendeltséggel való egy éves kötelező együttműködés teljesítését követően került kapcsolatba a helyi családsegítő szolgálattal.

## Esetfeltárás

Ügyfelem S. Z. 55 éves férfi. Korábban három évig a megyeszékhelyen élt, szociális segélyben részesült, majd 2007-ben jelenlegi lakóhelyére, egy közeli városba költözött. Három gyermeke van, feleségétől elvált. Édesapjával, élettársával és 25 éves közös gyermekükkel élnek egy háztartásban. Élettársa betanított munkásként dolgozik egy helyi nagyobb kft-nél. Fia egy másik helyi elektromosipari cégnél áll alkalmazásban betanított munkakörben.

Iskolai végzettsége szakmunkásképző, szobafestő-mázolóknak tanult, hivatásos jogosítvánnyal is rendelkezik. A helyi közútkezelőnél dolgozott, gépkocsivezető munkakörben. Amikor tájékoztatták, hogy megszüntetik a munkaviszonyát, teljesen ledöbrent. Hazaérkezve családtagjainak nem beszélt a történetekről. Napokon át nem szólt senkinek arról, hogy munka nélkül maradt. Minden nap eljárt dolgozni, a kollégáival is jó kapcsolatot alakított ki.

Dühös volt, hogy miért őt kellett elküldeni a cégtől. Testtartásával haragot, elutasítást, sértődöttséget fejezett ki. A családját is elutasította, szégyellte magát, de több hét után elmondta, hogy megszűnt a munkaviszonya. Mivel tél volt, nem tett lépéseket, hogy a fennálló helyzet megoldódjon. Nem volt konkrét elképzelése a jövőjéről. Élettársa és családtagjai mellette álltak, támogatták. Elégedetlen önmagával, amiért nem tudja eltartani a családját, és kora miatt nem veszik fel dolgozni, fél az elmúlástól.

## Esetkezelés

Az első interjú alkalmával szűkszavú és távolságtartó volt, elutasított mindenfajta segítséget. Segítő beszélgetést kezdtem el folytatni vele. Személyre szabott beilleszkedési programja a következőket tartalmazta.

*Rövid távú cselekvési terv:*

- » alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel való elhelyezkedés,
- » pszichológiai megerősítés/tanácsadás,
- » családi-kapcsolati viszonyok megerősítése,
- » ügyintézésben való segítségnyújtás.

*Hosszú távú cselekvési terv:*

- » együttműködés betartása,
- » egészségügyi állapot figyelemmel kísérése, szinten tartása,
- » közfoglalkoztatásba való bevonás,

- » társadalmi reintegráció,
- » társas kapcsolatok megerősítése,
- » más ellátásba való juttatás,
- » konfliktuskezelés elősegítése,
- » másodlagos munkaerőpiacon való elhelyezkedés.

A második találkozásunk két hét múlva történt, ekkor ügyfelem kissé oldottabb volt. Segítő szakemberként próbáltam a siker a múltban lévő módszert alkalmazni.

*Sikerként említette:*

- a válást követően családot alapított és boldog emberré vált,
- fel tudta nevelni élettársával a fiát,
- megbecsülték a munkáját, elismerték.

Ezt követően rákérdeztem, hogy ezekhez milyen tulajdonságot és készséget használt fel. A kérdéseimre röviden válaszolt, hogy tetteit elszántság, kitartás és változtatni tudás jellemezte. Munkamódszerem az egyéni esetkezelés és a családgondozás volt.

2008 júniusában elment a volt munkahelyére, hogy állásra jelentkezzen, bármit elvállalt volna, még betanított munkakörben is dolgozott volna. Mivel nem volt felvétel, így elutasították. Bejött hozzám, és elmondta, hogy elutasították. Ingerülten mondta, hogy az életkora miatt már nem jó semmire, nem veszik fel, még betanított munkásként sem. Nem tudta eltartani a családját, nem tudta, hogy mit kezdjen az életével. Élettársa és édesapja biztatta. Elmondta, hogy nem szeret emberek közé menni, megjelent nála a kapuzárási pánik, mindenkivel veszekedik. A fiával is megromlott a kapcsolata, pedig nagyon szereti. Áldozatnak érezte magát, mindenkire haragudott, sajnáltatta magát. Felemelte a hangját, de nem alkalmazott testi bántalmazást. Nem tartotta fontosnak az életét, mivel nem végez hasznos tevékenységet. Társas kapcsolatai, amióta nincs munkahelye, beszűkültek, barátaival nem tartja a kapcsolatot. Nem szeret társaságba menni.

Megkértem az ügyfelemtől, hogy családtagjaival közösen jöjjenek be a szolgálatához, és egy esetmegbeszélés keretében megbeszéljük a problémákat. A megbeszélés időpontjában nem jöttek be. Ezt követően egy hónap múlva bejött hozzám, hogy elmondja, találkozott az egyik barátjával, most indul egy biztonsági őr tanfolyam, amit a helyi munkaügyi központ részben támogat. Barátja is munkanélküli volt, jelentkezett a képzésre, 80 000 Ft-ba került. Bízott benne, hogy más végzettséggel talán nagyobb esélye van elhelyezkedni. Elgondolkodott, és rájött arra, hogy jó szakma a biztonsági őr. Megerősítettem a döntésében, próbálja meg, ha kitudják fizetni. Családtagjai támogatják, hiszem nincs jelenleg munkahelye, próbálja meg.

Másnap bement a helyi munkaügyi kirendeltségre és megérdeklődte a jelentkezés feltételeit. Elindult egy pozitív irányba, nagyon lelkes volt, készült a tanfolyamra. A tanfolyam elvégzése előtt már nézegetni kezdte az álláshirdetéseket. Fél év múlva ügyfelem letette a vizsgákat. Minden hónapban bejött és tájékoztattott a jelenlegi élményeiről. Hangulata reménytelibb lett. Családtagjaival újra elfogadó volt, fiával javult a kapcsolata. Úgy érezte, hogy hasznos, kezdte élvezni az életet, a tanfolyam alatt több baráti kapcsolatot is kialakított. A tanfolyamot végzők egy részének munkahelyet aján-

lottak fel. Ügyfelem megörült, mert a környékbeli telephelyen alkalmazták. Busszal járt ki, minimálbért kapott. Minden hónapban bejött és elmondta, hogy mennyire kiegyensúlyozott az élete, mindenki dolgozik, nincs vita közöttük. Egy hónap eltelte után a rendszeres találkozás megszakadt.

Felkerestem ügyfeletem a lakásán. Szomorúan és letörtén fogadott, és elmondta, hogy ismét elbocsátották. Mérges, dühös volt a világra, hogy ismét ez történt vele. Nehezen tudta túltenni magát azon, hogy nem dolgozhat, nincs egy kialakított életritmusa. Hiányoztak a munkatársak, ismét nem látta értelmét a világnak. Nem látott kiutat, a problémák egyre jobban felemésztették. Felesége nehezen viselte az újabb kitöréseit, érzelmileg kissé eltávolodtak egymástól. Fia haragudott rá a viselkedése miatt. Édesapja műtéten esett át, a közeli megyeszékhelyen lévő kórházban kezelték, most otthon lábadozik. Ismét a teljes reménytelenség állapota lépett fel az ügyfelemnél. A családi problémák egyre felerősödtek. S. Z. nem jött be a szolgálathoz. Élettársával tartottam a kapcsolatot, lelki és pszichés problémák tünetei jelentek meg. Több cégnél érdeklődött biztonsági őr munkakörben, de nem volt betöltetlen állás. Régi munkahelyét is felkereste, de a válság miatt nem volt létszámbővítés.

Pár hét alatt már eljutottunk oda, hogy néha alkoholos állapotban ment haza. Felvettem a kapcsolatot ügyfelem háziorvosával, esetkonzultáció keretében megbeszéltük a fennálló problémát. Javasolta, hogy ügyfelem menjen be hozzá a rendelésre. S. Z.-t ismét felkerestem az otthonában. Segítő szakemberként a pszichoszociális megerősítést fontosnak tartottam. A háziorvosi felkeresést elutasította. Élettársa meggyőzte, hogy a helyi pszichiátriai gondozót együtt keressék fel. Folyamatosan konzultáltam pszichiátriai kezelőorvosával, hisz a pszichés problémáit kezelni kell. A gyógyszeres kezelés mellett állapota stagnált, hangulata ingadozó volt. A szociális szakember feladata a társadalmi reintegráció elősegítése. A családja ebben a nehéz időszakban újra mellette áll, a családgondozás folyamatos. Családjától bármifajta segítséget nehezen fogadott el, szégyellte magát, a reménytelenség állapotát élte át. A gyógyulás kitartható és hosszú folyamat. Elgondolkozott a leszázalékolás elindításán, mivel már két éve gerincproblémái vannak. A munkába állás gondolata nem foglalkoztatta. Már négy hónapja gyógyszeres kezelés alatt áll, havonta egy alkalommal jár a pszichiátriai gondozóba. Családtagjaival való kapcsolata kiegyensúlyozottá vált. Tájékoztattam arról, hogy a fennálló helyzetben jövedelmük alapján az édesapja után ápolási díjban részesülhetne, ami szolgálati időnek számítana. Elindítottuk az ápolási díj igénylését. Amíg nem szűnik meg a segély folyósítása (az új ellátás igénylése alatt), a családgondozás továbbra is fennáll. A rövid távú célok részben teljesültek. A hosszú távú cselekvési tervek folyamatos bővítésére volt szükség a családgondozás alatt.

Életkedve lassan visszatér.

Úgy gondolom, hogy egy nagyon nehéz változó időszakon ment keresztül S. Z. és az egész családja. Lelki megerősítésre lesz szüksége az élet minden területén.



## Kapcsolatfelvétel

Máriával 2009. december 1-jén ismerkedtem meg. A települési önkormányzati hivatalnál értesültem róla, hogy jelenleg munkanélküli. Otthonában kerestem fel azzal a céllal, hogy egy országos közalapítvány által támogatott programba bevonjam, és mint családgondozó, a munkaerőpiacra történő visszailleszkedését segítsen. Tájékoztattam, hogy a programba kerülve milyen lehetőségek és kötelezettségek érintik, milyen segítséget vehet igénybe. Ezt követően úgy döntött, hogy jelentkezik, és megköthetjük a megállapodási szerződést, de nem tűnt különösebben érdeklődőnek.

## Esetfeltárás

Mária, aki 28 éves, egyedülálló anya, egy megyeszékhelytől 10 km-re található faluban lakik. A kliens egy 100 m<sup>2</sup>-es, összkomfortos családi házban él édesanyjával, öccsével és lányával. Édesapja meghalt. Mária fiatalon, 21 évesen vállalt gyermeket, akit egyedül nevel, az édesapa ugyanis elhagyta őket. A faluban él még Mária nagymamája, nővére pedig a megyeszékhelyen.

Mária és lánya kapcsolata kiegyensúlyozott, sok időt töltenek együtt, szoros a kapcsolatuk. A kislány édesapjával is van kapcsolata, de nagyon ritkán beszélnek, az apa messze lakik. Mária még haragszik rá, hogy nem foglalkozik lányával, és hogy tartásdíjat sem akar fizetni. Édesanyjával és öccsével is jó a kapcsolata, az édesanya segíteni szokott a kislány ellátásában. Nővérével való kapcsolata közvetlen, nyílt, bármiben számíthatnak egymásra, baráti viszony van köztük. Nagymamájához rendszeresen jár segíteni a háztartásban.

Máriának több barátja is van, akikre számíthat, és akik segítenek neki az újbóli elhelyezkedésben azzal, hogy ha ügyfelemnek megfelelő álláslehetőséggel találkoznak, szólnak neki.

Jövedelme a rendelkezésre állási támogatás, amelynek összege 28 500 Ft, és a családi pótlék, amely 13 700 Ft, így havi 42 200 Ft-ból gazdálkodnak ketten; az egy főre jutó jövedelem 21 100 Ft. Máriát a szociális helyzete felmérését követően tájékoztattam, hogy rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult, így a helyi önkormányzatnál kérheti ennek megállapítását. Anyagi helyzetük jelentősen romlott, mióta Mária nem dolgozik. Kislányának szeretne mindent megadni, de a lehetőségek korlátozottak. Ügyfelem jövedelme egy részét a háztartási kiadásokra költi, amelyet édesanyjával közösen vezetnek. Így az anyagi biztonság megteremtéséhez is szükséges lenne, hogy munkából származó bevételre is szert tegyen.

A kliens általános iskolai végzettséggel rendelkezik. Az általános iskolát 1997-ben fejezte be, azóta nem tanult. Szakmával nem rendelkezik, elmondása szerint nem is szeretne szakmát szerezni. Úgy gondolta, úgysem sikerülne, ha belevágna a tanulásba, nem tudná befejezni. Elmondása szerint nem teljesített jól az általános iskolában, mivel nem volt szorgalmas, ezt pedig annak tudta be, hogy képességei nem elég jók. Több mo-

tivációs beszélgetést követően azonban rájött arra, hogy kellő szorgalommal, ha igazán akarja, képes lenne elsajátítani egy szakmát. Így már nem zárkózik el a továbbtanulástól.

18 éves kora óta három munkahelyen dolgozott, kezdetben a családi vállalkozásban, ahol vegyesboltjukban eladói munkakört töltött be. Ezt követően a megyeszékhelyen a tejipar vállalatánál helyezkedett el, ahol csomagolói munkakörben tevékenykedett két és fél éven keresztül. Elbocsátásának oka a létszámleépítés volt. Ezt követően pár hónapos munka nélkül töltött időszak után a megyeszékhelyen lévő műszaki cikkeket gyártó üzemben helyezkedett el, mint operátor. Itt másfél évet töltött el, elbocsátásának oka szintén a létszámleépítés volt. Az elbocsátást követően nem esett kétségbe, gondolta, hogy hamarosan úgymint munkába tud majd állni. Örült annak, hogy kislányával is több időt tud eltölteni, hiszen míg dolgozott, sokszor akkor ért haza, amikor ő már lefeküdt aludni.

## Esetkezelés

Találkozásunkkor már nagyon frusztrálta a munkanélkülisége. Társaságra vágyott, és legutóbbi munkahelyén nagyon jó közösségben dolgozhatott. Ez hiányzik neki a legjobban elmondása szerint. Találkozásunkkor azonban már kezdett beletörődni abba, hogy nem veszik fel sehova dolgozni. A motiváció és az elhelyezkedés vágya azonban újra előtört belőle, és újra esélyét látja, hogy munkába álljon.

2009. február óta, egy éve munkanélküli. Az elhelyezkedés sikertelenségének okát abban látja, hogy nem rendelkezik szakmával, és kevés a munkahely, sok az álláskereső, illetve tisztában van vele, hogy az álláskeresőre fordított idő nem elég. Az egy éve tartó sikertelen próbálkozások is megviselték, önbizalma csökkent, kezdte úgy érezni, hogy nem kell egy munkahelyre sem, hiszen találnak nála jobb munkaerőt is.

Az is kedvét szegte továbbá, hogy több munkahelyen azért utasították el, mert nem a megyeszékhelyen lakik, hiába tudta volna megoldani ügyfelem a beutazást. Ezen elutasítások haraggal töltötték el, hiszen meg tudta volna oldani a problémát, amely miatt elesett az állástól.

A Máriával való segítő kapcsolat eredményeként önbizalma nőtt, képes a kínálókozó alkalmat megragadni, és minden lehetőséget kihasználva jelentkezik a számára megfelelő állásajánlatokra. Régi ismerőseit is felkereste, hogy a velük való kapcsolat növelje esélyét abban, hogy egy számára megfelelő állásajánlatról értesüljön. Önképzésbe kezdett, hogy nagyobb lehetősége legyen a munkaerőpiacon. A számítógép használatát tanulja könyvekből, és a segítségemet kérte a számítógép-kezelés gyakorlatának elsajátításához. Ehhez helyet és eszközt a települési önkormányzat könyvtára biztosít. Aktív álláskeresőbe kezdett, és önbizalommal telve keresi fel a munkáltatókat és a munkaközvetítő irodákat.

A megállapodási szerződés megkötését követően ügyfelem helyzetének feltérképezése, az életút áttekintése történt az első interjú folyamán. Majd közösen megfogalmaztuk az elérendő célokat, és az elhelyezkedést hátráltató tényezőket. Feltérképeztük a különböző erőforrásokat, melyek segíthetik ügyfelem elhelyezkedését. Mária rendszeresen részt vett az álláskereső klubon, ahol az álláskeresői technikák elsajátítása történt. Megtanult önéletrajzot írni, beszámolt az álláskereső során szerzett tapasztalatairól, átbeszéltünk, hogy a következő alkalommal mire figyeljen jobban, a sikertelenség miből adódhatott.



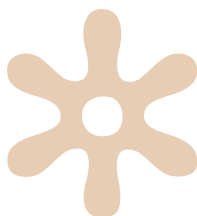
Korábbi munkahelyén szeretne újra elhelyezkedni, ahol betanított munkát végzett, ott azonban bevezették a felvétel során a számítástechnikai ismeretek vizsgálatát is. Mária egyáltalán nem ért a számítógépekhez, így az álláskereső klubok alkalmával ezzel is foglalkoztunk. A helyi polgármesteri hivatal kultúrházában lehetőség nyílik számítógépek használatára is, így az alapvető számítástechnikai ismereteket vettük át, hogy a legközelebbi felvételi tesztet sikeresen megírhasssa.

Folyamatosan arra biztatom, hogy amennyiben meghallja, vagy meglátja, hogy egy végzettségének megfelelő munkahelyen felvétel van, azonnal keresse fel a munkaadót telefonon vagy személyesen, ugyanis az első alkalmakkor előfordult, hogy mire jelentkezett, már betöltötték az állást. Máriának szüksége van továbbá a folyamatos pozitív visszajelzésekre, megerősítésre, hogy önbizalma növekedjen. Már eldöntötte, képzésben is részt venne, így a képzési lehetőségek felkutatása is folyamatban van az álláskereső mellett.

Úgyfelem elmondása szerint sikereket ért el a gyermeknevelés terén is. 7 éves kislányát egyedül nevelte, és bár édesanyja segített neki, mégsem támaszkodhatott rá állandóan, volt, amivel egyedül kellett megbirkóznia. Gyermeke édesapja nem segített sem a nevelésben, sem anyagilag nem támogatta őket. Kislányából jól nevelt, a közösségbe beilleszkedni tudó, aktív, vidám, problémamentes, és a rajzolás terén kifejezetten tehetséges gyermek vált. Mária büszke gyermekére és arra, hogy ez idáig nagyon jól helytállt, mint szülő, munkavégzés mellett is. Az ehhez szükséges tulajdonságok felsorolásánál említette a kitartást, a bátorságot, hogy így is vállalta gyermekét, hogy tudta, nem számíthat az apára. A szorgalmat, hogy a házimunka elvégzése mellett még jutott idő a gyermekkel játszani, és a lelki erejét. Mária mentális állapota jó. Nyitott, kedves, őszinte és van humora. Mindezen tulajdonságokra szükség van az álláskereső és a munkavállalás során is.

A segítő kapcsolat során ellenállást nem tapasztaltam. Kezdetben nem volt annyira motivált. A rendszeres kapcsolattartás következtében azonban egyre motiváltabbá vált. Probléma esetén, vagy ha tanácsra volt szüksége, önként jelentkezett, és beszámolt minden egyes, az álláskeresőssel kapcsolatos történésről, az állásinterjún történekről. Önbizalma nőtt, és képessé vált arra, hogy el tudjon helyezkedni a munkaerőpiacon.

Bár már egy éve munkanélküli volt, de nem hagyta el magát, kapcsolatai nem szűkültek be teljes mértékben, csak a munkatársaival való kapcsolatot nem tudta ápolni. Barátai és családja mindvégig kitartottak mellette, és kislányától is sok energiát kapott.





## Kapcsolatfelvétel

Á. L. 2010 júliusban jelent meg intézményünkben a rendszeres szociális segélyhez kapcsolódó együttműködési kötelezettség miatt.

## Esetfeltárás

Á. L. 57 éves, rendszeres szociális segélyben részesül, melynek összege 23 735 Ft. Élettársi kapcsolatban él, élettársa alkalmi munkavállaló. Egy felnőtt, külön élő gyermeke van. Egészségkárosodásának mértéke: 40%. Á. L. az egészségi állapotát közepesnek ítéli meg. Több olyan betegsége is van, amely elmondása alapján akadályozza a munkavállalásban (cukorbetegség, magas vérnyomás, szürkehályog, stb.), ezekre állandó gyógyszereket szed. Munkahelyét két hónapja vesztette el a cég megszűnése miatt. Már korábban is volt munkanélküli két alkalommal, közfoglalkoztatásban is vett már részt. Á. L. úgy gondolja, hogy kora és egészségi állapota miatt nem tud elhelyezkedni, ezért a következő időszakban szeretne egészségileg javulni, ezt követően állapotának megfelelően könnyű fizikai munkát találni. Emellett szeretné közüzemi tartozásait rendezni (adósságkezelés).

## Esetkezelés

Tehát amíg az egészségi állapota nem stabilizálódik addig nem tud dolgozni. Az ügyfél motivált, együttműködő. Megoldási javaslatok a munkavállalás elősegítésére: segítő beszélgetés, tanácsadás, a későbbiekben közös álláskeresés, álláskereső klub igénybevétele. Ebben az időszakban hetente, kéthetente találkoztunk.

Á. L. esetében a beilleszkedési terv egy hónapon belül elkészült. Fő célként állapotroszszabbodás címén a leszázalékolás vagy a rendszeres szociális járadék elérését tűztük ki. Emellett „könnyű munkaforma” vállalás is cél maradt. A célok megfogalmazása előtt többször előfordult, hogy Á. L. rosszkedvű, hangoskodó volt. Saját tehetetlensége miatt volt dühös, de saját bevallása szerint is sokat segített neki, hogy el tudott jönni egy olyan helyre, ahol volt „kapaszkodó”, ahol meghallgatták, motiválták. Tehát Á. L. esetében a más ellátásba való juttatás programtípus alkalmazása mellett döntöttünk. Ilyen esetben a cél a munkaképesség csökkenésének megállapítása, az egészségi állapot felmérése.

*Megoldást a következők jelenthetnek:*

- » nyugdíjba menetel,
- » leszázalékolás,
- » gyermeknevelési ellátásokról való gondoskodás,
- » ápolási díj.

### *Alkalmazható munkaformák, módszerek, technikák:*

- » Tb-tanácsadás, ügyintézés segítése,
- » információnyújtás az ellátásokról és a munkaerő-piaci kapcsolódásokról,
- » önségítő csoport megváltozott munkaképességű ügyfeleknek – rehabilitációs irány.

A célok kitűzése után A. L. nyugodtabb lett, hangulata már nem volt annyira hullámzó. A megvalósítás lépései (egészségügyi vizsgálatok) alatt azonban sokszor türelmetlen volt. Többször előfordult, hogy fel akarta adni, ilyenkor ismét hangoskodó, elégedetlenkedő volt, ezért a fő cél elérése mellett kisebb célokat tűztünk ki, lépésről lépésre haladtunk, így megmaradt a motiváció.

A. L. kötelezett kliensként nagyon együttműködő volt, hetente bejött, az orvosi vizsgálatokra elment, amiben megállapodtunk, az betartotta.

December elején volt az elsőfokú orvosszakértői vizsgálat: megállapították, hogy rendszeres szociális járadékra jogosult lesz, ezt követően A. L. pozitív hangulatba került. A megváltozott munkaképességűeknek való munkakeresés továbbra is cél maradt.

Tájékoztattam, hogy 2011 júniusában (ekkor lesz öt évvel a nyugdíj előtt) lehetősége lesz átmenni átmeneti járadékra, aminek az összege vélhetően magasabb lesz, mint a szociális járadék esetében, hiszen sok éves munkaviszonya van, és az átmeneti járadéknál ezt veszik figyelembe. Ennek tudatában A. L. teljesen megnyugodott, a korábbi türelmetlenség és hullámzó kedélyállapot elmúlt.

## **Összegzés**

A. L. esetében a kitűzött fő cél és az ahhoz vezető lépések teljesültek, emellett az adóságkezelés is sikeres volt.



## Kapcsolatfelvétel

Az ügyfél 2007-ben járt először a szolgálatnál. A szociális segélyével kapcsolatos munka során több családgondozó is foglalkozott esetével. A 2009 februárjától hatályba lépő változások miatt együttműködési kötelezettsége megszűnt, mivel a rendelkezésre állási támogatás folyósítása alatt már csak az illetékes munkaügyi kirendeltséggel kellett kapcsolatot tartania. Október közepén azonban a munkaügyi központ helyi kirendeltsége ismét kötelezte a szolgálatnál való megjelenésre, amire 2009. október 15-én sor is került.

## Esetfeltárás

A 31 éves ács, asztalos végzettségű férfi fő problémája a szolgálattal való együttműködés kezdetén az volt, hogy bár szakmájában komoly tapasztalatra tett szert, és főnökei is elégedettek voltak vele, mégsem sikerült tartósan munkába állnia. 2006-ig egy magánvállalkozónak dolgozott, azonban miután a cég tönkrement, sok társával együtt az utcára került. Szakmája jellegéből fakadóan természetesen ezután is voltak lehetőségei – hiszen végzettsége keresett, piacképes – de ezek kivétel nélkül alkalmi munkalehetőségek voltak. Az ügyfélnek gyakran kellett megtapasztalni az alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel kapcsolatos nehézségeket, ugyanakkor segélyét mindenképpen ki kellett egészítenie. Időközben szakmájában egyre nagyobb tapasztalatra tett szert, illetve az asztalos munkák mellett néha sikerült ácsként is dolgoznia. Véleményem szerint ez is jól mutatja az ügyfél elszántságát, mivel munkanélkülisége alatt szakmáján belül igyekezett gyarapítani tudását és kapcsolati tőkéjét is.

Anyagi vonatkozású problémái mellett fontos tényező volt az esettel kapcsolatban, hogy az ügyfél házassága megromlott, és emiatt édesanyjával élt együtt. Tapasztalataim szerint a „munka világát” illető igyekezetének egyik fontos mozgatórugója volt az a szándék, hogy szükség esetén segíthesse anyját, illetve, hogy támogathassa gyermeke nevelését. Testvérével való kapcsolata soha nem volt szorosnak mondható, éppen ezért nem igazán lehetett támaszként számolni vele.

## Esetkezelés

Első találkozásunkkor megtörtént az ilyenkor szokásos adatfelvétel. Mivel ekkoriban indult a szolgálat álláskeresési technikák tréningje, így a közös munka egyik elemeként az ezen való részvételt jelöltem meg. Bár az ügyfél már korábban is kapcsolatban állt a szolgálattal, fontosnak tartottam, hogy a velem való munkát az alapoktól kezdve, a saját észrevételeim alapján építsem fel. Voltak ugyan előzetes információim a korábbi esetgazdáktól, mégis tapasztalataim szerint hosszabb távon sokszor előnyösebb, ha az új folyamat kezdetén az ügyfél „tisztá lappal” indul. Ennek megfelelően a beilleszkedési program elkészítésére a korábbiak alapján kialakult gyakorlatnak megfelelően a második találkozón került sor, az ecomap és a genogram megrajzolásával együtt.

Az eset sajátosságait figyelembe véve magától értetődő volt, hogy a segítő kapcsolat fő célja az álláskeresés és a munkába állás lett. A cél érdekében meghatározott feladat a velem való rendszeres konzultációk mellett, a szolgálat álláskeresői klubjában, valamint a már korábban említett álláskeresői technikák tréningben való részvétel volt. Az utóbbit különösen fontosnak tartottam, mivel a hasonló helyzetben lévőkkel való tapasztalatcsere erősíti az ügyfélben azt az érzést, hogy nincs egyedül. A korábbiakhoz hasonlóan a szerződéskötés szakaszában is együttműködő attitűd jellemezte az ügyfelet.

A beilleszkedési program megvalósítására irányuló munka kezdetére az ügyfél már többször is részt vett az álláskeresői technikák tréningben. A kezdeti bizonytalanság, illetve a szituáció keltette feszültség gyors leküzdése után aktív taggá vált. A novemberi csoportfoglalkozáson megállapodtunk, hogy egy álláshirdetéssel kapcsolatban másnap készítünk egy szakmai önéletrajzot a szolgálatnál. A meghirdetett munkakör egy ács-állványozó gyakorlati oktatói munkakör volt. Az ügyfél ugyan jelentős tapasztalattal rendelkezett szakmáját illetően, mégis kissé bizonytalan volt, mivel úgy érezte, hogy a tanításhoz nem rendelkezik a szükséges képességekkel. Ezzel kapcsolatos aggályainak leküzdésében fontos szerepe volt a csoportos tréningnek. A megbeszélteknek megfelelően másnap meg is jelent a szolgálatnál. Magával hozta bizonyítványait, illetve korábbi munkaviszonyait igazoló egyéb dokumentumait is. Az önéletrajz és a motivációs levél megírása után elláttam néhány tanáccsal az állásinterjút illetően, illetve megkértem, hogy ha sikerült beszélnie a munkaadóval, akkor jelezzen vissza felém tapasztalatait illetően.

Az ezt követő, alig egy hónappal későbbre megbeszélt konzultáción az ügyfél nem jelent meg. Mivel tudomásom volt róla, hogy lehetőség szerint igyekszik alkalmi munkát végezni, ezért először úgy gondoltam, hogy bizonyára dolgozik, mivel segélymegszüntető határozatot nem kaptam.

Korábbi tapasztalataimra alapozva általában minden ügyfelemnek felhívom a figyelmét arra, hogy bár a konzultációkon való megjelenés törvényi kötelezettség, ennek ellenére, ha valamilyen oknál fogva nem tud bejönni a szolgálatához, akkor kivételes esetben telefonon is kérhetnek új időpontot. Tapasztalataim szerint ez az apró „engedmény” – amire mindig külön felhívom a figyelmét azon ügyfeleimnek is, akik időről-időre alkalmi munkával is kiegészítik bevételeiket – hatékonyan növeli a kliens bizalmát a segítőben, emellett a szolgáltatás jellegét is hangsúlyozza, ellensúlyt képezve a segélyezettekkel foglalkozó intézményrendszer hivatali jellegével szemben.

A fentiekből kiindulva tehát azt feltételeztem, hogy alkalmi munkát végez, és néhány napon belül bizonyára jelentkezni fog, mivel korábban mindig időben megjelent. Mint később kiderült, a korábban említett állásinterjúján sikerrel járt, és november 30-tól el is kezdett dolgozni, ám erről én már csak januárban értesültem a polgármesteri hivatal decemberi határozatából.

## Összegzés

Az eset tipikus példája annak, hogy bár a segítő kapcsolat egészét nézve a mindvégig együttműködő ügyfél az értékelés szakaszában már nem szakít időt a visszajelzésre. Korábbi munkámból számos példát említhetnék, amikor a sikeres kimenet elérésekor az ügyfél gyakorlatilag „megszűnt létezni” a szolgálat számára, elvágva ezzel a segítő folyamattal kapcsolatos vélemények megismerésének útját. Ez a jelenség nehezíti a szolgáltatás fejlesztését is. Miután november végén az ügyfél elkezdett dolgozni, a munkarend miatt már nem volt ideje bejönni még egy beszélgetésre a szolgálathoz, illetve vélhetően ennek nem is érezte szükségét, így végül az elégedettségi kérdőívet is csak édesanyján keresztül juttatta el hozzám.

Áttekintve az esetmunka történéseit, a fentiek ellenére is pozitívak a tapasztalataim. Az 55 év feletti segélyezettekkel folytatott munkával ellentétben, ahol gyakorta a kor és képzetlenség olyan akadályt jelent, ami „bebetonozza” az ügyfél helyzetét, a rendelkezésre állási támogatásban részesülő fiatalabb ügyfelek kondíciói jelentősen jobbak, a munkába állás és a képezhetőség tekintetében is. Ennek köszönhetően eredmény is hamarabb mutatható fel, mint ahogy az ebben az esetben is történt.



## Kapcsolatfelvétel

Az ügyfél 2008-ban került kapcsolatba először a szolgálattal. 2009-ben a rendelkezésre állási támogatás megállapítása után együttműködési kötelezettsége megszűnt, majd a novemberi felülvizsgálat után 55 év feletti jogosultság alapján kapta tovább az ellátást. Mivel az újbóli megállapítás után az addigi esetgazda éppen nem volt bent a szolgáltnál, az adatfelvételt én végeztem el, majd egyeztetés után az eset további vitelét is átvettem a kollégától.

## Esetfeltárás

Az 55 éves esztergályos végzettségű férfi a feleségétől való válása után visszaköltözött anyjához. Anyagi helyzete nem teszi lehetővé, hogy egyedül éljen, illetve ezt nem is tartja fontosnak. Anyja kora miatt ez praktikusabb is, hiszen így szükség esetén ápolhatja, ha megbetegszik. Az ügyfél számos foglalkozással kapcsolatban rendelkezik tapasztalattal. Munkanélkülivé válása előtt sokáig esztergályosként dolgozott, de mivel lehetősége nyílt rá, ezért jártasságot szerzett a kőművességben is, hogy javítsa esélyeit. Miután elvesztette munkahelyét, ez gyakorta jelentett előnyt a számára. Alkalmi munkásként rendszeresen dolgozott építkezéseken, azonban minden igyekezete ellenére egyre ritkábban tudta kiegészíteni bevételeit. Az ügyfél a változó feltételekre ismét alkalmazkodással reagált. Mivel télen az építőiparban a munka szünetel, ami miatt hosszú hónapokon át nincs lehetősége dolgozni, illetve a vendéglátóipar soha nem állt távol tőle, ezért elkezdett szakácsként besegíteni különféle rendezvényeken.

A fentiekből jól látszik tehát, hogy bár csak egy szakmával rendelkezik, mégis mindig tudott váltani. Jelenleg is ez a „több lábon állás” jellemzi helyzetét, azonban lehetőségei egyre szűkösebbek, mivel bár munkaképesnek érzi magát, kora miatt már egyre nehezebben viseli a fizikai megterhelést. Munkatapasztalatát olyan szakmákban szerezte, amelyekben nem ritka az, hogy a foglalkoztató visszaél helyzetével, és nem mindig ragasztja be a közteherjegyet az alkalmi munkavállalói kiskönyvbe. Ebből kifolyólag, bár „nem tétlenkedett” az utóbbi években, szolgálati ideje csak kis mértékben növekedett. Nyugdíjazása ugyan még viszonylag távol van, azonban hosszabb távon fontos lenne, hogy olyan munkahelyre kerüljön, ahol biztos lehet abban, hogy be is jelentik.

Az adatfelvétel során a családi kapcsolatairól viszonylag kevés szó esett. Soha sem voltak igazán összetartóak a rokonokkal, ez alól talán csak anyja a kivétel. Az idős asszony igyekszik segíteni neki mindenben, ha lehetősége van rá, akkor anyagilag is támogatja.

## Esetkezelés

Az ügyfél, a kortársaitól addig megszokottal ellentétben, nagyon oldottan viselkedett a konzultáció során. Láthatóan a szituáció egyáltalán nem keltett benne feszültséget, személyemmel kapcsolatban sem éreztem semmilyen ellenállást részéről. Az új doku-

mentáció részeként új együttműködési megállapodást is kötöttünk. A korábbiakhoz hasonlóan a fő cél az álláskeresés lett. Részfeladatként abban állapodtunk meg, hogy rendszeresen átnézünk a szolgálatnál néhány aktuális álláshirdetést, különös tekintettel a nyolcórás lehetőségekre, mivel problémáival kapcsolatban ez jelenthetne számára igazi áttörést. Az ügyfél korábbi családgondozójával folytatott megbeszélés alapján is jól látszik, hogy motiváltsága az utóbbi években ugyan nem csökkent, mivel a nehézségek ellenére is sikerül időről-időre dolgoznia, így kialakult benne az az érzet, hogy anyagi helyzete ugyan néha bizonytalan, de alapjában véve szilárd. Kommunikációjából gyakorta érezhető az a felhang, hogy a munka világát illetően elégedett a jelenlegi szituációval, hiszen előbb vagy utóbb még mindig adódott számára valamilyen alkalmi lehetőség. Fontos célnak, illetve irányelvnek tartom tehát az eset vitele során, hogy az ügyfelet ráébresszem helyzetére súlyosságára. Jelenleg ugyanis másodlagosnak tartja a hosszabb távú bejelentett munkát, elégedett státuszával és az alkalmi munka nyújtotta lehetőségekkel, még annak ellenére is, hogy tudja, ez hosszabb távon még nagy problémát eredményezhet számára.

A segítő kapcsolat az elmúlt hónapban a cselekvési szakaszba lépett. Kliensköröm számos hasonló korú tagjával ellentétben komoly esélyt látok rá, hogy belátható időn belül felmutatható eredményt érhetünk el egy nyolcórás munkahely formájában. Bár korcsoportjának tipikus problémái, az alacsony vagy nem megfelelő iskolai végzettség okozta nehézségek részben őt is korlátozzák, mégis igyekszik „mobil” maradni, ami mindenképpen előnyös tényező a segítő kapcsolat során.

Az eredményesség azonban nemcsak az együttműködés minőségén, hanem a munkaadókon is múlik, hiszen szeretne dolgozni, de komolyabb lehetőséget már évek óta nem kapott.



## Kapcsolatfelvétel

H. A. több mint négy éve azért került kapcsolatba családsegítő szolgálatunkkal, mert rendszeres szociális segélyre való jogosultsága miatt együttműködésre volt kötelezve. Mivel már hosszabb ideje nem talált állást, ezért tartósan munkanélkülinek tekinthető. Kötelezett ügyfél révén korábbi esetfelelőseivel ritkán tartotta a kapcsolatot, éppen csak eleget tett a törvényben előírt kötelezettségeinek. Az ügyfél aktájában lévő feljegyzésekből kiderült, hogy a találkozások alkalmával főként családi és anyagi problémái kerültek előtérbe. H. A. esetét 2009 őszén vettem át korábbi esetfelelősétől, amikor a rendelkezésre állási támogatás kapcsán újra felkereste szolgálatunkat.

## Esetfeltárás

H. A. középkorú, egyedülálló, alacsony iskolai végzettségű nő, aki nagyon sok egészségügyi problémával küszködik. Idős édesanyja ápolásra szorul, ezért sűrűn látogatja. A rendszeres szociális segély (2009-től rendelkezésre állási támogatás) alacsony összege miatt nagyon nehéz anyagi helyzetben van. Édesanyja gondozása, illetve saját egészségi állapota miatt főként részmunkaidős állást keres.

## Esetkezelés

Az első találkozásunk alkalmával családi problémáiról mesélt. Dühös volt, mert úgy érezte, hogy senkitől nem kap segítséget problémái megoldásában. Elmondta, hogy haszталannak érzi a családsegítő szolgálattal való kötelező együttműködést, hiszen hosszú évek óta küzd a munkanélküliséggel. Folyton azt hajtogatta, hogy nagyon szeretne munkát találni, de eddig nem járt sikerrel. Tájékoztattam arról, hogy szolgálatunk heti három alkalommal tart álláskereső klubfoglalkozásokat, melynek keretében a klubtagoknak segítünk önéletrajzot, illetve motivációs levelet írni, interneten állást keresni, továbbá igénybe vehetik a munkáltatókkal való ingyenes telefonálási lehetőséget. H. A. nagyon ellenállón viselkedett, értelmetlennek tartotta szolgálatunk csoportfoglalkozásait és az álláskereső klubot is, de úgy nyilatkozott, hogy átgondolja az álláskereső klub látogatásának lehetőségét.

A közös munka szempontjából felmerült annak kérdése, hogy kötelezett kliensként hogyan lehet az ügyfelet motiválni? A helyzetet csak rontotta az a tény, hogy az ügyfél az elmúlt évek álláskeresési kudarcaiban elfáradt. H. A. a következő hónapokban egyáltalán nem látogatta az álláskereső klubot, és a megbeszélt kötelező jellegű találkozón betegség miatt nem jelent meg, erről később orvosi igazolást is hozott.

Szolgálatunk karácsonykor egy nagyobb mennyiségű élelmiszeradományt kapott, melyet ügyfeleink között szétoszthattunk. Így került sor arra, hogy H. A.-nak, aki rendszeres anyagi problémákkal küzd, egy tartós élelmiszerekből álló segélycsomagot



adtam, ő ezt örömmel fogadta. A következő találkozásunk alkalmával elmesélte, hogy előző nap kórházba került, mert megtámadták; leütötték, beverte a fejét, ami miatt agyrázkódást kapott, és ellopták a táskáját. Csak úgy tudott eljönni a kapcsolattartásra, hogy elszökött a kórházból. Felajánlottam neki, hogy segítsek a kórházba való visszajutásban, de tiltakozott. Azért tette mindezt, mert úgy érezte, hogy baja származhat abból, ha ismételten nem jelenik meg időben az előre egyeztetett időpontján. Mind fizikailag, mind lelkileg nagyon rossz állapotban volt. Elmondta, hogy elgondolkodott az álláskereső klub igénybevételének lehetőségén, és megígérte, hogy felépülése után látogatni fogja a klubfoglalkozásokat.

Úgy gondolom, hogy az a tény, hogy az ügyfél mindenképpen – még az egészsége kockáztatása árán is – meg akart jelenni a találkozón, az annak a külső motivációnak volt köszönhető, mely a pénzbeli ellátás megszüntetésére vonatkozik. Márciusban hozzásegítettem egy tartós élelmiszerekből álló Vöröskeresztes csomaghoz, melynek annyira örült, hogy majdnem elsírta magát.

Miután H. A. fizikailag felépült, felkeresett, és a segítő beszélgetés során bevallotta, hogy a közelmúltban volt egy sikertelen öngyilkossági kísérlete. Úgy gondolom, hogy ehhez a helyzethez az ügyfél mindennapi megélhetési gondjai és álláskeresési kudarcai vezettek, továbbá nagyban hozzájárult gyenge kapcsolatrendszere is. Ecomappal történt felmérésünk eredményeként kiderült, hogy H. A. édesanyján, háziorvosán és a családsegítő szolgálatunkon kívül mással nem tart fenn kapcsolatot. Mivel úgy gondoltam, hogy ezt a helyzetet leghatékonyabban szakember segítségével lehet kezelni, ezért beszélgettünk egy pszichiáter felkeresésének lehetőségéről; H. A. azt mondta, hogy elgondolkozik rajta. Az elkövetkező hónapokban egyre gyakrabban vett részt az álláskereső klubban, ahol sok emberrel találkozott, ismeretséget alakított ki, és engem is egyre többször keresett fel ventilálás céljából. Úgy vélem, hogy ekkorra érezhette azt, hogy valóban figyelek a problémáira. Erre az időszakra alakult ki kettőnk között az a bizalmi kapcsolat is, mely elengedhetetlen feltétele volt a további hatékony munkánknak.

Az egyik klubfoglalkozás alkalmával vettem észre, hogy megváltoztatta a hajszínét, és érzelmileg sokkal kiegyensúlyozottabb volt. Ennek a látványos javulásnak az oka csak a következő kapcsolattartási időpont során derült ki, melyen időben jelent meg. Ekkor is hosszasan beszélgettünk rossz anyagi helyzetéről, egészségi állapotáról és a munkavállalással kapcsolatos elképzeléseiről. Elmondta, hogy a korábbi beszélgetéseink után úgy gondolta, hogy felkeres egy szakembert, így most már pszichiáterhez jár, kedélyjavítót kapott. Reumatológushoz is elment és fizioterápiás kezelésekre jár. Továbbá motiválttá vált az álláskeresésre.

## Összegzés

Összességében elmondható, hogy jelentős haladást értünk el a közös munka során. Bár az ügyféllel még nem kezdtük el a munkakeresésre irányuló rövid távú célok megfogalmazását, úgy érzem, hogy elindultunk egy jó, de biztosan nagyon hosszú és apró lépésekből álló úton.

## Kapcsolatfelvétel

A kliens a polgármesteri hivatal határozata alapján – együttműködési kötelezettsége miatt – kereste meg a családsegítő szolgálatot, mint aktív korú, nem foglalkoztatott, rendszeres szociális segélyezett 2009. április 22-én.

## Esetfeltárás

Imre a 62. életévében jár, egyedül él, több éve özvegy, egy felnőtt leány gyermeke van. Találkozásunk alkalmával elhanyagolt ruházatban jelent meg, keze és arca piszkos volt, a kora reggeli órákban is érződött rajta, hogy már alkoholt fogyasztott. Alkata: magas, vékony testalkatú férfi, kissé hajlott háttal. Megjelenése korához képest idősebb ember benyomását keltette.

1990-től munkanélküli, ekkor zárták be korábbi munkahelyét. Szakmunkás végzettsége van, lakatos-hegesztő szakmát tanult, szeretett is szakmájában dolgozni. Munkahelye bezárása után csak alkalmi munkát tudott vállalni, kisebb-nagyobb megszakításokkal. Korára való tekintettel sehol nem alkalmazzák, így a munkanélküli és a szociális ellátórendszerben van huzamosabb ideje.

Egy szoba, konyha, kamra, előszoba helyiségekből álló, komfort nélküli parasztházban él, melynek szegényes bútorkészítést egy ágy, egy asztal, két szék és egy szekrény képezi. A lakás tisztasága, higiéniája kifogásolható, elhanyagolt állapotban vannak a bútorok, az ágynemű és a ruházata is piszkos. Víz nincs bevezetve a lakásba, Imre az utcában lévő közterületi kútról hordja a vizet vizeskannával, a villanyt a számlák kifizetésének elmaradása miatt éveken keresztül kikötötték.

Miután kitanulta szakmáját és letöltötte sorkatonai szolgálatát, itthon hagyta édesanyját, édesapját s egy lány testvérét, és külön életet kezdett a Dunántúlon. Szülei gazdálkodással foglalkoztak, és arra tanították, hogy egyedül is megéljen. A Dunántúlon két évig dolgozott egy építkezési vállalatnál, de nem úgy alakultak a dolgok, mint ahogy elképzelte; rossz társaságba került, egyre többet nyúlt a pohárhoz. Hamar rádöbbsent erre, és hazatért szülővárosába, ahol sikerült elhelyezkednie, és a szakmájában tudott dolgozni. 1970-ben házasságot kötött egy „kislánnyal”, házasságukból egy év múlva leánygyermek született. Felesége sokat segített alkoholproblémája leküzdésében, mert egyre gyakrabban nézett a pohár fenekére. Szeretettel nevelték lányukat, szakmát tanítottak vele, férjhez adták, örültek az unoka érkezésének. Felesége 1997-ben hosszan tartó betegség (rosszindulatú daganatos betegség) következtében elhunyt, lányával ekkor megromlott a kapcsolata, mert a lány az édesapját hibáztatta édesanya halála miatt. Imre ezt követően egyedül maradt egy nagy családi házában, munkanélküli ellátásból származó jövedelemmel, néha alkalmi munka után kapott keresettel. Nem tudta fizetni a lakás rezszi költségét, s még mielőtt komolyabb probléma adódott volna, eladta a családi házat, lányát kifizette (anyai rész), vett egy parasztházat és ott élt tovább, ez jelenlegi lakóhelye is.

## Esetkezelés

Imre azóta látja kilátástalannak az életét, mióta bezárt a munkahelye és elvesztette állandó, stabil jövedelmét. Véleménye szerint korából adódóan nem alkalmazzák, egyre jobban közelít a nyugdíjkorhatárhoz, és így „nincs szükség rá”. Alacsony jövedelme miatt a közüzemi számlákat nem tudja fizetni, gondot jelent télen a fűtés, az étkezés. Meglátása szerint ritkán fogyaszt alkoholt azért, mert „másképp nem bírom elviselni a kilátástalanságot”.

Ebben az életkori szakaszban talán éppen az a legnehezebb, hogy több próbára tevő kihívás nehezedik az emberre. Nem könnyű megtapasztalni a fizikai erő romlását, szembenézni krónikus betegségekkel, feleslegessé válással, ha ezt még a magány, a munkanélküliség erősíti, előfordul a szakadékba sodródás is. Hasonlóan történt ez Imrénél is. Az évek folyamán nagymértékű adósságot halmozott fel (villanyszámla díj). Egyedül, munka nélkül, kocsmai barátokkal, anyagi gondjaival, lányával való megromlott kapcsolatával, életvezetési problémákkal küszködve, problémamegoldó képességeinek hiányában a szakadék szélére csúszott. A munkaerő-piaci reintegrációt hátráltató tényezők: önértékelési problémák, konfliktuskezelési készségek hiánya, idős kora, alkoholizálása, nem megfelelő társaság (ívó cimborák).

Problémájának megszűnésére Imre egyetlen kiutat lát, mégpedig a nyugdíjba menetelt, így alig várja, hogy betöltse 62. életévét s jogosult legyen az öregségi nyugdíjra.

*Imre két problémára fókuszál:*

- » adósságának rendezése, áram visszakapcsolása,
- » öregségi nyugdíj igénylése, öregségi nyugdíj jogosultság megszerzése (bizonyosság a bizonytalanság helyett).

A kliens belső erőforrásai között kell megemlíteni, hogy ügyei vitelében eddig nem kért külső segítséget, illetve együttműködő a probléma megoldásában.

*Az Imrével való együttműködés során meghatározott célok:*

Rövid távú cél: egzisztenciális krízis kezelése (átmeneti, gyors pénzbeli támogatások igénylése), anyagi problémák enyhítése, adósságok csökkentése.

Hosszú távú cél: az életvezetési problémák megoldása, szocializációs hiányosságok csökkentése, önértékelésének, önbizalmának erősítése, problémamegoldó készség javítása, nyugdíjaztatás.

Imre a polgármesteri hivataltól kapja egyetlen megélhetési jövedelmét, a rendszeres szociális segítyt, így együttműködési kötelezettséget vállalt a családsegítő szolgálattal. Első találkozásunkkor együttműködési megállapodást kötöttünk írásban, hogy a beilleszkedést elősegítő programban részt vesz. Ennek megfelelően elsődleges feladata lenne a munkahelykeresés, de ez idős kora miatt nehezen kivitelezhető. Megállapodásunk értelmében havi rendszerességgel keresi fel családgondozóját, beszámol az eltelt egy hónap történéseiről, változásokról (anyagi, életviteli).

A szerződéskötés tartalmazta a munkanélküliség társult problémáinak kezelését: segítségnyújtás adóssága rendezéséhez, öregségi nyugdíj elindítása, megigénylése, esetleg

lányával való kapcsolatának rendezése. Az adósság rendezésének céljából felkeresi a szolgáltatót, és megpróbál vele megállapodást kötni; felkeresi a népjóléti osztály ügyintézőjét (lakásfenntartási támogatás igénylése), beviszi az átmeneti segélyt igénylő nyomtatványt, melyet jelenlegi anyagi helyzetére tekintettel kérünk.

A kliens elvárása a családsegítő szolgálat felé, hogy nyújtson segítséget az ügyintézésben és adjon anyagi támogatást.

A családsegítő szolgálat, illetve a családgondozó közvetlen anyagi támogatást nem tud adni, de tájékoztatást biztosít a város által adható támogatásról és segítséget nyújt azok igénylésében; illetve az adósságrendezés érdekében szükség esetén telefonon felveszi a kapcsolatot a szolgáltatóval.

A megbeszélrt időpontban Imre felkeresett az intézményben, soros jelentkezésre jött. Elmondta, hogy az áramszolgáltatóval nem boldogult, a tartozását nem engedték el, egy összegben való megfizetésre van lehetőség, csak akkor kötik vissza az áramszolgáltatást. A polgármesteri hivatal népjóléti osztályától kapott 3 000 Ft-ot, ám lakásfenntartási támogatási kérelmét elutasították, mert a hátralékos összeg meghaladja a 10 000 Ft-ot. Borzasztóan érzi magát, hogy nincs villany a lakásában, lassan közelednek megint a téli esték. A televízió is ott van a szekrény tetején, nem tudja nézni. Sokszor már nem is szeret otthon tartózkodni, mert csak a csend honol a lakásban, ilyenkor elmegy otthonról. Sajnos nem rokonhoz, a lányához, hanem a barátaihoz a kocsnába, addig is látja a TV műsort. Szeretné, ha telefonon beszélne a szolgáltató ügyintézőjével, kérjem én hivatalból a visszakötést. Tájékoztattam, hogy nem vagyok hatóság, csak megkérhetem a szolgáltatót, hogy segítsen. A szolgáltatót telefonon megkerestem, ahol elmondták, hogy 35 000 Ft tartozás van és 16 000 Ft a visszakötési díj. Részletfizetésre csak abban az esetben van lehetőség, ha vállalja a kártyás rendszert. Imre vállalta (annyi áramot fogyaszt, amennyi pénz van a kártyáján), de még mindig ott maradt a 16 000 Ft-os visszakötési költség. A polgármesteri hivatal népjóléti osztályát kértük, hogy az egy évben négy alkalommal adható segélyét erre a rendkívüli helyzetre való tekintettel egy összegben utalják ki; erre ígéretet kaptunk. Úgy tűnt, Imre első problémája megoldódik. Megbeszélrtük, hogyha megérkezik a pénz, felkeres az intézményben, de legkésőbb a következő hónapban esedékes jelentkezéskor, s akkor telefonon kérünk a szolgáltatótól csekket, amin a visszakötési költséget be tudja fizetni.

Imrének 2009. augusztus 31-én kellett volna jelentkezni, de a megbeszélrt időpontban nem jelent meg. Azért is fontos volt ez az időpont, mert az öregségi nyugdíj kérelmet kellett volna kitölteni. Vártam az előírásnak megfelelően öt napot, ezután megírtam az idézést, hogy jöjjön be. A postázásra nem került sor, mert Imre megérkezett. Feltűnt, hogy az arca nagyon sápadt, megnyúlt, fogyott. Kérdésemre, hogy hol járt, azt mondta, beteg volt, nem érezte jól magát, ezért nem tudott időben jönni. Utolsó találkozásunk óta eltelt időben történt vele az, hogy a lakásában rosszul lett, elájult. Nem tudja, meddig feküdt eszméletlenül, csak arra ébredt, hogy a földön van és nincs ereje felkelni. Nem emlékszik arra sem, hogy mennyi idő telt így el – órák vagy napok –, a szomszédja kiabálására lett figyelmes, jelezte, hogy a földön fekszik, és nem tud kimenni. A szomszéd bement a lakásba, ő értesítette az orvost. A vizsgálat során kiderült, hogy Imre szervezete legyengült, tüdőgyulladásra van, kórházba kellene mennie. Ezt nem vállalta,

mert a gyógyszerek kiváltása is komoly gondot jelentett volna. A szomszéd értesítette Imre lányát – akivel évek óta nem beszélnek –, a lánya elment Imréhez, kiváltotta a gyógyszereit, ebédet rendelt részére a közeli étteremből, egy hónapra előre kifizette annak díját. Az apa-lánya kapcsolat látnivalóan rendeződött.

Beszámolója után kitöltöttük a szükséges nyomtatványt az öregségi nyugdíj igényléséhez. Mivel a szolgálati idő már elszámolásra került, így könnyebbséget jelentett a kitöltés, nem volt szükség különböző iratok csatolására. A nyomtatvány aláírása és postázása után látszott Imrén a megkönnyebbülés, éreztem, láttam a tekintetén, hogy most már biztonságban van. Beszélgetéseink alkalmával mindig mondta, hogy ha nyugdíjas lesz, több lesz a pénze, nem kell menni jelentkezni, „szabadabb lesz”. Ez 2009. október 6-án megtörtént, betöltötte 62. életévét, így együttműködési kötelezettsége a családsegítő szolgálattal megszűnt. Amikor a megállapító határozatot behozta, jelentkezési könyvét elvettem, lezártam a személyi anyagát. Megbeszéltük, hogy jelentkezési kötelezettsége nincs, de akármilyen problémája van, nyugodtan keressen meg, ha tudok, segítek.

## Összegzés

Imrével az együttműködésünk nem arra vonatkozott, hogy visszaintegráljuk a munka világába vagy átképzésben részesüljön, hiszen ez lehetetlen volt a kora miatt. Imrénél gazdasági integráció elérése – más ellátórendszerhez juttatás –, és a családi kapcsolatok erősítése volt a cél. Együttműködésünk során kisebb-nagyobb konfliktusok adódtak, de a célokat sikerült elérni.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens a polgármesteri hivatal határozata alapján 2009. április 22-én az együttműködési kötelezettség miatt kereste meg a családsegítő szolgálatot, mint aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezett.

## Esetfeltárás

Marika 57 éves, családi állapota férjezett, két leánygyermek édesanyja, és öt unokának a nagymamája. Találkozásunkon megtört, elgyötört arccal jelent meg, ruházata fekete, a gyász színe volt. Tiszta, ápolt volt a keze, ruházata. Beszélgetésünk alatt végig szorongatta a zsebkendőjét, kezét dörzsölgette. Marika közepes testalkatú, őszes hajú, fekete szemű középkorú hölgy. 1998-tól van munka nélkül. Édesanyját, majd édesapját ápolta, így ápolási díjban részesült. Édesapja 2002 tavaszán elhunyt, az ápolási díj folyósítása megszűnt, erre a rendszeres önkormányzati ellátásra a továbbiakban nem volt jogosult. A munkaügyi központnál regisztráltatta magát, három hónap után kapott először munkanélküli segélyt 90 napig, ezután a polgármesteri hivaltól kapta az aktív korú nem foglalkoztatottak rendszeres szociális segélyét.

Marika a férjével él két szoba, konyha, kamra, előszoba, fürdőszoba helyiségekből álló családi házban. Férje rokkantnyugdíjas, szeptembertől lesz jogosult az öregségi nyugdíjra. A lakószobák a kornak megfelelő bútorzattal vannak berendezve, padlózata hajópadló, a konyha berendezése modern, sok konyhai gépe van, burkolata hidegburkolat. Az előszoba szintén mozaiklapos, előszoba, fogas, cipős szekrény található benne. A fürdőszobában minden megvan, ami szükséges, automata mosógép is rendelkezésre áll. A lakás berendezésén, illetve használati tárgyain meglátszik a munkában töltött évek gyümölcse, mert amíg dolgoztak, állandó biztos jövedelemmel rendelkeztek, addig megvásárolták mindazt, amire egy lakásban szükség van. A lakás központi fűtéses (gáz és vegyes tüzelésű kazán), de amióta jövedelmük éppen arra elegendő, hogy megéljenek, és a gyógyszereket kiváltásák, azóta a szobába beállítottak egy szenes kályhát, és a téli hónapokban ezzel fűtenek.

Marika paraszti családból származik, édesanyja három leánygyermeknek adott életet, ő a középső. Szakmát nem tanult, szülei parasztok voltak, mezőgazdasággal foglalkoztak, így az általános iskola elvégzése után a gyermekeiknek nem volt lehetőségük továbbtanulni, minden segítő kézre szükség volt a földeken. Marika korán férjhez ment, két leánygyermeket szült. Amikor lehetett – a lányok óvodások lettek –, helyben sikerült hosszú távra elhelyezkednie.

Lányait taníttatta, okult saját példáján; az egyik lánya varrónőnek, a másik szakácsnak tanult. Férje kőműves szakmával rendelkezik, építővállalatnál dolgozott egy nagyvárosban, egészen 1998-ig, amikor is szívinfarktust kapott. Szíve annyira károsodott, hogy fizikai munkát nem tudott végezni, így rokkantnyugdíjas lett. Lányai férjhez mentek, s az évek teltével megszülettek az unokák is.

Marika két felnőtt testvére is dolgozott, családot alapított. 1998-ban komoly egészségügyi probléma adódott a családban, édesanyja olyan beteg lett, hogy önmagát nem tudta ellátni, állandó felügyeletre, kiszolgálásra szorult. A három leánytestvér úgy döntött, hogy Marika maradjon otthon édesanyjukkal ápolási díjon, hiszen nővére rokkantnyugdíjas volt – nem igényelhetett ápolási díjat-, húga pedig dolgozott és három kiskorú gyermeket nevelt. 2000-ig Marika ápolási díjat kapott a polgármesteri hivaltaltól, édesanyját ápolta, gondozta, de segítettek neki testvérei is, nem maradt egyedül a gondozásban. Időközben édesapja is leesett a lábáról; látása rohamosan romlott, hiába műtötték meg, látását 100%-ban elvesztette.

Az első nagy trauma Marikát akkor érte, amikor 2000. novemberben elhunyt az édesanyja. Továbbra is ápolási díjban részesült, mert beteg édesapját gondozta tovább 2002 tavaszáig, amikor is jött a következő trauma, édesapja elvesztése.

Szülei elvesztése mély nyomott hagyott lelki világában. Nagyon kötődött szüleihez, de elsősorban édesapjához. Egészségi állapota romlott, bezárkózottá vált, nem érdekelte a külvilág. Háziorvosa és testvérei javaslatára kereste fel a pszichiátriai gondozót, rendszeresen járt ellenőrzésre, kezelésre, szedte a gyógyszereit. A pszichiáter szakorvostól várta, hogy segítséget kap a gyász feldolgozásában, de az ellátás csak a gyógyszeres és infúziós kezelésre korlátozódott. Egy nagy családi beszélgetés alkalmával arra az elhatározásra jutott, hogy megpróbál munkát keresni. Szerencséje volt, mert mint aktív korú nem foglalkoztatotként kisebb-nagyobb megszakításokkal behívták dolgozni.

Ez év májusában újabb trauma érte őt és családját, testvérének a fia önkéntesül vetett véget életének, felakasztotta magát. Talán ez a haláleset feldolgozása a legnehezebb Marika számára, mert életerős fiatalemberről van szó, aki egy szerelmi csatlódás miatt jutott erre az elhatározásra. A család a volt barátnőt okolja a történetekért.

## Esetkezelés

A munkahely „elvesztése”, a stabil, aránylag jó jövedelem megszűnése, a jelenlegi munkanélkülisége bizonytalanságot jelent Marika számára. Egyre jobban közelít a nyugdíjkorhatárhoz, véleménye szerint korából adódóan nem alkalmazzák. Az eddig bevált, és jól működő időszakos, közhasznú munka, mára már nem működik. Kevés jövedelemből élnek, mert az ő rendszeres szociális segélye nem éri el a 10 000 Ft-ot, férje nyugdíja 38 750 Ft. Nehezen tudja feldolgozni szerettei elvesztését is, nem tud beletörődni a fiatal ember halálába, aki az ő unokájának volt a kereszta. Marikánál két nagy problémával szembesül a családgondozó, amelyek egyenként is komoly megrázkódtatást jelentenek. Az első az öregedés, a munkanélküliség; a másik a gyász, szeretteinek elvesztése. A munkavállalás ellenében ható tényezők Marika esetében az önértékelési problémák, idős kora és betegségei. Problémájának megszűnésére egyetlen kiutat lát, ez a leszázalékolás.

*A közösen meghatározott célok a következők voltak:*

Rövid távú cél: megindítani a leszázalékolást az egészségi állapotára való tekintettel.

Hosszú távú cél: gyászának feldolgozása az intézmény pszichológusának segítségével, illetve segítő beszélgetés a családgondozóval.



Marika a polgármesteri hivaltaltól kapja rendszeres jövedelmét, a rendszeres szociális segélyt, így együttműködési kötelezettséget vállalt a családsegítő szolgálattal, ahol együttműködési megállapodásban rögzítettük a beilleszkedést segítő programban való részvételét. Kora és egészségi állapota miatt azonban a programnak megfelelő elsődleges feladata a munkahelykeresés, nehezen kivitelezhető. Megállapodásunk szerint havonta egy alkalommal megjelenik a családsegítő szolgálatnál, és beszámol az eltelt egy hónap történéseiről, változásokról. A szerződés emellett tartalmazta a havi egy alkalommal csoportfoglalkozásokon való részvételt, illetve a klubfoglalkozásokon való megjelenést is.

*A kliens elvárásai az intézménnyel és a családgondozóval szemben:*

- » nyújtson segítséget a rokkantnyugdíj megszerzésének ügyintézésben,
- » segítsen munkahelyet keresni,
- » segítsen a gyász feldolgozásában.

*A családgondozó kompetenciája:*

- » segítség a gyász feldolgozásában pszichológus bevonásával, ha szükséges,
- » segítség az ügyintézésben (anyagi problémájának enyhítése, rokkantnyugdíj elindítása).

Marikával megbeszéltük, hogy milyen orvosi és egyéb papírokra van szükség ahhoz, hogy elindítsuk a rokkantnyugdíj igénylését. Következő jelentkezésekor minden szükséges iratot hozott, háziorvosa megadta a beutalót az orvosi bizottsághoz. Már a nyomtatvány kitöltésére került volna sor, amikor Marika mégis úgy döntött, hogy nem adja be az igénylését, bízva abban, hogy 57 évesen még nem olyan idős, még behívhatják dolgozni. Első problémánkat nem tudtuk lezárni, visszalépett az idő előtti nyugdíjaztatástól.

Fontos, hogy a gyászolás folyamata egyáltalán elkezdődjön, hogy az érintett ne viselkedjék úgy, mintha mi sem történt volna (tagadás elhárító mechanizmusa), hanem engedjen szabad teret fájdalmának és gyászának. Ez bizalmat feltételez, mégpedig a saját énjébe, környezetébe, családgondozójába vetett bizalmat, hogy a gyászban mellette állnak és a gyászt meg is engedik. Egyik találkozásunk alkalmával zaklatott állapotban jelent meg. Kérdőre vont, hogy amit mi négy szemközt, csukott ajtónál beszélgetünk, elhangozhat-e máshol is, tovább mondhatom-e, amit ő nekem elmond bizalmasan. Válaszom természetesen az volt, hogy nem, köt a titoktartási kötelezettség, csak életveszélyes helyzetben vagy hatóság által írásban felkért esetben adhatom ki az elhangzottakat. Ez látni valóan megnyugtatta.

Beszélgetésünk során kiderült, hogy találkozott azzal a lánnyal, akit az öngyilkosság miatt okolnak. Sajnos nem tudta magát türtőztetni, s egy kicsit csúnyábban beszélt vele a kelletténél. Több alkalommal találkozott vele a temetőben is, kérte, hogy ne látogassa a fiú sírját. Marika elmondta, hogy naponta kimegy a temetőbe, friss virágot visz a sírra. Nem tud belenyugodni a tragédiába. Kértem, hogy ritkítsa a temetői látogatást. Jön a nyár, az első hat hét után öltözzön egy kicsit világosabb ruhába, ne tiszta fekete legyen rajta minden. Megbeszéltük, hogy ezen próbál dolgozni, s következő találkozásunkkor beszámol arról, hogy tudott-e változtatni.



Soros jelentkezésekor ismét tiszta feketében volt. Elmondta, hogy a ruhát még nem tudja levenni, de ritkította a temetői látogatást. Sokat foglalkozik az unokáival, vigyáz rájuk, mert a lányának sikerült elhelyezkednie. Megpróbálja elfoglalni magát, tevékenykedik a házkörüli munkában. Húgánál tett látogatásai alkalmával nem Krisztiánról beszélgetnek, hanem közösen végzik a házimunkát. Testvére ugyanis pszichiátriai kezelésen volt, öngyilkos akart lenni, nem tud beletörődni fia elvesztésébe; depressziója olyan mély, hogy nem lehet felügyelet nélkül hagyni, jelenleg a testvérek és a férj vigyáznak rá. Marika több alkalommal elsírta magát, ilyenkor mindig elnézést kért. Megnyugtattam, hogy a viselkedés természetes, mert így könnyebb elviselni a megtörténtekeket. Rendszeresen szedi a gyógyszereit, de ez sem segít. Nem találja a helyét a világban, közeledik Krisztián születésnapja, a téli ünnepekbe bele sem mer gondolni. Felajánlottam Marikának intézményünk pszichológusának segítségét, kértem, hogy gondolkozzon el azon, hogy egy-két beszélgetésre leülne-e vele. Megbeszéltük, hogy a júliusi találkozáskor választ ad.

Júliusban a megbeszélt időpontban nem jött jelentkezni. Vártam egy-két napot, s mivel nem jött, felkerestem otthonában. A férje tartózkodott otthon, elmondta, hogy Marika kórházi kezelés alatt áll, mert megjelentek a pszichoszomatikus tünetek, jelenleg a belgyógyászat kardiológiai részlegén fekszik. Kértem a férjét, hogy amikor Marika hazajön a kórházból, értesítsenek.

Augusztus végén jött haza, akkor tudtunk csak beszélgetni. A zárójelentésére ráírták, hogy szükséges a pszichiátriai és pszichológusi segítség is, egyedül és a családjával, akik mind gyászolnak, nem tud megbirkózni ezzel a feladattal. Szeptember első hetében beszéltem a pszichológussal, elmondtam Marika problémáját, kórházi kezelését. Marika jelenleg is aktívan jár a pszichológushoz, rendszeresen jön jelentkezni, de még mindig látom, hallom a viselkedésén az el nem fogadást. Retteg a karácsonytól, a családi ünnepi asztaltól, ahol egy szék üresen marad. A gyász feldolgozása hosszú folyamat lesz, úgy a családgondozó, mint a pszichológus segítségével.

## Összefoglalás

A bemutatott esetet lezárni még korai lenne, hiszen a gyázmunka egy hosszú távú folyamat, amelyben részt kell vállalnia a kliensnek, a pszichológusnak és a családgondozónak. A gyázmunka feladata feldolgozni az ambivalens érzések feltörését. A gyűlölet és a bűntudat mindaddig, amíg nem látunk rá és nem fejezzük ki, az elhunytat idealizálja, és a gyászolóra önpusztítólag hat vagy másokra vetítődik. Nagyon fontos tudatosítani és ki is fejezni az agresszív érzéseket.

A felsorolt problémák feldolgozása hosszú folyamat, eredményre előreláthatólag egy év elteltével lehet számítani. Marika addig is minden hónapban megjelenik, segítőkész beszélgetéseken vesz részt a pszichológusnál és a családgondozónál, illetve rendszeresen felkeresi a pszichiátriai gondozó. Reméljük, hogy az egy év elteltével elhagyhatja a gyógyszereket (nyugtatók, kedélyjavítók, szívgyógyszerek) és segítségére lehtünk a borzalmas gyász feldolgozásában.

## Kapcsolatfelvétel

Ferencet a családsegítő szolgálat családgondozójához együttműködési kötelezettség miatt irányították.

## Esetfeltárás

Ferenc 52 éves egyedülálló férfi, külsejét tekintve rendezett, tiszta, jó megjelenésű. Kedves, nyugodt természetű, aki könnyen barátkozik, konfliktuskerülő, nem keresi magának a „bajt”. Jelentkezések során mindig mosolyog, udvarias. Önálló tulajdonú lakással nem rendelkezik, évek óta albérletben él egy barátjánál. Egészségügyi problémái miatt nehéz fizikai munkát nem tud végezni. Kevés jövedelméből a mindennapi megélhetés is problémát jelent számára.

Ferenc alkoholproblémákkal küzdő édesanyja mellett nevelkedett. Édesapjáról semmilyen információval nem rendelkezett. Kisgyermek volt, amikor apja elhagyta italozó édesanyját, 50 évesen látogatta meg először. Édesapja azóta egy nagyvárosban él, új családot alapított; féltestvére Anikó, tanárnőként dolgozik egy helyi iskolában. Édesanyja is újraházasodott, és ebből a házasságból három féltestvére született: kettő közülük abban a városban él, ahol Ferenc, a legkisebb féltestvére börtönben van. A településen élő féltestvéreivel tartja a kapcsolatot, unokahúgait – saját gyermek hiányában – szeretgeti, tanítgatja. Egész életében nőtlen volt, hosszabb kapcsolatai voltak, de családalapításra nem gondolt. Elmondása szerint életvitеле nem tette lehetővé, hogy „megállapodjon”, és nehezen tud kapcsolatot kialakítani.

Édesanyja elvesztése után a szülői ház a tulajdonába került, azonban élni nem tud benne, mert belvíz miatt lakhatatlanná vált, le kellett bontani, ezért albérletbe költözött. A lakás, amiben él, a főútvonal melletti kis utcában – úgymond a „központban” – helyezkedik el. A lakás tulajdonosa egy roma származású család, akik annak ellenére, hogy Ferenc nem roma származású, családtagként fogadták be és szeretik. A lakás melléklépületében egy külön kis lakrészt alakítottak ki számára, ami összkomfortos, egyszerűen berendezett, de a szükséges bútorok és háztartási eszközök rendelkezésre állnak. Lakbért nem kérnek, Ferenc a havi rezsiköltségekhez hozzájárul, és szívesen besegít úgy a háztartásba, mint a ház körüli teendőkre is.

Ferenc hivatásos sofőr, aki szakmájában évekig dolgozott. 17 évesen kezdett el dolgozni szerelőként egy társaság telephelyén, majd a katonaság letöltése után már buszsofőrként helyezkedett el. Állandó munkahellyel, jó fizetéssel és kiváló egzisztenciával rendelkezett. Ittas vezetés miatt balesetet okozott, bírósági tárgyalás indult ellene; jogosítványát bevonták, aminek következményeként elbocsátották a társaságtól. A balesetben Ferenc is komoly sérülést szenvedett, platinát helyeztek a lábába. Feje felett ekkor „csaptak össze a hullámok”, munka nélkül, anyagi gondjaival, megfelelő szülői minták hiányában kilátástalannak érezte életét. Gyengesége, hogy balesete óta tartós

fizikai munkát hosszú távon nem tud végezni, ami még jobban nehezíti a munkaerőpiacra való visszaintegrálást. Erősségei közt viszont elmondható, hogy megbízható, pontos, türelmes, nem agresszív, szolgálatunkkal rendszeresen tartja a kapcsolatot.

## Esetkezelés

Az első találkozásunk Ferencel a bemutatkozásra és formaságokra (esetnapló felvétele, együttműködési megállapodás megkötése) korlátozódott. A megállapodásban rögzítettük, hogy részt vesz a beilleszkedést segítő programban, de a munkahelykeresés a kora és az egészségi állapota miatt nehezen kivitelezhető. A szerződés szerint havonta jelentkezik elbeszélgetésre, illetve havi egy alkalommal csoportfoglalkozáson vesz részt, valamint klubfoglalkozásokon jelenik meg. A szolgálatunkkal való együttműködéskor (havi egy alkalommal történő jelentkezéskor) és egyéb hivatalos ügyei intézése során mozdul ki otthonról. A munkanélküli létet nehezen viseli, bántja, hogy szakmájában nem tud újra elhelyezkedni, balesete óta pedig tartós fizikai munkát nem tud elvállalni. Az első megcélzott változtatási terület az alulmotiváltság okainak feltárása, a motiváció felébresztése és a sajátos problémák kezelése.

*Az esetkezelés során a rövid távú célok:*

az életvezetési problémák megoldása, szocializációs hiányosságok csökkentése, önértékelésének, önbizalmának erősítése, problémamegoldó készség javítása, kommunikációs hiányosságok fejlesztése.

*Hosszú távú célok:*

a gondozási folyamat következő lépéseként a folyamatos munkavállalást, az elsődleges munkaerőpiacra történő bejutást (ami kora és egészségügyi állapota miatt nehezen megvalósítható), és az ehhez szükséges feltételek megteremtését jelöltük meg.

Ferenc, ahogy a kliensek nagyobb része, nehezen kér segítséget, ha valami problémával kerül szembe. Intézményi kapcsolatai a munkaügyi központra, a polgármesteri hivatalra és a családsegítő szolgálatra terjednek ki.

Az első feladat a rendszeres kapcsolattartás megvalósítása volt, ami eddig kifogástalanul működik is. Nehéz volt a célokat és feladatokat közösen megtervezni, hiszen ilyen jellegű segítséget eddig még nem kért; nehézséget jelentett számára problémáiról beszélni. A közös célok eléréséhez pedig a folyamatos kapcsolattartás és az együttműködés elengedhetetlen. Ferenc ez ellen nem tiltakozott, teljes együttműködést tanúsított. A rendszeres kapcsolattartás kialakítása során az volt a cél, hogy megismerjük egymást és Ferenc ne csak a kötelezettség miatti „aláírásra” keresse fel szolgálatunkat. Fontos volt, hogy a kezdeti formaságokra alapuló segítő beszélgetések átalakuljanak bizalmon alapuló segítő beszélgetésekké. Visszahúzódo viselkedése miatt számomra nehéz feladatnak tűnt, de Ferenc nyitottsága, együttműködése minden kétségemet eloszlatta.

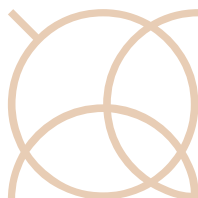
A következő szakaszban, mivel a segítő beszélgetések során gyakran említésre került a kevés jövedelemből való megélése, igyekeztem tájékoztatni az aktuális álláslehetőségekről, a képzésekről. A csoportfoglalkozásokon önéletrajzot is készítettünk, illetve megbeszéltük a szociális alapon igénybe vehető támogatásokat, az önkormányzat által nyújtott segélyezési lehetőségeket (lakásfenntartási támogatás, gyógyszervásárlási támogatás, átmeneti segély). A csoportfoglalkozásokon való részvétel számára nagy segítség. Az olyan visszahúzódó résztvevők is, mint Ferenc, beilleszkedtek, megszólaltak, jó hatással volt rájuk, hogy ők is egy közösséghez tartoznak, egyenrangú csoporttagok, hogy nincsenek egyedül problémáikkal. Egy kevés önismeret, önértékelés, egymásra figyelés, szabálykövetés, kimozdítás a négy fal közül, nyitás a közösség felé, elgondolkodtatás volt a cél.

A rossz anyagi körülmények között élőknek legfőbb problémájuk, hogy a segélyből nem lehet megélni, nincs munkahely. Az önismereti foglalkozásokat úgy alakítottuk, hogy ne konkrétan a pénzről szóljon, hanem játékosan vonódjon be és így fejezze ki a pénzhez való viszonyulását. Az egyéni segítő kapcsolat és a csoportfoglalkozások keretében szó esett arról, hogy Ferenc mióta, miért nem dolgozik, mit tett azért, hogy munkát kapjon, mit kell tennie, hogy munkát találjon, tudja-e, hogyan kell egy önéletrajzot elkészítenie, mik azok a képességei, amit hasznosítson, és írja le önéletrajzát. Ferenc esetében ezek rövid távú célok, a hosszú távú cél a munkaerőpiacra való visszaintegrálás. Ferenc munkavállalási szándéka, még ha egy kicsit is, de erősödni látszik, persze balesete óta alulmotiváltsága továbbra is fennáll. Gyengesége pedig továbbra is az, hogy nehezen nyit az emberek felé, távolságtartó az emberekkel közvetlen környezetén kívül.

A csoportfoglalkozásokon és a klubfoglalkozásokon való részvétellel a hatékony álláskeresési technikákat próbáltuk erősíteni, és a munkahelykeresést gátló tényezőket mérsékelni. A közös munka alkalmával Ferenc kezdeti visszahúzódása enyhülni kezdett, de teljes mértékben még nem szűnt meg. Jót tesz számára a segítő beszélgetés, ami már bizalmon alapul szociális munkás és kliense között.

## Összefoglalás

Ferencel a segítő kapcsolat még nem zárult le. Megállapodásunknak megfelelően eleget tett a szerződésben vállalt kötelezettségeinek, de a hosszú távú célkitűzés felé törekvés igen nehéz és kitartó munkára készíteti a klienst és engem is. Sikernek mondható el, hogy a rendszeres kapcsolattartás és a bizalom kialakult a szociális munkás és a kliens között. Kudarcként pedig, hogy a szűk, megszokott környezetén kívül még nem sikerült Ferencel elérni azt, hogy nyitottabb legyen a „külvilág” felé.



## Kapcsolatfelvétel

Károly együttműködési kötelezettség miatt lett a családsegítő szolgálat kliense.

## Esetfeltárás

Károly 1964-ben született, a település romák által lakott részén él. Felesége munkanélküli, több egészségügyi problémában szenved; három gyermeke még kiskorú, két másik gyermeke már családot alapított. Magas, erős testalkatú férfi, arca viszont megviselt, a rendszeres dohányzás és alkoholfogyasztás nyomai látszanak rajta. Megjelelése félelemkeltő, zord külsővel és mogorva tekintettel, durva természettel. Minden helyzetet megragad a konfliktuskezelésre. A jelentkezések során mindig hangos, kiabál a folyóson, türelmetlenkedik.

