

- Manthorpe, J. (2003) The perspectives of users and carers. – Leatheard, A. (ed.) *Interprofessional Collaboration: From Policy to Practice in Health and Social Care*. Brunner-Routledge, Hove.
- Máté Zs.–Szemelyácz J. (2009) *Az iskolai szociális munka kézikönyve*. Molnár Nyomda és Kiadó Kft., Budapest.
- Nárai M. (2008) *A nonprofit szervezetek helye és szerepe a helyi társadalmak életében. A nyugat-dunántúli nonprofit szektor feltárása*. PhD disszertáció, ELTE, Társadalomtudományi Kar, Budapest.
- Nickolai, W.–Qensel, S.–Rieder, H. (1996) Élménypedagógia a peremcsoportok esetében. – Budai I. (szerk.) *Szociális munka az iskolában*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest. 163–171. o.
- Nissani, M. (1997) Ten cheers for interdisciplinarity: The case for interdisciplinary knowledge and research. – *Social Science Journal*. 2. 201–216. o.
- Pataki É. (2008) Az aktivizáló, esélyteremtő állam szociális munkára vonatkozó következményei. – *Kapocs*. 39. 11–17. o.
- Pataki É. (2009) *Kontroll és segítő funkció a szociális munkában. A kötelezett kliensekkel való munka elméleti és gyakorlati kérdései*. Kézirat.
- Quinney, A. (2006) *Collaborative Social Work Practice*. Exeter: Learning Matters Limited.
- Sewpaul, V.–Jones, D. (2004) Global Standards for Social Work Education and Training. – *Social Work Education – the International Journal*. 5. October. 493–513. o.
- Taylor, P.–Vatcher, A. (2005) Social Work. – Barrett, G.–Sellman, D.–Thomas, J. (eds.) *Interprofessional Working in Health and Social Care – Professional Perspectives*. Houndmills – Basingstoke – Hamshire, Palgrave, Macmillan. magyarul: Budai I. (szerk.) (2007) „Az együttes tanulástól a közös munkáig...” Európai szakmaközi együttműködés oktatási hálózata. Széchenyi István Egyetem, Szociális Munka Tanszék, Győr. 20–22. o.
- Varsányi E. (1996) Önreflexió, személyesség és racionalizálás a segítség gyakorlatában. – *Esély*. 2. 125–126. o.
- Watzlawick, P.–Weakland, J.H.–Fisch, R. (1990) *Változás. A problémák keletkezésének és megoldásának elvei*. Gondolat, Budapest.

Budai István Ph.D. főiskolai tanár, szakvezető,  
Széchenyi István Egyetem, Győr, [budai@sze.hu](mailto:budai@sze.hu)

## Horváth Enikő: „Az egyeztetési, kiútkeresési folyamatra terhelődik a felelősség”

*Egy deliberatív szemlélettel dolgozó, intézményközi önkormányzati munkacsoport bemutatása*



### Előszó

Az önkormányzati bérlakásokból történő kilakoltatások országszerte növekvő száma felpezsdítette az erről szóló társadalmi párbeszédet. A kilakoltatott családok helyzetét bemutató, egymást érő megjelenések a médiában, melyek az adott helyi szerveket, hivatalokat gyakran kedvezőtlen fényben tüntetik fel, nem igazán segítik elő a probléma árnyalt értelmezését. Vannak pozitív példák, ám azok kevésbé jelennek meg a nyilvánosságban.

Az alábbiakban a Budapest XV. kerületében működő, az önkormányzati bérlakásokból történő kilakoltatási problémával foglalkozó munkacsoport

tevékenységét mutatom be olyan gyakorlatként, amelyben az önkormányzat és intézményei rugalmasan próbálnak reagálni e nem mindennapi kihívásra és az „utolsó pillanatban” is megoldást keresnek.

A 2011 áprilisában létrehozott önkormányzati munkacsoport ugyanis olyan eseteket tárgyal, amelyek már vagy jogerős bírósági döntéssel rendelkeznek, de a végrehajtó még nem jelölte meg a kilakoltatás időpontját, vagy még nem történt meg a kilakoltatás, de annak dátumát a végrehajtó már kijelölte. A munkacsoport azért jött létre, hogy a kilakoltatás elkerülése érdekében az érintett családokra vonatkozó információkat a folyamatban résztvevő intézmények osszák meg

egymással, vitassák meg, és együtt keressenek valamilyen megoldást. A munkacsoport tehát az egyik legjelentősebb társadalmi probléma megismerését és sokoldalú körülményeit helyezte a problémakezelésének középpontjába. Annak érdekében tett lépéseket – elsősorban a munkabizottság megalakításával –, hogy a bajbajutott emberek sorsán segítsen.

