

ÚJ MUTATÓ



ÖNKÉNTESOK FOGLALKOZTATÁSÁHOZ

HASZÁLTALAN EMBEREK ÖNÁLLÓ LAKHATÁSI PROGRAMJAINAK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ

III.

A hajléktalan emberek lakhatási programjaiban dolgozók számára képzési programot kidolgozó Erasmus+ stratégiai partnerséget (TrainHouse) angol, cseh, finn, magyar és spanyol szervezetek hozták létre. A pályázati program keretében képzési anyagot készítettünk hajléktalan emberek önálló lakhatását támogató hivatásos, sorstárs és önkéntes segítők számára. 2016–2018 között hat partnerszervezet cserélt tapasztalatot a hajléktalan emberek önálló lakhatását támogató programjaikkal kapcsolatban. A lakhatást tágan értelmeztük: a partnerségben vannak olyan országok, ahol a szállásnyújtó intézményekben (pl. átmeneti szállókon) saját fürdőszobával és konyhával (vagy konyhasarokkal) felszerelt garzonokban élhetnek hajléktalan emberek, míg máshol önálló, önkormányzati vagy piaci bérlakásba költöztek akár többen egyedülállók, vagy kisgyermekes családok. Azonban mindegyik esetben közös, hogy a szervezetek a lakhatás megtartása érdekében további támogatást nyújtottak – minden esetben volt hivatásos, szakképzett segítő, és némelyik szervezetnél önkénteseket és/vagy sorstárssegítőket is bevontak.

A PARTNERSZERVEZETEK BEMUTATÁSA

Arrels Alapítvány, Spanyolország

Az Alapítvány 30 éve jött létre barcelonai közterületen élő hajléktalan emberek támogatására, és emellett célja a közvélemény formálása, valamint a hajléktalan emberek életkörülményeinek javítása. Ennek érdekében az elmúlt évek során számos programot indítottak be és új szolgáltatásokat hoztak létre önkéntesek és szakképzett segítők részvételével.

Az elmúlt évek során a közterületen élő emberek bevonása is hangsúlyosabb szerepet kapott, és jelenleg a sorstárssegítői munkakör kialakításán dolgoznak a segítői teameken belül. Ezek a teamek hosszú távú intenzív támogatást biztosítanak a különböző támogatott lakhatási programban résztvevő régóta hajléktalan emberek számára az elsőként lakhatást modellel összhangban.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)



Arrels



Menhely Alapítvány, Magyarország

Menhely



A 30 évvel ezelőtt alapított Menhely Alapítvány széles körű támogatásokat biztosít hajléktalan egyének és családok számára Budapesten, valamint együttműködéseket alakít ki különböző szereplők között. A teamekben szakképzett segítők, önkéntesek és egyes szolgáltatások esetében sorstárssegítők dolgoznak együtt. A hagyományos szolgáltatásokon túl a Fedél Nélkül

utcalapot is az Alapítvány támogatja, amely során művészeti pályázatokat hirdetnek meg, és közösségi szociális munkát is végeznek.

Tevékenységükhöz sok olyan feladat kapcsolódik, amelyeket önkéntesek látnak el. Ezeknek skálája széles, a hétfégi ételosztásban való részvételtől, a különböző eseményeken való fényképezésen át, a lakhatási tanácsadás biztosításáig többféle területen járulnak hozzá önkéntesek a minőségi szolgáltatásnyújtáshoz. Ezen felül néhány, az alapítványhoz tartozó tapasztalati segítő önkéntesként társadalmi érzékenység növelő programokban is részt vesz.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)

Platforma pro Sociální Bydlení (A cseh szociális bérlakásokért platform), Csehország

Platforma

**Platforma
pro sociální
bydlení**

A cseh szociális bérlakásokért platform egy 79 tagot – szociális intézményeket, szociális bérlakásügyi szakértőket és lakhatási szegénységben élőket – összefogó ernyőszervezet, amely a hajléktalanságot felszámoló Szociális Bérlakás törvény elfo-

gadásaért küzd Csehországban. A szervezet egyik tagja, az IQ Roma Servis jelentős képzői tapasztalatokkal rendelkezik az elsőként lakhatás megközelítés elveinek elterjesztésében a hajléktalan ellátó intézményrendszer szereplői számára. A szervezet munkájában a kezdetektől bevontak tapasztalati szakértőket, akik teljes jogú tagként vehetnek részt a szakpolitikai irányok meghatározásában, szakmai dokumentumok véleményezésében. A lakhatási szegénységben élőket aktívan bevonták a Szociális Bérlakás törvény kidolgozásával kapcsolatos egyeztetésekbe, helyi önkormányzati rendeletek véleményezésébe illetve szót kaptak a szervezet sajtótájékoztatóin. Az IQ Roma Servis elsőként lakhatást kísérleti programjában, melyben hajléktalan családokat támogatnak önálló lakhatásban, sorstárssegítők is dolgoznak.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)

BMSZKI, Magyarország

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) a főváros legnagyobb hajléktalan ellátó szervezete, amely különböző szolgáltatásokkal segíti a budapesti hajléktalan embereket: utcai szolgálatot, nappali melegedőket, egészségügyi ellátásokat, éjjeli menedékhelyeket és átmeneti szállásokat működtetve hajléktalan férfiak, nők, párok és gyermekes családok számára. Ezen kívül már több éve működtetnek olyan támogatott lakhatási programokat is melyek keretében a hajléktalan emberek az önálló lakhatásba való költözés mellett a szociális segítőkkel való együttműködést is vállalják. A szervezet 2018 második felében kísérleti „elsőként lakhatást” jellegű programot indít 25 közterületen élő hajléktalan ember számára.



BMSZKI

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)

Vailla vakinaista asuntoa ry, (Otthon nélkül), Finnország

A V va Ry ('Otthon nélkül') elnevezésű civil szervezetet is hajléktalan emberek hozták létre 30 éve. A szervezet pártpolitikai és vallási szempontból semleges, célja a finn lakhatási politikák átalakítása a többi érdekelt szervezettel együttműködésben. Ennek keretében szeretnék elérni a szállásnyújtó intézmények megszüntetését és azt, hogy mindenkinek önálló otthona lehessen.



Vva ry

A szervezetben az alapítás óta központi szerepet játszanak a hajléktalan emberek és a sorstárssegítés: az első tíz évben kizárólag önkéntesek működtették az alapítványt, majd az első fizetett alkalmazott egy volt hajléktalan ember lett, aki ácsműhelyt és foglalkozásokat vezetett, és átadta szaktudását a hajléktalan gyakornokoknak. A hajléktalanságot megtapasztalt emberek bevonása egy olyan alapelve, amely a működés minden szintjét áthatja, a sorstárssegítéstől az adminisztrációs munkákig.

Ma a V va Ry-nak kb. 40 alkalmazottja van, s 25%-uk hajléktalan élettapasztalattal bír. A szervezet két épület 100 lakásában valósít meg elsőként lakhatást programot. A lakókat egyéni szükségleteik alapján, személyre szabott módon támogatják. A szervezet továbbá éjjeli melegedőt, sorstárssegítő programot, önkéntes központot, éjszakai utcai munkát, lakhatási tanácsadást, utógondozást biztosít a város különböző pontjain élő volt ügyfelek számára, továbbá kiemelten foglalkozik a külföldről érkezettek problémáival. Ezeken felül egy nyaraló is az ügyfelek rendelkezésére áll, melyet ők maguk működtetnek.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)





A szervezetet 1969 hozták létre London közterületein élő hajléktalan emberek, és azóta is hajléktalan emberekkel foglalkozik Anglia déli részén. A St. Mungo's hajléktalan és a hajléktalanság veszélyében élő emberek számára nyújt különböző szolgáltatásokat,

az utcai munkától az átmeneti szállásokon át a támogatott lakhatási és elsőként lakhatást programokig, továbbá a talpraállást, továbbtanulást, képzést és foglalkoztatást támogató programokat biztosít.

A szervezet 1200 munkatárssal 2 700 ügyfél számára nyújt szolgáltatást 350 helyszínen.

Ha többet szeretnél tudni a szervezetről, kattints [ide!](#)

	Hagyományos ellátások	Támogatott lakhatás	Elsőként lakhatást	Gyors lakásba-helyezés	Önkéntesek	Sorstárs-segítés
Arrels (ES)	✓	✓	✓		✓	✓
BMSZKI (HU)	✓	✓				
Menhely (HU)	✓	✓		✓	✓	✓
Platforma (CZ)			✓	✓		✓
St Mungo's (UK)	✓	✓	✓		✓	✓
Vva ry (FI)	✓	✓	✓		✓	✓

Ez a kiadvány az önkéntesek foglalkoztatásával kapcsolatos tapasztalatainkat foglalja össze. Reméljük, hogy azok a szervezetek, melyek hajléktalan emberek önálló lakhatásba költözését támogatják, új ötletekkel, ismeretekkel gazdagodhatnak a hatékonyabb, kreatív segítségnyújtás érdekében.

A szakképzett segítőknek szóló kiadvány [itt érhető el.](#)

A sorstárssegítéssel kapcsolatos kiadvány [itt érhető el.](#)



TARTALOM

1. fejezet – MIÉRT VAN SZÜKSÉG ÖNKÉNTESekre?	6
Az önkéntesek szerepe a támogatott lakhatási programokban	
2. fejezet – MIT CSINÁLNAK AZ ÖNKÉNTESek?	8
Kulcsfontosságú, hogy egyértelmű célokat határozzunk meg	
3. fejezet – JOGSZABÁLYBAN SZEREPLŐ ELVÁRÁSOK	11
Milyen kérdéseket kell átgondolni?	
4. fejezet – AZ ÖNKÉNTESek KÉPZÉSE	13
Miért fontos az önkéntesek képzése?	
5. fejezet – HOGYAN TARTSUK MEG ÖNKÉNTESEINKET	17
Az önkéntesek motivációjának fenntartása a szervezeten belül	
6. fejezet – KRÍZISHELYZETEK	22
Milyen kihívásokkal találkozhat a szervezet?	
7. fejezet – LEZÁRÁS	30
Amikor az önkéntes és a szervezet elköszönnek egymástól	
8. fejezet – MONITORING ÉS VISSZAJELZÉS	34
Az önkéntes program monitorozása és értékelése	

MELLÉKLETEK

1. melléklet – Nagy örömet okoz, hogy meghallgathatok másokat –	36
interjú Marie DeCool-lal, az Arrels lakhatási programjának önkéntesével	
2. melléklet – A Lakásmenhely felnyitotta a szemem –	38
interjú egy önkéntessel az Arrelsnél	
3. melléklet – Arról, ami felemelő... –	40
interjú a Menhely Alapítvány egyik önkéntesével	
4. melléklet – Amikor nem minden klappol –	47
példák az Arrels és Vva ry gyakorlatából	



1. FEJEZET

ÖNKÉNTES
SEGÍTŐKNEK

MIÉRT VAN SZÜKSÉG ÖNKÉNTESEREKRE?

Az önkéntesek szerepe a támogatott lakhatási programokban

Az önkéntesek a támogatott lakhatási programok fontos erőforrásai. Felbecsülhetetlen segítséget jelentenek a hajléktalan emberek és a szervezet egésze számára, valamint szerepet játszhatnak az állampolgárok hajléktalansággal kapcsolatos szemléletének megváltoztatásában is.

Egyre több szervezet von be önkénteseket a hajléktalanság felszámolása érdekében megvalósított különböző programjaiba.