Stabil jövedelmük nincs, hónapról hónapra élnek. Károly elmondása szerint őt azért nem alkalmazzák, mert „nincs is munka, meg cigánynak nem nagyon szeretnek munkát adni, mert lopunk, lusták vagyunk meg koszosak”. Alacsony jövedelmükből alig, vagy egyáltalán nem tudja kifizetni a közüzemi számlákat, tartozásai vannak, gondot jelent számukra a fűtés.

Károly az általános iskola után már megházasodott és családot alapított; házasságából öt gyermek született. Felesége elmondása szerint Károly ugyan iszik, és agresszív kitöréseit nehéz elviselnie, de sem őt, sem a gyerekeket nem bántotta soha veszekedéseik során. Károly ingerlékeny természetű, hirtelen haragú, nehezen alkalmazkodik az őt körülvevő emberekhez, nincsenek barátai. Szomszédjaival rossz viszonyban van, ők többször elmondták, hogy Károly és felesége között napi szintű a veszekedés, civakodás, és Károly ilyenkor rendszerint a kocsmában köt ki. Jelleméből fakadóan nem barátkozik senkivel, szüleivel, testvéreivel nem tartja a kapcsolatot, nem kíváncsi rájuk, nem látogatja őket, még az utcán sem megy oda hozzájuk. Elmondása szerint nem az ő dolga gondoskodni róluk. Felesége családját nem szereti, „cigányoknak” tartja őket.

Károlynak alacsony az iskolai végzettsége, emiatt nehézséget jelent neki az elhelyezkedés, 6 általános iskolai osztálya van. A cukorgyár bezárása óta még alkalmi munkát sem tud vállalni, sehol nem alkalmazzák. Helyi szinten is jelen van az előítéletesség. További nehézséget jelent elhelyezkedésében az, hogy Károlyról elterjedt az a hír, hogy igen agresszív kirohanásai vannak. Az önkormányzat által szervezett közhasznú és közcélú foglalkoztatás keretein belül már dolgozott többször is, de a vele együtt dolgozó kollégák viselkedése miatt kerülték, tartózkodtak tőle. Huzamosabb ideje van a munkanélküli és szociális ellátórendszerben.

## Esetkezelés

Az első találkozás Károllyal szinte csak a formáságokról szólt, miszerint együttműködési megállapodást kötöttünk, amely kötelezettségeket írt elő számára és szolgálatunk számára is. Károly beilleszkedést elősegítő programban vesz részt, így elsődleges feladata a munkahelykeresés, ami jelleme miatt mindenképp problémás. Havi egy alkalommal, a megadott időponton belül meg kell jelennie és be kell számolnia az eltelt egy hónap történéseiről, a szervezett tanácsadásokról és foglalkozásokról való távollétét igazolnia kell. A szerződés tartalmazta továbbá a munkanélküliség társult problémáinak kezelését is: segítségnyújtás adóssága rendezéséhez, életvezetési problémái megoldásához, szocializációs hiányosságainak leküzdése, adósság rendezésének céljából felkeresi a szolgáltatót, és megpróbál vele megállapodást kötni; felkeresi a népjóléti osztály ügyintézőjét a lakásfenntartási támogatás igénylése érdekében, és beviszi az átmeneti segítyt igénylő nyomtatványt, melyet jelenlegi anyagi helyzetére tekintettel kérünk.

*Kliens elvárásai az intézménnyel és a családgondozóval szemben:*

- » nyújtson segítséget ügyintézésben,
- » informálás anyagi támogatásokról, adományokról.

*A családgondozó kompetenciája:*

- » szükség esetén telefonál, tartja a szolgáltatókkal a kapcsolatot, különböző kérelmek kitöltéséhez útmutatást nyújt,
- » közvetlen anyagi támogatást nem tudunk adni, de tájékoztatjuk a város által adható támogatásokról, segítséget nyújtunk azok igénylésében.

Károly állandóan mogorva, találkozásaink alatt egyszer sem mosolygott. A mindennapi megélhetés is gondot okoz számukra, szinte egyik napról a másikra élnek. Családjával nem tartja a kapcsolatot, barátai nincsenek, legfeljebb az adott pillanatban az „ívó cimborái”, szomszédjaival rossz a viszonya, sokan kerülnek a városban agresszív kitörései miatt. Károly képtelen alkalmazkodni az őt körülvevő világhoz. Az első feladat az alkalmazkodóképesség javítására irányult, ez volt az első megcélzott változtatási terület.

Az alkalmazkodóképesség teljes hiánya a szolgálatunknál is megmutatkozott, de fény derült arra is, hogy más rendszerekben is (munkaügyi központ, polgármesteri hivatal, rendőrség, helyi élelmiszerboltok, kocsmák) hasonlóan viselkedik, mindig felhívja magára a figyelmet ingerlékenységével, hangos beszédével.

Károly munkába állása szempontjából erősségei lehetnének, hogy korához képest jó egészségi állapotban van, életerős, nagy teherbírású férfi. Gyengeségei közt elmondható, hogy barátságtalan, elutasító, ellenállást mutató, ingerült, agresszív, semmilyen támasszal nem rendelkezik, soha nem mosolyog, állandóan mogorva.

A célok meghatározásánál fontos tényező, hogy mind az erősségeit, mind a gyengeségeit figyelembe vegyük. Károly esetében az együttműködés során a rövid távú célok: egzisztenciális krízis kezelése (átmeneti, gyors pénzbeli támogatások igénylése), anyagi problémák enyhítése, adósságok csökkentése.

A hosszú távú célok: az életvezetési problémák megoldása, az agresszió csökkenése, az önfogadás képessége, az önmagára, a viselkedésére való figyelem elérése, az ok-okozati tényezők megértése.

Az esetkezelés során bevonásra került a polgármesteri hivatal népjóléti osztálya, a családsegítő szolgálat és a cigány kisebbségi önkormányzat.

A kliens bevonása a feladatok megtervezésébe nehézséget jelentett számomra Károly jelleméből adódóan. A közös célokat megpróbáltuk közösen megfogalmazni, amiben nem volt mindig együttműködő. Elmondtam neki, hogy az együttműködésével és segítségével előrébb vagyunk a közös célok eléréséhez. A közös feladatokat Károllyal közösen építettük fel, ami számomra is és számára is nehéz feladat volt. Elmondtam neki, hogy minden lépéssel közelebb vagyunk a közös célok eléréséhez, ami némiképp megnyugtatta. Az első legfontosabb feladat a rendszeres kapcsolattartás volt szolgálatunkkal, amellyel egyelőre nincs probléma, hiszen minden hónapban az adott időpontban megjelenik. Arra törekedtem, hogy a rendszeres kapcsolattartás ne csak az aláírásra korlátozódjon, hanem a bizalom kialakítására is.

A kezdeti segítőbeszélgetések során egyre több mindent tudtam meg Károlyról, de viselkedése továbbra is feszült, ingerlékeny volt. Tudván, hogy nehéz körülmények között élnek, a mindennapi megélhetés is problémát jelent számukra, az önkormányzat által nyújtott segélyezési lehetőségekről (lakásfenntartási támogatás, gyógyszervásárlási támogatás, átmeneti segély) igyekeztem tájékoztatni. A népjóléti osztály vezetője elmondta, hogy Károly gyakran, ha várnia kell, felugrik, szitkozódik, káromkodik, kiabál, majd kirohan. Kirohanásai néha teljesen tanácstalanná tesznek, viselkedésére magyarázatot nem tud adni. Többször elmondtam neki, hogy ez a viselkedés nem megfelelő, próbáltam megnyugtani. Károly pszichés állapota nagyon labilis, ezért ajánlottam neki szolgálatunk pszichológusát, de az ilyen jellegű segítségnyújtásról hallani sem akar. A segítő munka folyamán az előzőekben felsorolt gyengeségeit a bizalmon alapuló közös munkával lehet megszüntetni, erősségeit pedig kiemelni. A csoportfoglalkozásokon való részvétel nagy segítség lenne számára mind alkalmazkodó készségében, mind az önfogadás erősítésében. Erre a lehetőségre azonban nem mondott semmit, elterelte a szót.

A segítő munka folyamán a rendszeres kapcsolattartás és a segítőbeszélgetések erősítették ugyan Károly munkavállalási szándékát, de gyengesége – ami továbbra is ingerlékenysége, agresszivitása – meglehetősen nehezíti a munkaerőpiacra való visszaintegrálását.

*Károly esetében a szolgálatunk a következő tevékenységeket nyújtotta:*

- életvezetési tanácsadás,
- álláskeresési technikák hatékony elsajátítása,
- önéletrajzírás fortélyai,
- továbbírányítás probléma esetén szakemberhez,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- munkaügyi központ munkatársaival közös segítségnyújtás.

## Összegzés

Károllyal a segítő folyamat ugyan nagyon kezdeti szakaszban van, de jó úton haladunk a célok elérésében. Sikernek könyvelem el, hogy kezd együttműködőbb lenni. Kisebb-nagyobb konfliktusok adódtak, ami annak köszönhető, hogy néha alkoholos állapotban jelent meg, de minden egyes alkalommal itt volt. Megbeszéltük, hogy a jelentkezési határidőkön kívül is bejár álláslehetőségekről, alkalmi munkákról érdeklődni. Károly hosszú távú céljai eléréséhez rengeteg türelem, őszinteség és megértés kell mind a két fél részéről.





## Kapcsolatfelvétel

A kliens néhány hónapja fordult segítségért szolgálatunkhoz.

## Esetfeltárás

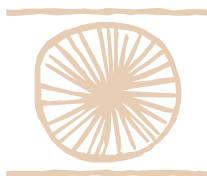
József 38 éves férfi, hét évvel ezelőtt közúti balesetben gerince oly mértékben sérült, hogy kerekesszékbe kényszerült. Az interjú során folyamatosan az „előtte” és „utána” kifejezéseket alkalmazta, amely a balesetre vonatkozott. Évek óta ismerem őt, mégis nehezen szánta rá magát a beszélgetésre. Kedélyállapota erősen hullámzó, érzelmi kitörések jellemzik. Kerüli a szemkontaktust, hangulata nyomott, szomorú, beszéde monoton. Kérdéseimre elmondta, hogy „előtte” egy étteremben dolgozott, a társaság középpontja volt, szinte soha nem volt beteg, kapcsolatai szerteágazóak voltak. Anyagi biztonságban élt, mindent előteremtett, amire szüksége volt, munkáját elismerték, a vendégek kedvelték.

Jelenleg édesanyjával lakik, aki egyetlen támasza. Kizárólag akkor mozdul ki a lakásból, ha elengedhetetlenül szükséges, akkor is csak autóval és kísérettel hajlandó közlekedni. Napjait a számítógép előtt tölti, kapcsolatait a világhálón keresztül ápolja, nem kedveli a látogatókat, gyűlöli, ha sajnálják. Élete teljesen megváltozott. Kezdetben keresett munkát interneten keresztül, de a kudarcélmények miatt ma már meg sem próbálja.

Érzelmi állapotának legfőbb jellemzője a tehetetlenség, érdeklődését mások iránt szinte teljesen elvesztette. Jelenlegi helyzetéért önmagát vádolja, a jövőt reménytelennek ítéli, magán viseli a depresszió szinte minden tünetét, lélektani egyensúlya felbomlott. József nem képes úrrá lenni az őt érintő feszültségen és stresszen, megrögzötten ragaszkodik szokásaihoz. Énképe torz, önértékelése negatív. Autonómiára nem törekszik, a változásokhoz nehezen alkalmazkodik. Társadalmi mozgalmakban nem vesz részt, társas támogatásokra nem tart igényt, barátai eltávolodtak tőle, magányosnak érzi magát.

Józsefnél az egészségre ártalmas faktorok dominálnak. Fogyatékoság, tehetetlenség érzése, gátolt önmegvalósítás, szexuális problémák, szegényes kapcsolatok, izoláltság, veszteség érzése, magányosság érzése, stigmatizáció érzése, munkanélküliség. Létszükségletei kielégítettek, jó nevelést kapott, kommunikációja fejlett, legégetőbb problémának a munkanélküliséget említi. Viselkedése a kívülálló szemében ellenséges elkülönülésnek tűnik. A férfi senkinek nem árt, ám az élettől és az emberektől visszavonul, nem kívánja a társaságukat. Keveset, vagy egyáltalán nem beszél; ha valaki szól hozzá, elengedi a füle mellett, és nem válaszol. Maga és mások közé távolságot iktat be, amit jelez a hanghordozásával, tekintetével is. Magatartásában megfigyelhetőek a szorongás vonásai. Bármibe kezd is, azonnal feltámad benne a szorongás, ez elsősorban akkor vehető észre, ha el kell hagynia lakását, vagy édesanyjától kell elválnia. Félelemmel tölti el minden, ami megszokott életétől eltér. Szívesen gondol a múltra. Meggyőződése, hogy ő nagyban különbözik másoktól. Félelmének mindent alárendel, ő nem megy sehová, elvárja, hogy hozzá menjenek, ha valaki kontaktust szeretne teremteni vele. Fogyatékosága gátolja őt a másokhoz való csatlakozásban.

A gyászban is van törekvés, a gyengeségérzés megszüntetésére irányul, célja a kedvezőbb helyzet előidézése. A gyászoló vádlóvá válik, támadása a környezete ellen irányul. József szeretné megtartani helyét és kiegyenlíteni tehetetlenség, gyengeség érzését; ez egyfajta kiút számára a fogyatékoság érzésének leküzdésére. A közösségérzés megnyilvánulása legtöbbször enyhíti az indulatot.



## Kapcsolatfelvétel

Együttműködési kötelezettség miatt jelent meg a családsegítő szolgálatnál.

## Esetfeltárás

Erzsébet 61 éves, elvált, egyedül él két és fél szobás társasházi lakásában, környezetére igényes, lakása tiszta, rendezett. Iskolai végzettsége szakmunkásképző, szakmája bolti eladó. Hobbija a varrás, kötés. Két fia lehetőség szerint mindenben támogatja.

2009 januárja óta munkanélküli, legutóbb a gazdasági válság miatt veszítette el munkahelyét. A számláit és a rezsit nehezen tudja befizetni, hátraléka van a villanyszámlából. Szolgálati ideje 27 év; dolgozott élelmiszerboltban, varrodában, volt konyhán kisegítő és adminisztrátor-munkafeltevő is. Tevékenykedett az ország több pontján, környező városokban, több megyeszékhelyen a régióban és a fővárosban is. Próbálkozott nagyvárosi varrodába jelentkezni, de nem sikerült, tapasztalata szerint főképp helyi embereket kerestek. Régebben dolgozott külföldön is, egy családnál volt háztartásvezető, a külföldi munkalehetőséget jelenleg az életkora miatt esélytelennek látja. Munkanélkülisége alatt sokkal visszahúzódóbb lett, elmondása szerint depressziós. Rosszkedvű, otthonülő, nem szeret emberek közé menni. Jellemző rá a feledékenység, kialvatlanság, szorongás, idegesség, nyugtalanság. 2009 nyarán kisebb infarktusa volt; vannak érproblémái, súlyos csonttritkulása, szívizom zsugorodása, idült szívbetegsége.

## Esetkezelés

2010 júniusában találkoztunk első alkalommal. Azt tapasztaltam, hogy a személyemet elfogadta, kezdeményező, együttműködő volt. Tájékoztattam a beilleszkedési programról, Start-Extra kártyáról, a vállalatokról, szolgálati idő kiszámításáról. Erzsébet nagyon szeretne dolgozni, érdeklődik szóban, írásban, és interneten is keres állást. Önéletrajza van, a munkaügyi központban egy hónapja volt. Szívesen dolgozna konyhán, vagy akár házi gondozást is vállalna. Szolgálati ideje nem volt még összeszámolva, így ezt a folyamatot elindítottuk részére. A fő problémát az okozza, hogy a kliens rossz egészségi állapotban van, ez gátolja a munkahelykeresésben, illetve behatároltak a munkakörök.

A 2010 júliusában zajló találkozásunkon azt tapasztaltam, hogy érti és átlátja a kötelező együttműködés lényegét, kedves, előzékeny. Elmondta, hogy ahol él, abban a társasházban lenne egy közös képviselői állás, így szeretne elvégezni egy társasházkezelői tanfolyamot, ezt anyagi okok miatt eddig nem tudta vállalni. Ebben az ügyben motíváltam, illetve az interneten böngésztem a tanfolyam után. Megtudtam, hogy egyedül él, nehéz anyagi körülmények között. Tájékoztattam a lakásfenntartási támogatás lehetőségéről. Kitöltöttük az igénylést, de a kliens elmondta, hogy szégyelli ezt, nem szívesen kér „segítséget”.

A 2010 szeptemberében aktuális családlátogatás alkalmával környezettanulmányt készítettem. Erzsébet nagyon kedvesen fogadott. Kitöltöttünk egy átmeneti segélyről szóló nyomtatványt rossz anyagi körülményeire való tekintettel. Tudtunk biztosítani számára egy ételcsomagot, adományt, mely lisztből, cukorból, spagettiből és vaníliás karikából állt. Elkészítettem a szociális háló kártyáját, mely a kliens hálózatának elemzésére és a változtatások vizsgálatára szolgál.

A 2010. novemberi találkozásunk alkalmával Erzsébet elmondta, hogy a külföldi állás sajnos nem sikerült, az életkora volt a gátló tényező. A jövőben rokkantnyugdíj igénylést szeretne beadni, tájékoztattam, hogy ehhez milyen papírok, iratok szükségesek. Továbbra is tudunk neki biztosítani segélycsomagot, illetve segítünk rendezni a villanyhátralékkal kapcsolatos ügyeket.

A 2011. év elején Erzsébet részt vett egy egyesület szervezésében zajló két napos ingyenes tanfolyamon, ahol közösen megoldott feladatokkal, nyomtatványok kitöltésével, előadások segítségével, esetismertetésekkel, önéletrajz írásával, kommunikációs gyakorlatokkal segítették a résztvevőket. Mindenki számára átadtak egy később is felhasználható segédanyagot. A következő témákban kaptak a résztvevők a gyakorlati életben, a mindennapokban jól felhasználható tudást:

- életvezetési technikák;
- foglalkoztathatósági, tanulási, mobilitási készségek;
- adósságkezeléssel kapcsolatos tanácsadás;
- álláskeresési technikák;
- hivatali ügyintézés;
- kommunikációs készségek javítása;
- önségítés, együttműködési hajlandóság, képesség fejlesztése.

Egy helyi alapítvány vállalkozói támogatással minimális kereseti lehetőséget biztosít bedolgozó munkásainak, ajándékdobozokat kell készíteni. Erzsébet személyesen felkereste az alapítványt, csináltak vele egy próbatesztet, ami sikerült neki, viszont nagyon „pepecs” munkának tartja. Mivel sokat nem fizetnek a munkáért, nem lelkesedett. Mondtam neki, hogy azért próbálja meg, majd beletanul, akkor jobban fog menni. Azt ígérte, hogy egy hónapot megpróbál, azt mindenképp végigcsinálja.

Testvére egyre rosszabbul van, a sugárkezelést egyre rosszabbul viseli a szervezete, Erzsébet minden idejét vele tölti. A dobozolást folytatja, a telefonszámláját ki tudja fizetni belőle.



## Kapcsolatfelvétel

Anonim jelzés alapján került sor a családdal való kapcsolatfelvételre.

## Esetfeltárás

Volt egyszer egy fiú és egy lány, a természet rendje szerint egymásba szerettek és összeházasodtak. Kálmán 19, Éva 16 éves volt; egyikük segédmunkásként dolgozott a „vízügynél”, hiszen a szőke Tisza itt kanyarog a település szélén, és munkát mindig adott az itt élő embereknek. 1970-et, a nagy tiszai árvíz időszakát éljük. A másikuk a 8. osztály elvégzése után a dinnyekertészeknél dolgozott, hiszen a jó minőségű föld szerény, de biztos megélhetést nyújtott sok család számára.

1971. Közös életüket a szülőknél kezdték, ahol kaptak egy szobát és segítséget a felnőtté válás nehéz időszakában. Ez alatt a két év alatt Kálmán teljesítette katonai szolgálatát, Éva pedig a háztartásvezetés nem könnyű tudományát igyekezett elsajátítani, gondolva a majdani önálló életükre, amikor majd egyedül kell megbirkózniuk a pénzbeosztással, a munkák elvégzésével.

1973. Takarékoskodtak, gyűjtögettek, és a szülők segítségével, két évvel a házasságkötésük után megvásárolták első közös házukat a szomszéd utcában 50 000 Ft-ért. Egy szobás, inkább házikó volt, de a sajátjuk, felújították, csinosították. Hamarosan újabb lakók érkeztek: 1974-ben a kis Kálmán, 1979-ben pedig Lajos nevű gyermekük.

Az apa lehetőséget kapott, hogy nehézgépkészítői jogosítványt szerezzen, a gépek iránti szeretete innentől töretlen volt. Részt vett a Tiszai gátrendszer építésében, hatalmas monstroomokat kezelt, irdatlan mennyiségű földet mozgatva meg.

1984. A település fellendülése, ipari terület kialakítása, könnyűipar telepítése, alumíniumgyár, hajó és darugyár, gyógyszer-csomagoló. A környező kistelepülésekről sok fiatal itt szerzett szakmát, majd a bejárásból betelepülés és letelepedés lett, hiszen ezek a gyárak már másféle életformát kínáltak. A jövedelmek biztos megélhetést nyújtottak és lehetőséget a családalapításra, az önálló életre.

A megszorított család kinőtte a kis házikót és kihasználva, hogy a településen elkezdődött a lakótelepek építése, amelyek már összkomfortos lakásokat, fürdőszobát, városiasabb életet kínáltak, így ők is igényeltek szociális bérlakást. Megszületett a harmadik fiúgyermek, s újra kicsi lett a ház. Milyen lehetőség kínálkozott, hogy újra kertes házuk legyen? Hiszen erre vágytak, hiába az összkomfort, a városias életforma, a „galambdúc” nem elégítette ki a természet utáni vágyukat, hogy a saját udvarukon a saját tyúkjaik kárpigáljanak, az általuk elvetett sárgarépból készüljön a húsleves, a gyerekek a saját udvarukon szaladgálhassanak. Az apa időközben újabb jogosítványt szerzett, immár teherszállító járművekre is, így 1982-ben a településen lévő tejfeldolgozóban kezdett el dolgozni.

1986. A szociális bérlakás lelépési díjából vásároltak egy telket nem messze a szülők és a „kisházikó” közelében. Elkezdődött az építkezés, tetőteres házat álmodtak, hogy mindannyian elférjenek, hiszen 1987-ben megszületett a negyedik fiú. Kalákában épült a ház, a testvér a kőműves munkához, a sógor a tetőmunkához, a koma vízszereléshez értett, a többiek vállalták a segédmunkát.

Éjjel a környező településekre, kisboltokba, áruházakba szállította az apa a tejtermékeket, nappal egy kicsit pihent és építgette a házukat. A család minden tagja kivette a részét a munkából, a gyerekek tolták a talicskát, az apa és a rokonok betonoztak, falaztak, vakoltak, az anya pedig főzött a szép számú segítő seregnek, hiszen a nehéz munkát végzőt jól kell lakatni, ha már ingyen dolgozik. Bár ennek is megvan a maga íratlan szabálya, hiszen ezt a sok rokon segítséget majd neki is viszont kell szolgálni, ha szólnak, ha eljön az ideje. A család nagy öröme 1989-ben megszületett az ötödik gyermek, aki kislány lett, teljes volt a boldogság.

Ekkor következett be a sorsotfordító esemény: a félig kész padlásteret lakhelyül választották a denevérek! Az egyik gyermek megbetegedett, test szerte kiütések, fertőző fekélyek lettek a testén. A vizsgálatokat követően az eredmény: a denevérek okozták! Hatóságok, természetvédők, megfigyelések, vizsgálatok – 2 000 denevér, négyféle védett faj! A Környezetvédelmi Minisztérium közvetítésével a Hortobágyi Nemzeti Park olyan ajánlatot tett a ház megvásárlására, amelyet a család nem tudott visszautasítani.

2002. A hét főre szaporodott család ismét költözött, 136 m<sup>2</sup>-es, nagy telekkel rendelkező kertes családi házat vásároltak. Az apa 20 év soförködés után tulajdonosváltás miatt eljött munkahelyéről, és a család vállalkozásba kezdett, a munkaügyi központ segítségével mezőgazdasági hitelre pályáztak.

Több vállalkozásba is belekezdtek, de mind csődöt mondott: az 500 db tojótyúk fertőzés és kannibalizmus miatt, a gombatermesztés fertőzött takaró föld miatt, a gyümölcs termesztés barackossal, diófával fertőzés miatt ment tönkre.

A család saját munkaerejét investálta be vállalkozásaiba, a hitelek közül pedig teljes körű gépesítést végeztek. Vállalkozói tapasztalatokkal nem rendelkeztek, szakmai ismereteket a rokonoktól, ismerősöktől szereztek, könyvekből gyűjtöttek információkat. 2008. Csődeljárás indult, elvesztették a lakásukat, a gépeket, a munkájukat, a jövedelmüket, az önbecsülésüket, a hitüket a munkában, a biztonságukat. Menekülni akartak a helyzetből, egy távoli kis faluban szándékoztak házat venni, de megghiúsult ebbéli szándékuk, hiszen a bank nem adott annyi hitelt, hogy megvásárolhassák.

Ekkor fordultak az önkormányzathoz és kérték egyszeri nagyobb összegű segítyt, hiszen a krízis helyzet fogalmát teljes mértékben kimerítették. Nem volt lakás, állandó jövedelem, egészségügyi biztosítás, kilátástalannak ítélték a helyzetüket. Egy lakótelepi lakásban élt albérletben a három generáció, hiszen időközben megszületett az első kis unoka.

## Esetkezelés

2009. Anonim jelzés érkezett a családszolgáltató szolgálathoz, amely szerint egy 50 m<sup>2</sup>-es lakótelepi lakásban, albérletben él egy hattagú, háromgenerációs család. A főbérlettel nem megfelelő a kommunikáció, közüzemi tartozásuk van, a bérleti szerződést felmondták. Ebben a reményvesztett, kilátástalannak ítélt helyzetben történt a kapcsolatfelvétel a családdal.

Következett a helyzetfelmérés, információk begyűjtése, elfogadó, bizalmi kapcsolat kiépítése, saját erőforrások feltérképezése, prioritások felállítása.

*A probléma definíciója:*

lakhatás megoldatlansága, kommunikáció elégtelensége, munkaügyi központtal történő kapcsolattartás hiánya (három felnőtt esetben), rendszeres jövedelem hiánya, egészségügyi biztosítás hiánya.

*Cselekvési terv:*

A család feladatai az albérletkeresés, a munkaügyi központban történő regisztráció, igazolás kérése. A családsegítő szolgálat feladata a szociális ellátásokról történő tájékoztatás, ügyintézésben segítségnyújtás, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság kérelmének benyújtása.

*A gondozás rövid távú célja:*

- » A főbélróval való megfelelő kommunikáció kialakítására ösztönzés, kompromisszumkötés elősegítése. Szociális és egészségügyi ellátások igénylése.

*A gondozás hosszú távú célja:*

- » A családban élő, munkaképes és szakmával rendelkező fiatalok leválásának elősegítése, önálló élet kezdésére ösztönzés. A szülők ellátásának vizsgálata, jogosultsági feltételek meglétének támogatása (előre hozott nyugdíj, egészségi állapot miatt leszázalékolás elindítása, stb.)

**Együttműködés értékelése, lezárása:** A kliens együttműködő, elfogadó volt, a kapott segítséget – anyagi, informális, szociális ellátásokhoz való hozzájutás – megfelelő módon használta fel. Kertes, családi házba költöztek, ahol mindenkinek kialakították az életterét (generációk), a fiatal felnőttek mobilak lévén vidéken vállaltak munkát, továbbra is támogatják szüleiket. Az apa részére rendszeres szociális segélyt állapítottak meg, nyugdíjjogosultságához nyolc hónap hiányzik, a közmunka program lehetőséget biztosít ennek a teljesítésre. Az anya segít kis unokája nevelésében, lánya alkalmi munkákat vállal (kertészetben!), így járul hozzá a családi költségvetéshez.

## Összegzés

Az apa 35 évig volt sofőr, balesetmentesen vezetett, egészségi állapota megromlott, érszűkületes lett a lába, de naponta böngészi az álláshirdetéseket, hol keresnek sofőrt, nem baj, ha vidékre kell eljárni. Álmában gyakran ül a nagy teherszállító gépjárművek volánjánál. Az anya a tyúkanyó szerepet vállalja, biztos pontot adni a gyermekeinek, ahová jó hazajönni, megpihenni és továbbindulni. Már nem akarnak vállalkozni, elköltözni, munkát szeretnének, amely biztonságot és megélhetést biztosít. Vágyaikban abban a házban szeretnének élni, amelyet két kezük munkájával, kalákában építettek, közösen, összetartva, egymást segítve. A sors ironiája: a védett fajú denevérek fél évvel a család kiköltözését követően eltűntek!

## Kapcsolatfelvétel

A családsegítő szolgálatot a kliens elmondása szerint már többször felkereste különböző problémával. A jelenlegi kapcsolatfelvétel együttműködési kötelezettségből adódóan történt.

## Esetfeltárás

Erzsébet 51 éves, családi állapota özvegy, négy gyermek édesanyja. Megjelenése megviselt, arca elgyötört, külsejét tekintve kissé ápolatlan, ruhája tiszta. Erzsébet élet-tárással él együtt, egy két szoba, konyha, fürdőszobás lakásban, ahol – ahogyan ő fogalmaz – „csak megtűrték”. Beszélgetésünk alatt erősen gesztikulált. Alkata: magas, vékony testalkatú, őszes hajú, fekete szemű középkorú hölgy.

Erzsébetet az elmúlt évek kellően meggyötörték pszichésen; visszahúzódó, megtört nővé vált, aki saját és gyermekei jövőjét teljesen kilátástalannak látja. A családi természetes támasz már gyerekkorában sem működött édesanyja elutasító viselkedése miatt. Jelenlegi munkanélkülisége bizonytalanságot jelent számára. A munkaadók az életkorából adódóan nem alkalmazzák, egyre jobban közelít a nyugdíjkorhatárhoz. Kevés jövedelemből élnek, ami lassan a mindennapi megélhetésükhöz is kevés.

Erzsébet egy nagyvárosban született és élt szüleivel. Gyerekkorára nem szívesen emlékszik édesanyja elutasító magatartása miatt. 14 évesen elkezdett dolgozni, hogy minél hamarabb elkerüljön otthonról. A vendéglátásban ismerte meg férjét, pár hónapos ismeretség után teherbe esett, majd összeházasodtak, a szülei lakásában éltek. Édesanyja nem tudta elviselni, hogy ilyen hamar teherbe esett, egyre gyakoribbak voltak köztük a konfliktusok, ezért férjével albérletbe költöztek. 25 éves volt, amikor édesanyjával kissé rendeződtek a dolgok; akkor tudta meg, hogy a szülei elváltak, és akkor ismerte meg „mostohaapját”, akivel nagyon jó volt a viszonya, olyannyira, hogy a nevét is felvette. Édesapjával még párszor találkozott, de utána megszakadt a kapcsolatuk.

Második gyermeke születése után megromlott a kapcsolata férjével. Elmondása szerint a barátok, akikkel a vendéglátásban dolgozott, belevitték a „rosszba”. Egyre többet ivott, és olyankor agresszív volt. Többször vett részt alkohol elvonón, és amikor józan volt, családcentrikusság jellemezte és a háztartásba is besegített. Ez az állapot 2-3 napig tartott, majd ismét inni kezdett és „minden kezdődött előlről”. Ittas állapotban előfordult, hogy bántalmazta őket, ezért feljelentette férjét; elvitték, majd mikor elengedték, még durvább, agresszívabb volt.

A gyerekek miatt úgy látta a legjobbnak, ha elmenekül férjétől. Egy faluba költözött a rokonokhoz, édesanyjára nem számíthatott. Beadta a válókeresetet és megpróbált új életet kezdeni. Táviratban kapta az értesítést arról, hogy férje öngyilkos lett. Megviselte, de érezte, hogy ez be fog következni.



Elköltözött egy másik városba, ahol megismerkedett másik két gyermeke apjával. Édesanyjával még rosszabbra fordult a kapcsolatuk, amikor élettársával megromlott a viszonya. A nagyobbik gyermeke (leány) az édesapjával maradt, a kisebbiket (fiú) pedig a nagymamája neveli. Lánya olykor meglátogatja, de a komfort nélküli lakásban nem érzi jól magát. Kisfia az utcán elmegy mellette, semmibe veszi édesanyját. Erzsébet szerint a nagymama szándékosan neveli ellene gyermekét.

Jelenlegi élettársával 2002 óta élnek együtt, harmonikus köztük a kapcsolat, szereti a gyermekeit is.

Korából adódóan nehezen alkalmazkodik, egyre jobban közelít a nyugdíjkorhatárhoz. Gyermekei születése óta nem sikerült hosszú távon elhelyezkednie. Több átképzésen vett részt, ami szintén nem hozott számára eredményt az elhelyezkedés során, így szegénnyé vált az évek során.

## Esetkezelés

Erzsébet a családsegítővel együttműködésre kötelezett klienssé vált. Ennek keretében írásban megállapodást kötöttünk, hogy beilleszkedést elősegítő programban vesz részt. Elsődleges feladata ugyan a munkahelykeresés lett, de ez az életkora miatt nehezen kivitelezhető. A szerződésben rögzítettük a munkanélküliség társult problémáinak kezelését is: segítségnyújtás adóssága rendezéséhez, életvezetési problémái megoldásához, szocializációs hiányosságai leküzdéséhez.

Erzsébeték a kevés jövedelmükből nem tudnak megélni, a havi számlákat nem tudja kifizetni. Több gyermekes anyaként nehezen jut vissza a munkaerőpiacra, a folytonos kudarcok során alulmotiválttá vált, önbizalma csorbát szenvedett. Elsődleges feladat ezen gyengeségek mérséklése, ezáltal képessé tenni a munkaerő-piaci visszaintegrálásra.

*Az együttműködés rövid távú célja:*

- » egzisztenciális krízis kezelése (átmeneti, gyors pénzügyi támogatások igénylése), anyagi problémák enyhítése, adósságok csökkentése.

*A hosszú távú célok:*

- » az életvezetési problémák megoldása, szocializációs hiányosságok csökkentése, önértékelésének, önbizalmának erősítése, problémamegoldó készség javítása.

Erzsébet az ügyei intézésében már többször kért segítséget. Intézményi kapcsolatai a munkaügyi központra, a polgármesteri hivatalra (népjóléti osztály) és a családsegítő szolgálatra terjednek ki. Jó egészségi állapotban van, szolgálatunkkal rendszeresen tartja a kapcsolatot, együttműködő. Gyengeségei közt elmondható, hogy a folytonos kudarcok néha barátságtalanná, elutasítóvá, visszahúzódnóvá tették. Ezen erősségek és gyengeségek figyelembevétele a célok meghatározásánál fontos tényezők.

A kapcsolattartáson kívül elsődleges feladat Erzsébet problémáinak tudatosítása és a megoldásra törekvés. A lakhatás bizonytalansága, a nagymértékű adósságfelhalmozás, a mindennapi megélhetés komoly problémát jelent számára a mindennapi életben.

*A segítő munka formái a következők voltak:*

- rendszeres kapcsolattartás kialakítása,
- segítő beszélgetések során kialakuló bizalom,
- álláskeresési technikákban való fejlesztő munka,
- álláslehetőségekről és képzés lehetőségekről való tájékoztatás,
- az álláskereséshez szükséges erősségek és gyengeségek tudatosítása,
- szükség esetén szakemberhez irányítás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- munkaügyi központ munkatársaival közös segítségnyújtás.

## Összegzés

Még korai lenne a segítő kapcsolat lezárása. A munkaerőpiacra való visszasegítés az életkora miatt igen nehéz feladat. Nyitott az új lehetőségekre, sőt minden lehetőséget megragadna, hogy megélhetése biztosított legyen. A hosszú távú célok eléréséhez a közös munka nélkülözhetetlen, ennek eléréséhez türelem, őszinteség egyaránt szükséges. A segítő beszélgetések során a múltbéli események feltárását nagyon fontosnak tartottam. Erzsébeten érzékelt, hogy mennyire fontos neki az érzelmi ventilálás. Szüksége van arra, hogy valakivel ezeket a problémákat megossza.



## Kapcsolatfelvétel

Mihályt a családsegítő szolgálat családgondozójához az együttműködési kötelezettség miatt irányították.

## Esetfeltárás

Mihály 53 éves, egyedülálló férfi; külsejét tekintve rendezett, arca viszont megviselt. Édesanyjával élt egész életében, soha nem volt nő, gyermeke nincs. Magas, vékony, arcán erősen tükröződnek az alkoholfogyasztás és a dohányzás nyomai.

19 évesen kezdett el dolgozni, majd behívták katonának. Katonáság után egy malomban dolgozott, majd jobb lehetőséget kapott a helyi postánál. Hat évig dolgozott ott, majd felmondott, és egy nagyváros kórházában helyezkedett el. A munkaalkalmassági osztályon megállapították, hogy nehéz fizikai munkát nem tud végezni vérkeringés rendellenesség és a magas koleszterinszintje miatt. Egy év után otthagyta a munkát, és egy kötőipari cégnél helyezkedett el. Öt évig dolgozott azon a területen, felmondott, azóta munkanélküli. A polgármesteri hivatal már többször behívta közmunkára, amit szívesen el is vállal. Mihály édesanyjával él együtt, egy két szoba, konyha, kamra, előszoba, fürdőszoba helyiségekből álló, összkomfortos házban. A lakás az édesanyja tulajdona, Mihálynak haszonélvezeti joga van rajta. Lakbért nem fizet, de a rezsiköltségeket részben állja. A lakáson hiteltartozás nincs, a közüzemi számlákat rendszeresen fizetik, elmaradásuk nincs.

Mihály édesapja tanár volt, és mindig ott éltek, ahol éppen munkát vállalt; édesanyja kisiparos. 1987-ben telepedtek meg végleg a városban. Gyerekkorára nem szívesen emlékszik. Szüleivel jó volt a kapcsolata, de nyúlajka miatt gyakran kigúnyolták, ami igen megviselte. Egy bátyja van, aki messze él tőlük. Ritkán látogatja meg őket, szüleivel nem volt jó viszonya. Gyakran keveredett bele különböző bűncselekményekbe, amit a szülők szégyelltek. Mihály ennek hatására elég korán, 14 évesen kezdett el dohányozni, majd később rendszeresen alkoholt fogyasztani.

Szülei kitanították, majd elkezdett dolgozni. Megállapodni soha nem tudott senki mellett kisebbségi érzése miatt. Édesapja 2004-ben elhunyt, ekkor kezdett rendszeren kocsmába járni és erősen italozni. Önkéntesen már tizennégyszer volt elvonó kúrán. Erősen dohányzik a mai napig, alkoholt elmondása szerint néha-néha fogyaszt, de betegsége miatt mérsékelten.

Ami pénzt kap az édesanyjától, azt nem költi sem dohányra, sem italozásra. A gyógyszerait kiváltja, a bevásárlásokat elintézi, a számlákat kifizeti. Egy szenvedélye van, az internetezés. Gyakran mondogatja, hogy inkább nem italozik, de az internet díját minden hónapban pontosan befizeti.

A kliens véleménye szerint kevés jövedelme a mindennapi életre éppen elég. Korából adódóan nehezen talál munkát. A városban a közmunkán kívül egyéb más lehetőség alig van, egészségügyi állapota miatt nehéz fizikai munkát nem tud végezni.

## Kapcsolatfelvétel

Máriát együttműködési kötelezettség miatt irányították a családsegítő szolgálat családgondozójához. Korábban már többször kért segítséget tőlük kisebb problémák miatt, de most „összecsaptak a feje felett a hullámok”.

## Esetfeltárás

Mária 47 éves, elvált férjével és két kiskorú gyermekével él egy lakásban. Nagyobbik lánya élettársával albérletbe költözött, ahol együtt nevelik két kiskorú gyermeküket. Két nagyobbik fiúgyermek az apjával (Mária előző férjével) él együtt.

Az első találkozón a kliens feszült és nagyon ideges volt; hadart, kapkodva sorolta fel a problémáit, keze remegett. Második találkozásunkra már megnyugodott. Elnézést kért az előző találkozón való viselkedéséért, és számos problémájára hivatkozott, amiket már idegileg nehezen bír elviselni. Jelenleg havi 58 100 Ft jövedelemből él gyermekeivel egy háztartásban. Volt férje is regisztrált munkanélküli, ellátással nem rendelkezik. A családban az egy főre jutó havi átlagos jövedelem 19 366 Ft, ami a nyugdíjminimum alatt van. Havi jövedelmük az állam által biztosított jóléti támogatásból: két családi pótlékból és egy rendszeres szociális segélyből származik.

Mária még fiatalon ismerkedett össze első férjével, Károllyal. Hamar összeházasodtak és megszületett első fiúgyermekük, Károly. Kapcsolatuk második fiuk, Tamás születése után romlott meg. A férj elvesztette munkáját, italozni kezdett és agresszívan viselkedett. Mária beadta a válókeresetet és elköltözött egy másik településre. Édesanyja nem fogadta be, félt akkori élettársától (Mária az édesapját hamar elvesztette). Mária egyedül maradt két kicsi gyermekével, édesanyja elutasító módon viselkedett; a természetes kapcsolati háló az ő esetében nem működött. Második férjével a városban kötöttek házasságot, három lánygyermekük született. Kapcsolatuk szintén a férj italozása és agresszivitása miatt ment tönkre. 2006 októberében elváltak. A kliens gyermekeivel albérletbe költözött, amit kevés jövedelmükből nem tudtak fizetni, így visszaköltöztek a közös lakásba. Sem Mária, sem a volt férj nem tudta és a mai napig sem tudja kifizetni a másik felet. Elmondása szerint a lányoknak jobb lenne, ha csak ők hárman élnének együtt. Az apa lányaival nem agresszív, de ettől függetlenül a lányoknak nem tetszik apjuk viselkedése, próbálnak rá hatni. Mária gyakran látogatja meg nagyobbik lányát és két kicsi unokáját. Támogatni nem tudja őket, hiszen ők is alacsony jövedelemből élnek. A volt férj alkalmi munkáiból származó jövedelméből egy keveset odaad Máriának, hogy legalább élelmet tudjon vásárolni. Belátja, hogy a lányoknak iskola után meleg ételre van szükségük. Az iskolából jelzés még nem érkezett, a gyerekek ruházkodásával, iskolai tanulmányaival nincs probléma, az anya mindent megtesz lányaiért. A lányok nem lázadóak, nem kallódnak el, összetartanak.

Mária több mint 15 éve nem áll munkaviszonyban, tehát tartós munkanélkülinek számít. Szakmunkásképző iskolai végzettségével nem tud elhelyezkedni. Átképzésen is részt vett már, cipzárgyártó. Elhelyezkedési próbálkozásait majdnem teljes egészében sikertelenség jellemezte. A munkaerő-piaci reintegrációt hátráltató tényező az ő esetében elsősorban az, hogy a hátrányos megkülönböztetés tilalma ellenére a 40 éven felüli személyeket nem szívesen alkalmazzák a munkaadók.

## Esetkezelés

Mária a családsegítő szolgálattal való együttműködési kötelezettség által vált kliensé. Írásban megállapodást kötöttünk, hogy beilleszkedést elősegítő programban vesz részt. Elsődleges feladata a munkahelykeresés lett, amihez teljes körű segítséget kapott (önéletrajzírás, motivációs levél készítése, interneten keresztül a munkaerő-piaci honlapokról állásajánlatok folyamatos letöltése, hirdetőújságból folyamatos informálódás). A szerződés tartalmazta a munkanélküliség társult problémáinak kezelését: segítségnyújtás adóssága rendezéséhez, életvezetési problémái megoldásához, szocializációs hiányosságai leküzdéséhez. Mária a kevés jövedelmükből nehezen tudja eltartani a családját. A havi számlákat nem tudják kifizetni. Két gyermeket nevelő anyaként nehezen jut vissza a munkaerő-piacra. Jelenlegi helyzetük akkor javulhatna, ha egyrészt elhelyezkedne; másrészt a volt férje is munkaviszonyt tudna létesíteni és többet segítene anyagilag a családnak.

A kliens esetenként több problémát is felvetett, illetve a segítő beszélgetések alkalmával számos meglévő problémára is fény derült. Így került szóba az alkoholizmus, amiről általában sokan nem beszélnek, mert szégyennek tartják és nem betegségnek, illetve a túlzott és nem kívánatos alkoholfogyasztási szokások a családban. Elsődleges változtatási terület, hogy a volt férj lehetőleg jobban járuljon hozzá a közös költségekhez, így mérsékelni lehetne az eladósodásukat.

Mária több mint 15 éve nem áll munkaviszonyban, tehát tartós munkanélkülinek számít, ami lelkileg nagyon megviselte. Italozó férje miatt, szinte egyedülálló anyaként, természetes családi támasz nélkül teljesen kilátástalannak érezte életét. A feleslegesség érzésével nem volt könnyű szembenéznie, elutasítóvá, cselekvésre képtelenné vált. Erősségei között elmondható, hogy jó egészségi állapotban van, nagy a teherbírása, pontos, megbízható. Ezen erősségek figyelembevételével kezdtük meg a közös célok kialakítását.

Mária esetében is először a rendszeres kapcsolattartás kialakítása volt a cél. A következő feladat a különböző szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel volt. Az évek folyamán nagymértékű adósságot halmozott fel (villany- és víztartozás). Mária az adósságkezelés ellen nem tiltakozott, teljes együttműködést tanúsított.

A segítő beszélgetések alkalmával az érzelmi ventilálás által csökkentek az indulatok, sor került a múltbeli események és az önbizalmát erősítő sikerélmények feltárása, erősítettük motivációját, átdolgoztuk, normalizáltuk élményeit. Munkamódszereim között megjelent továbbá az álláskereső technikák oktatása, háztartásvezetési, családtervezési, gyermeknevelési tanácsadás, személyiség- és készségfejlesztés (önbizalom, önértékelés erősítése, kommunikációs készség javítása, konfliktuskezelési készség erősítése), illetve pszichológus bevonására is sor került.

Mária munkavállalási szándéka a folytonos kudarcok ellenére is erősödni látszik, de a kora miatt a munkaerőpiacra való visszaintegrálás nehézséget jelent. Gyengesége közé sorolhatjuk továbbra is az alulmotiváltságot, a motiváció hiányát, és az önértékelési problémákat.

A közös munka során abban éreztem magam kompetensnek, hogy egy olyan kliensnek, mint Mária, aki hosszú évek óta nem rendelkezik állandó munkahellyel, újra felkeltsem a motivációját. Ennek eléréséhez rengeteg türelem szükséges mindkét fél részéről. Bízom benne, hogy a segítő beszélgetések és a csoportfoglalkozások jó hatással vannak rá.

## Összefoglalás

A klienssel a segítő kapcsolat még nem zárult le. A munkaerőpiacra való visszasegítés hosszú ideig elhúzódó folyamat, hiszen a rendszeres szociális segélyezettek nagy része évek óta inaktív, ráadásul a tartós munkanélküliség okaként vagy következményeként összetett problémákkal küzdenek.

A kliens nyitott az új megoldási lehetőségekre. A már meglévő, működő munkaerő-piaci programok mellett minden lehetőséget megragad, hogy részt vegyen az újabb megélhetésre, foglalkoztatásra irányuló programokban.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens a családsegítő szolgálatnál lakásfenntartási támogatás igénylésének intézésében kért segítséget, illetve a rendelkezésre állási támogatás miatt együttműködési kötelezettsége is van.

## Esetfeltárás

Az esetmunka során megtudtam róla, hogy feleségével együtt hét gyermeket nevel. Családja erős támaszt nyújt számára. A hét gyermekből csupán egy a vér szerinti, de mindegyiket ugyanolyan szerető gondoskodással veszi körül. A gyermekek ellátása a helyi bölcsődében, óvodában, iskolában megoldott. Felesége a legkisebb gyermekükkel gyesen van. A család életét nehezíti, hogy a feleség a brutális, bántalmazó volt férje miatt menekült településünkre öt gyermekével, nincstelenül, négy évvel ezelőtt, így ismerkedtek meg és szerettek egymásba. A korábbi férj jelenleg ugyan börtönben tartózkodik, ám így is megnehezíti a család mindennapi életét. A gyermekek mentális és magatartási problémákkal küzdenek. Az édesapa harcol a jogaiért, és mindenáron próbálja visszaszerezni bántalmazott gyermekei szeretetét. Volt párját és a családgondozót is fenyegeti, mert úgy érzi, ők állnak jogai érvényesülésének útjában.

A család községünk szegregált részében, egy tanyán él. Két szoba, konyha, fürdőszobás családi ház ad meleg otthont számukra. A ház jól berendezett, bár kissé szűkös a nagycsaládnak. Költségeik csökkentésére háztáji állatokat tartanak. A családfő folyamatosan szépítgeti, építgeti otthonukat. Nagyon szorgalmas és ügyes, saját kezűleg készített konyhabútort. A lakás jobb elosztása érdekében a bejárati ajtót áthelyezték, így több beltér áll rendelkezésükre. Fontolgatják a faluba költözés lehetőségét is azért, hogy a gyermekek iskolába járását, illetve a szülők munkába való elhelyezkedését megkönnyítsék.

A 34 éves férfi három év ledolgozott munkaidővel rendelkezik. Általános iskolai végzettségével eddig karbantartó, szerelői munkakörökben alkalmazták. Jelenleg alkalmi munkákból tartja fenn családját. A kliens motivált arra, hogy szakmát szerezzen. Szabadidejében szívesen horgászik, focizik. Szeretne több időt családjával tölteni, és szépítgetni otthonukat. Nehezítő tényezőként jelenik meg, hogy gondoskodnia kell nagy családjáról, így egy esetleges képzés elvállalása is problémákba ütközhet.

## Esetkezelés

A 34 éves férfi a családsegítő szolgálat munkatársától tudta meg önkéntes jelentkezése során, hogy a kapott ellátás miatt együttműködési kötelezettsége is van. Egyáltalán nem tanúsította ellenállást, könnyű vele együttműködni. A kért időpontban meg is jelent, az összes iratát elhozta, kérdéseimre nyíltan válaszolt.

Közös feladatként határoztuk meg, hogy tájékozódunk az induló aktuális képzési lehetőségekről, amelyeket a munkaügyi központok szerveznek. A szolgálatunknál csoportfoglalkozások keretén belül biztosítottuk az apa készségeinek és képességeinek fejlesztését, álláskeresési technikáinak javítását. A csoportfoglalkozások előtt mindenki kitöltött egy kompetenciamérő tesztet. A kompetenciamérés matematikai és szövegértési készségeket vizsgált. Kliensünk a szövegértés teszten jó eredményt ért el, viszont a matematika nehézséget okozott számára.

A csoportfoglalkozások alkalmával aktív, de kiderült, hogy nem vezető egyéniség. Véleményét mindig elmondja, könnyű vele együtt dolgozni, társai kedvelik. Részt vett egy háromnapos álláskeresési tréningen, ahol elmondása szerint nagy segítséget kapott ahhoz, hogy megismerje az álláskeresés technikáit, és meg tudja írni egy önéletrajzot. Ennek köszönhetően alkalmi munkaadója állandó állást ajánlott számára. Megnyilvánulásaiban már jól érezhető a magabiztosság, amely abból fakad, hogy tisztában van a munkaügyi törvényekkel és lehetőségeivel. Önérvényesítési képessége az elmúlt egy év alatt rengeteget fejlődött. Remélem, hogy az elsajátított készségei segítik őt abban, hogy állását megtartsa.





## Kapcsolatfelvétel

Munkám kezdete óta kapcsolatban állok a 36 éves hölgy kliensemmel, akinek problémája halmozottan jelentkezik és elég összetett jellegű. Önként jött a szolgálatához, csak később vált kötelezett klienssé.

## Esetfeltárás

Férje három éve elhagyta őt és hat gyermeküket, új párkapcsolatot létesített egy falubeli özvegyasszonnyal. A gyerekek egyenként költöztek át az apa új családjához. A férfi új párjának is négy gyermeke van, így jelenleg a volt férje új családja tíz gyermeket nevel. A válóper lezárult. Az édesanya bármennyire harcolt gyermekeiért, a bíróság az apának ítélte mind a hat kiskorút. Az édesanya próbál minden gyermekével jó kapcsolatot ápolni.

Az anyát lelkileg nagyon megviselték a történetek. Mivel legkisebb gyermekével volt otthon gyesen, de ő is az apához került az elhelyezés során, az anya teljesen ellátás nélkül maradt. Lakáskörülményei szegényesek, házán jelzalog van. Feje fölött lebeg a kilakoltatás lehetősége is, mivel nem tudták fizetni a kölcsön törlesztő részleteit. A lakás, melyet szociálpolitikai támogatás igénybevételével építettek, teljesen eladósodott, energiaszolgáltatásukat is megszüntették. Bár a tartozást már rendezte, de a visszafizetés költségeit még nem. A lakás bútorzata szegényes, de rendezettnek mondható.

Kliensem iskolai végzettsége 8 általános. Eddig semmilyen munkaviszonya nem volt a gyermekek nevelése miatt, így munkatapasztalattal sem rendelkezik.

## Esetkezelés

Kliensemnek szuicid gondolatai is támadtak, amelyet rendszeres segítő beszélgetésekkel orvosoltunk. Elindítottam a munkakeresés útján. Bement a munkaügyi központba, regisztrált álláskereső lett. Ennek eredményeként három hónap után jogosulttá vált a rendelkezésre állási támogatásra, melyet segítségével az önkormányzatnál megigényelt. Kis motiválás után belépett a helyi szervezésű TÁMOP projektbe és felismerte az ebben rejlő lehetőségeket. A program során részt vett kompetenciafejlesztésen, álláskeresési technikák elsajátításán, szabadidős programokon, háztartástan és drámafoglalkozásokon is. Az élete kezd helyre rázódni, új párkapcsolatot is felvállalt. A párja támogatta őt a gyermekeiért folytatott harcban.

Mindig rendszeresen megjelenik a szolgálatnál, hetente találkozunk. Fontosnak tartom esetében a pozitív megerősítést, a magába vetett hit fenntartását. Gyakori segítő beszélgetésre volt szükség annak érdekében, hogy képes legyen gondjait megoldani, gyermekeiért a bíróságon harcolni, és új életet tudjon kezdeni. Gondolkodásmódja jelentősen változott az elmúlt időszakban, amely köszönhető a projektben való aktív részvételnek, továbbá a folyamatos esetkezelésnek is.

Szerettük volna mindenképpen visszakötni az elektromos áramot, ennek érdekében több segélyszervezet pályázati kiírására benyújtottuk pályázatunkat, hogy legyen elegendő összeg a kivitelezésére. Sajnos nem tudtuk megoldani segélyszervezetek útján, de a kliens már saját erőből is rendezni tudja a költségeket. Egyeztetés folyt a villanyszerelővel az időpontról és az árakról.

A TÁMOP projektből való kikerülés után fontos, hogy valamilyen szakmát sajátítson el. A családgondozó és az ügyfél is ezt az utat látja a legmegfelelőbb lépésnek. A kliens 2010 júniusától közcélú foglalkoztatás résztvevője. Mivel emiatt már nem álltam vele napi kapcsolatban, a védőnőtől tudtam meg, hogy gyermeket vár új kapcsolatából. 2010 decemberében megszületett kislánya, akinek a neveléséhez gyest és családi pótlékot intéztünk. Remélhetően új családjában megtalálja életörömét.



## Kapcsolatfelvétel

Több irányból jelzés érkezett a családsegítő szolgálat felé a család nehézségeiről, az alkoholproblémákkal küzdő anya gyermekeiről való gondoskodásának hiányosságairól.

## Esetfeltárás

A városban, ahol Marikáék élnek, még mindenki ismer mindenkit, így Marikát is ismerik. Mindenki tudta, hogy özvegyasszony, férje öngyilkos lett. Köztudott, hogy egyik gyermeke értelmi képességében gátolt. Azt is mindenki tudta, hogy az asszony nem veti meg az alkoholt. Sérült gyermeke beiskolázásakor – 2000/2001-es tanévben – már kapcsolata volt a családsegítő szolgálattal az iskolakezdés elősegítése miatt.

Az anya alkoholbeteg, özvegy, gyermekeit egyedül nevelte. Általános iskolai végzettsége van. Első látásra az alkoholista nők típusjegyeit hordozta testi tünetekben. Ápolatlan, arca felpuffedt; nagy has, lesóványodott végtagok, bizonytalan járás jellemzi. Tamás nevű gyermeke betegségében, állapotában feltételezhetően anyja alkoholizmusa is szerepet játszik. Idősebb gyermeke születése előtt kórházi ápolóként dolgozott. Jelenleg fogyatékos gyermeke után járó gyermekgondozási segélyből, a két gyermek után járó családi pótlékból és az árvaellátásból él. Saját tulajdonú, három helyiségből álló, omladozófélfben lévő lakásában lakott gyermekeivel. Vízet az utcáról hordtak és az áramszolgáltatásért huzamosabb ideje nem fizetett, amiért már több felszólítást is kapott. Soha senkitől nem kért és nem is kapott segítséget. Hangulata apatikus, soha semmilyen érzelmet nem tükrözött.

Laci 13 éves, hatodik osztályos, átlagos képességű, testileg alulfejlett, csendes, visszahúzódnó fiú. Baráti kapcsolatai beszűkülő félben voltak. Iskolába több hete nem járt, egy alkalommal kereste otthonában osztályfőnöke is. Édesanyjával kapcsolata megromlott, sokat veszekedtek. Laci gyakran nem is aludt otthon, édesanyját már több alkalommal meg is ütötte, illetve meglopta. Laci mindenkivel szemben bizalmatlan, nehezen nyílik meg, de ha sikerül vele kapcsolatot kialakítani, akkor őszinte.

Tamás 10 éves, szeretnivaló, értelmi képességeiben gátolt fiúcska. Beszédes, szívesen barátkozik bárkivel, mosolygós, folyékonyan beszél, szeret játszani. Játékai: egy darab koszos, roncs, kerekek nélküli autó és egy darab dínó figura. Jól érezte magát az iskolában, a pedagógusok elmondása szerint nem fűzte erős kötelék édesanyjához. Ápolatlan, gyakran hiányos volt a ruházata, alultáplált. Édesapja halála óta epilepsziás rohamai voltak. Orvosa elmondása szerint betegsége súlyos. Feltételezhető, hogy az elhanyagolt környezet, az édesanya italozó, rendszertelen életmódja is oka a gyermek gyakori rohamainak, valamint az, hogy rendszeresen nem kapta meg létfontosságú gyógyszerét, mert az anya nem tartotta azt számon. Így gyakran előfordult, hogy kifogytak a gyógyszerből, illetve az anya nem az előírtaknak megfelelően adagolta azt gyermeke számára.

Az apa felakasztotta magát felesége ágya felett ittas állapotban. Az anya nem tudta pontosan megmondani, hogy pontosan mikor; talán Tamás 5 éves korában, meg az iskolakezdés előtt. Később kiderül, hogy 2000-ben történt. Az anya a kapcsolat felvételéig sem tudta feldolgozni a történeteket. Kapcsolatuk soha nem volt harmonikus, gyakran veszekedtek. Az apa többnyire alkalmi munkákat vállalt, de italfogyasztása miatt keveset dolgozott. A gyermekkel a kapcsolata felületes volt.

A rokonok közül az apa két fiútestvére és édesanyja csak a gyermekeket látták szívesen. Az apa haláláért az anyát okolták, illetve annak alkoholizmusát. A családban minden élő és felmenő férfi rokon rendszeresen fogyasztott alkoholt, de nem mértéktelenül. Ha szükség lenne rá, a nagymama vállalná Laci nevelését, de a beteg gyermekhez már túl öregnek érzi magát. Saját házában, agglegény, 40 év körüli, italozó fiával élt egy háztartásban. Az apa másik két testvére szintén az anyát okolta a gyermekek helyzetéért, de nem segítettek a családot semmiben, mondván, hogy abból az anya is részesedne, de ő nem érdemli meg. Marika gyermekei alkalmanként a mamánál ettek, melegedtek, fürödtek.

Erzsike az apa lánytestvére, már többször próbált beszélni az anyával. Vállalta volna, hogy elkíséri orvoshoz. A gyermekeket mindig szívesen látta, etette, gondozta. Rendszeresen küldött nekik főznievalót, aggódott értük. Ő az egyetlen a családban, aki önként kért segítséget a gyermekjóléti szolgálattól.

Marika elmondása szerint a saját szülei szoktatták rá az italra már 14 éves korától kezdve. Borfogyasztók, megtermelték, megitták. Marikát anyagilag néha kisegítették, de csak kölcsönbe. A gyermekek közül Lacit kitiltották, mivel meglopta őket. Nem járt iskolába, az anyjának nem fogadott szót. Marika nővére a szülőkkel élt. Mindig adott pénzt, ha Marikának már nem volt, de másban nem segített, mert szégyellte az egész családot.

## Esetkezelés

Az első családlátogatás alkalmával nem sikerült Marikával találkozni, mert éppen kisebbik gyermekéért, Tamásért ment a közeli megyeszékhelyre, ahol kollégista. A ház, amelyben a család élt, öreg, lelakott, de még helyrehozható. Látszott rajta, hogy évek óta nem fordítottak gondot a rendben tartására. A kerítés romokban dűledezett, az udvar elhanyagolt, gazos, szemetes volt. Egyetlen csont sovány kutya lézengett a ház körül. A szomszédban élt az anyai nagyszülő, aki kérdés nélkül elmondta, hogy Marika egyedül neveli két fiát. Laci, aki 13 éves, nem hajlandó iskolába járni, tiszteletlen, agresszív az édesanyjával, már meg is lopta.

Az újabb családlátogatás már eredményes volt, sikerült találkozni az anyával. A kapcsolatfelvétel létrejött. Egy a lábán megállni nem tudó, teljesen lerészegedett asszony nyitott ajtót, koszosan, kormosan. Látszott, hogy próbálja tartani magát, de nem képes koordinálni mozgását, beszédét. Ígérte, hogy másnap reggel felkeresi a szolgálatot.

Iskolai problémajelzés érkezett 2010 karácsonya előtt. Az anya többször ittasan jelent meg Tamásért, illetve a gyermek ellátását nem biztosította megfelelően. A családgondozó még aznap délután felkereste a családot a megadott címen, ahol azonban senki nem volt otthon. Laci osztályfőnöke és az apai nagynéni, Erzsike is ugyanezen a napon jelezte a család problémáit. Laci osztályfőnöke szerint a gyermek csavarog, bár

még nem látta ittasan az anyát, de a gyermek elhanyagolt. Igazolatlan hiányzásai miatt nem osztályozható. Nem tudott róla, hogy ezt jeleznie kell valaki felé (de a szabálysértési hatóságon már több alkalommal feljelentette az iskola a szülőt). Nem zárkózik el a közös családlátogatástól, de nem látja értelmét sem.

Erzsike aggódik a gyermekek ellátása miatt, mert Marika szerint alkoholista, így képtelen a gyermekek gondozására. A segítségét többször felajánlotta, de az anya visszautasította azt. Laci keresztanyjaként félti a gyermeket, ezért ha a szükség úgy hozza, a nevelését is vállalná a férjével.

Marika valóban megjelent reggel a szolgálatnál, épp csak annyit ivott, hogy be tudott jönni. Ápolatlan volt, szeme véres, arca kormos, bőre sárgás színű. A hozott problémája, hogy anyagi nehézségei vannak. A munkaügyi központtal nincs kapcsolata, mert eddig nem ért erre rá. Tudott a gyermekek hiányzásairól, de szerint ma mindkettő iskolában van, ezzel nincs gond. Az anya esetleg az anyagi nehézségei megoldásában vár segítséget, illetve Laci nevű fiával sokat kell veszekedni, mert nem segít neki.

Megállapodtak szóban, hogy az anya és a családgondozó együtt fognak dolgozni a család helyzetének javításán és az anya és Laci kapcsolatának tisztázása érdekében. A családgondozó ismertette az oktatási intézmények által jelzett problémákat, melyekre az anya közönyösen reagált. A családgondozó felajánlotta a pszichológiai segítségnyújtás lehetőségét, illetve kérte az anyát a háziorvosa felkeresésére. Marika nem tartotta alkoholfogyasztását problémának, de megígérte, hogy majd abbahagyja, ha úgy jobb lesz. Ígérte, hogy jobban odafigyel a gyermekek iskolalátogatására. Nem zárkózott el attól, hogy a családgondozó otthonában felkeresse. A kapcsolatfelvételt követően az együttműködés formális maradt. Az anya alkalmanként megjelent, viszont a családlátogatások során nem engedte be a családgondozót.

Marika egy alkalommal józan állapotban kereste fel a szolgálatot, írásbeli meghívásra érkezett. Lehetett vele kommunikálni. Problémáit a következőkben látja:

- Laci viselkedése idegesíti, ezért mostanában túl sokat iszik.
- Tamás orvosi kezelésére is jobban oda kellene figyelnie, de Laci elveszi minden idejét és erejét.
- A lakás állapota sem megfelelő. Határidőre vállalta, hogy kitakarít, kimos, majd akkor menjen a családgondozó környezettanulmányt készíteni.
- Lacit elkíséri az iskolába, de még nincs cipője, koszos a nadrágja, legalább három nap kell, amíg ezeket rendezi.
- Átmeneti segélyre nincs szüksége, tűzrevalójuk, élelmiszerartalék van otthon.
- Orvosi segítségre nincs szüksége, egyedül is abba tudja hagyni az ivást.

A családgondozó az anya által felsorolt problémákkal egyetértett, ezt el is mondta az anyának. Ha sikerül megállapodniuk, akkor ezek az alapellátás önkéntes igénybevételeivel megoldhatók, és ő ezek megoldásában tudja támogatni, segíteni az anyát. Tájékoztatta Marikát, hogy Erzsike is mellette áll, aki szeretné támogatni őket. Kérte, fontolja meg, mert nehéz helyzetben minden segítségre szükség lehet.

Megállapodtak abban, hogy másnap írásban is rögzítik, hogy együtt fognak dolgozni a fentebb felsorolt problémák megoldásán. A megállapodás alapján mindenki vállal majd feladatot, még Laci is, és szabnak határidőt is. A családgondozó már úgy érzi, hogy a gyermekek veszélyeztetése csak ezzel a módszerrel szüntethető meg. Marikának alkoholproblémájának megoldásában a családsegítő szolgálat egyik családgondozója is vállalta, hogy segít, amit az anya is (látszólag) örömmel fogadott. Másnap megérkezett Marika a megbeszélte időben Lacival együtt. Laci megígérte, hogy megy iskolába, nem indokolta meg, miért nem szeret járni. Marikára ez a mondat semmilyen hatással nem volt, szembetűnt, hogy elidegenedtek egymástól. Megérkeztek az osztályfőnöki jellemzések, melyek alátámasztották, hogy a kiskorúak veszélyeztetettsége egyértelmű a családban. A házi gyermekorvos és a védőnői szolgálat képviselői is egyértelműen veszélyeztetve látták a gyermekek helyzetét.

A gyámhatóság a családgondozó javaslatát kérte a gyermekek védelembe vételével kapcsolatban és a gyermekek igazolatlan hiányzásai miatt kiszabott szabálysértési bírság kapcsán. A családsegítő szolgálat munkatársával való megállapodásban foglaltakból semmi nem valósult meg:

- a szülő nem kereste a kapcsolatot a családgondozóval,
- Laci továbbra sem járt rendszeresen iskolába,
- a családgondozót továbbra sem engedte be a lakásba,
- együttműködése a megjelenés erejéig vagy addig sem terjedt.

Első alkalommal, amikor a családgondozó bejutott a lakásba (a jegyzői felkérés része volt a környezettanulmány elkészítése) leírhatatlan kosz volt: a falak omladoztak, a padlót vastagon borította a föld, sár, kosz. Egyetlen ruhadarab sem volt a szekrényben, az ágynemű a kosztól megfeketedett. A kályha füstölt és a kutya azokat az edényeket nyalogatta a földön, amiben az anya főzött. (Vajon mikor főzött utoljára?) Semmi tartós élelmiszer, sem főtt étel nem volt otthon, csak pár kosár tűzifa. Az anyával lehetett beszélni, bár láthatóan ittas volt. A takarítást másnapra vagy néhány nap elteltével ígérte.

Az alapellátás keretén belüli gondozás önkéntes igénybevétele a gyermekek veszélyeztetettsége nem volt megszüntethető. Az anya alkoholfogyasztása olyan mértékűt öltött, hogy abból orvosi segítség nélkül nem képes kigyógyulni. Alkoholbetegsége miatt képtelenné vált gyermekei gondozására, életkoruknak és állapotuknak megfelelő ellátására. Ennek megfelelően megszületett a védelembe vételi javaslat. A védelembe vételi tárgyaláson – amely öt hónappal a javaslattevést követően zajlott a gyámhatósági ügyintéző szabadságolása miatt – az anya új frizurával, a gyermekek egy-egy új melegítőben jelentek meg. A család a következő vállalásokat tette:

- Laci vállalta, hogy az új tanévben nem fog igazolatlanul hiányozni, és képességeinek megfelelően tanul,
- édesanyjával törekszik jó kapcsolatot kialakítani,
- a családgondozóval együttműködik,
- az anya a gyermek vállalásainak teljesítéséhez biztosítani fogja a tárgyi feltételeket,
- Marika alkoholproblémája kezeléséhez szakorvos segítségét veszi igénybe,

- szükség esetén részt vesz pszichológiai tanácsadáson, mediáción,
- vállalta az együttműködést a családgondozóval,
- a lakás rendben tartása és a gyermekek gondozása (gyógyszeradagolás Tamás számára, mosás, fürdetés, illetve az ehhez szükséges kellékek beszerzése; a rendszeres főzés) is az anya vállalt feladata,
- haladéktalanul felveszi a kapcsolatot munkägyi központtal.

Az is kiderült, hogy a tárgyalás napjáig sem volt regisztráltatni magát az anya a munkägyi központban; nem takarított ki, ezt az iskolakezdésre ígérte. Tudomásul vette, megértette azt is, hogy milyen következményei lehetnek annak, ha nem teljesíti szülői kötelességeit, illetve a védelemben vétel keretében előírt feladatait.

Az egyéni gondozási-nevelési tervben meghatározott határidők kapcsolódtak a védelemben vétel során vállalt feladatokhoz. Az oktatási intézmények képviselői is vállaltak feladatokat: többek között a hiányosságok pótlásában segítik a gyermekeket, segítik Laci visszailleszkedését az osztályközösségbe, és haladéktalanul eleget tesznek jelzési kötelezettségüknek problémák esetén.

A védelemben vételt követően szeptembertől mindkét gyermek elkezdett iskolába járni, kaptak új ruhákat. A gondozási folyamat folytatódott, az anya alkoholproblémája javult, bár orvosi segítséget továbbra sem vett igénybe. Tamás gyógyszerének adagolására is több gondot fordított a szülő, de még mindig voltak rohamai a gyógyszer nem rendszeres szedése miatt. A rokonokkal is javult a család kapcsolata. Erzsike több alkalommal felkereste a családot, lakástextíliákat, edényeket, takarókat adott a szülőnek, tisztítószereket vitt nekik. A gyermekek rendszeresen a nagyszülőnél fürödhettek.

A tárgyalás után kicsit takarítottak, legalábbis a nagyja szemetet eltüntették. Az anya gyakrabban főzött. Ittas volt ugyan többször is, de nem volt lerészegedve. Mindig ígérte, hogy elmegy a pszichiátriára, de nem tett ez irányba lépéseket, bár Erzsike többször felajánlotta, hogy elkíséri. A családgondozó is vállalta, hogy ha nem bízik Erzsikében, elmegy vele a szakorvoshoz. (A családgondozó tudta, hogy hosszútávon csak segítséggel képes az anya alkoholproblémáján változtatni.)

Látszólag minden rendben volt. Az anya szinte hetente jött, csak hogy elkerülje a családlátogatásokat, mivel arról hallani sem akart, hogy a családgondozó bemenjen a lakásába. Ittas állapotát megtanulta palástolni, rágózott vagy fogfájásra panaszkodva kezét a szája előtt tartotta. Alkalmanként telefonált Tamás iskolájának gyermekvédelmi felelőse. Tájékoztattott a fiú iskolai előmeneteléről és az anyával való együttműködésről. Hiányosságok előfordultak, de a fiú mindig iskolában volt és az anya soha nem ment érte részegen. Kétszer volt az iskolában a családgondozó Laci felől érdeklődni. Kiderült, hogy Laci több hete nincs iskolában, de a pedagógus „nem akarta a családot bajba sodorni”, ezért nem jelezte a hiányzást a családgondozónak.

Újabb családlátogatás: két héten belül 5 alkalommal kereste fel a családgondozó a családot, de az anya egyszer sem jött ki, bár füstölt a kémény. Az ünnepek alatt Erzsike is bejött, hogy ne kezdeményezzen a szolgálat más gyermekvédelmi intézkedést, mert Marika most már hajlik arra, hogy tényleg változtat az életvitelén. Lacival a kerítésen keresztül tudott beszélni a családgondozó, illetve egy alkalommal az osz-



tályfőnök átszólt, hogy Laci megjelent az iskolában, így a következő beszélgetésre ott került sor a gyermekkel. Laci elmondta, hogy azért nem járt iskolába, mert soha nem volt tiszta ruhája, nem tudott mosakodni. Az ablakok be vannak törve, hiába tüzelnek, hideg van, ezért gyakran nem aludt otthon, és ennivaló sem volt otthon.

Marikával az utcán találkozott a családgondozó, akit az anya arra kért, hogy ne látogassa meg még otthon, mert nincs kitakarítva. Megbeszélték, hogy másnap a gyermekjóléti szolgálatnál felkeresi a családgondozót.

A megbeszélt időben érkezett az anya újra ittasan. Megbeszélték, hogy a védelemben vétel keretén belül vállaltakból semmi nem teljesült. Az anya ezt nem így látta, illetve elmondta, hogy majd „hétfőn” megy orvoshoz. A családgondozó újra tájékoztatta, hogy szerinte már csak elvonókúrával lehet az alkoholproblémáján segíteni, ezért ha ezt vállalja, segít a gyermekek felügyeletének biztosításában. Van a településen helyettes szülő, illetve Erzsike is vállalná a gyermekeket, amíg az anya gyógykezelésen vesz részt. Miután az anya átgondolta a lehetőséget, és érezte, hogy itt most határozottan döntenie kell, egyértelműen elzárkózott mindenféle gyógykezeléstől.

Délután családlátogatás keretében sikerült bejutnia a családgondozónak a lakásba, ahol minden koszos és elhanyagolt volt. Ugyanaz a ruha száradt a szárítón, ami júliusban. A konyha undort keltett, az ágynemű koszos, fekete volt. A szoba hideg, az ablakok betörve, élelmiszer nem volt otthon. Az ágyon egy tele üveg ital volt lelökve, amit Marika már meg sem próbált eltakarni.

A gyermekek védelme érdekében azonnali beavatkozásra volt szükség. Erzsike vállalta a gyermekek nevelését és gondozását, így a helyi gyámhatóság a kiskorúakat ideiglenes hatállyal az apai nagynénijéhez helyezte. A családgondozó segítségével másnap reggel át is kísérték a gyermekeket Erzsikéékhez. Lacival mindent meg lehetett beszélni. Megértette, miért van erre a lépésre szükség. Kicsit szégyellte magát, de látszólag örömmel költözött el otthonról. Tamás alig értett valamit az egészből, de ő is boldogan futott nagynénijéhez.

A családgondozás célja változott. Fontossá vált, hogy az anya körülményei, élethelyzete oly mértékben javuljanak, hogy képessé váljon gyermekei nevelésére, gondozására. A gyermekek veszélyeztetettsége megszűnt, mert Erzsike maximálisan ellátta, gondozta őket. Támogatta a szülő-gyermek közötti kapcsolattartást, segítette az anyát, aki a segítségével vett részt addiktológiai kezelésen. Az anya egyre ritkábban kereste a családgondozót, hárított mindenféle közeledést. A gyermekek családba fogadásához nem járult hozzá, így a helyi gyámhivatal a gyermekek elhelyezése ügyében pert indított a bíróságon. A jogerős végzés szerint a gyermekek törvényes képviselője Erzsike lett.

Három hónappal a gyermekek elhelyezését követően az anya elhalálozott, melyben jelentős szerepet játszott mértéktelen alkoholfogyasztása. A halálesetét követően Lacinak felajánlotta a családgondozó, hogy vegye igénybe a pszichológus segítségét a történetek feldolgozása érdekében, de a gyermek úgy érezte (s ezt támasztotta alá Erzsike is), hogy erre nincs szüksége. Erzsikével otthon mindent megbeszélnek, és kapcsolatuk ragyogóan alakul. Tamás egészségi állapotában jelentős javulás következett be, rohamai megszűntek, sokat fejlődött. Az eset lezárásra került.

Lacival az iskolában is többször találkoztam, osztálytársai között egy szomorú tekintetű, de mosolygós kisfiút látok, divatosan, tisztán, ápoltan.



## Kapcsolatfelvétel

2011. 02. 02-án kereste fel István a családsegítő szolgálatot, kifizetetlen számláinak rendezéséhez kért anyagi támogatást. Nem rendelkezett munkahellyel, rendelkezésre állási támogatásban részesült, felesége a három gyermekkel anyasági támogatást vett igénybe.

## Esetfeltárás

István 2010. szeptemberig egy helyi vállalkozónál végzett munkát, azonban kapott egy vidéki munkaaajánlatot, ahol több fizetést ígértek. Adóssággal rendelkeztek, így elvállalta, hogy rendezni tudja. Az új munkahelyen pár hónapot fizettek rendesen, majd megrendelés hiánya miatt munkanélküli lett, megszakadt a rendszeres jövedelem. A régi munkahelyén hiába próbálkozott, nem vették vissza.

A három gyermek sokat betegeskedett. Tibor nevű gyermekük kórházi ápolásra szorult. Egyedül hagyták a gyermeket a kórházban, mert nem tudták anyagilag vállalni, hogy az anya bent legyen vele. A kislány állapota folyamatosan romlott. Az anya a családjától kapott anyagi segítséget (kölcshöz), be tudott hozzá menni, de ez újabb adósságot jelentett. Itthon Evelin nevű gyermekük belázasodott, állapota egyre rosszabb volt, újabb gyógyszerkiadásra volt szükség. (Ez alatt az anya a kórházban volt másik gyermekével.) Az energiaszolgáltató hibásan számlázott a családnak, amit elismert ugyan, de a tartozást rendezni kellett. Az aktuális számlák fizetése elmaradt, így a gázszolgáltató elszámoló számlája magas lett.

## Esetkezelés

*Az első interjú során az alábbiakat tapasztaltam, illetve tudtam meg a kliensről és a családról:*

- Természetes erőforrásaik vannak, fel tudják használni gyermek felügyeletben (az apa szülei napi rendszerességgel számíthatnak). A nagymama a főzésben segít, mert a családnak villanyrezsója van, így kevés lehetősége van az anyának az ételek elkészítésére. Sütni nem tud a lehetőség hiánya miatt.
- Szándékuk, akaratuk megvan ahhoz, hogy kifizessék tartozásaikat, de nehezen tudják beosztani kevés jövedelmüket.
- Nem tudják, mikor kell befizetni a csekkeket: „ahogy esik, úgy puffan” alapon fizetnek.
- Rendszerint a lakóhelyükhöz közeli, de a jövedelmüknek nem megfelelő (drága) üzletben vásárolnak.
- Nem tudnak fontossági sorrendet felállítani.
- A problémaérzékelésük, reagálásuk az élet kihívásaira és nehézségire lassan vagy egyáltalán nem történik meg.