Ezt a segítséget olyan formába öntötte, amelynek révén teljesülni tudnak önkormányzati kötelezettségei, vagyis érvényesíteni tudja a jogbiztonság és a szociális biztonság elvét és erejéhez képest kiemelkedő erőfeszítéseket tesz a probléma kezelésére.

Tájékozódásom célja az együttműködés és a felelősségvállalás feltérképezése, valamint a probléma megoldás-centrikusságának vizsgálata volt. Ennek érdekében interjúkat készítettem a munkacsoport tagjaival, amelyek során főként azt vizsgáltam, hogy vajon ez a munkacsoport mit jelent a résztvevők számára, s az intézményközi együttműködés hogyan befolyásolja őket személyes és szakmai fejlődésükben. Az így szerzett információk kiegészültek egy bizottsági ülésen tett megfigyeléssel, amikor is a csoport és a résztvevők magatartásának, együttműködésének és kommunikációjának megfigyelése került érdeklődésem középpontjába.

### Állami lakásvagyon a fővárosban

A rendszerváltást követően az állam az önkormányzatokra ruházta át lakásvagyonát, így Budapesten a köztulajdonban levő lakások a kerületi önkormányzatokhoz kerültek, ami 1990-ben a fővárosi lakások 51,9%-át jelentette.<sup>1</sup>

Az 1990-es adatok alapján a lakosság 52%-ka élt bérlakásban Budapesten. Ebben az időben a bérlők nagy arányban az alacsonyabb státusú nyugdíjasokból és az alapfokú, vagy annál alacsonyabb iskolai végzettségűekből tevődtek össze. Az aktív keresők közül a bérlők zöme segédmunkás, betanított munkás, továbbá adminisztratív dolgozó volt.

A rendszerváltás után az önkormányzatok tehát „megörökölték” ezeket a lakásokat és velük együtt egy olyan generációt is, akik közül sokan kisodródtak a munkaerőpiac szélére, vagy arról teljesen leszakadtak a rendszerváltást követően. Az elmúlt 20 év ezeknek az embereknek a megélhetését csak megnehezítette, így zömük a szociális ellátás felé terelődött, s inkább ellátottá, mint önállóvá vált.

<sup>1</sup>Héléne Blais – Szeszler Zsuzsa, Városok Magyarországon, avagy az urbanizáció változásai, Budapest 2000, 56. o.

### Önkormányzati bérlakások a XV. kerületben és a kilakoltatás előzményei

A Palota Holding Ingatlan és Vagyonkezelő Zrt. 1992. január 1-jétől kezeli az Önkormányzat tulajdonában levő lakásokat és nem-lakás bérleményeket. Az Ingatlankezelési Csoport foglalkozik a XV. kerületi önkormányzati lakások bérbeadásával, azok szerződésének megkötésével, a bérleti jogviszonyok kezelésével, a bérlemény-ellenőrzések elvégzésével és a bérlemény kiürítésével kapcsolatos feladatok végrehajtásával.<sup>2</sup>

*Itt – és más lakótelepeken is –, mára egy ellehetetlenített helyzet alakult ki: a legdrágább lakásfenntartási körülmények között elsősorban a legszegényebb társadalmi csoportok élnek. A bérlakásban élők gyakran nagyon rossz lakáskörülmények között élnek – mesélte egy bizottsági tag –, ezek a lakások helyileg a régi városrészekben vannak, többségükben szükséglakások, vagy pályázaton elnyert lakások felújítási kötelezettséggel, amelyeket azonban nem sikerült rendesen felújítani. Sok helyen például villannyal oldották meg a fűtést, mert nem lehetett a fűtést korszerűsíteni.*

Ahogy a családok egyre kevésbé voltak képesek fizetni – hisz alacsony jövedelmük ezt egyre nehezebbé tette –, a Palota Holding Zrt. Jogi Osztálya bírósági útra terelte a megoldandó problémát, az pedig, végső esetben, kilakoltatásra ítélte az érintett családokat.

Sok család már a másodfokú bírósági döntést tartotta a kezében az újpalotai lakótelepen, s várta a kilakoltatás dátumát. Voltak olyan családok is, amelyek korábban polgármesteri méltányosságot kaptak a lakbértartozásukat illetően, de ez csak átmenetileg volt megoldás, mert egy idő után ismét eladósodtak. A méltányossággal, mentő-segéllyel kezelt ügyeket nem lehetett hosszú távon megoldottnak tekinteni.

A szociális oldal is kritikusként látja ezeknek az embereknek a helyzetét, véleményük szerint az egész folyamatot megnehezítették továbbá a korábbi politikai döntések, az ügyek halasztása, vagy épp a döntés hiánya.