Önkéntesek segítségével olyan szolgáltatásokat hozhatunk létre vagy erősíthetünk meg, amelyek nélkülük nem működhetnének.

13 önkéntes heti 3 órás munkavégzése megegyezik egy főállású alkalmazott munkaidejével. Ezt az időt az ügyfelekre vagy mindennapos intézményi feladatokra is fordíthatják.

(Lásd a 2. fejezetet)



Az önkéntes szerepe jelentősen eltér a hivatásos segítőjével és nem összekeverendő a fizetett alkalmazottak munkájával. Az önkéntesek a szokásos szolgáltatásokon túli segítséget nyújtanak, melynek során élettapasztalataikkal és készségeikkel erősítik a megszokott szolgáltatásokat.

Míg a fizetett alkalmazottak esetkezelést végeznek, az önkéntesek a helyi közösségbe próbálják az ügyfeleket integrálni, valamint társas kapcsolatot jelentenek. Ez különösen fontos része a támogatásnak, hiszen az önálló lakhatásban elszigeteltebben élhet az egyén, mint pl. a közterületen, amely akár mentálhigiénés problémákhoz, és végül akár a lakás elvesztéséhez is vezethet.

„Általában kávézni szoktam az ügyfelekkel. Számomra örömet okoz, hogy úgy tudok rájuk figyelni, valódi bizalmi kapcsolatot kialakítani, hogy közben egy helyi kávézóban ücsörgünk, csocsózunk, sétálunk vagy egy állatkereskedés kirakatában nézzük a halakat...”

(Marie, önkéntes az Anrels-nél)

[A teljes interjút itt olvashatod.](#)

A lakhatás megszerzésével együtt megindult a felépülés folyamata, melynek során akorábbi barátságok meglazulnak, ugyanakkor új kapcsolatokat még nem sikerült kialakítani. Az önkéntes ebben a helyzetben egy fontos bizalmi szerepet tölt be, emberi kapcsolódást, minőségi időt jelent, változatosságot hoz a hétköznapiakba és energiával tölti fel a lakót.

Mindezeken túl a szervezetek számára azért is hasznos lehet az önkéntesek bevonása, mert egyszer akár munkatársakká is válhatnak.



2. FEJEZET

ÖNKÉNTES
SEGÍTŐKNEK

MIT CSINÁLNAK AZ ÖNKÉNTESEK?

Az egyértelmű célok meghatározásának fontossága

Mielőtt egy szervezet önkénteseket kezd toborozni, nagyon fontos, hogy pontosan tudja mi lesz az önkéntesek feladata. A munkaköri leírás jó eszköz lehet arra, hogy átgondoljuk, milyen feladatokat szeretnénk rábízni az önkéntesekre.

A munkaköri leírásoknak egyértelmű feladatokat és felelősségeket kell meghatározni az önkéntesek számára, ideértve a munkaidőt és az elvárt készségeket és tapasztalatot is.

Egy **példa** önkéntesek munkaköri leírására (angol nyelvű dokumentum)

Fontos, hogy az önkéntesek munkavégzésének helyszínét is meghatározzuk. Amennyiben szükséges, az érdeklődők jelentkezési lapot is kitölthetnek. A munkaköri leírás tartalmazza azt is, hogy milyen elvárásoknak kell megfelelniük a felvételi interjú során. Fontos, hogy a feladatnak megfelelő önkéntesek jelentkezzenek, vagyis kerüljünk el minden félreértést vagy problémát. (Lásd a **6. fejezet**)



Mindezen túl fontos, hogy a munkaköri leírás vonzó legyen az önkéntesek számára és kiemelje azokat a dolgokat, amiért megérheti önkéntesként tevékenykedni. Ilyen vonzó dolog lehet például, ha a szervezet állja az önkéntes utazási költségét, ebédjét, vagy lehetővé teszi különböző képzési programok elvégzését. Ez egyben az önkéntesek megtartásának is hasznos eszköze. [Hyperlink](#) (Lásd [5. fejezet](#))

Példák jó interjú kérdésekre

- Miért szeretne nálunk önkéntes munkát végezni?
- Miért érdeklik a hajléktalan élethelyzetben lévő emberek?
- Van már korábbi tapasztalata ezzel a célcsoporttal? Milyen tudásra vagy képzésre lenne szüksége a feladat ellátásához?
- Milyen elvárásai vannak a munkakörrel kapcsolatban?
- Milyen készségeket tud hozni szervezetünk munkájába?

Itt egy [előzetes felvételi lapot](#) láthatsz felvételi kérdésekkel (angol nyelvű dokumentum)

Az által, hogy a munkaköri leírásokban konkrétan megnevezzük azokat a tevékenységeket, amelyek az adott önkéntes feladatkörébe tartoznak, sok későbbi problémát előzhetünk meg. Az önkéntesek elveszíthetik lelkesedésüket a szervezet iránt, ha nem tudják, pontosan mi a feladatuk. Ha nem ugyanazokat a feladatokat és felelősséget támasztjuk velük szemben, mint ami a munkaköri leíráson szerepelt, csalódottá válhatnak. Ugyanígy ha az adott feladatok ellátására olyan személyt választunk, aki nem rendelkezik a szükséges készségekkel vagy személyiségjegyekkel, az önkéntes azt érezheti, nincs semmi keresnivalója az adott területen.

Ajánlott feladatok és munkakörök

- Szabadidős, jólléttel kapcsolatos és társas foglalkozások szervezése, pl. főzőtanfolyam, művészeti foglalkozás, zene és jóga.
- Összekötő szerep betöltése a munkatársak és az ügyfelek között, az új lehetőségek megteremtése az együttműködésben.
- Ebédszállítás
- Ügyfelek kísérése megbeszélésekre, állásinterjúra, helyi szolgáltatásokhoz
- Érzelmi és társas támogatás. Minőségi szabadidő az ügyféllel.
- Az önálló életvitel támogatása, pl. segítség a bevásárlásban, főzésben, háztartási munkában.

„Az önkéntesek kettős feladatot látnak el: odafigyelnek a betérő ügyfelekre, és logisztikai segítséget nyújtanak. Beágyazunk, levest melegítünk, kávéfőzőt főzünk, betesszük a szennyest a mosógépbe, de a legfontosabb, hogy odafigyeljünk rájuk, érdeklődést mutassunk, kérdéseket tegyünk fel és támogassuk őket. Sokszor bejönnek, és ha jó napjuk volt, mindent mesélnek. Máskor meg látni az arcukon, hogy csak pihenésre vágnak, és rögtön le is fekszenek, erőt gyűjtve a következő napra.”

(Paula, az Arrels alacsonyküszöbű lakásmenhelyének önkéntese)

A teljes interjút a **2. mellékletben** találod.

Mikor ne vonjunk be önkéntest?

- Ha az ügyfél agresszív és önmagát vagy másokat veszélyeztet
- Ha konfliktus támadt az ügyfél és a szociális munkás között
- Ha a munkakör olyan speciális tudást vagy végzettséget igényel, amelyekkel az önkéntes nem rendelkezik

3. FEJEZET

ÖNKÉNTES SEGÍTŐKNEK

JOGSZABÁLYBAN SZEREPLŐ ELVÁRÁSOK

Milyen kérdéseket kell átgondolni?

Az önkéntességgel kapcsolatos jogszabályok országonként eltérnek. Ne felejts el utánanézni, hogy milyen törvények szabályozzák az önkéntesek munkáját.

Az Európai Unión belül három típusú szabályozás létezik:

1. nincs külön jogszabály az önkéntesekkel kapcsolatban, csak írott vagy íratlan szokások és gyakorlatok vannak, esetleg az önkénteseket alkalmazó szervezet saját eljárásrendje (Svédország, Anglia)
2. az önkéntesek alkalmazásával kapcsolatos szabályok más jogszabályokban szerepelnek, pl. a civil szervezetek szabályozásában (Lettország), a közhasznúsággal kapcsolatos törvényben (Lengyelország), vagy egyéb jogszabályban – pl. a Polgári Törvénykönyvben (Svájc).
3. külön átfogó törvény az önkéntességről, ami egyben az önkéntes tevékenység reklámozására is szolgál (pl. Magyarország, Macedónia stb.)

Milyen jogi kérdéseket kell tisztázni, ha a szervezet önkénteseket kíván fogadni?

- az önkéntesség definíciója; milyen típusú önkéntességre vonatkozik a jogszabály
- a fogadó intézmény definíciója, milyen szervezetek fogadhatnak önkéntest
- az önkéntes és a fogadószervezet közötti felelősség és jogok megosztása
- egészségbiztosítás

- felelősségbiztosítás
- milyen munkaidőt lehet az önkéntes számára megszabni (amely kihatással lehet egészségügyi, mentális és fizikai jóllétére)
- adókedvezmény vagy az önkéntességhez kapcsolódó költségek megtérítése, pl. útiköltség, szállás, ha nem a munkavégzés szokásos helyszínén tevékenykedik stb
- nemzetközi önkéntesség: magyar önkéntesek küldése külföldre és külföldi önkéntesek fogadása
- adatvédelem és titoktartási kötelezettség
- egyenlő bánásmód szabályok pl. különböző korú, etnikai háttérű csoportokkal, fogyatékkal élőkkel kapcsolatban
- sérülékeny felnőttek védelme
- erkölcsi bizonyítvány (ha szükséges)
- adatszolgáltatás a helyi jogszabályokkal összhangban

Az önkéntességgel kapcsolatos jogi kérdésekről bővebben [itt olvashatsz](#) (angol nyelvű dokumentum)

A szervezetek írásbeli megállapodást köthetnek az önkéntesekkel, ami segít mindkét fél elvárásainak és a felelősségének tisztázásában.

Minden esetben írjátok alá a megállapodást és kapjon belőle az önkéntes is egy példányt – így elkerülhetőek a félreértések.

Példák írásbeli megállapodásokra:

Ha látni szeretnéd a Menhely Alapítvány által használt szerződés mintát kattints [ide](#)!

A BMSZKI mintájához pedig [ide](#).

További mintákat (angolul) [itt](#) és [itt](#) találsz.

4. FEJEZET

ÖNKÉNTES SEGÍTŐKNEK

AZ ÖNKÉNTESÉK KÉPZÉSE

Miért fontos az önkéntesek képzése?

Az önkéntesek átfogó és jól strukturált képzési terve hasznos az ügyfelek, munkatársak, a tágabb közösség, valamint az önkéntes személyes és szakmai fejlődése szempontjából.

Fontos, hogy lássuk a különbséget a fizetett alkalmazottak és az önkéntesek között. Míg az előbbiek nagy tudással és tapasztalattal rendelkeznek a hajléktalanságban, szegénységben élő, traumát és bántalmazást átélt emberekkel kapcsolatban az önkéntesek lehet, hogy nincsenek tisztában a hajléktalanság okaival és hatásaival.

A jól képzett önkéntesek nagyon hasznosak, jobban tudják támogatni az ügyfeleket, a közösség tagjait, más önkénteseket és a munkatársakat, és nagyobb tudásuknak köszönhetően hitelesen tájékozhatják a tágabb közösséget a hajléktalansággal kapcsolatban. Az önkéntesekbe fektetett energia a szervezet által nyújtott szolgáltatások mennyiségébe és minőségébe fektetett energia.

Ennek értelmében alapvetően fontos, hogy a képzések során az önkéntesek megismerjék a szervezet értékrendjét, céljait, az intézményrendszert és hitelesen tudják ezeket az értékeket az ügyfelek felé is képviselni. Az, ha minden munkatárs, akár fizetett, akár önkéntes, ugyanazokat az elveket tartja szem előtt, megerősíti és egységesíti munkánkat, amely minden ügyfél javára válik.