- Elfogadják a kritikát, a tanácsokat megpróbálják hasznosítani.
- A feleség kapcsolata jó a férjjel. Az ügyintézés minden nyűgje (befizetési határidő, sorrend) a férj feladata, míg a három gyermek ellátása és a háztartás vezetése a feleségé.

A probléma az, hogy nincs rendszeres, állandó jövedelem. Abban az esetben, ha kiszámíthatatlan vagy váratlan kiadás jelentkezik a család életében, nem tudják áthidalni, illetve csak úgy, hogy fontossági sorrendet alakítanak ki a befizetésre váró csekkek között, attól függően, hogy melyik számlatartozás jelent veszélyt a család számára.

*A cselekvési tervben foglaltak a következők:*

- » adósságsökkentési szolgáltatás megigénylése, a befizetések ütemezése,
- » háztartási füzetben a család kiadásainak és bevételeinek pontos, egyszerű vezetése a tudatos-tervezett háztartásvezetés érdekében,
- » a családnak csak villanyrezsója van, emiatt az édesanya csak egyszerű ételt tud főzni; illetve az apai nagyszülőre kell támaszkodnia, aki szívesen segít a fiataloknak,
- » a család környezetében érdeklődni kell, hogy tudnak-e esetleg olcsó, használt gáztűzhelyt, amit eladnának, illetve a családgondozó jelez a családnak, ha ilyen jellegű felajánlás érkezik,
- » Katalinnak lehetősége van anyasági mellett 4 órában dolgozni a helyi lehetőségeknek megfelelően,
- » természetes erőforrások feltérképezése.

*A gondozási tervben megfogalmazott célok a következők:*

*A gondozás rövid távú céljai:*

- » a család természetes erőforrásainak feltérképezése, a kliens tudatos gondolkodásának erősítése azért, hogy az életük során adódó lehetőségeket felismerjék, merjenek változtatni. Tudjanak reagálni a körülöttünk állandóan változó világ kihívásaira.

*A gondozás hosszú távú céljai:*

- » a család életének anyagi és mentális stabilitásának elősegítése, a kliens problémafelismerő és problémamegoldó képességeinek fejlesztése, illetve a család külső és belső erőforrásainak mozgósítása adott cél felé.

A háztartásban nincs munkajövedelem, az egy főre eső bevétel 20 459 Ft. Komfortos panellakást bérel a család, két felnőtt és három kiskorú gyermek él együtt. A család a megállapodás értelmében igénybe veszi az adósságkezelési szolgáltatást és tanácsadást; ezen belül a háztartási füzet vezetését kezdi meg, illetve családgondozást ajánlottam fel a házaspárnak, amit elfogadtak. Az adósságsökkentési támogatási kérelem sikeres volt. Az együttműködési megállapodás után a rövid és hosszú távú célok megbeszélése történt meg. Az anya elfogadja az apa döntéseit. Nem vitatkozik, kissé háttérben van, a nehézségeket és a felelősséget „szívesen” átengedi férjének. Szóbeli megállapodás tör-

tént a megbeszélés alatt, ami a következő: mivel az apa valószínűleg dolgozni fog, a kapcsolattartó a családgondozóval az anya lesz. A gyerekek délelőtti iskolában, illetve óvodában vannak, így ez számára nem lesz teher. Az anya a feladattal eleinte félénken, nehézkesen tudott megbirkózni, majd a harmadik találkozáskor ez már – a kommunikációjából ítélve – nem jelentett számára nehézséget. (Az első hónapban az apa hozta be a háztartási füzetet.)

Az anyával történt találkozások alkalmával elsősorban az anyai szerepben való megerősítés volt az elsődleges cél; annak elfogadtatása, felismertetése Katalinnal, hogy ezen a területen nagyon jól végzi a feladatát, a gyermekek jól tanulnak, az iskolában és óvodában nincs jelenleg magatartási probléma. Emellett azonban a feladatok vállalásában nagyobb szerepet kell vállalnia azért, hogy a családot érintő döntéseket ne az apának egyedül kelljen meghoznia. Már csak azért is, mert Katalinnak jó meglátásai, észrevételei vannak. A családnál a látogatásom során az alábbiakat tapasztaltam: Az anya rendet és tisztaságot tart, az ebédet időben megfőzi. A szekrényben szépen sorakoznak a tiszta és vasalt ruhák, ami családtagonként körülbelül két váltás, az ünneplő ruha minden gyermeknek megvan. A lakás jól szellőztetett, bútorzata egyszerű, hiányos.

A második alkalommal Katalin elmondta, hogy a személyi kölcsön törlesztő részletét a bank kétszer vonta le az elmúlt hónapban, és nem tudja, mit tegyen. Javasoltam, hogy írásban kérje a banktól a levonások kivizsgálását. Katalin egyedül megfogalmazta a panaszlevelét, melyre a bank átvizsgálta az ügyét, és az eredeti szerződésnek megfelelően havonta egyszer a meghatározott időpontban vonja le a törlesztő részletet. Ez a siker megemelte Katalin önbizalmát, bátorságát, és felerősítette azt az igényt, hogy életét irányíthassa. Ennek hatására elmondta, hogy egy másik hitelükben 18 000 Ft tartozásuk van. Megpróbálja több hónapon keresztül 5 000 Ft-tal törleszteni, azonban a hitelező nem engedélyezett, csak kéthavi törlesztést, melyet a család vállalt.

A következő találkozáskor az apával jöttek, és az alábbiakban kértek segítséget: telefontartozásuk 98 000 Ft, a végrehajtásról kaptak értesítést. Megbeszéltük a család terhelhetőségét, és havi 9 000 Ft-tal vállalták a tartozás rendezését. Telefonon egyeztettem a behajtó-végrehajtó irodával, a részletfizetésre a lehetőséget megkapták, melyet a helyi ügyfélszolgálatnál megtehetnek, a család fizeti ezt a részletet is. Az adóbevallás ügyében az APEH ügyfélfogadásáról tájékoztattam a klienst.

Katalin bejött segítséget kérni, mert a gázszolgáltató 0 Ft összegű csekket küldött, illetve szeretné, ha az átalány kiszámításában segítenék. Mivel az óraállást leírta, az elszámoló számla nála volt, és a szolgáltató ügyfélszolgálat helyben van, ezért megkértem, keresse fel őket. A kliens ezt elfogadta.

## Összegzés

Kezdetben félénk, visszahúzódó, beletörődő család voltak. A bátorítás, az erősítés és a sikerélmények hatására a család aktívan vesz részt a problémák feltárásában. A megoldási lehetőségeket a családgondozás kezdetén várták, később azonban már csak a megerősítésre volt igénye a házaspárnak; önállósodtak, a megoldási lehetőségeiket erőforrásaiknak megfelelően alakítják.

## Kapcsolatfelvétel

A klienst ismerősei hozták be autóval a családsegítő szolgálathoz, mert mozgásában korlátozott volt.

## Esetfeltárás

Az ismerkedés a klienssel egyszerű volt, mert amikor bemutatkoztam neki, kiderült, hogy a férjemet ismeri. Elmondta, hogy egyedül él, és az egészségügyi állapota úgy megromlott, hogy nem tudja már folytatni az őstermelési tevékenységet. Biofizikai funkcióit tekintve elmondható, hogy egészségügyi állapota rossz, fizikálisan is gyenge. Lábát mutatta, ami azonnali kezelést igényelne. Mentálhigiéniai, testi higiénés problémái vannak.

Gondolkodása tiszta, az intellektuális funkciók jól működnek, az ítélőképessége a betegségével kapcsolatban nem reális, az én-képe erős. Támogatásra szüksége van ugyan, de a segítő véleményét átgondolja, mérlegeli, hogy elfogadja-e. Érzelmileg elkeseredett, sorsa felől bizonytalan, akar is tenni a jobbra fordulásáért, meg nem is. Megfigyelhető az elmagányosodás, az elkeseredés, így az érzelmek és indulatok adekvát kezelésére lesz szükség. Viselkedése elfogadó, talán azért, mert nem vagyok neki annyira idegen.

Szükségnek láttam motiválni a klienst, illetve a változtatási készségét fejleszteni. Nagy a feszültség, nyomás az egészségi állapota miatt. Javasoltam az intézményi (kórházi) kezelés igénybevételét.

Egy alsó épületben él, édesanyja halála óta nem nagyon megy a fő lakásba. Az épületben tart két kutyát. A lakás rendezetlen, erősen elhanyagolt, már az egészségre is káros.

A házi szociális ellátás és a szociális étkeztetés igénybevételét javasoltam. A házi szociális ellátástól elzárkózik, szégyelli a rendetlenséget. Felajánlottam, ha engedi, kitakarítok, de nem egyezett bele. Azt tanácsoltam, hogy hívjon olyan embert, akiben bízik és oldja meg a saját egészségi állapota végett. A szociális étkeztetéshez szükséges nyomtatványt kitöltöttük. Iskolázottsága lakatos szakmunkás, de nem fog már tudni ebben a szakmában dolgozni, mert a lábát amputálni kell, valamint az őstermelői tevékenységét sem tudja folytatni. A kliens közölte, hogy a műtétet már elvégezték volna, de nem mert elmenni. Anyagi helyzete folyamatosan romlott. Jövedelme az őstermelésből származott. Egy rokona segít be az állatok ellátásába, de eladja őket. Fel kell számolnia az állatállományát, mert nem akar másokra támaszkodni. Egészségi állapota rossz, fogyatékoság alakul ki az esetleges amputáció után. Saját családja nincs, nőtlen. A rokonság nem támogatja, csak egy család, de ott is sok a probléma, a szomszédság alkalmi esetekben orvost hív.

## Esetkezelés

*A kliens problémáit a következőkben foglalnám össze:*

- egyedül él, egészségügyi problémája végett ügyei vitelére nem képes,
- az őstermelői tevékenység abbahagyása anyagi nehézséget okoz, kevés tartalékkal rendelkezik,
- az egyedüllét, az elmagányosodás, az édesanya elvesztése; életében a párkapcsolatok ellenzése adja az elmagányosodás mögöttes dimenzióit,
- a kliens reakciói a problémára, hogy bizonytalan a segítség elfogadásával kapcsolatban. Szükségesnek láttam először a bizalmát elérni és apró lépésekben a változtatásokra motiválni.

A következő konkrét lépések történtek meg:

- » orvosi kezelés igénybevétele,  
Segítő beszélgetés több alkalommal, az amputáció-elmaradás következményeinek felvázolása. Kapcsolatfelvétel az operációt végző sebészorvossal, időpont egyeztetés. Az orvos – ismerve a helyzet súlyosságát – keddre vállalta a műtétet, ha vállalom a felelősséget a beteg hétfő reggeli megérkezésére. Beleegyeztem és hétfőre betegszállítót rendeltem. (Szerettem volna, ha a kliens pénteken bemegy a kórházban, mert féltettem a vérmérgezéstől a körülmények és az állapot miatt. A kliens nem akart bemenni pénteken, csak hétfőn. Nem értettem, mi volt az akadály a pénteki bemenetelnek, hiszen ekkorra már a kórházba vivendő személyes dolgokat beszeriztem a kliensnek.)
- » közgyógy igazolványhoz szükséges nyomtatványok beszerzése, kitöltése, elküldése,
- » rokkantsági járadékhoz szükséges nyomtatványok beszerzése, kitöltése, elküldése,
- » könyvelő felkeresése, felkérés az őstermelői munka lezárásával kapcsolatos feladatok elvégzésére,
- » egyszeri segélykérés a helyi önkormányzattól, a megyei egészségügyi pénztártól,
- » villanyszámla támogatás pályázaton való részvétel, pályázat elkészítése,
- » segítő beszélgetések, a kórházi kezelés után a fogyatékoság elfogadása,
- » fogyatékosági támogatás igénylése.

A kliens a kórházba vonulása előtt kérésemre a szobáját, konyháját és a fürdőszobáját kitakarította. A szociális étkeztetést és a gyógyulása érdekében a gyógykezelést igénybe vette.

*Az esetkezelés során elért eredmények értékelése, elemzése:*

- A kliens egészsége érdekében a szükséges intézkedések megtörténtek.
- Anyagi helyzete a szociális ellátások igénybevételével realizálódott.
- Mentális és lakáskörülményei javultak.
- Fogyatékoságának elfogadása nem valósult meg, mert nem tudta elfogadni állapotát. Rendszeresen látogattam lakásán a megbeszélte időpontokban.

Ő várt mindig. Több féle megközelítésben próbáltam felvázolni állapotát. Mozgásához szükséges segédeszköz is beszerzésre került. A művétag készítése is folyamatban volt.

- Közeli rokonával is sikerült megegyezni, hogy ő is látogatja rendszeresen.
  - Megpróbáltam az egészségügyi és anyagi biztonságot megteremteni.
  - Motiválni az egészséges lakó környezet kialakítására.
  - Rokonság bevonása, kapcsolatépítés.
  - A kliens részben nyitott volt a változtatásra több segítő beszélgetés, meggyőzés hatására.
  - Szakemberek, szakhatóság segítségének igénybevétele megtörtént.
- Jelenlegi akadályozó tényező: a mozgásában történő korlátozás elfogadásának hiánya.

## Összegzés

Úgy gondolom, a szociális munka szerepe a változásban jelentős volt. A fennálló problémák 80%-nak megoldása megtörtént, a kitűzött célok 80%-ban teljesültek. A kliens érdekében tettem a feladataimat és nem helyette. A fogyatékoság elfogadása érdekében is igyekeztem a rendelkezésemre álló eszközökkel a segítséget megadni.

Mire ide eljutottunk a klienssel, elhunyt. Elkísértem utolsó útjára.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens 59 éves, rendszeres szociális segélyben részesül, így együttműködési kötelezettsége van a családsegítő szolgálattal. Az első találkozás 2009 októberében történt a városi családsegítő irodájában.

## Esetfeltárás

József jó megjelenésű, ápolt, pozitív kisugárzású. Első benyomásom alapján kiegyensúlyozott, határozott egyéniség, szellemileg friss, kissé hadaró beszédű. 30 éve házas, felesége a helyi önkormányzatnál dolgozik, irodai asszisztensként. Egy leánygyermekük van, aki egyetemi végzettségű, a megyeszékhelyen él és egy nagyobb vállalatnál dolgozik logisztikusként.

Kliensem gyermekkorától dolgozik, jelenleg 40 éves munkaviszonnyal rendelkezik. Végzettsége ács, állványozó; szakmájában gyakorlott, tapasztalt szakember. Fiatal korában az állami építő vállalatnál dolgozott 23 évet, a '90-es évektől különböző vállalatok alkalmazásában állt. 2007-ben szűnt meg a munkaviszonya, és azóta nem talál főállású munkahelyet, illetve alkalmi munkát sem. Anyagilag kiszolgáltatottnak érzi magát, önbecsülése sérült. Saját bevallása alapján érzi a munkanélküliség romboló hatását: gyakran lehangolt, haszontalannak érzi magát, szomorú és dühös is egyszerre. Munkanélkülisége miatt az életkorát okolja. Elmondása szerint kocsival járta végig a környező megyéket, hogy munkát találjon, de mindenhol csak ígéreteket kapott. Eleinte csak ácsmunkákat keresett, később már bármilyen segédmunkát elvállalt volna. Ezt követően álláskereső hirdetést adott fel a helyi újságokban és az interneten, rendszeresen tartja a kapcsolatot a munkaügyi központtal, részt vett különböző tréningeken is (például álláskereső fóruma). Tanfolyamokra jelentkezett, hogy új ismereteket szerezzen. Tudását próbálta folyamatosan fejleszteni, számítástechnikai alapokat, illetve internet kezelést sajátított el. Jelentkezett külföldi állásokra is, többször behívták, de sohasem kapott semmilyen értesítést.

Első környezetanulmányom alapján próbáltam feltérképezni kliensem és környezete kapcsolatát. József feleségével kertes családi házban él, mely két szobás, tágas, tiszta, világos, összkomfortos, bútorzata és felszereltsége a mai igényeknek teljesen megfelelő (számítógép, internet, stb.). A ház udvara tiszta és rendezett, a garázsban egy tízéves kocsí áll.

József szülei már több éve nem élnek. Egy nyugdíjas bátyja van, aki ugyanabban a városban él, özvegy és két felnőtt gyermeke van, vele majdnem mindennap találkoznak. Kapcsolatuk bizalmasnak mondható, József őt említi legjobb barátjaként, akivel mindent megbeszélhet.

Feleségével 34 éve ismerik egymást, 30 éve házasok. Kapcsolatuk az utóbbi három évben kezdett konfliktusossá válni, amit valószínűleg a kliens munkanélkülisége idé-

zett elő. József felesége a velem folytatott személyes beszélgetés során elmondta, hogy próbálja a férjét biztatni, kitart mellette a végsőig, igyekszik a konfliktusos helyzeteket elkerülni, a problémákat megbeszélni. József felesége barátságos, kedves, lágy hangú, közlékeny, nagyon intelligens, kifejezetten bizalmat sugalló egyéniség.

Lányukkal nem találkoztam személyesen, mivel messze lakik. Csak a róla kapott információk alapján tudom, hogy mindenben segít, ha szükség van rá. Édesapjához különösen ragaszkodik, mindig jó volt a kapcsolatuk, próbált munkát találni neki. A közeli rokonsággal régebben a közös ünnepeket együtt töltötték, de az idő folyamán ezek folyamatosan elmaradtak. Kliensem elmondása alapján nem keresi őket mostanában. A kialakult munkanélküliség egyik romboló hatásaként József folyamatosan leépíti a társas kapcsolatait; régi hobbiját, a kertészkedést is abbahagyta.

2007-ben veszítette el az állását. A kezdeti sokkot követően egy optimista, aktív munkakereső állapotot élt át, amelyet a sok kudarc, a visszautasítás kettétört; így eljutott egy pesszimista lélektani állapotba. Ezek után a problémák csak fokozódtak: megjelent a kétségbeesés, az önbecsülési probléma, az önhibáztatás, a visszahúzódás, a családi konfliktusok, a társas kapcsolatok leépítése, a befelé fordulás. A felsorolt problémák a munkanélküliség hatására jöttek elő. Az eddigi aktív ember, aki mindig küzdött céljai eléréseért, világ életében dolgozott, szeretett összejárni a rokonokkal, kiegyensúlyozott családi kapcsolata volt, átfordult egy pesszimista, jövőjét nem látó, kapcsolatait fokozatosan leépítő, érdektelen emberré.

Az első találkozáskor József nem volt tisztában azzal, hogy miért kell a családsegítő szolgálathoz járnia. Az, hogy kötelező a megjelenés minden hónapban, kifejezetten frusztrálta, és ennek hangot is adott. Kliensemről kialakított első benyomásom nem egyezett a valósággal. A határozott külső, a pozitív kisugárzás csak addig volt meg, míg el nem hangzott, hogy kötelező az együttműködés. Ezek után már nem láttam annyira határozottnak, kiegyensúlyozottnak, sőt haragot, elégedetlenséget tapasztaltam.

A probléma feltárására olyan módszereket alkalmaztam, melyek segítségével jobban fel tudtam térképezni kliensem képességeit, készségeit, kapcsolatainak rendszerét: genogram, ecomap és SWOT analízis készült. A genogramról jól leolvasható, hogy a kliensem és szülei között nem volt szoros családi kötődés, viszont a bátyjával erős bizalmi kapcsolat van. József családi kapcsolatai erősek, kölcsönösek; a családtagok számíthatnak egymásra. Feleségének szüleivel jó kapcsolatban volt, viszont bátyjával neki és a leányának is megszakadt a kapcsolata, annak italozó életmódja miatt.

Az ecomap alapján kliensem a rokoni kapcsolatait folyamatosan leépíti, viszont rokonsága szeretné vele tartani a kapcsolatot, érdeklődnek felőle. József régi barátai, ismerősei ugyancsak szeretnék ápolni kliensemmel a kapcsolatot, ám ez nem kölcsönös törekvés. A szomszédokkal a helyzet ugyanaz, mint a rokonokkal és az ismerősökkel: kapcsolatait folyamatosan leépíti, megszakítja. A kliens tartja a kapcsolatot a munkaügyi központtal. Ez az együttműködés József részéről felszínes, a hivatal részéről csak egy „újabb ügyfél”. Családsegítőként a kliensemmel jónak mondható a kapcsolat, bár a kötelezettségének tesz eleget.



*A SWOT analízis alapján a következőket rögzítettem a kliensre vonatkozóan:*

**Erősségei:** jó probléma belátással rendelkezik, türelmes, kitartó, szorgalmas, pontos, precíz, jó kommunikációs képességű, tanulékony.

**Gyengeségei:** célok hiánya, motiváció hiánya, én-kép helytelen kialakítása, kapcsolatok leépítése, váratlan helyzetekben hadaró, kissé dadogó beszéd.

**Lehetőségei:** hamar felismeri a jelentkező problémákat, könnyen alkalmazkodik, megbecsülés a munkahelyen, megbízható, előnyben van az álláskeresésben, átképezhető.

**Veszélyei:** passzív válik, nehezebb együtt dolgozni vele, mentális problémák, társas kapcsolatok leépülése, kommunikációs problémák.

Az elemzés alapján elmondható, hogy kliensem a kialakuló problémákat felismeri, jó a helyzetértékelése. Türelmes, kitartóan és nagyon szorgalmasan dolgozott az eddigi munkahelyein is, minden munkaterületen helyt áll. Volt kollégái megbízható, szavatartó embernek ismerik. József az álláskeresésben is mindig aktívan részt vett. Kezdetben hamar leküzdötte a felmerülő problémákat, a folyamatos visszautasításokat, azonban egy idő után annyira felhalmozódtak, megsokasodtak a kudarcok, hogy elkezdődött az önhibáztatás folyamata. Jó kommunikációs képessége megkönnyítheti az álláskeresést, viszont a nem várt helyzetekben kissé hadar, idegesebb lesz. A feleségével folytatott beszélgetésből kiderült, ez a probléma nem sokkal a munkanélküliség után kezdett jelentkezni. Tanulékonyága munkaerő-piaci szempontból előnyös egy esetleges átképzés, vagy egy új munkahelyen a betanítás során. Tartós munkanélküli állapotának az egyik hátrányos következménye, hogy nincsenek célkitűzései, elvesztette jövőképét, aktivitása csökkent, ezáltal mentális problémák – szorongás, kézremegés – alakultak ki, illetve egyre passzívvá vált. Önbecsülése csökkent, rosszul ítéli meg saját magát, képességeit, készségeit.

## Esetkezelés

A közös munka első szakaszában a kliens verbális kommunikációja nem mindig volt összhangban a nonverbális kommunikációjával. Kezdetben kliensem ezt nem vette észre, sőt felháborította az erre vonatkozó állításom. Többszöri visszatükrözéssel (szituációs játékokban) megmutattam számára, hogy mennyire nincs összhang a kommunikációjában. Fontosnak tartottam e tulajdonságával való szembesítését, mert az álláskeresésben az egyik fontos szempont a hatékony kommunikáció.

Kliensemnél megfigyeltem a tartós munkanélküli emberekre jellemző folyamatokat: a kapcsolatok leépítését, az önbecsülés és a mentális állapot sérülését. A megismerés fázisában egy passzív, már mindenbe belefásult klienst ismertem meg, akit a kötelező együttműködés még fel is dühített. A közös munka folyamán elértünk egy olyan szintre, hogy már szeret bejárni, szeret beszélgetni, és már közösen tudunk célokat megfogalmazni. Ebben a szakaszban rendkívül fontos, hogy az önbizalmát erősítssem, az érdeklődését tovább fokozzam. Kapcsolatunk olyan fázisba érkezett, ahol már elkezdődhetett a közös, tevékeny munka.

A problémák prioritási sorrendjében az első az, hogy Józsefnek nincsenek céljai, ezért „nincs, ami életben tartsa.” Az elsődleges problémákból adódik, halmozódik a többi: motiváció hiánya, sérült én-kép, társas kapcsolatok leépülése. Ha sikerül a

célokat meghatározni, akkor megjelenik a motiváció, el lehet kezdeni a kapcsolatok építését, a folyamatos segítő beszélgetések és az állandó megerősítés által pedig kialakítható a helyes én-kép. A problémák meghatározásánál fontos, hogy a kliens is fel tudja ismerni a kialakult helyzetet. Jelen esetben kliensem jól látja a problémáit, együttműködik. Az elérendő célokhoz a természetes erőforrásai biztosították a támogatásukról. Együttműködésünk során kliensem önbizalomhiánya, fásultsága gátolta munkánk menetét, amit a segítő beszélgetések során fokozatosan csökkentettünk. Kliensem a külső erőforrásai is biztosítják a támogatásukról, de ő nem ismeri fel a helyzetből adódó lehetőségeket. Megoldási alternatívaként javasoltam, hogy az egyik napi feladatként keresse fel valamelyik ismerősét beszélgetés céljából.

A változtatási, illetve fejlesztési terv a szociális környezetből és a kompetenciák hiányából adódnak.

Jelen esetben a munkavállalás szempontjából kedvezőtlen, ezért fejlesztésre szoruló adottságok megváltoztatása a célunk.

*A munkafolyamatunk az alábbi elemeket, feladatokat tartalmazza:*

- Megvalósítás reális irányainak kijelölése: olyan célkitűzések megfogalmazása, amelyet a kliens meg is tud valósítani.
- Szerződés szóban, aztán megállapodás megkötése, megoldani kívánt problémák, feladatok megosztása, határidők kijelölése.
- Együttműködés kritériumai: őszinteség mindkét részcélról. Az előírt időpontban, illetve a felkínált és elfogadott programokon való pontos megjelenés, aktív részvétel.
- Forrásteremtés, forrásbevonás: A rendelkezésre álló természetes erőforrások bevonása a segítő folyamatba, illetve új támogató rendszer megteremtése, kapcsolatépítés.
- Motiválás (pro-szociális eszközök).
- Cselekvés és visszacsatolás: az elért eredmények kiértékelése a klienssel, az esetleges kudarcok átbeszélése, új célok kialakítása.

Kitűztünk hosszú, illetve rövid távú célokat, ezeket lebontottuk lépésről-lépésre. A célokat kliensem fogalmazta meg, csak én segítetttem ezeket kimondatni vele.

*Rövid távú célok:*

- » a munkaerőpiac világába való visszatéréshez szükséges segítségnyújtás, információ átadás, tanácsadás,
- » lelki egyensúly fenntartása,
- » folyamatos önbizalomerősítés.

*Hosszú távú célok:*

- » bejelentett munkahely megtalálása, megtartása,
- » életminőség romlásának megakadályozása,
- » hátrányos helyzetéből adódó nehézségek hatékony kezelése,
- » társas kapcsolatok teremtése, megtartása.

A kitűzött feladatok, célok igazodnak a kliens helyzetéhez, adottságaihoz; mivel ezeket közösen fogalmaztuk meg, sorra véve a lehetséges alternatívákat, hogy mi a valóság, és mi marad meg egyelőre a vágy szintjén. Könnyű helyzetben voltam, mivel kliensem tisztában van az adottságaival, képességeivel – csak a munkanélküliség hatására ezek megerősítésre vártak –, így reális célokat tudtunk kitűzni. Elértünk ahhoz a ponthoz, hogy kliensemmel a kapcsolat folyamatos, őszinte és bizalmon alapszik.

*Eszközök, módszerek, amelyek segítették a kliensemet visszavezetni a munkaerőpiac világába:*

- Egyéni segítő beszélgetések, amellyel fokozatosan csökkent a fásultsága, erősödött az önbizalma és kialakult a helyes „én-képe”.
- Tanácsadás, melynek keretében fokozatosan vezettem rá a helyes cselekvési stratégiákra.
- Tréningek, amelyeken a kliensem aktívan részt vett, például: önismereti tréning, állásskereső klubja, kommunikációs tréning.
- Elhelyezkedéshez szükséges készségek, képességek átadása: például önéletrajz, motivációs levél készítése, kommunikációs készségek gyakorlása; munkaügyi központ által tartott álláskeresési börszen való részvétel, az elhelyezkedéshez szükséges információk beszerzése, a helyi vállalkozókkal való kapcsolattartás; internetes ismeretek elsajátítása; ügyintézésében való segítségnyújtás.

Mindkét részről vannak feladatok és elvárások egy segítő munka folyamán. Az én fő feladatom, hogy a klienseimet képessé tegyem arra, hogy újra el tudják magukat adni a munkaerőpiacon. A mostani esetben a fő feladatom egy bizalmi kapcsolat kiépítése annak érdekében, hogy egy passzív, csalódott, reményvesztett klienst újra aktívvá tegyek az önképének, motivációjának és társas kapcsolatainak erősítésével. Kliensem legfőbb feladata az őszinte, rendszeres együttműködés, a felkínált segítség elfogadása, és hogy magáénak érezze a kitűzött célokat és ezért mindent meg is tegyen.

A közös munka során az első nehézség a kliens részéről a kötelező együttműködés volt. Mivel én igazoltam le a jelentkezéseket, ezért a munkaügyi központba nem kellett járnia, ami miatt kicsit enyhült az ellenállása. Amikor felvázoltam, hogy miben lehetnék a segítségére, láttam, hogy érdeklődik. Úgy éreztem, hogy tetszik neki ez a fajta törődés, hogy sok időt foglalkozok vele.

A másik dilemmám volt az ügy elején, hogy melyik feladattal kezdjem a probléma megoldását. Többszöri találkozás alatt – ahogy kliensemet jobban megismertem – már körvonalazódott a megoldási feladatok sorrendje.

Fő célunk, a munkaerőpiac világába való visszatérés sikerült. József 2010. február 1-től elhelyezkedett egy helyi cégnél betanított segédmunkásként egy éves határozott idejű szerződéssel. Az egy év letelte után jogosult lesz az előrehozott nyugdíjra. Az álláslehetőséget én ajánlottam neki, mivel jó a kapcsolat a helyi vállalkozókkal, így azonnal tudtam szólni az álláslehetőségről. Ezáltal a kapcsolatunk jellege hirtelen megváltozott, ez a váratlan esemény mindkettőnkben új érzéseket keltett. Nagyon örültem József sikerének, mivel úgy érzem, hogy a kialakult problémákra a munkahely lesz a „gyógyír”.

Hiszek benne, hogy újra vissza fog találni régi önmagához, önbecsülése visszatér. Józsefben keveredtek az érzések, örült, hogy több év után végre sikerült munkát találni, de tartott attól, hogy nem fog megfelelni az új munkahelyén. Megállapodtunk a kapcsolattartásunk új formájáról, József szeretné még a heti egyszeri találkozást.

## Összegzés

Kliensem az ötvenöt éven felüli korosztályhoz tartozik, akiket leginkább a munkanélküliség és annak káros hatásai veszélyeztetnek. Jelen esetben a célok, a motivációk, és az önbecsülés hiánya volt a fő probléma. Közösen fogalmaztuk meg az elérendő célokat, melyeket lépésről-lépésre teljesített. A változás folyamatos, de nem volt mindig zökkenőmentes, amihez kliensem önbizalom hiánya és pár kudarca is hozzájárult, ennek kiküszöböléséhez szükség volt többszöri segítő beszélgetésre.

A kliens kezdeti passzivitása folyamatosan javult. A közös munka során egyre jobban látszott, hogy ő is akarja a változást és egyre könnyebben viselte a kudarokat. A benne lévő régi képességek fokozatosan felszínre kerültek és kezdte visszanyerni aktivitását. Munkám sikeréhez nagyban hozzájárult kliensem hozzáállása, ami bár a kezdetekben elég nehézkes volt, de minden egyes találkozás után egyre jobban megnyílt, kibontakozott.

A közös munkánk menetét átbeszéltük, értékeltük a megtett lépéseket. Kliensem nagy változásokon ment keresztül a mostani helyzetig. Úgy érzem, sikerült „képesé tenni” saját problémái megoldására. Az esetet teljes sikerként értékelem.



## Kapcsolatfelvétel

E. személyesen keresett fel az intézményünkben. Az első találkozáskor rendezetlenül, elhanyagoltan nézett ki. Tájékoztattam részletesen a helyben induló, baromfifeldolgozó képzést és későbbi elhelyezkedést biztosító TÁMOP 5.3.1-es komplex munkaerőpiaci programról. Természetesen kitértem a résztvevő által vállalt kötelezettségekre, és közöltem vele, hogy milyen előnyök származnak a projektben való részvételből. E.-t elsősorban az anyagi juttatások érdekelték, valamint a kifizetési időpontok.

## Esetfeltárás

E. 19 éves nő, élettársával neveli három közös gyermeküket. A család megélhetését a gyerekek utáni ellátásokból biztosítják. Lakhatásuk E. élettársának szüleinél, mint családtag, egy szoba használatával történik. A kertés ház komfort nélküli, régi építésű, lelakott épület, mely csak a legszükségesebb berendezési tárgyakkal van felszerelve, valamint szórakozási technikával.

Élettársa 20 éves, nem dolgozik, E.-nek semmiben nem segít. Napjait barátaival szokta tölteni; sokszor italozik, alkalmanként szerencsejátékos. E. megkért, hogy ne beszéljek párjával, mert már nem érez iránta semmit, de lakhatásuk miatt kénytelen vele együtt élni. E. roma származásának vallja magát. Általános iskolai végzettséggel, pályakezdőként, a fent felsoroltak mellett, a kisgyermek miatt még inkább lehetetlennek érzi a későbbiek során a munkaerőpiacon való elhelyezkedést.

Szűkebb családjában senkinek nincs szakmája; munkavégzés csak mezőgazdasági ideny munka, valamint közmunkaprogram keretében történt. Nagyon sok hátránnyal küzd, amit önerőből megoldani nem tud. A családi környezetében elfogadott, hogy a fiatal lányok korai gyermekszüléssel már jövedelmet szerezzenek. Az anyagi problémák megoldásának legegyszerűbb módjaként a gyermekvállalást látják, így történt E. esetében is. Egyedüli támasza az édesanyja, akivel jó kapcsolata van, de édesanyja élettársával voltak konfliktusai. E. édesapjával nem tartja a kapcsolatot.

Jövővel kapcsolatos elképzelése, hogy önálló egzisztenciát teremtsen, amihez a szakmatanulás az első lépés.

## Esetkezelés

E. a csoporttársai (összesen 15 fő) között a legfiatalabb volt mivel több hasonlóan fiatalon szülő anyja is volt a csoportban, ezért hamar megértésre talált a többiekben. A tréningekre gyakran késve érkezett, rendszerint 15-20 percet késett. Ennek oka az volt, hogy E. legidősebb gyermeke óvodába jár, a két kicsire pedig E. édesanyja vigyáz, miután E. a nagyobbikat az óvodába elviszi. E. élettársától nem kapott segítséget, és édesanyja sem vállalta, hogy az unokáit hozza-vigye, ezért adottak a késések. E.-vel megbeszéltem, hogy

édesanyjával egyeztetek a program sikeres teljesítése miatt, ami meg is történt. A beszélgetés közben a nagymama tájékoztató, hogy neki is unokájával közel egyidős gyermeke van, aki szintén óvodás, és nem szeretné, ha a nagykorú gyermekének való segítség miatt a kisgyermekét fel kellene ébreszteni. Kérdésemre elmondta, hogy évek óta anyasági támogatáson van, de arra a kérdésre, hogy esetleges munkaviszony létesítésekor gyermekének elhelyezését hogyan tudná megoldani, nem tudott válaszolni.

Annyit sikerült elérnem, hogy E. édesanyjával az óvodában találkozzon, és emiatt a késések mérséklődjenek. E. a csoportban jól érezte magát, lettek „barátnői”, a tréningek folytán a csoporttagok elfogadóbbak lettek egymással, önbizalmuk, önértékelésük növekedett. A munkajogi oktatás eredményeképpen a csoporttagok tájékoztatást kaptak a munkavállalókat érintő aktuális jogszabályokról, az alkalmi munkavállalással kapcsolatos változásokról, a munkavállalók érdekvédelméről. A foglalkozásokon lehetőségük volt személyes felvételi interjú szituációban való részvételre, saját önéletrajz elkészítésére. A tréning ideje alatt hideg ételmezt biztosítottunk. Összességében a csoport csapattá kovácsolódott össze, amit az iskolapadba való visszaüléstől való félelem megerősített.

A képzés kezdésére E. külső megjelenése megváltozott, a ruházata tiszta, haja rendezettebb lett.

A baromfifeldolgozó képzést megelőzte a kéthetes számítástechnikai alapismeretek oktatás, amely az első naptól kezdve nehéznek tűnt E. számára. A második nap már nem is volt az oktatáson. Személyesen felkerestem E.-t, aki elmondta, hogy gyermeke beteg lett, és emiatt nem tudott a tanfolyamon részt venni. Tájékoztattam, hogy csak a képzésen megjelent napok után tudjuk a képzési támogatást biztosítani, és csak nagyon indokolt esetben maradjon otthon. A következő napon már ismét részt vett az oktatáson, de 40 perces késéssel érkezett. A csoporttagok nagyon kíváncsiak voltak, hogy a hiányzás miatt milyen szankció vár a későre. E. ismét elmondta, hogy a gyerekei óvodába vitele miatt nem tudott időben érkezni, amit a vele közel egyidős roma anyuka elutasított, hogy neki is van óvodás gyereke, mégis oda tudott érní. A csoporttól kértem, hogy legyenek megértők E.-vel, de újabb késés esetén hiányzás lesz beírva, és nem fogja megkapni a képzési támogatást. A csoport a döntést igazságosnak ítélte meg, azonban E. úgy érezte, hogy nem értik meg az ő problémáját.

E. elmondta, hogy élettársa teljesen elzárkózik a segítségnyújtástól annak ellenére, hogy közös gyermekeikről van szó. A probléma megoldását a különköltözésben látná, de a lehetőségeket áttekintve csak önkormányzati bérlakás kerülhetett szóba. E.-t tájékoztattam a bérbeadás feltételéről és módjáról, valamint a későbbiek során az esetleges anyaoththoni elhelyezést is megbeszéltük. Az első hónapban azonban még két igazolatlan hiányzást „gyűjtött”, amit mindig gyermekei betegségével magyarázott.

A következő hónapban a képzési támogatás kifizetése után sérelmezte, hogy a csoporttagok több pénzt kaptak, és hogy ő is nagyon nehéz helyzetben van. Ismételten felhívtam E. figyelmét arra, hogy csak az oktatással töltött napok után van lehetőség a képzési támogatásra jogosító jelenléti ív aláírására.

A gyerekek elvitele egyre inkább problémát jelentett, amit E. nem tudott megoldani, így egyre gyakrabban késve érkezett, előfordult, hogy másfél órát hiányzott a tanítástól. A csoporttagok ezeket a késéseket egyre inkább nehezményezték. A hónap utolsó két

hetében pedig már csak egy-egy napot jelent meg. E. elmondta, hogy egészségügyi problémái vannak neki és a gyermekének is, és emiatt nem kívánt a programban a továbbiakban részt venni.

E.-vel az együttműködési megállapodást felbontottuk!

## Összegzés

A lemorzsolódás okai között a következőket vehetjük sorra:

### *Társadalmi problémák:*

- munkanélküliség,
- alacsony iskolai végzettség,
- előítélet és megkülönböztetés.

### *A kiválasztás eredménytelensége:*

- E. nem volt abban az állapotban, hogy végig tudja vinni a képzést, és utána lehetősége legyen elhelyezkedni,
- együttműködés hiánya.

### *Motiváció hiánya:*

- a szakmaszerzés nem volt fontos E. számára,
- a projektből csak az anyagi érdekeket tartotta fontosnak,
- az E. számára szolgáltatott tréningek nem voltak elegendőek.

### *Támogató háttér hiánya:*

- élettársi problémák,
- szülő-gyermek közötti problémák,
- bölcsődei ellátás hiánya.

### *Egészségi problémák:*

- E. egészségügyi problémái
- gyerekek egészségügyi problémái.



## Kapcsolatfelvétel

József immár negyedik éve tart kapcsolatot szolgálatunkkal, mint rendszeres szociális segélyezett kliens. Számára a kötelezés rendszere nem okozott problémát, az évek alatt rendszeresen járt családgondozójához, így teszi ezt a mai napig is.

## Esetfeltárás

József 2006 óta munkanélküli, 34 év szolgálati idővel rendelkezik, géplakatos, szakmáját elmondása szerint nagyon szereti. Egy termelőszövetkezetben dolgozott hosszú éveken keresztül géplakatosként, egész életében ez az egy munkahelye volt. Ezt az üzemet a gazdasági helyzet negatív irányú változásai miatt felszámolták, így állástalanná vált. A munkaügyi központba elbocsátását követően azonnal regisztráltatta magát, bízva abban, hogy tudnak majd neki segíteni újra elhelyezkedni, de próbálkozásai kudarcot vallottak, nem találtak számára megfelelő állást. 55. életévének betöltését követően a munkaügyi központ törölte nyilvántartásából, így Józsinak ez az egyetlen lehetősége is megszűnt, hogy újra el tudjon helyezkedni, így a kliens a mai napig alacsony jövedelemből élő álláskereső.

A kliens életét rendkívül sok tragédia övezte élete során. Boldog élete volt. Két gyermeket neveltek fel feleségével közösen, mindketten dolgoztak, volt egy rendezett családi házuk; elmondása szerint elégedett volt életével. 2000-ben a fia 33 éves korában egy fesztiválon kábítószeres állapotban vízbefulladt.

Ez a tragédia az egész családját mélyen megrázta, nem tudták feldolgozni a szülők fiuk elvesztését, értelmetlen halálát. Ezt követően házasságuk megromlott, Józsi itározni kezdett, elvesztette állását és elváltak feleségével. Az asszony lányához költözött, ahol jelenleg is él, nem akar hallani volt férjéről.

Józsi egyedül maradt, a sok csapás mély depresszióba sodorta, a gyásza feldolgozatlan maradt. A magányosság és a „remete-lét” jellemzi életét. Annak ellenére, hogy a város kertvárosi részén él, elzárkózik szomszédjaitól, kevés barátja van. Instabil lelkiállapota miatt hajlamos az öngyilkosságra, korábban már volt egy kísérlete. Izoláltan él, nehezen nyit új emberek felé, alig beszél önmagáról, családjáról. Feleségével kibékíthetetlen viszonyban van, testvére és édesanyja a sorozatos csalódás után már nem segíti az 58 éves férfit. Egyetlen családi kapcsolatát lánya jelenti, illetve annak két gyermeke.

Józsi unokáiról büszkén és szeretettel beszél, elmondása szerint szeretne velük több időt tölteni, de közte és lánya közt mély szakadék van, minden találkozásukkor érzi gyermeke felől a távolságtartást és a bizonytalanságot. Barátainak nevezi az italozó társakat, illetve régi kollégáit, akikkel kapcsolata felszínies.

A kliens egyetlen intézményes kapcsolatát a családsegítő szolgálat jelenti. Más önkormányzati, illetve egészségügyi intézménnyel nem tart kapcsolatot. Öltözképe szegényes, megjelenése ápolatlan. Elmondása szerint azért nem kér sehonnan segítséget, mert szégyelli magát, illetve megalázkodónak tartja a segítségkérést.



## Esetkezelés

Esetében több szempont is befolyásolja az elhelyezkedési nehézségeket. Elsősorban Józsi kora az, ami egyértelműen hátrányt jelent a megyei munkaerőpiacon, illetve a szűkös elhelyezkedési esélyek sem segítik abban, hogy talpra tudjon állni nehéz helyzetéből. A második nehézséget pedig önmaga jelenti: italozó életmódja, depressziója, izolálódása, illetve ápolatlansága, érdektelensége egyszerre jelent lemaradást a versenytársak mellett.

Első megítélés szerint leginkább negatívumokat lehetne elmondani a kliensről, de a megismerés folyamata lehetőséget adott arra, hogy jobb képet kapjak róla.

*Erősségei közt szerepel:*

- » türelem,
- » magas fokú intelligencia,
- » segítőkészség,
- » rendkívüli tisztelet tudat,
- » elfogadás.

*Gyengeségei, melyek nehezítik az előrehaladást Józsi esetében:*

- » önfogadás hiánya,
- » fel nem dolgozott gyász,
- » ápolatlanság,
- » mély depresszió,
- » jelentős alkoholfogyasztás,
- » problémamegoldási gyengeségek.

Józsi munkáját elvesztette, azóta alkalmi barátai vannak, senkire nem támaszkodhat. Nem szeret panaszkodni, problémáit, gondjait palástolja, lekicsinyíti.

A kliens megismerését követően közösen kerültek megfogalmazásra Józsival a ki nem mondott problémái. A változtatási terület a kliens életében a megrekedt gyász-folyamat elindítása ventilációval, megértő és odafigyelő segítő munkával. Fontosnak tartottam, hogy a kliensben tudatosuljon, hogy felelős önmagáért. Célul tűztem ki, hogy a kliens képessé váljon önmaga elfogadására.

Józsi zárkózottsága nem tette lehetővé, hogy ellátórendszeri szinteken megfelelő szakemberek kerüljenek bevonásra az ő életének javítása érdekében. Határozottan elutasított minden erre irányuló kísérletet. A szolgálatunk dolgozóit elfogadta, de más a segítő munkába nem engedett be. Egyetlen eszköz tette lehetővé intézményi szinten a pozitív irányú változás hatékony elérését, ez a csoport- és tréningfoglalkozás volt.

Személyes szinten elmondható a kliensről, hogy önbecsülése egyértelműen gátat jelent a fejlődésben, erőforrásként pedig megjelenik az elfogadás, hiszen hosszú hónapok munkájával elfogadta a segítő szándékát a család gondozónak. Családi rendszerei, mint korábban említettem, nem jelentenek támaszt a kliens életében, egyetlen erőforrásként és pozitívumként tekint két lány unokájára. Korlátot jelent persze ebben a kapcsolatban is a múltban fel nem dolgozott tragédia és a kliens magatartásának súlya a családjában emlékében. Barátaival, ismerőseivel, környezetével nagyon felületes a kapcsolata, leginkább alkalmi „ivó” barátai vannak, de probléma esetén nem számíthat senkire.

A kliens kezdetben nagyon kedvetlen, érzéketlen és bizalmatlan volt a változásokkal szemben. Nehezen nyitott a családgondozója felé, többszöri találkozás és hosszabb beszélgetést követően vált nyitottá. Ezt követően a cselekvési terv lépései közösen lettek kidolgozva Józsival, aki elfogadta a tanácsokat, javaslatokat.

### **A cselekvés – megvalósítás szakaszai:**

#### **1. *Kapcsolatfelvétel:***

A klienssel több segítőbeszélgetés után sikerült a bizalom kialakítása, melyre a további munkát lehetett építeni.

#### **2. *Gyászfeldolgozás segítése:***

Kezdetben a szakemberhez való irányítás volt a fő cél, igyekeztem ezt erősíteni a kliensben, de a folyamatos ellenállás hatására egyéni terápia során kezdtük meg a gyász-folyamat továbblendítését, hiszen megrekedt a mély depresszió, apátia szintjén.

#### **3. *Izolálódás elkerülése:***

Ennek a problémának a javításához intézményi eszközök lettek felhasználva, így az előre megszervezett, hasonló problémákkal küzdő tagokból álló csoportmunkába került bevonásra. A folyamatos kapcsolattartás, a figyelem és a megértés is elősegítette a további izolálódás elkerülését.

#### **4. *Csoportmunkába való bevonás:***

A kliens bevonása az életmód tanácsokat adó csoportba jó döntésnek bizonyult. Elfogadta ezt a segítségi módot, rádöbbsent, hogy nem csak neki vannak gondjai, és hogy mások nem bújnak el a problémáikkal a világ elől.

#### **5. *Készség- és személyiségfejlesztő tréningbe való bevonás:***

Azért tartottam fontosnak ebbe a foglalkozásba való bevonását, mert a megismerés szakaszában nyilvánvalóvá vált, hogy magas intelligenciával és mély érzésekkel rendelkezik a kliens. Szükségesnek tartottam ezeknek a képességeknek a felszínre hozatalát és természetesen azok szinten tartását.

#### **6. *A klienssel való folyamatos kapcsolattartás:***

Az első találkozás alkalmával a segítő folyamat hatékony működéséhez meghatározásra kerültek az időkeretek. Meghatároztuk azokat az időpontokat, amikor meg kell jelennie szolgálatunknál. Kezdetben érezhető volt a kötelezés rendszere, de idővel mindinkább a fontosság érzetét sugallta a segítő munkával kapcsolatban. A találkozások gyakorisága is meghatározásra került.

#### **7. *A pszichoszociális krízis miatti egyensúlyvesztés helyreállítása:***

A kezdeti ellenállás után a szakemberhez való irányítása ennek a problémának a megoldásában nem sikerült. Sem pszichológus, sem mentálhigiénés szakember segítségét nem fogadta el. Az egyéni terápia lehetősége tette járhatóvá ennek a negatívumnak a kezelését.

### 8. Támogatásokhoz való hozzásegítés:

A kliens mindössze 25 650 Ft-os jövedelme nem teszi lehetővé, hogy megfelelően tudjon fenntartani egy családi házat, így számos hátralékot halmozott fel a villany- és vízszolgáltatónál. Ezek ügyintézésében nyújtottunk a kliensnek segítséget.

Józsinál a csoportmunka mérföldkövet jelentett. A társas kapcsolatok erősítése, az izolálódásból való kilépés, a „remete lét” feladása egyértelműen a változást jelentette a kliens életében. Az érzelmileg jelenleg is labilis József esetével kapcsolatban abban éreztem magam kompetensnek, hogy a kliens megértette, hogy felelős az életéért. Elértük, hogy nyisson a világra, a társas kapcsolatainak kialakításának fontos terepe lehet a csoport. Az izolálódást sikerült megállítani.

## Összegzés

Az izolálódás további mélyülésének gátolása a további munka alapköve lehet, melynek során a célokat újra kell fogalmazni. Sikernek könyvelem el, hogy a kliens elfogadta a segítő szándékot, rendszeres kapcsolatot tart családgondozójával, tanácsait, javaslatait megfogadja. A csoportmunkába való bevonás pedig a további munkában fog segíteni, hogy Józsi újra önmagára találjon és le tudja zárni a múltat. Kudarcként könyvelem el, hogy a gyászfolyamat feldolgozásában nem a legmegfelelőbb szakember kerül bevonásra, így ez a folyamat, ha nem is reked meg, de a családgondozóval lassabban lehet a kitűzött célt elérni.

Az egyetlen dolog, amit a legfontosabbnak tartok az az, hogy Józsi az egyik tréning alkalmával elmondta, hogy mit jelent neki a változás az életében. Ekkor ő azt mondta, hogy újra tud mosolyogni. Bízom benne, hogy a segítő munka végén Józsi nem csak mosolyogni, de nevetni is tud majd, de addig még sok munka van hátra.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens 2008. március 19-én vette fel szolgálatunkkal a kapcsolatot, mivel rendszeres szociális segélyben részesülőként erre kötelezettsége volt a szociális iroda által. Családsegítő szolgálatunknál a klienst először az asszisztens kollégák fogadták, és időpontot adtak számára az úgynevezett induló csoportra. Az induló csoport kettős célja: egyrészt tájékoztatjuk a klienseket az igénybe vehető szolgáltatásainkról, lehetőségeikről, valamint a rájuk váró kötelezettségekről; másrészt képet kapunk a kliens jövőbeli elképzeléseiről, terveiről, céljairól.

## Esetfeltárás

Sz. J.-vel, a 41 éves, magát roma származásúnak valló férfivel először a csoportfoglalkozáson találkoztam, ahol elmondta magáról, hogy feleségével és két kiskorú gyermekével él közös háztartásban egy önkormányzati lakásban. Volt lehetősége továbbtanulásra, szakközépiskolába járt, felszolgálóként végzett. Dolgozott is a szakmájában néhány évig, de tartós betegsége megakadályozza abban, hogy jelenleg is a szakmájában dolgozzon. Munkanélkülivé válása előtt nyolc évig közhasznúként dolgozott az önkormányzat különböző intézményeiben (polgármesteri hivatal, gondozó szolgálat), amíg lehetősége volt rá. Még szeretne dolgozni, és fizikailag, szellemileg, érzelmileg képesnek is érzi magát a munkavégzésre, de nem a szakmájában, hanem valamilyen könnyű fizikai munkában. Főállásban dolgozna, akár a nyílt munkaerőpiacon, akár a közfoglalkoztatásban. A családja normális megélhetésének biztosításához szüksége lenne legalább nettó havi 80-100 000 Ft-ra. Megosztotta velünk a csoporton még azt is, hogy felesége is munkanélküli, de a törvényi szabályozásnak megfelelően csak egyikőjük kaphat rendszeres szociális segélyt.

Nős, két kiskorú gyermeke van. Lánya 14 éves, pályaválasztás előtt áll, média szakon vagy marketing menedzser szakon szeretne továbbtanulni. Fia 10 éves, általános iskola negyedik osztályába jár. Felesége 38 éves, szintén roma származásúnak vallja magát, jövedelemmel nem rendelkezik, mivel a 2010. január 1-től életbe lépett törvényi változások értelmében egy családban csak egy személy kaphat rendelkezésre állási támogatást, és ezt Sz. J. kapja. Felesége rendszeresen pszichiátriai kezelés alatt áll, valamint Raynao-szindrómája van. Egy testvére van (nővér), aki ugyanabban a városban, egy másik részén él saját tulajdonú egy szobás lakásában. Egyedül él, lánya már saját családot alapított, vidéken laknak. Nővérevel kétheti rendszerességgel találkoznak, általában a kliensek lakásában, mivel nővére abban a városrészben dolgozik egy idősök otthonában, ahol ők laknak, közel a lakásukhoz. Négy unokatestvére van, akik mindannyian vidéken élnek, velük leginkább nagy családi alkalmakkor találkozik személyesen (keresztelők, esküvők, temetések), egyébként telefonon vagy levélben tartják a kapcsolatot. Feleségének egy bátyja és egy öccse van, mindketten ugyanabban

a nagyvárosban élnek, egy másik részén, velük heti rendszerességgel találkoznak, általában a testvérek lakásában. Édesapja 76 éves, kisnyugdíjas, édesanyja 74 éves, férje után házastársi pótlékot kap. Édesapja tüdőbeteg, édesanyjának többféle betegsége is van, ágyhoz kötött fekvőbeteg, állandó ápolásra szorul. Szülei velük megegyező kerületben laknak egyszobás önkormányzati lakásban. Apósa 61 éves, rendszeres szociális segínyt kap, pacemaker van; anyósa 59 éves, rokkantsági nyugdíjas, magas vérnyomással és szívproblémákkal százalékolták le. A nagycsaládon belül nővére az egyetlen, aki anyagilag rendszeresen támogatja őket. Ő az, aki munkaviszonyban áll, a többiek mind rendelkezésre állási támogatást vagy rendszeres szociális segínyt kapnak, illetve nyugdíjasok, rokkantsági nyugdíjasok.

Szomszédjaikkal – mind a közvetlen lakásszomszédokkal, mind pedig a házban lakó többi szomszéddal – nagyon jó a kapcsolatuk, többségében idős emberek. Sz. J. és felesége is próbálnak segíteni nekik bevásárlással, takarítással, gyógyszerek kiváltásával. Lakik a házukban néhány fiatalabb család is, velük időközben a kapcsolatuk már barátivá alakult át, amikor gyermekeik még fiatalabbak voltak, gyakran előfordult, hogy ők vigyáztak rájuk.

Közvetlen lakókörnyezetében vannak cégek, magánvállalkozások, ahol esetleg el tudna helyezkedni, de tartós betegsége (egy veséje van, rendszeresen dialízisre jár, nyombélfekéllyel operálták) csak nagyon könnyű fizikai munka ellátását tenné lehetővé. Leszázlékolásról hallani sem akar, mivel úgy érzi, hogy mind családja, mind rokonai, szomszédjai, barátai onnantól kezdve „leírnák” őt, és ez a helyzet túlságosan nagy érzelmi megaláztatást jelentene számára.

## Esetkezelés

Az induló csoportot követően a legközelebbi találkozásunk és az azóta eltelt időszak kapcsolattartásai már egyéni esetkezelés keretében történtek. Az intézményünkben kialakult protokoll szerint a beilleszkedési program megalkotására az első interjú felvételét követően kerül sor. Először ő maga, majd én, mint esetfelelős, és végül közösen is megfogalmaztuk a problémákat. A probléma feltárása során problémafát és célját készítettem a közreműködésével; átbeszéltük a családi, rokoni, szomszédi hálózati kapcsolatait, viszonyait; SWOT-analízist csináltam, végül elkészítettem a személyre szabott beilleszkedési programját, melyet mindketten aláírtunk.

*A problémafa legfontosabb megállapításai arra vonatkozóan, hogy miért nem talál fizikai állapotának megfelelő munkát:*

- » elavult szakképzettség (nem dolgozott a szakmájában 10 éve),
- » önbizalom hiánya,
- » fizikai állapota gyenge, tartós betegséggel küzd, rendszeresen kezelésekre jár, ezért csak könnyű fizikai munkát tudna végezni,
- » munkaerő-piaci tapasztalatai hiányosak, az elmúlt 5 évben nem volt bejelentett munkája, és az álláskeresési technikák ismerete is hiányzik,
- » rossz tapasztalatok, félelmek a munkavégzéssel kapcsolatban: nem vállalna több műszakot, fél az alkalmi munkavállalástól,

- » a munkahelyek elérhetetlenek, mert az egészségügyi állapotának megfelelő munkahely lakóhelyétől távol esik,
- » a háztartási költelmek problémát jelentenek, a gyermekek elhelyezése nem megoldott,
- » lakásproblémák, lakóterületi problémák vannak: a lakás mérete nem megfelelő a család létszámának, közüzemi díjhátralékuk van.

*A célja mindezek után a következőket rögzíti a kliens fizikai állapotának megfelelő munkahely találása érdekében:*

- képzésbe irányítás, ezt megelőzően képessé tevés a képzésre, majd olyan képzés elvégzése, melyben elhelyezkedve fizikai állapotának megfelelő munkát végezhetne,
- önbecsülés, önértékelés növelése érdekében pályaorientációs csoportfoglalkozáson való részvétel,
- álláskereső technikák tréningben való részvétel,
- az alkalmi munkavállalással kapcsolatosan ismeretek közvetítése a kliens felé (az alkalmi munkavállalás előnyének ismertetése a helyzetéhez – dialízis-kezelések – kapcsolódóan),
- háztartási kötelezettségekben való segítség felkutatása a rokoni kapcsolataiban,
- lakáskörülmények javítása érdekében nagyobb méretű önkormányzati lakás igénylése, illetve adósságkezelésbe való továbbítás.

*A SWOT analízis legfontosabb megállapításai a következők:*

**Erősségek:** Tanulási, elhelyezkedési vágya erős, pontos és megbízható.

**Gyengeségek:** Önbizalomhiány, tartós betegség, rendszeres kezelésekre való járás, mélyszegénység, lakásproblémák. Munkaerő-piaci tapasztalatai elavultak, álláskeresősi technikák ismeretének hiánya.

**Lehetőségek:** Képzésbe irányítás, adósságkezelés, álláskereső technikák tréning, pályaorientációs tréning, rendszeres esetkezelés és kapcsolattartás.

**Veszélyek:** Amennyiben a képzés elvégzése után sem talál munkát a kliens, lelkesedése apátiába is fordulhat. Adósságkezelés esetén az önrész nem biztosított jelenlegi támogatásukból.



## Kapcsolatfelvétel

A négy évvel korábbi eseti jellegű találkozást követően jelenlegi kapcsolatunk a kliens feleségének halála után kezdődött, amikor felkereste intézményünket és segítséget kért az özvegyi nyugellátás kérelmezésével kapcsolatos ügyintézésben.

## Esetfeltárás

A kliens 67 éves férfi, aki településünk központjától kb. egy kilométerre lakik. A kliens nem nagyon mozdul ki lakásából, hivatalos ügyeit nem intézi, kapcsolatot nem tart fenn ismerőseivel, leveleit nem veszi át. Külseje ápolatlan, haja hosszú, ruhája pecsétetes, nem tisztálkodik. A kliens hangulata deprimált. Feleségét megközelítőleg egy éve vesztette el, egyetlen leánya is meghalt. Leányának, aki skizofrén beteg volt, két házasságból három gyermeke született. A legidősebb fiúgyermek, aki szintén pszichiátriai betegséggel küzdött, intézményünk segítségével két éve került be egy pszichiátriai intézménybe. A másik két unokát az apai nagyszülők nevelik, kliensünkkel nem ápolnak rokoni kapcsolatot, de ezt a kliens sem igényli. A kliensnek egy testvére született, de ő gyermekkorában meghalt. A kliens feleségének testvéreivel sem tartja a kapcsolatot.

A kliens idősebb unokája, aki a pszichiátriai otthon lakója, felelősséget érez nagyapja iránt, telefonon szokta őt keresni. Szívesen meglátogatná, de a nagypapa nem igényli a vele való kapcsolatot, azt mondja, hogy idegesíti őt az unokája. A klienst egyetlen rokona, egy közel 80 éves hölgy és annak férje szokta látogatni. A kliens lakóhelye szomszédságában hétvégi házak vannak, tulajdonosai tavasztól őszig csak hétfőként tartózkodnak a kertekben.

## Esetkezelés

A kliens a családsegítő szolgálat látóterébe megközelítőleg négy éve került. Akkor feleségének egyik hozzátartozója kereste fel az intézményünket, hogy segítsünk neki, mivel anyósa meglátogatását megakadályozták az ott élő rokonok. Anyósához odaköltözött a jelenlegi kliens és annak felesége, azaz a panasztevő sógornője. A jelenlegi kliens Gy. I., kiköltözött a városból feleségével beteges anyósa házába, és ezután nem engedte be anyósa fiát és annak rokonait a házba. A sógornő arról értesült, hogy anyósa eltartási szerződést is kötött vejevel.

Az ügyintézés során olyan információt kaptam, hogy mivel a kliens igen agresszív, egyedül semmiképpen ne látogassam meg a családot. Rendőri kíséret mellett találkoztam először a klienssel, aki valóban nem tűnt barátságosnak sem az első találkozás alkalmával, sem a későbbiekben.

Gy. I. a felesége halála után kereste fel a családsegítő szolgálatot, hogy segítséget kérjen az özvegyi nyugellátás kérelmezésével kapcsolatos ügyintézésben. A kliens számára a beszélgetés során felajánlottam ingyenes pszichológusi szolgáltatásunk igénybevéte-

lét, tekintettel a két egymáshoz közeli veszteségélmény miatt. A kliens reakciója igen meglepett, mert azt mondta, nem hiányzik a felesége, és jól tud aludni. Elmondta, hogy eladták a feleségével közösen vett házukat, vásároltak helyette egy „zártkertet”, és ki-mondottan dicsekedve beszélt arról, hogy ezt a házat úgy fel fogja újítani, hogy min-denki elámulhat rajta. Az ügyintézés később kibővült biztosítási ügyére is, melyhez több dokumentumot kért be a biztosító, amelyet a kliens csak részben pótol. Mivel hosszabb idő eltelté után sem jelentkezett a hiányzó dokumentumokkal, próbáltam utána érdeklődni, de nem találtam senkit sem, aki találkozott volna vele. (Aki tudott volna róla?)

A kert, ahol a kliens lakik, rövid keresés után megtaláltam. A ház fákkal erősen körbevett kicsi bejáróban van, az útról alig lehet látni. Kerítés nincs. A bejárati ajtón hiába kopogtam, senki nem nyitott ajtót. Legközelebbi látogatásom előtt megpróbáltam érdeklődni, hátha van telefonja Gy. I.-nek. Szerencsés voltam, mert van telefonja és sikerült is felhívnom, így a legközelebbi látogatásom alkalmával már várt. A kliens a látogatásom alatt rendkívül szűkszavúan válaszolt a kérdéseimre; fáradt és kedvetlen benyomást keltett. Elmondta, hogy nincs kedve ügyei intézéséhez, még a házból sem szeret kimozdulni. A lakásban hűvös volt (márciust írtunk ekkor), elmondta, hogy nem fűt, és nem is fázik. Ettől kezdve kéthetente-hetente meglátogattam a klienst, és a beszélgetéseink során kiderült, hogy feleségének egy hozzátartozója – László – jár hozzá rendszeresen, és bevásárol neki. A ház gázfűtéses, de a belvíz elárasztotta a pincét, ahol a gázkazán van, így nem tudja azt használni. A lakásban van egy „Jancsi kályha”, de „nem foglalkozik” a begyújtással. Látogatásaim alkalmával többször fel-ajánlottam integrált intézményünk szolgáltatásait (étkezés, tanyagondnoki szolgálta-tás), de a kliens mindannyiszor azt felelte, hogy nincs semmire sem szüksége. A kliens állapotáról közben értesítettem a háziorvosát, továbbá integrált intézményünk megbí-zott vezetőjét, aki az idősgondozás ügyeit intézi.

Kliensemet a hagyatéki eljárás ügyében hivatalos levelekkel kereste meg a közjegyző, de nem vette át a leveleit. A közjegyző megkereste ezzel a problémával a helyi önkor-mányszat szociális osztályának vezetőjét, aki pedig tőlem kért információt a kliens hol-létével kapcsolatosan. Közösen kerestük fel egy napon Gy. I.-t, aki elmondta, hogy nem kíván foglalkozni a hagyatéki ügygel. Több megoldást is felajánlottunk számára, így a beszállítását a közeli nagyvárosba, valamint a helyi önkormányzatnál lévő ügyvéd fel-keresését, aki közreműködött volna ügyében, de kliensem hajthatatlan volt. A beszélge-tés végén azt mondta az önkormányzat munkatársának, hogy semmi nem érdekli, lehet már holnap holtan találja meg valaki, mert még ma felakasztja magát. Mentő hívására került sor, akik még a délután folyamán visszaszállították otthonába a klienst. Másnap a helyi háziorvos felkereste a klienst, ellátta őt gyógyszerrel és intézményünk vezetőjével konzultációt tartott. A kliens számára indokoltnak látták az étkeztetésnyújtást intézmé-nyünk által, melyet már a következő héttől folyamatosan ki is szállítottak neki.

A doktornő elmondta, hogy a kliensnek kifizetetlen számlái vannak, és ebben kérte szolgálatunk segítségét. A kliens számlái egy nagyobb cipős doboznyt tettek ki, átnéz-tem és külön válogattam az egy szolgáltatótól érkezőket, majd minden szolgáltatótól bekértem az egyenleget. A kliensnek nem volt kifizetetlen számlája, minden számlája május hónapban kiegyenlítésre került, de nem a kliens fizette be őket. A kliens a házi-



orvosnak árulta csak el annak az ismerősnek a nevét, aki segítséget nyújt neki. (Nekem azt mondta, hogy ne zaklassunk senkit az ő ügyében, ezért nem árulja el a nevét.) Felvettem a kapcsolatot ezzel a személlyel – Marika – telefonon keresztül. Marika nem a településen lakik, a közeli megyeszékhelyről járnak ki a klienshez hetente egyszer. Ezen alkalmakkor a kliensnek bevásárolnak és a kliens számláit is ők fizették be. Marika elmondta, hogy nehezen boldogulnak a klienssel, mert elég „makacs”. Télen ők hozattak neki fát és szereztek neki kályhát, hogy tudjon valamivel fűteni, de a kliens ezt igen nehezen fogadta el. Néha főz neki Marika, de úgy érzi, hálátlan a kliens, mert soha semmit nem köszön meg. Legszívesebben már átadnák a klienssel való foglalatosságot másnak, de nincs kinek és a kliens sem fogad el mást.

Gy. I.-t hetente egyszer meglátogatom, és beszélgetést kezdeményezek vele, továbbá próbáltam arra motiválni, hogy kimozduljon a házból, de egyelőre csak a ház ajtaja elé egy méter távolságra kísér ki – de már kikísér! A beszélgetés során egyre több dologra tér ki, így beszél arról, hogy „világosan látja, hogy elrontotta az egész életét.” Feleségével nem volt zavartalan a kapcsolata, egész környezete félt a kienstől, mert igen durva volt velük.

#### *A kliens erősségei:*

- jó fizikális erőben van,
- megoldott a lakhatása,
- rendelkezik anyagi tartalékokkal,
- nincs közüzemi számlatartozása.

#### *A kliens gyengeségei:*

- megrendült pszichés állapot,
- családi kapcsolatok hiánya,
- nehéz alkalmazkodó képesség.

A gondozás célja az, hogy segítsem a kienst a gyász munkájában, javítsuk az unokájával való kapcsolatát, illetve jövőre irányuló cél a társadalmi integrációjának megvalósítása.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens, N. Mária néni problémájáról a családsegítő szolgálat a jelzőrendszere útján, nevezetesen a település tanyagondnoki szolgálatának egyik tanyagondnoka által értesült.

## Esetfeltárás

A kliens 80 éves idős hölgy, aki családi állapotát tekintve hajadon, szüleit a hetvenes években veszítette el, és azóta magányosan él a településtől kb. két kilométer távolságra lévő tanyáján. Mind a tanya, mind pedig tulajdonosa igen elhanyagolt állapotban van, de a kliens nem igényel segítséget személyi- és környezeti higiéniája javításában, következetesen visszautasítja a tanyagondnok házigondozás igénybevételére irányuló motiválását.

## Esetkezelés

2008 februárjában a tanyagondnok jelezte hogy N. Mária néni környezete és külseje igen elhanyagolt, és ez aggodalomra ad okot. A tanyagondnok jelzése alapján meglátogattuk N. Máriát lakóhelyén, aki szívesen fogadott bennünket és a lakásba is beinvitált, így mód nyílt arra, hogy az előszobát és a belőle nyíló szobát megtekintsük. Az épület öreg, alacsony belmagasságú tanya, melynek mozaik lapos padozata van. A tanyában fatüzelésű kályhával fűt Mária néni, a szobákban láthatóan régóta nem volt festés-mázolás, a falak már szürkék. Mind az előszobában, illetve a belőle nyíló szobában rendtelenség van, a szobában mosatlan edények között több cica is sétál. A szoba bejáratától jobbra a földön macskaalom van szétterítve, és ennek tetején némi állati eredetű ürülék is látható volt. Mária néni ebben a szobában alszik, cicái pedig az előszobában.

A családlátogatás során megállapítható volt, hogy a tanyagondnok jelzése helytálló, a kliens környezete valóban arról árulkodik, hogy Mária néni nem gondoskodik megfelelő módon személyi és környezeti higiéniájáról, tartani lehet fertőzéstől az állati ürülék miatt, illetve azért is, mert a cicák az asztalon elhelyezett tányérok között járkálnak, és bele is nyalogatnak azokba. A kliens a látogatásunk alkalmával tájékoztatást kapott arról, hogy otthona és ruhája rendben tartásához segítséget kaphat intézményünkben házi segítségnyújtás keretében. N. Mária kissé neheztelve reflektált a fent említett tájékoztatásra, a felajánlott szolgáltatásokat egyelőre nem kívánta igénybe venni, mivel ő úgy értékeli, hogy el tudja magát egyedül is látni. Mária a látogatás alkalmával szellemileg frissnek látszott, segítséget ugyan nem kért hivatalos ügyei vitelében, de továbbra is igényelte a napi egyszeri meleg étellel történő ellátását, a családsegítő szolgálat segítségét elutasította.

A klienssel történő megismerkedés után eltelt másfél év alatt a kliens szociális helyzetében lényeges változás nem következett be. A tanyagondnok hét közben gondoskodott fizikai szükségletei kielégítéséről, bevásárolt a kliens és háziállatai számára. A kliens lakásának és udvarának komfortja nem javult, külseje továbbra is általános

gondozatlanságot mutatott, melyen a kliens továbbra sem volt hajlandó változtatni, ő határozta meg, mikor tisztálkodik. Bár ruhaadományban többször is részesült, nem vette fel azt a ruhadarabot, ami nem volt sajátja.

2009 júliusának végén a tanyagondnok azt tapasztalta, hogy Mária néninek elpusztult az imádott cicája, de ezt a kliens betegnek, tehát élőnek tekinti, simogatja, becézgeti, és az állati tetemet nem engedi kivinni a lakásból. Mária néni olyan nagy állatbarát, hogy saját cicái mellett a környék állataihoz is szeretettel közeledik, és eteti is őket. A kliens cicához fűződő erős érzelmi kötöttsége miatt el kellett napolni a cicatetem lakásból történő eltávolítását, mert félt, hogy Mária néni ezt személyes támadásként fogja értékelni, és a tanyagondnokkal kialakított jó kapcsolatot meg fogja szakítani.

A tanyagondnok az esetről értesítette az intézmény vezetőjét (délután), aki jelezte a problémát a település polgármesterének. Másnap a klienst meglátogatta otthonában a település polgármestere, gyámügyi főelőadója és a jogi osztályról egy kolléganő, akik a látogatás után Mária néni háziorvosával konzultáltak, melyen Mária néni elmebeli állapotának kivizsgálását tartották indokoltnak. Mária nénit másnap mentő szállította be pszichiátriai kivizsgálásra. A gondozott elmeállapotára való tekintettel a klinika pszichológusa konzultált a település gyámügyi előadójával, és azon a véleményen voltak, hogy célszerű lenne Mária néni gondnokság alá helyezését kérelmezni. Mielőtt azonban megindult volna a gondnokság alá helyezési eljárás, Mária nénit kiadta a klinika egy ismeretlen hölgynek, akiről csak utólag derült ki, hogy Mária néni egyik tanyaszomszédja, aki aláírásával igazolva vállalta a néniről való gondoskodást. Mária néni továbbra is részesült a tanyagondnoki szolgálat általi ebédkiszállításban, valamint a tanyagondnoka vásárolt be számára.

2009. szeptember 22-én a tanyagondnok jelezte, hogy Mária nénivel kapcsolatosan újabb problémák adódtak, mert a tegnapi napon felvett nyugdíját nem találja, és emiatt nem tudja kifizetni elmúlt havi ebédje térítési díját. A tanyagondnok vezetője itt kérte Mária néni ügyében a családsegítő szolgálat segítségét. Mivel tisztázatlan, hogy ki vette fel Mária nyugellátását, illetve hogy van-e, aki gondoskodik, illetve milyen formában Máriáról, másnapra esetkonferencia összehívása látszott célszerűnek, indokoltnak.

*Az esetkonferencia meghívottjai, résztvevői:*

- település jegyzője,
- tanyagondnoki szolgálat vezetője,
- háziorvos,
- Z. Mária tanyaszomszéd,
- G. Sz. tanyagondnok,
- Ö. P. tanyagondnok, és egyben tanyaszomszéd,
- Családgondozó.

Az esetkonferencián Z. Mária elmondta, hogy bejelentett szegedi lakóhellyel rendelkezik, és a munkahelye is Szegedhez köti, de hetente több alkalommal is kinn tartózkodik a tanyán, ahol hobbykertet vásárolt közel egy évtizede. Z. Máriát jószomszédi viszony köti N. Máriához, sűrűn meglátogatja őt, sokat szoktak beszélgetni, és hétvégeken főtt étellel, süteménnyel is szokott neki kedveskedni. Z. Mária mesélt arról, hogy N. Máriát

nyugtalanította az, hogy elesettsége esetén, hozzátartozó híján „idős otthonba” kerülhet. Z. Mária ígéretet tett N. Máriának, hogy nem fogja engedni, hogy ez bekövetkezzon, és esetkonferenciánkon kijelentette, hogy gondoskodni kíván N. Máriáról. Az esetkonferencián kiderült, hogy N. Mária ellen több tanyaszomszédja tett bejelentést a települési önkormányzatnál, mivel az idős hölgy a szomszédjai kerítését metszőollóval átvágva rendszeresen behatol a kertjükbe és ott a gyümölcsfák termését leszedi. Z. Mária nem tud arról, hogy N. Mária hol hagyta el a nyugellátását, és elmondja azt is, hogy N. Mária tartozik neki több vásárlás árával.

Z. Mária elmondta, hogy N. Máriát neki sem sikerült eddig motiválnia a tisztálkodás gyakoribbá tételére. A tanyagondnokok egybehangzóan arról számolnak be, hogy N. Mária inkább saját ételmezését helyezi háttérbe, csak hogy a saját és a környék kutyáit meg tudja etetni.

Az esetkonferencia után öt nappal Z. Mária felkereste az intézmény vezetőjét és bejelentette, hogy átjelentette szegedi lakásába N. Máriát, akit ténylegesen magához is kíván venni, valamint hogy N. Mária a következő hónaptól (mely két nap múlva következett be) nem kéri tovább az intézménytől az étkeztetést. A tanyagondnok értesítette a település jegyzőjét, hogy Mária néni a következő naptól Z. Mária gondozása alatt fog állni. A település jegyzője a következő nap meglátogatta a tanyagondnokkal együtt N. Máriát, és a látogatás alkalmával kiderült, hogy N. Mária nem emlékszik arra, hogy lemondta volna az étkeztetést és nincs tisztában azzal, hogy róla Z. Mária fog gondoskodni. A néni a családlátogatás során tapasztalt zavart állapotot, és a gondozási szükséglet fennállása miatt a jegyző azonnal javaslatot tett a tanyagondnoki szolgáltatás visszaállítására. N. Mária gondnokság alá helyezése indokoltnak látszik, így elindult ez az ügymenet is.

Mária nénit fokozott figyelemmel vesszük körül, hetente két alkalommal családgondozó látogatja a tanyagondnoki szolgálat mellett.

A gyámügy öt nappal ezelőtt járt N. Mária otthonában, ahol a fennálló körülmények miatt szintén indokoltnak látták a kliens igazságügyi orvosszakértői vizsgálatát. A kliens elégedett a helyzetével, nem érzékeli problémaként jelenlegi körülményeit. A családgondozó úgy látja, hogy a kliens segítség nélkül nem képes önmaga és környezete rendben tartására, étkezésének biztosítására, hivatalos ügyei intézésére. A kliens időskori mentális leépülés miatt ma már képtelen a pénzzel bánni, rövid távú memóriája sérültnek tűnt a családlátogatások alkalmával.

**A kliens belső erőforrásai:** Jó kedélyű, szervi betegsége nem ismert, koránál fiatalosabb mozgású, mind a mai napig tevékenyen dolgozik.

**A kliens külső erőforrásai:** tanyagondnoki szolgálat munkatársa, körzeti orvos, olyan segítő szomszéd, aki a helyi települési önkormányzat munkatársa.

A célok meghatározása érdekében tisztázni kell a klienssel a probléma fontosságát, ismertetni vele a segítői alternatívákat, és törekedni a célok közös kiválasztására.

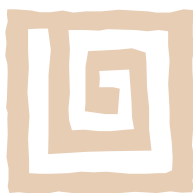
*Rövid távú célok:*

- » A kliens azonnali segítséget igényel önmaga és környezete tisztán tartásában, étkeztetésében, hivatalos ügyei intézésében.

### *Hosszú távú célok:*

- » A kliens támogatása meglévő szocializációs hiányosságai – személyi higiéné hiánya – csökkentésében; a kliensről történő gondoskodás megnyugtató biztosítása.

A pszichiátriai vizsgálat remélhetőleg gyakorlati útmutatásokat is fog nyújtani számunkra a gondoskodás/gondozás további folyamatában, talán gyógyszeres terápiával sikerül a kliens pszichés állapotát befolyásolni egy, a környezete által elfogadottnak ítélt magatartás kialakítására. Családgondozóként hatékony munkát egyelőre nem lehet végezni Mária nénivel, bár pszichiátriai betegséget nem diagnosztizáltak nála a szakorvosi vizsgálat alkalmával. A néni kora miatt kétséges számomra az is, hogy visszaállítható-e korábbi mentális állapota. Nagy veszélyt érzek vele kapcsolatban amiatt, hogy csaló, számító emberek kihasználnák, vagy önmagára veszélyeztető magatartást tanúsít. Kérdés, hogy a téli hideg időszakot hogyan fogja tudni átvészelni, hiszen csak egy óra gondozási szükségletet állapítottak meg nála, és ennyi idő alatt nem lehet begyűjtani, tüzelni, felügyelni őt a tanyagondnoki szolgálat által. Mária néni nem rendelkezik rokonokkal, akik segítenék őt napközben és a hétvégeken, ápolást-gondozást nyújtó intézményben való elhelyezését negligálja, de a sokszoros túljelentkezés miatt a bekerülésére egyébként is csak évek múlva kerülhetne sor.