Egy jól működő rendszerben a politikai döntések akkor nevezhetők stabilnak, „ha a politika úgy hoz döntést, hogy megkérdje a szakembereket, a szakmai szervezeteket, és azokkal karöltve próbál megoldásokat találni.” (bizottsági tag) Fontos megjegyezni, hogy a rendszerváltás után a cigányság kezdte először elveszíteni a munkahelyeit. A rendszerváltás előtt folyamatosan találtak helyet a munkaerőpiacon, igaz, főként

<sup>2</sup><http://www.palotah.hu/tevekenyseg.html> Letöltve 2012-06-26, 12:18 PM

alulképzett, segédmunkás és kubikus munkakörökben, de megvolt a lehetőségük a munkavállalásra. A rendszerváltással ez a lehetőség megszűnt, a szakképzetlen munkaerő teljes mértékben kiszorult a munkaerő-piacról. Ha a lakhatási problémákat vizsgáljuk, akkor „*mindenféléképpen egyenes összefüggést kell látnunk a foglalkoztatási problémákkal.*” (bizottsági tag)

### A munkabizottság megalakulása, az együttműködés rendszere

2011-ben az új képviselő-testület úgy döntött, hogy elindítja a korábbi vezetőségtől megörökölt és már halaszthatatlan végrehajtásokat. Már 2011 februárjában körülbelül 140–150 családnak volt olyan végzés a kezében, amelyben bíróság mondta ki, hogy a bérlakást el kell hagyniuk.

A döntő elhatározás a szükséges lépések megtételére – hogy ugyanis a folyamatban érintett intézmények képviselői leüljenek egy asztalhoz, és megtárgyalják a bajbajutottak helyzetét – a polgármester részéről érkezett, amit több oldalról támasztottak alá mások javaslatai és kezdeményezései is, így például az alpolgármesteré és a Vagyonkezelő munkatársaié. A polgármester szándéka mindenképp azoknak a családoknak a megsegítése volt, akik az egyre növekedő díjtartozásból nem találtak kiutat, de ahhoz, hogy segítséget kaphassanak, szükség volt az együttműködésükre.

Az alpolgármester erről így beszélt: „*Tudtuk, hogy nagyszámú kilakoltatás fog a nyakunkba zúdulni és ezt valahogy kezelni kell, [...] és fel akartunk készülni rá. A munka kezdetén a Polgármester fogalmazott meg alapelveket.*” A fő szándék az volt, hogy mindenki, aki a bajbajutott bérlőknek az ügyével foglalkozik, együttesen kezelje a kilakoltatásra ítélt családok ügyét. „*Mi elfogadjuk a bíróság jogerős döntését, [...], viszont az Önkormányzatnak, mint tulajdonosnak, ha úgy látja, megvan a lehetősége arra, hogy a kilakoltatás előtt álló család sorsát érintő döntéseket hozzon a jövőre vonatkozóan,*” E döntés lehet méltányos a családdal, tartalmazhatja a felfüggesztés lehetőségét vagy egyet érthet a bírósági döntéssel.

2011 áprilisában megalakult a munkabizottság, melynek résztvevői: a polgármester, az alpolgármester, valamint a következő szervezetek, intézmények elnöke/képviselői: a Szociális Bizottság és az Önkormányzatnál működő Szociális Iroda; esetenként a kerületi Cigány Önkormányzat, – ugyanis az érintett családok 20–25%-ban cigány családok – Fióka Gyermekjóléti Szolgálat, a Családsegítő Szolgálat és kiemelten annak az adósságkezelési tanácsadója, a Gyámügyi Osztály; a Szociális Osztály és referensei a Palota Holding Jogi Osztályáról; a Lakásügyi Iroda;

a vagyonkezelő Palota Holding Zrt.; a Családok Átmeneti Otthona és az itt működő Szociális és Rehabilitációs Alapítvány. A munkacsoport üléseinek levezetője pedig a szociális ügyekért felelős alpolgármester.

A közel 20 fő részvételével megnyitott első ülés még szokatlan volt a résztvevők számára, eleinte elég feszült volt a légkör – számol be élményeiről egy bizottsági tag –, ugyanakkor már megérett a helyzet egy komolyabb intézményi összefogás elindítására.

A hivatalos ügymenet szerint a Vagyonkezelő áll kapcsolatban a végrehajtóval, ez küldi el a kilakoltatásokra kitűzött családok listáját a Gyámhivatalnak, a Jegyzői Gyámhatóságnak és a Polgármesteri Hivatalnak. Volt tehát egy lista a családokról, amelyeknek a bírósági végzés a kezükben volt, a bérleti jogviszonyukat is felmondták és már csak a végrehajtonak kellett cselekednie.