Munkatársként a mi felelősségünk, hogy saját tapasztalatainkból kiindulva olyan képzési programot dolgozzunk ki, amely segítségével a nem a hajléktalan-ellátásban dolgozó emberek megismerhetik céljainkat, az intézményünk működését, szabályzatait és eljárásait, és ügyfeleink összetett szükségleteit.

Az önkéntesek képzésének céljai:

- ▶ Az önkéntesek megismerjék a szervezet prioritásait.
- ▶ Az önkéntesek elsajátítsák a munkakörükhöz szükséges készségeket
- ▶ Az önkéntesek megtartása, készségeik fejlesztése

AJÁNLOTT KÉPZÉSI TARTALMAK

Bevezető képzés

Minden új önkéntes számára kötelező képzés, amely tartalmazza a legfontosabb és alapvető információkat, melyeket az önkéntesnek tudnia kell miután csatlakozott a szervezethez.

Ez történhet egyénileg, vagy csoportosan, az év során rendszeres időközönként az új felvételekkel összhangban.

A tartalom a következőkből állhat:

- ▶ A szervezet célja, története, hitvallása, céljai
- ▶ Gyakorlati tudnivalók – pl. az önkéntesek támogatása, írásbeli megállapodások vagy szerződések, az önkéntes elvárásai és mi az, amit a szervezet ténylegesen nyújtani tud, költségterítés (ha megoldható), az intézménnyel kapcsolatos információk.
- ▶ Jogi tudnivalók hyperlink (Lásd [3. fejezet](#))
- ▶ Bármilyen más információ vagy jogszabály, amit a szervezet meg szeretne osztani. Pl. lehetséges, hogy be szeretnétek mutatni a segítő kapcsolat határait, a sérülékeny felnőttekkel kapcsolatos biztonsági intézkedéseket, esélyegyenlőségi vagy a munkatársak sokszínűségével kapcsolatos rendelkezéseket.

Fejlesztő képzés

A szervezet felajánlhat olyan képzési programokat is, amelyek az önkéntes fejlődéséhez járulnak hozzá.

- ▶ Sokszínűség és társadalmi befogadás → Ennek keretében bemutatathatók az esélyegyenlőséghez kapcsolódó fogalmak, és a tudat alatt működő előítéletek.
- ▶ A személyes és szakmai határok kérdése → Képzési tartalom lehet a személyes határok kijelölése, ennek kialakítása és a helyes egyensúly fenntartása az ügyfelek és az önkéntes segítők között.
- ▶ Gyenge érdekérvényesítő-képességű, sérülékeny felnőttek védelme → A képzés kiterjedhet a bántalmazás jeleinek felismerésére és az önkéntes szerepére az ügyfelek biztonságának elősegítésében
- ▶ Kábítószer és alkohol → A képzés célja lehet, hogy az önkéntesek megértsék a szenvedélybetegség jelenségét, és azt hogy ezt hogyan tudják munkájuk során felhasználni az ügyfelek támogatása során.

- Önkéntesség a hajléktalanellátó rendszeren belül → Ebben a képzésben lehet szó arról, hogy milyen szolgáltatásokat vehetnek a hajléktalan emberek igénybe, milyen csoportok vannak, miért lesz valaki hajléktalan, a magánbérleti lakáspiac és a helyi önkormányzatok felelőssége.
- Ügyfélközpontúság és kommunikáció → Ez a képzés az ügyfeleknek nyújtott minőségi szolgáltatásokról és hatékony kommunikációról szólhat.
- Mentális problémák → Szólhat a mentális problémákkal küzdő ügyfelek szükségleteiről, és arról milyen módon támogathatjuk őket, illetve milyen szolgáltatások érhetők el számukra?
- A nehézségekkel való megbirkózási képesség erősítése → Mit jelent a nehéz helyzetekkel való megbirkózási képesség (resilience), melyek megerősítésének eszközei és miért fontos ez az önkéntesek számára a szervezetben eltöltött idő alatt?
- Elhelyezkedési esélyek növelése az önkéntesség által → Azon önkéntesek számára, akik a hajléktalan-ellátásban szeretnének fizetett munkát végezni.
- Munkavédelmi képzés
- Konfliktuskezelés
- Lakhatással kapcsolatos jogi szabályozás
- Szociális támogatások
- Hatékony kommunikáció
- Számítástechnika
- Alapvető írás-olvasás
- Munkavállalói készségek
- Az ügyfelekkel való beszélgetés, szükségletfelmérés
- Ügyfelek számára további szolgáltatások megszervezése

„A képzés tematikusan volt felépítve. Volt például egy HR-es területen dolgozó önkéntes, Dávid, aki az önéletrajzírásban segített nálatok, és ő tartott a munkahelyén egy három órás tréninget. Én azóta is az alapján írom az ügyfelek az önéletrajzát, ebből iszonyú sokat tanultam.”

(Kinga, önkéntes a Menhely Alapítványnál)

A teljes interjút [itt olvashatod](#).

A képzés megtervezése

Ha nem tudsz az önkéntesek számára külső képzést biztosítani, ugyanakkor úgy érzed, fontos lenne számukra, hogy hatékonyabban végezhesék a munkájukat, tervezd meg a szervezet saját önkéntes-képzési programját! A következőket gondold át:

- Mik a szervezet céljai? Mit szeretnél az önkéntesnek átadni? Hogyan segíti ez az ügyfelekkel végzett munkájukat? Hány önkéntesnek van szüksége erre a képzésre?

- Milyen kapacitással rendelkezik a szervezet a képzés lebonyolítására? Ki tudja megtartani? Mennyi idő áll rendelkezésünkre? Hol lesz a képzés? Megközelíthető ez a helyszín fogyatékkal élők számára is?
- Az önkéntesek szívesen részt vesznek majd, és el tudnak jönni?
- Milyen szemléltető eszközökre van szükség a képzéshez?
- A képzés vázlata

Példa egy képzési vázlatra (angol nyelvű dokumentum)

5. FEJEZET

ÖNKÉNTES SEGÍTŐKNEK

HOGYAN TARTSUK MEG ÖNKÉNTESEINKET

Az önkéntesek motivációjának fenntartása a szervezeten belül

Fontos, hogy a szervezetünkhöz jelentkező önkéntes egyetértsen azokkal az elvekkel amelyek mentén a felkínált munkafolyamatok szerveződnek. Nem fordulhat elő, hogy olyan feladatot akarjon vállalni, amely ellentétes a szervezet céljaival. Ha valaki nem ért egyet a szervezet alapelveivel, nem tudja megfelelő módon elvégezni a feladatokat és nem tud integrálódni a lakhatási támogatást nyújtó szolgáltatásokba.

Gyakran az az önkéntes fő motivációja, hogy a „szervezet részévé” akarjon válni – elismerje a szervezet céljait és azonosuljon azokkal. A motivációt ugyanakkor mindig belső tényezők is alakítják, így fontos, hogy a szervezet felmérje és megértse, miért akar a jelentkező önkéntes munkát végezni – emberek között szeretne lenni, tanulni szeretne, meg akar ismerni hajléktalan embereket stb. Mindezeket a felvételi folyamat során kell feltérképezni. (Lásd [2. fejezet](#))

MI MOTIVÁLHAT VALAKIT, HOGY ÖNKÉNTESNEK JELENTKEZZEN?

Nem könnyű megállapítani, hogy valaki miért jelentkezik önkéntesnek. Saját, az önkéntesekkel szerzett tapasztalataink alapján úgy gondoljuk az, hogy az önkéntes munkavégzése mennyire fogja mindkét fél megelégedését szolgálni, nagyban függ az önkéntes eredeti motivációjától.

Két fő oka van annak, hogy valaki önkéntesnek jelentkezik: személyes érdeklődés és társadalmi tudatosság.

„Szeretnék emberek között lenni” ezt általában ritkán fogalmazzák meg ilyen egyértelműen, de ki lehet szűrni a felvételi beszélgetés során.

„Sok szabadidőm van” ez legtöbbször olyan élethelyzetekben hangzik el mint például a korai nyugdíjba vonulás, a nyugdíjas lét, munkanélküliség, vagy hosszú távú táppénz.

„Tanulni szeretnék” ezt általában társadalomtudományi szakokon tanuló diákok válaszolják.

„Mindig is érdekelték a hajléktalan emberek”

„Ahogy időm engedte, szerettem volna önkéntes munkát végezni valahol”

„A Facebook-on és a twitteren is elolvasom a hajléktalan emberekkel kapcsolatos bejegyzéseket”

„Amikor munkába vagy az egyetemre megyek, minden nap több hajléktalan ember látok az utcákon. Ez nem mehet így tovább!”

„Már korábban is szó akartam elegyedni hajléktalan emberekkel, de nem tudom, mit kellene mondanom”

„Érdekel az Önök szervezete”

VEZETÉS ÉS TÁMOGATÁS

Fontos, hogy ne hagyjuk magunkra önkénteseinket. Amennyiben ez lehetséges, önkéntes koordinátort kell kijelölni, aki az önkénteseket támogatja a szervezetnél töltött időszak alatt. Feladatai közé tartozhat az első interjú, szupervízió, informális beszélgetés. Az önkéntes koordinátor továbbá az, aki segítséget nyújthat az önkéntesnek bármilyen felmerülő probléma vagy nehézség esetén.

Fontos, hogy fenn tudjuk tartani az önkéntesek motivációját, így oda kell figyelniük az általuk végzett munkára. Ugyanakkor az önkéntesek a team részévé válnak, és a munkatársak és önkéntesek közötti feladatokat napi szinten meg kell osztani – ez által az önkéntesek munkájának támogatása és felügyelete az egész team feladata, nem csupán egy emberé.

Mivel az önkéntes a team részévé válik, előre megtervezhető, hogy mely megbeszéléseken kell részt vennie, ahol megoszthatja észrevételeit és javaslatait. Ez által ő is látja, hogy a szervezet elismeri munkáját.

A szervezet attól a pillanattól követi az önkéntes fejlődését, hogy elfogadták jelentkezését, tájékoztatták a szervezet működéséről és beosztották valamelyik teambe. Az egyéni és team odafigyelésen túl kölcsönös bemutatkozásra és tájékoztatásra van szükség. Be lehet őket vonni különböző tevékenységekbe, akár a kommunikációba vagy a marketingbe, illetve fontos, hogy meghívást kapjanak a szervezet rendezvényeire (ünnepségek, kirándulások).

Ez az odafigyelés lehetővé teszi, hogy bármilyen, akár a szervezet, akár az önkéntes részéről felmerülő problémával a lehető leghamarabb foglalkozni kezdjünk és így megelőzzük annak elharapózását. Sajnos ez nem minden esetben lehetséges és előfordul, hogy az önkéntes távozik a szervezettől. (Lásd **7. fejezet**)

Fontos, hogy az önkéntes tiszttában legyen avval, hogy ki az elsődleges kapcsolattartója és kihez fordulhat. Ez csökkenti a bizonytalanságot és valószínűsíti, hogy a felmerülő problémákra hatékony megoldást találjunk.

Az önkéntes munkakörének és munkaidejének függvényében az egyéni támogatás intenzitása is változhat.

Hogyan figyelhetünk az önkénteseinkre?