## Kapcsolatfelvétel

A családsegítő szolgálatnál a kliens háziorvosa jelezte a gondozási szükségletet.

## Esetfeltárás

A kliens 27 éves, rendezett külsejű, depresszióval küzdő nőtlen fiatalember, aki általános iskolai tanulmányait egy megyeszékhelyen, alternatív iskolában végezte. Bizonyítványa megszerzése egyben tanulmányai befejezését is jelentette. A kliens szüleivel él együtt településünk egyik lakott területtől mintegy 4 km-re található tanyáján. A család mindennapi étletteréül szolgáló tanya két, eredetileg lakóépület funkciójú felépítményből áll, ma ezek közül az egyiket tudják a lakhatás céljára felhasználni, a másik épület gazdasági célt szolgál. Itt, a hajdani bejárati ajtón ma egy kíváncsi boci fej kukucskál ki, vélhetőleg azért, mert a tulajdonosoknak nem volt pénze az átalakításra. A lakóépület állaga is erősen megromlott, a bejárati ajtónak hiányzik az üvege, utat engedve télen a hidegnek, nyáron a legyeknek.

A kliens az anya második házasságából született. Az anya első házasságában három gyermeknek adott életet, akik állami gondozásba kerültek második házassága előtt. A kliens és családja kevés emberrel tart kapcsolatot, melyben meghatározó szerepet játszik lakóhelyük távolsága is a lakott területtől.

A kliens a háziorvos jelzése alapján került kapcsolatba a családsegítő szolgálattal. Problémája, hogy nem rendelkezik egészségbiztosítással, sem megélhetését biztosító munkaviszonnyal, de nem is érzi ennek hiányát. Munkahelyen iskolai elvégzése óta nem dolgozott, a szülői gazdaságba segít be – bár az apa megítélése szerint csak igen ritkán.

A kliens kellemes modorú, udvarias fiatalember. Érzelmi életét nyugalom jellemzi. Bioritmusa fordítva működik, mint a legtöbb ember, napközben alszik, éjjel különböző dolgokkal foglalatoskodik, így például testkondicionáló gépén edzi magát, olvas, könyvet ír. Érdeklődési köre az idegen kultúrák világába vonzza őt, úgy érzi, a jelen világ nem élhető az ember számára. A kliens erőnléti állapotát gyengének érzi, elmondása szerint fizikai munka végzése során gyorsan elfárad; a szellemi munka pedig gyakran fejfájást idéz elő nála. Nem érzi képesnek magát folyamatos munkavégzésre. Tanulmányai befejezése óta ritkán végez jövedelmet biztosító munkatevékenységet. Egyszer-egyszer rövid időtartamú alkalmi munkákat vállal, többnyire azonban otthon tölti napjait pihenéssel, elmélyült gondolkodással.

Gyermekkori álma volt a lovas kaszkadőrként való tevékenykedés az Egyesült Államokban, de édesanyja túlféltő szeretete miatt elmaradt mind a továbbtanulása, mind a külföldön történő munkavállalása. Ma a kliens semmiféle jövőképpel nem rendelkezik.

A fiatalember igen szűk külső segítő környezettel rendelkezik, gyermekkori barátai a megyeszékhelyen élnek, velük csak nagyon ritkán szokott találkozni. A kliens belső környezetében nem található olyan támogató egyén, aki őt motiválná tevékeny élette-

vékenység folytatására, mivel a szülők is zárkózott életformát folytatnak. A kliens életformája korábban nem került a családsegítő szolgálat látóterébe, háziorvosa fedezte fel a fiatalember jelenlegi életformáját és kínálta fel a kliensnek a családsegítő szolgálat igénybevételének lehetőségét.

A kliens családjában halmozottan jelentkeznek a problémák. Az apa állattartóként gazdálkodik, de elmondása szerint ebből csekély jövedelmet tud szerezni, megélhetésük nehéz. Az apa a társadalombiztosítás felé járulékokat sosem fizetett. Az anya egészségi állapota megromlott, pszichés problémái miatt rendszeres szociális járadékra jogosult.

A kliens az első találkozás alkalmával nem számolt be semmiféle problémáról, mely életét nehezítené, ambivalens érzései vannak háziorvosa javaslatáról, a családsegítő szolgálat szolgáltatásának igénybevételéről. A kliens jövőképet nem alakított ki magának, a „majd csak lesz valahogy” nézőpontot vallja. Problémájának megoldásához közvetlen környezetében eddig nem kapott instrukciókat, az apának is rendezetlen a társadalombiztosítása. Mind a kliens, mind pedig családja motiválatlan lakókörnyezetük igényes kialakítására, életvitelük termékenyebbé, pezsgőbbé alakítására. A gazdasági lehetőségek nehezebbé válása a család életében szűkös anyagi körülményeket teremtett, melyből a család nem tud kiutat találni.

## Esetkezelés

Az első interjú során a kliens felvilágosítást kapott arról, hogy miért elengedhetetlen az önmagáról való gondoskodás, miért van szükség eddigi életvitelének átforgatására, és mindebben milyen segítséget kaphat az intézményüktől. A klienssel szerződést kötöttünk társadalombiztosítási jogviszonyának rendezésére és életminőségének javítására. A kliens vállalta, hogy rendszeresen kapcsolatot tart az intézménnyel, értesít az életkörülményeiben beállt változásokról, és felkeresi azokat az intézményeket, melyek problémája megoldásában közreműködnek.

*Az esetkezelés folyamán tervezett tevékenységek:*

- rendszeres szociális segély kérelmezése,
- munkahely keresés az ÁFSZ honlapján,
- középiskolai tanulmányok megkezdése a megyeszékhelyen egy egyházi fenntartású gimnáziumban,
- a kliens baráti körének kialakítása,
- a kliens folyamatos lelki támogatása,
- reális jövőkép igényének kialakítása.

A kliens jövőre vonatkozó gyermekkori célkitűzésit nem tudta érvényesíteni családjában, környezete nem támogatta terveiben, sőt mostoha testvére kifogásolni szokta olvasási, új impulzusok iránti igényét. A családsegítő meglátása szerint a klienst betegségudata gátolja abban, hogy munkát vállaljon, hosszabb távra tervezzen, környezetével szorosabb baráti kapcsolatot alakítson ki. Csekély önbizalommal és hiányos problémamegoldó készséggel rendelkezik, ragaszkodik a „vesztes szerepkörhöz”, a gondozás



folyamán igényli a megerősítést, lelki támogatás biztosítását. Emellett az ügyintézés során és a tanulás kapcsán elért apró sikerek nagyon pozitív változást idéztek elő benne. Anyjához nagyon szoros érzelmi szál köti, vele osztja meg sikereit és problémáit. Bár az anya féltő gondoskodással viszonyul gyermekéhez, és ez visszatartó elemként is jelen van kettejük kapcsolatában, de ugyanakkor támogatja is őt abban, hogy sikereket érhessen el. Apja passzívan figyel a fia életvitelét. Bár nem ért vele egyet, de mivel úgy érzi, hogy az anya és fia olyan lelki kapcsolatot alakított ki, amelybe ő nem fér bele, ezért nem vonja be a fiút a saját mindennapi életébe. Az apa kirekesztettnek érzi magát, amelyre úgy reagál, hogy ő is kirekeszti saját magát a duál párosból.

Az anya első házasságából született féltestvérek közül egy leány jelenleg a településen él, és kapcsolatot is tart a klienssel. A fiú életvitelét nem tudja elfogadni, a fiú tudományos témák iránti érdeklődését haszontalan időfecsérlésnek, gyerekes fellángolásnak tartja. Mivel ő maga három gyermeket nevel, öccse életében aktív szerepet nem tud és nem is akar felvállalni. Mind a kliens, mind a szülei elég visszahúzódozó életformát követnek, a szomszédsággal ritkán érintkeznek.

A kliens az együttműködés elején tapasztalható ellenállás után már a kezdeti találkozások alkalmával is nyitott volt új információk befogadására, de nem érzett magában erőt az életében szükséges változások meglépésére. Belátta, hogy az önmagáról való gondoskodás elengedhetetlen, és ebben mihamarabbi lépéseket kell tennie. A meglévő pszichés problémái és anyagi szűkössége miatt rövid távú célként az egészségromlás miatti ellátások igénybevételehez szükséges kérelem benyújtását határoztuk meg a gondozás első célfeladatául, illetve az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megszerzését. A kliens elutasította a javaslatot, hogy átmeneti segély iránti kérelmet nyújtson be szűkös anyagi helyzetének javítása céljából a települési önkormányzathoz, mert szűgyelli jelenlegi helyzetüket. Nem reális egészségkárosodás-tudattal rendelkezik. Az első fokú orvosi bizottság 10%-os egészségkárosodást állapított meg nála, így egészségkárosodás alapján ellátásra nem vált jogosulttá, és ez a tény a korábbi gondozási terv módosításának szükségességét vonta maga után. Rendszeres szociális segély iránti kérelméhez a munkaügyi központban regisztráltatta magát. Jövedelemhez jutása érdekében rendszeresen látogattuk az ÁFSZ honlapját, és a kliens maga is igyekezett alkalmi munkát találni.

A kliens a gondozás kezdetén csekély önbizalommal rendelkezett, kevés sikerélményt tudott összegyűjteni családi környezetében. A beszélgetések során fokozatosan nyílt meg, és beszélt dédelgetett, de mindaddig meg nem valósult vágyairól. A segítő beszélgetést egyre inkább igényelte, és az ötödik ülés után már ő fogalmazott meg változásra irányuló terveket, melyeknek kivitelezésében, illetve a siker latolgatásában igényelt több-kevesebb segítséget. A változásra irányuló tervekre adott korábbi tiltakozó, „kibújtást kereső” reakciók minimalizálódtak. Küllemében szemmel látható változás következett be, igényesebbé vált öltözködésében, és fontossá vált számára, hogy új szemüveget készíttessen magának. A változás pozitív impulzusai mellett megjelent egy, a korábbitól eltérő énkép, melyen a mások által történő megmérettetés alapján jelentkezett a kliensben, és ez ambivalens érzéseket támasztott benne. A kliensben nem tudatosodott a fejlődés melyen keresztül ment a gondozás folyamán, viszont megjelent a „többet tenni akarás” érzése és egy másfajta önbizalomhiány. Korábbi „ej, ráérünk



arra még” és a „minden jó így, ahogy van” álláspont helyét átvette az „ezt elszalasztottam, és már nem tudom bepótolni” kétségbe ejtő érzés, de mellette felébredt a tenni akarás is. De mit és hogyan?

Itt érkezünk el a gondozás folyamán oda, hogy új célt jelöltünk ki, a kliens önmagáról való gondoskodását. A célt további részcélokra bontottuk, és ennek első állomása a tanulmányok újbóli megkezdése, egy szakvégzettség megszerzése lett, és mellette vagy utána a munkaerőpiacra való belépés. A kliens elkezdte középiskolai tanulmányait, mely során sikerült összebarátkoznia egy fiatal anyukával, aki sokat segít neki a tanulásában, az iskolába történő utazásban. A tanulás során a kliens pozitív élményeket szerzett, jól halad az anyaggal és a dolgozatok jegyei igazolták jó képességeit. Anyjának egészségi állapota a gondozás által felölelt időszakban nagymértékben megromlott, malignus daganattal küzd, így most inkább neki van szüksége támogató személyre. A betegség anyja és gyermeke kapcsolatát még szorosabbra fűzte. Az anya örül fia sikerének.

A gondozást a lezáráskor végzett visszatekintés és értékelés során sikeresnek minősítettük. A kliens úgy érzi, hogy még csak az elején van egy folyamatnak.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens nem megfelelő ellátottságát a kienstől megközelítőleg egy kilométer távolságra, ugyanazon a településen élő volt felesége jelezte a családsegítő szolgálat felé.

## Esetfeltárás

A kliens 71 éves, elvált családi állapotú, születésétől mozgáskorlátozott férfi, aki általános iskolai végzettséggel rendelkezik. Tanyán, lakott területtől kb. egy kilométerre lakik 19 éves fiával és annak élettársával. A kliens nehezen kommunikál, melynek okát egészségügyi probléma okozza; külleme kissé elhanyagolt.

A tanya, melyben a kliens él, alacsony belmagasságú, komfort nélküli; a villanyt kikötötte az energiaszolgáltató a díjfizetési tartozások miatt. A tanya berendezése szerény, és higiéniája is kívánni valót hagy maga után. A tanya egy főépületből és két kisebb, lakhatásra részben alkalmassá tett melléképületből áll. A két melléképületet lakók lakják, akik elhanyagolták a bérleti díj fizetését, és így nagyobb összeggel tartoznak a tanyatulajdonos kliensnek. Ő a tartozást toleránsan kezeli, közöttük emiatt nem alakult ki konfliktusos viszony, aminek az is lehet az oka, hogy a kliens keveset tud mozgáskorlátozottsága miatt mozogni, gyakorlatilag ki sem mozdul a lakásból, és a lakókkal sem érintkezik. A tartozás időzte elő az áram kikapcsolását, melyet a kliensnek egyelőre nincs szándékában visszaköttetni. A kliens mozgáskorlátozottsága olyan mértékű, hogy nemcsak a lakásból nem tud ki-mozdulni egyedül, hanem képtelen önállóan gondoskodni önmaga étkezéséről, személyi és környezeti higiéniájáról.

A kienst fia nem tudja megfelelő mértékben ellátni és gondozni, de ezt egyikük sem éli meg problémaként. A fiú munkaviszonya rendezetlen, az apa állapota iránt tanúsított felelősségvállalása kismértékű.

A kliens kétszer nősült; első felesége távozása előtt egy baltával fejbe vágta, melynek nyoma jól látható a fején, és a beszédközpontját is károsította. A kliens első házasságából három gyermeke született, akik nem tartanak kapcsolatot az édesapjukkal.

A második felesége már nyolc éve elvált a kienstől, de mivel a fiú az apjával él, ezért sűrűn meglátogatja őket, és ilyenkor ennivalóval is ellátja volt férjét és fiát. A tanyán az étel hűtésére a nyári melegben nincs lehetőség, ez lecsökkenti azoknak az ételeknek a körét, amelyekkel segítheti őket.

A kliens második feleségével öt éve eltartási szerződést kötött, amit később közös akarattól felbontottak. Elvált felesége felelősséget érez bizonyos mértékben volt férje iránt, de ennek vannak időbeli, anyagi és emberi korlátai is. Jelenlegi élettársa italozó életmódot folytat, ami miatt az is megszokott történni, hogy a volt feleség néhány napra visszaköltözik elvált férjéhez és fiához. A kliens tanyáján lakók semmilyen módon nem segítik a kliens életét, és a kliens szomszédsági segítő környezettel sem bír, bár bokor tanyán lakik, és mindkét szomszédja kb. 15 m távolságra van csak tőle.

A kliens családjában csupán a kliens rendelkezik stabil jövedelemmel. Fia általános iskolai végzettséggel rendelkezik, jövedelmi viszonyai bizonytalanok. Elmondása alapján alkalmi munkákat szokott vállalni, a munkaügyi központban nem regisztráltatta magát, mert úgy gondolja, hogy képes egyedül is munkát találni. Élettársa szintén nem rendelkezik jövedelemmel, és a kliens fia szerint nem is kell elmennie dolgozni, mert akkor senki nem marad az apa mellett napközben. Élettársa láthatóan nem tud megbirkózni a takarítással és a háziasszonyi teendőkkel, mert vastagon áll a homok a konyhában, ahol a családtagok többnyire tartózkodnak, viszont a kliens és közöttük harmonikus viszony van, és képességei szerint igyekszik a kliensnek segíteni. A háromtagú családot a kliens tartja el a nyugellátásából.

## Esetkezelés

A kliens megelégedett jelenlegi helyzetével, jelenlegi szociális körülményeit, ellátatlanságát nem érzékeli problémaként. A családgondozó meglátása szerint megromlott egészségi állapota miatt a kliens nem képes önállóan, segítség nélkül önmaga és környezete rendben tartására, segítséget igényel étkeztetésében, hivatalos ügyei intézésében. **A kliens belső erőforrásai:** Eddig nem kért segítséget ügyei vitelében, vélhetőleg önállóan intézte azokat; toleráns a környezetében tapasztalható változásokkal kapcsolatosan. **A kliens külső erőforrásai:** Második, elvált felesége; fia és annak élettársa; háziorvosa.

### *Rövid távú cél:*

- » A kliens azonnali segítséget igényel önmaga és környezete tisztán tartásában, étkeztetésében.

### *Hosszú távú célok:*

- » A családtagok képessé tétele arra, hogy a kliens ellátásában és gondozásában segítséget nyújtsanak, ennek érdekében a szocializációs hiányosságai csökkentése; a kliens elhelyezése személyes gondoskodást nyújtó intézményben.

Az első családlátogatáson mind a kliens, mind pedig családja szívesen fogadtak, és beléptek a beszélgetés során, hogy jelenlegi élethelyzetük és életvitelük nem megfelelő, szükség lenne reális életcélok kialakítására a fiatalok részéről. A kliens fia közel tíz évvel fiatalabb élettársánál. Mivel a kliens megfelelő higiéniai körülményeit nem képes fia és annak élettársa biztosítani, és a család anyagi helyzete is igen szűkös, ezért elsődleges cél a kliens egyszeri meleg étellel való ellátása; hosszú távú cél pedig a család hiányos szocializációs szintjének emelése, a munkaképes korú családtagok munkaerőpiaci esélyeinek növelése, motiválása a rendszeres munkavégzésre, és képessé tétele a kliens megfelelő mértékű gondozására és ellátására.

Felvettem a kapcsolatot a helyi idősgondozást ellátó kollégákkal, és közvetítettem a kliens étkeztetési kérelme ügyében. A kliens fiának élettársával átbeszéltük, hogy milyen igényei vannak az időseknek: napi többszöri étel, megfelelő folyadékbevitel, a téli hidegre való tekintettel meleg lakás, amire a kliensnek fokozottan szüksége van, mivel mozgása erősen korlátozott. A család rendelkezik pár hétre elegendő fával, így

jelenleg a fűtésük megoldott, de a tüzelőkészlet pótlásra szorul. Ezzel párhuzamosan a kliens fiával a munkaerőpiacra történő bekerülését kezdtük előkészíteni, tervezni. Olyan hírek terjednek a településen, hogy egy helyi bűnbándának segít néha, a banda által eltulajdonított holmiknak biztosít tároló helyet. Arra kell motiválni, hogy rendszeres jövedelmet biztosító bejelentett munkahellyel rendelkezzen.

A gondozás elindulásával párhuzamosan a helyi önkormányzat ügyintézőjétől megkérdeztem, hogy az utat szegélyező fákról letört gallyakat összegyűjtheti-e a kliens fia. Az önkormányzat összegyűjtötte a gallyakat, és ezután engedélyezték a rászorulóknak részére, hogy elszállítsák onnan a saját ingatlanukra. A kliens fiának élettársa szállította haza a „gyújtóst” egy háztáji kocsin, aminek nagyon örültem, mert több hasonló sorsú kliens annak ellenére, hogy számukra is felajánlottam ezt a segítséget, nem élt ezzel a lehetőséggel.

A kliens fiának sikerült elhelyezkednie a megyeszékhelyen lévő tejipari vállalatnál, és fizetése közel 100 000 Ft volt. Úgy gondolta, hogy ez bőségesen elegendő mindhármas fenntartására, és ragaszkodott ahhoz, hogy élettársa ne vállaljon munkát. A család, ha szerényen is, de megélt; a kliensem a volt feleség továbbra is felkereste hétvégeken, és finom ételeket hozott számára. A kliens fiának élettársa ugyan próbált valamivel többet és ügyesebben takarítani, de látványos változás nem történt.

Úgy tűnt, hogy lassan rendeződött a kliens sorsa, és további gondozást nem igényelnek, de azért havi rendszerességgel meglátogattam őket. A tüzelő éppen csak elég lett a családnak, délelőtt 10 óráig nem gyújtottak be a téli hónapokban, amit azzal indokoltak, hogy addig kitart a meleg.

A kliensem volt felesége egy időre elköltözött a megyeszékhelyre úgy, hogy kezdetben senkinek sem adta meg az elérhetőségét, ezzel az általa biztosított hétfélig gondoskodás meg is szűnt. Ám az új hely nem vált be, és néhány hónap után újból visszaköltözött korábbi élettársához a zártkertbe.

Tavasszal kliensemnél inkontinencia panaszok kezdődtek, amit kezdetben a család átmenetinek gondolt, és szemérmesen nem foglalkoztak vele. A probléma azonban makacsul megmaradt, és nyár elején a kialakuló szag egyre zavaróbb lett mindenkinek számára. Mivel a kliens nem szerette volna, ha pelenkázják, valamint azt sem engedte meg, hogy fia a tisztálkodásban segítséget nyújtson, és a fia sem akarta elvégezni ezt a feladatot, ebben a kérdésben külső segítséget igényelt volna a kliens. A házi segítségnyújtás ellátásának igénybevételét hiába ajánlottam fel számára, kizárólag volt felesége segítségét volt hajlandó elfogadni, és azt a lehetőséget, hogy intézményünkben tusolhassanak. A volt felesége úgy gondolta, hogy segítségért valamiféle ellenszolgáltatás jár részére a kienstől, és egy újbóli eltartási szerződésen törte a fejét. Ezt a tervet kliensem fia is megtudta, és ugyan az anya előtt nyíltan nem tiltakozott ellene, de jelezte felém, hogy nagyon rossz néven venné, ha nem ő örökölné az apja után, hiszen ő van vele, és szerinte egyedül őt illelné meg.

Június elején a kliens fia és élettársa elköltöztek otthonról a volt feleség és jelenlegi élettársa otthonába, amely egy szobából és előszobából álló, kb. 16 m<sup>2</sup>-es fa hétfélig ház. A fiatalok azzal indokolták lépésüket, hogy ott jobban szeretnek lakni, és mivel napközben úgyis megfognák látogatni a kienst, nem látják úgy, hogy ez gondot vagy

ellátatlanságot okozna a kliens életében. Az idős kliens a gondozói szolgálat napközbeni ellátása mellett éjjel magára maradt. Másik gond, hogy a kliens röviddel a nyugellátása kézhez vétele után már pénztelenséggel küzdött annak ellenére, hogy nem sokat költött saját maga fenntartására. Arra gyanakodott, hogy az inge felső zsebében tartott pénzt kicseni fia és volt felesége. A kliens számára megnyugtató megoldásnak tartottam volna az idősotthonban történő elhelyezést; felvilágosítottam arról, hogy mit nyújt ez az ellátási forma, az elhelyezés ügymenetéről és az ügymenet várható intézési idejéről. Kliensem gondolkodási időt kért, és látszott, hogy dilemmával küzd.

Június 20-án az ebédet kiszállító tanyagondnok jelezte, hogy a kliens nem ette meg a tegnapi ebédjét és azt kiborulva mellette találta, a ruhája pedig nagy darabon vizelettel szennyezett. A klienst azonnal meglátogattam: a szoba tele volt legyekkel, a kliens félig a földre csúszva feküdt egy matracon. A klienst megettettem, és ugyan a hozzátartozókat nem tudtam elérni telefonon, de mire az evéssel készen lettünk, és a klienst megpróbáltam kényelmesebb fekvő pozícióba helyezni, addigra volt felesége is odaért hozzá. Elmondta, hogy azért fekszik a kliens a földre helyezett matracon, mert félő volt, hogy leesik az ágyról. Ő most napszámosként dolgozik, és korán el kell mennie a fiával együtt otthonról, tehát a kliens gondozását nem tudják megoldani. A beszélgetés során felmerült a kliens első házasságából született gyermekeinél történő elhelyezés lehetősége. Volt feleségétől megkaptam a kliens nagyobbik lányának telefonszámát, akit fel is hívtam. A hölgy elmondta, hogy gyermeket vár, amely nemsokára megszületik, emiatt nem tudja vállalni apja ellátását. Az intézeti elhelyezés lehetősége látszik az egyetlen megoldásnak a kliens megfelelő gondozásának biztosításához; ezt a kliens leánya is megfelelőnek ítéli, volt felesége azonban nem ért vele egyet.

A család az elkövetkező napokban szépen ellátta, gondozta a klienst, de az ötödik napon a tanyagondnok szintén elhanyagolt állapotban találta, nem tudott az étkezéséről és testi higiéniájáról gondoskodni. A napi hőmérséklet igen magas volt, félő volt, hogy a kliens ki fog száradni, ezért mentőt kellett hívni hozzá. A kliens kórházba kerülése után öt napig sem a fia, sem volt felesége nem látogatta meg, csupán mi látogattuk a tanyagondnokkal. A kliens ekkor arra az elhatározásra jutott, hogy kéri az intézeti elhelyezést, melynek lebonyolításában a kórház szociális munkása segített. A kliens háromheti kórházi tartózkodás után egy közeli otthonba került. A kórházban töltött három hét alatt végül is járt benn a kliensnél volt felesége és fia is. Mindketten nehezményezték a kliens intézeti elhelyezését, melynek egyértelmű oka, hogy így a kliens nyugellátását nem tudják felhasználni.

A klienst egyik tanyagondnokunk meglátogatta az elhelyezést követő egy hónapon belül, és elmondta, hogy nagyon jól érzi magát; az eddig eltelt időben volt felesége egyszer látogatta meg, leány gyermeke pedig telefonon keresztül érdeklődik felőle. A kliens helyzete így megnyugtatóan rendeződött. Volt felesége és fia gondolkodott azon, hogy a klienst áthelyezzék a megyeszékhelyre, hogy többet tudják látogatni, de erre végül is nem került sor.



## Kapcsolatfelvétel

P. Sz. Terézia a szociális szakemberrel önkéntes jelentkezés útján került kapcsolatba, amely a szervezet által kibocsátott jelentkezési lap kitöltését jelentette 2010. január 28-án. Aztán sor került az esetenplő felvételére, valamint az egyéni fejlesztési terv kidolgozására.

## Esetfeltárás

A kliens 2009. évtől vált munkanélkülivé, a közmunka szerződés lejártá következtében. A tartós munkanélküliségének oka elmondása szerint, hogy nincs munkahely a környéken. Teréz életkora 51 év, családi állapota elvált. Kisebbik fiával él közös háztartásban, élettársánál lakik albérletben, egy 80 m<sup>2</sup>-es, két szobás, komfortos családi házban. Egészségi állapota nem megfelelő, vérnyomásproblémája van, de ez nem akadályozza a munkavégzésben, továbbá lelki problémái is vannak.

Válásának fő oka az volt, hogy volt férje elmondása szerint erősen italozó életmódot folytat és agyba-főbe verte, és ezt egyszer s mindenkorra megelégte. Nagyobbik fia volt férjével él abban a lakásban, amelyből eljöttek, amely a két gyermek tulajdonában van, szüleiknek pedig haszonélvezeti joguk van a lakáson. Teréz elmondása szerint a volt férj csak a pénze miatt hagyja ott lakni a nagyobbik fiát. A kisebbiket is visszahívta a klienssel együtt, mivel a kisebbik fiúnak is van jövedelme, de ő nem hajlandó visszamenni azért, hogy újból elszenvedje a bántalmazást, és kisebbik fia sem akar visszamenni. Az ügyfél pillanatnyilag legfőbb vágya, hogy vagy eladják a lakást a fiúk, és mindenki élje az életét, vagy apjuk menjen ki belőle. Konszenzus viszont ez idáig nem született a fiúk között, ezért a kisebbik beperelte a nagyobbat. A per most nemrég vette kezdetét. Azóta a nagyobbik fiú is el akart költözni anyjához és öccséhez az albérletbe, de anyja ezt egyértelműen elutasította öccsével együtt, mivel korábban az apjuk mellé állt anyjukkal szemben, és azt mondta rá, hogy ő nem anya.

Munkaerő-piaci szempontból erősségnek tekinthető a kliens szándéka, hogy a helyzetén változtatni tudjon; gyengeségnek az alacsony iskolai végzettsége és szakképzetlensége mondható.

## Esetkezelés

A rendelkezésemre álló információk alapján elkészítettem Teca problémafáját. A fő problémának a munkanélküliséget ítéltam, mivel a kliens ezzel kapcsolatosan került kapcsolatba velem. Viszont több fő problémacsoport is generálta, illetve tette statikussá ezt az állapotot. Nevezetesen a családi problémák, az alacsony iskolai végzettség, illetve a centrumtól való nagy távolság jelentik a legnagyobb gócpontot a kliens életében. A családi problémák gyökerében a mentális és anyagi probléma húzódik meg, illetve a lakhatással kapcsolatos bizonytalanság, mivel nem tudja, hogy mi lesz korábbi otthonával, és lesz-e

még valaha is saját otthona? Az alacsony iskolai végzettség eredőjében pedig a szakképesítés hiánya és a tanulási nehézségek állnak. A távolság, mint fő probléma következtében pedig erőteljesen beszűkülnek a kliens munkával kapcsolatos lehetőségei.

A problémafából meghatározásra kerültek a célok és ezekből a célfa, amely azt mutatja meg, hogy melyek azok a prioritási területek, amelyeket elengedhetetlenül fejleszteni kell ahhoz, hogy az ügyfél helyzete javuljon, illetve normalizálható legyen. Teca esetében az elhelyezkedés, mint globális cél jelent meg a problémafából eredeztethető három prioritási területtel (nevezetesen: a családi konfliktusok rendezése, az iskolai végzettség növelése, illetve a távolság leküzdése). A családi konfliktusok megoldása érdekében szükség van a segítő beszélgetésekre, hogy legyen kivel megbeszélnie a problémáit; továbbá hosszú távon rendezni kellene a lakáshelyzetet, amely esetében kifizetés híján az eladás lehet a járható út. Mindehhez az szükséges, hogy a per a két gyermeke között lezáruljon, és jogerős bírósági ítélet szülessen. Az iskolai végzettség növelése tekintetében fontos lenne, hogy a kliens szakképesítést szerezzen, és elsajátítsa az ehhez szükséges tanulási technikákat. A távolság leküzdése esetében javasolt az utazási költségek megosztása másokkal, akik autóval utaznak például a közeli városba; így sokkal kedvezőbb áron juthat el a munkahelyre, akkor is, ha a munkáltató nem téríti az utazás egy részét sem.

Teréz esetében a fejlesztési terv a segítő lelki elbeszélgetésre, az önismeretre, a koncentrációs készség növelésére, továbbá az álláskeresési technikák szinten tartására irányult.

#### *A kliens fő célja az elhelyezkedés, ehhez a következő lépések szükségesek:*

A megfelelő lelkiállapot elengedhetetlen a munkakereséshez, illetve a munkavégzéshez, ezért szükséges a segítő beszélgetéseken való részvétel, hogy ez által a kliens képes legyen rendezni életét, viszont ez a cél nem bontható lépésekre, ez Teréz pillanatnyi lelkiállapotától függ.

#### *Az önismeret esetében a lépések a következők:*

1. A kliens belátja, hogy miért fontos az, hogy tisztában legyen saját készségeivel, képességeivel.
2. A készségei, képességei felszínre hozása.
3. Elmélkedés arról, hogy mit lehetne kezdeni a felszínre hozott szunnyadó készségekkel, képességekkel.
4. A jövőbeli orientációs irányok meghatározása.
5. Elmozdulás a meghatározott orientációs irányok irányába.

#### *Az álláskeresési technikák esetében:*

1. A csoportfoglalkozásra megírt önéletrajz, motivációs levél időszakonkénti megtekintése.
2. Az interjú szimuláció időszakos megismétlése.
3. A kliens álláskeresésének figyelemmel kísérése, ebben tanácsadás.

A területek fejlesztése párhuzamosan történik. A változási folyamatba a megyei munkaügyi központot, illetve a község önkormányzatát akartuk bevonni.

A fő erőforrás Teréz tenni akarása annak érdekében, hogy a helyzet változzon; valamint kisebbik fia, aki támogatja; továbbá a főbérő-élettárs bizonyos mértékig. Korlátnak tekinthető a kliens alacsony iskolai végzettsége, illetve a már kifejtett családi problémái. Az ügyfél a tervezési folyamat egészében partnerként viselkedett.





## Kapcsolatfelvétel

Marika kötelezett kliensként, mint rendszeres szociális segélyezett jelentkezett nálam.

## Esetfeltárás

Marika élettársával él együtt. Jelenlegi élettársa Józsi, aki korábban a férje volt, de elváltak s akkor különköltöztek. Kapcsolatuk abban az időben annyira megromlott, hogy Marika visszavette lánykori nevét. Aztán fordult a kocka s újra megtalálták egymást, de nem házasodtak össze. Házasságukból négy fiúgyermek született. Jelenleg minden gyermekük velük él. A legidősebb fiú 21 éves, tanfolyamra jár. A szakközépiskolát nem fejezte be, az érettségén matematikából megbukott. A legkisebb gyermek szeptemberben kezdi az első osztályt. Marika válása után igényelte az akkor még járó szocpolt gyermekeire, és abból vállalkozó segítségével felépített egy 48 m<sup>2</sup>-es, két szobás házat. Ebbe a kész házba fogadta vissza Marika elvált férjét. Józsi szakmáját tekintve kőműves. Kisebb javításokat elvégez ugyan a házon, de kívülről még a mai napig nincs bepucolva. A ház környezete kissé elhanyagolt. A lakás bútorzata szegényes, nincs nagy rendetlenség, de látszik, hogy Marika öt férfi mellett nem győz mindent egyedül. Marikáék hatan élnek a rendszeres szociális segélyéből és a gyerekek után járó családi pótlékból, ugyanis Józsi nemhogy nem dolgozik sehol (nem talál munkát – mondja), de a közmunkát is visszautasította, mert az számára megalázó. Kliensem külsejét tekintve kissé elhanyagolt, fogai letöredezettek, haja ápolatlan. Marika nagyon hosszú ideig volt otthon főállású anyaként, a gyerekek és a napi házimunka mellett nehezen tudja elképzelni, hogy dolgozni is eljárjon. A család nagyon nehéz anyagi körülmények között él. Rengeteg tartozásuk van a szolgáltatók felé.

Kliensem fő problémája, hogy nincs munkahelye, ennek következtében családjá komoly anyagi nehézségekkel küzd. Marikának semmilyen munkaerő-piaci tapasztalata nincs, sohasem volt munkaviszonya. Marika hallássérült, mindkét füléhez hallókészülék szükséges. Fogytékossága miatt segédmunkára nem vették fel, viszont fogytékossága miatt sem fogytékossági támogatásra, sem leszálalékolásra nem jogosult. Végzettsége miatt hatalmas hátrányban van a munkaerőpiacon. Marika hátrányként éli meg a származását: édesanyja német, édesapja roma.

## Esetkezelés

Marika félve jött hozzám, mert nem tudta, mire számíthat. Először a bizalmát kellett megnyernem.

Rövid távú céloom Marika motiválása egy tanfolyamra. Jelenlegi iskolai végzettsége nyolc általános. A tanfolyamon lehetősége nyílna egy piacképes szakma megszerzésére, illetve a képzés ideje alatt anyagi forráshoz juthatna, ami segítené a család gaz-

dasági helyzetét. Az anyagi forrás mindenképpen motiváló Marika számára. Sőt, mint beszélgetésünkől kiderült, vágyik más emberek társaságára is, akikkel kicsit másról is beszélgethet, mint a gyermeknevelés és a háztartás.

A hosszú távú cél a munkahelyszerzés, nyilván ezáltal kedvezőbb anyagi feltételek. Fontos, hogy Marika hasznosnak érezze magát a társadalomban. (A szakmunkásképző iskolából azért rúgták ki, mert november 7-én az iskola előtt több társával együtt gyufásdobozzal „robbantottak”. Csínytevése miatt az akkori intézményvezető ellenforradalmárnak nevezte őt.)

Cél az, hogy szolgálati időt szerezzen, hogy idős korára is ellátott legyen. További cél még, hogy gyermekei előtt jó példával járjon el. (Sajnos nagyobb gyermekeinek vannak igazolatlan iskolai hiányzásai.)

Fontos, hogy gyermekei is érezzék, hogy a rendszeres munkával elért javaknak értéke van, hogy az élet természetes velejárója az, hogy mindennap elmegyek dolgozni, hogy időben felkelek, hogy felelősséget vállalok a munka terén is.

A fejlesztendő területek és a fejlesztés módja Marika esetében több irányú.

Alacsony iskolai végzettsége miatt motiváció kell a tanulásra, mindenképpen szükséges rávilágítani arra, hogy milyen előnyei vannak a szakmaszerzésnek.

A munkatapasztalat hiányát már visszamenőleg nem tudjuk pótolni, de tanulással, álláskeresési technikák ismertetésével, önéletrajz és motivációs levél megírásának megtanításával tudjuk motiválni kliensünket.

Volt férjével külön kell foglalkozni és motiválni a munkavállalásra. (Józsi nem akar dolgozni, tökéletesen megfelel neki, hogy Marika eltartja.) Ebből adódik az is, hogy gyermekeire sem szól rá az iskolai hiányzások miatt, mondván, hogy ő tanult, mégsem tud elhelyezkedni.

Marika jelenleg ott tart, hogy leveszi a kezét a nagyobb fiúkról oly módon, hogy igyekszik rákényszeríteni őket, hogy a tőlük telhető módon segítsenek be a háztartásba. Úgy érzi, becsapták, hiszen mindenben kiszolgálták őket, és mégsem becsülik meg. Óriási fájdalom számára, hogy senkinek eszébe sem jut sem a születésnapja, sem a névnapja, pedig csak valami jelképes dolgot szeretne, például hogy aznap ők takarítanak. Marika családja külön fejlesztést igényel.

Marika nem rendelkezik kiterjedt társadalmi kapcsolatokkal. Mivel nem dolgozott még sohasem, nincsenek régi munkatársak, főnökök, akikhez fordulhatna munkaügyben. Kliensem egy észak-magyarországi kis településén él, ahol az 1989-ben bekövetkezett rendszerváltás azt eredményezte, hogy a gazdasági, társadalmi változások hatására a település, valamint a régió is a leghátrányosabbak közé került. A bányászat és az erre épülő nehézipar megszűnésével tovább fokozódott az addig is már jelenlévő munkanélküliség aránya. Ezt a helyzetet a mostani gazdasági válság még tovább mélyítette. Az elmúlt egy-másfél évet a tömeges elbocsájtások jellemezték. Az elbocsátottak többsége alacsony végzettségű szakmunkásból vagy betanított munkásokból állt. Kliensem is az alacsony iskolai végzettségűek közé tartozik, így munkába állnia nem lesz könnyű.

Marika nehezen motiválható a változtatásra. Ez abból is adódik, hogy nem ismeri a lehetőségeit. Beletörődött saját helyzetébe. Motiválni az által lehet, hogy a tanfolyam idején kapható plusz juttatás anyagi többletforrást jelent, melyből javíthat gyermekei helyzetén.

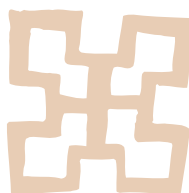
További erőforrásként jelölhető meg még programunk, mely lehetőséget biztosít a tanulásra, fejleszti a tanulási képességeket és a munkakeresési készségeket.

Külső erőforrásnak számít a csoporttagok egymás közötti kapcsolata, hiszen hasonló problémákkal küszködők erőt meríthetnek; a megoldási módokat, túlélési stratégiákat meg tudják beszélni.

A változások megvalósításához apró előremozdító lépéseket teszünk. Egyéni fejlesztés keretében, önbizalmat növelő én erősítést végzünk. Megfelelő szint elérése után álláskeresőre, elhelyezkedésre irányuló motiváltság kialakításában segítkezünk, mely történhet egyéni fejlesztés, illetve csoportos tréning keretében is. Legfőbb célunk az álláskereső hatékonyság növelése álláskereső technikák elsajátításával.

A foglalkoztathatóság javítása érdekében a tartós munkanélküliségből fakadó hátrányok kezelése családgondozás és tanácsadás keretében történik. A beilleszkedés elősegítése érdekében a kliens belső és külső erőforrásainak javítása, illetve megfelelő kiaknázása szükséges.

A társadalmi integrációjának erősítése, karbantartása érdekében szükséges az egészségügyi szakellátással szorosan összefüggő problémáinak kezelésében segítségnyújtás és támogatás, a megváltozott munkaképességgel való elfogadtatás, az egészségügyi problémájának kezelésére szolgáló gyógyászati segédeszköz használata. Közös feladatunk a családi, életvezetési, kapcsolati, lelki és mentális problémáinak csökkentése, mely nem működik a család támogatása nélkül. A munkavállalásra serkentésben kiemelt feladata van az ügyfélnek: a munkaügyi központtal és az álláskereső klubokkal folytatott rendszeres kapcsolattartás és együttműködés. A felkínált tovább- és átképzéseken való részvétel fontosságának hangsúlyozása elengedhetetlen.



## Kapcsolatfelvétel

Egy éve jár családgondozásra, nem derül ki, hogyan kezdődött a kapcsolat.

## Esetfeltárás

Tamás egy 58 éves, magas, vékony testalkatú férfi. Elmondása szerint az utóbbi időben sokat fogyott, ezt alátámasztja az is, hogy ruházata bő. Iskolai végzettsége nyolc általános iskola. Kliensem több hangszeren is játszik, és több évtizedes zenekari tagsággal büszkélkedhet. Emellett üzletkötői állása volt, de fokozódó alkoholizmusa miatt sorra küldték el a cégektől. Évek óta nincs saját jövedelme, adóssága nincs.

A korábban tulajdonukban levő belvárosi lakás költségeit nem tudták fizetni, így a leromlott állapotú épületet áron alul el kellett adniuk; adósságukat így tudták rendezni. Jelenleg, mint albérlők laknak benne. Látogatásaim során a lakásban minden alkalommal rend fogadott, bár a bútorok és maga a lakás is meglehetősen piszkosak, porosak voltak. A ház vakolata sok helyen leomlóban van, a törött ablaküveg pedig cellulusszal volt összeragasztva. A ház hibáit egyértelműen anyagi nehézségeik miatt nem tudják kijavítani.

Szülei 20 és 22 évvel ezelőtt meghaltak, apósa és anyósa szintén. Két férfi testvérével felszínes a kapcsolata. Kishúga hatévesen halt meg egy gázömlés következtében, a család ezt nem tudta feldolgozni. Családi állapota özvegy, második feleségét nemrég veszítette el. Az első házasságából egy lánya született, aki most 25 éves (kapcsolatuk a válást követően megromlott, nem beszéltek sokáig egymással). A második házassága 1991-ben kötött, Tamás szerint „igazi szerelem” volt. Kapcsolatukba egyre erősödő fájdalomérzet gyűrűzött be, mivel harmadszori mesterséges megtermékenyítéssel sem születhetett gyermekük. Ahogy a fájdalom nőtt, úgy lett egyre inkább megbízható nyugtatószerük az alkohol mindkettőjüknek.

Feleségével kölcsönös és erős volt a kötődésük. A haláleset után családja nyitott felé érzelmileg, támogatják. Lányával kibékültek, nagybátyja pedig kifizette a teljes temetési költséget. Első felesége felajánlotta, hogy kitakarítja a lakást.

Intézményi kapcsolata a családsegítő szolgálattal (segítő beszélgetések, információnyújtás, telefonálási lehetőség munkaügyben), a Máltai Szeretetszolgálattal (ebéd), az idősgondozással (ebéd) és a munkaügyi központtal (álláskereső) van.

## Esetkezelés

Már első beszélgetésünk során intelligensnek, rendkívül tájékozottnak, kommunikatívnak találtam. Minden egyes alkalommal pontosan érkezett.

A kliens megfogalmazásában az elsődleges problémája a munkanélküliség, erre épülnek rá az állandósult anyagi gondok és a lelki problémák (önbizalomvesztés, értéktelenség érzése). Minden lehetőséget megragadva folyamatosan pályázatokat nyújt be, állásinterjúra jár, eredménytelenül.

Családgondozóként úgy látom, hogy a kliensnek rossz elhelyezkedési esélyei vannak a munkaerőpiacon, ennek okai az életkora (58 év), a végzettsége (nyolc általános), és az alkoholizmusa.

Az alkoholról való leszokás és a gyászfeldolgozás egészséges lefolyása olyan célok, melyeknek elérését több apró lépésre szükséges bontani. Az előbbihez segítséget nyújthat egy helyi egyesület, melynek fő profilja a szenvedélybetegek számára biztosított professzionális segítség. Az utóbbiban a családsegítő szolgálat pszichológusa tud segíteni, ha a kliens igényli.

Segítő folyamatban alkalmazott eszközök és módszerek: szociális és mentálhigiénés tanácsadás, segítő beszélgetés, információnyújtás, ügyintézés, családlátogatás, erőforrástérkép készítés, genogram készítés (ennek célja a családi és kapcsolati rendszer feltérképezése).

#### ***A SWOT analízis alapján meghatározható erőforrások:***

**Belső erőforrásai:** Kiváló kommunikációs képességekkel rendelkezik, megjelenése megfelelő, fellépése határozott, önálló, kitartó. Zenei tehetség, és az ebből fakadó kreativitás, pontosság jellemzi.

**Külső erőforrásai:** családsegítő szolgálat, idősgondozás, munkaügyi központ.

**Gyengeségek:** életkor, alkoholizmus.

Tamás bejelentett munkát szeretne, ennek érdekében minden hirdetést megpályáz, ami képzettségének megfelel. Elsősorban üzletkötői állást szeretne. A munkaügyi központon keresztül elvégezte a kamionsofőri képzést, így ez a terület is érdekli. Gépjárművezetői engedélye van személygépkocsihoz és kamionhoz. Ami csökkenti a motivációját, az a folyamatos visszautasítás, illetve a felesége halála miatt érzett elkeseredés.

Tamás érzelmi állapotára a szenzibilitás, lehangoltság, hangulati szürkesség a jellemző. Felesége halála miatt jelenleg krízisállapotot él meg; ez még ráépül arra a frusztrációra, melyet az okoz, hogy közel nyolc éve nem talál munkát.

A klienssel való közös munka legelején az együttműködés kialakításának sikeressége volt a döntő tényező. Tamásnak magas volt a kapcsolati készsége, érdeklődő volt, érzelmei kevésbé bizonyultak destruktívnak, nem volt ellenálló. Az önismereti tanulásra való rásocializálás első lépése az volt, hogy érdeklődést, megértést, feltétel nélküli elfogadást mutattam (és éreztem is – ez nagyon fontos) felé. Ahogy haladtunk előre, egyre inkább kezdte megérteni saját problémáját, átlátni saját érzésvilágát. Kooperatív volt mindvégig, így képességei számbavételénél, munkaerő-piaci helyzetének elemzésekor igen hasznosak voltak a felismerései. Találkozásaink során egyre inkább képessé vált arra, hogy szembesüljön azokkal a negatív személyiség jellemzőivel, melyek hátráltatják a munkatalálásban.

Életútjának áttekintése után tisztábban látta, melyek voltak életének sikeres időszakai (amikor üzletkötő volt), és hogy ekkor milyen erőforrásokat tudott mozgósítani, illetve milyen külső-belső akadályokkal kellett megküzdenie. Hosszasan beszélt arról, milyen érzéseket keltett benne, amikor munkájában sikereket ért el, és hogy hogyan érintette, amikor alkoholos állapota miatt sorban küldték el a munkaadói. Pozitív és

negatív tulajdonságait most már egy olyan nézőpontból látta, mely lehetővé teszi új perspektívák észrevételét is. Önmegvalósítását akadályozza alacsony önbecsülése, szorongása, és kudarcserülő magatartása is.

Testi egészsége megkérdőjelezhető, a tartós stressz állapot és a kimerültség folyamatosan felőrli erejét. Alvászavarral, halálfélelemmel, feszült állapottal küzd, ami hatással van kognitív funkcióira is. A stressz oldásának céljából olyan technikákat mutattam neki, melyek egyedül is alkalmazhatóak, és javasoltam azt is, hogy sportoljon, gyakoroljon a hangszerein, illetve üzzön minden olyan tevékenységet, melyet azelőtt szívesen csinált. Megküzdési kérdőívet vettem fel vele, mely szerint főként az elkerülő stratégia jellemző rá. Elhárításai közé a tagadás, az elfojtás, és az intronegáció tartozik.

Munkanélküliségéhez olyan járulékos problémák tartoznak, mint az alkoholizmus és a depresszió. A gyász krízise elsőbbséget élvez a munkanélküliség krízisével szemben, tárgyvesztése fokozódik, és ezek eredményeképpen pszichoszociális krízisbe került. Meghasonlott saját magával és a világgal szemben is, ezt a destruktív attitűdöt a pozitív változás irányába kell elmozdítani. Tamás főleg pszichés problémákat fogalmazott meg. Komoly lélektani terápiás munkára is szükség lehet, ezért időszakosan megemlítem neki azt a lehetőséget, hogy az intézményünk pszichológusával kezdjen mélyebb feldolgozást. Kényes kérdés, hogy hogyan javasoljuk valakinek, hogy forduljon szakemberhez – folyamatosan meg kell figyelni a klienst, és felhívni a figyelmét arra a szenvedésnyomásra, amin ő már nem tud úrrá lenni egyedül.

Legutóbbi találkozásunk során a lehetőségeit mérlegeltük, az újrafogalmazott célra és az ehhez szükséges lépésekre fókuszáltunk. Immár ő mondta ki, hogy az alkohol komoly problémát jelent a munkatalálásban – a helyi egyesület segítségét javasoltam neki, és azt a csoportot, mely leszokott és leszokóban levő szenvedélybetegek informális csoportja. Ütemtervet készítettünk úgy, hogy egy naptárba felírtuk a célhoz szükséges teendőket, ezeket együtt fogalmaztuk meg.

Ha kliensem munkát talál, fontos, hogy folyamatosan támogassam az önbizalmát az első hónapokban. Viszont azt is meg kell neki tanítanom, hogy hogyan tudja könnyebben elviselni, ha esetleg nem kap munkát: ebben eszköze lehet zenei tehetsége. Emellett, ha fejlesztjük az ügyfél szociális, kommunikációs, metakommunikatív készségeit, az már egy belső nyereség lehet.

## Összegzés

Kliensem problémája igen összetett: nyolc éve nem talál munkát, alkoholizmusban szenved, szeretett felesége meghalt, családja nem törődik elegendően vele. Hogy munkája lehessen, és azt meg is tudja tartani, első lépésnek kell lennie az alkoholoról való leszokásnak, ezt követően teljes értékű, megbízható munkavállalóvá válhat. Közös munkánk legfőbb célja tehát a munkaerő-piaci integráció.

A pontos célt és az ehhez vezető utat ügyfelemmel közösen határoztuk meg, és én abban fogom őt segíteni, hogy ezt elérje. Önbizalmát erősíteni fogják a rövid távú célok teljesülései, és a belső kontroll tudatának fokozatos erősödése.

## Kapcsolatfelvétel

Máriával egy évvel ezelőtt kerültem kapcsolatba a családsegítő szolgálatnál. Önkéntesként keresett fel, elsődlegesen anyagi problémái miatt kérte a segítségem.

## Esetfeltárás

Mária 56 éves, elvált nő. Átlagos magasságú és testsúlyú. Külső megjelenése átlagos, olykor ápolatlan. Ruhatára régi, divatjamúlt darabokat tartalmaz, láthatóan nem fordít kellő figyelmet a megjelenésére. Haját maga vágja és festi. Arcát nem sminkeli, hajából nem készít frizurát. Nem használ parfümöt vagy textíliáztatót, legtöbbször nincs illata, olykor cigarettafüst érződik a ruháján, bár ő nem dohányzik. Biciklivel közlekedik. Beszéde alig hallható; miután válaszolt, sokszor motyog az orra alatt, mások számára nem hallható a mondanivalója. Lehajtott fejjel jár, non-verbális kommunikációjából a legyőzöttség, értéktelenség, alázat és erőtlenség olvasható ki. Beszéde csapongó, hirtelen eszébe jutnak a tárgyalt témához nem kapcsolódó kérdések. Mondanivalóját sokára osztja meg velem, előfordul, hogy csak többszöri találkozásra tudja elmondani, hogy miben szeretné a segítséget kérni. Érzéseiről ritkán beszél magától, praktikusán gondolkodik.

Apja fodrásként dolgozott, anyja háztartásbeli volt. Ketten voltak testvérek, fiatalabb gyerekként látta meg a napvilágot. Egy idősebb fiútestvére van. Tanulmányai alatt közepes vagy elégséges jegyeket szerzett, a házimunkában sokat kellett segítenie. A szakmunkásképző befejezése után a fodrász szakmában kezdett dolgozni szülővárosában. Két évig dolgozott itt, majd megismerkedett későbbi férjével és a megyeszékhelyre költözött. Összeházasodtak, majd rövidesen megszületett első gyermekük. A férje dolgozott, ő a háztartást vezette és a gyermeküket nevelte. Három évvel később megszületett második fiúgyermekük. Miután a fiúk óvodába mentek, Mária konyhai kisegítő munkakörben helyezkedett el, mert a szakmájába nem tudott visszatérni. Öt évvel később született harmadik fiúgyermekük. Ezt követően egy általános iskola konyháján dolgozott, közel öt évig. A rendszerváltást követően még két évig dolgozott, ezután megszűnt a munkahelye. Ezután alkalmi munkákat vállalt konyhai kisegítő, takarító munkakörökben, előfordult, hogy napszámban is dolgozott. Anyagilag a férjétől függött. Megismerkedésünkkor egy cukrászdában dolgozott konyhai kisegítőként alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel. Három hónappal később megszűnt a munkája, és azóta, több mint kilenc hónapja álláske-reső. Megközelítőleg kilenc év munkaviszonnyal rendelkezik.

Férje házasságuk elején fűtőként dolgozott, később a gyerekek születését követően az alkoholhoz fordult, és egyre sűrűbben ment haza részegen. A házasságuk megromlott, elváltak, viszont továbbra is együtt éltek a közös lakásukban. Anyagilag függött a férjétől, aki alkoholproblémával küzdött, de továbbra is dolgozni járt, rendszeres havi jövedelemmel rendelkezett. Rendszeres szociális segélyre ekkor nem volt jogosult vagyoni helyzete miatt, ugyanis volt egy saját lakása, amit kiadott albérletbe, vagy a közép-ső



fia lakott benne, amikor külföldről hazajött (tulajdonrésze volt a lakásban). A saját lakásában a középső fia jelentős közüzemi tartozást halmozott fel, melyet nem hajlandó kifizetni, és Mária felelősségének tartja azt rendezni.

Munkanélkülisége idején részt vett egy, a munkaügyi központ által szervezett támogatott képzésen, ahol grafiti-eltávolító képesítést szerzett. A fiai mindhárman szakmát szereztek, közepes tanulók voltak. A legidősebb kőműves, a középső szakács és a legfiatalabb hidegburkoló, festő szakmát tanult.

Mária jelenleg volt férjétől külön él, saját lakásában, saját rendszeres havi jövedelemmel rendelkezik, kapcsolataiban, ügyei intézésében sokat fejlődött. Lakása másfél szobás, 55 m<sup>2</sup>-es, első emeleti panellakás a megyeszékhely külvárosi részén. Mária a kishálóban él, a nappaliban albérletben laknak, egy fiatal pár a kisgyermekükkel. A lakás felújításra szorul, szegényesen berendezett, de látogatásomkor rend és tisztaság volt.

Mária kapcsolataira nem jellemző a kölcsönösség, családtagjaival alárendelt a viszonya. Legszűkebb családja a volt férjéből és legfiatalabb fiából áll. Volt férjétől sokáig anyagilag függött, jelenleg ez a függés gyengülni látszik. A volt férjnek alkoholproblémája van, amit elismer, de változtatni nem akar a helyzeten. Ezért viszonyuk konfliktusos, veszekedésekkel terhelt. Legfiatalabb fia ritkán nyúl alkoholhoz, gyakrabban szív füves cigit. Tágítva a kört, két idősebb fiával is tartja a kapcsolatot, ők külföldön dolgoznak, és ritkán látogatnak haza. A legidősebb fiú Angliában dolgozik már évek óta, vele jó a kapcsolata, de csak ritkán beszélnek és találkoznak. A középső fiával szintén időnként találkozik, Ausztriában dolgozik, a kapcsolatuk konfliktusos, sokat veszekednek, a fiának alkoholproblémái vannak, amit nem ismer el. Legidősebb fia volt mindig is a szövetségese, külföldre költözésével egyedül maradt. Mindhárom fiúnak konfliktusos a viszonya az apjával, az anyán keresztül üzennek egymásnak. Ha találkoznak az édesapjukkal, mindig alkoholhoz nyúlnak és a lerészegedésig isznak. A találkozások mindig veszekedéssel, a régi sérelmek felhozásával járnak.

Mária testvére Németországban dolgozik kőművesként. Évek óta nem találkoztak, szinte alig tartják a kapcsolatot. Máriának szüleivel nem volt szoros kapcsolata; apja fodrászüzletet vezetett, az anyja háztartásbeli volt. A szüleivel való viszonyát ridegnek írta le, mindketten nagyon szigorúak voltak vele. A testvérével és vele nem egyformán bántak, már ekkor éréstelennek érezte magát. A házasság egyfajta menekülés volt számára a családi házból, az első udvarlójához hozzáment. Egyik fia sem nősült még meg, gyermekük sincs. Legidősebb fia kiegyensúlyozott kapcsolatban él, középső fiának alkalmi kapcsolatai vannak, legfiatalabb fiának még nem volt kapcsolata, amiről Mária tudna.

Mária erősségei közé tartozik, hogy az ügyei intézésében jól elboldogul, bár sokszor nem elég hatékony. Addig intézkedik, amíg meg nem oldódik az ügy, kitartó a céljai elérésében. Érdekeit viszonylag jól tudja érvényesíteni. Egészsége kielégítő, ízületei fájdalmára szokott panaszkodni és pajzsmirigy problémái vannak. Összekötő funkciót lát el az apa és fiai között, ezáltal fontosnak és nélkülözhetetlennek érzi magát, és ez elfoglaltságot is jelent számára. Legfőbb erőssége, hogy változtatni szeretne a helyzetén, nem elégedett a jelenlegi életével, és ezért képes erőfeszítéseket tenni. Tud segítséget kérni, addig keresi a számára megfelelő segítő személyt, amíg meg nem találja.



Gyengesége, hogy kommunikációja lassú, és sokszor nem tudja megfelelően kifejezni magát, hivatalos levelek megírásakor segítségre szorul. Nem rendelkezik kapcsolati tőkével, elszigetelten él. Nincsenek barátai, volt munkatársaival sem tartja a kapcsolatot, a szomszédokkal is felületes a viszonya. Sokszor érzi magányosnak, meg nem értettnek magát, akár a volt férjével vagy a gyerekeivel szemben is. Elhelyezkedését nehezíti, hogy szakmájában már nem tud dolgozni, más piacképes szakmával nem rendelkezik.

Nincs számítógépe és internet elérhetősége, illetve telefonálási lehetősége sem, ez nehezíti ügyei intézését és önállóságának kibontakozását. Anyagilag nem független, megtakarított tőkével nem rendelkezik, máról holnapra él, jövedelmét nem tudja beosztani, kiadásait nem tudja megtervezni, ezért állandó anyagi zavarral, napi megélhetési gonddal küzd. Megismerkedésünkkor nem volt jövőképe, terve.

Mária lehetőségei között van, hogy hajlandó az át- és továbbképzésre, de mivel 55 éven felüli, így tanulási lehetőségei a jelenleg szervezett támogatott képzések tekintetében igen korlátozottak. Az együttműködésünk lehetőséget biztosít számára, hogy megismerje a számítógép és az internet használatát, ezek segítségével lehetővé válik a munkakeresés kiterjesztése eddig nem ismert fórumokon. Az intézményünk számos lehetőséget tud számára biztosítani, amelyek az alapvető szükségletei kielégítését biztosítják (például szociális akció – ruhabörze, ingyenes ebéd a hét minden napján, bekapcsolódás közösségi programokba).

A veszélyek között kell említeni, hogy a kedvezőtlen gazdasági változások miatt nő a munkanélküliség a régióban, eltűntek azok a gyárak, amik munkahelyet tudnának biztosítani az alacsony iskolai végzettséggel rendelkező csoportok számára. A nagy munkaerő kínálat miatt az idősebb, alacsonyabb iskolai végzettségű emberek kiszorulni látszanak az elsődleges munkaerőpiacról. A szociális pénzbeli ellátások szűkülésével a család, a közösség felelősége egyre nő, a magányosan, elszigetelten élő emberek kiszolgáltatottá válhatnak. Mária érzelmileg megterhelő kapcsolatban él a családjával, ez hosszú távon akár súlyosabb pszichiátriai kórképet is eredményezhet, ha kezeletlenül hagyjuk.

Mária fő problémaként a munkanélküliséget határozta meg. A munkanélküliségének okai: nem tud messzire járni dolgozni, nincs piacképes szakképesítése, nem ért a számítógéphez, eredeti családjában a tradicionális családi munkamegosztásra szocializálódott, hiányoznak a munkakereséshez, az elhelyezkedéshez szükséges készségei, továbbá a családi konfliktusok elsimítása elterelik erejét és figyelmét. Azáltal, hogy kiszorul a munka világából, kiszakad a közösségből, elmagányosodik.

Mária az intézményünk által kínált számos szolgáltatást igénybe veszi. A lakás tulajdonrészének átíratásával kapcsolatban kérte a jogászunk segítségét. Családi konfliktusai megértéséhez, feldolgozásához igénybe veszi a pszichológus segítségét. Részt vett a rendszeres szociális segélyben részesülő kliensek számára indított álláskeresésre felkészítő csoportfoglalkozásokon. A csoport klubként működik tovább (a csoporttagok kérésére), ebben is részt vesz. Az intézményi számítógépet és internetet használja hetente egy vagy több alkalommal. Az intézményünk által szervezett ingyenes étkezést igénybe veszi, ezzel biztosítva legalapvetőbb szükségletét. Részt vesz az anonim alkoholisták hozzátartozói csoportján, illetve megismerte egy helyi alapítvány működését, amely szintén szenvedélybetegekkel foglalkozik.

Az anyagi függetlenség megvalósításához szükség volt arra, hogy Mária havi, rendszeres, kiszámítható jövedelemmel rendelkezzen. Rendszeres szociális segélyre és más önkormányzat által nyújtott pénzbeli támogatásokra (beleértve az egészségügyi ellátásra való jogosultságot, átmeneti segélyt) nem volt jogosult, mivel két ingatlanban volt tulajdonrésze, amely meghaladta a törvényben meghatározott vagyon mértékét. Az egyik lakás tulajdonrészének átíratása, egyenes ági rokon részére történő elajándékozása viszont igen költséges volt, melyet Mária nem tudott kifizetni. Kivárnia a törvényi változást, mely megszüntette az ajándékozási illetéket az egyenes ági rokonok esetében 2011. január 1-től. A többi feladat ütemezése egymással párhuzamosan, folyamatosan történik.

Mária életében történt változások mind a kliens, mind a segítő oldaláról tudatosan megfigyelték és dokumentáltak, melyek időről időre megerősítésre kerülnek, ezáltal tudatossá válnak. Ennek célja a változás, a megváltozott helyzet fenntartása, visszaesésének megelőzése. Visszaesés esetén a helyzetet elemezzük, és a tanulságokat leszűrjük, tudatosítjuk.

## Összegzés

Mária az elmúlt egy évben sokat fejlődött, az élete több területén ért el pozitív változást. Egy érzelmileg és anyagilag függő kapcsolatból indulva eljutott addig, hogy jelenleg önállóan megállja a helyét az életben, önálló, rendszeres jövedelemmel rendelkezik. Társas kapcsolatai bővültek, számos új barátságra, ismeretségre tett szert. A klubfoglalkozás mellett önkéntes munkát vállalt, fogyatékos gyerekeknek segít szabadidős programokban. Jogosultságot szerzett ingyenes orvosi ellátásra, azóta rendszeresen jár vizsgálatokra, szűrővizsgálatokra, tudatosan vigyáz az egészségére. Önismerete fejlődött, felismeri a családban, kapcsolataiban vállalt szerepeit és ezek lehetséges következményeit. Álláskeresésben motivációja fennmaradt, és magabiztosan tud álláslehetőségeket felkutatni az interneten. Változtatott külsején, csinosabban öltözködik, törekszik a harmóniára ezen a téren is. Érzéseit egyre biztosabban felismeri és többnyire ki is tudja jelezni. Szeretne változtatni fiaival való kapcsolatán, fontosnak érzi, hogy felnézzenek rá és becsüljék őt. A volt férjével a kapcsolata nem változott, továbbra is feszültségekkel terhelt, viszont ennek ellenére készen áll arra, hogy segítséget nyújtson neki, ha a volt férj felismeri problémáját és változtatni akar rajta.



## Kapcsolatfelvétel

Együtműködési kötelezettsége van Margitnak a rendszeres szociális segély miatt.

## Esetfeltárás

Margit 55 éves, a településünk periferiáján, elszigetelten él. Férjével költöztek a településre, aki öt évvel ezelőtt gyógyíthatatlan betegségben elhunyt. Azóta egyedül él, és nagyon ritkán mozdul ki a lakásából. A családsegítővel való kapcsolattartása sem mindig rendszeres, sokszor betegségére hivatkozva kerül ki a találkozásoktól. A családgondozó látogatásait azonban nem utasítja el, ilyenkor szívesen megmutatja lakását, és problémáiról nyíltan beszél. A találkozásokon rendezett ruházatban, tisztán jelenik meg, és nem mindig akkor jön, amikor időpontot kap.

Margit rendezett családban született két testvérével együtt az ország nyugati részében. Az apa, tudomása szerint útépítő mérnökként dolgozott, édesanyja bírósági ülnök, illetve ügyintézői munkákat végzett. Az átlagos családi életüknek véget vetett egy ostoba tragédia, mikor a munkába igyekvő apát a közeli határőrök határsértőnek vélték és lelőtték 1957-ben. Az anya magára maradt három gyermekével, akiket ezután nehéz körülmények között tudott csak nevelni. Margit gyermekkorából arra emlékszik, hogy az édesanyja mindig dolgozott és idejük nagy részét az anyai nagymamával töltötték. De sohasem éheztek, iskolába jártak és a megfelelő életkörülményeket az anya, illetve nagyszülei biztosították számukra. Az édesanyjára nagy szeretettel emlékszik vissza; és mindig sajnálta az édesanyját, mikor ő renitens viselkedésével fájdalmat okozott neki.

Kamasz korától kezdve kicsapongó életet élt: nyáron elszökött a Balatonra, társaságba járt, fiúkkal barátkozott. Mindig fiú társaságban érezte jól magát, főleg a nála idősebbekkel. Eleven és makacs lány volt. Az édesanyja tiltotta, szigorúan megbüntette, de igazán hatással nem tudott lenni rá. 18 évesen volt egy öngyilkossági kísérlete, melyet igazából nem tudott megmagyarázni magának sem. Az állandóan éjszakázó fiatal a főnöke nem akarta szabadnapra engedni, és ő bosszúból bevette az édesanyja gyógyszereit, hogy azért is megmutassa, „mégsem megy be dolgozni”. Az eset után két hétig kórházban kezelték, de emlékezete szerint akkor nem kapott pszichiátriai ellátást. Az iskolai elvégzését követően cukrász lett, de a tanult szakmájában egy napot sem dolgozott, mert nem szerette. Betanított munkákat keresett, olyat, ahol jó fizetést kapott. Kenyérgyárban és a Videoton gyárban dolgozott, majd három évre elutazott az NDK-ba vendégmunkásnak.

14 évesen ismerte meg azt a fiút, aki az első férje lett. Az ő révén került kapcsolatba az alkohollal, rendszeresen kocsmába jártak. Margitnak nem okozott problémát ez az életforma, veszélyeit nem látta, következményeiről fogalma sem volt. Az eredeti családjával ekkora már lazult a kapocs, az édesanyja beteg lett, sűrűn kórházban volt, gyógyszereket szedett; nővérével sosem voltak jó kapcsolatban; az öccse pedig más településre költözött. Az első házasságát azért kötötte meg, mert állapotos lett. Ekkor az anyósáéknál lak-

tak, majd a férjét két évre elvitték katonai szolgálatra. A második gyermeket már azért vállalták, hogy a férjének megrövidüljön a katonai szolgálati ideje. De nem éltek jól, és Margit elköltözött az öccséhez a gyermekekkel együtt, el akarta hagyni a férjét végleg. A párkapcsolati problémák és a megélhetés nehézségei mellett további lelki és fizikai terhet jelentett, amikor az idősebb leánygyermeküknél nyirokrák betegséget diagnosztizáltak a gyermek öt éves korában. A kislány betegsége folyamatos kórházi kezelést igényelt, az anya hétfőn bevitte a gyermekkorházba, és pénteken ment érte. Két évig tartott ez az állapot, míg a szülők reménykedhettek abban, hogy a gyermek felgyógyul. A kislány betegsége az anya amúgy is labilis idegállapotát tovább gyengítette; számára megoldást jelentett, ha időnként az italtoltban vezette le feszültségét, kétségbeesését. Hosszú, nehéz évek után elváltak a férjétől; és Margit ekkor már olyan állapotban volt, hogy lemondott mindkét gyermekének neveléséről, mert addigra ő is belátta, hogy a férjénél nyugodtabb körülmények között, a nagymama segítségével biztonságosabban nőhetnek fel a gyerekei. Abban a lecsúszott helyzetben nem okozott lelki terhet a gyermekektől való elválás; megnyugodott, hogy az apa megad nekik mindent, amit ő nem tudott.

Megismerkedett második férjével, akihez hozzáköltözött, mivel nem volt hol laknia, és ez egy függőségi helyzetet eredményezett. Béla már régóta alkohol beteg volt, és olyan baráti körrel rendelkezett, akik a szórakozás, az italozás céljából keresték egymás társaságát. A házasságukból két gyermek született, akiket elsősorban férje szeretett volna; Margit kényszerűségből vállalkozott az anyai szerepre. Kislányuk négy éves volt, kisfiúk kettő, amikor egy látogatás alkalmával a védőnő katasztrofális állapotok között találta a gyerekeket, és azonnal intézkedtek a kiemelésükről. A szülők ragaszkodtak a gyermekekhez, és hogy elkerüljék az állami gondozásba vételt, vidékre menekültek, hogy eltűnjenek a hatóság szeme elől. 1994-ben költöztek a településünkre; számukra teljesen mindegy volt, hogy hová jönnek; ismerősök segítségével tudták megvenni a település szélén lévő régi parasztházat. A gyermekeket azonban itt is megtalálták, és kiemelték a családból. Ez az eset még a gyermekvédelmi törvény megszületése előtt történt, a szülők nem kaptak családgondozói segítséget életkörülményeik rendezéséhez.

Margit visszaemlékezése alapján szülőként nem járultak hozzá a gyermekek örökbeadásához, mégis a bíróság örökbe fogadhatónak nyilvánította őket, és azóta semmilyen információt nem tudnak a két gyermekről.

Béla és Margit ezután a településen maradt, ahol nagyon szegény körülmények között éltek, és mindketten továbbra is italozó életmódot folytattak. Egy tanyán találtak munkalehetőséget feketén, állatokat gondoztak. A foglalkoztatójuk nem jelentette be őket, és nagyon alacsony munkabérért, szabadság nélküli, folyamatos munkarendben kellett nekik dolgozni. Béla 2006-ban egy súlyos és gyógyíthatatlan betegségben elhunyt, így Margit teljesen magára maradt. Miután nem bírta egyedül pihenőnap nélkül a nehéz fizikai munkát, regisztráltatta magát a munkaügyi központban, és jelenleg a rendszeres szociális segély az egyetlen jövedelme. A családsegítő szolgálattal akkor került kapcsolatba, mikor a szociális törvény előírta a segélyesek együttműködési kötelezettségét.

Margit és Béla mikor a településre költöztek, egyetlen ismerősük, rokonuk sem volt a faluban; teljesen ismeretlenül, mindenféle támasz nélkül kellett nekik letelepedni. Az utcabeliek, illetve a falubeliek távolságtartással kezelték őket, kezdetben semmilyen

kapcsolatot nem tudtak kialakítani az emberekkel. A faluban élők az életmódjuk és a gyermekekkel történetek miatt is megvetéssel tekintettek rájuk, és ez a beilleszkedésüket nagyon megnehezítette. Nem kaptak a településen hivatalos munkalehetőséget, ha jövedelmet akartak szerezni, kénytelenek voltak elvállalni a nehéz munkakörülményeket és a bejelentetlen munkát. Margit a mai napig a település periferiáján él, nem csak helyileg, de kapcsolatait tekintve is.

Saját tulajdonú régi parasztházban lakik, az utca utolsó házában. A belső környezete tiszta, rendben tartott; az udvara és a ház környéke nagyon elhanyagolt, kívülről azt a benyomást kelti, hogy a ház lakatlan. A lakás állapota nagyon rossz: a falain nagy repedések húzódnak, a teteje beázik, nincs aláalapozva és süllyednek a falai. Az egész ház felújításra szorul, amit Margit a jövedelméből nem képes kifizetni. A lakásban megtalálhatók a legszükségesebb bútorok és műszaki berendezések (hűtőszekrény, televízió, mosógép), a belső környezet kialakítása körülményekhez képest nagyon igényes.

Primer szociális hálójának fontos szereplője idősebb lánya, Judit, akivel tartja a kapcsolatot. A közelmúltban több hónapig nála lakott. Nagyon szereti nyolcéves leány unokáját, de ritkán tudnak találkozni. Judit is munkanélküli és egyedül neveli a kislányt. Kapcsolattartásuk levélben történik. Másik leányáról csak annyit tud, hogy külföldön él. Az öccse áll még közel hozzá, de nagyon régen nem találkoztak. Nővérével nincs jó viszonyban, nem akar vele találkozni. Érdeklődési körében van a volt férje is, akiről vannak ismeretei, de nincs vele kapcsolatban. Szívesen felkeresné, de tudja, hogy élettársa van.

Szekunder szociális hálójában van Margit szomszédja, Árpád. Idős, beteg ember, segítségre szorul. Margit az elektromos áramot és időnként élelmiszert kap tőle, cserébe segít neki ellátnia magát, kitakarít, megeteti az állatokat. Flóra barátnője szintén munkanélküli, alkoholbeteg asszony. Margit szerint inkább érdekbarátság köti össze őket, „csak akkor jön, ha kell neki valami.” A faluban lakó néhány emberrel van még kapcsolata Margitnak, de ezeket a kapcsolatokat nem tartja fontosnak az életében.

Tercier szociális hálója a helyi vagy a területi intézményrendszerek. A munkaügyi központtal már nincs kapcsolatban; a korábbi időszakban átképzési lehetőséget nem talált a felkínált tanfolyamok között, munkalehetőséget nem tudtak számára ajánlani. A helyi önkormányzat megállapította a rendszeres szociális segélyre való jogosultságát, és a téli fűtési időszakokban tűzifára való pénzügyi segítséget szokott számára biztosítani. A családsegítő központtal a kötelezettség megállapítása óta van kapcsolata az ügyfélnek. A családgondozóhoz a megadott időpontban bejár, helyzetében a segítő beszélgetést elfogadja, a családgondozót lakásába beengedi. Időnként anyagi vagy természetbeni segítségre van szüksége, mert a havi 25 000 Ft segélyből nem minden hónapban tud megélni. Ruhaadományban tudunk néha segítséget adni, vagy kieszközöljük, hogy átmeneti segélyhez jusson.

A településen működő civil szervezetek egyike sem foglalkozik a munkanélküliek problémájával, és nem szívesen látnák körükben az alkoholbeteg asszonyt. Margit nem is keresi a társaságukat.

Testi erőssége, hogy el tudja látni magát, főtt ételt készít, hetente kimossa a ruháját, kitakarítja a lakását. Nagyon büszke a szépen összehajtogatott ruháira a szekrényében. Rossz a látása, ennek ellenére sokat olvas és keresztrejtvényt fejt, vagy televíziót néz. Főleg a sorozatokat kedveli, de meghallgatja a hírműsorokat is, tájékozott az országban történő

eseményeket illetően. Érszűkületes a lába, ami nagy fájdalmat okoz neki, ezért ritkán mozdul ki a házból, de a szükséges élelmiszert, mosóport, cigarettát, lottót beszerzi magának. A fizikai munkaerejére mindig büszke volt, és azt mondta, hogy elégedettek voltak a munkájával munkáltatói, sosem küldték el a rosszul végzett munkája miatt a munkahelyéről.

Erőssége, hogy az alkoholfüggőségét időnként el tudja hagyni. Ha fáj a gyomra vagy a veséje, vagy fogytán van a pénze, hetekig nem vesz magának semmilyen alkoholt, de ha pénzhez jut, vagy depressziós hangulatba kerül, ismét a pohár után nyúl. Alkoholelvonó kúrán egyszer volt, de elmondása szerint a kúráról kijövet, a résztvevőkkel az első italboltban újra találkoztak.

Lelki erőssége, hogy nyomorúságos helyzetét valamennyire el tudja fogadni, túlélési stratégiákat dolgozott ki magának. A havi jövedelmét igyekszik beosztani, nem szokott kölcsönkérni. Az élelmiszereket, tisztálkodási szereket mindig ott veszi meg, ahol a legolcsóbb; az akciókat mindig figyelemmel kíséri a szórólapokon keresztül.

Ritkán főz magának, de akkor több félélt, főleg a tésztás és krumplis ételeket szereti. Az elektromos áramot a szomszédjától kapja, és nagyon kevés havi díjat fizet érte, valamint viszonzza egyéb természetbeni segítséggel. A szomszédal vagy a barátnővel segítik egymás ellátását, főzéshez, mosáshoz való árucikkkel. Nagyon szereti a rejtvényűségeket, de ezeket nem dobja ki, hanem elteszi későbbre, kiradírozza a megfejtett rejtvényeket.

Erőssége, hogy önálló, önellátó; saját problémáit igyekszik maga megoldani. Értelmes, kommunikációja megfelelő, problémáit meg tudja fogalmazni. Reális képe van saját magáról és a környezetéről. Képes hinni sorsa jobbra fordulásában, de nem magában bíz, hanem a szerencséjében. Egész életében lottózott, és erről a szenvedélyéről nem hajlandó lemondani.

Két évvel ezelőtt elköltözött a településről, hosszú ideig a felnőtt leányánál, Juditnál élt. Segített unokájának nevelésében, és örült, hogy a családjával lehet. Nem tudott ott letelepedni, mert munkalehetőséget ott sem talált, és nem akart a leányának további terheket, kellemetlenséget okozni. Elvonókúrára jelentkezett és gyógyszeres kezelés alá vetette magát, de nem sokáig tartott ki. A gyógyszereket kezdte nem szedni, és a terápia után a részvevő betegekkel együtt első útja a kórház melletti italboltba vezetett.

Többször próbált felhagyni az italozással, mert gyomor-, illetve veseproblémákat szokott okozni nála az alkoholfogyasztás. Hetekig nem iszik semmilyen alkoholt, de azután jön egy depressziós, magányos időszak, amikor ismét az alkoholban keresi a megoldást.

Amikor a gyermekei kicsik voltak, új életet szeretett volna kezdeni, mert látta, hogy az az italozó társaság, amely a gyermekeit nap mint nap körülveszi, nem megfelelő a fejlődésükhöz. Nem volt hozzá elég ereje, de ha ebben az időszakban kapott volna egy ösztönző, támogató légkört (családi, rokon vagy gyermekjóléti családgondozás: akár átmeneti otthon), akkor nem kellett volna elszakadnia a gyermekeitől. A mai napig emlegeti őket, nagyon fáj neki, hogy semmit nem tud róluk. A családgondozótól kért segítséget, hogy felkutassa őket, de az örökbefogadás titkos volt, a vérszerinti szülő számára nem adhatnak meg semmilyen információt, hová kerültek a gyermekek.

A munkalehetőség keresésével felhagyott; azt mondta, fáj a lába, rossz a szeme, nem jó a hallása. Azt a munkát, amit még pár éve bejelentetlenül végzett, már nem képes elvégezni. A közcélú foglalkoztatásban elsősorban a gyermekes munkanélkülieket vesz fel; mióta bekerült a munkanélküliek közé, egyszer sem kapott közhasznú munkát.