Az első munkabizottsági ülésen megállapodtak a bizottság tagjai, hogy a családok akkor kerülnek a munkabizottság elé, ha a végrehajtó kitűzi a kilakoltatás időpontját.

A munkabizottság kéthetenként ülésezett, általában csütörtöki napon. Az ülések során több órán át tárgyaltak, egyeztettek, érveltek az esetek kapcsán, kezdetben – 8–9 családdal foglalkoztak egy ülés alatt. Később már kevesebb családra jutott sor, mert több szempontból is megnézték a családok helyzetét, s ez időigényes volt.

Általában az alpolgármester nyitja és vezeti az ülést. Felszólítja a jelenlevőket, hogy osszák meg tapasztalataikat az adott esetről, családról, de a jelenlevők is kérhetnek szót. Általában előbb a Vagyonkezelő képviselője számolt be a tapasztalatairól, majd a Gyámügyi Osztály, illetve, ha gyerekes család esetét tárgyalták, akkor a Gyermekjóléti Szolgálat tapasztalata is fontos szempont volt a döntésben. A Háztartási Adósságkezelő Tanácsadónál szinte minden érintett család megfordult, 50% esetében már valamilyen korábbi segítségnyújtás is történt. A Lakásügyi és a Szociális Osztály két munkatársa korábban kimentek ezekhez a családokhoz, s elmondták nekik, hogy mikor kerülnek a bizottság elé. Ez alkalommal megnézték a lakáskörülményeket és környezettanulmányt végeztek. A látogatások során elbeszélgettek az érintettel, megkérdezték, hogy tudja-e, mi fog vele történni, van-e stratégiája a kilakoltatás esetére, hova fog menni, s adott esetben akarja-e, hogy a bizottság segítsen neki. A Polgármesteri Hivatalban összeállítottak egy kis könyvecskét, amely tartalmazza az összes szociális intézményt, hajléktalan szállót, anyaothont, telefonszámokkal és bejutási lehetőségekkel, melyet ilyen esetben a család számára továbbítottak.

Elkészült egy általános tanulmány a családokról, mely tartalmazta a családnál tett látogatás során feljegyzett információt is, a hivatalban meglévő, korábbi adatokat, illetve a bizottsági ülések során összeadott tudást, melyről jegyzőkönyv készült. Ami ott elhangzott, tehát az visszakereshető, akár számon is kérhető.

Már az esetek bemutatásánál kezdett kialakulni egy konszenzus arról, hogy milyen irányba haladjon a javaslatétel, de arra is volt példa, amikor ezekkel az érvekkel alátámasztva egy-egy ügy ellentétes „kanyarulatot” vett. A legnehezebb az volt mindenki számára, hogy kimondódjon: az adott család menjen vagy maradjon, s ha haladékot kap, akkor azt jogi háttérrel is biztosítani lehessen. Ebben az esetben megvizsgálták, hogy van-e reális alapja a haladéknak, továbbá megbeszéljük, hogy a következőkben kinek mi a felelőssége a választott megoldási formában.

Arra is volt példa, hogy a családban fegyelmi problémák merültek fel, bántalmazták egymást, verekedtek, volt ellenük feljelentés – az ilyen helyzetben a családnak többnyire mennie kellett a lakásból.

„A döntés az önkormányzat kezében van, ez a munkacsoport csak javaslatot tehet, nincs felhatalmazva, hogy bármilyen döntést meghozzon. A szociális szakemberek tehát megfogalmazták azt a problémát, hogy a szakmai megközelítés nem mindig fér össze a politikával, de itt, éppen az alapos mérlegelésnek, a sokszintű körüljárásnak köszönhetően, mégis találkozik e kettő.” (bizottsági tag)

A bizottsági javaslat meghozatala után az ülést vezető alpolgármester megkérdi a jelenlévőktől, hogy mik a teendők a javaslat alapján, és ezt követően mindenki elvállal valamit. A feladatvállalást főként az adott szakember hatáskörébe tartozó elintéznivalók határozzák meg, de néha eltértek ettől. Ha egy olyan család ügyében kellett például eljárni, amelyet egyik-másik hivatali vagy a szociális szakember régebbiről ismert, s ez a kapcsolat a hatékonyabb segítség lehetőségét kínálta, akkor arra is volt példa – akár a rendszer intézményi határait részben átlépve is –, hogy a családdal való további közvetlen kapcsolattartást az illető szakember vállalta el.