- ▶ **Egyéni támogatás** – a szakmai team egy tagja egyénileg beszélget az önkéntessel munkájáról. Az önkéntes megoszthatja aggodalmait, érzéseit, kérdéseit, visszajelzést adhat feladataival, munkájával, a szervezet belső szabályzataival és működésével kapcsolatban. Az önkéntes a beszélgetést arra is használhatja, hogy célokat jelöljön meg.
- ▶ **A Team által nyújtott támogatás** lehetőséget teremt, hogy a munkatársak és az önkéntes közösen beszéljenek tapasztalataikról és érzéseikről. Támogathatjuk őket a döntéshozatalban.
- ▶ **Team üléseken való részvétel lehetőségének biztosítása** – a team ülésen a szakképzett segítők és az önkéntesek közösen beszélhetnek az esetkezelésről, az intézmény működtetési kérdéseiről. Fontos, hogy az önkéntes aktív szerepet kapjon a szervezet munkájában és érezze, fontos a véleménye.

AZ ÖNKÉNTES MUNKÁJÁNAK ÉRTÉKELÉSE

Sok szervezetben elmulasztják az önkéntesek munkájának értékelését. Mivel ingyen dolgoznak, a szervezet úgy érezheti, örülhet, hogy segítség adódott, bármilyen is legyen az. Néha furának vagy igazságtalannak tűnhet az önkéntesek értékelése. Ugyanakkor az önkéntesek szervezetünk részévé válnak, a szolgáltatások szerves szereplői. Ahogy az intézményvezetők, az önkéntesek is egy olyan szervezetnek szeretnék felajánlani munkájukat, ahol a szolgáltatások jól megtervezettek, az önkéntesek odaszántak. Az egyértelmű és rendszerbe illesztett értékelés azt üzeni, hogy a szervezet komolyan veszi az alapelveit és a hatékonyságot.

A munkatársak teljesítményének értékelése nagyon fontos mind a szervezet, mind a munkavállaló szempontjából. Egy jó értékelési folyamat, ami nem csak az önkéntes munkaideje alatti tevékenységekre, hanem a munkájának hatására is kiterjedhet, hozzájárulhat készségei fejlődéséhez. Valószínűleg a jobb önkéntesek zöme örömmel fogadja a visszajelzéseket, míg a kevésbé jól teljesítők inkább tarthatnak a változásoktól és akár el is hagyják a szervezetet.

Nem szabad elfelejteni, hogy a szervezeten belül bármely új folyamat (mint például az önkéntesek munkájának értékelése) bevezetéséhez a változás menedzselése is szükségeltetik. Megéri a szervezet minden szereplőjét bevonni a tervezésbe, így is elősegítve, hogy sajátjukénak érezzék a folyamatot.



Ha egy szervezet úgy dönt, hogy megtervezi az önkéntesek munkájának értékelését, át kell gondolnunk a lehetséges folyamatokat és eszközöket. Nagyon fontos, hogy az általunk kidolgozott rendszer ne csupán papíron mutasson jól, hanem egy élő, a szervezet, ideértve az önkéntesek és fizetett alkalmazottak sajátosságaihoz illeszkedő folyamat legyen. Több módszer közül választhatunk szervezetünk igényeinek figyelembevételével. Érdemes a legegyszerűbbel kezdeni.

„Havonta tartunk team megbeszélést, ahol szabadon beszélhetünk a kételyeinkről és tapasztalatainkról. Szerintem fontos, hogy ilyenkor az egész stáb összejön és együtt dolgozzunk fel a munka során felmerülő helyzeteket.”

(Marie, az Amels önkéntese)

A teljes interjú [itt érhető el](#).

Az értékelési rendszer legyen:

- ▶ Nyílt és átlátszó
- ▶ Könnyen megvalósítható
- ▶ Tartalmazzon elvárásokat, állítsunk fel célokat
- ▶ Tegye lehetővé az önértékelést és minden szereplő hozzászólását
- ▶ Legyen időben tervezhető, rendszeres
- ▶ Készüljön róla valamilyen dokumentum

Az értékelésre különféle eszközök és módszerek állnak rendelkezésünkre.

- ▶ **Kvantitatív adatgyűjtés:** például a munkaórák száma, hány ügyféllel került kapcsolatba, milyen munkafolyamatokban vett részt stb.
- ▶ **Értékelő lapok:** kvantitatív és kvalitatív adatok gyűjtésére is alkalmas. Használhatunk skálákat (1–5-ig), igaz-hamis állításokat, de akár nyitott kérdéseket és javaslatokat is. Sokféle értékelő lapot és más eszközöket találhatunk a munkatársak és önkéntesek értékelésére az interneten. Vannak elektronikus értékelőlapok is.
- ▶ **Hivatalos és informális beszélgetések:** mindkettőt előre megtervezzük, megegyezünk az időpontjában. Lehetőséget teremtenek személyesebb visszajelzésekre, beszélgetésre az önkéntesekkel.
- ▶ **Értékelő találkozók:** Ezekre a találkozókra a projekt vagy munkafolyamat valamely ciklusának esetleg egy-egy műszak végén kerül sor. Ezek az alkalmak egyben lehetőséget teremtenek a köszönetnyilvánításra, és a projekt hatásának értékelésére is. A találkozók szervezhetjük a projekt fontos eseményei, mérföldkövei vagy a teljesített műszakok végén közvetlenül.
- ▶ **Próbaidő:** A próbaidő (általában 30-90 nap) lehetőséget teremt az önkéntessel való könnyed ismerkedésre. A próbaidő vége lehetőséget teremt mindkét fél számára az eltelt időszak értékelésére.

VISSZAJELZÉS

A hatékony visszajelzés segíti az egyént abban, hogy elérje az általa vágyott célokat. Ez egyben a non-profit (és küldetéssel rendelkező) szervezetek vezetőinek és intézményvezetőinek egyik legnehezebb feladata. Bár a visszajelzés egyik célja a szervezet elvárásainak megerősítése, ugyanolyan fontos annak kihangsúlyozása is, hogy az önkéntes mit nyerhet az együttműködés által – hiszen bár ingyen dolgozik a szervezetnek, mégis származik valamilyen haszna. A jó visszajelzés nem egyirányú, az önkéntesnek is van véleménye és fontos, hogy bátorítsuk annak megosztására. Hasznos lehet az önkéntes szerepének megerősítése, például: „a te munkádnak köszönhetően tudjuk elérni ezt és ezt” – ez erősíti az elköteleződést, és egyben a felelősségtudatot is.

„Sok támogatást kaptam, mindig tudtam, mit és mikor kell csinálnom. Ez által hatékonyabb is lettem.”

„Mindig kapok visszajelzést az itt dolgozóktól. Ez segít abban, hogy fontosnak érezzem a munkám.”

(Idézetek a Vva ry önkénteseitől)

Az önkéntesek megtartásának egyéb módjai

- Köszönetnyilvánítás
- Személyes figyelem – az önkéntes támogatása
- Hírlevél
- Előmeneteli lehetőség
- Rendezvények
- Oklevelek és díjak
- Ügyfelek visszajelzése

6. FEJEZET

ÖNKÉNTES SEGÍTŐKNEK

KRÍZISHELYZETEK

Milyen kihívásokkal találkozhat a szervezet?

A korábbi fejezetekben összefoglaltuk az önkéntes munka hasznát és előnyeit, ugyanakkor nem hallgathatjuk el a nehézségeket.

Az önkéntesek megsokszorozhatják a szervezet munkájának hatékonyságát, de a szociális munkában lehetnek olyan helyzetek vagy esetek, amibe nem tanácsos önkénteseket bevonni, vagy amennyiben már bevontuk az önkéntest, érdemes megfontolni az áthelyezését.

A lenti krízishelyzetek zöme elkerülhető az önkéntesek körültekintő kiválasztásával (pl. a munkakörök aprólékos kidolgozásával), az önkéntesek felkészítésével, képzésével, folyamatos támogatásával és vezetésével, ugyanakkor bármikor előfordulhat egy olyan esemény, amire lehetetlen felkészülni.

A leggyakoribb problémák az önkéntesek és az ügyfelek közötti kapcsolatokról származnak.

1. ÉRZELMI BEVONÓDÁS

Az önkéntes érzelmileg közel kerül az ügyfélhez és az ügyfél problémáit a sajátjainak tekinti, így ennek megfelelően jár el. Az ügyfél megoldatlan helyzete vagy problémája teherként nehezedik az önkéntesre, különösen akkor, ha neki sem sikerült megoldást találnia a helyzetre. Ilyenkor gyakran felmerül bennük, hogy a hivatásos segítők nem tesznek meg mindent az ügyfél érdekében, és magukra veszik ennek terhét.

Esettanulmány

Ádám, egy 24 éves férfi támogatott lakhatásba került, és elmaradt a lakbér fizetésével. Már többször felszólították, hogy költözzön ki a lakásból, és egy héten belül ténylegesen el kellett hagynia a lakást. A szociális munkása többször átbeszélte vele a lehetőségeket, és azt tanácsolta, hogy jelentkezzen átmeneti szállóra, de Ádám egyáltalán nem működött együtt, és úgy tűnt, nem igazán érdekli, hogy a költözés után hol fog lakni. Éva (egy 38 éves önkéntes) alapvetően jogi tanácsokat nyújtott az ügyfeleknek, de Ádám helyzete annyira nyomasztotta, hogy több éjszakán keresztül nem tudott aludni. Naponta többször felhívta a szociális munkást, hogy elmondja, mennyire aggódik Ádám lakhatási problémái miatt. A szociális munkás elmondta, hogy amennyiben Ádám nem megy el a felvételi beszélgetésekre, ő nem tud segíteni, de Éva úgy érezte, hogy a szociális munkás akár képviselhetné az ügyfelet a felvételi beszélgetésen. A költözés előtti napon Éva felajánlotta, hogy kifizeti az elmaradást, de a lakás tulajdonosa már másnak adta a lakást és nem akarta elfogadni ezt a lehetőséget. A költözés után az ügyfél többé nem jelentkezett, a szociális munkás és az önkéntes csak később tudta meg, hogy külföldre költözött egy barátjához. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

Észre kell vennünk, amikor minket jobban nyomaszt az ügyfél helyzete, mint őt magát. Ennek az önkéntesnek egyéni vagy csoportos szupervízióra lett volna szüksége, hogy feldolgozza saját érzéseit az ügyféllel kapcsolatban, és elfogadja, hogy a szociális munka nem azt jelenti, hogy átveszik az ügyfél élete feletti irányítást és döntéseik felelősségét.

2. TÚLGONDOZÁS

Ilyen esetekben az önkéntes olyan tevékenységeket végez az ügyfél helyett – gyakran külön felkérés nélkül – amit ő maga is el tudnának végezni. A túlgondozás hatására az ügyfél hosszan egy függő „gyermeki állapotban” ragadhat, mivel nincsen rászorítva saját erőforrásainak a mobilizálására.