## Kapcsolatfelvétel

Korábban a gyermekjóléti szolgálat foglalkozott Annával, 18. életéve betöltésével került át a családsegítő szolgálat ügyfelei közé.

## Esetfeltárás

A férfi a feleségével, három gyermekükkel – Annával, Anna öccsével és nővérével –, illetve a nagyobbik lányuk élettársával és az ő két közös gyermekükkel él egy háztartásban. A két kisebb gyermek enyhe fokban értelmi fogyatékos. A család egy saját tulajdonú összkomfortos családi házban lakik, mely kívülről nagyon el van hanyagolva: rendezetlen az udvar és a falak is piszkosak, a festék teljesen le van kopva. A házban két szoba van: egyikben lakik az anya, az apa és két gyermekük; a másikban a nagyobbik lányuk élettársával és annak két gyermekével. A ház nagyon szegényes, a falak belülről is omladoznak a szobákban, a meszelés már nagyon időszerű lenne. Mindenhol rettenetes kosz van és bűdös, a bútortzat minimális és erősen kopott. A konyha nagyon kicsi, ott voltak a biciklik és az alkatrészek szétdobálva, a fürdőszobát nem használják és a WC sem higiénikus.

Az apának nyolc osztálya van, de az elmúlt évek alatt elvégzett egy fűrészgépkezelői tanfolyamot, amivel ugyan elhelyezkedni nem tudott, de legalább próbált kikerülni a munkanélküliek közül, javítani az életkörülményeiken. Az anya szintén a nyolc általános iskolai osztályt végezte el, de kisegítő iskolában. A nagylány most 22 éves, nem tanul semmilyen oktatási intézményben, de a nyolc általánosa neki is megvan, továbbtanulni sajnos nem szeretne, mivel háztartásbeliként képzei el jövőjét a nálánál sokkal idősebb élettársával. Gyermekük, akik a közeli megyeszékhelyre járnak iskolába, gyógypedagógiai intézmény tanulói.

A család az apa alkalmi munkáiból származó jövedelemből, illetve a gyermekek után járó ellátásokból (emelt összegű családi pótlék, gyermekvédelmi támogatás), a lakásfenntartási támogatásból, a rendelkezésre állási támogatásból és az egyszeri segélyekből él. Nagyon rosszul osztják be a pénzüket, a családgondozás során többször is életvezetési tanácsadásban részesítette őket a családgondozójuk, a tanácsadások folyamán úgy tűnt, hogy hasznosítani fogják a mindennapi életükben az ott hallottakat; de a gyakorlatban mégsem tudták megvalósítani, ezért anyagi problémájukat hosszú távon nem tudták megoldani.

## Esetkezelés

2001-ben lett a család, illetve a szülők a családsegítő szolgálat ügyfele. Az apa kereste fel a családsegítő szolgálatot önkéntesen, hogy segítséget kérjen az akkor még rendszeres szociális segély megigénylésében. Ezek után heti rendszerességgel jelent meg a szolgálatnál ruhaadomány, élelmiszeradomány, illetve különböző segélyek igénylése érdekében. Ekkor került a család a családsegítő szolgálat nyilvántartásba, és ekkor derült fény a család helyzetére.

Míg az apa az ügyeinek intézésében a családsegítő szolgálattól kért segítséget, addig a gyermekek iskolájából jelzés érkezett a gyermekjóléti szolgálatához, hogy a gyermekek rendszeresen nem járnak iskolába, így nagyon sok az elmulasztott órák száma, illetve mindkét gyermek higiéniai gondokkal küzd. Nagyon koszosan, bűdösen mennek az iskolába, hajuk szinte mindig tetves, így társaik fenntartásokkal vannak irántuk. Ez a hozzáállás a gyermekek részéről abból is eredhet, hogy a szüleik sem úgy szocializálódtak, hogy minden nap tisztálkodni kelljen. A szülők nem mutatnak példát a gyermekeiknek tisztálkodás szempontjából, így a gyermekek sem törekednek a higiéniára; nem tudták megtanulni, hogy minden nap, de legalább minden második nap fürödjenek.

A gyermekjóléti szolgálat felvette a családdal a kapcsolatot, és a családsegítő szolgálat segítségével elkezdte a családgondozást. A gyerekek alapellátásba kerültek, mivel már a kezdetekben állandó probléma volt, hogy a gyermekek nem járnak iskolába rendszeresen. Az együttműködési megállapodásban a szülők vállalták, hogy biztosítják a gyermekek iskolába járásának feltételeit, a rendszeres tisztálkodást, és azt, hogy motiválják őket a tanulásra. De a szülők többszöri figyelmeztetésre sem tettek eleget az együttműködési megállapodásban foglaltaknak, ezért a gyerekeket védelembe vették. Ezt követően kötelező kollégiumi elhelyezést kértek a gyermekek részére, hogy ne legyen probléma az iskolába való eljutás, és a tisztálkodás is megoldhatóvá váljon. Ennek a megoldásnak az lett az eredménye, hogy a gyermekek alig voltak otthon, mert a szülőknek nem volt pénzük elutazni és hazahozni a gyermekeket. Többször telefonált a kollégium munkatársa a családgondozónak, hogy a gyermekek megint bent maradtak hétfégre; ennek hatására a szülők felkeresték a családsegítő szolgálatot és egyszeri segítyt igényeltek, hogy legyen pénzük az útiköltségre. Anyagi problémákkal a kezdetek óta küzdenek; ez abból is adódik, hogy nem tudják megfelelően beosztani a jövedelmüket, illetve az anya nem kap semmilyen munkát, mivel nincs megfelelő végzettsége, és nem rendelkezik semmilyen szakmával sem. Ez oda vezetett, hogy kikapcsolásra került az áramellátásuk, melynek újra beköttetése nagyon sok pénzbe kerül. Az apa ekkor minden alkalmi munkát elvállalt és szezonális mezőgazdasági munkákban is részt vett: nagyobbik lányának az élettársa is hozzájárult a hátralék kifizetéséhez, illetve pénzübeli támogatások segítségével sikerült újra beköttetni az áramot.

Mivel a korábbi iskolájukba bizonyos korig lehet csak járni, ezért Annát és öccsét átírtatták a megyeszékhelyen lévő gyógypedagógiai intézménybe. A szülők és a szakemberek is szerették volna, hogy itt is kollégiumi ellátásban részesüljenek a gyermekek, de erre nem volt lehetőség, mert nem helyi lakosok. Így az a megoldás maradt, hogy minden reggel be kell járnia Annának és az öccsének busszal, ami magával vonzza azt, hogy minden hónapban buszbérletet kell a szülőknek vásárolni a gyermekeknek. Ezt a szülők vállalták, és ez idáig nincs probléma a bérlet időben való megvásárlásával. Ennek ellenére Anna öccse még mindig nagyon sokat hiányzik az iskolából. Anna elmondása szerint őt is buzdítja öccse, hogy ne menjen be az iskolába, de nem enged a kísértésnek. Azt mondja, ő szeret iskolába járni, és nem akarja öccse példáját követni. Az osztályfőnök, a családgondozó és a szülők közös megegyezése értelmében a kisfiú érdekében kérelmezték az iskolát, hogy Anna öccse legyen magántanuló, ennek eredménye az lett, hogy a fiúnak csak két napot kellene iskolába járnia, de ezt sem teljesíti. Annával ilyen jellegű probléma nincs, úgy tűnik, befejezi középiskolai tanulmányait.



2009 decemberében találkoztam először az apával és az anyával, a villanyszámla elmaradásuk miatt keresték fel a családsegítő szolgálatot. Több hónapi elmaradásuk van, és most kiküldték az év végi elszámoló számlát, amit nem tudnak kifizetni. Mivel a családsegítő szolgálatnál nem működik adósságkezelési szolgáltatás, egy lehetőség maradt, hogy figyelmükbe ajánljuk egy alapítvány támogatását. Az anya érdeklődését felkeltette, hogy valami megoldás van a problémájukra, és érdeklődött a támogatás igénybevételének módjáról. Elmondtam neki, hogy milyen papírok és igazolások szükségesek a támogatás igényléséhez és megbeszéltük, hogy minél hamarabb beszerzi azokat, hogy minél hamarabb tudjunk neki segíteni. Még azon a héten behozta a szükséges iratokat, és elindítottuk a hátralék rendezésére irányuló folyamatot. A napokban kaptunk választ az alapítványtól, hogy nyert a család: így rendezve lesz a hátralék, nem kell félniük, hogy újra kikapcsolják az áramszolgáltatásukat.

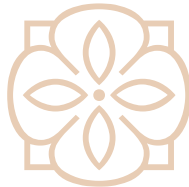
A szülők ekkor is mosdatlanok, ruházatuk koszos volt, illatuk sem arról árulkodott, hogy otthonuk megfelelően van takarítva, és hogy a higiénia fontos számukra.

2010 márciusában a gyermekjóléti szolgálat problémajelzést kapott a középiskolából, hogy Anna az iskolai orvosi vizsgálat során nagyon elhanyagoltnak, ápolatlannak bizonyult, és nagyon régóta tetves a haja, melyről már többször is tájékoztatták a szülőket, de változás még nem történt az ügyben. A gyermekjóléti szolgálat, mivel Anna betöltötte a 18. életévét, átadta az esetet a családsegítő szolgálatnak, és így én kaptam meg az eset kezelésével, megoldásával járó feladatokat.

Miután a gyermekjóléti szolgálat átadta Anna esetét nekem, megkereső levelet írtam a szülőknek, hogy jöjjenek be lányukkal a családsegítő szolgálathoz. Anna meg is jelent, a szülei nem jöttek be, de annak is nagyon örültem, hogy ő megjelent. A gyermekjóléti szolgálat családgondozója is bejött a beszélgetésre, hiszen őt már régebb óta ismeri a lány. Elmondtuk Annának, hogy ha bármi problémája van, most már engem keresen, nagyon szívesen beszélek vele és segítek neki bármikor, előre megbeszélt időpont nélkül is. Az iskolában zajlott orvosi vizsgálatról is szót ejtettünk, mely során újból kiderült, hogy Anna haja ismét vagy még mindig tetves, illetve nagyon koszos a bőre. Ezen a vizsgálaton olyan részletekre is fény derült, hogy váladékos a fehéreneműje, amit nem cserél rendszeresen, és egész testén látszik, hogy nem fürdik. A ruháit sem mossa az édesanyja rendszeresen, koszosak, bűdösek a ruhaneműi és a táskája is, ez a beszélgetésünk során is megfigyelhető volt. Kolleganőmmel próbáltuk kideríteni, hogy miért nem tisztálkodik, de elfogadható magyarázatot nem tudott adni. Hiszen kádjuk van, vizük van, igaz meleg víz nincs, de tudnának melegíteni, tisztálkodási szereik is vannak, ennek ellenére nem mosdik. Azt mondta, rossz a kádjuk, de mivel van két pici gyermek a családban, akiket kis, műanyag kádban fürösztönek, azt tanácsoltuk Annának, hogy kérje el nővérétől a kiskádat és mosakodjon meg benne tetőtől-talpig. Anna megígérte, hogy így fogja csinálni, legalább kétnaponta. Mikor rákérdeztünk, hogy az osztálytársaival milyen a kapcsolata, illetve a nem fürdése befolyásolja-e, az osztályban elfoglalt helyét, elsírta magát, nyilvánvalóvá vált, hogy az osztálytársai megjegyzést tesznek megjelenésére. Az iskoláról is beszélgettünk, elmondtá, hogy minden nap rendszeren jár iskolába, amit nagyon szeret. Szőnyeget szoktak szőni, amit haza is visz, és azt mondta, ha a szülei kimeszelnek a házban, akkor fel szeretné rakni a szőtteseket a falra.

Illetve elmondta, hogy szülei megvették a havi bérletet neki is és a testvérének is, de az öccse továbbra sem jár iskolába, igaz bemegy vele a városba, de nem megy be az óráira, még mindig mondogatja Annának is, hogy menjen vele, de a lány továbbra is kitart az iskola mellett, ebben az évben még nincs igazolatlan hiányzása.

Megbeszéltük, hogy ha problémája van, felkeres. Sajnos nem tudok vele rendszeresen találkozni, mert fél négyig iskolában van, de ennek ellenére szeretnék róla mindent tudni. Családlátogatásra is ki fogok menni hozzájuk, melynek keretén belül tisztasági adománycsomagot szeretnék nekik átadni és fogok beszélni a szüleivel is, hiszen a testi higiénia nagyon fontos, és az, hogy a gyermekekben nem alakult ki a mindennapi tisztálkodás rutinja, főként a szülők hibája. Remélem, a szülőkkel kapcsolatban is lehet eredményeket elérni, hiszen ők nem akadályozzák gyermekeiket a tanulásban, vagy az élet bármely területén, csak azt kellene bennük tudatosítani, hogy fürödni, mosni, mosakodni kell! A gyermekjóléti szolgálat családgondozója elmondta, hogy a szülők mindig, mindenben egyetértenek, de aztán mégsem úgy csinálják, ahogy az meg lett beszélve. Ebből kifolyólag az lenne a cél, hogy Annában, hiszen ő már nagylány, tudatosítsam a tisztálkodás fontosságát. Remélem hasznos és eredményes lesz a közös munka, és azután, hogy rendszeresen jár iskolába Anna, azt is elérjük, hogy rendszeresen fog tisztálkodni.



## Kapcsolatfelvétel

Az anya kereste fel a családgondozót, italozó férjével való kapcsolatának rendezésében kért segítséget.

## Esetfeltárás

Anya: 44 éves, szakmunkás végzettségű, női szabó készítő szakmával, kilenc gyermek édesanyja: a gyermekek életkora 21, 19, 16, 11, 10, 7, 5, 4, 2 év (fiú, lány, lány, lány, lány, fiú, lány, lány, fiú). Jelenleg gyesen van a legkisebb gyermekével. 22 éve kikerült a munka világából.

Nagycsaládban nevelkedett, kilenc testvérével. Szülei nyugdíjas korukig dolgoztak. A szülők aluliskoláztak, mivel az általános iskolai tanulmányaikat nem fejezték be. Ő és testvérei is az általános iskolai tanulmányaikat befejezték, mindegyikük szakmát szerzett. Az iskola befejezése után 18 éves korában női szabóként dolgozott a helyi TSZ varrodájában. 19 éves korában férjhez ment, majd családot alapított, mivel 22 évesen anya lett az első gyermekével, majd még két gyermeket szült. A harmadik gyermek, mikor betöltötte a harmadik életévét, ismét elhelyezkedett női szabóként. Majd ismét gyermeket várt, már a negyediket, és utána sorra születtek a többi gyermekei.

Apa: 48 éves, szakmunkás végzettségű, mezőgazdasági gépszerelő szakmával. Csonka családban nőtt fel, mivel édesapja még kiskorában meghalt, édesanyja egyedül nevelte őt és egy lány testvérét. Mindkét szülő iskolai végzettsége nyolc általános alatti. A szakma megszerzése után a TSZ-ben kezdett mezőgazdasági munkásként, annak átalakulása után polgárőrként helyezkedett el a helyi önkormányzatnál. Létszámleépítés miatt munkahelyét elvesztette és a mai napig nem tudott ismét elhelyezkedni.

Gyermek: Roland, 21 éves. Az óvoda problémamentes volt. Az iskolában hatodik osztályos korábban kezdődtek vele az első problémák: nem tanult, sokat hiányzott az iskolából, évet ismételt. Majd az iskola befejezése után szakmunkás tanulónak jelentkezett. Már az első évben ismét problémák jelentkeztek. Nem járt be órára, nem tudták leosztályozni, ezért évet ismételt. Az iskola jelzése alapján az önkormányzatnál szabálysértési eljárást kezdeményeztek, melynek kapcsán pénzbírsággal sújtották a szülőket. Ez sem hatott a gyermekre, 16 éves korában a tankötelezettsége megszűnt. 18 éves korában, mint regisztrált munkanélküli a munkaügyi központnál tanfolyam keretében megszerezte a minősített hegesztői bizonyítványt. Eddig több munkahelyen dolgozott, de mindenhol csak három vagy négy hetet. Jelenleg semmilyen jövedelemmel nem rendelkezik, szüleivel él közös háztartásban.

Gyermek: Zsanett 19 éves. Az óvodában nem volt vele gond. Az általános iskolai tanulmányait hiányzások nélkül, problémamentesen fejezte be, négyes átlaggal. Szakmunkásképző intézetben tanult tovább, de az első év elvégzése után nem járt be az iskolába. Több iskolában újra kezdte a kilencedik évet, de sehol sem fejezte be a ta-

nulmányait. Az iskolai hiányzások miatt védelembe vételre került sor 16 éves korában, amely 18 éves koráig tartott. Jelenleg regisztrált munkanélküli, élettársi kapcsolatban él, nem a szülei és testvéreivel, hanem élettársa családjához költözött.

Gyermek: Annabella 16 éves. Általános iskolai tanulmányait jó eredménnyel fejezte be. Szakmunkásképző intézményben, mint cukrász folytatta tanulmányait. Már az első évben annyi hiányzása volt, hogy le sem tudták osztályozni, így ismételtén kilencedik osztályos lett. A gyermekjóléti szolgálat az iskolai hiányzásai miatt védelembe vette. Jelenleg is nagyon sok a hiányzása, mindig egészségügyi problémákra hivatkozik, melyről orvosi igazolással számol el.

Gyermek: Fanni 11 éves. Jelenleg a református általános iskola negyedik osztályos tanulója.

Gyermek: Nelli 10 éves. Ő is a református általános iskola harmadik osztályos tanulója.

Gyermek: Milán 7 éves. Óvodába jár, egy évet visszamaradt.

Gyermek: Emese 5 éves. Jelenleg óvadás.

Gyermek: Petra 4 éves. Jelenleg óvadás.

Gyermek: Zsombor 2 éves.

A város külterületén élnek, kertesi családi házban. Régi építésű, külleme elhanyagolt, felújításra szorul. Három szoba, előszoba, konyha, fürdőszoba helyiségekből áll. A bútorzat hiányos, a kisgyermek egy szobában alszanak hatan, a másik szobában az anya, apa és a legkisebb gyermek. A kisebb szoba a legidősebb gyermeké.

A családnak 2010-ben lettem a családgondozója. Az elsődleges probléma a családban az volt, hogy a nagyobb gyermekek rendszeresen hiányoztak a középiskolából. A legnagyobb fiú csak 16. éves koráig járt középiskolába, időközben a munkügyi központ által elvégzett egy hegesztői OKJ tanfolyamot, de egy munkahelyen sem állta meg a helyét, mivel két-három hét után eljött. A legnagyobb lány szintén be sem járt az iskolába, ezért le sem tudták osztályozni, így évet kellett volna ismételnie, de nem élt a lehetőséggel. A harmadik nagyobb gyermek jelenleg bejár az iskolába, de mivel egy évig nem járt, a gyermekjóléti szolgálat kezdeményezte a védelembe vételét, mely meg is történt a tavalyi évben. Jelenleg jár iskolába, ha hiányzik, azt orvosi igazolással támasztja alá. A két nagyobb gyermek munkanélküli.

Az anya elmondása szerint nagyon sok problémája volt és van a nagyobb gyermekeivel. Ő úgy gondolja, hogy mindent megtett azért, hogy gyermekei járjanak iskolába, vállaljanak felelősséget, de a család megismerése után a véleményem az, hogy sajnos nem foglalkozott eleget a nagyobb gyermekekkel. Ez betudható annak is, hogy sorra szülte a többi gyermeket, és azt gondolta, hogy a nagyobbakra már nem kell odafigyelnie. A két lány rendszeresen jár hozzám. Minden problémával hozzám fordulnak, legyen ez iskolai, párkapcsolati, lelki, egészségügyi. 2010-ben a Zsanett nevű gyermekkel ideggyógyászati szakrendelésen voltam, mivel állandó szorongás és melankólia jellemezte. A szakorvos megállapította, hogy depresszióban szenved, rendszeresen gyógyszert kellett szednie. Még abban az évben megismerkedett jelenlegi párjával és annak családjával. Nagyon sok szeretetet kapott, kap tőlük a mai napig. A szorongása, félelmei elmúltak, a gyógyszer szedését is abbahagyta.

A másik égető probléma a családban a munkanélküliség. A férj több éve munkanélküli, jelenleg az önkormányzattól bérpótló juttatásban részesül. A legnagyobb gyermek sem dolgozik, ő semmilyen ellátásban nem részesül. A család nagyon nehéz

anyagi körülmények között él. A havi jövedelmük a gyermekek után járó családi pótlék, a gyēs és az apa segélye, ez havonta 150 000 Ft. A megélhetésük nagyon nehéz, a havi rezsi számlákkal elmaradtak. A gázszolgáltató már a gázt két éve kikötötte, az áramszolgáltatás, mivel szociális rászorultság miatt védendő fogyasztóvá váltak, előre fizetős mérőállomás felszerelésével megoldott. Az apa a segély mellett idénymunkát szokott vállalni, de ezt csak a nyári időszakban tudja megtenni.

A harmadik probléma kapcsán lettem a család családgondozója, mivel az anya, Klára, egy alkalommal felkeresett a családsegítő szolgálatnál, hogy a férje italozása miatt nagyon sokat veszekednek, a gyermekekhez nincs a férjének, Mihálynak türelme. Elmondta, hogy a férje egész nap a kocsmában van, ha mégis hazamegy, akkor csak vitatkozik, kötözködik vele és a gyermekekkel. Néha még bántalmazza is őket. A gyermekek ellátásában nem segít, minden házimunka és a házkörüli munka teljesen rá marad: főzés, mosás, az állatok ellátása. Nagyon sokat betegeskedik, már többször volt kórházban magas vérnyomás miatti roszullét kapcsán. Rendszeresen gyógyszereket kellene szednie, de sajnos nincs rá pénz, hogy kiváltsa, ezért mindig rosszul van. Az elmúlt másfél évben 15 kg-ot fogyott.

Továbbra is szereti férjét, mindezek ellenére szeretné a házasságát fenntartani, de változásokat szeretne elérni a családi szerepeket illetően. A problémáik megbeszéléséhez kérne segítséget. Tájékoztattam, hogy mediáció alkalmazásával lehetőség van a közös megegyezésre, a problémák megoldására. Megbeszéltük, hogy időpontot egyeztetünk, hogy mindkét fél jelen legyen a konfliktuskezelő megbeszélésen.

A megbeszélt időpontban csak az anya jelent meg. Szomorúan mondta, hogy a férje hiába ígérte meg, hogy ő is jön, részt vesz a megbeszélésen, részegen fekszik otthon. Hiába kérte, hogy ne igyon, mert ez a megbeszélés fontos lenne mindkettőjük számára, a férje meggondolta magát. Elpanaszolta még, hogy az édesanyja nagyon megbetegedett, ápolását ő látja el. Teljesen kétségbe van esve, a kimerültség határán van. Édesanyja (aki daganatos beteg) ápolását a saját lakásukban nem tudja megoldani, mivel ők is nagyon szűkösön élnek.

## Esetkezelés

A két nagyobb gyermek munkavállalásához több esetben nyújtottam segítséget. Felvettem a kapcsolatot a városban működő munkahelyekkel, ismeretségeim révén a nagyobb lánynak sikerült elhelyezkednie a helyi húsfeldolgozó Kft.-nél. A legnagyobb fiú legutóbb próbamunkán volt külföldön, minősített hegesztőként szeretne elhelyezkedni. A családot folyamatosan figyelemmel kísérem, a szolgálatunk szolgáltatásai korlátozottak, ezért élelmiszer adománnyal és igény szerint ruhaneművel tudjuk őket segíteni. A családi konfliktus kérdése még nyitott, mivel semmilyen eredmény nem született az apa közönye miatt.

Véleményem szerint az anya az ő értékrendje alapján azt gondolja, hogy ő mindent megtett és megtesz a mai napig azért, hogy a gyermekeinek a legjobbat nyújtsa. Ez csak abban nyilvánul meg, hogy megpróbálja a napi élelmézést megoldani. A gyermekek tanulásával, különböző problémáikkal nem tud és nem is akar foglalkozni. Másról vár segítséget, megoldást, ő nem érzi magát hibásnak.

A férje és közte fennálló konfliktusokat rendeznie kell, ehhez ismét időpont egyeztetéssel megbeszélést kell tartani. A férj jelenléte elengedhetetlen, ezért külön el kellene beszélgetni vele, tájékozódni arról, neki mi a véleménye, miért van köztük konfliktus. Felajánlani neki a segítő beszélgetést.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens 2008 óta munkanélküli. Korábban nem állt kapcsolatban intézményünkkel. Jelenleg rendelkezésre állási támogatásban részesül, a programba meghívással érkezett 2009. november 2-án.

## Esetfeltárás

F. R. 34 éves férfi, végzettsége cipőfelsőrész készítő, pék. A beszélgetések során kiderült, hogy nagyon együttműködő, jelenlegi élethelyzetéről nyíltan beszél, ellenállást nem tapasztaltam. Elmondta, hogy 2008-ban leépítés miatt küldték el munkahelyéről, ahol három évig dolgozott. Kiderült, hogy nagyon szerette a munkáját, mint anyagmozgató dolgozott ott. Azt mondta, hogy már korábban is sejteni lehetett, hogy véget ér a munkaviszonya, mégis rosszul érintette. Láthatóan még mindig nem tudta feldolgozni. Azóta is folyamatosan állást keres, többnyire ebben ismerősei segítségére számít. A sikertelenség miatt azt gondolta, hogy érdemes továbbtanulnia, és egy év alatt kitanulta a pék szakmát, de azzal sem tudott elhelyezkedni. A munkanélküliség önmagában is rosszul érintette, de tovább nehezíti életét, hogy anyagilag is nehéz helyzetbe került. Élettársával él együtt, aki bár dolgozik, de a kliens elmondása szerint 30-40 000 Ft-nál nem keres többet. Így havonta, a rendelkezésre állási támogatással együtt 60-70 000 Ft-ból élnek, amit csak nagyon nehezen tudnak megfelelően beosztani. Nyáron ezt mezőgazdasági munkával próbálják kiegészíteni, de ez nem alkalmas arra, hogy a téli időszakra takarékoskodni tudjanak. Lakhatásuk biztos, a kliens örökölt egy házat a nagymamájától, és abban élnek, illetve elmondása szerint semmilyen hátralékuk sincs. Az ügyfél családi háttere jónak mondható, édesanyjára és nevelőapjára számíthat. Barátai nincsenek, elmondásából arra következtetnek, hogy leginkább munkatársaival tartott bizonyos szintű barátságot, de a munkahely elvesztésével ezek a kapcsolatok megszakadtak. Édesapja néhány éve elhunyt, de kiderült, hogy nem tartották a kapcsolatot. A kliens viselkedése és kommunikációja elárulta, hogy számára ez fájdalmas, hiszen ő próbálta felvenni a kapcsolatot édesapjával, de többször is elutasításba ütközött. Elmondta, hogy van egy idős, beteg nő a szomszédjában, akit önként, pusztán jóindulatból szokott ápolni. Társaságba nem szokott járni, bár számomra nagyon beszédesnek, közlékenynek tűnt. Az a véleményem, hogy a társas kapcsolatok hiánya erősítheti az izoláció kialakulását.

A kliens legnagyobb vágya, hogy újra dolgozhasson. Nagyon szeretné, ha anyagi helyzete rendeződne, hogy ne kelljen ennyire szűkösködniük, mint manapság. Elmondta, hogy a környéken, más településeken is dolgozna, de eddig még ilyen lehetőségei sem voltak. Részt venne közmunka programban. Szívesen kitanulna más szakmákat is, ha az által el tudna helyezkedni. Az a benyomásom, hogy a kliens a munkahelyi légkört, a munkából adódó felelősséget, és a munkahelyi kapcsolatokat ugyanúgy igényli és hiányolja, mint a munkáért járó fizetést. A családsegítő szolgálat feladata a klienssel a szinten tartás. Fontos,

hogy megmaradjon a motiváltsága és kitartása. A kliensnek szüksége van a biztatásra, és egy pozitív jövőképre, ami irányt ad a továbbiakban, és segít neki leküzdeni a nehézségeket.

Azt gondolom, hogy a kliens kitűzött céljainak megvalósításához hozzájárulnak az erőforrásai: a kitartása, a motiváltsága, a mobilitása, az, hogy hasznosnak akarja érezni magát. Nagy segítség számára a támogató családi háttér is. Legnagyobb korlátnak a nem piac-képes végzettségét tartom, és az is nehezíti a helyzetet, hogy már két éve munkanélküli.

## Esetkezelés

A klienssel először 2009 telén találkoztunk a családsegítő szolgálatnál. Ismertettem, hogy milyen lehetőségei és kötelezettségei vannak. Ezután a szerződéskötés következett, és az adatait rögzítettük. A kliens kíváncsi volt, könnyen felkeltettem az érdeklődését. Tájékoztattam a programjainkról és tréningjeinkről. Elmondta, hogy szívesen részt vesz a programokon, mert szeret emberek között lenni, és készséggel tanul új dolgokat. Ezután az eddigi munkahelyeire és munkanélküliségére esett a szó. Tisztában van vele, hogy cipészként nem igazán tud elhelyezkedni. Ezért is tanult péknek, de eddig sajnos azzal sem járt sikerrel. Nem volt konkrét elképzelése, hogy mit is szeretne dolgozni. Képességei ismeretében abban megegyeztünk, hogy könnyebb fizikai munka lenne számára alkalmas. Elmondta, hogy úgy szeret dolgozni, ha közben munkatársakkal tud kommunikálni, szereti a csapatmunkát. Javasoltam továbbá a kliensnek, hogy vegye fel a kapcsolatot a szolgálat pszichológusával, aki segíthet neki feldolgozni az édesapja elvesztését, és azt, hogy nem alakult ki közöttük normális apa-fiú kapcsolat. A megbeszélés végén szóban invitáltam az egészség napra.

2009. december 8. Egészség nap: Levélben is meghívtuk az ügyfelet. A kliens eljött a programra. Jól megfigyelhető, hogy nagyon együttműködő, ez már az első alkalommal is kiderült. Részt vett a feladatokban és méréseken is. Úgy gondoltam, hogy a kliens számára hasznos lehet a következő programunk, a kommunikációs tréning. Ezen a kliensek egyéni képességeinek fejlesztését céloztuk meg. Levélben értesítettem és hívtam meg a tréningre.

2010. február 9. Egyéni képesség fejlesztő csoport: A kliens megjelent intézményünkben a kért időpontban. Az első tréningen a klienssel együtt nyolcan voltak. Bemutatkozással, ismerkedéssel teltek az első percek, ezután magáról a csoportról beszélgettünk, és bemelegítő játékokat játszottunk. A kliens ekkor még kicsit zárkózott volt.

2010. február 18. Egyéni képesség fejlesztő csoport: A második alkalommal már egygel kevesebben voltunk. Lazító feladatokkal kezdtünk és kommunikációt fejlesztő gyakorlatokkal folytattuk. A foglalkozást egy önismereti teszttel zártuk le. A kliens a második alkalomra egészen kibontakozott. Jó hangulatú volt a csoport, aktívan dolgoztak.

2009. február 25. Egyéni képesség fejlesztő csoport: A verbális és non-verbális kommunikációról beszélgettünk. Megfigyeltem, hogy a kliens egyre nyitottabb a csoporttagokkal is. Könnyedén kommunikál a korábbiakhoz képest.

2009. március 4. Egyéni képesség fejlesztő csoport: A tréning utolsó alkalma volt. A kommunikáció modelljével és a verbális és non-verbális kommunikációval foglalkoztunk. Kitértünk az asszertivitás, passzivitás, agresszivitás témára is, és ehhez kapcsolódó játékokat és feladatokat csináltunk.



## Összegzés

A klienssel jól lehetett együtt dolgozni. Az első találkozásunk alkalmával kötött szóbeli szerződéshez végig tartotta magát. Kialakult egy partneri viszony, ami megkönnyítette az együttműködést. A kommunikációs tréningeken sikerült bevonnom a csoportmunkába. Jól tudott együttműködni a csoporttagokkal is, miután kicsit jobban megismerték egymást. Azt gondolom, hogy már eddig is sikerült új ismereteket elsajátítania a tréningeken. Tudatosult benne, hogy a kommunikációnak mekkora jelentősége van, hogy általa milyen jó benyomást tud tenni egy munkáltatóra, és ugyanígy a kommunikációja révén negatív kép is kialakulhat róla. A tréning záró foglalkozásán a kliens elmondta, hogy örült, hogy részt vehetett, és jól érezte magát. Néhány napja felkeresett a kliens a családsegítő szolgálatnál, hogy közölje, közmunka programban fog részt venni. Ennek mindketten örültünk. Pozitív előrelépésnek tartom, hogy néhány hónapig újra dolgozni fog, így ismét integrálódik a munka világába és a jövedelme is magasabb lesz.



## Kapcsolatfelvétel

Amálka 2000-ben került a családsegítő szolgálat látókörébe, de rendszeres szociális segélyezettként 2006 nyarán lett nyilvántartásba véve szolgálatunknál, a helyi önkormányzat kötelezte az együttműködésre.

## Esetfeltárás

Amálka roma származású, 1984 óta munkanélküli, 13 éve van ledolgozva. Leginkább segédmunkásként dolgozott különböző üzemekben. 1984-ben leépítés volt utolsó munkahelyén, férje meghalt, egyedül nevelte fel a ma 37 éves és 31 éves lányait.

Jelenleg élettársi kapcsolatban él, illetve fia is velük él. Szörnyű körülmények között, nagy szegénységben élnek a város külterületén. Az első dilemmát az jelentette, hogy Amálka 1984 óta nem dolgozott, négy elemit végzett el. Berendezkedett a munkanélküli-séggel járó segélyezési rendszer nyújtotta támogatásokra. Anyagi helyzetük nagyon rossz. Nehezen olvas és ír, a család életére jellemző az alkoholfogyasztás, a lopás és a kukázás. Élettársa és fia igen sok alkoholt fogyasztanak, mind a hárman egészségügyi problémákkal küzdenek, melyek leginkább idegi eredetűek.

Izolált lakóhelyük miatt nincsenek barátai, szomszédjaikkal gyakran veszekszenek, mert jószágok tűnnek el az udvarukról. Megjelenése Amálkának rendezetlen, koszos, piszkos, ápolatlan. Az analfabétizmus jelei észlelhetők rajta.

A tanyavilágban élnek, elzártan a városi lakosság körétől, egyedül lányával és két unokájával tartja a kapcsolatot. Lánya elmondása szerint nem megy édesanyjukhoz, de szívesen fogadja bátyját és édesanyját.

Amálka ügyeit intézni egyedül nem tudja. Felvettük a kapcsolatot a munkaügyi központtal, ahol elmondták, már törölték a klienst a nyilvántartásukból a kora miatt, ennek ellenére havonta jár hozzájuk „jelentkezni”. A leszázalékolással már próbálkozott, de sem papírjai (szakorvosi papírok, zárójelentések), sem olyan súlyos egészségügyi problémái nem voltak, ami miatt leszázalékolták volna.

Amálka több mint 20 éves munkanélküli léte a legfőbb ok, mely akadályozza a munka világába való visszaintegrálását. A négy általános iskolai végzettség pedig szinte semmilyen munkavégzésre nem alkalmas, ezért Amálka esetében nem elsődleges cél a munka.

## Esetkezelés

*A hatékony megsegítés érdekében szükségét láttam a SWOT analízis elkészítésének:*

*Erősségek:*

- együttműködő,
- irányítható,
- önfenntartó képes.

### *Gyengeségek:*

- » alacsony iskolai végzettség,
- » analfabétizmus jelei mutatkoznak,
- » tartós mélyszegénység állapota,
- » tartós munkanélküli lét,
- » egészségügyi problémák, szenvedélybetegség.

### *Lehetőségek:*

- » társadalmi reintegráció (csoportfoglalkozás),
- » közösségi lét visszanyerése,
- » más ellátásba való elhelyezés (leszázálekolás),
- » rehabilitációs intézményben való foglalkoztatás.

### *Veszélyek:*

- » izolálódás,
- » létbizonytalanság,
- » lakhatási bizonytalanság,
- » elmagányosodás,
- » alkohol abúzus, társfüggőség (ko-dependencia).

Amálka esetében az egyéni képességek figyelembe vételével a változtatási irány a képessé tevés arra, hogy a kliens saját ügyei intézésében el tudjon járni, a tanyájuk környezetét hogyan kell takarítani, rendben tartani, illetve azt a minimális jövedelmet, amit hárman kapnak (élettárs, fia – rendszeres szociális járadék, Amálka – rendszeres szociális segély) hogyan osszák be ahhoz, hogy minden nap tudjanak enni.

A cél Amálka esetében a leszázalékolás elérése.

Felvettük a kapcsolatot a munkaügyi központtal, ahol megbeszélést tartottunk arról, hogy ugyan törölték a nyilvántartásból, de attól mehet hozzájuk, foglalkoznak vele. A helyi önkormányzat a legtöbb esetben támogatja a családot (lakásfenntartási támogatás, gyógyszervásárlási támogatás, átmeneti segély).

Igyekszünk a klienst arra biztatni és irányítani, hogy menjen el orvosi vizsgálatokra, de elmondása szerint fél a tütől, e félelméről beszélgettünk, elmagyaráztuk neki, nincs mitől tartania. Próbáltuk fiát és élettársát is bevonni a kapcsolattartásba, főleg alkohol-problémájuk miatt, de elutasítóak voltak.

Személyes szinten egyértelmű korlát a kliensnek tudatlansága, nehezen jegyzi meg az információkat. Családi szinten sok problémája van fiával és élettársával. A környezetében élő emberek rossz véleménnyel vannak róluk, gyakran lopnak fát, tyúkot, fia pedig büntetett előéletű, természetesen ez sem vet jó fényt a család életére. Gyakran panaszkodnak a szomszédok, ismerősök arról, hogy nagy a szemet a portájukon, kutatnak a szemetükben. Szervezeti, ellátórendszeri szinteken nem jelenik meg, saját ügyei intézését képtelen megoldani, gyakran papírra írjuk fel a kollégáknak (szociális iroda, munkaügyi központ), hogy a kliens milyen ügyben keresi fel őket, mivel Amálka nem igazán tudja elmondani.

Az együttműködés leginkább a havi jelentkezést teszi ki, illetve a csoportfoglalkozásokat (ha nem felejtí el). Amálka nem igazán akarja leszázalékolatni magát, fél az orvosoktól, ezért cél ennek a tévhitnek az enyhítése. A csoportfoglalkozások alkalmával leginkább életvezetési tanácsadásokról esik szó, ezeket nem mindig fogadja meg.

A kliensnél – ha lehet így mondani – nem igazán van álláskeresési tanácsadásra lehetőség. Leginkább csak úgy, ha sikerülne a leszázalékolása Amálkának, és ezt követően egy csökkent munkaképességűeknek megfelelő munkahelyen való elhelyezése tenné lehetővé az elhelyezkedését. Sikerként elmondható, ha a kliens tartja az előre megbeszélt időpontot és együttműködik, néhány életvezetési tanácsot megfogadott, rendezettebb a tanya környéke. Kudarcc az, hogy a kliens elhelyezése más ellátásba több problémát is jelent, illetve a jelen törvényi előírások nem teszik lehetővé a majd közel 30 éve munka nélkül lévő 58 éves emberek nyugdíjazását. A kliens nem tett különösebb változást segítő lépéseket.

## Összegzés

Kezdeti célok, a kapcsolatfelvétel és megismerés megtörtént, csoportba jár a kliens.

Kudarcc Amálka tudatlansága, illetve családjának elutasítása a szolgálatunk felé.

Amálkával mindig mindent részletesen megbeszélünk, legyen az akár egy kérelem megbeszélése, átvitele a szociális irodába, vagy akár a csoportfoglalkozás témája. Igyekszem úgy kommunikálni a kliens felé mindig, hogy azt ő is megértse, de nem hozom kellemetlen helyzetbe mások előtt, a foglalkozások alkalmával mindig megdicsérem próbálkozásait. Ha pedig elzárkózik, törekszem bevonni őt a munkába. A leszázalékolással kapcsolatos tévhiteket pedig megpróbáljuk eloszlatni.



## Kapcsolatfelvétel

Magdi rendszeres szociális segélyezett kliens szolgálatunknál, 2008 óta munkanélküli.

## Esetfeltárás

Magdi házasságban él, két gyermeket neveltek fel, akik azóta már családot alapítottak. Iskolai végzettsége szövőipari szakmunkás, illetve eladói szakképzettség. 39 év ledolgozott munkaviszonya van. 15 évet dolgozott szövőnőként, majd 1984–2008-ig magánkereskedő volt, saját vállalkozásban zöldségeket, gyümölcsöket árusítottak férjével a település központi helyén. A településen megjelenő szuper- és hipermarketek ellehetetlenítették a család megélhetését. Több mindennel próbálkoztak, hogy ne kelljen megszüntetni a vállalkozásukat, piacokon árusítottak, hirdetéseket tettek ki, hogy ott-hon is fel lehet őket keresni, de sajnos próbálkozásaik kudarcot vallottak. Azóta Magdi több helyen próbált elhelyezkedni, de mindenhol elutasították a korára hivatkozva. Kiszegítőként egyszer dolgozott egy ismerősének, de ez nem volt bejelentett munka. A krízishelyzet a családot megviselte, nehezen tudják túltenni magukat azon a tényen, hogy korábban a település elismert tagjai voltak, ma pedig segélyekre kényszerülnek.

Magdi gyakran szomorú, lehetetlennek érzi helyzetének megoldását, az apátia jelei érezhetőek rajta. Gyakran küzd a könnyeivel, görnyedt hátú, megkeseredett kliens. Öltözködése szegényes, megjelenése ápolat, tiszta, haja néha kócos, fésületlen. Gépiesen veti bele magát a házimunkába, gyakran van egyedül, elmondása szerint nem tud éjszakánként aludni, problémái miatt nem tud pihenni. Sűrűn fáradtnak érzi magát, férje optimizmusa idegesíti, frusztrálja, emiatt sűrűn veszekednek.

Magdi férje, László igyekszik támogatni feleségét, de folyton elutasításokba ütközik, ezért úgy érzi, lassan elfogy a türelme. Egyetlen örömforrásként éli meg gyermekei látogatását, ilyenkor felszabadult, boldog, nem gondolkodik. Problémát jelent a család életében, hogy Magdi és férje édesanyja is beteg, egyre inkább ápolásra szorulnak; ez a helyzet ugyan eltereli Magdi figyelmét a saját problémájáról, nem gondolkodik, de félő, hogy megreked ezen a szinten, és teljesen izolálódik. Nem jár sehova, barátaival megszűnt a kapcsolata. Szolgálatunkkal és a szülők orvosával tart kapcsolatot.

Korábban teljesen berendezkedett az önfenntartó életmódra, az akkor betöltött társadalmi szerepe akadályozza abban, hogy végzettségénél alacsonyabb munkakörben dolgozzon. A szülőkkel kapcsolatos ápolási munkák is nehezítik annak elérését, hogy dolgozhasson; a két idős beteg szívesebben fogadja el Magdit, mint férjét.

A fejlesztési terv elsődleges iránya a kiközösítés, az izoláció megakadályozása, a családtagok bevonása a közös munkába, a tragédiaként megélt állásvesztés, vállalkozás megszűnésének feldolgozása.

Magdi esetében a csoportfoglalkozás nem elsősorban az álláskeresésre irányult, hanem arra, hogy lássa, hasonló problémával más is küzd. A közös sors érzése lehe-

tőséget ad arra, hogy elfogadja helyzetét és tegyen ellene. A csoportterápia lehetőséget teremt arra is, hogy ne izolálódjon, mivel itt kapcsolatot alakíthat ki a tagokkal. A társas kapcsolatok szerepe az integráció szempontjából nagyon fontos. Volt alkalom, amikor felelevenítésre kerültek a múltbeli sikerek, ezen a foglalkozáson kimondottan felszabadulttá vált.

Az ügyintézésben való segítségnyújtást elutasította, elmondása szerint nem akar koldulni a hivatalból. Leginkább információkérésben segítettünk neki. Ápolási díjról való tájékoztatást kértünk a szociális iroda ügyintézőjétől.

A kitűzött célok között szerepelt a családterápia lehetősége, de Magdi ezt a lehetőséget is elutasította. Gyermekével telefonon vettük fel a kapcsolatot, akik aggodalmukat fejezték ki édesanyjuk miatt, de tényleges lépéseket érdekében nem tettek. A férj bevonására is sor került, de vele szemben Magdi ingerültté válik. Amikor először említettem Magdinak a térítésmentesen igénybe vehető pszichológusi szolgáltatást, úgy tűnt, hajlik arra, hogy igénybe vegye, de a beszélgetés végére elbizonytalanodott és elutasította a segítséget.

Több szervezettel és szakemberrel szeretnénk volna felvenni a kapcsolatot, hogy Magdinak hatékonyan tudjunk segíteni, de minden jellegű segítséget visszautasított. Szégyelli helyzetét, nem szeretné – elmondása szerint – ha mindenki róla beszélne, őt sajnálná. Kérelmeket sem írtunk még számára, nem fogadja el a segítséget, elmondta, hogy a szolgálathoz bejön, de máshol nem akar beszélni gondjairól, nem akar menni sehova. Egyedül a helyi önkormányzat tájékoztatását kértük az ápolási díjjal kapcsolatban, mivel felmerült az a gondolat, hogy igénybe vehetné anyósa vagy édesanyja után az ápolás díját, ami még szolgálati időnek is minősülne.

A kliens korlátja a pszichés állapotának nagyfokú romlása, melynek további elmélyülése várható, ha nem sikerül közbelépni. A család, főleg a férj igyekszik segíteni, de folyton elutasítást kap. Gyermekait próbáltuk bevonni a segítő munkába – hiszen az édesanyja velük nyitott és kiegyensúlyozottnak tűnik –, de ők vidéken élnek, nehezen összeegyeztethető. Illetve az anya elmondta, nem örülne, ha gyermekei sírni látnák. Baráti kapcsolatai megromlottak, nem jár el otthonról. Ellátórendszeri szinten csak szolgálatunkban jelenik meg, illetve a helyi háziorvosoknál az ápolandó szülők ügyei miatt. Felelősséget érez anyósa és édesanyja iránt. Ez egyáltalán nem sikerült eddig, mivel még a problémákat sem lehetett tudatosítani a kliensben, ennek a feladatnak a végrehajtása jelenleg is folyamatban van.

Egyáltalán nem éreztem magam kompetensnek a segítő munkában, egyre inkább tehetetlenséget érzek. Magdi és a családtagok (gyermekek) elutasítása egyértelműen azt jelenti, hogy valamilyen más irányból kell megközelítenem a problémát. Többször került sor esetmegbeszélésre, elindult a változtatási terv módosítása.

## Összegzés

A csoportbevonáson túl szinte semmi más nem valósult meg a célok közül, ami a feladat újrastrukturálását jelenti. Siker, hogy Magdit megerősíti a közös sors érzése a csoportban, talán ezt a módszert ezért sem utasította vissza. Kudarcként jelenik meg természetesen a kliens és a családjának az elutasítása. A falakba való ütközések a segí-

tőt is egyre jobban elbizonytalanítják. Visszajeleztam a kliens felé a dilemmáimat, erre ő így reagált: „Az lenne a legjobb, ha meghalnék”. Ekkor jöttem rá, hogy külső szakember szükséges, pszichiáter személyében. Tehetetlenséget, eszköztelenséget éreztem, illetve azt, hogy a depresszió elmélyülését lassítja a segítő munka, de nem javítja; ezért Magdinak és a családjának a figyelmét is felhívtam arra, hogy figyeljenek oda jobban édesanyjukra, mert hatalmas probléma következhet be. Időpontkérésre ösztönöztem Magdit, hogy menjen pszichiáterhez, fontolgatja, bízom benne, hogy elmegy.



## Kapcsolatfelvétel

István saját maga kért segítséget a családsegítő szolgálattól, miután anyja egyik napról a másikra elhagyta.

## Esetfeltárás

István egy négygyermekes család második gyermekeként, az anya második élet-társi kapcsolatából született 1992-ben, most 18 éves, az ő születésekor költöztek a településre. Nagyobb testvére ekkor már nyolc éves volt, a húga két évvel később született. Az édesanya egy hétgyermekes családból származik; a nyolcadik osztály elvégzését követően gyári munkásként helyezkedett el, majd párkapcsolatot létesített, így kikerült a családi kötelékből. Az anya ebből a kapcsolatból született gyermekével hamarosan egyedül maradt, mígnem újabb ismeretségre tett szert, megismerkedett István édesapjával.

Az édesapa egy négygyerekes családban, nehéz körülmények között nőtt fel, szakmunkásként dolgozott az ÉMÁSZ-nál, rendszeres jövedelmével stabil anyagi hátteret nyújtva a családnak. A 90-es évek második felében egy szocpol támogatással épülő ház készült a család számára, ahová már csak az anya költözhetett be a három gyermekével, mivel az édesapa a hirtelen jött rákos megbetegedése következtében elhunyt. A család számára a biztos anyagi, érzelmi támaszként szolgáló családfő hiánya pótolhatatlan úrt jelentett.

A következő években a család anyagilag, érzelmileg instabillá vált. Az anya jövedelme a gyermekek után járó juttatás volt (családi pótlék, gyermeknevelési támogatás, árvaellátás), amely elégséges megélhetést biztosított ugyan a számukra, de nem ösztönözte a jobb lét biztosítása arra az anyát, hogy a legkisebb gyermek nyolc éves kora után, a gyermeknevelési támogatás megszűnését követően munkaviszonyt létesítsen.

Helyette kereste az érzelmi és anyagi támaszt az újabb élettársi kapcsolatokban, amelyeknek egyike sem volt tartós. Különböző okok miatt lett vége a kapcsolatoknak, így például alkoholizmus, tetteges bántalmazás, az anya egyre jobban elhatalmasodó pszichés labilitása. Ebben az instabil családi helyzetben kezdődtek a gyermekek ellátásával kapcsolatos problémák: nevelési hiányosságok, következtelen szülői magatartás, valamint a viharos élettársi kapcsolatok gyerekek fejlődésére veszélyeztető hatása, ami miatt a gyermekek a gyermekjóléti szolgálat gondozása alá kerültek.

István számára a családban végképp hiányzott a férfi szerepminta, hiszen az édesapjával együtt töltött éveinek száma elenyésző, a nagyszülővel nincs kapcsolata, az élettársak mindennapjai pedig jószereivel a felnőtt párkapcsolatra korlátozódtak, a gyermeknevelésre nem terjedtek ki. Az édesanya részéről olyan magatartást vehetett át, amelyben nincs kialakult jövőkép, a máról-holnapra élés jellemzi, nincsenek motivációk, a munka területén nincsenek sikerek, hiszen munkavégzés sincs.



Az anya élettársi kudarcait követően újabb párkapcsolatot egyelőre nem kezdett, helyette az érzelmi instabilitásából és az addigra már diagnosztizált depressziójából adódó hangulatváltozásai a már kamaszodó legnagyobb gyermekével rendszeres konfliktusforrásként szolgált. A két kisebb gyermeknél ekkor tanulási, iskolai magatartási problémák jelentkeztek, míg a legnagyobb gyermek és az anya kapcsolata annyira elmérgesedett, hogy a gyermek maga kérte a családból való kiemelését és intézeti elhelyezését. Az otthon maradó gyermekek, így István számára is traumaként szolgált nagyobb testvérük családból való kikerülése, az anya részéről pedig a helyzet egy nevelési eszközzé vált: „ha nem viselkedtek megfelelően, akkor ti is hasonló sorsra juttok”.

Az anya munkanélkülisége állandósult, jövedelemre a betegségéből adódóan szerzett volna szert tenni, de leszámálékolása nem sikerült. A közben egyre kamaszodó két gyermekkel, köztük Istvánnal is, mindennapossá váltak a konfliktusok. Az anya a saját maga alkotta korlátok közé nem tudta beszorítani a gyerekeit, ésszerűtlen viselkedése, következtelen magatartása, dühkitörései a gyerekeknél lázadáshoz vezettek. Főként István volt egyre több időt távol az otthonától, csavargással, bandázódással töltötte az idejét. Egy ilyen esetben rongálás vétségét is elkövette többedmagával, amiért pártfogói felügyeletet kapott. A hideg, érzelmileg sivár, sokszor ingerült légkör egyre jobban eltávolította az anyát a gyermekeitől, akik szabadidejükben a kortársaknál kerestek menedéket, ahol megértésre találtak. Az anya érzelmeit nem tudta kire kiterjeszteni, ezért újabb ismerkedésbe kezdett, és hamarosan élettársi kapcsolatot létesített. A kapcsolatból egy kislány is született. Az élettársa rövid időn belül magára hagyta.

István ekkor már megkezdte középiskolás tanulmányait, de motiváció hiányában sorozatos sikertelenségeket élt meg, több tantárgyból bukott, magas volt a hiányzásainak száma, osztályt ismételt.

Az újabb érzelmi kudarc után az anya „betegségbe menekült”, olyan pszichés tüneteket produkált, amelyeknek szervi eredetű oka nem volt, hiszen több esetben a kórházi beutalást követően hazaengedték, mert kezelést nem igényelt. Eközben gyermekeinek gondozása háttérbe szorult, e téren hiányosságok jelentkeztek, főként a kisebb gyermek nevelésében, és hamarosan érezhetőek lettek az életkornak megfelelő fejlődésbeli elmaradások is. István húga ekkor általános iskolás, 16 éves volt, amikor felelőtlen párkapcsolatából, amelybe az érzelmi hovatartozás igénye hajszolta, terhes lett. István ez időben töltötte be a 18. évét, de még a középiskola kilencedik osztályába járt.

Az anyánál kevert szorongásos depressziót állapítottak meg, amely rányomta a bélyegét a család mindennapos életvezetésére is. Az anyagi helyzet a megélhetésre már nem volt elég, a számlák fizetésében hátralékok keletkeztek, az élelmezést hitelek segítségével tudták megoldani. Az anya megküzdési stratégiája elégtelennek bizonyult jelen helyzetében, így betegségét felnagyítva szinte elmenekült a problémák elől a pszichiátriára, kórházi kezelés igénybevétele céljából, figyelmen kívül hagyva a gyermekeiről való anyai gondoskodás fontosságát. Gyermekeit családtag hiányában szomszéd ismerőseire bízta.

Hazatérve rövid időn belül ismét a problémák szorító fogságába került, amikor a háziorvostól újbóli kórházba való beutalását kérte. Azt az orvos nem látta indokoltnak, ezért az anya hirtelen eszméletvesztést produkált gyermekei előtt. Az orvos a

mentőknek szólt, akik elvitték, de még aznap indokolatlanság miatt haza is engedték. Ezt követően a gyermekek ideiglenes elhelyezésre kerültek a befogadó otthonban. István, nagykorúságából adódóan otthon maradt.

A család jövedelmét az István után kapott ellátások adták, amelyek gyakorlatilag a tartozások törlesztésére mentek el. Volt, hogy az iskolába járását sem tudták biztosítani, mert a buszbérlet megvásárlására nem maradt pénz. A két kisebb gyermek átmeneti nevelésbe került. Az anya számára egyik fontos feladattá vált, hogy munkaviszonyt létesítsen és jövedelemre tegyen szert ahhoz, hogy esélye legyen a gyermekei nevelését újból visszakapni. Munkaviszonyt létesített, de a korábbi életviteléből adódóan az nem bizonyult tartósnak, mert egy hónap után valós és valótlannak vélt betegségei miatt megszüntették a munkaviszonyát.

Egy őszi napon az iskolából hazaérkező tizedik osztályos Istvánt egy levél fogadta, mely szerint az anya elment, majd jelentkezik, a házat eladta, Istvánnak pedig azt hagyta útravalóul, hogy boldoguljon az életben ezután saját maga, a hátrahagyott 2 000 Ft kíséretében.

István önálló élete itt kezdődött el. A 19 éves fiatalember az életkorától elmaradó életfelfogású, gondolkodású, irányításra szoruló, kiforratlan személyiség. Az évek során több traumát végigélt, azok feldolgozását egyáltalán nem segítő családdal a háta mögött, így mindig csapódott valakihez, valahova, ahol különböző bánásmódot, magatartásformákat élt át, ő maga nem volt agresszivitásra hajlamos. Inkább elfojtott szorongásai, az átélt sorozatos stresszhelyzetek szomatikus tüneteket, alvászavarokat okoztak nála. Váratlan kialakult helyzetében problémájával megkeresett, mint azon segítők egyikét, akivel gyermekkor óta kapcsolatban van.

A legfontosabb, leggyorsabban megoldandó probléma a fiatalember anyagi háttérének stabilizálása volt, jövedelmeinek (családi pótlék, árvaellátás) saját folyószámlanyitást követően arra, saját jogán való folyósítása. Az ügyintézésben teljes körű segítséget igényelt. A másik fontos intéznie a lakhatás kérdése, hiszen az anya eltávozásakor bezárta a lakást, kulcsot nem hagyott hátra, István az ott tartózkodást a hátsó rész ablakán keresztüli közlekedéssel oldotta meg. Nem lehetett tudni, mennyire valóság az anya által leírtak, az új tulajdonos mikor jelenik meg. Ennek a problémának a megoldásában István a megerősítéseknek köszönhetően aktivizálta lelki erőforrását, a problémával szembenező attitűdje érvényesült, és megoldást talált lakhatására. Egy fiatalos barátja családjánál kért és kapott befogadást.

A mindennapi megélhetés biztosításának és a természetes támasz hiányának problémája összekapcsolódott. Ettől kezdve az anyagi bevételek megfelelő beosztását, célszerű felhasználását kellett megtanulni úgy, hogy közben az alapvető szükségletei kielégítettek legyenek. Nagy nehézséget okozott nála az, hogy nem volt előtte megfelelő családi háztartásvezetési minta, nem ismerte a pénz értékét, a spórolási technikáknak nem volt birtokában, nem tudott a szükségletei között fontossági sorrendet felállítani, tartalékolni, beosztással lenni a hátralévő napokra is az újabb jövedelemforrásig. Mindezek megtanulása lépésről lépésre történt, ezekben egyre kevesebb szükség volt az irányításomra, majd csak egy-egy nagyobb megoldandó probléma esetén kért segítséget, ezt követően csak megerősítést várt a cselekedete helyességére vonatkozólag.

A fiziológiai szükségletek biztosítását követően a lelki tényezőkön alapuló szükségletek ki-elégítésében várt segítséget. Így több alkalommal személyes beszélgetéseken keresztül próbáltuk a múltban ért sérelmeket, átélt eseményeket feldolgozni, elfogadni a jelenlegi helyzetet, majd ezt követően rövid, illetve hosszú távú célokat fogalmaztunk meg a jövőjére nézve.

*Rövid távú célok:* a tankötelezettség teljesítése, iskolába járás, az igazolatlan hiányzások elkerülése. Tudatosítottam benne, hogy a számára mindennapi megélhetést biztosító anyagi juttatások csak akkor kerülnek folyósításra, amíg tanulmányokat folytat, illetve be nem tölti a 20. életévét. Mivel már nem tanköteles korú, fontos az igazolatlan hiányzások elkerülése, mert az a tanulói jogviszony megszűnéséhez fog vezetni.

*Hosszú távú célok:* az iskola befejezése, a szakma megszerzése, távlati tervek megfogalmazása a lakhatás tartós megoldására, saját életvitel, a stabil anyagi helyzet biztosítására vonatkozólag. A mindennapos életvitel alatt folyamatosan igényelte a személyes kontrollt, például a bevásárlásokra, iskolai tanulmányi haladásra, szabadidő eltöltésére vonatkozó beszámolójára való reagálásban. Ezekkel a beszélgetésekkel, a megerősítésekkel, a biztatásokkal sikerült a személyiségét, a szókimondóságát, az önbecsülését fejleszteni, önkritikáját javítani. A helyzet elfogadása és a viszonylagos stabilitás érzésének következtében szomatikus tünetei is csökkentek.

A mindennapok során a szorossá vált kontroll szerepe csökkent, felerősödött a kortárscsoportok hatása, befolyása, amelynek következtében elérte a tanulmányai során azt az igazolatlan óraszámot, amely nem tanköteles révén a tanulói jogviszony megszűnéséhez vezetett.

Legelőször a bekövetkezett helyzet értékelésére került sor. Megfogalmazásra kerültek irányított kérdésekkel az idáig vezető út útvesztői, az elkövetett hibák, annak következményei, valamint a helyzet elfogadása, a veszteségélménynek a feldolgozása, amelyet a tanulói jogviszony elvesztése jelentett. Ezt követte a jövőkép kialakítása, mozzanatainak átbeszélése. Többek között sor került a munka emberi presztízs meghatározó szerepének, az emberek munka alapján való értékelésének, megbecsülésének, a munka, mint felnőtt személyiség meghatározó építőkövének megfogalmazására, és mintegy lehetőség új emberi kapcsolatok teremtésére, és főképpen, hogy ez lesz az az újfajta tevékenység, amely a megélhetését biztosítja.

A sok traumát átélt István bizalommal, és önmagába vetett hittel nézett előre, vállalta, hogy a munkakeresésében aktívan részt vesz. A problémamegoldó stratégia során az adódó lehetőségek közül részese volt, illetve választotta a közvetlen cselekvést (aktív munkakeresés), a probléma elemzését (múlt elemzése, jövőbeli tervek), a kis lépésekben való előrehaladást, a lényegre fókuszálást, a kivárást, az információgyűjtést, (újsághirdetések figyelemmel kísérése, személyes kapcsolatokból információszerzés álláshelyre vonatkozólag), a lehetőségek mérlegelését (melyik munkalehetőség lenne a legmegfelelőbb), a segítség igénybevételét (információkérés, ügyintézés: adókártya igénylése).

Az érzelmeközpontú megküzdési stratégia során az aktuális problémahelyzet megoldására való alkalmatlanság érzése nyilvánultak meg Istvánnál. A kellő motiváció megteremtését követően az önértékelés erősítése, a múlt tapasztalatai által levont tanulságok következményeként megfogalmazásra került az egyéni jövőkép, a cselekvési stratégia.

## Összegzés

István jelenleg stabil lakhatással rendelkezik a baráti családnál. Munkaviszonyt létesített közel egy hónapja, most fogja első fizetését kézhez kapni. Családi kapcsolatai nincsenek, az édesanya hollétéről nincs tudomásunk, gyermekével nem kereste a kapcsolatot. Két fiatalabb lánytestvére átmeneti nevelésben van. A legidősebb testvére, ki-kerülvén a gyermekvédelmi rendszerből, a saját életét éli, a gyermekjóléti szolgálaton keresztül próbált kapcsolatba lépni itthon maradó testvérével, Istvánnal. Azóta sikerült vele egy személyes találkozót is létrehozni.

Munkaadójától szerzett információk alapján István munkájával elégedettek. István azóta is beszámol nekem a vele történteokről, szükség esetén segítséget, megerősítést kér. Munkám során Istvánt életvezetési tanácsokkal segítetttem és segítem, hogy minél hatékonyabb problémamegoldó készséget sajátítson el. A segítő beszélgetés során fontosnak tartom olyan értékekről beszélni, mint az őszinteség, az önbizalom, a felelősségtudat, amely segíti őt abban, hogy mérlegelje a helyzetet, a lehetőségeket és jó döntéseket hozzon. Fontosnak tartom még a pozitív tulajdonságainak a kiemelését, ami az önbizalmát növeli. Úgy érzem, hogy az ügyfelem számára a szolgálat egyfajta kapaszkodót jelent, ez egy olyan biztos pont, ahová mindig betérhet.



## Kapcsolatfelvétel

Negyvenes évei elején járó fiatal nő kopogtatott be szolgálatunkhoz egy utazó sporttáskával februárban azzal, hogy egy hajléktalanszálló címét szeretné elkérni. Az első döbbenetet követően, melyet igyekeztem eltitkolni, leültettem a nőt, nevezzük Máriának, mivel éppen mással foglalkoztam és kértem, hogy várjon, azonnal megmondom a szálló címét.

## Esetfeltárás

Megdöbbenett, hogy egy ilyen fiatal (Mária 40 éves), ábrándos tekintetű, jól ápolt külsejű ember mit keresne egy hajléktalanszállón, hiszen látszik, hogy „otthonról” jött, rendezett külseje, gondosan összekészített holmija arra utalt, hogy volt fedél a feje felett, és talán családja is, ahonnan elindult. Mária csak a címet akarta, de kérdésemre, hogy mi történt, a kezdeti zárkózottságból kezdett megnyílni és előadta, hogy szülei elzavarták otthonról, nincs hová mennie, és pénze sincs. A szülei és a közte fennálló konfliktus leginkább abból fakad, hogy neki évek óta nincs munkahelye, a szülei tartják el. Mostanra annyira megromlott a viszonyuk, hogy úgy érzi, ezt tovább már nem bírja, elköltözik otthonról.

Kérdésemre elmondta, nem tudja elképzelni, hogy visszamenjen szüleihez, és hogy helyre lehetne hozni kapcsolatukat. Pedig higgyem el, hogy ő igyekezett, hogy munkát találjon, de nem adódott semmi. Rákérdeztem, hogy nincs - e olyan családtagja, rokona, aki tudna segíteni, aki befogadná egy időre. Őszintén elmondtam, hogy a hajléktalanszállóra való beköltözést nem javaslom a számára, és azt gondolom, hogy az csak a végső, és átmeneti megoldás lehetne.

Mária elmondta, hogy korábban férjnél volt, a férje címe az ő bejelentett lakcíme, de oda sem mehet vissza, mert nem jó a kapcsolata volt férjével. Húga a szomszéd településen lakik, vele nem szoros a kapcsolata, csak ritkán látja. Nem mer segítséget kérni tőle. Húga egyébként ismeri pontosan a helyzetét és lehet, hogy segítene neki, de ők is nehezen élnek egy kis lakásban, nem szeretne a terhükre lenni. Megállapodtunk abban, hogy biztosítok számára egy telefonvonalat, felhívja testvérét és segítséget kér tőle. A húgának sikerült megnyugtatnia Máriát, elmondta, hogy beszélni fog nyugdíjas szüleikkel, és most utazzon át hozzá, nála maradhat, amíg rendezik a dolgaikat. Mária láthatóan megkönnyebbült.

Azzal kapcsolatban, hogy nincs semmilyen jövedelme, a fiatal nő elmondta, hogy évekkal ezelőtt már regisztrált a munkaügyi központban, és kapott is álláskeresési támogatást, de jelenleg nincs ellátása. Segítségemet szívesen fogadta arra vonatkozólag, hogy felhívjuk a munkaügyi központot, és pontos információt kérjünk helyzetéről, lehetőségeiről. A munkaügyi ügyintéző elmondta, hogy 2006-ban részesült a kliens álláskeresési támogatásban, de 2008 óta semmilyen kapcsolata nincs a központtal, ezért törölték a nyilvántartásból. Máriával megállapodtunk abban, hogy fel fogja

újra keresni a munkaügyi központot és regisztráltatja magát. Tájékoztattam a klienst a szomszéd település családsegítő szolgálatának elérhetőségéről is, amennyiben ott fog tartózkodni, bizalommal fordulhat hozzájuk is. Megállapodtunk abban, hogy tartjuk a kapcsolatot, és jelez, ha segítségre van szüksége.

Mária két hét elteltével újra megjelent szolgálatunknál, és elmondta, hogy sikerült rendezni a kapcsolatát szüleiével, testvére segített neki ebben, és regisztrált a munkaügyi központban is, most álláskeresői tanácsadásra készül. Képzésbe nem szeretne menni, tanult eleget, érettségizett, de vállalná az ingázást is, ha sikerülne találni „valamit”. Nagyon megörültem, hogy aktivizálja magát és nyitott a változásokra.

A problémák letagadása helyett most hajlandóságot mutat arra, hogy szembenézzen nehézségeivel. Mária szándékán láttam, hogy változtatni akar helyzetén, és szívesen, hálásan fogadja a segítséget. Most önként keresett fel, hogy tanácsot és megerősítést kérjen döntéseihez.

## Esetkezelés

A segítő beszélgetések során célul tűztem ki a kliens megismerését, a családlátogatás során a családtagokkal is felvettem a kapcsolatot. A családlátogatás alkalmával megismerhettem a család lakáskörülményeit, életterét. Mária idős szülei házában él rendkívül szerény anyagi körülmények között, fával tüzelnek, vízvételzés az udvarról történik. A lakás berendezettsége hiányos, szegényes, két apró szoba, Máriának külön, konyha, melynek tisztasága kifogásolható. Mint vendéget, kedvesen fogadnak; az apa kezdetben nehezen nyílt meg, látszik, hogy nem érti, mit keresek ott, de azért fogad; látja, hogy a lánya kedves velem, ismer, ő azonban inkább félrehúzódik, majd megszólítva, hogy ő hogyan látja, bevonva kissé a beszélgetésbe, mivel ő nem kezdeményez, elmondja véleményét.

Ahogy beszéltek, éreztem, hogy szeretik a lányukat, és szeretnék, ha a saját lábára állna. Kisnyugdíjasok mindketten, szerényen élnek, a ház körül megtermelik maguknak a szükséges zöldséget, gyümölcsöt, és néhány baromfit is tartanak. A feszültség, különösen az apa és lánya közt csillapodott, amióta látják, hogy lányuk akar változtatni helyzetén. Jól ismerik Máriát és aggódnak érte, hogy ha ők nem lesznek, mihez kezd majd magával. A konfliktusok ellenére erős a ragaszkodás a szülők és Mária részéről is. A fiatal nő leválását szüleiéről, az önállósodás folyamatát elindította már a februári krízishelyzet, azonban önismereti téren még hosszú út vár rá.

Egy következő alkalommal, amelynek a helyszíne szolgálatunk irodai helyisége volt, álláskeresői tapasztalatról érdeklődve Mária elmondta, hogy sok munkáltatót személyesen keresett fel és érdeklődött munka után, de csak a településen belül, mindenképpen helyben akart munkát találni. Nem szívesen mozdul ki.

Félelme a kudarcoktól, az ismeretlentől, a változástól felerősödött. Sokszor átélte már, hogy erőfeszítéseinek kevés eredménye lett, állást már rég nem talál, és ez az érzete, állapota mára konzerválódott. A mások általi elutasítás önmaga elfogadásában is megingatta, legalapvetőbb pszichoszociális szükségletében, biztonságában, önértékelésében sérült.

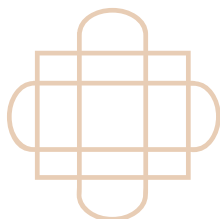
A tartós munkanélküliség állapotában körülbelül öt éve van, ez alatt a hosszú idő alatt énképe erőteljesen gyengült, belső bizonytalansága következtében nehezebben ismeri fel belső erőit, pozitív tulajdonságait. Fontos feladatommak érzem, hogy a családsegítés során megerősítem önbizalmát, mozgósítsam rejtett erőforrásait és kimozdítsam pesszimista hozzáállásából, hogy reményt, célt lásson maga előtt. Pozitív visszajelzésekkel igyekeztem erősíteni Mária énképét. A pozitív megerősítést szolgálta az életút áttekintésének módszere. Ennek során összegyűjtöttük azokat a periódusokat, amikor sikeresnek érzi életét, megkerestük azokat az erőforrásokat, amikkel ezeket a sikereket elérte, és megnéztük, hogy jelenleg milyen akadályai vannak az előzőekben feltárt erők működtetésének.

Mária évekkel ezelőtt sikeresen leérettségizett, továbbtanulásra nem is gondolt, nem volt elég önbizalma hozzá és szülei sem támogatták. De tanulói évei alatt sok sikere adódott abból, hogy elég jól teljesített az iskolában. Szülei idősek, azt szerették volna, ha Mária kitanul egy szakmát, továbbtanulásában nem támogatták, Mária pedig nem volt elég elszánt, motivált. Néhány évig cipőfelsőrész készítő üzemben is dolgozott, de a cégtől leépítés következtében el kellett jönnie. Ez hat éve történt, azóta tartósan munkát nem sikerült szereznie, néhány hónapig dolgozott az óvodában kisegítőként. Alkalmanként, szezonálisan a mezőgazdaságban dolgozott, szőlőműveléssel foglalkozott, de már oda sem hívják. Olyan régen ült már iskolapadban, hogy úgy érzi, öreg ahhoz, hogy újra tanuljon, szakmát szerezzen.

Mária célul tűzte ki, hogy állást szerez magának, ezért rendszeresen bejár a munkaügyi központba, álláslehetőségek után érdeklődik. Közösén elkészítettük az önéletrajzát, melyet több munkáltatóhoz eljuttatott a településen és azon kívül is. Megtanulta az internet használatát, amit ingyenesen használhat a könyvtárban, önállóan kutatja, keresi az álláslehetőségeket.

Szolgálatunk által szervezett kézműves foglalkozásokba és nyári gyermektáborokba segítőként is szeretnénk bevonni Máriát, hogy hasznosnak érezze magát, és hogy bevonjuk a közösségi életbe, melyet szívesen elvállalt. A gyermekekkel való munkában vannak tapasztalatai, ezekre a felkészítése már megkezdődött.

Az önkormányzat a következő hónaptól bevonja a közmunka programba, három hónapos szerződést írhat alá, melynek szintén nagyon örül. Az intézményünkkel a kapcsolódás támaszt jelent Máriának, ezt a tevékenységet és a közös munkát a továbbiakban is folytatjuk, bízva abban, hogy Mária eléri célját, tartósan munkát talál magának, sikerül elhelyezkednie.





## Kapcsolatfelvétel

Az ügyfél B. Nikolett egy éve került közelebbi kapcsolatba a családsegítő szolgálattal, anyagi helyzetük miatt kért segítséget.

## Esetfeltárás

Nikolett fő problémaként az anyagi helyzetüket jelölte meg, mivel a családi pótlékon kívül semmilyen jövedelemmel nem rendelkeznek, legkisebb gyermeke betöltötte a nyolcadik életévét, és az anyasági támogatást nem folyósítják neki tovább.

Nikolett 29 éves, jól szituált fiatalasszony, sokat ad a külsejére, mindig tiszta és ápolt, környezetét is igyekszik rendben tartani. Három gyermeke van, Patrik, Zsófia és Nikolett. Élettársa Ferenc, 32 éves. Bejelentett munkahelye nincs, alkalmi munkákból él. Nikolett érzelmileg nagyon kötődik édesanyjához és nővéreihez. Igyekszik mindenben a segítségükre lenni, a bajban támogatják egymást.

Fiatalon szülte meg legelső gyermekét, terhessége miatt magántanulóként fejezte be az általános iskola nyolcadik osztályát. A gyermek születése előtt elköltöztek a fővárosba a férfi családjához, de ez a kapcsolat hamar megszakadt, még mielőtt a gyermek betöltötte volna első életévét. Nikolett állítása szerint a férfi és családja bántalmazta őt, ezért menekült el onnan, azóta sem tartja velük a kapcsolatot. Kudarcként élte meg ezt az időszakot, és azóta is bánja, hogy nem hallgatott a családjára, akik kérték, hogy ne menjen el olyan messzire tőlük. A bántalmazás mély nyomokat hagyott benne, és fél, hogy a férfi megkeresi őt és újra bántalmazni fogja.

Ezt követően Nikolett visszaköltözött gyermekével a szülői házba. Második és harmadik gyermekének az édesapjával már itt ismerkedett meg. Az ismeretséget gyors összeköltözés és gyermek követte, kapcsolatukat a „se vele, se nélküle” állapot jellemzi. Amikor összevesznek, Nikolett a három gyermekkel visszaköltözik a szülői házba, miután kibékülnek, visszaköltözik.

Élettársával és három gyermekével a település szélén él egy kis parasztházban, amelynek a tulajdonviszonya tisztázatlan. Kézzel írott adásvételi szerződés van, de mint az később kiderült, nem a jogos tulajdonos írta alá. Mivel a ház egy idős gyermektelen házaspáré volt, több örököse is van a háznak. Öt éve költöztek be az ingatlanba, azóta sem kereste meg őket senki, de időnként felmerül bennük, mi lesz, ha valamelyik jogos tulajdonos ki akarja majd őket tenni a házból.

A ház két és fél szobából, konyhából, kamrából, és egy fürdő-WC-ből áll. Villany, víz van a házban, és a gáz is bevezetésre került, de ezzel csak ritkán fűtenek, télen kályhával oldják meg. Minden szoba be van rendezve, a konyha is felszerelt.

Nikolett szülei a település belterületén laknak, egy két szobás parasztházban, ami erősen felújításra szorul; villany van a házban, de a vizet az udvarról kell behordani. Fürdőszoba nincs, WC az udvaron. Ebben a házban csak Nikolett szülei élnek, minden gyermeknek van külön háza a településen.



Nikolettnak még soha nem volt munkahelye, végzettsége nyolc általános iskola, amit magántanulóként fejezett be.

Ferenc, az élettárs végzettsége hét általános, nem rendelkezik munkaviszonnyal. Mindig feketén dolgozott, segédmunkásként. A munkaügyi központnál sem volt regisztrálva, ezért semmilyen támogatást nem kapott. Három gyermekük van, kettő közös. Még mindegyik kiskorú: Patrik 13 éves, az általános iskola hetedik osztályába jár, Zsófia 10 éves, Nikolett 9 éves.

Ferenc állami gondozott volt, családjáról nem tudni semmit, nem kereste soha őket, édesapja állítólag korán elhunyt, egy testvéréről tud, de a kapcsolatot nem tartják.

Nikolett családja nagyon összetartó, két nővére van, Klára és Mária, mind a ketten kapcsolatban élnek és három-három gyermekük van.

Nikolett édesapja bejelentett munkavállaló, egy vállalkozónál segédmunkásként dolgozik, hétfégenként kőművesmunkákat vállal, hogy jövedelmüket kiegészítse. Nikolett édesanyja minden alkalmi munkát elvállal (házaknál takarít, napszámba jár), de bejelentett munkaviszonya nincs.

Mária és Klára, a két nővér rendezett kapcsolatban él, mind a ketten gyesen vannak, a férjeik gyárban dolgoznak „szalagmunkásként”.

A kirívó a családból Nikolett élettársa, akit nem tudott a család befogadni, állításuk szerint nem marad meg egyetlen munkahelyen sem. Lajos is vitte volna magával a vállalkozóhoz dolgozni, de pár nap után egészségügyi okokra hivatkozva felmondott, a gyárban ugyanígy viselkedett, ahová a sógorai ajánlották be. Többször is Ferenc miatt vitatkoznak: képtelen eltartani a családot, nem akar dolgozni, mindenholon eljön pár nap után. A család anyagilag nagyban támogatja Nikolettét, a szülők támogatása nélkül nehezen lennének meg.

A család nagyon zárkózott, távolabbi rokonokkal nem tartják a kapcsolatot, a nagyszülők már régen meghaltak, unokatestvérekkel évente egyszer-kétszer találkoznak. Nem vesz tudomást Lajos két házasságon kívül született gyermekéről, nem tartja velük a kapcsolatot.

Nikolett jó kapcsolatot ápol környezetével, a szomszédokkal jóban vannak, szívesen segít nekik, például a gyerekekre vigyáz. Az iskolai életben is tevékenyen részt vesz, minden iskolai ünnepségen ott van, segít az előkészületekben. Nagyon odafigyel a gyermekeire. Rendszeresen tartja a kapcsolatot a pedagógusokkal, érdeklődik a gyermekei tanulmányi előmenetele felől. Fontosnak tartja, hogy gyermekei továbbtanuljanak, ezért is döntött úgy, hogy gyermekei bejárjanak a városi iskolába, ne maradjanak a település kisiskolájában.