Az ügymenet szerint a munkacsoport javaslatát hivatalos személynek kell közölnie, mégis, a hivatalos tájékoztatás mellett gyakran segíthet egy személyre szabott informális tájékoztatás is, például: „Ezek nem olyan komplikált dolgok. Ha például a család adósságának ügyét kell kézbe venni, akkor az adósságkezelési tanácsadó mondja el a tennivalókat, – ez a terület a Családsegítőhöz tartozik. Jó, de ki fogja eljuttatni a bajbajutottat az adósságkezelőhöz? Ez attól függ, hogy kinek van vele korábbi kapcsolata. Ha a

*Gyámhatóságnak, akkor azt mondja, hogy majd én beszélek velük. Vagy azt mondja a lakásügyi, hogy én megbeszéltem a Szabónéval, hogy holnap föl hívom telefonon, és elmondom, mit javasol a bizottság, és egyúttal meg fogom kérni, hogy menjen be az adósságkezelőhöz, mert a jövő héten újra tárgyaljuk az ügyét. És akkor szépen lépésről lépésre végigbeszéljük, ki mit tesz annak érdekében, hogy a család eljusson az adósságkezelésig.” (bizottsági tag)*

Ennek a bizottságnak tulajdonképpen a szociális elhivatottság a motorja, és ez az elhivatottság az emberekben, a hivatalokban, a szociális területen dolgozó szakemberekben van. „Empátia kellett hozzá, amit nagyon jól megolajoz a szakmai munkacsoportban (bizottságban) végzett közös munka.” Egy bizottsági tag hozzátette: „A hivatalnok másképp gondolkodik, másképp lát, [...] és ott van ebben a csoportban az alpolgármester asszony, aki nagyon jól kiegyenlíti a dolgokat, mert egyrészt tud kemény lenni, másrészt van beleérző képessége.”

Az ülésen a hatékonyság növelése, a fontosabb ügyek előrébb hozása, sürgősségi sorrend felállítása is téma. Figyelembe veszik, hogy nem csak a családdal kell leülni és beszélni, hanem a végrehajtóval is tárgyalni kell. Az együttműködést javítják a jól kibeszélt kérdések, felvetések, hisz ekkor merülnek fel azok a hiányosságok és átjárások, amelyekre külön-külön az egyes intézmények talán nem is gondolnak. Minden ülés után jobb és szorosabb lesz e munka, s egyre jobban kiszélesedik a szakmai fórum. A munka során fontos az információ aktualizálása, valamint hogy minél árnyaltabb, körültekintőbb kép kerüljön a bizottság elé a család történetéről. Az információáramlás megkönnyítése és hatékonyabbá tétele is kialakul, valamint az is, hogy mindenki tudja, milyen ügyben kit kell keresni, ezért a csoportülések legfontosabb része a döntések utólagos megerősítése, a folytatások megvitatása, lehetőségek, felelősség, valamint az információ terjesztése a bizottságon belül, a mulasztások elkerülése érdekében.

Felmerült, hogy a régi ügyeket is értékelni kellene, megnézni, hogy milyen a családok viszonya az áthelyezések, átköltözések után, továbbá hogy újra kellene tárgyalni az elmaradt ügyeket a folyamat nyomon követése, a hosszabb távra vonatkozó, következő lépések kialakítása érdekében. A jelenlegi tapasztalatokra építve a bizottsági működés tovább fejleszthető, hisz ott kell kézben tartani a dolgokat, ahol a dolgok jól mennek, és ahol lemaradások vannak, vissza kell menni és meg kell nézni, hogy mi okozta a lemaradást, s azt ki kell javítani.

### A megoldásokról

Több esetben is megállapodást kell kötni a családokkal arról, hogy ha a végrehajtás nem történik meg, akkor az ezzel járó költséget – körülbelül 150 000 forintot – térít az önkormányzat a végrehajtás felfüggesztéséért a végrehajtó részére – a családnak vissza kell fizetnie az önkormányzatnak. Továbbá új bérleti szerződést is kell kötni, s ez újabb kérdést vet fel a hivatalok részéről: mennyi időre? Mert ha a család ismét fizetéképtelenné válik, akkor bírósági úton általában egy év alatt kerül újra végrehajtóhoz az ügy.

Megnézük, hogy milyenek az egyes családok jövedelmi viszonyai, ha látszik, hogy pl. a magas rezsijű lakást nem tudják fenntartani, akkor átköltöztetik őket egy kisebb rezsijű lakásba. Az alpolgármester azonban megemlítette ennek az akadályát is – elmondta, hogy többen azért maradnak az eredeti bérleményükben – amit esetenként már évek óta jogcím nélkül használnak –, mert sokszor nincs hová átköltöztetni őket, nem lévén más kerületrészen üres lakás. „Ez az évtizedek vagyonevelési gyakorlatának borzasztó hatása: rengeteg lakás olyan állapotban van, hogy felújítás nélkül már nem adhatjuk oda senkinek [...]”

Nehéz minden szempontból helyes megoldást találni, viszont ha a választott megoldás korlátai és lehetséges kimenetelei ismertek, akkor lehet mérlegelni, s nagyobb a valószínűsége a helyzethez mért legmegfelelőbb megoldás alkalmazásának.