Esettanulmány

Gábor, egy 30 év körüli önkéntes álláskeresésben támogatta Zoltánt, a 23 éves hajléktalan férfit. Feladatai közé tartozott az ügyfél önéletrajzának elkészítése és frissítése, álláshirdetések böngészése, és a megfelelő állásajánlatok kiválasztása. Egy alkalommal talált egy minden szempontból ideálisnak tűnő takarítói állást, és mivel biztosra akart menni, felajánlotta, hogy elkíséri az állásinterjúra. Zoltán megkapta az állást, ami nagy eredménynek számított, különösen mivel már hónapok óta munkanélküli volt. Az interjú végén Gábor csevegni kezdett a munkáltató képviselőjével és megkérdezte, hogy szerint mi mindent kell védencének a munkába állás előtt elintéznie. Ez után megadta a telefonszámát és arra bátorította a munkáltatót, hogy hívják nyugodtan, ha bármi lenne. A munkáltató kapott az ajánlaton, és mivel könnyebben tudott Gáborral, mint Zoltánnal kommunikálni, minden kérdés ügyében az önkéntest hívta, akit ez egyáltalán nem zavart – úgy érezte, a munkaköréhez tartozik. Evvel összhangban beszerezte a Zoltán munkába állásához szükséges iratokat, időpontot foglalt számára a munka-alkalmassági vizsgálatra az üzemorvosnál, valamint elkísérte munkaruhát venni. Az ügyfél hálás volt a segítségért és örült, hogy az önkéntes ilyen sok terhet levett a válláról. Viszont amikor pár hónap múlva munkahelyet váltott, újra segítségre volt szüksége, mert nem tudta, mit hogyan kell csinálni. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

A segítségnyújtáson túl az önkéntes célja az ügyfél önállóságának növelése, ami a szociális munkában „képesse tevéssé” hívnak. A szociális munkásnak figyelnie kell arra, hogy az önkéntes ne kiszolgálja az ügyfelet, hanem segítsen elsajátítani azokat a készségeket, tudásokat, melyek segítségével a feladatokat egyedül is el tudja végezni.

3. LAIKUS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Az önkéntes önállóan hoz döntéseket vagy tesz meg a lépéseket az ügyfél vélt vagy valós érdekében a nélkül, hogy erről konzultálna a szakemberekkel vagy rendelkezne a szükséges szakismeretekkel (pl. jogi tudással). Előfordulhat, hogy egy szakképzett segítővel párhuzamosan, vagy épp ellentétes irányban segít, ami akár nehezítheti vagy lassíthatja a segítő folyamatot.

Esettanulmány

Áron egy 28 éves menekült státuszú ügyfél, aki szeretett volna házasságot kötni Magyarországon, ám ehhez szükség volt egy olyan dokumentumra, amit csak származási országában tudott volna beszerezni. Elmondta a nehézségét Józsefnek, egy 26 éves önkéntesnek, akitől magyarul tanult. József azt tanácsolta, hogy vegye fel a kapcsolatot hazája konzulátusával, akik kiállítják neki a szükséges dokumentumot. Áron megfogadta a tanácsot és beszerezte az igazolást, majd beadta a hatóságoknak. Pár hét elteltével levelet kapott a Bevándorlási Hivataltól, melyben arról tájékoztatták, hogy kezdeményezték menekült státuszának visszavonását, mivel felvette a kapcsolatot hazája követségével. Az önkéntes nem tudta, hogy a menekültstátusszal rendelkezők számára tilos felvenni a kapcsolatot származási országával akár annak követségén keresztül, mert ennek automatikus következménye a menekültstátusz elvesztése. (Ennek az a magyarázata, hogy amennyiben a menekült ember felveszi a kapcsolatot származási országával, nem fél, így nincs szüksége a menedékre sem.)

Végül Áronnak sikerült megtartania a menekültstátuszt, de csupán több hónapos hercehurca árán. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

A munka kezdetén az önkéntes nem kapott kellő tájékoztatást a célcsoporttal (menekültek) kapcsolatos szabályozási környezetről. A szociális munkásnak informálnia kellett volna, még akkor is, ha ezek az ismeretek nem tartoznak a szűken vett munkaköréhez. Ha az önkénteseink egy bizonyos célcsoporttal dolgoznak, szükséges, hogy a velük kapcsolatos alapvető információk birtokában legyenek.

4. A HATÁROK ÁTLÉPÉSE

Erről akkor beszélünk, ha az önkéntes nem tartja magát az önkéntesség kereteihez, még olyan esetben sem tud nemet mondani az ügyfélnek, amikor a kérés egyértelműen a feladatkörén kívül esik (pl. pénzügyi támogatás, kölcsön, a munkaidőn kívüli találkozás). A határok átlépésének leggyakoribb oka, hogy az önkéntes nem tudja kezelni az ügyfélben az elutasítás miatt keletkező negatív érzéseket.

Esettanulmány

Zsuzsa, a 34 éves önkéntes egy 42 éves egyedülálló anya gyermekeit korrepetálta a családok átmeneti otthonában, ahol éltek. Eszter, az anyuka, munkanélküli volt, és alkalmi munkákból valamint szociális támogatásokból tartotta fenn magát. Egy alkalommal Eszter megkérte az önkéntest, hogy segítsen neki egy adatlap kitöltésében, mert nem tudta, hogy mit hova kell írni és azt sem, hogy hol kell benyújtani. Az önkéntes kitöltötte helyette az adatlapot, és elmondta a teendőket. Ezek után szinte minden alkalommal, amikor Zsuzsa a gyerekeket jött korrepetálni, Eszter megkérte valamire (pl. hivatalos ügyben történő telefonálásra, kísérő levél írására az önéletrajza mellé egy álláshirdetés esetében, a gyermekei iskoláival való levelezésre stb). Közben folyamatosan mesélt a magánéletéről, gyermekkoráról, jelenlegi intim kapcsolatairól. Ezek a találkozások egyre kellemetlenebbé váltak az önkéntes számára, de nem tudta, hogyan utasíthatná vissza akár a kéréseit (hiszen nem kért nehezen teljesíthető dolgokat), akár azt, hogy meghallgassa az életéről szóló történeteket. Egy idő után már nem tudott a gyerekekre figyelni (ami az eredeti munkaköre lett volna), mert egyfolytában az anya problémáival foglalkozott és vele beszélgetett. Hosszan vívódott, végül abbahagyta az önkéntességet. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

Már az elején nemet kellett volna mondani az ügyfél kérésére és egyértelművé tenni saját feladatát: a gyerekek korrepetálását. Minden egyéb kérést a szociális munkás felé kellett volna továbbítani. Ha még ezek után is az önkéntest bombázza az ügyfél a kéréseivel, akkor a szociális munkás segítségével tisztázni kellett volna a különböző segítők feladatait, kompetenciáit, határait.

5. A HIVATÁSOS TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG MEGSZEGÉSE

Nem csak a szakképzett munkatársakra, hanem az önkéntesekre is vonatkozik a hivatásos titoktartási kötelezettség. Tevékenysége közben az önkéntes kényes információkat tudhat meg az ügyfeléről. Ennek kiszivárogtatása egy harmadik fél felé nem csupán etikai szempontból helytelen, hanem a segítő kapcsolatot is hátrányosan befolyásolhatja.

Esettanulmány

Edit, a 26 éves önkéntes szabadidős tevékenységeket szervezett egy négytagú család számára. Egyik ilyen alkalommal strandolni mentek, és ekkor vette észre, hogy a 31 éves anyja, Gabi karját és felső testét zöldes lila foltok tarkítják, amelyek zúzódásnak látszottak. Editet sokkolta a látvány és nem merte megkérdezni Gabit, hogy hogyan szerezte a sérüléseket. Bár korábban semmi jelét nem látta, a zúzódások alapján családon belüli erőszakot sejtett. Mivel a család főbérője Edit jó barátja volt, úgy gondolta, megosztja vele feltételezését és megkérdezi, ő nem tapasztalt-e valami bántalmazásra utaló jelet. A főbérő nagyon megijedt és első felindulásból fel akarta bontani a bérleti szerződést, mert nem akarta, hogy az ő tulajdonában bántalmazás történjen. Elmondta a szándékát a szociális munkásnak, aki beszélt Gabival, és így kiderített, hogy az ügyfél egy ritka bőrbetegségben szenved, és mindig vannak a testén zúzódás-szerű nyomok. Férje sosem bántotta. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

Az önkéntesnek először a szociális munkással kellett volna megosztania gyanúját és rábízni a további lépéseket. Sosem szabad egy harmadik szereplőt bevonni. A bántalmazás megalapozatlan gyanúja bárki számára komoly pszichés teher, és ebben az esetben a hivatásos titoktartási kötelezettség megsértése majdnem a család lakhatásába került.

6. A SEGÍTŐ SZÁMÁRA FONTOS INFORMÁCIÓK VISSZATARTÁSA

A fentiekkel ellentétben az is veszélyes lehet, amikor az önkéntes nem oszt meg olyan információt, ami a szociális munka szempontjából fontos lehet. Az önkéntesek számára egyértelművé kell tenni, hogy a szociális munkásokat is köti a hivatásos titoktartási kötelezettség, így meg lehet velük titkokat is osztani. A hivatásos segítő képes a rábízott információkat értelmezni, lebontani és megfelelő válaszokat kidolgozni. Az önkénteseket nem szabad titkokkal terhelni.

Esettanulmány

Dalma, a 46 éves önkéntes csoportos foglalkozást (varró-szakkört) tartott hajléktalan nők számára heti rendszerességgel. A találkozónak általában kellemes, oldott légköre volt, és a varrással kapcsolatos gyakorlati teendőkön túl a résztvevők gyakran egyéb témákról is beszélgettek, és természetesen személyes dolgok is előkerültek. A csoport egyik tagja, a 47 éves Vanda, különösen jó kapcsolatba került az önkéntessel, és előfordult, hogy a csoport végeztével még ottmaradtak beszélgetni. Az egyik ilyen alkalommal Vanda váratlanul az élettársáról kezdett beszélni, akivel közösen laktak a hajléktalanszállón. Elmondta, hogy a férfi rendszeresen bántalmazta, és már többször fojtogatta is. Vanda arra kérte Dalmát, hogy senkinek ne beszéljen erről, mert ha a férfi rájönne, hogy elmondta valakinek, megölné, ahogy már többször is megfenyegette. Amikor az önkéntes megkérdezte, hogy miért nem mondja el a szociális munkásnak, Vanda azt válaszolta, hogy úgysem tudnának segíteni, mert még ha el is küldenék a férfit, megtalálná, mert korábban is volt erre példa. Dalmát letaglózta az információ, de mivel többször is megkérték, hogy senkinek se szójon, magában tartotta a titkot. Egy alkalommal Vanda nem jött el a csoportfoglalkozásra, és kiderült, hogy élettársa olyan súlyosan bántalmazta, hogy tartós kórházi kezelésre szorult. Az önkéntes összeomlott, saját magát vádolta és rendszeres terápiás beszélgetésekre volt szüksége az eset feldolgozásához. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

Bár az önkéntesre is vonatkoznak a titoktartási szabályok, bizonyos esetekre ezek nem érvényesek: például ha az ügyfél egészségi állapota, fizikai épsége vagy akár az élete kerülne veszélybe. Az önkéntesnek azonnal értesítenie kellett volna a szociális munkást, aki kidolgozta volna a megfelelő beavatkozási stratégiát, s ez által megakadályozta volna a további bántalmazást, a nélkül, hogy elárulta volna az önkéntest. A rendszeres csoportos szupervízió vagy a vezetővel való beszélgetés is segíthetett volna az önkéntesnek eldönteni, hogy meg kell-e tartania a rábízott titkot.

7. AMIKOR AZ ÖNKÉNTES MUNKA VESZÉLYEZTETI AZ EGÉSZSÉGET

Alapvető elvárás, hogy a szervezet a lehető legbiztonságosabb és kockázatmentes teret biztosítson az önkéntesei számára (pl. oltások, védőruházat, védőital stb. által). Ugyanakkor fel kell készülni az önkéntes munka során előforduló váratlan helyzetekre, például fertőző betegségekre, az önkéntesekkel szembeni agresszív fellépésre stb. Minden esetben mérlegelni kell, hogy az önkéntest egyedül lehet-e hagyni, és probléma esetén kitől és milyen módon tud segítséget kérni.

