

Lévai Katalin

A „mágikus” segítő

Ágnes feltűnően szép cigányasszony. Ruhája csinos, frizurája mindig rendezett, arcán friss a smink. Amikor kedves mosollyal először belépett a szobába, azt gondoltam, hogy bizonyára egy kellemes „esetnek” nézek elébe. Ez az illúzióm azonban hamar szertefoszlott.

A harmincnégy éves nő az első találkozás során ütések nyomait mutatta meg a testén, amelyek állítása szerint volt élettársától származtak. Elmondta, hogy a férfi ki akarja őt űzni közös lakásukból, amelynek mindketten bérlői. A férfi ugyan már több mint egy éve nem lakik a lakásban, de éjjelente rendszeresen rátöri az ajtót, és agyba-főbe veri. Ha rendőrt hív, nem jut semmire, mert azok már a kapuból visszafordulnak, ha meglátják, hogy cigányról van szó. Hiába fut utánuk, kérleli őket, nem segítenek. A szomszédok is tehetetlenek a brutális férfival szemben, nem is akarnak beavatkozni. Elejük van a mindennapos razziából, zajból, verekedésből. Így aztán senki segítségére nem számíthat, családja vidéken él, olyan barátja pedig nincs, aki befogadná.

Ágnes egy szuszra, erősen felindultan mondta el a történetet, s eközben egyre feszültebbé vált. A végén szinte kiabált. Szó nélkül hallgattam végig, s ő ennek ellenére újra meg újra megszakította az elbeszélést, hogy értésemre adja: tudja jól, nem az ő pártján állok. Éreztem, hogy minden erejével arra koncentrált: meggyőzzön arról, hogy igazat beszél. Bizalmatlanságát mindvégig jól érezkeltem.

Miután végighallgattam, arra kértem, hogy fogalmazza meg, mit vár tőlem, miben kéri a segítségemet. „Hát segítsenek, és adjanak nekem egy lakást! Ha mindenki kaphat, még az is, aki azonnal eladja, talán én is kaphatok. Érek annyit, mint azok, higgye el. Csak rólam mindenki azt hiszi, hogy jól élek, mert rendes a ruhám, meg szép a frizurám. Pedig nem fodrász csinálja, magam csavarom be, elhiheti.”

Ekkor kezdtünk el valóban beszélgetni. Kiderült, hogy néhány hónapja nem dolgozik, semmilyen jövedelme nincs. Korábban élettársa prosperáló vállalkozásában vett részt, útjavításokat végeztek, de amióta a férfi „összeszűrte a levét egy román lánnyal”, nincs megélhetése.

Takarítást, konyhai munkát szívesen vállalna, de számtalan kudarc éri

elhelyezkedési kísérletei során. „Ahogy meglátják, hogy roma vagyok, mindjárt betelt az állás.”

Szeretné megszüntetni vállalkozói engedélyét, de nem teheti, mert nagy összegű adóhátraléka van, amit előbb vissza kellene fizetnie. Ez azonban messze meghaladja anyagi lehetőségeinek végső határát. A vállalkozói engedély felfüggesztésére sincs mód, ezt a lehetőséget egy 1994-es rendelet megszüntette.

Amióta elvált, élete drámai módon megváltozott: nincs fedél a feje fölött, egyik ismeróstől a másikhoz vándorol, és ha enni akar, apránként el kell adogatnia értékesebb tárgyait. Folyamatos félelemben él, a férfi mindenütt megtalálja, és rátamad. Ismerőseivel, akik ideig-óráig befogadják, egyre gyakrabban kerül összetűzésbe, hamarosan mindenhol mennie kell. Most keresett meg engem, mert elfogytak a segítőtársak. Eközben azt is elmondja, hogy – különböző kapcsolatokból – két lánya született. Az egyik két éves kora óta béna, vidéken egy intézetben ápolják, a másik szintén vidéken él apai nagyszüleinél. Gyerekeit ritkán látogatja, így az az elképzelése, hogy önálló lakásba költözése esetén lányait Pestre hozza, távoli vágálomnak tűnt csupán. Az a tény, hogy egyedülálló, erősen rontja lakáshoz jutási esélyeit.