A megoldások egyik végső lehetősége a szociális intézményben történő elhelyezés. Ez azt jelenti, hogy ha a végrehajtás megtörténik és a családnak el kell hagynia a lakást, akkor vagy anyaotthonba segítenek bekerülni – ha a kilakoltatott család egy édesanyjából és gyermeke/iből áll –, vagy a családok átmeneti otthonába kerülhetnek. Minden esetben elsősorban az érintett stratégiáját vesszük figyelembe.

„Tavaly 116 kilakoltatási ügy tárgyalódott, ami budapesti szinten is igen magas szám [...] ebből a munkacsoport elég sok olyan helyzetet tudott teremteni, ahol az önkormányzat segítségével megmenthetőek voltak az adósok” – mondja az alpolgármester.<sup>3</sup> 36 ilyen ügyben született megoldás, a család helyzetét rendezték az adós tartozásának rendezésével és kisebb lakásba való áthelyezésével, vagy az ingatlan ismételt bérbeadásával (ahol nem volt lehetőség kisebb ingatlanba való áthelyezésre, mert eleve a legkisebből volt szó). Az ingatlan ismételt bérbeadása hozzásegítette a családot, hogy jogosult legyen

bizonyos szociális támogatásokra, hiszen amint van szerződése, jogosultsága is van. „Olyan esetben, ahol egyértelmű volt, hogy az adós nem tudja fenntartani a lakást és láthatóan mindent megpróbált az elmúlt években, együttműködő volt, de jövedelmi helyzete nem tette lehetővé a kiadásai rendezését, az önkormányzat kisebb rezsijű lakás felkínálásával próbálta megoldani a helyzetet. [...]” Az is előfordul, hogy „a családok sok esetben megoldják ismeretségi körön belül az elhelyezésüket, vagy elfogadják az önkormányzat által felkínált segítséget. Ezekre az esetekre az önkormányzat egy költöztető csapat segítségét tudja fölajánlani, valamint készenléte helyez egy raktározó helyiséget, ahol egy évig tárolják a lakók összesomagolt tulajdonát. Az önkormányzat megpróbál minden számára elérhető segítséget megadni, amennyiben a család jelzi, hogy problémája van”.

### Az együttműködés hatása

Fontos volt a bizottságon belüli együttműködés szempontjából az, hogy ezek a szakemberek már korábbról ismerik egymást, általában jó kapcsolatban vannak, s így nyíltabban, s több bizalommal tudnak érvelni, véleményt mondani. „Mindenki megpróbál egy kicsit szakmai alapon dolgozni, és rávenni az önkormányzatot arra, hogy szakmai döntéseket hozzon.”

Ritka az ilyen együttműködés, mert az intézmények általában nem érzik magukénak egy problémában az egész folyamatot, csak a rájuk tartozó résszel foglalkoznak, majd tovább küldik az ügyfelet egy másik kompetens intézményhez.

A polgármester szemszögéből nagyon tanulságos a kilakoltatásokkal kapcsolatos ügyeket tárgyaló bizottsági együttműködés, mely egy kontroll és reflexió is arra, hogy mennyire helyesek a hivatalban készült kimutatások és mennyire reális a valóság érzékelése az adatok alapján. Döntés előtt a legfontosabb a tények széles körű ismerete és az okok feltárása, hogy valójában miért is olyan az adott helyzet, amilyen, vagy miért jutott oda, ahova jutott.

Fontos tapasztalata tájékozódásomnak, hogy az új együttműködés a munka átalakulásán túl, a bizottságban dolgozók egymásról való véleményében is láthatóan változást hozott, kiemelten a hivatal és a szociális szakma közötti híd erősödött meg. „Sokáig gondolkodtam rajta, hogy egy önkormányzat, mint döntéshozó miért nyitott arra, hogy meghallgassa a szakembereket? Mert, hogy a saját hivatali alkalmazottjait meghallgatja, az oké, azok teszik a javaslatokat, alátámasztják, megindokolják, de hogy a kívülről jövő szakembereket miért hallgatják meg? És egy ideig azt gondoltam, hogy csak kipipálják, tehát ez is megvolt, konzultáltunk, mi együttműködtünk. De aztán rájöttem, hogy nem így van. Egy pár

<sup>3</sup>Interjú készült 2012-ben, tehát az adatok a 2011-es évre vonatkoznak, ebben az évben tárgyalódott 116 ügy.

esetben, a szélesebb dialógust követően, olyan családoknak adtak lehetőséget, akikről nem hittem, hogy adnak, mert szinte semmi pozitív dolgot nem tudtunk elmondani.” – (egy bizottsági tag).