Esettanulmány

Lizy egy 19 éves külföldi önkéntes hat hónapos szociális munkás gyakornoki képzésre érkezett, és a gyakorlata alatt egy nagy létszámú hajléktalan szállón kapott szállást. Az önkéntes saját szobát kapott, de a folyosón rajta kívül hajléktalan férfiak laktak, és a – szintén férfi – munkatársak irodái is itt kaptak helyet. Minden este enyhe zaklatást kellett elszenvednie (kopogtak az ajtaján, beszélgetni akartak vele, kétértelmű vicceket meséltek). Bár éjjel-nappal volt az épületben ügyeletes és szociális munkás, szégyellt segítséget kérni, és azt gondolta, hogy ezt is megoldja, ahogy napközben is tudja kezelni a hajléktalan embereket. Egy este azonban, amikor egy részeg ügyfél be akart törni a szobájába, az önkéntesnek elege lett, és a következő nap arra kérte a tereptanárát, hogy engedélyezze a gyakorlat korábbi befejezését. Amikor megkérdezte, hogy miért, kiderült, hogy nem a tevékenységekkel van problémája, hanem a lakhatási körülményekkel. (BMSZKI, Magyarország)

Összefoglalás és lehetséges megoldás

Veszélyes lehet az önkéntest olyan környezetbe helyezni, ahol a határok nincsenek egyértelműen lefektetve, és a közös szálláshely különösen problémás lehet. Az önkéntesnek már a legelső esetben jeleznie kellett volna a zaklatást, aki megpróbált volna valamilyen megoldást találni a helyzetre – például másik szállás keresésével. A szállón dolgozó szociális munkás avval is megakadályozhatta volna a probléma kialakulását, ha elmondta volna a lakóknak, hogy ki az önkéntes, miért jön ide és milyen feladatokat fog ellátni.

További példákért [kattints ide!](#)

7 FEJEZET

ÖNKÉNTES
SEGÍTŐKNEK

LEZÁRÁS

Amikor az önkéntes és a szervezet elköszönnek egymástól

Néha az önkénteseket felkérlik, hogy távozzanak a szervezettől, vagy saját maguk döntenek a távozás mellett.

Miért hagyják ott az önkéntesek a fogadó szervezetet?

- ▶ unalom; a munka túl rutinszerűvé válik
- ▶ a magánélet természetes változásai (megváltozott körülmények, új munkahely, családi változások stb.)
- ▶ elégedetlenség; személyes ellentétek
- ▶ egyértelmű feladatmeghatározás hiánya
- ▶ közömbösség a munkakör iránt
- ▶ nem megfelelő vezetés/képzés
- ▶ összetűzés a szabályzatokkal, jogszabályokkal
- ▶ túl sok munka vagy betarthatatlan határidők
- ▶ rossz kommunikáció a teamen belül (a munkatársak és az önkéntesek között)
- ▶ érzelmi stressz és személyes nehézségek
- ▶ megbízhatatlan és gyenge teljesítmény
- ▶ megbecsülés hiánya a szervezet/vezetés részéről

- a munkatársak és szervezet változása
- a munkatársak ellenállása az önkéntesekkel szemben
- néha az önkéntes készségei vagy személyisége nem illeszkedik az ügyfél/ügyfélcsoport igényeihez
- filozófiai, alapértékbeli különbségek
- elhanyagolás
- szexuális visszaélés
- negatív hozzáállás

A PROBLÉMÁK ÁTBESZÉLÉSE AZ ÖNKÉNTESSEKKEL

Sok vezető kerüli a fontos témák megbeszélését önkénteseivel. Nagyon toleráns közegben dolgozunk, ahol összetett problémájú embereket támogatunk és róluk gondoskodunk. Az önkéntesek nem ügyfeleink, nem alkalmazottak, szabadidejüket ajándékozzák nekünk. Evvel együtt néha fel kell vállalnunk a konfliktust az értékrendünk vagy a szervezet alapelveinek védelme érdekében. A konfliktus elodázása hosszú távon nem térül meg, az emberek továbbra is nekünk nem tetsző módon fognak dolgozni, és elképzelhető, hogy nem is lesznek tisztában avval, hogy mi a gondunk velük.

A konfrontáció konstruktív és asszertív módozatai általában mindkét félnek segítséget nyújtanak. Nemcsak a szervezet szükségleteit elégítik ki, hanem az önkéntesnek is segítenek megérteni a különböző rendszereket, és fejlesztik készségeiket.

Néhány ötlet a konfliktusok konstruktív rendezésére

- A magatartás vagy személyiség helyett a teljesítményre helyezd a hangsúlyt! Kerüld a támadó hangszínt!
- Légy konkrét! A számodra problémás magatartást konkrét példákkal mutasd be!
- Kerüld az ilyen állításokat: „Mindig így csinálsz.”
- A beszélgetést bizalmas közegben folytasd le! Csak akkor kezdj bele, ha higgadt és tárgyilagos vagy!
- Időben avatkozz közbe!
- Próbálj egyetértésre jutni a problémával kapcsolatban! Engedd, hogy az önkéntes elmondja, hogyan látja ugyanezt saját nézőpontjából!
- Szögezd le, hogy minden fél megoldást keres a problémára, és ehhez közös tervre lesz szükség!
- Beszélj meg egy következő találkozót!

AZ ÖNKÉNTESSEK ELBOCSÁJTÁSÁNAK ELJÁRÁSA

Az önkéntesek időt, energiát és a szívüket adják a szervezetnek, ahol önkéntes munkát végeznek. Mégis előfordulhat olyan helyzet, amikor az önkéntes megválnak a szervezettől. Erre meglehetősen



ritkán kerül sor, de van rá példa. Előfordulhat, hogy sikerül tisztázni a nézeteltérést, de az is lehet, hogy nem. Érdemes minden lehetőséget megvizsgálni, mielőtt elköszönünk egymástól.

Milyen lehetőségeink vannak az elköszönés mellett?

- ▶ Új önkéntes pozíció keresése a szervezeten belül
- ▶ Képzés/támogatás vagy átképzés annak függvényében, hogy első munkaköre ellátásához megfelelő felkészítést kapott-e az önkéntes
- ▶ Érdekesebb környezet keresése az önkéntes számára, ha ráunt jelenlegi munkakörére
- ▶ Tájékoztasd az önkéntest egyéb (akár online) lehetőségekről, amely segít neki a számára megfelelőbb munkakör kiválasztásában

Ha az önkéntes kora vagy fogyatékosága miatt nem tudja ellátni munkakörét és nem tudunk számára más munkakört biztosítani, köszönjük el tőle stílusosan, kifejezve hálánkat az együtt eltöltött időszakért stb. Sosem könnyű elköszönni, az önkéntesektől pedig néha még nehezebb. Néhány ötlet vagy kidolgozott eljárásrend segítségünkre lehet, de a legtöbb vezetőt külön fel kell készíteni erre a nehéz feladatra.

Vannak szervezetek, ahol egyértelmű szabályokat alkottak a felvétel és az elbocsájtás eljárásaira, amelyek akár az önkéntesekre is vonatkoznak. Bizonyos országokban jogszabályok írják elő, mit kell tenni.

Néhány ötlet a lezáráshoz

- ▶ Az önkéntesek magatartásával, elbocsátásával kapcsolatos feltételeket az önkéntesek egyik bevezető felkészítő alkalmán közölni kell. Ez gyakran megegyezik a fizetett alkalmazottakkal kapcsolatos elvárásokkal – ideértve a próbaidőt, felfüggesztést és elbocsájtást.
- ▶ Az elbocsájtás előtt érdemes minden lehetőséget megvizsgálni.
- ▶ Az önkéntes munkaköri felettese jelezze számára, hogy komoly aggályok merültek fel a viselkedésével/magatartásával kapcsolatban.
- ▶ A vizsgálat idejére az önkéntes munkavégzését akár fel is lehet függeszteni.
- ▶ Szinte sosem szabad azonnal elbocsájtani egy önkéntest, hacsak nem veszélyezteteti közvetlen módon az ügyfeleket.
- ▶ Vizsgáld meg körültekintően, hogy az önkéntes tényleg megszegte-e a szabályokat, illetve van-e elég bizonyíték az elbocsájtásához! A mérlegelés fázisában azt is meg kell vizsgálni, hogy a szervezet vezetése/munkatársai mennyiben járultak hozzá a problémához.
- ▶ Vedd figyelembe az önkéntes személyes helyzetét és gondold át, milyen negatív hatásai lehetnek az elbocsájtásának!
- ▶ Az elbocsájtási eljárást minél hamarabb el kell kezdeni.

➤ Hívjunk össze egy elbocsájtó találkozót:

- Találkozzunk személyesen, sose küldjünk el senkit írásban!
- Hívj meg valakit, akiben megbízol, hogy támogasson, és egyben pártatlan megfigyelőként jelen legyen!
- Légy gyors és egyenes, amikor elmondod a döntésedet! Ezen a ponton már nincs miről egyezkedni.
- Adj lehetőséget, hogy az önkéntes maga mondjon fel, s ez által megőrizze önbecsülését, illetve elejét vedd annak, hogy rossz hírt keltsen a szervezetnek!
- Ne ítélkezz, tartsd tiszteltben az önkéntest és véleményét

Értesíts mindenkit, akinek tudnia kell arról, hogy az önkéntes már nem jön többet dolgozni ebben a munkakörben!

Készíts írásos feljegyzéseket a teljesítménybeli hiányosságokról és arról, hogy milyen módon próbálta a szervezet kijavítani a hibákat (tanácsadás, coaching, figyelmeztetés, értékelés), szerezz be aláírt tanúvallomást olyan személyektől, akik alátámasztják a mulasztást!



8. FEJEZET

ÖNKÉNTES
SEGÍTŐKNEK

MONITORING ÉS VISSZAJELZÉS

Az önkéntes program monitorozása és értékelése

A küldetéssel bíró szervezetek általában a világ jobbra tételén fáradoznak és szolgálni akarják embertársaikat. Általában nem rendelkeznek bőséges forrásokkal, és így a monitorozás és értékelés felesleges luxusnak vagy adminisztratív tehernek tűnhet. Ugyanakkor a monitoring és az értékelés a szolgáltatás minőségének javításához vezethet és így társadalmi változást idézhet elő.

Hogyan segít a programunk monitorozása?

- ▶ Méri és igazolja a szervezet hatékonyságát a célok elérése terén, illetve a tevékenységek hatását.
- ▶ Javítja a belső tanulás és döntéshozatal folyamatait a projekttervezéssel kapcsolatban.
- ▶ Az önkénteseket és támogatókat hatalommal ruházza fel és motiválja.
- ▶ Garantálja a számonkérhetőséget.
- ▶ Befolyásolja a kormányzati szakpolitika alakítását.
- ▶ Megosztja a tudást más szervezetekkel és tágabban értelmezett mozgalmakkal.
- ▶ Felismerhetjük programunk helyi közösségekre gyakorolt hatásait és korlátait.

Három fő típusba osztható az önkéntes programok értékelése:

1. Folyamat-alapú: a program tervezésére és a hatásosságra helyezi a hangsúlyt.
2. Cél-alapú: azt vizsgálja, hogy a program milyen mértékben teljesítette az eredetileg kitűzött célokat.
3. Eredmény-alapú: azt vizsgálja, hogy a program elérte-e a tervezett eredményeket és hatásokat, amennyiben igen, milyen mértékben. Az eredmény-alapú értékelés vizsgálhatja az ügyfelek vagy a közösség szintjén elért változásokat/hatásokat is.