## Esetkezelés

Nikolett a szolgálatot anyagi problémáik miatt kereste fel, ebben kérte a családgondozó segítségét, de már az első beszélgetés folyamán kiderül, hogy élettársával is gondok vannak. A folytonos veszekedés, oda-vissza költözés rányomta bélyegét Nikolett önbecsülésére, önértékelési zavarai vannak. Folyton választania kell a családja és élettársa között. A felajánlott segítséget szívesen fogadta, a családja is belátta, hogy szükségük van a segítségre. Az egyedüli ellenálló Ferenc volt, aki a legelső látogatás alkalmával nem is volt

hajlandó otthon maradni. Már a legelső alkalommal kiderült, hogy Nikolett nagyon ragaszkodik a családjához, de ez inkább függés és anyagi ragaszkodás a részéről. Mivel a család jövedelme nem fedezné még a ház rezszi költségét sem, Nikolett szülei etetik és ruházzák őket, amit gyakorta a szemükre vetnek.

A Ferenc és Nikolett közötti veszekedés kiindulópontja a pénz; nehezen bírnak megélni, de ezt a külső szemlélő felé igyekeznek leplezni. A helyi önkormányzattól sem igényelnek semmiféle támogatást, mondván, hogy ez Nikolett családjának mekkora „szégyen”, ők világ életükben dolgoztak, és dolgoznak most is, nem szorulnak segítségre.

Mivel Ferenc az első találkozás alkalmával nem tartózkodott otthon, kértem Nikolettát, hogy keressenek fel az irodában, hogy segíteni tudjak nekik. Az első találkozásra a családlátogatás után két nappal került sor; váratlanul jelent meg Nikolett és Ferenc, és elmondták, hogy összevesztek Nikolett szüleivel, akik ultimátumot adtak nekik, miszerint addig nem támogatják anyagilag őket, amíg Ferenc a családdal él vagy el nem megy dolgozni. Ferenc zárkózott típusú ember, nehezen beszél a problémáiról, inkább elmenekül azok elől. Az első beszélgetés alkalmával elmondta, hogy nincs munkahelye, néha alkalmi munkákból tartja el a családot, de ez nem valami sok. Mivel neki rokonai nincsenek, így Nikire és a családjára számíthat. A munkaügyi központban sincs regisztrálva, mivel ott mindig olyan sokan voltak, nem várta ki a sorát. Elmondása szerint attól is tart, hogy el kell majd akkor menni „alantas” munkára, amit ő nem szívesen vállalna el. Alantas munka alatt a szemétszedést, a kapálást értette, a közmunka programot.

Tisztában vannak azzal, hogy ha Nikolett szülei leveszik róluk a kezüket, nem fognak tudni megélni, hiszen családi pótlékból megélni nem lehet. Más segítségre meg nem támaszkodhatnak, mivel a környezetükben senki nem tudja őket támogatni.

Az első találkozásunkkor megállapodtunk abban, hogy mind a ketten elmennek a munkaügyi központba és kérik a nyilvántartásba vételüket.

Nikolett és Ferenc legnagyobb problémája az iskolai végzettségen kívül a munkatapasztalat hiánya. Egyikük sem dolgozott még soha, így nekik még most kell a munka világába integrálódniuk.

A viták is legtöbbször a pénz miatt kerekednek ki, ilyenkor Nikolett elköltözik az édesanyjához. Ferenc minden egyes elköltözés után elmegy pár napra dolgozni, legtöbbször valamelyik „haverja” viszi el segédmunkásnak, vagy vasat gyűjt be a szomszéd településről, abból szerez pénzt. A keresetét odaadja Nikolettnek, és kezdődik a mókuserék előlről. Nikolett szülei soha nem tudták családjukba fogadni Ferencet. Ferenc megtűrt személynek érzi magát Nikolett családjában, nem tudott ő sem beilleszkedni. Nikolett sokszor érzi két tűz között magát: szereti a családját, függ tőlük, de az élettársát is szeretni, hiszen ő a gyermeki apja. Tudja, hogy nem jó, hogy Ferenc nem dolgozik, és ezen változtatni kellene.

Nikolett eddig nem került be a munka világába, korai terhessége miatt nem tudott munkát vállalni, és eddig is jól megvoltak a kevés pénzükből és a szülői támogatásból, nem éltek nagy lábon, de mindenük megvolt. Tudja, hogy a gyermekei kamaszodnak, ők is egyre több mindent szeretnének majd maguknak, és ők, mint szülők mindent igyekezzenek megadni a gyerekeiknek.

A következő alkalomra csak Nikolett jött el, késett, és a munkaügyi központban sem volt bent. Elmondta, hogy újra a szüleihez ment, mert Ferencel nagyon összevesztek.

A veszekedés egyik oka az volt, hogy Nikolett miért kért segítséget a családsegítő szolgálattól, a másik ok pedig a munkaügyi központos regisztráció. Ferenc ismét azzal a kifogással jött, hogy biztosan el kell majd mennie szemetet szedni a faluba, és az milyen megalázó lesz a haverok előtt. Elmondta Nikinek, ha ez neki nem tetszik, akkor inkább költözzön el a házból, mert nem fog bemenni a munkaügyi központba. Nikolett pedig ismételten költözött a három gyermekkel.

Niki elmondta, hogy felelőtlennek tartja Ferencet, nem nézi a család érdekeit, csak saját maga érdekli. Soha nem foglalkozott igazán azzal, hogy nekik jobb legyen. Minden munkahelyet otthagyt, mert megunt. Ferenc sokat foglalkozik a haverokkal, akik megpróbálják elcsábítani, kétéves hírvételekbe keverni, és Ferenc nem mindig mond nem ezekre. Attól tart, hogy egyszer le fogják csukni valamiért, már így is van pénzbüntetése, amit nem fizetnek, és ha azt az apja megtudja, biztos nem ad nekik soha többé pénzt.

Valahol tudja Nikolett, hogy igaza van a szüleinek, de nem bír elszakadni Ferencről, újra és újra megpróbálja megmenteni a kapcsolatukat. Kértem Nikolettet, hogy ha Ferenc nem is megy be a munkaügyi központba, ő mindenképpen tegye meg, minél hamarabb vegyék nyilvántartásba. Érdeklődjön, indul-e valamiféle tanfolyam a közeljövőben, amire őt is alkalmasnak találják, hiszen még nincs 30 éves sem, fiatal, egészségügyileg is minden rendben van nála, semmi nem indokolja azt, hogy ne dolgozzon, vagy tanuljon. Nikolett másfél hét után jelentkezett ismételten a családsegítő szolgálatnál. Elmondta, hogy volt bent a munkaügyi központba, állásukért regisztrálták, de semmi biztatót nem tudtak neki mondani. Ferencel még nem békültek ki, még az édesanyjájéknál lakik.

A következő célként azt tűztük ki, hogy kettőjük kapcsolatát valamiféleképpen rendezzük, de ehhez szükség van Ferenc együttműködésére is. A kommunikáció Ferenc és Nikolett között nagyon kevés, az utóbbi időben csak a pénz határozta meg az életüket. Ferenc állandó csavargását már a rokonok sem nézték jó szemmel; Nikolett testvérei igyekeztek rávenni hűgukat, hogy hagyja ott Ferencet, kezdjen a gyerekekkel új életet, mert Ferenc csak a bajt fogja rájuk hozni. A testvérek elmondása szerint ez a kapcsolat már évek óta nehezen működik; Niki ragaszkodik Ferenchez, de ez fordítva nem mondható el. Ferenc nem foglalkozott soha a gyermekekkel, Patrikkal szemben mindig is ellenséges volt. A család igyekezett Ferencnek segíteni, még munkát is szereztek neki, de otthagyt két nap után arra hivatkozva, hogy nem bír nyolc órát állni egy helyben. Elmondták, hogy Ferenc többször is megcsalta Nikolettet, de ezt Niki nem akarja elhinni, pedig saját szemükkel látták. Amikor elmondták Nikinek, nagyon összeeszeveszték, nem is szólt a testvéreihez majdnem egy fél évig.

Kértem Nikolettét, hogy igénylje meg a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményt az önkormányzatnál, így a gyermekek étkeztetése biztosítva lesz. Valamint az volt a kérésem, hogy gondolja át a Ferencel való kapcsolatát, mert ez az állandó bizonytalanság, veszekedés, költözés nem tesz jót a gyerekeknek sem és neki sem. Valahogy próbálják meg egymás között tisztázni a kapcsolatukat. A beszélgetés végén úgy váltunk el, hogy egy hét múlva ismételten találkozunk.

A megbeszélte időpontban Nikolett nem jött el, ami nem jellemző rá; mindig lelkiismeretes volt, sehonnán nem késelt el. Egy hétre rá egy másik családhoz mentem ki az utcájukba, és Nikolett kint volt az udvaron. Elmondta, hogy elfelejtett jönni, de

különben is minden problémája megoldódott, mert újra visszaköltözött, a Ferenc meg elment. Egyik napról a másikra elment. Kértem, hogy azért ezt még beszéljük már át hosszabban, és megállapodtunk, hogy felkeresem az otthonában.

A családlátogatás alkalmával csak Nikolett volt otthon. Elmondta, hogy miután a szolgálattól hazament, már várta a szülei utcájában Ferenc, hogy látni szeretné a gyerekeket. Nikolett elmondta, hogy a gyerekek nincsenek otthon, mivel még iskolában vannak. Ferenc könyörgött Nikolettának, hogy menjen vele haza, de elmondta, hogy nem. Este Ferenc ittasan visszament a szülői házba és nagyon csúnyán összevesztek, az apja még meg is verte Ferencet és elmondta neki, hogy ha visszajön, még többet fog kapni. És azóta nem tudják, hogy hol van, nem jelentkezik. A haverok sem tudják merre lehet, nem jelentkezik náluk sem. Nikolett felszabadultnak tűnt, azt mondta, nyugodtabb, mióta nincs itthon Ferenc.

A célok a közös munka során megvalósulni látszanak, hiszen Nikolett regisztrált a munkaügyi központban és két hónapja egy takarító tanfolyamra jár. Édesanyjának besegít a takarításba, és otthoni munkaként gumipántokat szerel össze, amiből állandó jövedelemre tesz szert. Élettársával a kapcsolat megszakadt, mivel Ferenc börtönbüntetését tölti, Nikolett nem keresi vele a kapcsolatot. A gyerekek érdekében ír neki levelet, és elviszi láthatásra a két lányt, de fogadkozik, hogy nem fogja visszafogadni, ha kijön a börtönből.

A hosszú távú cél részben valósult meg az otthoni munkával, igaz, hogy nem bejelentett munka, de anyagilag igyekszik függetleníti magát szüleitől.



## Kapcsolatfelvétel

Kliensemme, nevezzük Istvánnak, a kórház jelzése alapján kerültem kapcsolatba. Kora tavasszal érkezett a jelzés a kórház szociális munkásától telefonon. Elmondta, hogy István a belgyógyászaton fekszik, a mentő szállította be. A szociális munkás elmondta, hogy Istvánnál cukorbetegséget diagnosztizáltak, ami csak inzulin injekciókkal kezelhető. A kórház az inzulin beállítása után hazaengedte, de mivel nem volt hozzátartozó, a családsegítő szolgálatot kérték, „fogadja” itthon Istvánt, és legyünk a továbbiakban a segítségére.

## Esetfeltárás

István elmondása szerint rosszul lett, elájult, csak arra emlékszik, hogy a mentősök kérdezzetik. A cukorbetegség miatt ájult el, és elég sok időt tölthetett a padlón a fűtetlen házban, emiatt a testhőmérséklete is nagyon lecsökkent, a kihűlés határán állt. Ők úgy tapasztalták, és a mentősök is megerősítették azt a feltevést, hogy István nagyon rossz körülmények között él; egyedül, hozzátartozói nincsenek, legalábbis ő ezt állította, és jövedelme sincs. Mindezt bonyolította, hogy Istvánnak semmiféle papírja sem volt, még TAJ száma sem. A kórház kért neki ideiglenes TAJ igazolást annak a településnek a jegyzőjétől, ahol István állandó lakcíme volt. Ő ugyanis nem helyi lakos volt, csak ideiglenesen költözött nemrég a faluba. Ezen kívül a rokkantsági nyugdíjazását is elindították a kórházban.

Állandó lakcíme akarták hazavinni, de mint kiderült, azon a lakcímen már nincs épület, mert Istvánt elzavarták onnan, a házat pedig szétbontották. István tagadta, hogy így történt volna.

István 57 éves, egyedülálló férfi. Nagyon sovány, rossz fizikai állapot jellemezte amikor a kórházból kiengedték. Annyi ereje sem volt, hogy egy nehezebb táskát megemeljen. Látszott rajta, hogy sokat éhezett, alultáplált. Kialakult cukorbetegsége tovább súlyosbította a helyzetet. Introvertált személyiségjegyei miatt nem volt könnyű a bizalmába férkőzni. Nagyon magába fordult, csak egyszavas válaszokat adott a kérdéseimre, ha egyáltalán válaszolt. Bármit mondtam, javasoltam, mindenre azt válaszolta, neki mindegy. A motiváció legkisebb szikrája sem volt benne annak érdekében, hogy élet-helyzetén változtasson. Inzulin injekcióját sem tudta magának beadni, jobban mondva nem tartotta fontosnak.

István nem régóta élt Tiszatalányon, testvére házába költözött be. A kórházban azt mondta, hogy nincs senkije, de ez nem fedti a valóságot. Kiderült, hogy a ház tulajdonosa – amelyikben most István lakik – a bátyja, aki gyilkossági kísérlet miatt jelenleg börtönbüntetését tölti. Ezen kívül egy lánytestvére is van, aki a fővárosban él, és állítólag villamosvezetőként dolgozik, de nagyon régen nem beszéltek egymással. Más rokona nincs, sem barátai, szociális támogatórendszere egyenlő volt a nullával. A környezet

segítségnyújtási attitűdjét az jellemezte, hogy a szomszédok utálták, mert állítólag tyúkot, fát, ennivalót lopott tőlük, mióta ideköltözött. Lehetőségük lett volna segíteni, de elzárkóztak. Elmondásuk szerint néhány roma család fát szedett Istvánnal, cserébe adtak neki enni. Gyakorlatilag tényleg egyedül volt, segítség nélkül.

A lakás nagyon rossz állapotban volt. Régen nagyon szép ház lehetett, de mára teljesen lelakott. Az ablakok bedeszkázva, a szobák tele szeméttel, mindenhol kosz és hideg. Kályha nem volt egyik helyiségben sem. Az egyik szobában volt egy ágy és egy szekrény, ennyi az összes berendezési tárgy a lakásban.

István elmondta, hogy nem is tudja megmondani, mikor dolgozott utoljára, alkalmi munkákat vállalt ugyan, de bejelentett munkahelye már nagyon régen volt, az üveggyárban dolgozott utoljára. Munkaviszonyára vonatkozóan papírai nem voltak. István semmiféle jövedelemmel nem rendelkezett, és szociális ellátásban nem részesült.

## Esetkezelés

Amikor István hazajött, és szembesültem a helyzetével, rögtön az önkormányzathoz fordultam, hiszen olyan problémahalmazzal találtam magam szemben, amelyek külön-külön is krízishelyzetet jelentettek volna, de így egy csokorban főleg.

Istvánt kivittem a szociális intézménybe, ahol adtak a kolléganőim neki enni, a polgármesteri hivatalban pedig összeültünk a polgármesterrel, a jegyzővel, a háziorvossal, és a szociális ügyintézővel, hogy megbeszéljük, mit tehetünk, mit kell tennünk azonnal István megsegítésére.

*Elsődleges problémák meghatározása:*

- » anyagi helyzet, semmiféle jövedelme nincs,
- » élelmezés megoldása, hiszen egy falat ennivalója sem volt,
- » inzulin beszerzése, orvosi ellátás megszervezése,
- » lakáskörülmények javítása: fűtés biztosítása, lakás rendbetétele, hosszú távon bentlakásos intézményben történő elhelyezése, hiszen gyakorlatilag hajléktalan.

Kályhát és tüzelőt az önkormányzat azonnal Istvánnak a rendelkezésére bocsátott, a karbantartók be is üzemelték még aznap az egyik szobában. Ágyneműt, ruhaneműt az adományhelyről tudtunk biztosítani. Az inzulinját kiváltottuk, a háziorvos, illetve az asszisztens nő megmutatta, hogyan, mikor oltsa magát. A hazaérkezése napján megkínáltuk ebéddel, és abban állapodtunk meg az önkormányzattal, hogy amíg nem lesz valamilyen ellátása, addig az ebédjét, a többi étkezését és egyéb kiadásait az önkormányzat finanszírozza folyamatosan, átmeneti segélyek által. Tisztázkodni az intézményünkben volt lehetősége, bár igénye kevésbé. A legégetőbb problémákat így átmenetileg megoldottuk, a krízishelyzetet elhárítottuk. Azonban feladat akadt még bőven.

*További problémák, feladatok, cselekvési terv, mely a családgondozó feladata:*

- » ügyintézésben segítség: igazolványok, papírok beszerzése, valamiféle jövedelemhez juttatás, rokkantsági nyugdíj intézése, közgyógyellátás igénylése,
- » egyéni támogatás, életvezetési tanácsadás,

- » bizalom megszerzése,
- » a kliens önbizalmának növelése,
- » kliens motiválása, reményvesztettségéből való kilábalás segítése segítő beszélgetésekkel,
- » testvéreivel rendezni kapcsolatát, családi, környezeti, ellátórendszeri szinteken erőforrások keresése,
- » egészségi állapot javulása érdekében rendszeres orvosi kontroll.

A problémák okait tekintve szerintem az egyik legfőbb, ami miatt István idáig jutott, az a hozzáállása. Nem érdekli, hogy a lakását szétbontották, nem érdekli, hogy nem volt bejelentve sehová, nem is akar dolgozni, bár jelenleg nem is lenne képes rá, annyira le van épülve. Nem bánja, hogy nincs jövedelme, „szerzek annyit, amennyi kell” – mondja. István nagyon introvertált személyiség, befelé forduló, nagyon nehéz volt bármi információt kihozni belőle. Teljesen reményvesztett, kilátástalannak érzi helyzetét, teljesen motiválatlan.

Istvánnal mindig is nehéz volt szót érteni, sokszor becsapott, ami mindig kiderült, megbeszéltük, hogy csak akkor tudok segíteni, ha őszinte, mégis többször előfordult, hogy nem úgy cselekedett. Az inzulint rendszerint nem adta be magának, újra kórházba is került egy napra, mert felborult a cukorszintje. Ezután én felügyeltem, előttem adta be magának az inzulint. Tudta jól, hogy úgysem hagyjuk magára, így nem vette komolyan azokat a feladatokat, amelyekben megállapodtunk.

A kórház elindította a leszázalékolását, többször kellett még hiánypótolni, hiszen nem volt meg semmilyen munkahelyi papírja. A bizottság előtt harmadszorra sikerült megjelennie: először elfelejtette magával vinni az igazolványát, másodszor rosszul lett, és elvitte a mentő aznap hajnalban, amikor a megyeszékhelyre kellett volna mennie, harmadszorra sikerült. Kérelmét elutasították, mert összesen 6 év 190 nap munkaviszonya gyűlt össze, így viszont nem jogosult a rokkantsági nyugdíjra.

Egészségkárosodása miatt így rendszeres szociális segélyt állapított meg részére az önkormányzat, de ez sem volt egyszerű. Állandó lakhelye másik településen volt, és bonyolult lett volna ott igényelni a segélyt; egyszerűbbnek tűnt ideiglenesen egy önkormányzati szolgálati lakásba bejelenteni, így kaphatott segélyt. A pénzt én kezeltem, mert ő elköltötte rögtön cigarettára, és el is kéregették tőle. Minden hónapban ebből fizettük az ebédjét, ami maradt, azt további élelmiszervásárlásra, ruházatkódásra költöttük. Igazolványait, TAJ kártyáját pótoltuk.

Nővéréről nem tudtunk semmit, de egyszer megjelent meglátogatni testvérét. A látogatás igazi okát nem tudtuk, de elmondta, hogy ő nem tud segíteni Istvánnak semmilyen szinten: sem anyagilag, sem lelkileg; erre nem ér rá; ha kiszabadul a fiútestvérük, majd ő a szárnyai alá veszi Istvánt. A börtönben lévő testvért is kerestük, aki nyolc hónap múlva szabadul. Vele korábban jó volt a kapcsolata, ez reményt adott arra, hogy ha letölti börtönbüntetését, István mellett fog maradni.

Az együttműködésünk elején fennálló bizalmatlanságot lassan felváltotta az irántam érzett bizalom, egyre jobban megnyílt, el lehetett vele beszélgetni a családjáról, együttműködő volt. Tudta, hogy úgy osztom be a pénzét, hogy még hónap végén is tudunk ennivalót venni. Mivel rendszeres szociális segélyben részesült, így együttműködésünk



még sokrétebbé vált. Vele kapcsolatban azonban nem lehetett cél a munkaerő-piaci reintegráció, hiszen eddig sem sokat dolgozott, egészségkárosodottan pedig már nem is tudott volna még könnyebb munkát sem elvégezni. Céлом az volt, hogy motiválttá tegyem, akarja ő is azt, hogy az élete egyenesbe jöjjön annyira, hogy meg tudjon állni a saját lábán. Legyen annyi önbizalma, hogy ne hallgasson mások rossz tanácsaira, hanem tudja saját maga eldönteni, hogy ténylegesen mi a jó a számára. Én úgy éreztem, hogy jó úton haladunk, de a magukat barátoknak nevezők csábítása erősebbnek bizonyult.

Mikor a közösen feltárt problémákat már nagy részben megoldottuk, akkor újab-  
bak jelentkeztek. Istvánról azt is tudni kell, hogy folyamatosan le kellett beszélni olyan „baráti” kapcsolatokról, amelyeket lehet, hogy őszintének gondolt, de mi tudtuk, hogy nem az. Ezek a barátok akkor kezdtek el feltűnni, amikor István rendszeres szociális segélyre lett jogosult. Hiába én kezeltem a pénzét, mindig adtam neki egy-egy kisebb összeget, amit utólag kiderült, rögtön elkértek tőle. Ebéd után készítettem neki az intézményben vacsorára való ételmet, ezzel is a barátokhoz ment, és az ott lakó gyerekek elkéreggették tőle, ő pedig odaadta. Szinte minden segítő beszélgetés alkalmával azért rimáncodtam, hogy ne hagyja magát ennyire kihasználni, de sajnos ezt nem sikerült elérnem. Valószínűleg ezáltal fontosnak érezte magát, nem úgy fogta fel, hogy kihasználják, hanem hogy fontos valaki számára, és hogy ha nem is a saját családjának, de mégiscsak egy családnak a része.

A következő év elejét úgy kezdtük, hogy a gyermekjóléti szolgálat családgondozója értesített, miszerint családlátogatáson volt ennél a bizonyos családnál, és István kályhástól, mindenestől odaköltözött.

Én is meglátogattam őket, és a férfi, aki befogadta, azt mondta, hogy megsajnálta Istvánt, azért engedték beköltözni a házukba. István is úgy nyilatkozott, hogy ez neki nagyon jó, mert nincs egyedül. Tudomásom volt arról, hogy elküldik fát szedni, és hogy ami élelmiszert veszünk, azt is megosztja velük, ráadásul a kályhára is szüksége volt a családnak. Én kudarcként életem meg ezt a dolgot, mert innentől kezdve nem volt velem bizalmas, újra hazudgált, nem tisztálkodott, kezdett leépülni, vissza a kiindulópont felé.

Próbáltuk a dolgot elrendezni a kolléganőmmel, ő is beszélt a családdal, hogy István-  
nak itt nincs helye, hiszen másfél szobában voltak nyolcan, István pedig kilencedikként költözött oda. Felhívtuk az anya figyelmét arra, hogy ha ez így marad, a gyerekek nem maradhatnak ebben a házban, hiszen ilyen körülmények között a fejlődésük nem biztosított. Mindezekből az következett, hogy Istvánt elküldték, akit visszaköltöztettünk eredeti lakhelyére. Sajnos nem maradt itt sokáig, mert másnap már egy másik családnál talált helyet, azt mondta, hogy ott mosnak, főznek rá, ő pedig segít vigyázni a gyerekekre, és fát hasogatni. Folyamatos segítő beszélgetésekkel próbáltam meggyőzni arról, hogy csak kihasználják, ne hagyja magát, de ők erősebbnek bizonyultak. Rá akarták venni arra is, hogy ő rendelkezzen a pénzével, de erről sikerült kisebb szankciókkal lebeszélni.

Idén márciusban, egy hétfői napon arról értesültem, hogy István lakásának tetejét teljesen lebontották, a cserepeket ledobálták, a faanyagot elhordják. Értesítettem a körzeti megbízottat, aki nagyon „segítőképz” volt, mert azt mondta, hogy akkor szóljak, amikor éppen viszik a faanyagot, mert akkor tud intézkedni. Felháborítónak tartottam ezt a választ, értesítettem a jegyzőt, aki újból szólt a körzeti megbízottnak. Kis idő múlva



azzal a válasszal jött hozzám, hogy utánajárt, engedéllyel bontják a házat, mert István egy papíron megengedte annak a családnak, ahol jelenleg lakott, hogy leszedjék a tetőt. Közöltem a rendőrrel, hogy az a ház nem is az Istváné, hanem a testvére tulajdona. További intézkedésre nem volt hajlandó.

Írásban is megtettem a szükséges lépéseket, de ezzel kapcsolatban azóta sem történt semmilyen előrelépés. Áprilisban azzal a bejelentéssel állítottak be hozzám, hogy elköltöznék egy másik településre, és Istvánt is viszik magukkal. Négyszemközt beszéltem Istvánnal, aki állította, hogy szívesen megy a családdal, neki ott jó helye lesz. Konkrét címet mondtak, mint kiderült, a családfeje rokonságának a házába kívántak menekülni. Azért mondom, hogy menekülni, mert a gyerekek ápolatlansága, a fennálló rossz körülmények miatt a gyermekjóléti szolgálat családgondozója nem látta a gyerekek megfelelő fejlődését biztosítottak, folyamatosan látogatta a családot, amit zaklatásként éltek meg. Így április elején elköltöztek egy másik településre. Az esetet lezártam, a kapcsolatunk megszakadt.

Nemrég, kb. két hete telefonon érdeklődtem az ottani családsegítő szolgálatnál, akik elmondták, hogy már az ő látókörükbe is bekerült a család, ott él velük István, de úgy nyilatkozott, hogy lehetséges, hogy visszajön ide, korábbi lakóhelyére, ott ugyanis nem jelentették be, és nem tudtak neki szociális segílyt kérni.

## Összegzés

Ha István esetleg visszajön, kezdődik minden előről. Nem lesz hol laknia, hiszen a házon nincs tető, össze fog dőlni, ha sok eső éri. Bízott nagyon a testvéreben, aki hamarosan szabadul, hogy majd ketten támogatva egymást éldelegélnek. A testvére, ha kiszabadul, és meglátja, hogy a ház István miatt milyen állapotba került, a jó viszony biztosan nem fog működni, ráadásul ő is ott lesz a szabadulása után fedél nélkül.

Amennyiben István visszajön, újból jövedelem, szerintem papírok, és lakás nélkül lesz, tehát amit egy év alatt felépítettünk, azt kezdhettük majd újra és újra. Azt gondolom, hogy ami segítséget meg lehetett adni, a családsegítő szolgálat megadta a kliens részére. Szembesülünk azonban olyan esetekkel, amikor bármennyire is szeretnénk valakinek az életét a rendes kerékvágásba terelni, ha ő nem akarja, nem sikerül. A magam részéről kudarcként éltem meg ezt az esetet, hiszen ahonnan elindultunk, oda is jutunk vissza, csak futottunk egy kört. Az azonban egy reménysugár, hogy vissza akar ide jönni István. Talán ez a rossz döntése kellett ahhoz, hogy rájöjjön, kire is számíthat igazán; ki az, aki tényleg segíteni akar neki, és nem kihasználni. Én még bízom abban, hogy ez a férfi egyszer még a saját lábán meg fog állni, és egyedül, vagy egy esetleges kapcsolatban normális életet él.



## Kapcsolatfelvétel

T. M. a lányával kereste fel a családsegítő szolgálatot 2009. február hónapban.

## Esetfeltárás, esetkezelés

T. M. azzal a problémával fordult a családsegítő szolgálathoz, hogy lánya nem kapott családi pótlékot ebben a hónapban. Abban kérte a segítségemet, hogy hívjam fel a Magyar Államkincstárt, hogy miért nem küldik nekik a pénzt. A beszélgetésünk folyamán kiderült, hogy lánya, E. az általános iskola nyolcadik osztályos tanulója, betöltötte a 18. életévét, közepsúlyos fogyatékkal élő. Beszélgetésünk folyamán számomra egyértelművé vált, hogy a családi pótlékot saját jogán kell megigényelni, ezért nem folyósították részükre az ellátást. T. M.-et tájékoztattam az igénylés folyamatáról, az ehhez szükséges nyomtatványok kitöltéséről és a mellékletben szereplő csatolandó dokumentumok szükségességéről. A családsegítő szolgálatnál az ehhez szükséges igénylőlapok, nyomtatványok voltak, ennek a kitöltéséhez is segítséget kértek tőlem, mivel T. M. és T. E. az adatlapokat egyedül kitölteni nem tudták.

T. M.: 53 éves, nyolc osztállyal rendelkező, szociális segélyben részesülő nő (a továbbiakban M.). Rövid ősz hajú, alacsony, vékony testalkatú, bizalmatlan, morcos kinézetű, ruházata rendezett.

T. K.: 56 éves, kőműves szakmunkás, rokkant nyugdíjas (a továbbiakban K.). Rövid ősz hajú, középmagas, zömök testalkatú, mosolygós, érdeklődő tekintetű.

T. E.: 18 éves, sajátos nevelést igénylő nyolcadik osztályos tanuló, közepsúlyos fogyatékkal élő lány (a továbbiakban E.). Rövid barna hajú, alacsony, vékony, fiús testalkatú, zárkózott, kicsit morcos tekintetű, ruházata rendezett (első benyomásra 12 éves korúnak gondoltam).

M. áprilisban újra felkereste a családsegítő szolgálatot egyedül, alkoholos állapotban, és hangosan kiabált. Eddig csak hivatalos levelet kaptak, pénzt nem, ezért a család gondozót hibáztatta, szerintre biztosan elrontott valamit. Kértem, mutassa meg a levelet, amit kapott. Azt mondta, hogy nem hozta magával, otthon hagyta, és nem is a levél a fontos, hanem hogy pénzt még mindig nem kapott. Én próbáltam megnyugtadni, és kértem, hozza el a levelet, hadd nézzem meg, mit írtak benne, valószínű valami fontos lehet. Ekkor morogva elment, és ezt követően két hétig nem jött felém sem. Az eltelt két hetet követően a levelet E. hozta fel a családsegítő szolgálathoz, hogy az édesanyja ezt küldi nekem, nézzem meg és olvassam el. A levelet átvettem, elolvastam, kiderült belőle, hogy E.-t az ORSZI orvos szakértői bizottsága elé kellett volna vinni a megyeszékhelyre az elmúlt napokban. E. nem tudta megmondani, hogy miért nem mentek orvoshoz. Kértem, menjen haza és mondja meg a szüleinek, hogy még a mai nap meglátogatom őket.

A család a városközponttól távol eső, közművesített utcában, régi típusú elhasznált tízszáz tízes komfort nélküli családi házban él. Családlátogatásom alkalmával minden családtag otthon volt, délutáni érkezésemkor a család szívesen fogadott.

A lakásban egy hosszú folyosóból két szoba nyílt, egy nagy konyha és egy kamra. Az első szobába vezettek be, ott helytel kínáltak, leültem volna, csak nem volt szabad szék, így állva maradtam. M. láthatóan alkoholos állapotban volt most is. A látogatásom alkalmával szembesültem a család elhanyagolt életkörülményeivel. A szobában, amelyben a mindennapjaikat töltik, meleg volt, a spórban égett a tűz. A szoba közepén volt egy nagy ágy, amelyen K. feküdt, látszott rajta, hogy beteg, gyengélkedik. A szoba fala kormos, füstös, nagyon régen lehetett kifestve. A folyosón rendetlenség, gyűrt ruhahalmok mindenütt, befőttes és üres sörös üvegek össze-vissza hevertek a linóleumon, ételdarabok az asztalon szanaszét, papírcsomók, csikk darabok szétdobálva. A szoba sarkában álló heverőn E. ült és egy fekete kiskutyával játszott.

K-nak bemutatkoztam, mivel eddig még vele nem találkoztam, elmondtam, honnan, mi járatban jöttem, és ki vagyok. A levelet visszaadtam és tájékoztattam őket, hogy azért küldték, mert a lányukat ORSZI vizsgálatra kellett volna vinni, a levélben megadott időpontban. Ameddig ez a vizsgálat nem történik meg, a sajátjogú családi pótlékot nem fogják megállapítani részére. Valamint arról is tájékoztattam őket, hogy a vizsgálat után lehet igényelni E. részére más ellátást is. K. bólogatott, hogy ő tisztában van ezzel, de a felesége nem ismeri a megyeszékhelyet, nincs pénzük a jegyre sem, ő meg beteg ahhoz, hogy lányát elkísérje. Megkérdeztem, van-e a rokonságban, aki segíteni tudna. Kérdésemre K. elmondta, hogy nincs olyan személy, mivel az édesanyja is már 83 éves, barátjuk nincs, de még a szomszédokkal is haragban vannak most, mert a kiskutya kikaparta a virágot. Tájékoztattam őket és felvázoltam a lehetőségeket, hogy mi az, amiben segítséget tudok nekik adni a helyzetüket illetően. A család elfogadta a felkínált lehetőségeket és másnap erre vonatkozóan megkötöttük az együttműködési megállapodást M.-el.

Az együttműködési megállapodás megkötését követően a családdal folyamatos kapcsolatban voltam. Elfogadtak, hetente egyszer meglátogattam őket. A folyamatos kontrollra, családlátogatásokra azért volt szükség, hogy a család életkörülményeiben mielőbbi pozitív változás lépjen fel. A rendszeres családlátogatás során, a személyes beszélgetések alkalmával életvezetési, háztartásgazdálkodási tanácsokkal láttam el a családot, amelyek részben megkönnyítették a mindennapi életvitelüket. Más intézményeknél a közvetítő szerep betöltésén túl a családdal lépésről lépésre haladtunk előre a feladatok megvalósításában, az együttműködési megállapodásban foglaltak szerint.

Kértem új időpontot az ORSZI orvosi vizsgálatához, egyszeri segély kérelmet írtam, kitöltöttem a családi pótlék, a rokkantsági járadék igénylőlapokat, amelyet a kliens elpostázott. Megkértük a lakásfenntartási támogatást, mert a család nem tudta, hogy létezik ilyen támogatási lehetőség. Az energiaszolgáltatótól a védett fogyasztói státuszt megkértük, valamint az éves leolvasáskor keletkezett nagy összegű elszámoló számlára részletfizetést is. Így a szolgáltatónál felhalmozott tartozás miatt az áramszolgáltatás kikötését elkerülte a család. Időközben a családi pótlék és a rokkantsági járadék folyósításra kerültek E. részére, így sajátjogú ellátása lett.

M. húsz éve élt Magyarországon ETG tartózkodási engedéllyel. Elindítottuk a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatalnál a honosításhoz szükséges beadványokat, kérelmeket erre vonatkozóan. A folyamatos kontrollnak, motiválásnak és kapcsolattartásnak köszönhetően a család elhanyagolt életkörülményeiben pozitív változás volt tapasztalható.

talható. E. sokat segített szüleinek, zárkózottsága oldottabb lett. Környezetük rendeztebb, tisztább lett, M. alkoholfogyasztása mérséklődött. Anyagi helyzetük stabilizálódott, mivel a megigényelt ellátásokat visszamenőlegesen egy összegben megkapták.

Időközben újabb problémák merültek fel a családnál, K. vesebetegsége súlyosbodott, állapota rosszabbra fordult, ideje nagy részét kórházban töltötte. M. szintén betegkedni kezdett, sokat köhögött, a vizsgálatnál kiderült, hogy súlyos daganatos betegségben szenved, műtetre és kemoterápiára van szüksége. A problémát az tetőzte, hogy M. a TAJ kártyáját korábban elvesztette, és nem emlékezett rá, hogy az korlátozva volt. Így a TAJ száma gyógyszerkiváltásnál, orvosi vizsgálatoknál, kezeléseknél pirosat jelzett. Ez azért történt, mivel M. külföldi állampolgár, és a TAJ kártya érvényességi idejét időszakosan mindig meg kell hosszabbítani. A Megyei Egészségbiztosítási Pénztárral felvettem a kapcsolatot, és a TAJ kártya érvényesítésének a meghosszabbítását kértem, amely egy hosszabb folyamat volt.

M. eközben a betegségére vonatkozó kórházi kezeléseket, a műtéti beavatkozásokat megkapta, állapota kicsit javult. Majd egy hónap elteltével kiküldött a kórház pénzügyi osztálya M-nek egy közel 2 000 000 Ft-os kórházi, orvosi, kezelési költséget. Az ügy elrendezéséhez az önkormányzattól kikértem a részletes hatósági kimutatást a szociális segély időszakáról (az alanyi egészség biztosítási jogosultság miatt). A megyei kórház ezt az igazolást nem fogadta el, ragaszkodtak a költségek megfizetéséhez. Állásfoglalást kértem a MEP finanszírozási osztályától arra vonatkozóan, hogy a kliens a kezelések alatt ellátásban részesült, így biztosított volt. Valamint kértem, hogy méltányolják helyzetét, mivel TAJ kártyáját elvesztette, és nem tudta, hogy érvényesíttetni kell. Majd ezt követően ezt az állásfoglalást megküldtem a kórház részére.

A kórház pénzügyi osztályával felvettem a kapcsolatot, és több levélváltás, telefonos egyeztetés után tisztázódott a helyzet. Miután M. szociális segélyben részesült, biztosítási jogviszonya a kórházi kezelése alatt érvényes volt, így a kórházi költséget eltörölték. A MEP visszamenőlegesen javította a biztosítási jogviszony érvényességét.

A kapcsolatfelvételt követően a családlátogatások és a személyes beszélgetések során kiderült, hogy halmozott pszichoszociális problémával állok szembe, valamint az egyik családtag súlyos előrehaladott betegségben szenved. Egy probléma kialakulásán túl újabb és újabb problémák jelentkeztek, amelyeknek a megoldása összetett és hosszú folyamat, nem lehet leszűkíteni csak egy ügyintézés lebonyolítására. A bizalmatlanság, a tudatlanság, a hanyagság nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a család mentális és anyagi helyzete megrendüljön.

## Összegzés

A megoldási stratégiát a család belső erőforrásainak feltárásával, az erőforrási szinteknek megfelelően a családdal előrehaladási irányelveket határoztunk meg. A képessé tevés folyamatában a családtagok egymást segítve lépésről lépésre tudtak ügyeikben elindulni, saját magukat képviselni. A felmerülő probléma megoldásában a mentális segítségnyújtás éppen olyan fontos, mint az intézményi hálózatépítés, a kapcsolattartás jelentősége.

## Kapcsolatfelvétel

K. L. 35 éves férfi, akivel több éve működik együtt a családsegítő szolgálat, magánszemély jelzése alapján 2002-ben került a helyi települési szociális ellátórendszer látóterébe.

## Esetfeltárás

A kliens általános iskolai tanulmányait városban végezte a gyógypedagógiai általános iskolában. A kliens nem szeretett volna tovább tanulni, de mivel javasolták számára, egy másik városban folytatta tanulmányait diesel-mozdony szerelőként. Ez az iskola nem tetszett neki, két és fél hónap tanulás után hazaköltözött. Napjait szinte kizárólag otthon töltötte, és saját megfogalmazása szerint „úgy elvolt”.

Magánszemély jelzése alapján 2002 tavaszától került a helyi települési szociális ellátórendszer látóterébe. Mivel szociális körülményei rendkívül szerények voltak, „szociális ebédet” kapott a nappali ellátástól, és tagja lett a településen működő Idősklubnak. 2002-től a családsegítő szolgálat akkori munkatársának biztatására és segítségével elkezdte újból tanulmányait, kerékpárszerelőnek tanult 2002-2004 között. Iskolaválasztása állítása szerint nem saját belátása alapján történt, hanem azért, mert egy ismerőstől azt a kritikát kapta, hogy ő semmire nem alkalmas, szeretne volna bebizonyítani, hogy ez nem így van. Az elhatározását sikerült végigvinnie, a kerékpárszerelő iskolát sikeresen elvégezte. Ezután 2004-től gimnáziumi tanulmányokba kezdett a megyeszékhelyen egy szakközépiskolában, melynek oka saját bevallása szerint az volt, hogy így ingyenesen tudott utazni. A tanulás nehezen ment neki, tankönyvei nem voltak, az iskola könyvtárából kölcsönözte azokat, ezen problémáját nem osztotta meg, csak az iskola könyvtárossával. Mivel lakásában nem volt fűtés télen sem, tanulni nem igazán tudott, próbált „az órán elsajátított anyagból élni”. Négy év alatt három gimnáziumi osztályt végzett el, majd ezután az iskolai tanulmányok szünetelésére kényszerült. A kliens munkatapasztalattal alig rendelkezik, a tavalyi év során dolgozott a megyeszékhelyen három hónapig egy kerékpárszerelőnél, aki elmondása szerint alig fizetett neki, többször megalázta, verbálisan és fizikailag is bántalmazta őt. A gondozás kezdetén a kliens külseje igen rendezetlen volt, többnyire erősen szennyezett külsővel jelent meg az üléseken.

A kliens jövedelmét emelt szintű családi pótlék képezi. Általam és a háziorvos által sem ismert, milyen betegség miatt jogosult a kliens erre a családtámogatási ellátásra. A kliens egészségkárosodás miatti ellátásra nem kívánja kérelmét beadni, mert fél attól, hogy esetleges jogosultsága esetén kevesebb jövedelmet kapna az emelt összegű családi pótléknál, amelyre ő jogosult élete végéig.

K. L. egyetlen élő rokonáról tud, ez édesanyja, K. S-né. A család eredetileg négytagú volt, a szülőknek két fiú gyermeke született. Az apa meghalt. Az apa korábban a vasútnál dolgozott, és munkahelye révén a család a vasút egyik szolgálati lakásában élte életét. K. L. édesanyja erősen italozó életformát folytatott és folytat ma is. A család

védőnője elmondása szerint gyermekeivel nem törődött, a gyermekek elhanyagolt környezetben nevelkedtek. K. L. iránt az anya ma csak negatív irányú érzelmeket mutat, idegesíti fia mindennemű közeledése.

K. L. bátyja 2004-ben hunyt el, ennek révén örökölt a kliens anyjával együtt egy fél házat a bátyja után.

K. L. beköltözött az örökölt tulajdonba, de anyja, K. S.-né továbbra is maradt a szolgálati lakásban. A szolgálati lakásban nincs áramszolgáltatás, mert fizetési hátralék miatt a szolgáltató évekkel ezelőtt kikapcsolta. Itt a falak sötétszürke színűek, berendezés alig van a lakásban, az udvar erősen elhanyagolt, emberi és állati ürülékkel, háztartási szeméttel szennyezett. A lakásba való bejutást az elszaporodott gyomnövények is nehezítik. K. L. bátyja egyik volt élettársával, Cs-nével tart kapcsolatot. Mivel K. házában a képmény rogyadozó állapotban van, és emiatt fűteni nem lehet benne, K. L. megbeszélte volt sógornőjével, hogy némi anyagi támogatás fejében hozzáköltözik télre. Bár fűtenivalója a sógornőnek sem volt még a fűtési szezon elején, csak kályhája, de ezt az önkormányzathoz benyújtott átmeneti segéllyel sikerült átmenetileg megoldani a nagy hidegben. A tavasz eljövetelével a sógornő nem kíván már szállást nyújtani a kliensnek.

A kliens erősségei, hogy magas empátiával rendelkezik mások problémái iránt, fogékony a keresztényi erkölcsök iránt. Könnyen megjegyez numerikus információkat, mint például a termékek fogyasztói ára, emlékszik a buszjáratok pontos indulási idejére, bármely esemény dátumára. A kliens annak ellenére, hogy mindhárom családtagja alkoholizált, teljesen absztinens életformát folytat, továbbá nem dohányzik. Természetes erkölcsi érzékkel rendelkezik, életét általában derűsen szemléli.

Gyengeségei, hogy vékony alkatú, gyenge fizikumú, fizikális teljesítése lassúnak jellemezhető, feladatteljesítés során egyszerre csak egy művelet elvégzésére képes. Idegileg kevésbé terhelhető, nem kitartó, motiválása csak rövid távú célok esetében eredményes. Kényelem-szerető és -kereső. Manipulációra hajlamos. A kliens kevés „otthonról hozott jó példával”, negatív viselkedésmintázattal rendelkezik. Igénytelen fizikális és érzelmi környezetben nevelődött, az anya elutasító érzelmi magatartása miatt nehezen tudja érzelmeit kimutatni. A kliens külső erőforrásai közé tartozik, hogy tagja egy vallási gyülekezetnek, akik lelkiileg támogatják őt, és alkalmanként feltöltötték a mobiltelefonját is. A helyi szociális intézmény nappali ellátása közvetítésével étkeztetésben részesül.

## Esetkezelés

2004 óta vagyok családgondozója a kliensnek. A kliens több problémával küzdött egyszerre, és küzd ma is. Égető gondot jelentett környezetének, hogy személyi higiéniája nem megfelelő. A klubban a többi klubtag, illetve a dolgozók számára rendkívül zavaró volt a kliens szennyezett ruhája és a róla áradó kellemetlen szag, mely a kliens számára nem érzékelhető. A kliens jövedelmi helyzete annyira alacsony mértékű, hogy ez önmaga fenntartására nem volt elegendő.

Kezdetben döcögösen ment együttműködésünk, mert a kliens igen bizalmatlan volt, könnyen megsértődött. Az is nehezítette a munkánkat, hogy a közösen megbeszélte dolgokat nem hajtotta végre, várta, hogy helyette megcsinálja valaki. A kliens számára



biztosítani kellett tisztálkodási lehetőséget, melyet intézményünkben igénybe tudott venni. A kliens hetente egyszer tusolt, ennek esedékességére több esetben kellett őt figyelmeztetni. A jövedelmi helyzetén még átmenetileg sem tudtunk javítani, mert átmeneti segílyt nem kívánt igénybe venni. A kliens lett integrált intézményünk első önkéntese, aki a kert gondozásában közreműködött. A kliens el lett látva ruhával és cipővel, és ritkán segíly csomagot is tudtunk részére adni.

A családgondozás és a továbbtanulás hatására a kliens igen sok információt szerzett, és mára már megélhetése számtalan forrását találta meg, így például karácsony körül sorra járta azokat az intézményeket, ahol ingyenes csomagosztásban vagy étkeztetésben részesülhetett. Szeretett egy laptopra, melynek használatát is elsajátította már, az ingyenes internet szolgáltatást pedig a megyeszékhelyen az egyetemi könyvtárban veszi igénybe. Ruhákat továbbra is kap általunk, ezeket nem mossa ki, hanem helyettük újabb ruhákat szerzett be.

A kliens jelenleg is több problémával küzd egyszerre. Mivel a kliens eddigi szálláshelye megszűnik, vissza fog költözni az örökölt tanyába. A kliens családgondozása most arra irányul, hogy a kliens képes legyen ebben a tanyában segílyssel, részben önálló életre. A kliens motiváltsága elsősorban annak köszönhető, hogy ezt „Istennek tetsző tervként látja, és reméli, hogy a Mindenható ad is hozzá elég erőt, hogy ezt ő meg tudja valósítani.” A helyi települési önkormányzat polgármesterével felvettem a kapcsolatot a kliens érdekében, hogy tudna-e parkgondozói munkakörben munkát biztosítani számára. A polgármester úr érzékeny volt a kliens problémájára, de csak közcélú munka formájában tudná őt foglalkoztatni, a kliens azonban nem jogosult aktív korúak támogatására. Településünkön sokan foglalkoznak háztáji mezőgazdálkodással, amely a betakarítás időszakában sok munkáskezet igényel. A kliens mozgása lassúbb az átlagosnál, ezért nem látszik esély arra, hogy alkalmaznák őt a településen idényjellegű mezőgazdasági munkára.

A klienssel folytatott hosszú családgondozói munka eljutott arra a pontra, hogy a kliensnek van igénye tiszta külsőre. Mivel eddigi szállása megszűnik, a kliensnek fedél biztosítása volt a legsürgősebb teendő. A tanya adva van, ez az eddigi szálláshelyétől 40 percre található. Három hete közösen megnéztük a tanya jelenlegi állapotát. A tanya udvarát benőtte 25-30 cm-es magasságban a gyomnövény, mely miatt az udvaron való közlekedés nehézkes. A ház bejáratí ajtajának üvege kitört, benn az épületben a padozat nem látszik ki, mivel tele van rakva ruhával, kerékpáralkatrészekkel, számszámokkal, papírral és műanyag flakonokkal. A szellőztetést és a lomtalanítást jelöltük ki első elvégzendő feladatként, ezzel párhuzamosan pedig a kliens mosási ismeretre tanulását. Intézményünkben van egy forgótárcsás mosógép, és mosószer is akad, így elkezdődött a „háztartási tanfolyam”. A kliens minden mozdulatot nagyon gondosan, de rendkívül lassan tud elvégezni, így két órát vett igénybe a tíz darab ruhanemű mosása. Az első mosási nap után egy héttel későbbre beszéltük meg a következő mosást, ezt már izgalommal várta a kliens és több ruhaneműt hozott.

A lomtalanításhoz a kliens kapott szemetes zsákot és két pár gumikesztyűt. Az idő kedvezett nekünk, a kliens a meleg napokon vállalta, hogy kimegy a tanyába és szellőztet, miközben szedi össze a lakásban lévő szemetet. Két zsáknyi lomot sikerült neki összeszednie, valamint képezett egy nagyobb halmot a ruhákból, amit megmenthetőnek talált, és kérte,

hogy együtt nézzük át őket, mi az, ami ebből még jó. Amit méret és állag szempontjából megfelelőnek ítéltünk, azt beszállítottuk az intézménybe, és együtt kimosásra került.

A kliens örült munkája eredményének, de a feladatok végzése igen elfárasztja. A lomtalanítási nap után állítása szerint belázasodott és izomlázal küzdött. A mosások közepe idegi feszültséget váltanak ki nála, úgy gondolja ma is, hogy teljesen egyedül nem lenne képes ezt megoldani, pedig már tudja a lépéseket, de egy külső ember jelenlétére még mindig szüksége van. A kliens mosás közben elmondta, hogy nagyon „bűdösnek” találja a tanyáról behozott ruhákat, és aggódik, hogy vajon ez a mosás után meg fog-e szűnni. Elmondtam neki, hogy korábban ilyen dohos szagúak voltak a ruhái, ám elmondása szerint akkor ő ezt nem érezte. A héten elmondta, hogy mióta tiszták a ruhái rendszeresen megmosdik, és egy ízben kontrolláltatta egyik munkatársammal magát, *„Ugye nem vagyok most bűdös?”*

A fejlődés örömdetes eredménye az is, hogy felvetődött a továbbtanulás gondolata. Felhívtam a kliens figyelmét arra, hogy hosszabb idejű halasztás után teljesen el fog évnülni eddigi tanulmánya. A kliens több beszélgetés után eldöntötte, hogy ősztől ismét elkezd tanulmányait. Aggódik, hogy sokat felejtett, és vajon képes lesz-e leérettségizni, emiatt folyamatos lelki támogatást igényel. Javaslatot tettem arra, hogy már most kezdje el olvasgatni azokat a tankönyveket, amelyekből tanult korábban. Mivel megvásárolni nem tudja őket, be kell járnia a könyvtárba. A hosszú távú célt is megfogalmaztuk, ez a baptista főiskola elvégzése, és a munkaerőpiacon való elhelyezkedés. Ennek érdekében a kliens felvette a munkaügyi központtal a kapcsolatot, és intézményünkől folyamatos segítséget kap a munkahelykereséshez. A kliens egyelőre még nem képes sem fizikailag, sem pszichésen négyórás munkavégzésre, de fokozatos terheléssel remélhetőleg el fogja érni. A közeli tervek közé tettük a lakás teljes lomtalanítását, a fűtési szezonra való előkészülést.

A kliens sok visszaesés után lassú lépésekben halad előre, reméljük, most már kevesebb visszalépéssel. Számba vettük a segítő környezetet is a célok megvalósításában:

- » kertművelés – a lelkeségi csoport segítséget tudna nyújtani,
- » étkezés – gondozási központból ebéd,
- » vasalás – sógornő,
- » a kémény megjavítása – magánszemély által,
- » tüzelő beszerzése – helyi önkormányzat átmeneti segélye,
- » ruhanemű, ágynemű – parókia, családsegítő szolgálat.

A kliens vállalta a személyi és környezete higiéniéje javítását, a tanulmányok folytatását.

## Összegzés

A kliens jelenlegi helyzetét úgy fogalmazta meg, hogy „most sínen vannak a dolgai”. Elmondta, hogy régen többször utált engem, nem értette meg, mit akarok. Ezt a negatív érzelmet nem lehetett érezni a gondozás során, viszont előfordult, hogy került a kliens, illetve nem csinálta meg azokat a dolgokat, amit előre megbeszéltünk. Néha



azzal büntetett, hogy szándékosan nem mosdott meg hetekig. Nagyon nagy lépésként élem meg, hogy ezt fel is tárta előttem. Úgy érzi, Isten mindig segít neki, de azóta ez még fokozottabban így van, amióta ő maga is tesz a dolgokért. A klienssel folytatott kommunikáció évekig úgy folyt, hogy a kliens nem nézett rám, miközben beszélt hozzám, ez egy hete változott meg, most már szemtől szemben beszélgetünk.

A kliens mélyen hívő léte megkívánta tőlem, hogy a segítséget evangélikus szemlélettel közelítve folytassam, mert csak így tudta elfogadni a segítség valóban segítő, támogató voltát.



## Kapcsolatfelvétel

A képzési programba való jelentkezése során ismertem meg Klaudiát.

## Esetfeltárás

Klaudia nagycsaládból származik: tízen vannak testvérek, ahol ő a legidősebb gyermek. Édesanyja 1977-ben született, édesapja 1973-ban. Az édesanya első gyermekét 14 éves korában szülte. Testvérei (1992, 1993, 1995, 1996, 1997, 1998, 2000, 2002, 2005-ben születtek) iskolába, óvodába járnak. Édesanyja jelenleg gyet-en van, (bár már terhes a tizenegyedik gyermekével), édesapja állattenyésztőként dolgozik.

Testvéreivel jó a kapcsolata, sokat kellett vigyáznia kisebb testvéreire, akik mindenben számíthattak legidősebb nővérükre. (Később, amikor megszületett Klaudia kislánya, Zsanett, otthon laktak a szülői házban, lánytestvérei sokat segítettek neki a gyermeke nevelésében, szívesen játszottak kislányával.)

Klaudia édesanyja a gyermekek nagy számára magyarázatként a családi legendát említette, miszerint anyja orvosi javallatra szült majdnem évente gyermeket. A legidősebb gyermek 1991-ben született, a legfiatalabb 2005-ben. A testvérek járnak óvodába, iskolába, bár iskolai hiányzások miatt szabálysértési eljárás indult többször is a szülők ellen, ahol több 10 000 Ft pénzbírsággal büntették őket. Az iskolai hiányzások miatt több gyermekre vonatkozóan is elindult a védelembe vételi eljárás.

Az apa meleg, megengedő, az anya elhanyagoló nevelői attitűdje jellemezte a szülői hozzáállást. A szülők nem szorgalmazták a gyermekek rendszeres iskolába járását, amíg szabálysértési eljárás keretében pénzbírságot nem szabtak ki rájuk. Így több testvérnek is kialakult a magas óraszámban való hiányzása, amit nem tudtak igazolni. Sokszor az idősebb fiúgyermeket dolgozni vitte magával az édesapa, ezért nem jelentek meg az iskolában. A tanulmányi eredmények elmaradtak a várttól, ezért több gyermeknél osztályismétlés is előfordult. A családi szereposztásban az anya feladata lett volna az érzelmi szerep betöltése, ezt az anya személyiségéből és neveltetéséből adódóan nem tudta betölteni, az apának pedig nem volt ereje és ideje összetartani érzelmileg a családot. A család az ő esetükben csak az önfenntartásról, létfenntartásról szólt. Az egyetlen és elsődleges cél egzisztenciálisan fenntartani a családot.

Klaudia 2007-ben középiskolai tanulmányai alatt ismerkedett meg első gyermeke édesapjával. Akkor még mindketten iskolába jártak, így nagyon korai volt Klaudia terhessége, amelyet eltitkolt a szülők elől. Mire kiderült, hogy Klaudia állapotos, már túl volt azon az időszakon, amikor még meg lehetett volna szakítani a terhességet, bár ő még nem készült fel az anyaságra, gyermeke fogadására. Az édesanyja úgy döntött, hogy mindenben támogatja Klaudiát, és unokája megszületése után ő majd segíti a fiatal édesanyát gyermeke nevelésében. „Ahol tíz gyermeknek van mit enni, ott jut a tizenegyediknek is.” Klaudia korai terhessége és kiskorúsága miatt magántanuló lett. 2009-ben

megszületett kislánya, Zsanika, aki Klaudia apai nagymamájának gyámsága alá került.

Még a gyermek megszületése előtt Klaudiának megromlott a kapcsolata a gyermeke édesapjával, így vele egyáltalán nem tartják a kapcsolatot. A gyermek születésekor sem nevezte meg, így a gyermek az édesanya családi nevét kapta, és gyermektartásdíjat sem kap a gyermeke után a vérszerinti édesapától.

Klaudia gyermeke nevelésében minden segítséget megkapott a szüleitől, a nagyszülők úgy nevelik a kis unokájukat, mintha a saját gyermekük lenne. Klaudia gyermeke, Zsanika is nagyon ragaszkodik a nagyszülőkhöz, inkább tekinti őket szüleinek, mint a vérszerinti édesanyját.

## Esetkezelés

Klaudiát 18 éves, törzsgyökeres városi, cigány származású fiatal leányanyaként ismertem meg. Amikor először találkoztam vele, egy gyönyörű fiatal cigánylányt ismertem meg személyében, aki tele volt élettel. Bája a képzésben résztvevő fiatal embereknek is feltűnt. Nagyon érdeklődő volt, örült, hogy részt vehet ezen a képzésen, hogy új barátokra talál. Klaudiának, mivel ilyen nagy segítsége van a gyermeknevelésben, és mindenben számíthat szüleire, így újabb lehetőséget kap, hogy OKJ-s szakképesítést szerezzen, és ezek után munkába állásának is nagyobb esélyt szerezhesen.

TÁMOP program keretében 2009-ben aranykalászos gazda és számítástechnikai ismeretek OKJ-s képzés indult. Klaudia a tájékoztatás után, lelkesen csatlakozott a programhoz, hiszen a tanfolyam sikeres elvégzése esetén két szakképzettséget szerezhet.

Klaudia alacsony iskolai végzettsége, hiányzó szakképzettsége szinte lehetetlenné teszi, hogy a munkaerőpiacon elhelyezkedjen. A jelenlegi törvényi rendelkezések lehetővé teszik, hogy gyes mellett nyolc órás munkát vállalhasson. Klaudia bejelentett állással szeretne rendelkezni. A mostani jövedelemi viszonyai mellett is nagyon oda kell figyelnie, hogy a gyereke semmiben ne szenvedjen hiányt. A gyermekét egyedül nevelve nagy anyagi teher esik az édesanyjára.

2009 szeptemberében elkezdte a számítástechnikai és az aranykalászos gazdaképzést, amelynek keretén belül a „B” kategóriás jogosítvány megszerzésére is van lehetősége. Rendszeresen eljárt a képzésre, és tanulmányainak is eleget tett, amíg meg nem ismerkedett egy, a képzésben résztvevő, másik településen élő fiatalemberrel. Három napra össze is költöztek, majd szakításuk után újra hazajött a szülői házba. A szülei nem örültek Klaudia kicsapongásainak, de továbbra is támogatták, hogy vegyen részt a képzésen és szerezzen képesítést. A képzésre továbbra is eljárt, de újabb kapcsolatra talált egy 27 éves, elvált, egy gyermekes fiatalemberrel. Megismerkedésük megkoronázásaként Klaudia azonnal teherbe esett. Az újbóli nem várt terhesség megint kettévágta Klaudia terveit. Teljesen elbizonytalanodott, nem tudta, mit szeretne, hogyan folytassa az életét. Nemcsak napról napra, hanem óráról órára változott a hozzáállása. Volt, hogy délelőtt el akarta vetetni a babát, majd délután kizárt dolognak tartotta, hogy ne szülje meg a gyermekét. Tovább nehezítette Klaudia döntését, hogy egyáltalán nem biztos abban, hogy ki a gyermeke édesapja. A párkapcsolata olyan friss, hogy még nem is ismerik igazán egymást, máris komoly nehézségekkel kell szembenézniük.

Az édesanyja nem tudta elfogadni lányának ezt az új kapcsolatát, így elzárkózott attól, hogy a továbbiakban is támogassa Klaudiát és gyermekét. Klaudia így az élettárs édesanyjának lakásába költözött gyermekével, ahol nem volt beleszólása semmibe. Az „anyós” teljesen az irányítása alá vette, mindenben alárendelt szerepet kellett felvennie. (Neki kellett takarítania az egész lakást, az anyós bármikor bemehetett a szobájukba, beleszólta a gyermek-nevelésbe, a pénzüik beosztását is ő kezelte.) Ezt a szolgai szerepet addig vállalta fel, amíg élettársa el nem ment hosszabb időre dolgozni. De amikor az élettárs nem volt otthon, Klaudia nem bírta anyósa uralkodását, szeretett volna visszaköltözni a szülői házba, ahol biztonságban érezhette magát. Klaudia elköltözését az élettársa úgy értelmezte, hogy nem tart ki mellette, apróságokon összevesztek, ezért megromlott a kapcsolatuk, szakítottak. Édesanyja viszont most már nem fogadta be, nem szívesen látja lányát és unokáját, mivel kisebb házba költöztek, ők is szűkösen laknak, és egyébként is azt szerette volna, hogy amíg lehetséges, Klaudia vetesse el a babát. Az orvosi vizsgálat eredményeként kiderült, hogy előrehaladott állapota miatt a terhességet megszakítani már nem lehetséges, ráadásul ikrei lesznek, amely oknál fogva veszélyeztetett az állapota. A tanulmányait nem tudja folytatni veszélyeztetettsége miatt, így az utcára kerülhet tíz hónapos kislányával. Jelenleg nagymamája fogadta be átmenetileg, de itt nem sokáig maradhat, így a családok átmeneti otthonába szeretne bekerülni. Lakhatási problémái miatt Klaudia gyermekével anyaotthonba vagy családok átmeneti otthonába szeretne menni, ebben kérte a családgyógyógyító segítségét.

Klaudia jó kapcsolatkereső és alkalmazkodó képességgel rendelkezik, tanulékony, érdeklődő és nyitott személyiség, jól és higgadtan kezeli a konfliktusokat. Egyedül maradt, élettársa és szülei is elfordultak tőle. Egyedül a nagymamájára számíthat, aki a gyermeke gyámságát vállalta, amikor még kiskorú volt. Jelenleg a nagymama fogadta be átmenetileg, amíg az anyaotthoni elhelyezés nem sikerül. Nem rendelkezik baráti kapcsolatokkal. A családgyógyógyító és gyermekjóléti szolgálat családgyógyógyító támogatják továbbtanulási szándékában. Klaudia jó kapcsolatot ápol a Vöröskereszt vezetőjével.

A képzés eredeti célja Klaudia munkaerő-piaci helyzetének javítása volt, olyan piacképes szakma megszerzése, amely lehetővé teszi a jelenleg még kéttagú család megkapaszkodását, életkörülményeik javítását. A lakhatási problémák és az egészségügyi állapota miatt nagyon nehéz anyagi helyzetben vannak, egyszülős családként mindennapi megélhetési gondokkal küzdenek. Cél volt az, hogy felkészítsük az édesanyát az önálló életvitelre, lakhatási problémájának minél előbbi megoldására.

Mivel Klaudia veszélyeztetett ikerterhessége már nem szakítható meg, párkapcsolata megromlott, a szülei támogatásában nem részesülhet, egyedül maradt a problémájával. A tanulmányait nem tudja folytatni, újra kimarad a szakképzés megszerzésének lehetőségéből, de ezúttal nemcsak magáról kell gondoskodnia, hanem gyermekeiről is. Kérte a családgyógyógyító segítségét, aki felvette a kapcsolatot a családok átmeneti otthonával, és kérte a család minél előbbi elhelyezését. Kezdeményezte Klaudia kislányának a helyi bölcsődebe való elhelyezését.

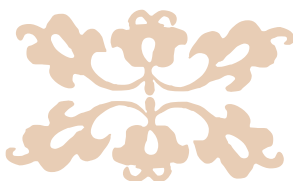
Az elsődleges probléma már nemcsak a munkaerőpiacra való visszajutás, hanem a család lakhatási, egészségügyi és anyagi helyzete is. Úgy tűnik, mintha Klaudia nem igazán érezné át a helyzete súlyosságát. Egyáltalán nincs kétségbe esve, úgy gondolja,

hogy úgyis megoldódik a problémája. (Bízok abban, hogy újra ki fognak békülni a barátjával, akkor kedvezőbb anyagi körülmények közé kerülhetnének, és albérltetbe költözhetnének.) Bár megfogalmazódik benne, hogy talán mégis jobb lett volna a terhességének megszakítása, és nem felvállalni azt egy bizonytalan kapcsolatra. Talán jobban rá kellett volna világítani a körülmények esetleges változásából adódó problémákra, amikor még a gyermek megtartása nem volt eldöntve.

## Összegzés

Klaudia az édesanya mintáját követve nagyon hamar vállalt gyermeket, így a továbbtanulási esélye egy időre lehetetlenné vált, és annak esélye, hogy szakítson a családi „hagyományokkal”, nagyon lecsökkent. Az édesanyával ellentétben, akinek stabil kapcsolata volt, neki bizonytalan a párkapcsolata, amelyre nem lehet építeni családalapítást és gyermekvállalást.

Véleményem szerint Klaudia minden segítséget megkapott ahhoz, hogy szakképesítést szerezzen és az elsődleges munkaerőpiacra bekerüljön, de fiatalsága, naivsága és felelőtlensége miatt került a jelenlegi helyzetbe. Úgy gondolom, hogy a továbbiakban is figyelemmel kell kísérni Klaudia életét, gyermekeinek sorsát, és minden segítséget megadni ahhoz, hogy gyermekeit ne segélyekből és támogatásokból nevelje fel.



## Kapcsolatfelvétel

Korábban is volt kapcsolata a családsegítő szolgálatnak a családdal a gyermekek ideiglenes kiemelése miatt, de jelen esetben az apa, Cs. Sándor a rendszeres szociális segítséghez kapcsolódó együttműködési kötelezettség miatt vette fel a kapcsolatot.

## Esetkezelés

Az első interjú során kiderült, hogy azért kellett elkísérnie élettársának, Magdinak, mert nem tudta, hogy merre van a szolgálat irodája. Sanyi akkor 32 éves volt. Az első beszélgetésen nem szólalt meg, visszahúzódó volt, nem vette fel a szemkontaktust, nem akart maradni, zavartan viselkedett, szégyellte a múltját (börtönviselt). Az első interjú után azt hittük, nem is látjuk többet.

Az élettárs kért egy személyes találkozót tőlünk, segítőtől, amikor is elmondta párja élettörténetét. Sanyi egy nagycsalád harmadik gyermeke, rajta kívül összesen öt testvére élt a szülői házban. Édesapja mezőgazdaságban dolgozott, édesanyja háztartásbeli volt. Az általános iskolai tanulmányait hatodik osztályban fejezte be. Bekerült egészen fiatalon a börtönbe, de csak rövid időre, sajnos nem utoljára. Idénymunkára érkezett a községbe a család, Sanyi és több testvére is. Ebben az időben itt ismerkedett meg Magdival, és élettársi kapcsolatot létesítettek, családot alapítottak. 1995-2002-ig öt gyermekük született, köztük egy iker kislánypár. Sanyinak folyamatosan voltak összetűzései a törvénnyel, rövidebb-hosszabb időre mindig bekerült a börtönbe. Családi életük zaklatott volt, konfliktusoktól terhelt. Magdi ugyan kitartott mellette, nem létesített új párkapcsolatot, de a rendszeres különléteket igen nehezen viselte.

Fiatal volt (17 évesen született az első fia) szeretett volna élni, szórakozni. Szülői teendőit és kötelességét azonban nem teljesítette. Gyermekeit nem gondozta megfelelően. Magdi szülei ekkor már nem éltek, így nem tudták jó tanáccsal ellátni az élet dolgairól.

2002 decemberében az apai nagymama meglátogatta Magdit és a gyerekeket. Az anyát nem találta otthon, a gyerekekre egy rokon felügyelt. Úgy döntött, hogy magával viszi az öt kiskorú unokát. A nagyszülő szerint nem voltak megfelelően ellátva a gyerekek, nem volt élelmük. A gyámhatóság a gyerekeket ideiglenesen a nagyszülőnél helyezte el. Ekkor kerültem kapcsolatba a családdal.

Magdi önként felvette velem a kapcsolatot és mindent elkövetett azért, hogy a gyerekeket minél hamarabb hazahozhassa. Három hét után visszakapta a gyereket. Szoros családgondozás, védelembé vétel mellett működtünk együtt, ekkor még csak az anyával, aki egyedül nevelte öt gyermekét; Sanyi, mint általában, éppen börtönben volt. Állandó lakhatásuk nem volt megoldva, szinte folyamatos költözködtek az egyik rokontól a másikhoz. A gyerekek családi jogállása ekkor még rendezetlen volt, sőt az anya az iker gyerekek után járó dupla összegű gyeset sem vette igénybe. Volt olyan időszak, amikor tizenhatan éltek egy lakásban. A zsúfoltság miatt szinte elviselhetetlenek voltak az életkörülményeik.

2004 februárjában lépett be a látókörmbe Sanyi, amikor rendőrségi intézkedés történt a családnál. Magdi kihívta a rendőrséget, mert a három hete börtönből szabadult élet-társa folyamatosan bántalmazta, fenyegette a gyerekek jelenlétében, sőt tettelegességre is sor került. Sanyi agresszív viselkedését az anya nem tudja elviselni, idegileg kiborult. Öngyilkosságot próbált elkövetni, ezért kórházba került.

A kórházi kezelés ideje alatt a gyerekek felügyeletét és gondozását az apa látta el. Szinte napi kapcsolatban voltunk vele. Sanyi érezhetően megbánta a zaklatást, alig várta, hogy Magdi hazajöjjön a kórházból. Rengeteg közös beszélgetés után kapcsolatuk kezdett a normális kerékvágásba zökkenni. Bízattuk őket arról, hogy komoly munka árán ismét újra össze kell szokniuk, meg kell tanulniuk együtt élni, és immár közösen felelősséget vállalni az öt gyermekükért. Nagyon fiatalon bekerült Sanyi a börtönbe, addig önálló keresettel nem rendelkezett, amit be kellett volna osztania. Magdi elkezdte tanítani Sanyit a mindennapi életre: elmentek együtt bevásárolni, megtanulták a pénzkezelést, megismerkedtek a közlekedéssel. Élettársi kapcsolatuk gyökeresen megváltozott, házasságkötést terveztek. Sanyi ekkor alkalmi munkát végzett, de azt is csak nagyon ritkán. A háztartás körül segített, de a családi kasszához így ő nem járult hozzá.

A gondozás során kiderült, hogy a börtönben töltött idő alatt lejárt a személyi igazolványa, a betegkártyája, és adókarttyája soha nem is volt. Általános iskolai végzettség hiányában a munkaerőpiacon, hivatalos iratok nélkül pedig a munkaügyi kirendeltségen nem fogadták. A gondozási folyamatban erre kellett először fókuszálni. Felvettük a kapcsolatot a volt általános iskolájával és a munkaügyi központtal. A régi iskolától levélben kértünk bizonyítvány másolatot arról, hogy az általános iskola hat osztályát elvégezte.

A múltjáról nem szívesen beszélt. Ha kérdeztük, mindig válaszolt, de csak egyszerű válaszai voltak. Napról napra látszott a változás: miután az élettársával és velünk már volt egy számára biztosnak mondható kapcsolata, kezdett felengedni, kinyílni a világ felé. Csodálatos volt megtapasztalni, hogy milyen tanulékony az ember, és mennyire rövid idő alatt tudja elsajátítani azokat a képességeket, amelyek elszigeteltségéből fakadóan hiányoztak.

Egyértelmű álláspontja volt sorsáról, kijelentette, hogy célja az, hogy önálló életet éljen, és kéri a mi segítségünket ebben, hadd tanuljon, kapjon esélyt, családjával saját lakást szeretett volna. Ekkor már hatodik gyermeküket várták. Ahogy a család bővült, az apa egyre inkább érezte, hogy sorsukon úgy tud változtatni, ha valamilyen munkát talál. Időközben a személyes iratai elkészültek, felvette a kapcsolatot a munkaügyi kirendeltséggel, és együttműködött velük. A kötelező együttműködés teljesítése után jogosult lett rendszeres szociális segélyre.

## Esetkezelés

A helyi rendelet értelmében immár a családsegítő szolgálattal is kötelezett lett az együttműködésre. Számára ez nem jelentett nagy változást, hiszen eddig is szoros volt a kapcsoltunk. Tartalmában volt változás. Együttműködésünket írásos formába kellett önteni, konkrét célokat jelölnünk. Mindig kihangsúlyozta, hogy úgy érzi, képes lenne dolgozni. Bár szaktudása nincs, de valamilyen betanított munkát eltudna végezni, és

szeretne is dolgozni, hogy ezzel segítse családjá életét, illetve szeretné kipróbálni magát a munka világában. A beszélgetések kapcsán Sanyi fogalmazta meg a saját igényét, hogy először az általános iskola nyolc osztályát akarja kijárni, és utána tud esetleg egy olyan szakmát tanulni, amellyel el tud helyezkedni a későbbiekben. Ebben az időszakban szerencsére elég sok képzés indult a munkaügyi kirendeltség közreműködésével. Szolgálatunknak is sikerült egy általános iskolát befejező képzésbe becsatlakozni.

Indult egy 16 fős csoport, megszervezésére a szolgálatot kérték fel. Nagy feladat előtt álltunk. Elkezdtük tervezni a lépéseket, számba vettük a teendőket. Első lépésként tájékoztunk arról, hogy a segélyezettek közül ki az, akinek van hat osztálya, ugyanis azok vehettek részt a képzésben. Őket személyesen felkerestük és tájékoztattuk a képzés tartalmáról. Felmértük azt, hogy milyen igény lenne a képzésre. Elég szép számmal volt jelentkező, köztük volt Sanyi is. Következő lépés a hat osztályról szóló bizonyítvány beszerzése volt. Nagyon sokuknak nem volt meg. A szolgálat segítette őket a beszerzésben. Amikor a szükséges iratok megvoltak, egy személyes találkozón a képző intézmény képviselője tájékoztatta a jelentkezőket a feltételről és a lehetőségekről. A képzés hat hónapig tartott, a helyi iskola adott helyet neki, a helyi pedagógusok vállalták a délutáni órákat. A képzés időtartamára minimálbért kaptak a segélyezettek. Sanyi részt vett a képzésen, megszerezte az általános iskolai nyolc osztályt.

Konkrét elképzelése nem volt a munkát illetően, valamilyen betanított munkát tudott volna elvégezni, mert csak általános iskolai végzettséggel rendelkezett, ezzel szakmunkát nem végezhetett.

Sokat beszélgettünk arról, hogy pontosan milyen elképzelései vannak Sanyinak a munkavállalását illetően, illetve a jövőbeni terveiről. Azt mondta, hogy szeretne az építőipar területén dolgozni. Kérte, hogy ne legyen nagyon bonyolult a munkafolyamat. A községben él egy roma származású vállalkozó, elhatároztuk, hogy vele felvesszük a kapcsolatot, kiderült, hogy nála szívesen dolgozna. B. Róbert nyitottan fogadott bennünket, az ő álláspontja az volt, hogy kezdetben munkatapasztalat szerzés céljából alkalmazza Sanyit. Azért állapodtunk meg ebben, mert három hónap alatt kiderülhet, hogy a munkavállaló mennyire elégedett az elvégzendő munka jellegével, illetve mennyire tud beilleszkedni munkakörnyezetébe, és a munkáltató is értékelni tudja a munkavállaló teljesítményét.

A munkakörülményeket megszokta és megfelelőnek találta Sanyi, a bére a többi betanított munkáséval megegyező volt. Jó kapcsolatot alakított ki munkatársaival, teljesült az álma, Magdi elégedett volt a jövedelemmel. Jól érezte magát a munkahelyén, elégedett volt a munkával is. Kezdetben sokat beszéltem Magdival az eseményekről, hiszen Sanyival nem tudtam találkozni, eljárt dolgozni.

A munkaadójával is egyeztettem néhányszor telefonon arról, hogy mennyire sikerül beilleszkednie Sanyinak. Pozitív visszajelzéseket kaptam folyamatosan, ami azt mutatja, hogy sikerült az elhelyezkedés.

Az építőiparban Sanyi télen nem tud dolgozni, olyankor együttműködik a munkaügyi kirendeltséggel, valamint az önkormányzat közmunka programjában vesz részt. Rendszeresen tartjuk a kapcsolatot, és tudomásom van róla, hogy az ősszel az iskolába szeretnék volna elhelyezni pedellusnak a közmunka program keretén belül. Ekkor is-



mét a segítséget kérte. Elmondta félelmeit, aggályait ezzel a munkakörrel kapcsolatban, és közreműködésemet kérte, hogy inkább valamilyen szabadtéri (például hólapátolás, takarítás) munkát adjanak neki. Az önkormányzatnál ezt sikerült figyelembe vetetni. Télen tehát közmunkát végez, nyáron pedig legálisan alkalmazott B. Róbertnél. Családi élete példás, feleségül ugyan nem vette élettársát, de gondosan nevelik immár hét kiskorú gyermeküket. 2009 nyarán a falu főutcájában vásároltak egy három szobás lakást hitelre. A törlesztést rendszeresen fizetik, a lakást és környezetét gondozzák, ápolják, tisztán tartják. Gyermeküket óvodáztatják és iskoláztatják.

A szolgálat már elengedte a családot, az ajtót nyitva hagytuk előttük, bármiféle problémájuk van, felkereshetnek. Sanyi a mai napig sokszor kiszalad hozzám, és tanácsot kér egy-egy éppen aktuális ügyével vagy a gyerekek nevelésével kapcsolatban.



## Kapcsolatfelvétel

G. Gy-nek 2009 novemberében a munkaügyi központtal kötött együttműködési megállapodás alapján lett felajánlva a családsegítő szolgálat programjain való részvétel.

## Esetfelmérés

Kliensem 46 éves, nyolc általános iskolát végzett, nő, roma férfi. Útépítő cégnél dolgozott négy évet, majd 26 évvel ezelőtt a településen a kenyérgyárban helyezkedett el. Továbbtanulásra lett volna lehetősége, de nem érdekelte. Munkahelyét a pék szakmunkás bizonyítvány megszerzése nélkül is biztosnak érezte. 2008 júniusában lett munkanélküli. Állítása szerint nem tudja, hogy miért küldték el 24 évi munka után, nem indokolták meg az okát. Létszámléépítéssel magyarázza a helyzetét. Azóta próbált több helyen is munkát találni, a környék kenyérsütő üzemeit hívta fel, de mindenütt csak ígéretet kapott, hogy majd visszahívják. A munkanélküliséghez való viszonyát úgy fogalmazta meg, hogy az első év volt nehéz, utána könnyebb lett, de a mai napig is, ha a telefon csörög, akkor mindig bízik benne, hogy őt keresik, és munkát ajánlanak számára. Bármikor munkába tudna állni, de vidéki munkát csak úgy vállalna, ha naponta haza tudna menni. A munkája elvesztését presztízavesztésként élte meg, ugyanis elmondta, hogy amikor szociális segélyben részesült, azért nem jelentkezett közmunkára, mert nem akart kinn az utcán söprögetni.