Igyekeztem szétválasztani a szálakat. A legsúlyosabb gond nyilvánvalóan az volt, hogy nincs hol laknia. Gyakorlatilag hosszú ideje – hogy mióta, azt pontosan nem lehetett megtudni tőle – hajléktalan. A lakásába nem mehet vissza, mert ezt volt élettársa nem engedi. Az, hogy ismerősöknél lakhat, csak rövid távon jelent megoldást. Az egyenlőtlen helyzet, amely a nagylelkű befogadó és a kiszolgáltatott hajléktalan között szükségszerűen kialakul, idővel elviselhetlenné válik. A befogadó családok többnyire maguk is rossz körülmények között, zsúfolt lakásban élnek, gyakori családi viszályok közepette, így nem örülnek az újabb betolakodónak. Ágnes, aki üldözöttnek érzi magát, bizonyára feszült, ideges, nehezen alkalmazkodó. Semmi meglepő nincs tehát abban, hogy rendszeresen viták robbannak ki közte és az őt segítő családok között.

Ágnes helyzetét súlyosbította, hogy elhelyezkedési kísérletei sorra kudarcot vallottak. Rosszul fizető állásokba nem volt hajlandó elhelyezkedni, jól fizető munkát pedig nem kínáltak. Szakképzettsége nincs, hat elemít végzett, ráadásul cigány. Külseje, talpraesett fellépése, gyors észjárása azonban előnyt jelenthetne állásszerzési próbálkozásai során. Nem kellett meggyőzőnöm arról, hogy rendszeres jövedelemre van szüksége, annak ellenére, hogy tartalékaiból valószínűleg még hónapokig megélhet. Látszott rajta, hogy a munkavállalást komolyan gondolja, lehetett bízni abban, hogy sikerül gyorsan elhelyezkednie. Olyan embernek tűnt, aki kézben tartja a sorsát, tud dönteni, nehéz helyzetekben állja a sarat. Céltudatosság és energia sugárzott minden mozdulatából. Ugyanakkor – amint ez a velem való beszélgetésből is azonnal kiderült – cigány mivolta miatt mélységes bizalmatlanságot hurcol magával, amivel megnehezíti mind az ő, mind pedig a másik fél helyzetét. Indulatait nehezen tartja kézben, rossz tárgyalási stratégiát alkalmaz: nincs türelme végighallgatni a másikat, és azokra az érvekre, amelyek nem felelnek meg az elvárásainak, azonnal rendkívül agresszíven reagál. Magabiztos fellépése mögött óriási bizonytalanság lappang, és egyfajta csodavárás él benne az intéz-

ménnyel szemben. Kiderült, hogy már sok helyen próbálkozott, a Családsegítő az utolsó szalmaszál, amelybe belekapaszkodhat. Érezhető volt, hogy ehhez az utolsónak vélt esélyhez végsőig elszántan ragaszkodik, ugyanakkor az intézményt mégis inkább ellenségnek, mint partnernek tekinti. Mindezek az első időben lényegesen megnehezítették az együttműködést, ugyanis elhallgatott, illetve ködösített néhány olyan tény, amely a későbbiek során fontosnak bizonyult. Azt mondta, bérlőtársként lakik a lakásban. Ha ez így lett volna, nem igényelhetünk szociális lakást. A kérelmet éppen azért nyújthattuk be, mert hajléktalan volt.

Apránként derült ki az is, hogy közte és az élettársa között még távolról sem zárultak le a korábbi játszmák. A férfi rendszeresen zsarolta, támogatta őt. Anélkül, hogy bizonyítani tudnám, szinte biztosra veszem, hogy Ágnes akkor tudott elhelyezkedni, amikor végleg megszűnt az élettársával folytatott bizonytalan kapcsolat, és elfogadta az egyedülálló nő státuszát, saját erejéből akart boldogulni.

Ebben az időszakban szinte mindennapos vendéggé vált a Családsegítőben. Értékesebb darabjait a pánccsaszékényben helyezte el, hozta-vitte ruháit, ékszereit. Lassan minden munkatársat megismert. Érzelmi ereje, tartaléka közben egyre fogyott, gyakran veszekedett, sírt, kiabált. Közben elhelyezkedett. Három műszakban dolgozott egy vendéglő konyháján. Kiszámoltuk, hogy a keresetéből megengedhet magának egy olyan olcsó albérletet, amely közel van a munkahelyéhez. Folyamatosan kerestem neki kiadó szobát, eredménytelenül. Amikor meghallották, hogy gyakran éjszaka hazajáró cigány bérlőről lenne szó, senki nem akart szállást adni. Így továbbra is ismerősüknél lakott.