Érdemes egyetérteni a begyűjteni kívánt információval kapcsolatban. Az információ legyen célzott és feldolgozható, időben pontos, felhasználó-barát, hiteles és megbízható. A monitoring és értékelési tevékenységek folyamán figyelmet kell szentelni az etikai kérdésekre és az adatvédelmi szabályokra is.

El kell dönteni, hogy mely projekteket vagy programokat kívánod monitorozni. Érdemes a megvalósítás szereplőinek minél szélesebb körét bevonni, mert az ő meglátásaik értékesek lehetnek.

Az értékelés megtervezésekor meg kell határozni a kutatás középpontjában álló témákat és kérdéseket, és tisztázni kell az értékelés céljait.

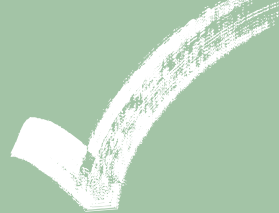
Információt számos módon gyűjthetünk, de az értékelés tervezésekor el kell dönteni, hogy milyen információt és hogyan fogsz összegyűjteni. Az adatok értékelése után érdemes lehet az eredményeket valamilyen módon közkinccsé tenni.



Szerzők:

Arrels (ES)	Marie DeCool, Bob Walker
BMSZKI (HU)	Koltai Luca, Podina Andrea
Menhely Alapítvány (HU)	Naszvadi Tibor
St Mungo's (UK)	Sommer Rouse
Vva ry (FI)	Vlada Petrovskaja

I. MELLÉKLET



NAGY ÖRÖMET OKOZ, HOGY MEGHALLGATHATOK MÁSOKAT - INTERJÚ MARIE DECOOL-LAL, AZ ARRELS LAKHATÁSI PROGRAMJÁNAK ÖNKÉNTESÉVEL

Mióta végzel önkéntes munkát az Arrels-nél?

Két és fél éve kerültem a szervezethez.

Milyen feladataid vannak a lakhatási program önkénteseként?

Azok a hajléktalan emberek, akiknek az Arrels biztosít lakhatást, aláírnak egy együttműködési támogatást, miszerint heti egy alkalommal beengednek egy munkatársat a lakásukba. Egyik feladatom az ilyen látogatás az illető otthonában, és emellett elkísérem őket orvosi vizsgálatokra, és különböző hivatalokhoz, ahol segíték nekik az ügyeiket intézni.



„Hogy szereted a kávé? Mi Veled együtt!”

Ezt a két mondatot nemrég láttam egy kávézó falán, és szerintem akár az Arrels önkénteseinek is lehetne a mottója. Rengeteg kávé iszom az ügyfeleinkkel. Nagy örömet okoz, hogy meghallgathatok másokat, hogy egy kávézóban vagy csocsózás közben bizalmi kapcsolatokat alakíthatok ki...

Néha úgy érzem magam, mint társas kódokat fordítanék. Hogy is magyarázzam el? Sokszor érzem, hogy azok az emberek, akiket látogatok, elveszítették a társadalomba vetett bizalmat, nem bíznak a társas kódokban, elveszítették a ritmust. Többször vettem észre például orvosi rendelőben, hogy az orvos mondatait ismételve, hogy „vegye le a kabátot, feküdjön le, emelje fel a karját...”. Azok az emberek, akiket elkísérek valahova, könnyen izgulni kezdenek egy fehér köpeny vagy egy hivatalosnak tűnő pult láttán, de mivel bennem bíznak, könnyen megnyugodnak és megcsinálják, amit kérek.

Mit gondolsz, miben más mindez a szakképzett alkalmazottak feladataihoz képest?

Szerintem pont azért vagyok értékes az Arrels számára, mert nincsen szakirányú végzettségem – engem az ügyfelek magukkal egyenlőnek látnak, a társadalom egy képviselőjének. Néha barátnak is tekintenek, a kapcsolat alapja pedig az egyenlőség és a bizalom, nem pedig a tekintély.

Mi a legnagyobb kihívás a lakhatási programban egy önkéntes számára?

Szerintem az a legnehezebb, hogy egy olyan bizalmon alapuló kapcsolatot alakítsunk ki amiről az előbb beszéltem, és hogy ezt a kapcsolatot fenn tudjam tartani. Néha az is nehéz, hogy a szakképzett segítők és az önkéntesek egy teamként működjenek.

Milyen képzést és/vagy támogatást kaptál a szervezettől?

Mielőtt elkezdtem volna önkénteskedni az Arrels-nél az önkéntes részleg vezetőjével kellett találkoznom. Szerintem ott döntötték el, hogy felvesznek. Utána találkoztam a lakhatási program vezetőjével és az egyik szociális munkással, és mindketten elmondták, hogy hogyan működik a program és milyen feladataim lesznek önkéntesként.

Nem sokkal ezután lehetőségem volt szervezet más önkénteseivel együtt részt venni egy egész napos rendezvényen, ahol bemutatták az Arrels különböző szolgáltatásait.

Havonta tartunk teamet, ahol megbeszéljük a kétségeinket és átbeszéljük a tapasztalatainkat. Nagyon fontosnak tartom, hogy teamben dolgozunk és megosztjuk egymással azokat a helyzeteket, amelyekkel a munkánk közben találkozunk.

Évi kétszer a lakhatási program összes önkéntese és minden dolgozó összeül, hogy átbeszélje mi minden történt ebben az időszakban, és egy esetet részletesen is megtárgyalunk.

Úgy vettem észre, hogy az Arrelsnél elsősorban tapasztalataink jelentik a tanulás alapját, úgy hogy közösen próbáljuk meg a történéseket értelmezni. Ez számomra pont megfelelő. Mondjuk szívesen tanulnék többet például a pszichiátriai problémákról és lehetséges gyógymódjaikról, vagy hogy bizonyos helyzetekben, amikor az ügyfél furcsán viselkedik, mit kellene tennem. Hiába vagyok amúgy szakképzett ápolónő, nem sokat tudok az alkoholról vagy a kábítószerekről, pedig ez hasznos lenne a munkám során.

Mit gondolsz, milyen változásra lenne szükség az önkéntesek szerepében?

Szerintem az Arrelsben annyira fontosak az önkéntesek, hogy nem is működnének a programok nélkülünk. Úgy kellene az önkéntes munkára tekinteni, mint a társadalom támogatása mindazon nehézségek és gyengeségek leküzdésére, amit ugyanez a társadalom idéz elő. Még akkor is, ha ez elsősorban az állam feladata lenne.

Mi a legjobb az önkéntességben?

Számomra az a legjobb, hogy mély kapcsolatokat lehet kiépíteni másokkal, és ezáltal valódi segítséget tudunk nyújtani. Az is jó, hogy egy team tagja vagyok, és az eddigi tapasztalataim gazdagítják az itteni munkát.

2. MELLÉKLET

A LAKÁSMENHELY FELNYITOTTA A SZEMEM - INTERJÚ EGY ÖNKÉNTESSEL AZ ARRELSNÉL

2017 januárjában új intézményt nyitottunk, egy lakásmenhelyt (Flat Zero). A lakásmenhely egy alacsony-küszöbű menedékhely régóta közterületen élő hajléktalan emberek számára, akik nem vesznek igénybe más szolgáltatásokat a városban. Ők a lakásmenhelyen biztonságosan tölthetik az éjszakát holmijukkal és állataikkal együtt. A nyitás óta 52 ember (41 férfi és 11 nő), három kutya és egy macska töltött legalább egy éjszakát az intézményben. 37 önkéntes és két fizetett alkalmazott működtette a menhelyet 2017-ben. A lakásmenhely azért tud kinyitni minden este, mert takarítóbrigádunk mellett 25 állandó önkéntes vesz részt a működtetésében. Paula Huguet az egyik önkéntes vele beszélgettünk.



Ma volt a tizenötödik éjszakád a lakásmenhelyen. Milyen feladataid vannak?

Az önkéntesek kettős feladatot látnak el: odafigyelnek a betérő ügyfelekre, és logisztikai segítséget nyújtanak. Beágyazunk, levest melegítünk, kávét főzünk, betesszük a szennyest a mosógépbe, de a legfontosabb, hogy odafigyeljünk rájuk, érdeklődést mutassunk, kérdéseket tegyünk fel és támogassuk őket. Sokszor bejönnek, és ha jó napjuk volt, mindenfélét mesélnek. Máskor meg látni az arcukon, hogy csak pihenésre vágnak, és rögtön le is fekszenek, erőt gyűjtve a következő napra.

A lakásotthon olyan, mintha egy fedett utca volna, és így a szabályok is rugalmasak. Említetted, hogy alacsony-küszöbű a szolgáltatás. Ez mit jelent?

Azt szoktuk mondani, hogy itt nincsenek szabályok, vagyis csak az alapvető együttélési normákat kell betartani. Ugyanazt csinálhatják, amit az utcán is tennének, de nem kell az időjárástól tartaniuk, hogy attól, hogy megtámadják őket. Szerintem ez egy jó megoldás, itt mindent megkapnak, ami az alapszükségleteik kielégítéséhez kell: tudnak ételt melegíteni, zuhanyozni, biztonságos helyen aludni, beszélgetni valakivel, aztán reggel felkelnek és elmennek. És bár azt mondtam, hogy itt nincsenek szabályok, azért van olyan „szokásrendszerűség”, amit az itt éjszakázók maguk alkottak. Például éjszaka egy idő után elkezdnek rászólni egymásra, hogy mindenki maradjon csendben, és így lehessen pihenni.

Milyen a légkör?

Ha valaki sok időt tölt az utcán, átalakulnak a társas kapcsolatai: magányos lesz, félni fog, hiszen mindenféle veszély és kockázat fenyegeti. Itt a menhelyen kialakul egy társaság, lehet barátkozni.

Most már én is ismerem azokat, akik itt szoktak aludni, tudom, hogy miért vannak itt, és mindig megkérdezem, hogy mi történt azokkal, akik nem jöttek be az adott este. Ők is aggódnak azokért a társaikért, akik kórházba kerülnek, és érdeklődnek, hogy nem tudunk-e róluk valamit. A lakásmenhelyen kapcsolatok jönnek létre.

Mit tanultál a lakásmenhelyen az eddigi tapasztalataid alapján?

Olyan, mintha kinyílt volna a szemem. Azóta mindig nyitott szemmel járok, egyfolytában tanulok, és mindig meglepnek a lakók hihetetlen történetei. Minden reggel fáradtan megyek el innen fizikai értelemben, de érzelmileg teljesen feltöltődve. Azt is megtanultam, hogy nem szabad ítélni, mert az esetek nagy részében egyáltalán nem ismerjük a másik körülményeit. Mindenki saját világot alkot, amibe bele lehet pillantani, ha odafigyelünk. A lakásmenhelyen rengeteg tapasztalatot szerezhetünk a vendégeinktől.

Az a legfantasztikusabb érzés, amikor valamelyikük saját szobába vagy lakásba költözhét. Márciusban abban a szerencsében volt részem, hogy én voltam ügyeletben, amikor egy pár az utolsó éjszakáját töltötte nálunk. Annyira boldogok voltak, hogy esélyt kaptak az életük újraépítésére, nagyon fel voltak dobódva, remek éjszakánk volt. Lehet jó vagy szörnyű oka is annak, amikor nem találkozik valakivel többet. Szerencsére általában többször jó, mint nem.

Volt, ami meglepte?