„Egyrészt nagyobb a bizalom, tudunk beszélni, tudjuk egymást kritizálni, tudunk egymásra akár haragudni is, anélkül, hogy ennek negatív hatása lenne, [...] hosszú együttműködés után elkezdünk azon gondolkodni: lehet, hogy a másinak igazja van. Tartós ideje dolgozunk együtt, és ennek van egy csoportdinamikája, ez azt is mutatja, hogy, egymás támogatásával, sikereivel és kudarcaival neveljük egymást. Egy stabil csapat sokkal többet képes kibozni magából, mint egy változó szereplőkből alkotott csapat, mert itt nincs rivalizálás. [...]” (bizottsági tag).

A szociális szakemberek, természetesen, különösen érzékenyek ebben az egyeztetési folyamatban: „Az alpolgármester asszony [...] addig beszélget minket, a hivatal előadóit, meg a szakembereket, amíg azonos platformra nem jutunk. Az elején nagyon nehéz volt megélni szociális munkásként, hogy nekem esetleg ki kell mondanom, hogy én se látok más megoldást, mint hogy mennie kell, mert nem tudok mit mondani, hogy mitől lehet jobb neki, hogy mitől lesz élhetőbb neki [...] Hála Istennek nem várják el, hogy feltegyem a kezemet, hogy igen, lakoltassák ki... El is mondtam, hogy ezt ne várják el egy szociális munkástól, de azt megkérdézik ötször, hogy tudok-e még valami újabbat mondani a kiköltöztetés ellen?”

A szociális szakmán belül az együttműködés már e munkaformát megelőzően is viszonylag kiépített volt. Egyes hivatalok részéről a személyes találkozások még új, szokatlan helyzeteket teremtettek, ám ennek ellenére jó az együttműködés, inkább olyan dolgok merültek fel a közös munka során, amire korábban a felek egyáltalán nem gondoltak. Ebbe a kategóriába sorolható az érdeklődés a másik munkája iránt, megismerni a feladatkörét és megtalálni azokat a réseket, ahol egymás munkáját jobbra tehetik, kiegészíthetik vagy összekapcsolhatják.

**Fontos tapasztalat, hogy ebben az új munkaformában/megközelítésben, a problémák közös mérlegelése/megvitatása során, a résztvevők együttműködésének eredményeként, egy-egy család esetében több esetben körvonalazódott olyan megoldás, amely az egyes intézmények nézőpontjából – még ha külön-külön, egymás után találtak is az adott család helyzetével –, korábban nem volt látható.**

**A bizottságban az egyeztetési/kiútkeresési folyamatra terhelődik a felelősség,** amint ezt egy bizottsági tag meg is erősítette: „Igen, megvan ez a szemlélet, főleg ilyen nagyszámú lakáskiűrésnél egyszerűen muszáj a szociális szemléletet tovább vinni, illetve olyan embereknek is ebben elmélyedni, akiknek korábban nem feltétlenül volt szükséges ez. [...] Van rálátásom a dolgokra, de engem konkrétan nem ezért ültettek ide [...]. Első körben mindenki a saját szempontjából közelíti meg ezeket a történeteket. Azt is erősíti ez a

munkacsoport, hogy kicsit jobban belelássunk a másik munkájába [...] a közös felelősségérzettel mélysegesen egyetérttek, ez meg van, meg kell legyen, és ez kell célja legyen ennek a munkacsoportnak. Lássunk bele egymás munkájába, tiszteljük, és próbáljuk azt segíteni is.”

Érdekes egy másik megközelítést is megismernünk. „Mintán mindenki tiszteli a másik területét – ezért emberileg nem voltak ebben olyan nagy viták –, gyakran maradtam egyedül abban az álláspontomban, hogy nem támogatom az eljárás felfüggesztését. Igen gyakran a családsegítők, illetve más szociális szervezetek kérését az önkormányzat akceptálta. Amivel én az ellenoldalt tudtam képviselni, az a pénzügyi rész volt, az adós megfelelő lépéseinek hiánya a Vagyonkezelő illetve az önkormányzat felé. Az adóssal való kapcsolattartás problémái miatt emeltem szót azért, hogy egy-egy adóssal nem biztos, hogy kivételezni kell, illetve segíteni kéne rajta. De soha nem csináltam belőle személyes problémát, ha az önkormányzat másképp döntött. [...] Több esetben az látszott, sajnós, hogy az adós nem volt méltó segítségre, amit az önkormányzat felkínált [...]”. „Mindenképp egyedi az, ahogyan mi ezt a kérdést feldolgoztuk, legalább is én nem tudok máshonnan ilyesmiről. Több szempontból is hasznos ez. Az intézmények együttműködnek és ezáltal mi is jobban megismerhetjük egymást, nem csak a telefon végéről, hanem emberileg is, [...]. Több perspektívából megvilágítva egy dolgot az önkormányzat fel tud készülni. Én nagyon sok mindent nem láthatok ezekről a családokból, ha ide nem jönnek be, hisz én alapvetően írászítal mögül intézem a dolgokat. Ha nem jönnek be, akkor nem találkozom velük és nem tudok véleményt formálni róluk. [...] Emellett a Családsegítő megvilágította a történetnek egy olyan oldalát, amire azt mondtam, hogy így már értem, miért is történt mindaz, ami. Ez számomra is tanulságos és érdekes.” (egy bizottsági tag)