Ágnes minden fogadónapon megjelent, és egyre harciasabban követelte, hogy azonnal szerezzek neki lakást. Nem tudtam meggyőzni arról, hogy a lakás kiutalására várnia kell. „Micsoda családsegítő az, amelyik nem segít! Akkor legalább az albérletemet fizessék ki!” Többször kért segítyt, annak ellenére, hogy tudta: az ESÉLY Családsegítő megszüntette a korábban szokásos krízissegélyek kiutalását. Valahányszor megkeresett vagy telefonált, felháborodott volt. Fárasztó, kínos beszélgetéseket folytattunk. Mielőtt kiabálni kezdett, kedves, megnyerő mosoly jelent meg az arcán. Egy idő után félni kezdtem a mosolyától. Ágnes születése óta az agresszió világában élt, olyan családban, amelyben mindennaposak voltak a verekedések. Otödiknek született, négy fiú után. „Lehet, hogy azért lettem én a legverekedősebb, mert sose hagytam magam” – mondta. Megszokta, hogy az egyetlen fegyver az erőszak. Így most is az agresszióját használta ellenem és az intézmény ellen.

Egy napon borzalmas jelenetet rendezett. Azzal vádolt, hogy miattam lett földönfutó, azzal fenyegetett, hogy megver, ha nem kap lakást, azt kiabálta, megöl, ha nem segíték. Magánkívül volt, önmagát verte, sikoltozott. Összeesődött az egész ház. Amikor arra kértem, hagyja el a szobát, a sokadik felszólítás után kiment, és a megdöbönt ügyfelek előtt dühöngött tovább. Ez kritikus pont volt kapcsolatunk történetében: egy ilyen helyzetben torz módon lepleződik le az intézmény eszköztelensége, tehetetlensége. A Családsegítő – nem először néhány éves történetében – az olyan ügyfelei előtt is tehetetlennek látszik, akiknek tud segíteni.

Úgy gondoltam, érdemes a helyzetet esetmegbeszélő csoporton ismertetni. A csoportban megpróbáltuk elemezni, miként fordulhatott ez elő, és hogy nekünk mit kell változtatnunk a módszereinken. Ágnes állandóan agresszív fellépése, nem együttműködő viselkedése nagyon megnehezítette annak tisztázását, hogy meddig terjed a segítség határa, és mi az, amit az intézmény tőle vár el. Vagyis nem jött létre világos szerződés kettőnk között. Az együttműködés normái mindig a családsegítő és az ügyfél kapcsolatának folyamataiban alakulnak ki, de csak abban az esetben működnek jól, ha mögöttük pontosan meghatározott intézményi normák állnak, amelyek valamennyi ügyfél számára ismertek. Rendszeresen visszatérő ügyfeleink, Ágneshez hasonlóan, általában több szociális munkással is kapcsolatba kerülnek akkor is, ha természetesen az ügynek egy esetfelelőse van.

Ha az ügyfelek azt érzékelik, hogy nincs egységes normarendszer, mindenki máshol húzza meg a láthatatlan határt, a józan ész és a természetes önvédelem parancsa szerint minden esetben a legvégsőig mennek el. Az ütközési pont mindaddig más, amíg az intézmény nem fogalmazza meg egyértelműen, mi az, amit nyújt, és mi az, amit elvár. Egy családsegítő lehetetlen feladatot vállal akkor, amikor minden igény kielégítésére törekszik, illetve igyekszik az erre irányuló elvárásnak eleget tenni. Ezzel igazolja a mindenhatóságáról kialakított elképzeléseket. Ezt a hamis képet zúzzák azután porrá a botrányt kavarázó ügyfelek. Ha az intézmény a vele szemben támasztott alaptalan elvárást a kezdettől fogva elutasítja, és a csodatevő image helyett a definíció szerint neki szánt családhelyettesítő funkciót vállalja csupán, akkor egy nyilvános botránynak is egészen más a jelentése. Azt közvetíti az ügyfelek számára, hogy bár az ilyen jelenetek nem örvendetesek, nem kívánatosak, időnként elkerülhetetlenek – „ilyesmi a legjobb családban is előfordul néha” –, azonban következményekkel járnak. Az intézménynek jogában áll megvédenie önmagát, elutasíthatja a súlyosan normaszegő ügyfeleket. Ha létezik ilyen konszenzus a munkatársak között, akkor az érintett szociális munkás helyzete is könnyebb. Vállalhatja az ügyfelek előtt azt, ami történik, anélkül, hogy mindenekelőtt a saját kudarcának kellene tekintenie.