A munkanélkülivé válása óta kissé zárkózottabb lett, de továbbra is fenntartja baráti kapcsolatait, nem szigetelődött el. Hetente egyszer az egyik kocsmában jönnek össze beszélgetni. A munkanélkülivé válás számára nem jelent munkanélküliséget, ugyanis az elbocsátása óta tavasztól őszig napszámba jár dolgozni. Ősztől tavaszig nehezebb anyagilag, de nagyon összehúzzák magukat és sikerül átvészelnüik a telet.

A család anyagi bevétele a férj rendelkezésre állási támogatása, az árvaellátás, a családi pótlék és a feleség gyermeknevelési támogatása. Banki hátralékuk sajnos keletkezett, de sikerült ezt enyhíteni, ugyanis részletfizetési csökkentést kértek.

Feleségével egy közös 25 éves fiuk van, aki még velük él hármoszobás kertes házukban, de ők nevelik a feleség első házasságából született fiú három kislányát, akik 5, 6 és 11 évesek. A gyermekek apja 2008 tavaszán öngyilkos lett, és kliensem a feleségével lettek a gyámok. A gyermekek édesanyja nem felelt meg a szülői elvárásoknak. A mai napig nem érdeklődik a gyermekek után, és anyagilag sem támogatja őket, pedig egy településen laknak. Gy. nagyon szereti a kicsiket, sokat játszik velük, és azok is ragaszkodnak hozzá. A család nagy traumája a feleség fiának az elvesztése, akit kliensem két és fél éves kora óta nevelt. Az asszony minden nap jár azóta is a temetőbe, pszichésen nem tudott helyre állni. Gy-nek kellett és (kell) a feleség támaszának lennie, és hirtelen három kisgyermek apjává válnia, de még az ő számára is gondot jelent a nevelt fiának és a munkahelyének közel egy időben történő elvesztése. Ezen események közepette

történt a munkahelyének az elvesztése, így a munkanélküliségében meg tudott jelölni egy pozitív dolgot: több időt tud tölteni a családjával. Amikor dolgozott, éjszakára járt dolgozni, nappal többnyire aludt, így otthonmaradása a tragédia után segített a családnak a legnehezebb időszakon túljutni. A feleségével mindig számíthatnak egymásra, de döntéseiben időnként kikéri fia véleményét is. A család minden tagja fizikailag egészséges, kliensem saját állapotát „nagyon jó”-nak definiálta. Szenvedélybetegségének a dohányzást jelölte meg, alkoholt csak alkalmanként fogyaszt. Elmondása szerint az érzelmeit is úgy kezeli, ha ideges, rágyújt egy cigire. Általános szemlélete, hogy a problémákat, így a munkanélküliséget is, nem szabad túl komolyan venni, különben bekattan az ember. Kliensem magát nyugodt, türelmes, higgadt embernek tartja, nehéz kihozni a sodrából.

Kliensem erősségeinek a nagy munkabírást, a megbízhatóságot és az alaposágot jelezte meg, míg gyengeségeinek az életkorát és az alacsony iskolai végzettségét. Roma származása miatt soha nem tapasztalt hátrányos megkülönböztetést.

## Esetkezelés

A kliensnek nem volt még kapcsolata a családsegítő szolgálattal, de a felesége által – aki volt már benn nálam család támogatói ügyintézéshez segítséget kérni – hallott az intézményről. A kölcsönös bemutatkozás után bemutattam az intézményt és annak szolgáltatásait. Törekedtem az egyenrangú partneri kapcsolat kialakítására, ennek érdekében tisztáztuk az elvárásokat. Ez a későbbi közös munkát fogja megkönnyíteni. A kliens „látogató típusú” ügyfél, aki külső nyomásra érkezett az intézménybe, és ez meghatározza motivációs szintjét. A közös munka folyamán azonban lehetővé válik ennek a szintnek az emelése, a kliens érdekeltté tétele a változtatásra.

A klienssel folytatott beszélgetések alkalmával megfigyelhető volt egy kismértékű ellenállás, ezért igyekeztem olyan légkört teremteni, amelyből nyilvánvalóvá vált számára, hogy az egyenrangú partneri kapcsolat kialakítása a cél ebben a munkakapcsolatban. Kliensem első beszélgetésünkön nyomtatékosította, hogy csak a pék szakmában szeretne elhelyezkedni, legfontosabb dolognak a tartós munkahely megszerzését definiálta. Elmondta, hogy nem tud önéletrajzot írni, így annak megtanulása segítség lehetne az elhelyezkedésben. Kijelentette, hogy nem akar tanulni, mert túl öreg már az iskolapadhoz. Miután azonosítottuk a munkaerőpiacon történő elhelyezkedéshez szükséges erősségeket és gyengeségeket, ez a véleménye megváltozott, és egy idő után már nem zárkózott el a képzéstől. Azt is megfogalmazta, hogy szeretne érteni a számítógéphez, hisz még a kis unokái is tudják használni, és időnként közös programnak is jó lenne. Az unokákkal kapcsolatban mindent megbeszél a feleségével, de jó lenne még többet tudnia a gyermeknevelésről. Mikor az ő gyermekei kicsik voltak, akkor Gy. nem nagyon vett részt a gyermeknevelésben a munkaidő beosztása miatt. Most másféleképp szeretné csinálni. Saját magán és feleségén is szeretne segíteni, hogy túljussanak a fiuk halálán.

**2009. 11. 07.:** A szerződésben megfogalmazottakból kiindulva legelőször a munkaügyi központnál érdeklődtem, hogy a közeljövőben indul-e pék képzés. A kliens kikötötte, hogy csak akkor érdekli a képzés, ha ingyenes, és ha valamilyen jövedelmet is biztosít a munkaügy számára. Az ügyintéző arról tájékoztatott, hogy 2010 szeptemberében indul egy pék szakmunkás képzés, és attól függően, hogy milyen forrásból finanszírozzák, vagy a rendelkezésre állási támogatáson maradhat, vagy 44 000 Ft keresetpótló juttatást kaphat. Az útiköltség térítés 90 %. Kliensem nagyon örült a lehetőségnek, és annak különösen, hogy csak ősszel indul, így el tud menni szezonális munkába. Érdeklődtem pék munkahely felől a környéken, de nem volt betöltetlen álláslehetőség az adatbázisban. Megbeszéltük, hogy amikor ideje engedi, jöjjön be a családsegítőbe, és az interneten is utána tudunk majd nézni az álláslehetőségeknek, illetve megkérdezzük a munkaügyi központot.

**2009. 11. 09-11.:** Kliensem „álláskeresési technikák” képzésen vett részt, amelynek a fő területei:

1. Mit kínálhatunk fel a munkaerőpiacon? Önismeret: kulcsképessegek, munkához való hozzáállás, problémamegoldás, kommunikáció.
2. Elvárások az állással kapcsolatban. Egyéni és csoportos munka.
3. Álláskeresési technikák. Formális és informális hirdetés. Szóbeli, írásbeli jelentkezés, önéletrajz készítés (célja, típusai, tartalmi és formai elemek).
4. Felkészülés az interjúra. Mi mit kérdezzünk?
5. Az elhelyezkedést segítő szervezetek bemutatása.

**2009. 11. 18.:** A kliens azzal az indokkal keresett meg, hogy nézzünk munkahelyet az interneten, azonban a beszélgetésből hamar eljutottunk az igazi okhoz: a pszichológushoz szeretett volna időpontot kérni. Elmondta, hogy szégyelli és hogy nem hülye, de gondolkodott azon, amit beszéltünk, és szeretné kipróbálni. Arra gondolt, hogy majd a feleségének is tudja ajánlani.

**2009. 11. 26.:** Pszichológiai tanácsadáson való részvétel.

**2009. 12. 16.:** Munkahelyet néztünk az interneten. Elmondta, hogy a felesége is fog jönni a pszichológushoz. Neki nagyon jót tett a beszélgetés. Jeleztem, hogy januárban indul a számítástechnikai ismeretek oktatása. Öt napos lesz, napi négy órában. Ennek örült, mert már mondta otthon az unokáknak, hogy ő is megtanul „gépezni”.

**2010. 01. 25 - 29.:** Készségfejlesztés csoportban: számítástechnikai ismeretek elsajátítása.

**2010. 02. 11.:** Közösségi tevékenység: „Szülők klubja”. Tartalma: bemutatkozás, egyéni témafelvetések, a témák megbeszélése, lezárása.

**2010. 02. 24.:** Azzal a hírrel keresett meg a kliens, hogy baráti körében hallott arról, hogy a közeli gumigyárba van felvétel. Kérdezte, hogy tudnák-e segíteni, hogy jelentkezési laphoz juthasson. Megbeszéltük, hogy egy hét múlva visszajön.

**2010. 03. 03.:** Önéletrajzot kellett írni kézzel, és egy formanyomtatványt kitölteni. Kliensem a tréningen tanultak alapján megírta az önéletrajzát és nagyon büszke volt rá, hogy egyedül képes volt erre. Készült a mezőgazdasági munkára, de jobban örülne egy állandó munkahelynek.

**2010. 03. 11.:** Közösségi tevékenység: Szülők klubja. Tartalma: az előző találkozás óta eltelt idő eseményeinek az értékelése, a munkanélküliség problémájának a körüljárása, a foglalkozás lezárása.

**2010. 03. 25.:** Kliensem jelzett, hogy elkezdődnek a mezőgazdasági munkák, és hogy nem tud ennyi mindenben részt venni, mint eddig. Elmondta, hogy nem kapott még jelzést a gumigyárból, így újra be fogja adni az önéletrajzát.

## Összegzés

Kliensem kezdeti ellenállása viszonylag hamar megváltozott, és az elmúlt időszakban folyamatos együttműködést produkált. A szerződésben foglaltakat sikerült megvalósítani: a kliens teljesítette a programokon való részvételt, sőt volt, hogy magától is bejött, például hogy nézzünk munkát. A magam részéről minden ügyében, kérésében a rendelkezésre álltam. Sikerült egy bizalmas, partneri viszonyt kialakítani, ami szerintem hozzájárult a célok megvalósulásához és az eredményesség eléréséhez. A kliens elmondása szerint jól érezte magát a programokban. Jól esett új embereket megismernie, kapcsolatokat építenie. Bízom benne, hogy az elmúlt pár hónapban szerzett ismereteit, késégeinek fejlődését a kliens jól fogja tudni használni, mint munkaerő-piaci erősségeket.



## Kapcsolatfelvétel

K. I. esetével 2009 szeptemberében ismerkedtem meg, mikor bejött hozzánk átmeneti segély igénylés ügyében. Nem az én ügyfelem volt, de érdeklődni kezdtem felőle, mivel bár külseje zilált és hajléktalan típusú volt, beszéde tiszta, értelmes, tanult emberről árulkodott. A családgondozóktól érdeklődtem K. I. élete alakulásáról, illetve mostani helyzetéről.

## Esetfeltárás

A kollégáktól, illetve egyéni elbeszélgetésekből sok minden kiderült. K. I. a megyeszékhelyen született, szegény családban nevelkedett, öten vannak testvérek, három lány, két fiú. Édesapja mezőgazdász volt, kapcsolatukat leginkább barátinak jellemezte, mindent meg tudtak beszélni, igazi példakép volt számára, édesanyja háztartásbeli, vele a viszonya távolságtartóbb, inkább ő képviselte a klasszikus apai szigort a családban.

Az általános iskolában egészen szokványos, normális gyermek volt. Tanult, rendszeresen járt iskolába, nem kerüte az iskolát, tanulmányi eredményei is egészen jók voltak. Iskola után, illetve hétvégeken sokat segített be édesapjának a mezőgazdasági munkákba; a kapálástól, a fametszéstől kezdve egészen a traktorok, nagyobb gépek vezetéséig mindent megtanult édesapjától. Valószínűleg éppen ezért is alakult ki köztük szorosabb, már-már baráti kötelék, mivel rengeteget voltak együtt.

A sok mezőgazdasági munka miatt már fiatal korban nagy tapasztalatot szerzett a nehézgépek kezelésében, amit teljes szívből is csinált, ezek után szinte egyértelmű volt, hogy ez irányban fog orientálódni. Miután megszerezte szakmáját (építőgépész), és sikeres vizsgát tett C1, C, D1, D kategóriás jogosítványokból, nem okozott számára nehézséget az elhelyezkedés. Sokat utazott az országban, mindig oda ment, ahol hosszabb ideig foglalkoztatták, illetve több pénzt ígértek; de nem csak a szakmájában dolgozott, hanem mint buszsofőr is kipróbálhatta magát, bár azt nem olyan sok ideig. A sok munka és az országjárás közben megismerkedett feleségével, akitől született két gyönyörű lánya, és letelepedtek a városban. Ebben az időben István szüleinél laktak, mivel saját házukat éppen építették.

Feleségével kezdetben minden szépnek és tökéletesnek tűnt, de igen sokat veszekedtek, mivel a feleségének viszonya volt egy másik férfival, és ezért, mikor férje közeledett felé, állandóan elutasította. Ezt István nem tudta hova tenni, de egy idő után kiderült, hogy mindez az elutasítás honnan ered. István ennek ellenére megbocsátott, a feleség azt mondta, otthagya a másik férfit, és hozzák rendbe a házasságukat.

Ez nem sikerült, mivel a feleség ígérete ellenére találkozgatott a másik férfival. A helyzetük addig romlott, mígnem 1986-ban elváltak, ekkor kezdett rosszra fordulni a sorsa. Nem sokkal válása után, 1989-ben munkahelye is megszűnt, elkeseredett, kilátástalannak ítélte helyzetét, szerencsétlennek titulálta magát, és minden mindegy alapon az alkohol felé fordult, egyre több időt töltött a kocsmában.

Édesapja, testvérei próbáltak rajta segíteni, de nem hagyta. Ezért testvéreivel, hiába nagyon jól kijöttek, és mindig számíthattak egymásra, édesapja halála után a kapcsolat teljesen megromlott, nem is beszélnek egymással, sőt ha találkoznak, nem is köszönnek egymásnak. Majd következett egy nagyon mélypont István életében, amikor a kis megtakarított pénzét teljesen elherdálva napról napra még többet italozott, játékgépezett, kocsmai verekedésekbe keveredett, sokszor kirabolták, sokat aludt az utcán, buszmegállóknál. Elmondása szerint az sem volt ritka alkalom, hogy több nap anynyira kiesett neki a részegség miatt, hogy nem tudta, merre járt, hogyan került oda. Például a városban bement az egyik kocsmába hétfőn, szerdán egy másik városban ébredt, szombaton pedig egy harmadikban. És mivel nem maradt pénze, onnan kellett haza gyalogolnia, este pedig az út menti árkokban pihent meg.

Teljesen lecsúszott, elvesztette önbizalmát, motivációját, életkedvét, nem látta értelmét semminek.

Édesapja halála és mélypontra kerülése után gyermekeivel is megromlott a viszonya, szerinte azért, mert édesanyjuk teljesen ellene fordította a gyerekeket; édesanyjuk szerint, pedig azért, mert férje nagyon elzüllött, és szinte csak részegen látták apjukat, nem akarta, hogy ilyen apaképpel nőjenek fel. Ennek ellenére próbálja tartani a kapcsolatot lányaival, minden héten, vagy kéthetente legalább egyszer a mai napig is felkeresi őket telefonon. Édesanyjuk nem engedi, hogy felvegyék a telefont, illetve mindenféle kapcsolatot megtilt az apjukkal. Volt felesége nem hisz a változásban, sőt feljelentéssel fenyegeti, mert szerinte ez már zaklatás.

István úgy gondolja, feleségével a kapcsolatuk már helyrehozhatatlan volt, ezért próbálkozott a gyermekekkel, de már lassan azt is fel fogja adni, mivel állandóan falakba ütközik, és nagyon megviseli, hogy azt látja, semmilyen eredménye nincs a törekvésének. Állása, felesége, testvérei elvesztése után újra elindult a nagyvilágba munkát keresni. Mindenféle állást elvállalt: volt újra buszsofőr, sofőr, építőgépszékként is dolgozott egy keveset, bármilyen segéd, illetve mezőgazdasági munkát elvállalt. Sosem tudta, mi lesz holnap, miből fog élni, hol fog aludni, napról-napra élte életét, majd visszakerült a településre, immár sem jövedelme, sem háza nem volt, hiszen azt a házat, amiben felnőve lakott, illetve szülei halála után egyötöd rész tulajdona volt, abban a volt felesége és nővére lakott. Ekkor fedél után kellett néznie. Egy darabig ismerősöknél, barátoknál ellakhatott, de nem akart a terhükre lenni, illetve nem is tudott beszállni a rezszi költségeibe, mivel ellátásban ekkor még nem részesült. Közben sikerült egy barátjával megegyeznie, hogy hadd jelentkezzen be az ő címére ideiglenesen, cserébe besegít a ház körüli munkákba.

## Esetkezelés

Felvette a kapcsolatot a családsegítő szolgálattal, ahol javasoltuk neki, hogy regisztráltassa magát a munkaügyi központban, és három hónap után fog valamilyen ellátásban részesülni. Ezt ő meg is tette, az elkövetkezendő három hónapban folyamatosan tartotta a kapcsolatot a munkaügyi központtal, illetve hozzánk is bejött ruhaadomány, bútoradomány után érdeklődni, illetve átmeneti segílyt igényelni, mivel még mindig csak szíveségből lakott egy-két barátnál, és valamennyire be szeretett volna szállni a költségekbe.

Ezek után sikerült egy olyan ismerőst találnia, aki felajánlotta neki, hogy ingyen és bérmentve lakhatna a szőlőskerti házában, cserébe neki csak a kertet, illetve a gyümölcsöst kell gondoznia, mivel ez az ismerős egy idős özvegy hölgy, aki már nem bír a nagy területű és sok munkát igénylő kertjével. István persze ezt örömmel elfogadta.

Ezen a ponton úgy érezte, talán helyrejöhet az élete, már nem látta annyira reménytelennek sorsát. Már fedél volt a feje felett, de kevés jövedelméből (ekkor már részesült ellátásban) folyamatosan saját magának nem tudta megoldani az étkezést, mert amiket vásárolt alapanyagokat, nagyon sok pénzt elvitte.

Javasoltam neki, hívjuk fel az idősek klubját, és próbáljuk meg elrendezni a napi egyszeri étkeztetést. Ebbe benne is volt, felhívtuk, sikerült elintézni, István nagyon örült neki, hiszen havi fix összeget kellett befizetnie, és minden napra volt meleg étele, arról nem is beszélve, hogy nem is tartotta magasnak ezt az összeget.

Egy TÁMOP pályázat keretében lehetőség nyílt K. I. programba való bevitelére, mivel kérte, hogy rendelkezésre állási támogatásban részesüljön, hogy be lehessen őt is vonni. A program képzésekkel lehetőséget nyújt képzettséget igénylő keresett szakmák elsajátítására. A program fedezi a képzéssel kapcsolatos utazási költségeket, illetve a taneszközöket. Ő a számára a legmegfelelőbbeket választotta, vagyis:

- » erő és munkagépkezelő,
- » számítástechnika,
- » vontató vezető.

A képzés első részében részt kellett vennie kommunikációs és mentálhigiénés tréningen. Ennek teljesítése után elkezdődhetett az általa kiválasztott három képzés. Elsőként teljesíti az erő és munkagépkezelő és vontató vezetői tanfolyamot, majd ennek sikeres vizsgája után jöhet a számítástechnikai képzés. Jelenleg nemsokára befejeződik az erő és munkagépkezelő és vontatóvezető tanfolyam, a KRESZ vizsga elsőre nem volt sikeres, mivel nagyon nehezen kezelte a számítógép egerét. Még sosem volt ilyen a kezében, és bevallása szerint azt sem tudta, mi merre mozog.

Beszélgetésünk során bátorítottam, hogy beszéljen az oktatóval és kérjen segítséget. Meg is tette és kapott egy gyakorló CD-t, amin rajta volt egy hasonló KRESZ program, amivel a már tudott gyakorolni és ismerkedni az egerrel, illetve annak finom mozgásával. Ennek eredménye is megmutatkozott, hiszen másodjára már sikeresen letette a KRESZ vizsgát. Folyamatos kapcsolattartás következtében beszámolt arról, hogy a tréningen néha felidegesíti magát azon, ahogyan a többiek hozzáállnak, mert inkább beszélgetnek a képzés alatt oda nem illő dolgokról, minthogy odafigyelnének, és ezzel a többieket, köztük őt is hátráltatják, mert ő tanulni ment oda.

Elmondta továbbá azt is, hogy néha úgy érzi, nem kap elég segítséget csoporttársaitól ahhoz, hogy megcsinálja a vizsgákat, például az, aki már tudja, hogyan kell szakszerűen egy nehéz pótkocsit felakasztani, illetve rendeltetésszerűen használni, azok nem segítenek a többieknek. Bátorítottam, hogy beszéljen a tréning vezetőjével, hogy jobban figyeljen oda a csoport légkörre, illetve a nemtörődöm személyekre, és hogy ne féljen segítséget kérni az oktatótól. Ezt meg is fogadta, bár nagyon nehéz volt megtenni az első lépést az oktató felé, mivel félt, hogy nem veszi komolyan kérését, de meglepetésére azóta fokozottan figyel a vezető az ilyen dolgokra, így elősegíti a többiek fejlődését, haladását.



Azóta István már szívesebben megy be a foglalkozásokra, illetve a gyakorlatra. Jobb lett a hangulat, az összetartás, és a csoporttársai is belátták, hogy jobb, ha odafigyelnek egymásra és segítik egymást, mert nem tudhatják, mikor lesz szükség a másik segítségére. Ezek után még elszántabb és céltudatosabb lett.

K. I. a tanfolyamtól nagyon sokat vár, konkrétan munkalehetőséget, mivel a szerződés megkötésekor minden, a tanfolyamot sikeresen elvégző személynek munkát ajánlottak, így van célja, motiválása a tanfolyam sikeres zárására. Már tervei is vannak a jövőjével kapcsolatban. Szeretne később majd egy vállalkozást indítani. Felvásárolni egy használt erőgépet, és ezzel a géppel munkákat vállalni, majd a befolyt összegből újabb gépeket vásárolni és kiterjeszteni a vállalkozást. Ha ez nem sikerülne, akkor sem fog elkeseredni, mert ha nem jön össze annyi pénze, akkor pedig kisebb földet vásárolna, és ott folytatna apja nyomdokaiban mezőgazdasági munkákat.

## Összegzés

K. I. élete mellékvágányra került, de elszántsága és motiváltsága bizalomra ad okot. Nem törődött bele helyzetébe, sem a munkanélküliségbe, hiszen lelkiismeretesen csinálja a programot. Sem az otthontalanságba, hiszen bár saját lakása nincs, de a szőlőskerti házban él, bár villanytartozása még van a téli fűtés miatt, de ezt folyamatosan orvosoljuk (életvezetési tanácsadással, hogy jól tudja beosztani pénzét, illetve átmeneti segílyt igényeltünk, tanácsoltam, hogy nagyobb gondot fordítson a fáira, mivel a termését majd el tudja adni, és abból is plusz jövedelemre tehet majd szert). Gondolkodik még azon, hogy a szülei lakásából az egyötöd részét kivenné, és ezzel magán is segítene anyagilag, illetve a fennmaradt összeget gyermekeinek adná.

Célja egy biztos és tartós munkahely megszerzése, megtartása, illetve a közösségbe való visszailleszkedés. Ez nagyon jól megy neki, hiszen minden rendezvényre, programra, amire meghívtuk, megjelent. Legutóbb az idősök napján vett részt, ahol nagyon jól érezte magát, semmi alkoholt nem fogyasztott, még a kollégákat is felkérte táncolni. Családja elvesztése nagyon bántja, de úgy gondolja, idővel meg fog oldódni, és újra találkozhat a gyermekeivel. Az italt önerejéből végleg letette, hiszen belátta, hogy ez is szerepet játszhatott a családja, barátai, testvérei elvesztésében, illetve az élete alakulásában. Új családot nem szeretne alapítani, mert úgy gondolja, család csak egy van az ember életében. Párkapcsolata az évek során volt, de egyikbe sem szeretett volna komolyan belemerülni, mivel ő maga sem tudta, mikor, hol kel majd fel reggel. Véleményem szerint kevés az ennyire motivált és elszánt lecsúszott ember, aki mindig próbálkozik, és a sok pofon ellenére sem adja fel. Szerintem István a legjobb úton halad életének helyrehozásában.



## Kapcsolatfelvétel

Az apa riasztására érkezett a családhoz több szakember, ekkor történt a kapcsolatfelvétel O. J.-val.

## Esetfeltárás

Kliensem egy 36 éves fiatalember, aki hat évvel ezelőtt egy másik megyéből került a településre az édesapjával és annak élettársával. Édesanyja meghalt, két nővérével pedig nincs kapcsolata. Testvérei egyértelműen kifejezték számára, hogy ne is keresse őket.

O. J.-nak kéményseprő képesítése van, amit még 20 éves korában szerzett, de soha nem dolgozott ebben a szakmában. Öt évvel ezelőtt szerzett egy biztonságőri képesítést, melyet nem tudott használni, mivel felfüggesztett büntetése még nem járt le, amit verekedésért kapott.

O. J. rendezett családban nőtt fel, édesapja középiskolai tanár, édesanyja háztartásbeli volt. Általános iskoláit jó eredménnyel elvégezte, majd szakmát ment tanulni a megyeszékhelyre, de „rossz társaságba” keveredett a szakmunkásképzőben, majd otthagytá az iskolát. Az alkohollal korán megismerkedett, már 17 éves korában rendszeresen fogyasztott alkoholt, mondhatni alkoholista lett. A későbbiek során ehhez társult a kábítószer, aminek rabja lett, és ezzel végképp megpecsételte sorsát, hiszen folyamatosan arra kényszerült, hogy szüleit meglopja, pénzt szerezzen.

17 éves korától volt munkahelye, árurakodóként dolgozott egy nagyáruházban, de életmódja miatt hamarosan kirúgták a munkahelyről. A családja már nem tudott mit kezdeni a problémával, hiszen az ún. „haverok” mindenhol ott voltak, akiket O. J. barátainak tartott. A mindennapok az ital és a kábítószer fogságában, csavargással teltek, párkapcsolata nem volt, és a végén a család már kitiltotta otthonról. Ekkor történt, hogy O. J. egy tiszta pillanatában önként bevonult a pszichiátriára, rehabilitációra. A hathetes kezelés eredményesnek tűnt, hazakerült családjához, ahol édesanyja megbetegedett és elveszítették. O. J. ekkor már ismét dolgozott, sikerült a volt „haverjait” távol tartani magától, nem kereste velük a kapcsolatot. Nővérei már rég nem laktak otthon, férjhez mentek, családot alapítottak. Édesapja időközben megismerkedett egy a településhez közeli helyen élő nővel, és elhatározták, hogy erre a településre költöznek. A faluban két házat is vettek egymás szomszédságában: egyikben az apa és annak élettársa lakott, a másikban pedig O. J.

O. J. házat az anyai örökségből vették, de az apa nevére írárták, félve attól, hogy O. J. újra visszaesik szenvedélybetegségébe, és akkor rámege a ház is. O. J. kezdetől fogva nem szerette édesapja élettársát, akit „számító, ravasz nőszemélynek” tartott. A viszonyulás kölcsönös volt az asszony részéről is. Bár egymás mellett laktak, O. J. nem szívesen ment át az apjáiékhöz, mert azt látta, hogy apja élettársa édesanyja dolgait használja, és teljesen elfordította az apát a fiától. Eközben az apa öröklődött a fia és

élettársa között. Napi szinten voltak a veszekedések. Az apa még dolgozott egy közeli kisvárosban tanárként, O. J. ekkor járt biztonsági őr tanfolyamra, mint munkanélküli. Új lakóhelyükön a szomszédok hamarosan megismerték a családot, hallották, hogy napi szinten vannak a veszekedések és ekkor O. J. újra az italhoz menekült. (Ekkor keveredett verekedésbe a helyi italkimérőben és kapott felfüggesztett börtönt.)

## Esetkezelés

A kliens először 2008-ban került a családsegítő szolgálat körébe, amikor a szomszédok tanácsolták az apának, hogy forduljon a családsegítőhöz fia ügyében. Az apa 2008 novemberében jelzett, hogy fia ittasan kiabál otthon, szinte őrjöng, félnek tőle. Okot nem jelölt meg, csak annyit mondott, hogy azért csinálja a fia ezt, „mert alkoholistá, nem normális”.

A háziorvos és a polgárőr vezető segítségét kértem, hogy jöjjenek ki velem O. J. otthonába családlátogatásra, és rendezzük a helyzetet. Mindketten azonnal jöttek. Az orvos hosszú, sötétzöld pelerinben érkezett, ami bokáig ért. Amikor O. J. házához értünk, a fiatalember kijött a csengetésre, teljesen nyugodt volt, „kissé” italszagú ugyan, de részeg nem volt. A fiatalember középmagas, arányos testalkatú, ápolt külsejű. Bemutakoztam, és ő ránézett a hosszú pelerinben lévő háziorvosra, és meglepődve kérdezte, hogy: „Papot minek hoztak?” Az első találkozás élményét soha nem felejttem el, és hogy a nagy izgalom közepette erre a megjegyzésre mindenből kitört a nevetés. Az orvos megalapította, hogy nem áll fenn ön- vagy közveszélyes állapot, így elmentek a polgárőrrel együtt. Én ottmaradtam, mivel O. J. behívott a kapuból. Együttműködően viselkedett, a beszélgetés során sikerült kialakítani egy bizalmi légkört, miután biztosítottam a kliensről, hogy a bizalmas információit titoktartással kezelem. A beszélgetés során O. J. metakommunikációja nagyfokú feszültséget sugárzott, erős érzelmi hullámok törtek rá. Hiába volt külsőre tiszta, ápolt, erős, egészséges ember benyomását keltő, már az első találkozáskor világossá vált számomra, hogy a kliens érzelmi problémákkal küszködik. Az érzelmek átélésének és kifejezésének képessége nem fejlődött nála megfelelő szintre, érzelmeit, indulatait nem tudja adekvátan kezelni. Példa erre, hogy amikor a konyhában leültünk, a szék alól elővett egy üveg italt és megkérdezte, hogy kérek-e. Miután közöltem, hogy most nem kérek, megkérdezte, hogy ő ihat-e belőle. A válaszem erre az volt, hogy ha ez feltétlen szükséges ahhoz, hogy nyugodtan beszélgessünk, akkor igyon. Erre ő egyszerre megitta az üvegben található fél liter italt.

Lakása is tiszta, szerényen berendezett, az udvar és a kert is ápolt, gondozott volt. O. J. elmesélte élete történetét (amit eddig leírtam) és kifejezte, hogy „nem akar, de mégis iszik, nem bírja megállni”, munkát is ezért nem kap, vagy ha sikerül munkahelyet szerezni, szenvedélybetegsége miatt hamarosan kirúgják. Azt is elpanaszolta, hogy a családban, a rokonságban senki nem áll mellette, nincsenek barátai, a szomszédok is ellenségesek vele. A beszélgetés második fázisában próbáltam rátérni arra, hogy mikor érezte igazán jól magát, melyek voltak azok a tevékenységek, melynek során sikerélménye volt. A kliens elmerengett, és arról mesélt, hogy amikor levizsgázott, mint biztonsági őr, akkor jól érezte magát. Igyekeztem erősíteni őt és kiemelni azt, mennyire becsülendő, hogy szép rend és tisztaság van nála. Erre már lelkesebb volt, és tovább

mesélt arról, hogy milyen sok háztartási munkát el tud látni, csak sajnos nincs még család. Pár szóban említette csak, hogy nincs barátnője, élettársa, valahogy úgy alakult, hogy még nem volt komoly kapcsolata. Ennek oka az ő szenvedélybetegsége.

Örömet fejeztem ki, hogy beismeri a problémáját, nem tagadja, mert így látszik, hogy komoly a szándéka arra vonatkozóan, hogy megszabaduljon az alkohol rabságából. Javasoltam, hogy menjen el elvonókúrára, amit ő el is fogadott, csak azt kérte, hogy a régi orvosához mehessen, segítsék ebben. Megegyeztünk, hogy együttműködünk, és másnap bejön a szolgálatba. Bevallom, nem voltam biztos abban, hogy másnap felkeresi a szolgálatot.

Másnap reggel 9 óra körül ápoltan, indulásra készen jelent meg O. J. a családsegítőben. Ismételten megbeszéltük, hogy együttműködik velünk, mert „szeretne jobb életet élni”.

A következő problémákat foglalmaztuk meg:

- Szendélybeteg, alkoholista a kliens, amit ő maga is elismer.
- A kliens mentális egészsége sérült, édesanyja halálát nagyon megszenvedte, nem tudta feldolgozni.
- Úgy érezte, hogy édesapja is elhagyta őt az új élettársáért, akivel rossz O. J. viszonya.
- Nincs munkája.
- Nincsenek barátai, nem tudott kapcsolatot kialakítani senkivel a településen, ezért magányosnak érzi magát.

Elsődlegesen a kliens mentális állapotát erősíteni, a szenvedélybetegségének akut állapotát kezelni ott, ahol már ismerik az előzményeket. Másodlagosan a családi kapcsolatokat mediációval erősíteni, ha a kliens hazatér a kórházból. Harmadlagosan munkát kell találni, ahol az anyagi mellett a baráti kapcsolati problémák is megoldódnak, hiszen a munkatársak lesznek az első ismerősök, a lehetséges barátok.

A fenti célok érdekében a kliens vállalta, hogy elfogadja a háziorvos beutalását (amit végül is sikerült elintézni). Vállalta továbbá, hogy telefonon beszél majd a kórházból az édesapjával is, és fogadja a lehetséges látogatást az élettárs részéről is. Továbbá, ha haza kerül, aktívan keres munkát, egyelőre helyben (a mentális erősítés miatt), elvállalja a felajánlott munkát, és betartja a magatartási szabályokat, melyeket közösen szabunk meg.

A családgondozó vállalta az ügyintézés segítségét, telefonszolgáltatás nyújtását, egy-szeri segély intézését a polgármesteri hivatalban (hogy a kliens ne pénz nélkül menjen be a kórházba), valamint az apával és élettársával való családi mediáció előkészítését, besegítést a munkakeresésbe. Vállalta továbbá azt is, hogy a pszichiáternél hetente egyszer érdeklődik O. J. állapota iránt.

O. J. a háziorvossal és a pszichiátriával való együttműködés eredményeként beke-rült egy rehabilitációra a kórházba, melynek tartós eredménye nem lett ugyan, de egy darabig, kb. hat hónapig nem ivott, együttműködött a családgondozóval, mentálisan kiegyensúlyozottabb lett. Apjával és annak élettársával sikerült egyezsége jutni, és a támogatásukat elnyerni ahhoz, hogy segítsék őt életvitelében, amíg nem kap munkát. A pszichiáterrel való együttműködést a kliens még 3 hónapig megtartotta.

A helyi önkormányzatnál sikerült elérni, hogy O. J.-t behívták közmunkára, de sajnos a munkatársak között nem találta meg azokat az emberi kapcsolatokat, amelyre vágyott. Ingerültebb lett, folyamatosan tartottam attól, hogy az alkohollal oldja majd a feszültségét, de ez nem következett be, amíg dolgozott. A foglalkoztatás lejárta után sajnos O. J. visszaesett a szenvedélybetegségbe, ami már újabb problémákat generált.

## Összegzés

O. J. esete világosan megmutatja, hogy a segélyezettek együttműködése a családsegítővel, illetve a társszervekkel csak akkor vezet tartós eredményre, ha a kliensnek a családja is támogatóan áll hozzá. Különösen igaz ez abban az esetben, ha a kliens szenvedélybeteg vagy más mentális sérülése van. A végleges megoldást a problémákra a tartós munkavégzés jelenti, ami jövedelmet biztosít, melyből lehetőségessé válik a családalapítás.

Az esettanulmányban bemutatott O. J. esete megmutatja, hogy az állástalanság, a családtagtalanság, a barátok, a szociális háló hiánya az ember életében olyan törést okoz, ami az egészség megroppanásához, megbetegedéshez, majd a „nyomorúságos véghez” vezet.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens először 2010-ben járt a családsegítőnél, többszöri kisebb ügyintézési problémái voltak.

## Esetfeltárás

A kliens egy 37 éves férfi. Magas, vékony testalkatú, ruházata átlagos. Mozgása lassú, végtagjait nehezen tudja mozgatni. Édesanyjával él egy albérletben. Édesapja évekkal ezelőtt elhunyt, két testvére van, egy nővére és egy bátya, mindketten másik városban laknak, csak ritkán látogatják meg őket. Felségétől elvált tíz évvel ezelőtt, két fiú gyermeke van, egy 13 és egy 14 éves. A volt feleségével a viszonya – elmondása alapján – nem túl jó, de fiaival rendszeresen tartja a kapcsolatot. Iskolai végzettségét tekintve nyolc általánossal rendelkezik, valamint ipari szakmunkásképzőből csak két évet végzett el. A fővárosban lakott, és ott is dolgozott, a családjáé még a mai napig ott él. 2009 áprilisában, ittas állapotban elesett és nyaki gerinc traumát szenvedett, 100%-os rokkant lett. A balesete után nem volt képes dolgozni, és ezért nem tudta fizetni az albérletet. A kliens elmondása szerint már korábban ismeretségbe került az egyik fővárosi hajléktalan szállóban dolgozó szociális munkásokkal. Miután nem tudta tovább fizetni az albérletet, tőlük kért segítséget, és a szállón lakott több hónapon keresztül. Később viszont úgy gondolta, hogy inkább visszaköltözik az észak-magyarországi térségben lévő szülővárosába az édesanyjához. Azelőtt egy idősek otthonában volt karbantartó és lakatos, a baleset után veszítette el munkáját.

## Esetkezelés

Az ügyfél a családsegítőnél rokkantsági nyugdíjának folyósítása ügyében jelent meg. A probléma az volt, hogy nem folyósították rendszeresen a segélyt a lakcímváltozás után. Nem kapta meg a júliusban és szeptemberben esedékes utalást, augusztusban viszont igen. Tájékoztattam, hogy ez valószínűleg azért van, mert augusztusban kapta a júliust és az utóbbi két hónapot nem kapta meg. Ennél a találkozásnál kitöltöttünk egy átmeneti segélykérelmet, mert igényelni szeretné, de a fogyatékosága miatt nehezen ír.

Beszélggettünk, és László elmondta, hogy balesetet szenvedett, és azóta nincs munkája. De ha lenne, akkor sem tudna dolgozni. Úgy gondolja, hogy ő már felesleges, jelenleg is csak az anyján „élősködik”.

Családlátogatás keretében kimentünk a klienshez. Egy családi házban laknak, amely két szoba, konyha és fürdőszoba. Tisztasága átlagos, de rendezettsége nem túlzottan megfelelő. László édesanyja idős és beteges is, sokat van kórházban, ő pedig elmondása alapján nem nagyon szeret takarítani, ezért rendetlen az otthonuk. Bútoraik is eléggé elhasználtak, így a bútoradományunk várólistájára felírtuk őket. Viszont bútort nagyon ritkán ajánla-

nak fel, így még a mai napig sem kaptak. Rokonuk, aki hozzájuk költözött, már nem él velük, mert az édesanya állítása szerint meglopta őket. Tájékoztattam a lakásfenntartási támogatásról, de az édesanya jelezte, hogy abban már részesülnek. Az ügyfél elmondta, hogy az átmeneti segélykérelmet beadta a polgármesteri hivatalba a szociális osztályra.

Néhány nappal később a kliens bejött az intézményhez és érdeklődött, hogy mikor utalják a segélyt. Tájékoztattam, hogy már írtunk levelet a nyugdíjfolyósítóhoz, tehát amíg nem érkezik meg a válasz, addig nem tudunk mit tenni. A kliens szeretett volna részt venni gépkocsi szerzési támogatásban. Az intézmény jogásza tájékoztatta arról, milyen autót igényelhetnek és mi a kritériuma. Mivel meghatározott, hogy az igénylőn kívül ki vezetheti az autót, és ezekbe a kritériumokba nem esik bele az ügyfél, így tehát a gépkocsi szerzési támogatás nem lehetséges számára.

Újból meglátogattuk a klienst, ekkor viszont nem tartózkodott otthon, csak az édesanyjával tudtunk beszélni. Megkérdeztük tőle, hogy ő mit lát problémának, és tudnánk-e valamiben segíteni nekik. Elmondta, hogy fia a balesete óta nagyon magába zárkózott, és alkoholt is elég gyakran fogyaszt. Korábban is volt problémája az alkohollal, viszont a balesete óta rendszeressé vált. Szerinte kellene neki valami elfoglaltság. Utána érdeklődtem, hogy hol foglalkoztatnak rokkantnyugdíjas embereket, és erről szintén otthonában tájékoztattam a klienst. Teljesen elzárkózott ezektől a munkáktól, ahogyan fogalmazott, ezek felesleges munkák, ő nem akar ilyet végezni.

Felmerült az, hogy Lászlót továbbirányítjuk az intézmény pszichológusához annak érdekében, hogy depressziójából előmozdítsa, viszont édesanya szerint ezt ugyanúgy elutasítaná, mert véleménye szerint pszichológushoz csak a „bolondok” járnak.

A továbbiakban László több alkalommal is bejött a családsegítőbe kisebb ügyintézési gondjaival. Ezen alkalmakkor beszélgettünk, és mindig elmesélte adandó problémáit. Összességében László nem tudja elfogadni a baleset miatti helyzetét, nem tud alkalmazkodni a fennálló helyzethez. Ragaszkodik régi életéhez. Minden beszélgetés során erősíteni próbáltam benne, hogy attól még, hogy mozgásában korlátozott, még lehet teljes értékű ember. Dolgozhat is, még akkor is, ha nem olyan munkát, mint régen. Beszélgettünk a családjáról is. Gyermekeit havonta látja, bár a fővárosban laknak, a nagynénjük rendszeresen elhozza őket, mert amúgy is jönne. Úgy gondolja, hogy fiainak nem tud jó példát állítani, így nem tudnak rá felnézni.

Legutóbbi látogatásom alkalmával az édesanya beszámolt arról, hogy az unokái nemsokára egy hetet náluk fognak tölteni, mert az iskolában szünet lesz. Ezt László már nagyon várja, és még takarítani is elkezdett.

A kliens minden problémájának az okát a balesetében látja. Úgy gondolja, ha nem esett volna el, akkor még mindig dolgozna és a régi életét élhetné. Jelenleg úgy gondolja, hogy ezen a helyzeten már nem tud változtatni, és ennek a lehetőségét már fel is adta. Elmondása szerint a balesete előtt mindent maga csinált, mindenhova gyalog járt, gyógyszert soha nem vett be, és orvoshoz sem járt. Ma már minden régen egyszerű cselekvéshez segítségre van szüksége. Nem érzi magát teljes értékű embernek, sőt feleslegesnek érzi magát. Alkoholfogyasztását nem tartja problémának.

Az én véleményem szerint a kliens problémái nem csak a balesete miatt vannak. A családjával való kapcsolata még a balesete előtt megromlott italfogyasztása miatt.



A balesetet megelőzően kezdődött meg László életének kisiklása. A családja elvesztése, a baleset, a munkája elvesztése egyszerre okozott számára olyan törést, ami miatt depressziós, és önmagában nem tud ebből a helyzetből kimászni. Az alkohol tovább erősíti, édesanyja elmondta, hogy ittas állapotban nem agresszív, hanem még jobban magába fordulóvá válik.

László legfőbb támasza az édesanyja, vele él egy lakásban, és rá számíthat a legjobban. Viszont édesanyja már idős és beteges is, ezért lenne fontos, hogy László megtanuljon az állapotával együtt élni, és gondoskodjon magáról, mert ha édesanyja már nem lesz, akkor ő még mélyebbre fog süllyedni. Két testvérével ugyan nincs rossz kapcsolatban, bár túl sok mindenben nem segítenek sem neki, sem anyjuknak. Feleségével házasságuk felbomlása óta csak a gyerekek miatt tartja a kapcsolatot, csak róluk beszélnek, ha beszélnek. Fiaival a kapcsolata jó, elmondása alapján a gyerekek is ragaszkodnak hozzá. Azt is mondta továbbá, hogy akkor érzi csak jobban magát egy kicsit, amikor velük lehet.

László természetes támaszai közé tartozik a családsegítő, akivel rendszeresen tarja a kapcsolatot. Véleményem szerint velem, mint családgondozójával megosztja a problémáit és számára jelenleg ez a legfontosabb, hogy ki tudja valakinek beszélni magát.

Jövedelme a rokkantnyugdíj, így kapcsolatban áll a nyugdíjfolyósító intézettel. Továbbá ellátást kap még a polgármesteri hivataltól, mint közgyógyellátás, lakásfenntartási támogatás, és megkapta hosszú kórházi tartózkodása miatt az átmeneti segélyt is. Még a fővárosban került kapcsolatba egy hajléktalan szállóval, akik segítettek rajta, mi-  
kor balesete miatt elveszítette az állását, és így a lakhatását is munkabére kiesése miatt.

## Összegzés

László nyugdíja folyósításának elmaradása miatt kereste fel a családsegítőt, de aztán kiderült, hogy sok más problémával is küzd. Legnagyobb problémájának tartom a depressziót, amely több okra vezethető vissza. Segítséget kér, hiszen több alkalommal is eljött a családsegítőbe és megosztotta velem problémáit is, csak nem érzi magát erősnek ahhoz, hogy lépéseket tegyen a változás felé. Első lépésként azt is fontosnak tartom, hogy a fiai kedvéért megpróbálja összeszedni magát, abból is látszik, hogy elkezdett takarítani, mert a fiúk meglátogatják őket. További előrelépésnek tartanám, ha találna magának valamilyen elfoglaltságot, lenne az általa végezhető munka vagy hobbi.





## Kapcsolatfelvétel

A kliens – nevezzük Péternek – ügyintézésben kérte a segítségemet, így kerültem vele kapcsolatba, tehát nem kötelezett kliensről van szó. Az együttműködésünk három hónapja tart.

## Esetfeltárás

Péter egy észak-magyarországi nagyobb város környéki településen lakik az édesanyjával. 25 éves, jó fizikai adottságokkal rendelkezik, egészségi állapota jó, egészségkárosodása nincs, elmondása szerint nem szokott beteg lenni. Erős fizikummal rendelkezik, nagy a terhelhetősége, a nehéz fizikai munkát és megterhelést bírja. Káros szenvedélye a dohányzás; elmondása alapján napi egy doboz cigarettát fogyaszt. Személyi higiéniája megfelelő; megjelenése, külseje és ruházata ápolat, gondozott.

A kapcsolatfelvétel során a mentális állapota stabil volt. Közvetlen családjában komoly betegség nincs. Édesanyja szintén erős dohányos. Édesapja halálában az alkohol igen nagy szerepet játszott. A kliens szociális, anyagi helyzetének feltárásánál az alábbiakat tapasztaltam: édesanyjával ketten élnek egy háztartásban, saját tulajdonban lévő félkomfortos családi házban. A ház megfelelően berendezett, a környezetüket rendben tartják. Lakáskörülményeik megfelelőek, a lakás tisztántartott, a bútorzata átlagos, a felszereltsége gépesített.

Péter rendelkezésre állási támogatásban részesül, édesanyja minimálbérért dolgozik egy városi multinacionális cégnél. A család alacsony jövedelemmel rendelkezik, kiegészítő jövedelemszerzésre nincs lehetőségük. Anyagi helyzetük az édesapa halála óta fokozatosan romlott, ő volt a családban a „fő kereső”, sokáig dolgozott külföldön, jól keresett.

A családnak több hitele is van: egy részüket az édesanya vette fel, főleg a háztartásban keletkezett számlák elmaradásainak fedezésére, részben pedig Péter, aki főleg műszaki cikkeket vásárolt. Most az a helyzet, hogy többfelé tartoznak. Próbáltak adósságrendező hitel felvenni, ez azonban nem sikerült. Azért szerették volna, mert úgy egy helyre kellett volna fizetniük, nem pedig sok helyre sokat. A havi kiadásaik rendkívül magasak, a hiteleken és a havi rezsiköltségeken túl az energiaszolgáltató felé is van tartozásuk, amely szabálytalan áramvételezésből adódik. Anyagilag teljesen tönkrementek az elmúlt években.

Péter legmagasabb iskolai végzettsége nyolc általános iskolai osztály. Pályaválasztásánál csak az általános iskolai osztályfőnöke tanácsaira tudott támaszkodni. Érdeklődési körének megfelelően választott középiskolát, érettségit és vadász-vadtenyésztő szakmát szeretett volna szerezni. Szeretett állatokkal foglalkozni, a szabad levegőn lenni, kirándulni, fizikai adottságai is megvoltak ehhez a szakmához. Középiskolai tanulmányait az első tanév felévénel befejezte. Ezt ő úgy indokolta meg, hogy a mindennapi bejárást ő nem bírta (naponta 60 km-t kellett utaznia, a kollégiumot pedig nem bírta), valamint a családja akkori helyzetét ő úgy látta, hogy az iskoláztatását nem tudták volna vállalni.

A szülei iskolai végzettsége szakmunkásképző. Édesanyja varrónő, édesapja villanyszerelő volt. A szűkebb családban tehát legalább szakmával mindenki rendelkezett.

Az iskolai tanulmányai megszakítása után évekkel később két OKJ-s képzést végzett el Péter: először nehézgépkészítő, később biztonsági őr képzést szerzett. A nehézgépkészítő képzést barátjával együtt végezte el. Úgy fogalmazott: egyedül nem mentem volna el a tanfolyamra. A biztonsági őr tanfolyam „pedig csak úgy megtetszett” neki, azt nem tudta megmondani, hogy miért. Jelenlegi végzettségeivel a környéken nehezen tudna elhelyezkedni, mert a nehézgépkészítőket foglalkoztató cégeknél telített a létszám, a vagyonőrök nagy részét pedig vállalkozóként foglalkoztatják, ő pedig nem szeretne vállalkozóként dolgozni, vagyonőrként pedig szívesen dolgozna.

Végzettségein kívül ért az építőipari munkák egy részéhez (például festés, burkolás). Véleményem szerint az alapkompenciákat (írás, olvasás, számolás) megfelelően tudja használni. Verbális képességei megfelelőek.

Péter összesen öt év hivatalos munkaviszonnyal rendelkezik, de ettől sokkal több munkatapasztalata van. Elsődleges munkaerőpiacon eddig összesen egy alkalommal pár hétig dolgozott egy építőipari-kereskedelmi cégnél. Az utazási nehézségek miatt hagyta ott ezt a munkahelyét, bár szeretett ott dolgozni. Ezen a munkahelyen segédmunkás munkakörben foglalkoztatták. A környéken jellemző keresetekhez képest „viszonylag” jól keresett, azonban a műszakbeosztása a közlekedéssel nem volt összhangban, és a munkába járás során nagyon sok holtidő keletkezett.

A legtöbbször közfoglalkoztatásban (támogatott foglalkoztatásban) dolgozott a helyi önkormányzatnál hosszabb-rövidebb ideig. Ott szintén segédmunkásként alkalmazták, karbantartási, kertészeti feladatokat bízta rá. Azért szeretett ott dolgozni, mert ahhoz, hogy elérje ezt a munkahelyet, nem kellett utaznia, hanem helyben volt, illetve ismerősökkel dolgozhatott, nem kellett új emberek közé beilleszkednie.

Legutolsó alkalommal személy- és vagyonőrként dolgozott kb. egy évig. Ezt a munkahelyet nem ő kereste, hanem ismerős szólta neki, hogy embert keresnek. A munkáltató először próbamunkára hívta be, és úgy alkalmazta. A szolgálati beosztás 12 és 24 órás műszakot jelentett. A munkavégzés során legtöbbször egyedül volt, így nagyobb önállóságot szerzett, hiszen magára hagyatkozhatott csak egy esetlegesen felmerülő probléma esetén. Erről a munkahelyről is saját magától távozott, mert a műszakbeosztások során keletkező hátrányos megkülönböztetést nem bírta tovább. Ha valamelyik munkatársának közbejött valami, akkor neki kellett „beugrani” helyettük dolgozni, így nem tudta előre beosztani a saját szabadidejét. Véleménye szerint a főnöke elégedett volt a teljesítményével. Szerinte sajnálta, hogy otthagya ezt a munkahelyet. Azóta nem dolgozott sehol, jelenleg hat hónapja álláskereső.

Péter a munkaügyi központtal folyamatosan tartja a kapcsolatot, a számára előírt jelentkezési napokon megjelenik, illetve ha esetleg álláslehetőség miatt hívták, akkor is megjelent. Elmondása szerint eddig összesen két alkalommal hívták be munkalehetőség miatt, de az elvárásait (például távoli munkahelyre nem akar menni) nem vették figyelembe. Emellett egyik lehetőség sem volt olyan, ami őt érdekelt volna. A munkaügyi központ egyéb szolgáltatásait (például FIT) egyáltalán nem ismeri.

Péter számára az ideális munka/munkahely jellemzői az alábbiak:

- lakóhelyéhez közel legyen, vagy napi bejárással (ha megfelelő a közlekedés) elérhető legyen,
- olyan emberekkel dolgozhasson együtt, akikkel jól megértik egymást,
- elsősorban biztonsági órként szeretne elhelyezkedni, de
- ha nem lehetséges, akkor bármilyen munkát elvállal,
- a minimálbértől magasabb legyen a fizetése, a munkáltató biztosítsa a bejárás költségeit és a munkaruhát.

## Esetkezelés

Az ügyintézés többszöri alkalma során kiderült, hogy az ügyintézés mellett az álláskeresésben is szeretne segítséget kapni. A problémafeltárás és a megkötött együttműködési megállapodás után a diagnózis elkészítésére került sor. A diagnózis elkészítése során 5 területet érintettünk: egészségi és fizikai állapotra vonatkozó információk, szociális helyzet, tudás, ismeret, készségek, képességek, kompetenciák, motiváció, munkaerő-piaci előélet.

Az elkövetkező alkalmak során a Péterrel tervezett közös munka mérföldkövei az alábbiak: *A cél/célok megfogalmazása Péter részéről:* Péter esetében nagyon fontosnak tartottam annak tisztázását, hogy a cél elérésének milyen pozitív hozadéka lesz rá nézve, kell-e valamit feladnia a cél elérésének az érdekében, vannak-e és ha igen, akkor melyek a célok elérésének akadályai (lehetőség szerint számba venni az összes akadályt és előre tervezni leküzdésük érdekében, megoldási lehetőségeket kidolgozni).

*A Péter által megfogalmazott cél elég egyértelmű volt:* „munkahelyem lesz”. Megbeszéljük, hogy ennek a célnak az eléréséhez részcélokat is meg kell fogalmazni. Ezek a rész-célok az alábbiak lehetnek: például önéletrajzot készítek; elkészítem azon emberek listáját, akikkel előző munkahelyeim egyikén dolgoztam; feltérképezni a környéken lévő munkáltatókat, cégeket, vállalkozásokat, stb. Az eset kapcsán jelenleg itt tartunk. A cél eléréséhez szükséges lépések, tevékenységek és elvégzendő feladatok meghatározása. Ez a részcélok eléréséhez is szükséges.

## Összegzés

A Péterrel való közös munka során a legfontosabb az volt, hogy az idő előrehaladtával egyre aktívabban közreműködött, együttműködési hajlandósága növekedett. Ezt azért tartom lényegesnek, mert az első találkozás alkalmával egy nagyon bizonytalan, visszahúzódó, másokkal a gondolatait/problémáit nem megosztó emberrel találkoztam. Bízom benne, hogy a közös munka során sikerül elérnie a célját, illetve határozottság, magabiztosság alakul ki benne.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens 2011. március 17-én jelent meg első alkalommal intézményünkben, korábban nem volt hivatalos kapcsolatunk vele. Rendszeres szociális segélyre lett jogosult, melyet 2011. február 7-től állapított meg számára a város önkormányzatának jegyzője.

## Esetfeltárás

Nevezzük az 57 éves férfit J. Zsoltnak, akinek az első házasságából két felnőtt gyermeke van, majd a harmadik házasságából született két közös gyermek, akik még kiskorúak és van egy 19 éves nevelt fia. A kliens megélte a gazdagságot, a jómodot és a jelenleg is fennálló nélkülözést. Mondhatnám erre azt, hogy magasról lehet nagyot esni, ami az ő esetében igaz.

Zsolt 1954-ben született egy szegény paraszt család második gyermekeként. Szülei taníttatták, mivel nem akart a földdel foglalkozni, így a pályaválasztás során szakközépiskolában folytatta tanulmányait, amit 1972-ben végzett el. Mezőgazdasági termelőszövetkezetben dolgozott alkalmazottként, mint villanyszerelő, majd a rendszer-váltást követően gyors és jó döntéseket hozva saját vállalkozást indított. Kezdetben ő maga is dolgozott, majd fokozatosan bővítette cége alkalmazottainak létszámát, végül több mint 50 főnek adott munkát. Alkalmazottja volt a jelenlegi felesége, aki jóval fiatalabb nála, több mint 20 év a korkülönbség.

A cég jól ment, ingatlanokat vásároltak, telephelyet bővítettek, drága luxusautókkal jártak, komoly géppark állt a telephely udvarán. A vállalkozás virágzott, külföldi munkát is vállaltak, éveken keresztül Németországból és Ausztriából voltak megrendeléseik.

A fiatal feleségének és gyermekeiknek minden luxust és kényelmet biztosítani tudott, otthonukban takarítónőt alkalmaztak, hogy feleségét kímélje a házimunka alól, addig a pontig, amíg egy külföldi munkaszerződés kapcsán nem kellő körültekintéssel írta alá a német nyelven íródott és nem megfelelően lefordított vállalkozói szerződést. Elmondása szerint becsapták, és a vállalkozás egyenesen a szakadék felé rohant. A cég ellen csődeljárást kezdeményeztek, az autókat vitte a bank, az emberek fizetés nélkül kerültek az utcára, végkielégítést sem tudott adni. Egyik csapás követte a másikat: feleségével a házassága mélypontra került, ő depresszióval küzdött és szívinfarktust is kapott. A mélypontról való elmozdulás egy újabb vállalkozás beindításával kezdődött a még meglévő telephelyen 2009. évben, ahol aktívan tevékenykedett, azonban megromlott egészségi állapota nem tette lehetővé, hogy a vállalkozását fenntartsa, így megszüntette azt. Jelenleg felesége a családfenntartó, aki külföldön dolgozik, magyar állampolgárok munkaközvetítésével foglalkozik, így csak havonta jár haza, távházasságban élnek.

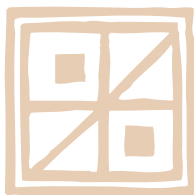
Fontos momentumnak tartom az esettel kapcsolatosan azt, hogy hogyan élte és éli meg, és próbálja feldolgozni azóta is a vele és családjával történeteket. Nem könnyű megemészteni, hogy megélte a sokunk által áhított gazdagságot, amikor nem volt gond megvásárolni azt, amire vágytak; majd azt, hogy karácsonyra sem tudtak ajándékot venni a gyerekeknek; és a ház fenntartásával járó magas költségek fizetésével is el voltak maradva. Egy jól menő üzletember, aki a helyi társadalomban számított, egzisztenciával és a velejáró hatalommal rendelkezett, eladósodott, és eltűntek a barátok, üzletfelek. A köztisztelőben álló emberből, akit nagy vállalkozóként említettek és magas körökben forgott, az öltönyt munkásruhára cserélte, végül rendszeres szociális segély igénylésére kényszerült.

Talán ebben a történetben nem is annyira a munka elvesztése, mint a komoly egzisztencia elvesztése az, ami még feldolgozásra vár, akár szakember bevonásával. Különbséget látok a korábban alkalmazásban állók és azok között, akik a vállalkozói szférában tevékenykedtek, akik saját vagyonukat kockáztatva és azt elveszítve váltak munkanélkülivé. A lelki teher mindkét esetben rendkívül nyomasztó és nehéz, mégis az utóbbi esetében érzem azt, hogy egy élet munkája vált semmivé.

Nem csupán egy létszámleépítés következtében szűnt meg valakinek a munkahelye, hanem az önbecsülése mellett a megtakarítása, a vagyona lett oda. A kliens a megromlott egészségi állapota miatt a közeljövőben nem fog tudni munkát vállalni. Elsődleges feladatnak az ő lelki és fizikai állapotának rosszabbodását kell megakadályozni, stabilizálni, lehetőség szerint jobb állapotba hozni.

A családsegítő szolgálatnál Zsolt átlagos öltözetben jelent meg, kissé zavarban volt, kezdetben szűkszavúan nyilatkozott, míg az adminisztrációs munka és az együttműködési megállapodás megkötése és tartalmának ismertetése zajlott. Ezt követően feszültsége oldódott néhány ismerős tekintet láttán.

Együttműködő volt az első találkozás idején, azonban hogy a jövőben mennyire fogadja meg tanácsainkat, az részben rajta múlik.



## Kapcsolatfelvétel

A kliens előzetesen tartotta a kapcsolatot a szociális szolgálattal, bár kötelező kapcsolattartása már nem velünk van, hiszen rendelkezésre állási támogatásban részesül. A programmal kapcsolatosan leveles tájékoztatónk után keresett fel egy tájékoztató jellegű előadás keretein belül, majd önkéntes alapon kötötte meg az együttműködési megállapodást. Mivel önként jelentkezett a programra, ezért motivált az együttműködésre, aktivitást mutat.

## Esetfeltárás

Sz. R. 24 éves nő, élettársi kapcsolatban él. A kliens a munkaerőpiacon több szempontból is hátrányos helyzetűnek tekinthető, mivel tartósan munkanélküli, munkatapasztalattal szinte nem rendelkezik, viszont már nem minősül pályakezdőnek, valamint nő. Számítógép kezelő- és használói szakképesítést szerzett a 8 általános után. A szeretetszolgálatnál dolgozott egy évet, először, mint kocsikísérő, aztán pedig gyerekekre vigyázott. A munkában eltöltött éveinek száma összesen ez az egy év. Munkatapasztalata tehát nem sok van, azonban már nem minősül pályakezdő munkanélkülinek. 2008 márciusa óta nem talál munkát.

Családi-kapcsolati és egyéb társas rendszereire a munkanélküliség nem hatott negatívan, családja, párja maximálisan támogatják mind anyagilag, mind lelkiileg.

Szüleitől külön költözött párjával, eleinte a párja szüleihez, majd nem régen költöztek külön házba. Szülei kezdetben nem támogatták ezt a kapcsolatot, mivel élettársa 12 évvel idősebb nála. Azonban mivel már 6 éve tart a kapcsolat, a szülők is elfogadták. A kliensnek van egy bátyja, aki a lerokkant szülőket gondozza. Édesanyja rokkantnyugdíjas, édesapja bal oldalára lebénult.

Az ügyfélnél is diagnosztizáltak agydaganatot tanulmányai végzése közben, emiatt a gimnáziumban megkezdett ruházati-eladói szakot nem is tudta befejezni. Miután javult az állapota, ismét belekezdett ebbe a szakmába, de ismételten félbeszakadt a tünetek újbóli jelentkezése miatt. Végül gyógyultnak nyilvánították, és így újult erővel vágott bele a számítógépes tanfolyamba, amit sikeresen el is végzett.

Nagyszüleivel, főleg nagymamájával nagyon jó, napi kapcsolatot ápol. Munkavállalás szempontjából negatívumként említhető meg, hogy a nagymama túlójva unokáját, mindenhová elkíséri, így kicsit önállóan az egyébként is kevés munkatapasztalattal rendelkező kliens. Pozitívum viszont a számítógépes végzettség, a társalgási szintű angol nyelvtudás.

## Esetkezelés

A fejleszteni kívánt területek közé tartozik az önállóság növelése, az önbizalom és a kommunikációs képességek fejlesztése, mivel fiatal kliensről van szó, szükségesnek tartom kiemelten foglalkozni az életúttervezéssel, valamint mivel egy új, saját háztartás vezetésébe

kezdett bele és élettársával tervezik a közös gyermek vállalását, a háztartás-gazdálkodást. Lényegesnek tartom továbbá a sikeresebb munkavállaláshoz, hogy növeljük a munkatapasztalatot, akár önkéntes munka végzésével is, amennyiben nyitott erre a kliens. A célok eléréséhez szükséges lépéseket, azoknak lebontását az együttes munkához, az egyéni tanácsadások keretein belül kezdjük meg a továbbiakban.

Az önállóság növelése egyrésztől önbizalom növelésével érhető el, melynek a kliens fokozottan híján van. Szükség van ennek eléréséhez kommunikációja fejlesztésére. Mivel a kliens motivált, és van benne fiatalos lendület, kiemelten nem kell ezzel foglalkozni, csak megerősíteni őt ebben.

Az önbizalom növelés első lépéseként egyénileg önismereti jellegű feladatokat vittem a kliensnek, ami hatékonyan bizonyult, mert önállóan észrevette azokat a területeket, amelyek fejlesztésre szorulnak, valamint meg tudta erősíteni a pozitívumokat. Természetesen folyamatosan dolgozunk az önértékelés pozitívba forgatásán, mivel ez nem megy egyik napról a másikra. Célszerű többször elgondolkodtatni, számba vetetni a klienssel erősségeit, pozitív tulajdonságait, hogy megerősítsük.

SZ. R.-nek igénye van csoportfoglalkozásokon való részvételre, valamint ezt én is javaslom, hiszem így több dolgot is fejleszthetünk nála, ami csoporton belül sokkal eredményesebb is lehet, mint egyénileg. Ilyen például a kommunikáció fejlődése (több ember között több a lehetőség a kommunikálásra, sőt egyes helyzetekben elkerülhetetlen, például páros szituációk), önbizalom növekedése (különböző játékkal érhető el, például pozitív pletyka: a csoporttagok egymás pozitív tulajdonságait „pletykálják ki”), képesség válás a társas kapcsolatok kiépítésére, így nő az önállósága is.

Az önállósodás szempontjából rá kell világítani a klienst arra, hogy a változások nem feltétlen negatív változásokat hoznak, az új helyzetek nem fenyegetőek, ha megfelelően képes kezelni azokat.

Következő lépésként a folyamatos önbizalom növelés mellett feltérképezzük a kliens támogató rendszerét, szociális hálóját. Ezt többféle módszerrel is megvalósíthatjuk. Bevezetésként szintén egy önismereti naplóból válogatott feladatot vittem be, aminek a lényege, hogy a kliens gondolkodjon el azon, majd nevesítse azokat a személyeket, akikre különböző helyzetekben számíthat. Ez arra is jó, hogy tudatosul benne, hogy nincs egyedül, van támogatórendszere.

Ezután először egy genogrammot rajzoltattam szociális hálójának mintájára, azonban a kliensnek problémát okozott hosszabb ideig ezen gondolkodnia, kapcsolati hálójában nem sikerült mindenkét feltüntetnie. Ezért tervezem következő lépésként a könyvben talált „szociális atom” kivitelezését, ami szintén kiváló módszer a szociális hálózat, a kapcsolatok feltérképezésére; itt azonban lehet kreatívabbnak lenni, kicsit játékosabb formában meg lehet oldani a feladatot különböző ábrák, motívumok megrajzolásával.

További lehetőségként érdemes alkalmazni a SWOT-analízist, más néven GYELV elemzést, melynek során felszínre kerülnek az erősségek és gyengeségek mellett a felmerülő lehetőségek, amit a kliens belső munkával talál ki, és ezekhez hozzávesszük a felmerülő veszélyeket is, ami hasznos esetleges csaldások, illúziók elkerülése végett. Ezeket természetesen segítő beszélgetéssel tovább bontjuk, fejtegetjük, tehát dolgoztatjuk a klienst. Ez azért fontos, mert saját lehetőségeit, céljait ő határozza meg, így sajátjának érzi, motivációja erősödik.



*A klienst az alábbi csoportfoglalkozásokra javaslom:*

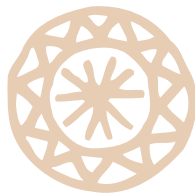
- » önismeret,
- » életúttervezés,
- » képesség-, készségfejlesztés,
- » kommunikáció fejlesztés,
- » konfliktuskezelés,
- » háztartás-gazdálkodástan,
- » mentálhigiénés foglalkozás,
- » pálya-munka tanácsadás.

Hogy ne kelljen ennyi fajta csoportra járni, mi ezt úgy oldottuk meg, hogy blokkosítva, modulokban fogunk dolgozni, ahol ezek a témák mind bele lesznek dolgozva. Így elkerülhető, hogy „felesleges” programokon kelljen a klienseknek részt venniük. Úgy válogattuk össze a csoportokat, hogy a hasonló végzettségű, háttérű, életkorú emberek kerüljenek össze.

SZ. R. egyéni fejlesztési tervének kidolgozásában nagy segítséget nyújtott a „problémafa” kidolgozása, ahol az ok-okozati összefüggéseket vizsgálva az adott problémához (munkanélküliség) célokat tudunk rendelni.

A „célfá” alakulása a következőképpen képzelhető el, ha eljutunk a klienssel odáig: a munkatapasztalattal rendelkezők munkaerő-piaci helyzete javul, nő a nők esélyegyenlősége a munkaerőpiacon, ha képzésben vesz részt, nő a tudása, a különböző tréningekkel fejlődnek a képességei, készségei.

A kliens egyéni fejlesztése folyamatosan zajlik. A kliens által megjelölt célok eléréséhez szükséges lépéseket, azoknak lebontását az együttes munkához, az egyéni tanácsadások keretein belül kezdjük meg a továbbiakban.





## Kapcsolatfelvétel

Ügyfelem, Ibolya, 2009. 03. 18-án került nyilvántartásba intézményünknel. Az esetet július 1-gyel, az OFA pályázat elindulásakor vettem át. Ibolyának kötelező volt a rendszeres szociális segély folyósításának időtartama alatt együttműködni az erre kijelölt szervvel, ez esetben a családsegítő szolgálattal. Ezzel megtette az első fontos lépést az együttműködés irányába.

## Esetfeltárás

Ibolya 57 éves és özvegy. 19 éves munkaviszonnal rendelkezik. Általános iskolai végzettsége van, emiatt főként kisegítő munkásként dolgozott, például szőlészetben, kórházban. 1993-ben egészségügyi állapotának megromlása miatt (gerincműtéte volt) elindult a rokkantositása, 67%-os egészségkárosodást állapítottak meg nála. Ennek megfelelően másfél évig kapta az ellátást, emellett özvegyi nyugdíjra is jogosultságot szerzett. Később a felülvizsgálat során 50%-ra (ma ez 40 %-nak felel meg) minősítették vissza, és így az özvegyi nyugdíjat sem kapta már tovább.

2006-ig folyósították neki a rokkantsági járadékot, de lakcímváltoztatása után felfüggesztették ezt, mert nem jutottak el hozzá a nyugdíjbiztosító által küldött levelek (kilopták a postaládából, illetve a régi lakcíméről nem küldték neki tovább, vagy összetépték azokat). Nehezítő tényező volt sokáig, hogy kliensem nehezen tudta felvenni a kapcsolatot velük, pedig a rokkantsági járadék tovább folyósítása érdekében ez nélkülözhetetlen lépés lett volna.

2009 őszétől a járadék felülvizsgálata kapcsán orvosi vizsgálatokra kezdett járni, de az utolsó vizsgálata miatt kicsúszott az OSZI által megadott időpontból. Ezért idén tavasszal ismét elkezdte ezt a folyamatot, és jelenlegi állás szerint május közepén kerül majd sor a felülvizsgálatra.

Ibolya legfontosabb pszichoszociális jellemzői közé tartozik, hogy nyitott személyiség. Sokat beszél a jelenlegi életéről, gondjairól, kapcsolatairól. Látszólag őszinte, barátságos, de előfordult már, hogy nem mondott igazat. Találkozásainkkor vidám, közvetlen, hálás, néha pedig érzékeny, elsírja magát. Könnyen alakít ki kapcsolatot a körülötte levőkkel. Szívesen segít másoknak is.

Ügyfelem kapcsolatrendszere, családi rendszere elég kusza. Férje halála után volt egy élettársa, aki agresszív volt, többször bántalmazta, elmondható, hogy onnan szinte elmenekült. Megismerkedésünkkor szintén élettársi kapcsolatban állt. Ők ketten akkor négy éve ismerték egymást, rossz körülmények között éltek egy nem lakás céljára épült épületben (tehát mondható, hogy hajléktalanok). Sem víz, sem áram nem volt bevezetve. Anyagi gondokkal küzdöttek, hiszen a rendszeres szociális segélyen kívül nem volt más megélhetési forrásuk. Ibolyának négy gyermeke van, de egyikkel sem tartja a kapcsolatot (erről keveset lehet tudni, valamiért nem szeret beszélni róla), és élő rokonait sem emlegeti soha. Így leginkább csak önmagukra számíthattak.

2009 decemberében ügyfelem és élettársa viszonya megromlott, sok volt köztük a konfliktus. Elmondása szerint volt párja gyakran agresszív volt (elégette a ruhái egy részét, valamint az adókártyáját és a TAJ kártyáját, olykor kezet emelt rá), alig bírt vele. Mikor tűrőképessége határára ért, úgy döntött, hogy elköltözik tőle és megpróbál egyedül boldogulni. Azóta csak ritkán találkoztak, és az elmúlt hónapban szinte egyáltalán nem.

Az elhelyezkedést, a munkába állást megromlott egészségügyi állapota és kora miatt nehéznek találja. Ha viszont kapna lehetőséget, akkor könnyebb fizikai munkát szívesen ellátna. Munkaerő-piaci szempontból hátrányt jelenthet még az is, hogy alacsony iskolai végzettséggel rendelkezik (nyolc általános) és nincs szakképzettsége.

## Esetkezelés

Első találkozásunkkor tájékoztattam az együttműködés eljárási szabályairól, a beilleszkedési terv fontosságáról, a programok típusairól. Kötelezettségeivel tisztában volt. Az együttműködési megállapodást már aláírta az előző családgondozójával, a beilleszkedési tervet elkezdték elkészíteni, de mivel érkezésünkig nem volt külön személy, aki kimondottan a rendszeres szociális segélyezettekkel foglalkozott volna, így ennek a folytatása, illetve megvalósítása már az én feladatomból volt.

A beilleszkedési terv elkészítését megelőzően „elődömmel” gyakrabban találkoztak, mint a jogszabályban előírt minimum három hónap. Úgy alakították, hogy havonta egy-két alkalommal megjelent intézményünkben, és alaposan átbeszélték, hogy melyek azok a problémák, amelyeket orvosolni kell. Természetesen később velem ezt ugyanígy megtette. Szükség esetén most is sűrűbben jön el a családsegítő szolgálathoz.

Rövid távú célként a különböző ellátásokhoz való hozzájutás lehetőségét (például átmeneti segély), valamint a csoportfoglalkozáson való részvételt (két hét intenzív reszocializációs és két hét kulcsképeség-fejlesztő csoportfoglalkozások) tűztük ki.

A hosszú távra kitűzött célok között szerepel a rokkantossítási folyamat felülvizsgálata, és ehhez kapcsolódóan a rokkantsági járadék folyósításának visszaállíttatása, a lakhatási körülményeinek rendezése (hiszen, mint fent már említettem, szívésségi lakó egy nem lakás céljára épült létesítményben.) és egy TÁMOP programba való bevonása. Ez utóbbi a hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációját segítő program. Ennek keretében képzésben vesz majd részt (takarító) és lakhatási, valamint képzési támogatást kap.

Az ügyfelem kreatívan részt vett a tervezés fázisában. Ezáltal a gondozási folyamata a személyes igényeihez igazodott. Mindenben együttműködő. Fontos lépéseket tett helyzete javulása érdekében. Havi egy alkalommal megjelenik intézményünkben, megtartva ezzel az együttműködési kötelezettségének az első részét. Folyamatosan kapcsolatban áll a munkaügyi központtal is (háromhavonta). Aktívan részt vett két hét intenzív reszocializációs, és két hét intenzív kulcsképeség-fejlesztő csoportfoglalkozáson, valamint az álláskereső teaházában.

Mint már fent említettem, szeretnénk bevonni a TÁMOP programba, nagyon örült ennek a lehetőségnek. Úgy érezte, végre esélyt kaphat ahhoz, hogy felemelkedjen a jelenlegi helyzetéből.

Mindenben segítem, amiben tudom. Folyamatosan mentális és életvezetési tanácsadást nyújtok neki. A különböző támogatások ügyintézésében folyamatosan támogatom (átmeneti segílyt igényeltünk). Ha csak egyszerűen beszélgetni szeretne, mert nincs kivel megosztani gondjait, szívesen meghallgatom.

A rokkantsági járadékkal kapcsolatos formanyomtatványokat segítettem kitölteni, és folyamatosan figyelemmel kísérem az ügymenetet, valamint kapcsolatban állok ez ügyben a nyugdíjbiztosító igazgatósággal. Lakhatási körülményeinek rendezését elkezdtük. A helyi önkormányzatnál benyújtottunk lakásigénylést önkormányzati bér-lakásra. Mivel élettársával olyannyira megromlott a viszonya, hogy elköltözött a közös „otthonukból”, minden bútort hátrahagyva albérletbe ment egy ismerőshöz. A lakhatásért cserébe besegít a ház körül, és végre olyan körülmények között lakhat, ahol van áram és víz bevezetve.

A nyugdíjbiztosító igazgatósággal hosszú idő után a segítségével felvette a kapcsolatot, és sikerült elintéznie, hogy visszamenőleg megkapja a szociális járadékot (elég nagy összegről van szó, kb. 640 000 Ft). A napokban érkezett egy levél, miszerint jogosult visszamenőleg az özvegyi nyugdíjra is.

A pénzt, amit eddig megkapott félretette, és ebből a későbbiekben egy lakást vagy egy közművesített kerti lakot szeretne magának vásárolni. Azonban elkapkodni nem szeretné a dolgokat, hiszen hamarosan kiderül, hogy sikerül-e bekerülnie a fent említett pályázatba, illetve megvárja, míg az özvegyi nyugdíjat is megkapja.

Amennyiben az Orvosszakértői Intézet ismét megállapítja az 50%-ot (régen 67%), automatikusan jogosulttá válik a rendszeres szociális járadékra és az özvegyi nyugdíjra egyaránt.

Két-két hét intenzív csoportfoglalkozásba bevontam. A reszocializációs foglalkozás célja a szinten tartás, a társadalmi integráció erősítése. Az ügyfelek egészségügyi és mentális állapotának megtartása és javítása a további színvonalas életvitel, illetve a munkavállalás érdekében (a személyes kapcsolatok építése, önismeret és énkép fejlesztése, csoportkohézió, bizalomkör erősítése, valamint fontos a kommunikáció és kapcsolatteremtés).

A kulcsképeség-fejlesztő csoportfoglalkozások elsősorban a munkaerőpiacra való visszaintegrálás elősegítésére, a segélyezett munkába állítására (problémamegoldás és kreativitás, együttműködés és kommunikációs képesség, helyzetértékelés, PC használat, konfliktuskezelés, önállóság, önismeret, önbizalom erősítésére) irányul. A csoportfoglalkozás kezdetén Ibolya relatív könnyen oldódott, hamar beilleszkedett a többiek közé. Ellenállást egyáltalán nem tapasztaltam. A feladatok megoldása során aktív volt, sokszor jelentkezett önként, ezek megoldását élvezte. Az esetlegesen kialakult vitákban hangot adott véleményének, ki merte mondani, amit gondol. Mindezek mellett jókedvű és nyugodt volt. A legfontosabb az volt neki, hogy hasonló helyzetű emberekkel tudott kapcsolatot kiépíteni, és nyíltan mert beszélni egyes problémáiról másokkal is. A jó közösség oldotta a magányt.

Folyamatosan biztatom, hogy vegyen részt az álláskeresők teaházában, ahol van lehetősége a már kialakult kapcsolatait ápolni akár a volt csoporttársaival, valamint további szakmai segítséget is kaphat.