## Utószó

A bevezetőben megfogalmazott főbb célok mentén haladva kimondatott, hogy a munkacsoportban van egy közös felelősségérzet, s a probléma komplex kezelése érdekében bepillantást nyernek más intézmények munkájába, szakterületébe. Az együttműködés az egyéves folyamat során megszilárdult a különböző intézmények között, a bizottságban való tartós munka erre pozitív hatással volt. Ezt egészítette ki olyan szereplők jelenléte, akiknek korábban csak egyedi alkalmakkor adatott meg a lehetőség a bekapcsolódásra, az ilyen típusú együttműködésre.

A kilakoltatási problémák esetében hosszú távra lehet csak kitűzni változásokat, de ehhez apró, kis, mindennapi lépéseket érdemes beütemezni. Lehetőséget kell mutatni olyan családok számára, amelyekben fellelhető a változás reménye, hogy bekerüljenek egy programba, ami nem csak az adósságból segíti ki őket, hanem hosszú távon is foglalkozik velük és figyelemmel kíséri sikereiket és kudarcaikat



egyaránt. Az egyik szociális munkás fogalmazott így „*kellene egy olyan szakmai program, ami megerősíti azokat az embereket, akikben kifejlészhető, feltámasztható az ambíció, amelynek révén képesekké válnak az erőfeszítésre [...]. Hozzá kell adni lehetőségeket, hogy önbizalmat szerezzenek, hogy lássák, érdemes felelősen cselekedni.*”

### Felhasznált irodalom

1. Gábor László – Győri Péter (1996): A köldökzsinór. Esély, 4. szám  
[http://www.esely.org/kiadvanyok/1996\\_4/tartalom.pdf](http://www.esely.org/kiadvanyok/1996_4/tartalom.pdf)
2. Héléne Blais – Szesler Zsuzsa (2000): Városok Magyarországon, avagy az urbanizáció változásai, Budapest.  
[http://www.cdu.urbanisme.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/hongrois\\_cle53e797.pdf](http://www.cdu.urbanisme.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/hongrois_cle53e797.pdf)
3. Interjúk: Carlos Lattes, Kerekes Zsombor, László Tamás, Naszádi Magdolna, Péterfi Mária, Révész Magdolna és Vizér Klára
4. Palota Holding Zrt. Honlapja: <http://www.palotah.hu/index-2.html>
5. Rózsa Péter (2004): Újpalota, DLA–Képzés, Hazai építészet 1945–90, 2004.03.28:  
[http://www.rozsa peter.hu/pages/p\\_1306.html](http://www.rozsa peter.hu/pages/p_1306.html)

[eniko18horvath@yahoo.com](mailto:eniko18horvath@yahoo.com)

## Péterfi Ferenc:



### Zsókvár – Inspirál

#### Egy városmegújító program útkeresése a szomszédsági együttműködések megteremtésére

Talán nem elég köztudott, hogy az EU-s támogatási források a városrehabilitációs folyamatok elindulására csak egy lakóterület „megfelelően rossz” szociális körülményeinek bizonyítása esetén vehetők igénybe. Ez azt jelenti, hogy a kedvezményhez való hozzáférés csak a fizikailag, de még inkább társadalmilag-szociálisan lerobbant lakónegyedekben lehetséges. Egy másik külső feltétel, hogy az adott terület fizikai-infrastrukturális megújítása mellett, az elnyert támogatási források bizonyos hányadát (általában 8–10%-át) kötelező a városrészekben élők társadalmi, közösségi, szociális fejlesztésére, aktivizálására, tehát ún. soft jellemzők erősítésére fordítani.

Az elmúlt években több ilyen program futott Magyarországon, de jellemző volt, hogy ezek jó részében az utóbbi feladatot „elkummantották” a nyertes önkormányzatok – no, nem zsebre tették, hanem többnyire a meglévő intézményeiknél tapasztalható lukak betömésére, a szolgáltatási hiányok erősítésére fordították. Kevés helyen jött létre e programok mentén megfelelő arányú közösségi befektetés, s így kevés volt a közösségi változás is.