Mindezek együttes végig gondolása egészen más megvilágításba helyezte Ágnessel való kapcsolatomat. Úgy éreztem, hatalmas nyomás alól szabadulok fel. Ettől kezdve nem arra fordítottam az energiáim döntő részét, hogy eleget tegyek teljesíthetetlen elvárásainak, és ha ez nem sikerült, büntudatot éreztem, hanem arra koncentráltam, hogy jelenlegi nehéz helyzetében biztassam, a segítségére legyek. Arra is rájöttem, hogy ádáz csatározásaink közepette egészen elfeledkeztem róla: vannak sikereink.

Ez a felismerés adta az ötletet, hogy munkahelyén megkeressem. Nagy örömmel fogadott, és büszkén mutatott be a kollégáinak. A főnöke a lehető legjobbakat mondta el róla.

Valószínűleg ez volt az a pillanat, amikor mindketten úgy éreztük, szövetségesek vagyunk. Tiszta lapot nyithattunk. Ágnes korábbi viselkedése gyökeresen megváltozott. Váratlanul megértőnek bizonyult a Családsegítővel szemben, és sokat beszélt arról, milyen nehéz dolga is van egy szociális munkásnak. Most már csak arra kellett ügyelni, hogy ettől el ne bízzuk magunkat: tudnunk kellett, hogy robbanékony természete és az a tény, hogy

kora gyermekkorától kezdve élete meghatározó része volt az erőszak, arra indíthatja őt, hogy egy érzelmileg válságos pillanatban visszatérjen „jól bevált” fegyveréhez. Igyekeztem fokozatosan elfogadtatni vele azt a gondolatot, hogy az életét elsősorban ő kormányozza, nem is rosszul, és ne mástól várjon csodát. „Tudom, hogy maguknak is nehéz”, mondta ilyenkor nem sok meggyőződéssel, majd hamarosan visszatért korábbi állandó kérdéséhez: „Milyen családsegítő ez?” Ilyenkor egyszerűen azt válaszoltam: „Ez egy ilyen családsegítő”.

Idővel leszoktam arról, hogy minden kérdésre válaszoljak. Ezen már tudtunk nevetni is. Máskor egyetértettem vele, és együtt sajnálkoztunk azon, milyen kevésre is képes egy ilyen intézmény. Hangulatváltozásait teljes nyugalommal fogadtam, a viselkedésem megbízhatóan egyforma volt. Ez mindkettőnk megnyugtató. Segítettem abban, hogy a Családsegítő közelében épült átmeneti szálláson kapjon egy önálló szobát – korábban itt nem volt hely –, ahol hosszabb ideig maradhat, és ahová végre a holmait is elvihette. Abban is bízhattunk, hogy viszonylag rövid várakozási idő után megkapja a szociális lakást, ami bizonyára nagyon kicsi lesz, vizes és sötét. Az ESÉLY Családsegítő a krízis segélyek kifizetése helyett igyekszik célirányosabban felhasználni a rendelkezésére álló szűkös pénzüsszeget. Éve 400 eFt-ot a frissen kiutalt szociális lakások felújítására fordít. Ha Ágnes megkapja a lakást, benyújthat egy pályázatot, és kedvező stáb döntés esetén max. 10 000 Ft-ot kap, amelyet a lakás felújítására fordíthat. Arról is beszélgettünk, hogyan fogja berendezni a lakását. „Ebben biztosan nem lesz franciaágy, pedig nekem volt olyan. Képzeld csak, 1980-ban, egy cigány, akinek franciaágya van!”

Egy régi tetoválást késsel levakart a karjáról, aminek csúnya nyoma maradt. De örült, hogy megszabadult tőle.