## Összegzés

Összefoglalva: Ibolya a segítségemmel jó úton halad azért, hogy élete jobb irányba forduljon. Teljes mértékben együttműködő, van jövőképe, és ez nagyban megkönnyíti a vele való munkát. Sok rossz dolog történt vele a múltban, de igyekszik magát ezeken túltenni. Az egészségügyi állapota ellenére továbbra is szívesen vállalna munkát (főleg könnyű fizikai munkát), ezért is tart kapcsolatot a munkaügyi központtal, jár az álláskeresők teaházába, és reménykedik abban, hogy a program, amibe be szeretnénk vonni, megvalósul. Ha esetleg ez mégsem valósulna meg, akkor „remélhetőleg” rokkantositása sikerül, és átkerül egy másik ellátásba. Lakhatási problémái jelenleg ideiglenesen „megoldódtak”, de a fő cél, hogy saját tulajdonú lakhelye legyen, ahol biztonságban érezheti magát.

Úgy gondolom, hogy közösen megfogalmazott céljaink megvalósításában kis lépésekben, de haladunk előre. Ha a kötelező együttműködés meg is szűnik majd közöttünk, természetesen sorsát továbbra is figyelemmel kísérem, és ha a segítségem kéri, én segítek, amiben tudok.



## Kapcsolatfelvétel

Egy 55 évet betöltött férfi nővére kereste meg családsegítő szolgálatunkat telefonon. Elmondta, hogy testvére – nevezzük Jánosnak – rendszeres szociális segélyben fog részesülni a város önkormányzatától. A kapott határozatban az áll, hogy 15 napon belül jelentkezzen a szociális alapszolgáltatási központnál. Érdeklődött, hogy megjelent-e már nálunk, felkeresett-e már bennünket. Elmondtam neki, hogy még nem járt itt. Tájékoztattam arról, hogy ügyfélfogadási időben feltétlenül keressen meg, mert a rendszeres szociális segély folyósításának feltételeként együtt kell működnie szolgálatunkkal. Megadta elérhetőségét és arra kért, hogy amennyiben testvére a megadott határidőig nem jelenik meg, úgy értesítsem arról. Kérését azzal indokolta, hogy Jánostól több 100 km-re lakik, az ország legtávolabbi részében, így nem tud neki segíteni ügyeinek intézésében. Ezért szeretné, ha a családsegítésben valaki rendszeresen kapcsolatot tartana Jánossal.

## Esetfeltárás, esetkezelés

János másnap ügyfélfogadási időben megjelent. Érkezésekor kissé színtelenül, kopot-tasan öltözködő, megfáradt ember benyomását keltette, aki többnek nézett ki koránál. Találkozásunkkor szorongott, introvertált típusú személyiség benyomását keltette. Látszott rajta, hogy kellemetlenül érzi magát. Rájött, hogy ismer valahonnan, majd kiderült, hogy édesanyámat ismeri, akire nagyon hasonlítok. Itt láttam rajta, hogy megkönnyebbült, hangulata oldottabbá vált, hogy olyan emberrel találkozik, akit ismerősként könyvelhet el. Pár perc erejéig beszélt a régi időkről, felidézte gyermekkorát, iskolás éveit. Édesanyámmal járt egy osztályba. Interjünk során is érezni lehetett, hogy könnyebben megnyílik a beszélgetéskor. Oldódása után alapvetően érzelmileg nyitott, jó kapcsolatteremtő készségű emberré vált.

Az első interjú során megmutatta a rendszeres szociális segély megállapításáról szóló határozatát. Felvázoltam neki, hogy azoknál az ügyfeleknél, akik egészségi problémák miatt nem tudnak elhelyezkedni vagy nyugdíj előtt állnak, segítséget nyújtunk abban, hogy állapotuknak és helyzetüknek megfelelő ellátáshoz jussanak. A megváltozott munkaképesség megállapítását, a leszázalékolás elindítását segítjük, sokszor a családtagok és a háziorvos bevonásával tudunk ezen a téren előbbre jutni. Mindezek alapján kitöltöttük személyes adataival az esetenapló fedőlapját, elfogadta az adatvédelmi nyilatkozatot.

Elmondta, hogy nemrég költözött vissza falura, a szülői házba, ahol egyedül él. Eddig egy közeli városban lakott élettársával, de kapcsolatuk megromlott. Itt dolgozott egy Kft.-nél, összesen 36 év bedolgozott munkaviszonnyal rendelkezik. Ennek nagy részét ennél a cégnél töltötte, öntő melegüzemben, napi nyolc órán keresztül. Agyvérzése miatt egészségi állapota megromlott. Hosszú időt töltött táppénzen, majd mikor

újra visszatért dolgozni, munkahelyi baleset érte. Táppénzjogosultságát kimerítette, szabadságait letöltötte, ismét elment táppénzre, majd mivel egészségi állapota nem tette lehetővé, hogy újra munkába álljon, így munkáltatójával közösen úgy döntöttek, hogy munkaviszonyát megszüntetik. Miután a munkaügyi kirendeltségtől minden igénybe vehető ellátást kimerített, rendszeres szociális segélyezetté vált.

Mikor munkaviszonya megszűnt, élettársával való kapcsolata még rosszabb lett. Ennek előzménye, hogy nagyon sok éven keresztül szerettek volna gyermeket, de sajnos nem sikerült, ez egyre jobban gyengítette kapcsolatukat, a munkanélküliség következtében fellépő anyagi nehézségek miatt pedig végérvényesen tönkrement. Ekkor döntött úgy, hogy visszaköltözik szülőfalujába. Az üresen álló szülői ház nyújtott számára lehetőséget arra, hogy egyedül próbáljon új életet kezdeni. Ebben a nővére és annak családja segíti. Ők azok, akikre támaszkodhat, de sajnos nagyon messze laknak, így csak ritkán tudnak személyesen találkozni, telefonon keresztül tartják a kapcsolatot. Barátai nincsenek, a szomszédban idős emberek laknak.

Komfort nélküli szoba-konyhás lakásban él, melyet szülei halála óta nem lakott senki. Korábbi lakóhelyén, a városban összkomfortos, gázfűtéses családi házban lakott, nehéz hozzászoknia a jelen körülményekhez. Itt ugyanis nincs bevezetve sem a víz, sem a gáz. Nincs fürdőszoba, a lakás fűtését egy kályhával tudja megoldani. A télire való tüzelőt megvásárolni nem tudja, de még a kidőlt száraz fát sem bírja összegyűjteni, fizikailag annyira le van gyengülve. Egészségi állapota miatt dolgozni már nem fog tudni, ezért elfogadja a segítséget arra vonatkozólag, hogy leszálalékolását elindítsuk.

Jó problémaérzékenységgel, világosan fogalmazva beszélt, nem csak a külső nehézségekről, de belső személyes problémáiról is kifejezve a kapcsolódó érzéseit, gondolatait. János jelen helyzetében érzelmileg labilis, sebezhető. Nehézségeivel nem tud egyedül megküzdeni, ereje elapadt.

Megállapodtunk abban, hogy két hét múlva újra megkeres, és akkor fogjuk megkötni az együttműködési megállapodást. Felajánlottam azt a lehetőséget, hogy ha olyan problémája van, amiben tudok segíteni, bátran forduljon hozzám.

Nővérét telefonon tájékoztattam arról, hogy János megjelent szolgálatunknál. Ekkor mondta el azt, hogy János felvette a kapcsolatot a háziorvosával, és segítséget kért abban, hogy alkoholproblémáit le tudja küzdeni. Erre olyan megoldást találtak, hogy egy közeli faluban intézményi kereteken belül kezelnék, ehhez azonban szükség van pszichiátriai szakvéleményre. Orvosa kérni fog időpontot, amelyen meg kell jelennie, de sajnos ő a távolság miatt nem tud ebben a segítségére lenni. Érdeklődött, hogy megoldható lenne-e az, hogy elkísérjem erre a vizsgálatra. Megnyugtattam, hogy természetesen ez megoldható, el fogom kísérni. Tájékoztattam arról, hogy János segítséget kérte abban, hogy leszálalékolását elindítsam.

A második találkozón János a megbeszélt időpontban megjelent. Megkötöttük az együttműködési megállapodást. Elmondta, hogy nehezen boldogul egyedül. Felajánlottam a szociális étkeztetés igénybevételének lehetőségét, melyet örömmel elfogadott, kitöltöttük a szükséges nyomtatványokat. Telefonon felvettem a kapcsolatot a háziorvosával, hogy orvosi igazolásra lenne szükségem ahhoz, hogy János egészségi állapota miatt szociálisan rászorult az étkeztetésre. Ezzel a napi egyszeri meleg étel számára

biztosítva van. Addig fel tudtam neki ajánlani egy pár doboz konzervet, amit nagyon szívesen el is fogadott. Elmondta, hogy anyagi helyzete most nagyon rossz, nővére küldött a számlájára pénzt, amiből hideg ételmezt vásárolt. Megállapodtunk a következő megjelenés időpontjában.

Nővére telefonon értesített arról, hogy megvan az időpont a pszichiátriára. Felkerestem Jánost és megbeszéltük, hogy mikor és hogyan fogunk együtt eljutni a kórházba. A megbeszélt időpontban találkoztunk, és elmentünk a vizsgálatra. Amíg utaztunk, az együtt töltött idő alatt János még jobban megnyílt, beszélt alkoholproblémájáról is. Elmondta, hogy nővére tanácsát megfogadva szeretne a kórházba elmenni, ahol segítségére lehetnek problémája leküzdésében. Örömmel beszélt arról, hogy van kire támaszkodnia, milyen sokat jelent neki testvére támogatása, aki naponta hívja telefonon, érdeklődik állapota, hogyléte felől. A vizsgálat után két nappal nővére telefonált, hogy Jánost tudják fogadni a kórházban. Elmondta, hogy autóval el fog jönni érte és elviszi. Az iránt érdeklődött, hogy ezek után hogyan fogja megkapni a rendszeres szociális segélyét, amit csak személyesen lehet felvenni az önkormányzatnál. Tájékoztattam arról, hogy ebben az esetben megvan a lehetőség arra, hogy folyószámlára utalják az ellátást. Megnyugtattam, a segítséggel János ezt el tudja intézni. Megígérte, hogy beküldi hozzám, és megbeszélhetem vele a továbbiakat.

János megjelent szolgálatunknál, és közösen megfogalmaztuk a kérelmet arra vonatkozólag, hogy az ellátását folyószámlára utalják. Nővére tájékoztatott arról, hogy kb. 3 hónapot fog igénybe venni a kezelése a kórházban. Ez alapján már el tudtam indítani a leszámálékolási folyamatot az ORSZI-nál. Első lépésként felvettem a kapcsolatot háziorvosával.

Három hónap múlva a nővére telefonált, hogy másnap Jánost haza fogják engedni, mert kezelése véget ért. Emiatt kéri újra az étkeztetés biztosítását és szeretné, ha újra kapcsolatba kerülnénk Jánossal. Hazaérkezése másnapján felkerestem Jánost otthonában, láthatóan örült a látogatásomnak. Elmondta, hogy sokat jelentett számára ez a három hónap. Kialakult az életében egy mindennapos rendszeresség, közösségben élt, fontosnak érezte magát, foglalkoztak vele csoportban és egyénileg is. Reméli, hogy itthon is meg fogja állni a helyét. Úgy érzi, hogy most fel van töltődve, furcsa lesz neki újra egyedül. Megállapodtunk abban, hogy másnap felkeres az irodában, hogy megbeszéljük a beilleszkedést segítő programot.

János a megbeszélt időpontban megjelent. Felelevenítettük azt, amit már az első találkozásunkkor megbeszéltünk a beilleszkedést segítő programmal kapcsolatosan, melynek az egyéni élethelyzethez igazodva, egyénre szabottan, reális célokat és megvalósítható feladatokat kell tartalmaznia. Közösen megfogalmaztuk a problémát: János egészségi állapota miatt alkalmatlan a munkavégzésre. Az elérendő cél a más ellátásba juttatás, a rokkantnyugdíjazás. A megállapodásban rögzítettük a vállalt feladatokat, a kapcsolattartás módját, gyakoriságát.

Megkapta az értesítést az ORSZI-tól, ami alapján meg kell jelennie a megadott időpontban. A vizsgálatra nővére kísérte el.

Egy hónap múlva megérkezett a határozat a rokkantnyugdíj elutasítására vonatkozólag, 47%-ot kapott. Az iránt érdeklődik, hogyan tudná megfellebbezni. A háziorvossal felvettem a kapcsolatot arra vonatkozólag, hogy ő mit javasol. Elmondta, hogy

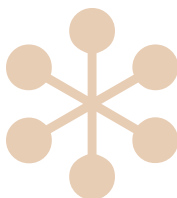


mindenképpen írjuk meg a fellebbezést, így van még egy esély arra, hogy nagyobb százalékot kapjon. Jánossal közösen megírtuk a fellebbezést, melyet postára adott. Közben beszéltünk arról, hogy fel kell készülni az esetleges kudarcra, mert az állapotromlás az elmúlt időszakban nem bizonyított, mivel újabb orvosi leletei nincsenek.

Két hét múlva János megkapta az újabb időpontot. Megjelent a felülvizsgálaton. Ennek az eredményét várjuk.

## Összegzés

Az egyéni estkezelések során arra törekedtem, hogy erősítsem János önbizalmát annak érdekében, hogy pszichés traumáit és a hátrányos helyzetéből adódó nehézségeit könnyebben leküzdhesse, így életminősége ne romoljon. János együttműködő volt, a megbeszélte időpontban mindig megjelent, a találkozások alkalmával betartotta a viselkedési szabályokat, családlátogatás során a lakásába beengedett, beszélt a problémáiról, az életéről, a kapcsolatairól, kifejezte és megmutatta az érzéseit, kérdezett, visszakérdezett, reagált, igénye volt arra, hogy saját szempontjait megfogalmazza.





## Kapcsolatfelvétel

János évekig rendszeres szociális segélyben részesült, amelynek folyósítása 2009. 02. 28-án megszűnt, és helyette 2009. 03. 01. napjától rendelkezésre állási támogatásra vált jogosulttá. A családsegítő szolgálattal kapcsolatban állt korábban is, csak akkor szolgálatunk más egységében tartott kapcsolatot. 2010. 03. 02. napjától nyilvántartásba került belvárosi egységünkben, ahol én folytattam a családgondozói feladatokat az OFA program keretében.

## Esetfeltárás

János 43 éves, elvált, hajléktalan férfi. Egy kertvárosi telken él egy fabódében, egyedül. Édesanyja szintén ezen a telken él, hasonló körülmények között. Közel laknak egymáshoz. János soha nem járt iskolába. Elmondása alapján édesanyjával vándoroltak, erre szocializálódott. Közfoglalkoztatásban dolgozott nyolc hónapot, ahol kertészeti, valamint köztisztasági munkákat végzett. Szerette ezt a munkát. Mivel nagyon jó a kézügyessége, így kosárfonásból és annak eladásából plusz jövedelemre tud szert tenni. Vasárnaponként a kertvárosi vásárban szokta árulni kosarait. Ez is egy családi tradíció, amely fontos Jánosnak. Ebben ki tud teljesedni, amely talán egyetlen sikerélménye eddig. Az iskolázatlansága nagyon frusztrálja, hiszen emiatt a munkaerő-piaci és az élet egyéb területein adódó lehetőségekből többnyire kiszorul. János esetében elmaradt az iskola adta szocializáció, marginalizálódott. Nem tudja, hogyan tovább, hiszen lehetőségei beszűkültek, amely miatt már egy idő után lemondóvá vált. Mintha feladta volna, hogy ő valaha az életben kerülhet jó élethelyzetbe.

Negatív én-képpel rendelkezik. Nehezen nyílik meg mások előtt, nehezen tud bízni másokban. Mintha lenne benne egy gát, amely megakadályozza, hogy bízjon másokban. Valószínűleg történtek olyan dolgok az életében, amelyek erre a nagyfokú bizalmatlanságra adnak okot. János helyzetértékelése esetleges. Nem igazán tudja, hogy milyen módszerekkel lehetne változtatni életén. Talán már nem is bízik abban, hogy történhet valami pozitív változás az életében. Nincs igazán jövőképe. Mivel lehetőségei sincsenek, így nehéz megfelelő jövőképpel rendelkezni. Az élethelyzetének javítását célzó módszereknek sincs birtokában, amely eléggé megnehezíti a reális jövőkép meglétét.

János 1981-ben megnősült, de a házassága tiszavirág életű volt, 1982-ben elvált. Házasságukból született egy fiúgyermek, aki már 26 éves. János a válás óta nem látta fiát, akiről most sem tud semmit. Annyit tudok róla, hogy születése után nevelőszülőkhöz került. Jelenleg egyedül él, édesanyja szomszédságában. Édesanyja nevelte fel, édesapját nem ismeri. Itt is megfigyelhető a transzgenerációs vonal, hiszen ahogy ő sem ismerte az édesapját, úgy, az ő fia sem ismeri őt. Sokat beszélgettünk erről, hiszen fontos lenne, hogy felvegye vele a kapcsolatot, és rendezzék az apa-fia közti viszonyukat. Ebben még nem történt előrelépés, de bízom benne, hogy egyszer ő is fontosnak fogja tartani, és megteszi ennek érdekében a szükséges lépéseket.

Jánosnak nincsenek testvérei, csak édesanyjára számíthat. A vele való kapcsolata jó. Nagyon zárkózott, szorongó személyiség, amely eléggé megnehezíti a segítői munkát. Nehezen fejezi ki magát, hiszen kommunikációs eszköztára hiányos és korlátozott. Jellemző rá a bizonytalanság és a negatív hozzáállás, és egyfajta „sodrom magam az árral” szemlélet. Ezen a mentalitásán kell elsősorban változtatni.

Korábban volt egy szívinfarktusa, amely miatt állandó gyógyszeresedésre kényszerül. Egészségügyi problémája miatt korábban 67%-os egészségkárosodást állapítottak meg nála, amely azonban elévült, hiszen nem jelent meg a kötelező felülvizsgálaton, ahol meghosszabbították volna ez irányú jogosultságát. Erről sem tudott, hiszen ő úgy tudta, hogy továbbra is fennáll 67%-os egészségkárosodása, miközben határozat, orvosi vélemény ezt nem támasztotta alá. Felvettem a kapcsolatot a háziorvosával annál az alapítványnál, amellyel János kapcsolatot tart. Orvosa nem tudott még mindig fennálló egészségkárosodásáról, és közösen derítettük ki, hogy már elévült az erre való jogosultsága. Erről tájékoztattam Jánost, aki most már tisztában van vele, hogy hivatalosan nem számít egészségkárosodottnak. Továbbá felhívtam a figyelmét, hogy újra kérhet teljes körű orvosi kivizsgálást, amely által talán újra megállapíthatják egészségkárosodását. János közgyógyellátásban részesül. Időnként fogyaszt alkoholt, de ez elmondása alapján nem akadályozza életvitelében. Egy alkalommal mondta le a találkozónkat alkoholfogyasztása miatt. Ennek is oka volt, de erre a későbbiek folyamán visszatérek.

Jánosnak nincsenek adósságai, de megtakarítani sem tud. Alkalmazkodási képessége megfelelő, hiszen élete folyamán már sok olyan élethelyzetet kellett elviselni, alkalmazkodnia, amelyek nem voltak túl pozitívak. Nagyon introvertált személyiség. Nehezen bízik meg másokban, jellemző rá a szorongás, frusztráció. Hajléktalan, amely még jobban megnehezíti esélyeit az élet bármely területén. Informatikai ismeretekkel nem rendelkezik.

### *Erősségek és gyengeségek munkaerő-piaci szempontból:*

*Erősségek:* jó alkalmazkodó képesség, nyugodtság, együttműködés.

(Bár eleinte nem ez volt a jellemző. Ez már egy siker a vele való munkában.)

*Gyengeségek:* iskolázatlanság (analfabétizmus), negatív énkép, probléma megoldási módszerek hiánya, szűk kapcsolati háló, korlátozott kommunikációs kód, motivátlanság, beletörődés, lemondás.

## **Esetkezelés**

Jánost nyilvántartásba vétele érdekében történő megjelenésekor tájékoztattam az OFA programról és az ennek keretében nyújtott szolgáltatásainkról, további lehetőségekről (motivációs klubok, különféle témájú tréningek). Szó esett még többek között az egyéni esetkezelés intenzívvé, és ezáltal hatékonyabbá válásáról. Elfogadta a módosításokat, és többek között a családgondozó váltást. Már az első alkalommal kiderült, hogy szorong, nehezen lesz képes arra, hogy megnyíljon bárkinek is, és bátran, őszintén tudjon beszélni problémáiról. Eleinte nagyon nehezen indult a segítői munka. Nem látta a családsegítő szolgálat értelmét, amelyet bár soha sem mondott, mindig is azt üzenve metakommunikatív szinten felém.

A vele való munka egyéni esetkezelés formájában történik. Próbálkoztam korábban a csoportfoglalkozásokkal, de János ezt nem tartotta jó ötletnek. Egy alkalommal eljött a klubra, de még mielőtt elkezdődött volna, távozott. Láthatóan nem érezte jól magát rendkívül alacsony önértékelése, és frusztrált analfabétizmusa miatt. Mindössze nevét tudja leírni, de azt is csak nyomtatott formában.

A csoport véleményem szerint akkor tud hatékony lenni Jánosnál, ha már javul az önértékelése, amely által már nem fogja szorongatott helyzetben érezni magát. Úgy gondolom, ennek most egyetlen megoldása van, hogy elkezd tanulni, írni és olvasni. Ezt próbáltam neki hónapokon keresztül mondani. Sokáig nem tulajdonított láthatóan ennek nagy jelentőséget, fontosságot, de kitartásom meghozta a gyümölcsét. János motiválttá vált arra, hogy tanuljon 42 évesen. Belátta, hogy igenis fontos, hogy valaki tudjon írni és olvasni, hiszen e nélkül nem lehet boldogulni az életben. Ez azonban sok erőfeszítéssel jár, de megéri.

*Jánossal a beilleszkedési tervben a következő célokat tűztük ki:*

Önértékelés javítása, társas készségek erősítése, elhelyezkedés.

Eleinte nehéz volt vele a segítői munka. Kicsit úgy éreztem, hogy nem haladunk semerre. Mintha megálltunk volna az úton, és egy helyben ácsorgunk. János ugyan jött az időpontjaira, de nem láttam rajta a változtatás legkisebb szikráját sem. Neki láthatóan minden jó volt, de ez ügyben nem tett mégsem semmit. Úgy éreztem, muszáj valamit máshogy csinálni, hogy történjék valami pozitív változás. Az volt a módszerem, hogy minden alkalommal, amikor megjelent nálam János, a változás fontosságáról beszéltem neki. Az írás, olvasás szépsége mindig felmerült a beszélgetésünkben, noha volt idő, amikor szinte csak én beszéltem. A „kemény szeretet” elve nem minden esetben lehet hatékony megoldás, de most, ebben az esetben igenis sikeres volt. Jánosnál megtört a jég, és már akarja a változást, és ennek érdekében igyekszik minden tőle telhetőt megtenni.

A beilleszkedési terv módosításra került 2010. 08. 30-án, hiszen az elsődleges és legfontosabb cél Jánosnál, hogy megtanuljon írni és olvasni, azaz hogy felszámoljuk az analfabétizmust. E cél megvalósításában egy készségfejlesztő pedagógus lesz segítségére. János most jutott el arra a pontra, hogy változtatni merjen és akarjon életén. Elhatározása után felvettem a kapcsolatot a készségfejlesztő pedagógus hölgygel, aki készségesen állt a rendelkezésünkre. Megbeszéltünk egy időpontot, és hármasban ültünk le és beszéltük meg a cél megvalósulása irányába ható lépéseket, teendőket. János az első ilyen közös megbeszélésen nem vett részt, hiszen akkor alkoholbefolyásoltság alatt állt. Úgy gondolom, hogy sok volt rajta a nyomás, szorongott a helyzet miatt. A következő megbeszélts alkalommal azonban már megjelent.

Az első tanítási óra szeptember elején kezdődött el. Azóta János nagyon motivált lett, szívesen jár tanulni. Elmondása alapján otthon is szokott gyakorolni. Adtam neki egy füzetet, ezzel is motiválva őt a tanulásra. Többször konzultálok tanárával, aki nagyon dicséri őt. Már hét betűt felismer, amely egy nagy eredmény, főleg ennyi idősen. Jánosnak azonban szemüvegre van szüksége, amely a tanulás közben derült ki, nagyon rosszul lát közelre. Ez ügyben felhívtam a háziorvosát, aki mondta, hogy az alapítvá-

nyon keresztül nincs arra lehetőség, hogy ingyen jusson szemüveghez, de ha elmegy a Máltai Szeretetszolgálatához, ott ingyenes szemvizsgálatra van lehetőség, amely után nyugodtan vehet magának egy nagyobb üzletben szemüveget, és orvosi szempontból az is megfelelő. Tájékoztattam erről Jánost, örült a hírnek, és fog élni a lehetőséggel.

Szeptember eleje óta tanul írni és olvasni, amit már nagyon szeret. Szívesen jön heti több alkalommal tanulni, és otthon is sokat gyakorol. Most a „kemény szeretet” elve helyett a pozitív megerősítés elvét alkalmazom, hiszen erre van szüksége, hogy ne adja fel a harcot, és elérje a kitűzött célt. Önértékelése klasszisokkal javult az elmúlt egy hónapban, és már kevésbé szorong. Úgy érzem, hogy már megbízik bennem, hiszen most már látja, hogy jót akarok neki. Már nyit felém, és örömmel osztja meg velem pozitív élményeit a tanulással kapcsolatban. Tanára is pozitívan nyilatkozik róla, és ő is úgy érzi, hogy János sokat változott az elmúlt hetekben. Többet mosolyog, büszke magára.

## Összegzés

Noha a munkának még közel sincs vége, elmondható, hogy büszke vagyok ügyfelemre, hiszen saját határait átlépve próbálja megvalósítani az eddig megvalósíthatatlannak hitt dolgot. Azt mondják, hogy jobban értékeljük azt, amiért meg kell küzdeni, amiért nagy erőfeszítéseket kell tenni. Hát ezzel én is így vagyok... Sok időbe, és fáradságba telt, hogy Jánost motiváljam, és bátorítsam arra, hogy merjen nagyot álmodni, és ennek megvalósulása érdekében mindent tegyen meg. Remélem, lelkesedése kitart, és eléri céljait. Itt először a társadalmi reintegráció fog megvalósulni, és majd azt követően talán a munkaerő-piaci re-integráció is.



## Kapcsolatfelvétel

Éva 2006 óta részesült rendszeres szociális segélyben, mivel 14 éven aluli kiskorú gyermekeket nevel, és nem részesül gyermekgondozási támogatásban, valamint gyermekeinek napközbeni ellátása nem volt biztosított, így a jogosultsági feltételeknek megfelelt. Évával 2009 szeptembere óta tartom a kapcsolatot, családsegítő szolgálatunkkal már 4 éve működik együtt. Korábbi családgondozója delegálta felém, mert az OFA pályázat keretében nyújtott szolgáltatások rajtam keresztül érhetőek el.

## Esetfeltárás

Éva 1999 augusztusa óta álláskereső, vagyis több mint tíz éve munkanélküli. Munkában töltött éveinek száma körülbelül három év. Ez korához (32 éves) képest nagyon alacsony, és fiatal kora ellenére már régóta tartós munkanélküli. Utolsó munkahelyéről közös megegyezéssel távozott. Munkahelyének elvesztése súlyos következményekkel járt számára. A legszembetűnőbb változás kliensem elmondása szerint rendszeres jövedelemének megszűnése, csökkenése volt, melynek következményeként helyzetét bizonytalannak érezte, érzi. Munkahelyének elvesztése után feleslegesnek, értéktelennek érezte magát. Eleinte dühöt, haragot érzett. Haragudott magára, a volt munkáltatójára és az egész világra, vagyis az érzelmi hullámvasút-modell gyász ciklusában a depresszió szakaszát élte meg. Míg korábban a társadalom megbecsült tagjának érezte magát, addig mostanra már csak egy „szerencsétlen állásnélkülinek”. Jövőjét együttműködésünk elején kilátástalannak érezte. Munkahelyének elvesztésével státusza, presztízse mellett társas kapcsolatainak száma is lecsökkent, hiszen Éva esetében is a munkahely jelentette a családon kívüli kapcsolatokat, interakciókat. Hosszú munkanélkülisége során a barátok, ismerősök, volt kollégák elmaradoztak, társas kapcsolatai kezdtek beszűkülni.

Munkanélkülivé válása után sikerült pár hónapig alkalmi munkavállalói kiskönyvvél takarítania egy családnál, amely fellelkesítette őt, hiszen az általa végzett munka strukturálta az időt, de most a munkanélküli létben, amikor már „takarítónőnek sem felel meg”, szétfolyik az idő, haszontalanná, értelmetlenné válnak a napok. Miután ez a lehetőség is megszűnt, beletörődött helyzetébe, azóta alkalmi munkái sem adódtak.

Éva szakmunkás végzettséggel rendelkezik, érettségi bizonyítványt nem szerzett. Szakmai végzettsége kerámiaformázó, melyben egy évet dolgozott. Önerőből elvégezte a babysitter, valamint a házi beteggondozó tanfolyamot, azonban gyakorlati tapasztalatra nem tett szert. Egészségügyi, valamint mentális állapota megfelelő. Családjával a megyeszékhelytől öt-hét kilométerre fekvő faluban élnek. A helyi foglalkoztatási lehetőség kevés, a lakosság döntő része naponta a megyeszékhelyre jár dolgozni, azonban az utazási költségek miatt nehezebb az elhelyezkedés. A munkanélküliség aránya alacsony, mindössze 5%, túlnyomó többségük szakképzetlen.

Éva férje szintén munkanélküli. Ha lehetőség van, alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel dolgozik. Két közös gyermekük van. Viktória tíz éves, sajátos nevelési igényű gyermek. Öccse, András hét éves, szintén sajátos nevelési igényű gyermek. Mindkét gyerek szellemileg három-négy évvel van visszamaradva ép társaikhoz képest. Andrással rendszeresen járnak fejlesztő foglalkozásokra, orvosszakértői vizsgálatokra. Férje előző kapcsolatából született tizenhat éves fiúgyermek, Ferenc 2009 júliusában hozzájuk került, és férjével közösen lettek a gyámok. Ferenc megjelenése problémát okozott a családban, mert a fiú molesztálta féltestvéreit, emiatt Éva kapcsolatban áll intézményünk gyermekjóléti szolgálatának családgondozójával is. 2010 februárjában kérték a gyámhivatalt, hogy Ferencet helyezték el máshova.

Kliensem családjára nem igazán számíthat. Éva édesanyja Németországban él, főként telefonon tartják a kapcsolatot. Férje édesanyjával nem túl jó a kapcsolata, mert az anyósa nem szívleli az unokáit, mivel nem egészségesek.

## Esetkezelés

A ráhangolódás során igyekeztem minél jobban megismerni kliensemét és problémáját, az értő figyelem, a feltétel nélküli elfogadás, az empátia és a kongruencia segítségével pedig a bizalmi légkört kialakítani. Együttműködésünk kezdetén megtörtént a szerepek tisztázása. Megkérdeztem ügyfelemtől, hogy mit vár el tőlem, mit gondol, miben tudnék a segítségére lenni. Ügyfelem elmondta, hogy mindenképp szeretne visszatérni a munkaerőpiacra, és ebben kéri a segítségemet.

Ügyfelem folyamatosan kereste az álláslehetőségeket, önéletrajzeit több helyre is beküldte. Visszajelzést kevés helyről kapott. A kevéske visszajelzésben pedig elutasító választ adtak, legtöbbször érettségi bizonyítványának hiányára hivatkozva. Megbeszéljük, hogy Éva esélyei kedvezőbbek lennének a munkaerőpiacon, ha rendelkezne érettségi bizonyítvánnyal. Ezt kliensem is felismerte, ezért 2009. szeptember végén felnőttképzés keretében kezdett tanulmányokba, ahol három év alatt érettségi bizonyítványra tehet szert, ez kicsit felrázta Évát. Közösen gondolkodva megpróbáltuk összeszedni, milyen további tényezők nehezítik, akadályozzák Éva munkavállalását.

Az érettségi bizonyítvány hiánya mellett munkanélküliségének további okai a meglévő álláskeresési technikáinak elavultsága. Önállóságával, álláskeresési módszereivel is probléma van, valamint önéletrajzírásban is segítségre szorul, azonban ezek mind olyan tényezők, amelyeken változtatni lehet. Ezt a pozitívumot, tehát a változtatás lehetőségét kellőképpen ki is domborítottuk. Segítő kapcsolatunk során igyekeztünk a dolgokat mindig pozitív oldalról megközelíteni, és az erőforrásokat hangsúlyozni. Elsőként az önéletrajzírás fortélyait vettük át. Megkértem ügyfelemtől, hogy hozzon be egy-két önéletrajzot, amelyet az elmúlt időszakokban írt, és amelyekkel állásokat pályázott meg. Átbeszéljük az általa írt önéletrajzok hibáit, de itt is inkább az erősségeket, a pozitívumokat hangsúlyoztam. Fénymásoltam önéletrajz mintákat, és a hibák megbeszélése után megkértem, hogy javítsa ki meglévő önéletrajzeit. A hibákat kijavította, én pedig legépeltem neki, mivel nem rendelkeznek számítógéppel. Az álláskeresési technikáinak javítása érdekében Éva részt vett álláskereső tréningünkön, amely

kliensem számára nagyon hasznosnak bizonyult, mert újult erővel vetette be magát az álláskeresésbe. A tréning több résztvevőjének is segített, mikor elakadtak az önéletrajzírásban, hiszen ő már „tapasztaltnak” érezte magát. Újabb állásokat pályázott meg (idősek otthonában gondozónői munkakör), de ismét sikertelenül járt. Ezzel az újbóli visszautasítással kliensem belépett a stagnálás szakaszába. Úgy érezte, belefáradt a folytonos visszautasításba, nincs értelme próbálkoznia, hiszen mást se csinál tíz év óta.

Mivel mindkét gyermeke sajátos nevelési igényű, és napközbeni elhelyezésük nem biztosított (Éva lakhelyén nincs a gyermekek igényeinek megfelelő intézmény), így kliensem munkavállalását ez is nagymértékben nehezíti, így következő célként a gyermekek napközbeni elhelyezésének rendezését tűztük ki. Megkértem Évát, hogy járjon ennek utána. A feladat teljesítésére határidőként egy hetet tűztünk ki. Kliensem nem jelent meg egy hét múlva. Korábban is késett egyéni időpontjairól. Együttműködésünk elején napokat, később csak órákat késett, emiatt többször felhívtam a figyelmét, hogy az állásinterjúkon és a munkahelyen is elvárják a pontos megjelenést. Az álláskereső tréningen is szóba került a pontos megjelenés. A tréningen résztvevők maguk is kijelentették, hogy nem alkalmaznának olyan munkaerőt, aki órákkal később érkezik, mint a munkaidő kezdete. Úgy gondolom, ez az „álláskereső sorstársak” általi kijelentés végre felnyitotta kliensem szemét.

Faúltságából megpróbáltam felrázni őt. Megkértem, hogy írjuk össze pozitív tulajdonságait, erősségeit. Pozitív tulajdonságait nehezebben ismerte fel, ezért több alkalommal is azon dolgoztam, hogy képessé tegyem érzelmei felismerésére, készségeinek számbavételére. Éva erőssége a jó kommunikációs képessége, motiváltsága, valamint az érdekérvényesítő képessége, azonban legnagyobb erőssége a tenni akarás. Ügyfelem mindenképpen szeretne változtatni helyzetén, bármilyen munkát elvállalna, amely segíthetne helyzetükön. Az iskolát szereti, elmondása szerint jól teljesít, ahhoz képest, hogy mennyi időt tud fordítani a tanulásra, hiszen a gyerekek és a háztartás vezetése sok időt elvesz. Minden hétfőn és szerdán, délutántól késő estig van iskolában. Az iskola motiváltta tette őt. Végre lettek céljai, azonban ezek a célok elég irreálisak. Gyengeségei között szükségesnek érzem megemlíteni, hogy kliensem irreális képet alkotott terveinek kivitelezhetőségéről. Hajlamos erejét túlbecsülni, egyszerre több dologba belefogni. Konkrétan meg tudja nevezni, milyen célokat szeretne elérni. A célok megvalósulásáért tesz is, azonban mindig félbehagyja a folyamatot és belevág egy másikba. Kértem, hogy egyszerre ne fogjon bele túl sok dologba, koncentráljon a leglényegesebb célokra.

Az egyéni esetkezelések során azon dolgoztam, hogy Éva belássa, hogy túl sokat szeretne egyszerre. A sok cél, melyeket szeretne elérni, az egy folyamat része. Ezt kliensem nem látta be eleinte. Az érettségi megszerzését, a főiskolai jelentkezést, a munkába állást, a gyermekek napközbeni elhelyezésének megoldását Éva egyszerre szeretne volna elérni. Nem látta a folyamatosságot. Ha rendelkezik már érettségi bizonyítvánnyal, akkor jelentkezhet főiskolára; illetve először a gyermekek elhelyezését szükséges megoldani ahhoz, hogy munkát tudjon vállalni.

Az iskolában közben megkezdődtek a félévi vizsgák. Sajnos ez nem ment olyan zökkenőmentesen, mint ahogy azt Éva képzelte. A vizsgák nehezek voltak, a felkészülésre kevés ideje és energiája volt. Ügyfelem úgy érezte, nem éri meg a befektetett energiát,



mert vizsgái csak elégségesre sikerültek. A félév során iskolai teljesítménye erős közepesnek mondható. A segítő munka során gyakran alkalmaztam a pozitív megerősítés módszerét. Évát gyakran meg kell erősíteni abban, hogy az érettségi megszerzése fontos dolog a számára, valamint biztatni kellett, hogy a nehézségektől nem szabad megijednie, hiszen képes lesz befejezni az iskolát. Igyekeztem felidézteni életének sikeresebb szakaszait, de kliensem nem igazán volt partner benne. Úgy érzem, a módszer használatára a későbbiekben még nagyobb hangsúlyt fogok fektetni.

Kliensem az álláskereső tréning részvétele után csalódottá vált, hogy hiába szerzett új ismereteket az álláskeresőssel kapcsolatban, melyeket aktívan alkalmaz is, ennek ellenére mégsem talál munkahelyet. Türelemre intettem, és úgy éreztem, hogy kliensem távolságtartóbb lett velem. Azzal tisztában voltam, hogy ez az ellenállás egyik megnyilvánulási formája, azonban nem igazán tudtam, mit is kezdjek vele. Most már tudom, hogy a kliensek ellenállását nem leküzdeni, hanem megérteni kell, valamint elengedhetetlen, hogy ügyfelünkkel átbeszéljük a kialakult helyzetet, amely tovább lendítheti a közös munkát.

Kliensem részére 2010 januárjában a villamos energia szolgáltató kiküldött egy végszámlát, melyet egy összegben nem tudott volna ügyfelem kifizetni. Sikerült elintéznünk a részletfizetést, valamint édesanyja is megígérte, hogy anyagiilag segíti szorult helyzetben lévő kliensemét. Azáltal, hogy a részletfizetés lehetőségét sikerült kiharcolnunk, távolságtartó magatartása megszűnt, és úgy gondolom, hogy együttműködésünk elmélyült. Éva nagy sikerként élte meg, hogy a gyermekek napközbeni elhelyezését sikerült megoldani a közoktatási intézményekben (nyolc és öt óra között), ezért 2010. március 1. napjától rendelkezésre állási támogatást állapítottak meg kliensem számára. Miután rendelkezésre állási támogatásra lett jogosult, az önkormányzat közcélú munkát ajánlott fel kliensem számára, így ügyfelem 2010. március közepétől részt vesz a közmunka programban. Személyes sikernek érzem, hogy Éva már átlátja a dolgok egymásra épülését. Jövőbeni céljai között az érettségi bizonyítvány megszerzése, a későbbiekben pedig főiskolára való jelentkezés szerepel. Ügyfelem elmondta, hogy kedvet kapott a tanuláshoz.





## Kapcsolatfelvétel

A kliens önként kereste fel a családsegítő szolgálatot segítség kérés céljából, elvesztette munkahelyét. Semmilyen jövedelemmel nem rendelkezik.

## Esetfeltárás

József roma származású, anyagi nehézségekkel küzdő szülők gyermekeként nevelkedett fel hét testvérével együtt. Az anyagi nehézségekhez társult az édesapa alkoholproblémája is. Szülei a nehézségek ellenére együtt maradtak és felnevelték gyermekeiket, mindenkinek szakmát adtak a kezébe. Gyermekkorában édesapja italozó életvitele folytán sokat kellett nélkülözniük, ennek ellenére édesanyja igyekezett megadni gyermekeinek mindent, amit anyagi helyzete megengedett. A tiszteletet megtanulták tőle, így a mai napig jó kapcsolatban vannak, egy településen élnek nem messze egymástól, szinte egymás szomszédságában. Több testvére helyben maradt és családot alapított, csak két testvére költözött más településre. Valamennyi testvérével rendszeres kapcsolatot tart fenn, akik a problémák átvészelésében lelki és erkölcsi értelemben támogatják. Miután elvégezte a szakiskolát, házasságot kötött egy helyi lánnyal, aki két gyermeket szült neki.

József végzettsége vas és fémszerkezet lakatos, valamint ív és lánghegesztő. Szakmájában gyakorlati tapasztalatot szerzett. A szakiskola elvégzését követően rögtön munkába állt, több munkahelyen, munkakörben, mindig alkalmazottként, folyamatosan dolgozott. Munkaviszonya alatt elvégezte a targoncakezelő tanfolyamot. Az utóbbi tíz évet egy fővárosi gumigyártó cégnél töltötte, de 2009 nyarán felszámolták a céget, munkanélküli lett. Kapott végkielégítést, amiből felújította a családi házukat. Kilenc hónapig kapta az álláskereső járadékot, de most már az is megszűnt, nem tudja, mitévő legyen, 28 éve van bedolgozva, most otthon ül tehetetlenül.

József és családja falun, egy 90 m<sup>2</sup>-es, három szobás családi házban él, ami közös tulajdon a feleségével, szociálpolitikai támogatásból vásárolták. A ház komfortos, a gáz nincs bevezetve, fával tüzelnek és főznek, egyszerűen berendezett, de a szükséges bútorok és háztartási eszközök rendelkezésre állnak. A fürdőszobát most alakították ki a végkielégítéséből. A házhoz tartozik egy melléképület és egy nagy kert, melyet minden évben megművelnek, és konyhakerti növényekkel beültetnek. A melléképületet tárolásra, állatok tartására használják.

József 46 éves, két gyermeket nevel, a 17 éves Katalint és a 7 éves Lászlót. Külsőjét tekintve rendezett, ápolt, arca viszont gondterhelt, ideges. Nagyobbik gyermeke szakiskolába jár, most érettségizik, fia általános iskola első osztályos. Feleségével, Beátával 1981 óta élnek boldog házasságban, kisebb összezörrenésekkel tarkítva. Beáta jelenleg ápolási díjban részesül, a nagymamáját látja el. Mikor József munkaviszonya megszűnt, személyi kölcsönt kényszerültek felvenni, hogy a rezsi költségeit tudják fizetni, valamint gyermekei iskoláztatását finanszírozzák. Kilenc hónapig, amíg kapta az

állaskeresési járadékot, tudták fizetni a kölcsön havi részleteit, de ezt követően semmilyen jövedelemmel nem rendelkeznek, igyekeztek kiegyenlíteni a számlákat, de nehézséget jelentett, hiszen sokkal több a kiadásuk, mint a bevételük. Nem tud mit kezdeni a felesleges idejével, haszontalannak érzi magát, azt tudja, hogy dolgozni szeretne, de nem tudja, hogyan induljon tovább. Fővárosi munkaviszonya alatt háromhetente járt haza családjához, ezért elsősorban helyben szeretne munkát vállalni, de ha nincs más lehetőség, ismét bevállalja azt, hogy ingázzon a munkahelye és a lakhelye között, ha valaki biztos állást ajánl neki.

## Esetkezelés

A jelentkezésekor a kliens feszült, nagyon ideges és türelmetlen volt, kapkodva sorolta fel problémáit, tehetetlennek érezte magát. Elmondta, hogy még soha nem kért ilyen jellegű segítséget, eddig nem volt kapcsolata a családsegítő szolgálattal, de most „összecsaptak a feje fölött a hullámok”, ez az utolsó „ments vára”, segítségre van szüksége.

Első lépésként javasoltuk, hogy regisztráltassa magát az illetékes munkaügyi központba, ha ezt már megtette, háromhavonta járjon rendszeresen jelentkezni, hogy ki tudják közvetíteni. Adja be a kérelmet, hogy részesüljön a rendelkezésre állási támogatásban (továbbiakban RAT), jelenleg ez a leggyorsabb megoldás, hogy valamilyen jövedelme legyen. (2010. márciustól RAT-ban részesül.) Emellett folyamatosan figyelje az álláshirdetéseket, a munkaügyi központ által szervezett képzésekben vegyen részt. Ebben segítségére volt a családsegítő szolgálat. Az interneten figyeltük az álláshirdetéseket, telefonszámokat, címeket adtunk meg neki, hogy keresse fel őket, de mindig akadályokba ütközött. Előfordult, hogy nagy volt a távolság, és szállást nem biztosított a munkáltató, vagy nem volt megfelelő a tömegközlekedés a lakóhely és a munkahely között, vagy nem finanszírozta a munkáltató az útiköltséget. Minden egyes állásinterjú után bejött hozzánk József és beszámolt az újabb és újabb sikertelenségről, amit ő teljes kudarcnak élt meg.

Nagy örömmre szolgált, amikor közölhettem vele, hogy 2010. júliustól - 2010. szeptemberig a helyi önkormányzat közfoglalkoztatás keretein belül tudja alkalmazni. Igaz, hogy ez csak átmeneti megoldás a problémájára, de ennek a lehetőségnek együtt örültünk. Sikertől elérni, hogy az önkormányzati képviselő, polgármester és települési kisebbségi önkormányzati választáskor a kisebbségi önkormányzat szavazatszámláló bizottság tagja lehessen, ez által is egyszeri jövedelemhez juthasson. Ennek nagyon örült, és szívesen elvállalta a tisztség betöltését. Ezek a jövedelmek épp, hogy a havi megélhetést biztosították neki és családjának.

2010. novemberől három hónapig állaskeresési segílyt kapott. Ekkor elkezdett a lejtőn lefelé csúszni. Gondot okozott a rezszi, a személyi kölcsön kifizetése, a gyermek iskoláztatása. Kérte, hogy segítsünk megírni egy kérelmet, mert a személyi kölcsön fizetését szeretné szüneteltetni. Anyagi problémáik miatt a felségével is egyre többet vitatkoznak, már a gyerekek előtt is, amit eddig nem tettek. Frusztrálja, hogy nem tudja eltartani a családját, nem megfelelően tölti be a családfő szerepét. Iskolai jelzés érkezett a gyermekjóléti szolgálat felé lánya igazolatlan hiányzásairól, mert nem tudták biztosítani a gyermek részére a kollégiumi ellátást, később a tanulóbérletet. Fenn áll a veszélye, hogy a következő

lépés az iskoláztatási támogatás felfüggesztése lesz. József a gyermek családgondozójával maximálisan együttműködött, ahogyan más intézményekkel is (munkaügyi központ, önkormányzat, családsegítő szolgálat, kisebbségi önkormányzat). Közösén próbáltunk segíteni neki, érdeklődtünk, hogy a szülei, testvérei, anyósa, apósa nem tudnának-e támogatást nyújtani a családnak. József elmondása szerint nehezebb anyagi körülmények között élnek a rokonok, mint ők, nem vár el tőlük segítséget, saját maga akarja megoldani ezt a helyzetet, dolgozni szeretne. Folyamatosan néztük az internetes álláshirdetéseket, kéthetente bejárt az intézménybe és beszámolt az újabb sikertelen próbálkozásokról. Mindenhol ugyanabba a problémába ütközött: rossz a tömegközlekedés, vidéki, és csak helyieket alkalmaznak, nem térítik az útiköltséget, nem tudnak számára szállást biztosítani. József úgy gondolja, hogy tényleg mindent megpróbált, ő akart, de teljesen feleslegesnek érzi magát és a környéken való munkába állást, már abban sem biztos, hogy dolgoznia kell, hiszen kapja a havi bérpótló juttatást.

Elkészítettem József SWOT analízisét. Egy alkalommal, mikor bejött a szolgálathoz, kértem, hogy üljünk le, és együtt elemezzük ki a helyzetét, hogy honnan indult és most hol tart, milyen lehetőségek vannak, amit még nem használt ki. Kezdte elveszteni a hitét, reményét, hogy munkát talál, de a dolgozni akarása erősebb mindennél, nem akarja feladni, ezért meghallgatott, bár úgy gondolta, nem tudok újat mondani.

#### *Erősségei:*

- megoldott a lakhatása,
- a szomszédokkal, a szülőkkal jó a kapcsolat,
- együttműködik a családgondozóval,
- együttműködik a munkaügyi központtal,
- családi gazdaságot működtet (konyhakert, háziállatok),
- munkatapasztalattal rendelkezik,
- több szakmával rendelkezik,
- nem reményvesztett,
- motivált,
- kiépített kapcsolatrendszer,
- mobil,
- fizikailag, egészségügyileg jól van,
- külső megjelenése ápolott, rendezett,
- életvezetési képessége jó (takarékoskodik, kert, állatok),
- gyermekek iskoláztatása.

#### *Gyengeségei:*

- a kilátástalanság,
- az életkor,
- a stigma (társadalom, származás),
- a lakáskörülmények (keveset ér a településen, fenn kell tartani),
- nem kezdhet új életet egy másik országrészen, városban,
- nem megfelelő a tömegközlekedés,

- az útiköltséget nem térítik,
- az anyagi nehézség (rezsi, személyi kölcsön),
- a családtól nem várhat anyagi támogatást,
- a mentális probléma.

*Lehetőségek:*

- életszínvonal fenntartása,
- munkalehetőség,
- képzési programokban való részvétel,
- jó kapcsolatok ápolása, továbbépítése,
- szomszédság.

*Veszélyek:*

- beletörődik helyzetébe,
- depresszió,
- szenvedélybetegség,
- anyagi nehézségei halmozódnak,
- gyermekei jövője,
- támogatók, kapcsolatok elvesztése,
- megromlik a házassága.

Elsősorban a szélsőséges jellemzőket, az erősségeit és a veszélyeket próbáltam szembe-síteni vele, bízva abban, hogy ez megerősíti lelkiekben és a tenni akarásban. Kértem, hogy pozitív szemmel nézze a világot, hiszen van egy szerető családja, gyermekei, felesége, szülei, rokonai és szomszédjai, akik mellette állnak, anyagiakban ugyan nem tudják, de lelkiekben támogatják. Megoldott a lakhatása, hiszen saját tulajdonú családi házban élnek, amihez egy nagy kert tartozik, amit minden évben megműveltek. Ezt nem mindenki mondhatja el magáról. Nézze arról az oldalról, hogy egy kert megnyíben segíti az ő háztartásukat, hiszen amit ott megtermelnek, azt nem kell kézpén-zért megvásárolni, ez is egyfajta jövedelemforrás a családnak, és még egészségesen is táplálkoznak, mert nincs levegyszerezve az a termék, amit a kertben fognak leszedni. Ásózza fel a kertet, ültesse be és kapáljon, locsoljon, így a mindennapjai is gyorsabban telnek. József elmondta, hogy ebben teljesen igazam van, de ezt minden évben megtet-ték, ez nem plusz jövedelem, és eddig a felesége foglalkozott a kerttel.

Kértem, hogy a feleség gondja legyen a nagymama ápolása, ő pedig segítsen neki abban, hogy a kerti munkát átvállalja tőle, nagyobb darabot ásózzon fel, mint eddig volt, így nem fogja feleslegesnek érezni magát, a kert mellett tartsanak állatokat, ter-ményt is ültessen a kertbe, amiből felnevelheti azokat. Ezt jó ötletnek tartja. Sokat jelent az, hogy nem kimondottan ragaszkodik ahhoz, hogy helyben vállaljon munkát, hanem bevállalja az utazást, a családjától való távollétet, így tágabb körben lehet mun-kát keresni, több a lehetősége, nagyobb az esélye az elhelyezkedésre. Nem mindenki vállalja be a családjától való távollétet. József elmondta, hogy elsősorban a környéken szeretne elhelyezkedni, de ha biztos, jól fizető állást ajánlanak, az ország másik végére

is elmegy. Nem utolsó szempont, hogy gyermekeit iskoláztatja és mindkét gyermekének szakmát ad a kezébe, hogy a későbbiekben ők is a munkaerőpiac teljes értékű tagjává válhassanak. József szeretné mindezt elérni, de ahhoz, hogy a gyermekei kezében szakmát adhasson, dolgoznia kell. Előnyt jelent a munkaerőpiacon, hogy több éves munkatapasztalattal, több szakmával bír, annak idején tanult és szakmát szerzett. A kliens elmondta, hogy valóban van három szakma a kezében, és már többféle munkakör betöltésével próbálkozott, de mindenhol falakba ütközött, úgy érzi, nagyon eldugott településen lakik, és ez sokszor hátrány. Sok munkáltatónál számít az első benyomás, a megjelenés, a szakma. Neki van egy jó megjelenése, kisugárzása, ezt se tévesszük szem elől. Tudja, hogyan kell megjelenni, megszólalni egy állásinterjún. Tanácsoltam neki, hogy ezekből a pozitív tulajdonságaiból, adottságaiból kovácsoljon előnyt magának a többi társával szemben. József elmondta, hogy igyekszik, és ezeket a tanácsokat köszöni szépen, amelyiket tudja, megfogja valósítani, de sok esetben nem rajta múlik. Alapvető műveltségnek tartja, hogy egy állásinterjún hogyan kell megjelennie. Felhívtam a figyelmét arra, hogy mennyire fontos az, hogy együtt tud működni a különböző intézményrendszerekkel. Ezek a szervek mind a munkavállalóért, vagyis érte vannak. Elmondta, hogy ezekkel a szervekkel eddig is tartotta a kapcsolatot, mert csak tőlük vár segítséget, minden reménye bennük van. Javasoltuk, hogy vegye fel újra a kapcsolatot a volt fővárosi munkatársaival, barátaival, hátha tudnak munkalehetőséget ajánlani neki. Ha feladja a keresést, nagy a veszélye annak, hogy amit eddig felépített, romokba fog dőlni. Tönkremehet a házassága, veszélyezteti a gyermekei iskolai tanulmányainak befejezését. Annyira felhalmozódhat az adóssága, hogy elveszítheti akár a házat is. Lelki, mentális állapota megromlik, depresszióba eshet, és barátai, ismerősei hátat fordíthatnak neki. József elmondta, hogy az előzőekben elmondottakat nem szeretné megélni, nem fog ilyen mélyre süllyedni, tesz ellene, hogy ilyen ne fordulhasson elő. Kértem, hogy az erősségeiből merítsen erőt, és ezeket kamatoztassa! A következő találkozásunkkor csak pozitív dolgokat szeretnék hallani.

Mikor visszatért hozzánk, nagy örömmel újságolta, hogy megfogadta tanácsomat, és készített otthon nyúlketrecet, és már süldő nyulakat is szerzett. A kertben felásózott egy darabot, amibe kukoricát fog ültetni, és nyulat fog tartani. Felvette a kapcsolatot a volt munkatársakkal, de nagy részük munkanélküli és kilátástalan a helyzetük, ők sem tudnak segíteni, hiszen maguk sem dolgoznak. Ismét itt van nálunk, és a segítségünket kéri. Közöltem vele egy újabb jó hírt, hogy a családja is fog részesülni a „Mindен gyermek lakjon jól” nevű program vetőmagjaiból és állataiból. Ennek örült, és el is tervezte, hogy mit hová fog vetni, az állatoknak is elkészíti a helyet.

Segítettünk önéletrajzot írni, amit elfaxoltunk a fővárosba a repülőtérre, targoncakezelő munkakör betöltésére. Kértük, hogy amint értesítik, jelezze felénk. Megkapta az értesítést, bejött és elmondta, hogy ismét visszautasították, a nagy távolság és a szállás biztosítása miatt.

Pozitív cselekedeteiben próbáltam erősíteni, mint a kert művelése és a nyulak tartása, valamint az, hogy van akarateréje, mert sok helyen visszautasították, de még mindig nem adta fel. Felkeresett néhány régi barátját, ismerőseit, ezt továbbra is megteheti, a meglévő kapcsolatokat ápolja, újakat szerezzen, mert soha sem tudhatja, hogy mikor érkezik a telefon, hogy az ő munkájára és szakértelmére van szükség.

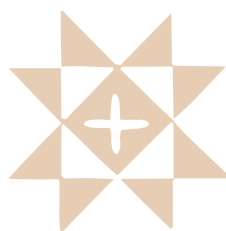
A megyeszékhelyen egy nagyobb üzembe jelentkezett szalagmunkára, egy városba parkgondozónak, de a rossz tömegközlekedés és az útiköltség kifizetése itt is gondot jelentett, valamint az, hogy a munkaidő kezdetére nem ért volna be egy helyközi járáttal sem.

A múlthéten a munkaügyi központ által meghirdetett állásinterjún vett részt a megyeszékhelyen egy új cég alkalmazotti toborzásán, kapott egy formanyomtatványt, amit ki kell tölteni, és erre a meghallgatásra magával kell vinni. Ezen főképp egészségügyi állapotára vonatkozó kérdések voltak, valamint személyi adatokat kért. Kitöltöttem és kértem, hogy a meghallgatás után keressen fel és számoljon be arról, hogy mi történt. Az eredményt türelemmel várom én magam is.

## Összegzés

A kliens munkavállalási szándéka ebben az esetben nyilvánvaló. A munka világába való beilleszkedésnél mégis számos akadályba ütközött. A legfőbb akadályt az ő esetében a területi hátrány okozta. A hátrányos helyzetű térségek legfőbb problémája a közlekedés megoldatlansága.

A kliensem esetében a kezdeti fellendülés alább hagyott, mikor a területi hátrány okozta problémák sorozatába ütközött, pedig ő az az ember, akin látom, hogy akar és tesz is érte, a munkám során nem minden nap találkozom ilyen klienssel, sokan példát vehetnének róla. Ez az eset szívügyemmé vált az elmúlt két év során, szinte közösen küzdünk azért, hogy munkája legyen. Amennyiben ez bekövetkezik nemcsak neki, hanem nekem is sikerélményt fog okozni.



## Kapcsolatfelvétel

János 2002-ben rendszeres szociális segélyezettként jelent meg az intézményünkben.

## Esetfeltárás

János 43 éves, családos, gyermekeit szerető férfi. Betegsége miatt nem kap munkát, aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesül. Anyagi nehézségeik vannak, mivel három gyermeket nevelnek, ebből egyik mozgáskorlátozott és szellemi fogyatékos is. János szeretne a család nehéz anyagi helyzetén javítani, ezért tőle telhetően mindent megpróbál megtenni.

A család valamilyen jövedelem-kiegészítést szeretne a mozgáskorlátozott, fogyatékos gyermekének állapotára hivatkozva, amivel könnyebbé válhatna a beteg gyermek és egyben a család anyagi helyzete is. Ezen a jogcímen azonban az emelt családi pótlékra és a közgyógyellátáson kívül más ellátás nem vehető igénybe.

Szerintem János lehetőséget keres, hogy hogyan tudna valamilyen munkát kapni, és segíteni tudjon családján, bár ő maga is beteg. Gyermekei céljait előtérbe helyezi. A család számára a legnagyobb probléma a családfő megbetegedése, munkaképtelensége. Három éve vált ennyire reménytelenné a helyzete, amikor előbb kiderült, hogy nyaki érelmeszesedése van, majd pedig érelzáródása. Reménytelennek tűnik a helyzete, mert orvosilag egyelőre nem tudnak segíteni rajta. Műteni csak akkor lehet, hogyha lebénul, és nem tud mozogni. A műtét eléggé kockázatos, és ezt nem vállalják fel. Dolgozni betegsége és kora miatt sem akarják felvenni.

## Esetkezelés

Első jelentkezésekor feltűnt, hogy félénk, zárkózott és nagyon szomorú. Próbáltam beszélgetni vele, és oldani a feszültséget. Elmondta, hogy a középső gyermeke halmozottan fogyatékos, mivel értelmi fogyatékos és mozgáskorlátozott is. Saját tapasztalatból tudtam, hogy milyen nehézségeken megy keresztül fogyatékos gyermeke miatt, és milyen sokat jelent az, ha valaki meghallgatja, és esetleg megpróbál segíteni. Éppen ezért igyekeztem minél többet megtudni a problémáikról, és elég közel kerülni hozzájuk, hogy megbízzanak bennem, és elfogadják a segítségemet.

Többszöri jelentkezése során feltűnt, hogy nyakmervévitőt használ. Megkérdeztem tőle, mi a probléma. Elmondta, hogy el van keseredve, mert bárhová is fordult, nem kapott segítséget. Többszöri találkozásunk és beszélgetésünk során tisztáztuk az elvárásainkat egymással szemben. Megbeszéltünk egy időpontot, amikor kimegyek hozzájuk családlátogatásra, és ott bővebben megbeszéljük a felmerülő problémákat. Első családlátogatásom során elmondtam, hogy nyitottnak kell lennie az általam felkínált lehetőségek ügyintézésére, és pozitív hozzáállása kell, hogy legyen intézményünkhöz.



Én pedig bővebb képet kaptam a család problémáiról. Több beszélgetés zajlott a család és köztem, és úgy érzem, sikerült közel kerülnünk egymáshoz és elfogadni egymást.

*Együttműködésünk kapcsán a kitűzött célok:*

*Rövid távú célok:*

- » valaki meghallgassa, próbáljon segíteni neki, reményt adjon, hogy valakit érdekel az ő problémája, és megpróbálja képviselni az érdekeit.

*Hosszú távú célok:*

- » otthon végezhető folyamatos munkalehetőséget találni, vagy esetleg megpróbálni a rokkantnyugdíjat elindítani és elintézni. Mivel még nem próbálta, ez is egy lehetőséget jelentene számára, és valami jövedelmet beteg gyermekének.

Feladatomnak éreztem utánajárni, érdeklődni, miben lehet segíteni a családnak, és ebből mit tud ő és a családja önállóan megoldani, és miben van szüksége az én segítségemre. Ezt a klienssel közösen megbeszéltük és egyeztettük. Letisztáztuk, hogy az intézmény ügyintézési és tájékoztatási segítséget tud nyújtani, esetleg támogatás tud adni a rokkantság elindításához is. A segítő pedig meghallgatja, tanácsot, felvilágosítást ad, és ha kell, az ügyintézésben is segít. Megbeszéltük a konkrét találkozások időpontját, de ha szükséges, hamarabb is találkozhatunk.

Találkozásaink során igyekeztem buzdítani Jánost, hogy a kitűzött célokat ne adja fel. Továbbra is próbálkoznia kell, hátha mégis sikerül akár az egészségi állapotán változtatni, akár munkalehetőséget találni, vagy elintézni a rokkantnyugdíjat. János felesége 35 éves, főállású anyaként a három gyermekkel gyermeknevelési támogatást vesz igénybe. Az anya erején felül küzd a család együtt maradásáért, beteg gyermeke állapotának megtartásáért, javításáért, gyermekei jövőjének biztosításáért. Férje megbetegedése miatt döntenie kellett, hogy a család érdekében otthon marad, és így kevesebb jövedelemből kénytelenek megélni, vagy pedig elmegy dolgozni, de akkor a család szétszakadhat. Anyai ösztöne és az intézményekkel szembeni bizalmatlansága arra az elhatározásra jutatta, hogy vállalja az ezzel kapcsolatos összes nehézséget.

Nagyobb lánya, Zsuzsa 18 éves, idén fejezi be a szakiskolát. Szeretne tovább tanulni, és jó tanulmányi eredményének megtartásával esetleg tovább is kaphatja az ösztöndíjat, ami segítség a család számára is, és őt pedig magasabb iskolai, szakmai végzettséghez juttatja.

Középső gyermeke, János 16 éves, mozgássérült és értelmi fogyatékos. A szülésnél kezdődtek a problémák, nem sírt fel, de ezt a szülők akkor nem tudták, csak később derült ki. Kisgyermekként problémák merültek fel a lábával, egy ideig kalciumhiánnyal kezelték. Meg is műtötték két éves korában, majd még öt alkalommal, a szülők szerint orvosi műhiba miatt. Budapesten műtötték, és a mai napig járnak vele kontrollvizsgálatra. Először a Pethő Intézetbe járt nyolc-tíz éves korában, ott nagyon szép eredményeket értek el a mozgása terén, de itt derült ki, hogy értelmi fogyatékos, ICP, vagyis központi idegsérült a kisfiú. Ebben az intézetben csak szellemileg egészséges, de mozgássérült gyermekek lehetnek, így el kellett hozni a kisfiút. Egy iskolában három tanévet töltött, de állapota rosszabbodott, mert nem foglalkoztak vele szakszerűen, így a szülők hazahozták. Gondos ápolásuknak köszönhetően újra javult valamennyit az állapota.



A legkisebb fiút Lászlónak hívják, 6 éves és óvodába jár. Testi fejlettsége korának megfelelő, eleven, nyílt kisfiú. Teljesen egészséges. Családlátogatásaim során azt figyeltem meg, hogy a két fiúgyermek között igen szoros és jó kapcsolat van. A kisebbik fiú gyakran vonja be a játékba testvérét, ami pozitív hatással van bátyja állapotára.

A család a problémák ellenére is összetart és segítik egymást. A gyermekek is nagyon ragaszkodnak egymáshoz, és szeretik egymást. Városközponti két és fél szobás saját tulajdonú társasházban élnek. Lakásuk tiszta, rendes, bár szegényes körülmények között laknak. Ami átalakítást lehetett, azt elvégezték, hogy a beteg gyermek kényelmét és előnyét szolgálják. Gyermekeiknek megpróbálnak a lehető legtöbbet megadni. A nagyszülőkkel tartják a kapcsolatot, bár segítséget és megértést nem igazán kaptak tőlük. Életmódjuk: Szenvedélyektől mentes, szolid, becsületes, gyermekközpontú. Etikai, érzelmi normák szerint élnek.

Elutasítások, meg nem hallgatások sorozatos csapásai érték a családot, ezért nem igazán bíztak senkiben, és nehezen hitték el, hogy valaki komolyan segíteni akar rajtuk. Együttműködésünk célja minél hamarabb megpróbálni valami plusz jövedelemhez juttatni és bizonyítani, hogy nem reménytelen a helyzete. A lehetőséget felmértük, megbeszéltük, hogy megpróbálunk egy rendkívüli segélyt igényelni, és Zsuzsa lányuk jó tanulmányi eredménye miatt a kisebbségi önkormányzathoz irányítottam ösztöndíj kérelmezési ügyben őket. Elfogadták a javaslatomat és megkérték a segélyt is, és az ösztöndíjhoz is kértek nyomtatványt. Tudták és elfogadták, hogy a rendkívüli segélyt nem biztos, hogy megkapják, de ha igen, akkor az idén többször nem igényelhető. Az ösztöndíjhoz pedig folyamatos tanulás szükséges, mivel tanulmányi átlaghoz kötött. Segítettem a családnak felvenni a nevelési tanácsadóval a kapcsolatot, gyógytorna ügyében pedig lovas terapeuta segítségét kértük. Ez jelenleg folyamatban van, mivel a rossz idő miatt a foglalkozások szünetelnek, de még a gyermek mozgatása sem megoldott. Kikérték a nyomtatványt az ösztöndíjhoz, kitöltötték és feladták. Megírtuk a kérelmet az egyszerű rendkívüli segélyhez, amit beadtak a polgármesteri hivatalba.

A leszázalékoláshoz is elkezdte összegyűjteni az orvosi papírokat János, ha minden szakvélemény, zárójelentés meglesz, akkor ezt is beadja az orvosi bizottsághoz. Megbeszéltük, hogy csak január közepén érdemes beadni, mivel decemberben az ünnepek miatt nem tudnak érdemben foglalkozni az ügygel, és addigra pedig az összes benyújtandó papírt meg lehet szerezni. Az ügygel kapcsolatban folyamatos a kollégákkal való konzultálás, az esetleges újabb lehetőségek végett.

## Összegzés

Sikerült elérnünk az intézményrendszerünkkel kapcsolatos pozitív szemléletváltást. Eseti kezelés, de jelen pillanatban nagy segítséget jelent számukra. Az elért eredményeket igyekszünk megtartani a kapcsolat folyamatos fenntartásával, és ha szükségesnek látszik, újból tanácsot és segítséget nyújtunk.

Sikeres folyamat volt, mert bizalmat éreznek irányomban, tisztában vannak a lehetőségeim határaival, és elégedettek a választott módszerek eredményével. A rendkívüli segélyt megkapták, aminek nagyon örültek, és nagy segítség volt számuk-

ra. Az ösztöndíjat is sikerült elnyernie Zsuzsának, aki örömeiben megfogadta, hogy továbbra is igyekszik minél jobb eredményt elérni, hogy legközelebb is lehetősége legyen pályázni erre az ösztöndíjra. János a rokkantnyugdíjat megkapta, egyelőre megoldódtak a problémáik, ez segített a helyzetükön. A legnagyobb siker pedig az, hogy visszaadtuk a reményüket az embertársaikkal kapcsolatban.

Megegyeztünk, hogy ha további segítségre van szükségük, bármikor megkereshetnek. Úgy érzem, visszaadtuk a szociális intézményekbe való bizalmat, és máskor is bizalommal fordulnak hozzánk. Úgy érzem, hogy jó segítő-kliens kapcsolat alakult ki közöttem és a család között, és továbbra is, ha segítségre van szükségük, objektíven tudom kezelni a problémájukat.



## Kapcsolatfelvétel

2010. március 29-én nyilvántartásba vétel alkalmával kerültem kapcsolatba kliensem-mel, álláskeresősi megállapodásban vállalta a családsegítő szolgálattal való együttműködést. Korábban, 2008-ban már kapcsolatot tartott szolgálatunkkal.

## Esetfeltárás

M. fiatal, 28 éves roma származású, túlsúlyos hölgy. Annak érdekében, hogy teljesen érthető legyen, miért is jelent olyan mértékű problémát a túlsúly, rögzíteni kell ezt: 154 kg. Egyedül neveli hat éves kislányát egy önkormányzati bérlakásban. Kilenc osztályt végzett el, szakképesítése nincs, 2002 óta munkanélküli. Azelőtt egy kábelgyárban dolgozott három évig, aztán teherbe esett. Mióta megszületett a kislánya, esélye se volt visszakerülni a munkaerőpiacra növekedő túlsúlya miatt, mert az nagymértékben megnehezítette a munkabírását. Az elhízás oka még nem teljesen tisztázott számomra, de valószínűsíthetően M. családjában ez genetikai okokra vezethető vissza, mivel említette, hogy mindig is kövér volt.

A súlyproblémái miatt súlyos önértékelési gondokkal küzd, mely (nem pszichiátriai értelemben véve) „paranoid” gondolatokat ébreszt benne, ami abban nyilvánul meg, hogy úgy érzi, az emberek figyelik és kinevetik, amiért ennyire kövér.

Többször próbálkozott már különböző diétákkal és fogyaszto készítményekkel, de hol leadott pár kilót, hol a dupláját híztta vissza. Nagyon szeretne már változtatni, de hosszú távon nem elég kitartó, leginkább mentális állapota végett. Nagyon fél, hogy ő is édesapja sorsára jut, aki a cukorbetegség áldozatává vált, melybe kb. egy évvel ezelőtt belehalt. Éppen ezért tartom fontosnak, hogy tudatosuljon kliensemben, hogy már a túlsúly is betegség. Ennek érdekében a szociális munka eszköztárából a szembesítés technikáját alkalmazva próbáltam rávilágítani az M. által is megfogalmazott problémákra és annak kockázataira. Mivel a családban már történt ennek kapcsán megbetegedés, majd haláleset, ezért fokozottabban kellene figyelnie az egészségére.

Dilemmám épp az eset komplexitását tekintve az, hogy a legmegfelelőbb módon válasszam ki a helyes attitűdöt, mellyel „kezelni” tudom a súlyproblémák következtében sérült pszichés területek helyreállítását. Hiszen a helyzet megoldása a változás, amely a szociális és lelki oldalra egyaránt vonatkozik. Szükséges, hogy a kliens önmagával és a világgal kapcsolatos attitűdjei megváltozzanak. Ha elkezdődik a fogyás folyamata, önértékelése erősödik, így nagyobb elfogadással fordul saját maga felé, ami eredményezi a pozitív változást.

Túlsúlyából fakadó egészségügyi problémája (még) nincs. Rendszeresen jár kontrollra háziorvosához. Korábban szó volt gyomorszűkítő műtét lehetőségéről, de nagyon sokba kerülne a gyomorgyűrű, és kliensem nagyon fél a műtéti beavatkozástól is. Inkább természetesebb gyógy módot választana.

M. elmesélte, hogy a kislánya, Viktória szokta mondogatni, hogy „Anya, úgy megnéznék vékonyan”. Ilyenkor mindig összeszorul a szíve, mert ő is nagyon szeretné, ha a kislánya büszke lenne rá, ha le tudna fogyni. Tisztában van azzal, hogy nem lesz vékony, hiszen mindig is „ducibb” testalkata volt, de egészségesen szeretne élni. Fontosnak tartja, hogy jó példakép legyen gyermeke számára, de ehhez segítségre van szüksége.

## Esetkezelés

Az első alkalommal egy mélyinterjúra került sor, melynek folyamán sok, a probléma sikeresebb megoldásához hasznos információt tudhattam meg kliensem életéről, érzéseiről és gondolatairól egyaránt.

*A pszichoszociális diagnózis felvétele során a következő erősségek, valamint gyengeségek mutatkoznak M.-nél:*

**Erősség:** változtatásra törekvés, értékelés, őszinteség.

**Gyengeség:** rossz fizikum (túlsúly által korlátozott a mozgásban), szakképzettség hiánya, alulmotiváltság, problémamegoldás, a jövőkép kialakításában segítséget igényel, mentális felkészültség a munkavállalásra, társas készségek fejlesztése, kapcsolati háló kiépítése.

Munkanélküliségének okai között szerepel a szakképzettség hiánya, valamint a túlsúly eredményeképpen munkabíró képességének, fizikumának nagyfokú romlása, mely nagyon behatárolja lehetőségeit a munkavállalás terén. Továbbá következménye, hogy önértékelése, önbizalma nagyon alacsony, folyamatosan retteg a kudarcoktól, ezért talán nem is tesz meg mindent annak érdekében, hogy változtasson jelenlegi életén. Valamint kliensem még megemlítette, hogy problémának érzi roma származását is, mely tapasztalata alapján hátrányt jelent a munkára való jelentkezés alkalmával.

Tudatosan figyeltem arra, hogy az interjú alatt az empátia kifejezésével és a motiváló beszélgetés-vezetés technika alkalmazásával csökkentsem M. problémáinak részleges feltárásából adódó kényelmetlen érzéseit, feszültségét a hivatali helyzetet tekintve. Jól jött a részleges (el-el)hallgatás, mert így M. érezte, hogy csak rá figyelek, és elfogadom őt olyannak, amilyen. Az idő múlásával egyre többet beszélt, nagyon együttműködő volt, mikor a lehetséges megoldásokat mutattam be neki. Kliensemét biztosítottam, hogy kitartással, közös erővel segíteni tudunk neki mind a fogásban, mind az elhelyezkedésben. Mivel a kliens által hozott problémák ok-okozati összefüggésben állnak egymással, tehát egyik következik a másikból, ezért ennek megfelelően fogjuk a későbbiekben kialakítani a beilleszkedési tervét.

Elmondtam, hogy nem lesz könnyű, de biztosítom, hogy ha őszintén elhatározza magát a változtatás mellett, akkor a befektetett kemény munka, ha idővel is, de meg fog térülni. Nincs egyedül, csak hinnie kell abban, hogy képes lesz lefogyni. Hiszen ha már saját magát sikerült elfogadnia, akkor a környezete is könnyebben elfogadja majd őt. A pozitív megerősítés, a remény keltése és fenntartása („a jövőben jobb lesz”), mint módszereket régóta használok a segítő munka folyamán.

A segítő beszélgetés folyamán felismert problémákat a Gordon-módszer segítségével sikerült megfogalmaztatni kliensemmel, hiszen nagyon fontos, hogy ő maga ismerje fel és mondja ki azokat, ezzel is megtéve az első lépést a változás felé.

M. esetében voltam első alkalommal családlátogatáson. A következő esetkezelés időpontját egyeztetvén vázoltam kliensemnek, hogy legközelebb én keresem fel otthonában. M. szívélyesen fogadta majdani érkezésemet. A második találkozásra így 2010 áprilisában az otthonában, családlátogatás alkalmával került sor. A családlátogatás alkalmával sikerült feltérképeznem kliensem kapcsolati hálóját, valamint lakhatási körülményeit. A garzonlakásban ketten élnek kislányával, férje külön költözött egy éve. Házastársi kapcsolata megromlott, M. elmondása szerint azért, mert nagyon szoros kapcsolatot ápolt mindig is édesapjával és testvéreivel. Sokat segített nekik, főleg, mikor apja már nagyon beteg volt. Emiatt sokat volt otthonról távol, amit párja megelégt, és végül félrelépett. M. sokat mesélt családjáról. Testvéreivel nagyon szoros kapcsolata van, mindenben számíthatnak egymásra. Hárman vannak testvérek, két lány és az öccsük. Elmondta, hogy nagyon apások voltak mindig is, éppen ezért fokozottabban megrázta őket, mikor édesanyjuk összeveszett apjukkal, és elköltözött három napra otthonról, és az édesapja kórházba került. Pár napra rá meghalt a kórházban. Édesanyját attól kezdve hibáztatja, bár ezt nem mondta neki, de azóta még rosszabb lett a kapcsolatuk.

Öccse 22 éves, az édesanyjukkal él. Mikor látogatóba mennek Viktóriával, akkor sem nagyon beszél az anyjával. Kliensem nagyon jó, szinte már barátnői viszonyban van anyósával, akivel naponta tartják a kapcsolatot. Sokat segít neki mindenben, ezért díjhátralékai sincsenek, mert minden hónapban egy kevéssel kisegíti őt.

Férje, ha teheti, látogatja a kislányt, legalább hetente hazaviszi édesanyjáékhoz, ilyenkor a nagymama is kiveheti részét unokája neveléséből. M. jövőbeni tervei között szerepel az újbóli családgyesítés. Még mindig szereti férjét, megbocsátott neki és szeretné, ha majd hazaköltözne hozzájuk. Férje jelenleg egy másik hölgygel él párkapcsolatban. Társas kapcsolatai a családtagokra, a rokonokra és egy-két szomszédra korlátozódik, vélhetően kisebbségi komplexusa miatt.

Már az első alkalommal is úgy éreztem, hogy sikerült kialakítanom egy kezdetleges bizalmi kapcsolatot, majd kliensem ezt szóban is megerősítette. Elmondta, hogy mikor hazaért, átgondolta, hogy mi mindenről beszélgettünk, és hogy mennyi mindent elmondott saját magáról, pedig ez tőle nem megszokott. M. otthonában nyitottabb, oldottabb volt, láthatóan nem akart mindenáron megfelelni.

## Összegzés

M. esetkezelésében még nem érkeztünk el a beilleszkedési program elkészítéséhez. A következő találkozás alkalmával fogjuk kliensemmel közösen megfogalmazni a célt és elkészíteni a beilleszkedési tervet, melyet intenzív esetkezelés keretében valósítunk meg.

Már az első találkozás alkalmával kirajzolódott számomra, hogy milyen fejlesztési irányok kijelölésével történhet meg a segítséget kérő életében a sikeres reintegráció, azonban fontosnak tartom, hogy mind a probléma, mind a megoldási terv és annak részletes lépései a klienssel történő közös munka eredményeképpen a fent nevezett megfogalmazásában kerüljön rögzítésre. Amennyiben ezt sikerül elérni, a kliens motiváltabb lesz arra, hogy elérje a kitűzött célt. Fontos, hogy az együttműködés a problémák megoldására való képessé tevést segítse elő, tehát a kliens tempójában történjen.