Az nagyon meglepett, amikor valaki elmeséli az élettörténetét, és teljesen normális múltja van – amit én „normálisnak” érzek – és most mégis hajléktalanként él az utcán. Vannak, akik rengeteg táskát cipelnek magukkal, mert nem tudják sehol otthagyni a cuccaikat. Egyik éjszaka az egyik férfi megmutatta a pénztárcájában őrzött fotókat. Ő is szerepelt a képeken, de nagyon máshogy nézett ki, és egy három-négy év körüli kislánnyal állt. Nagyon meglepett, hogy rájöttem, van egy lánya – egyedülállóként ismertem meg, és nem is képzeltem, hogy talán valaha egész más körülmények között élt.

Amikor emberekkel beszélgetsz, előfordul, hogy mások sincsenek evvel tisztában?

Erről gyakran megfeledkezünk, pedig sokakat érdekel. Sok ismerősöm szokott kérdezgetni, főleg azt, hogy hogy kerül valaki az utcára. Erre sose szoktam egyenesen rákérdezni, inkább a célokról és sikerekről kérdezgetem őket, amióta ebben a helyzetben élnek. Persze mindenkinek megvan a saját története – olyannal még nem találkoztam, aki az utcán született, ott nőtt fel és ott is halna meg! Bár sajnos az utolsó kettő elég gyakran válik valósággá.

Sajnos biztos vagyok benne, hogy még így is sokan gondolják, hogy aki itt köt ki nálunk, a lakásmenhelyben, az maga választotta ezt az életet, vagy megérdemli. Szerintem ez nagyon igazságtalan, hiszen nem ismerik az itt lakókat: nem tudhatják, hogy milyen betegségük, szenvedélyük vagy bármilyen más nehézségük van. Nem hiszem, hogy bárki is azért kerülne az utcára, mert ott szeretne élni. Inkább folyamatosan egyre romlik a helyzete, amíg bele nem törődik és feladja, hogy valami jobban reménykedjen, változzon vagy fejlődjön. Szerintem ezek az emberek azért élnek az utcán, mert nincs más lehetőségük. Nem könnyű az utcán élni.

3. MELLÉKLET



ARRÓL, AMI FELEMELŐ... - INTERJÚ A MENHELY ALAPÍTVÁNY EGYIK ÖNKÉNTESÉVEL

Szerinted mi ez az ÚTON program?

Ha az Úton programról beszélek, akkor folyamatosan ott van a háttérben a Menhely Alapítvány egy másik projektje a Gyorsítósáv. Én abban voltam először önkéntes. Abban a programban kifejezetten utcán, vagy krízisszállókon élő emberek voltak megcélózva, mint a legsérülékenyebb csoport.

Deklaráltan a munkaerő piaci reintegráció volt a cél, de igazából az emberek képességeinek fejlesztése kapott hangsúlyt. Képességeiket, készségeiket fejlesztő tréningsorozat volt.

Tizenkét hajléktalan személy vett részt benne, és voltunk mi önkéntesek, meg persze a szociális munkások, de mi önkéntesek is találkoztunk velük előre meghatározott időkeretekben. Lényegében péntekenként déltől, úgy este hatig együtt voltunk.

Ebben az együttlétben volt közös étkezés is, és ekkor kötetlen, informális légkörben hangolódhattunk rá a tréningre. Ez még a Menhely Alapítvány szociális munkásainak is nagyon újszerű volt, mert általában ők nem ilyen formában találkoznak az ügyfelekkel, hanem abban a frontális ügyintézős helyzetben, hogy te ott ülsz a széken, én meg ott ülök a pult túloldalán, és egy formális, hivatalos kapcsolat van közöttünk. Ehhez képest itt nem voltak olyan merev határok, eleve tegeződtünk, szóval nagyon meghitt, családias légkörben telt az egész, és mivel majdnem annyi önkéntes volt, mint érintett, ezért spontán kialakultak a párok, hogy ki kivel dolgozik együtt egy mentor-mentorált kapcsolatban a tréning alkalmakon kívül.

A pénteki tréningek mindig tematikusak voltak, volt olyan, hogy pénzügyi ismeretek, jogi ismeretek stb., de az egész koncepciója az volt, hogy szakértőket hívtunk, akik meséltek, utána pedig a kapott tudást játékos formában adaptáltuk. Amikor például eljöttek a Morgan Stanley képviselői és arról beszélnek, hogy a különböző bankok milyen szolgáltatásokat nyújtanak, éreztem azt a feszültséget, hogy ez egyáltalán nem abban a dimenzióban mozog, amilyen infókra szüksége lenne a résztvevőknek.

Szóval voltak ilyen ütközési pontok, de az egész úgy folyt, hogy volt egy flipchart, amire minden ismeretet feljegyeztünk. Marianna, a projekt vezető szociális munkás, eleve úgy alakította, hogy ide ne csak mi irogassunk, hanem különböző munkacsoportok voltak, melyekben együtt dolgoztunk, és a résztvevőknek kellett kimenni és előadni a csoportmunka eredményét. Nagyon látványosan kibomlott, hogy hétről-hétre egyre magabiztosabban álltak ki az emberek egymás mellé. Szemmel láthatóan nőtt az önbizalmuk, meg az a képességük, hogy csoport előtt beszéljenek vagy, hogy felvállalják azt, hogy ők kiállnak.

Mondtad, hogy folyt egy mentori háttérmunka, amikor párban működtetek. Itt miben tudtál segíteni?

Akkor nekem nem volt egy állandó partnerem, de volt olyan, hogy találkoztam résztvevővel és az volt a legjellemzőbb, hogy munkát kerestünk, leültünk és álláshirdetéseket néztünk, vagy a számítógépen próbáltunk meg eligazodni.

Volt olyan speciális kérés is, hogy valaki az excelt szeretne volna megtanulni. Néha azért egy kicsit túlfeszítette már ez a dolog az intézmény kereteit. Gondolok itt arra, hogy nekünk azért voltak felkészítő alkalmaink, ahol a projektvezetők nagyon nyomatékosan és határozottan közölték, hogy itt vannak szabályok, meg hogy milyen keretei és feltételei vannak a közös munkának. Tudtuk, hogy határtartóknak kell lennünk, és például nem osztjuk meg a magántelefonszámunkat a résztvevőkkel, vagy nem nagyon találkozgatunk a Kürt utcán kívül, mert ez az intézményi keret a biztonságos.

Ehhez képest, nyilván amikor ennyi időt töltesz együtt emberekkel, akkor egy tök baráti kapcsolat alakul ki, én például nagyon nehezen tudtam ezeket a határokat tartani, simán megadtam mindenkinek a telefonszámomat, aminek azért lettek érdekes következményei.

Például sokukban megfogalmazódott, hogy szívesen tanulnának angolul, ti. angol tanár vagyok, és ez hasznos ha valaki például a vendéglátásban akar elhelyezkedni, így hát akkor el is indítottuk ezt. Voltak öten vagy hatan, akik szerették volna, és a szombati nap volt, ami jónak bizonyult mindenkinek, de akkor az Alapítványnál nem lehetett megoldani. Ekkor az Auróra utcában találtunk, egy másik önkéntes, Kati, segítségével egy olyan közösségi teret, ami teljesen ingyen helyet biztosított. Találkoztunk kb. 5-6 alkalommal, de sose voltunk négynél többen, és nem nagyon volt a dolognak folytonossága. Volt egy idősebb pár, olyan 50 körüliek, látszólag teljesen kiegyensúlyozottak. A hölgy gyereke Angliában élt, és talán nem is tudta, hogy az anyja milyen nehéz helyzetben van, de ők rendszeresen látogatták őt kint, és volt szó arról is, hogy oda is költöznek hozzá, és ott fognak együtt élni. Úgyhogy neki nagyon jó lett volna, hogy megtanuljon angolul legalább alapfokon. A párjával nagyon sokszor eljöttek, és a végén már úgy alakult, hogy csak hárman voltunk, ez tök jól ment, és már nem is tudom, hogy kopott ki.

A másik, szerencsétlenebb példa az, hogy volt egy tartósan utcán élő fiatalember, aki a Fűvészkertben lakott, és vele is baráti kapcsolatba kerültünk, ahogy mindenki mindenkivel. Ő kezdett el egy kicsit túllépni a kereteken, jellemzően visszahívást kérő sms-eket küldözgetett. Ő is akart járni angolra, kb. két alkalommal el is jött, de volt olyan, hogy felhívott este, hogy nem lehetne-e másnap, én meg sose mondtam határozottan nemet. Nem mentem bele ezekbe, de sose közöltem elég határozottan, hogy figyelj ez nem így működik.

Megkérdezhetem, hogy miért pont a hajléktalan-ellátást választottad, miért nem mondjuk egy kórházba mentél gyerekeket vidítani?

Nem nagyon tudom megmagyarázni, fiatal felnőtt korom óta érzékeny vagyok erre.

Én Romániában éltem korábban, ott is rengeteg hajléktalan van. Kolozsváron, ahol egyetemre jártam tapasztaltam meg leginkább. A kisvárosban, ahonnan származom, nem jellemző, de Kolozsváron zsigerien érintett a dolog. Közben elkezdtem a szociológiát és meg tudom magyarázni, hogy a lakhatás alapvető jog, és az emberi méltóság sérül a hiányában, tudom ezt racionalizálni, de akkor ez zsigerileg érintett.



Viszont Kolozsváron teljesen tehetetlennek éreztem magam. Bölcsésznek tanultam, ilyen körökben mozogtam, ott nincs annyira pezsgő civil szféra, ott nem találtam meg az eszközöket, hogy ilyen szinten hasznosítsam magam. Mindig csak a rossz érzések maradtak.

Azután eljöttem ide Budapestre és itt még döbbenetesebb volt, viszont elég hamar láthatóvá vált a hajléktalanellátó rendszer működése. Egy barátnőm önkénteskedett a Menhely Alapítványnál korábban, és tök egyértelműnek tűnt, hogy én is akarok menni önkénteskedni. Az első önkéntes akció, amire behívtak, a Mikulás-csomag osztás volt, és iszonyúan jó érzés volt már az is, hogy behívtak és csinálhattam. Utána elkezdtem reggel ételosztásokra járni, és ott ismertem meg Mariannát, aki mondta, hogy lesz a Gyorsítósáv és elmondta ez miről fog szólni, és hogy önkéntesekre támaszkodna. Ekkor ez még teljesen kísérleti fázisban volt, akik ott bekapcsolódtunk mindannyian újak voltunk.

A képzés és a bevezetés hogyan volt a Gyorsítósávhoz? Előadás volt, vagy kiscsoportos képzés, vagy kijelöltek melléd egy mentort?

Egy évvel korábban volt már egy ugyanilyen projekt, az abban részt vevő önkéntesek sokat segítettek.

A képzés tematikusan volt felépítve. Volt például egy HR-es területen dolgozó önkéntes, Dávid, aki az önéletrajzírásban segített nálatok, és ő tartott a munkahelyén egy három órás tréninget. Én azóta is az alapján írom az ügyfelek az önéletrajzát, ebből iszonyú sokat tanultam.

És volt az éjjeli menedékhely beengedési processzus, mint érzékenyítő tréning, ami nagyon érdekes volt. Csak annyit közölt előre Marianna, hogy meglátogatjuk az intézményt. Még sose jártam éjjeli menhelyen. Egy barátommal együtt mentem, mert őt is nagyon érdekelte, és elkéstünk. A többiek bent voltak már, mi ott álltunk a zöld vaskapu előtt és becsöngettünk. És akkor jön a Marianna, kinyitja az ajtót, és volt már eleve bennem egy rossz érzés, hogy késve érkezünk, erre Marianna tök szigorúan ránk néz, hogy mit keresünk itt. Teljesen döbbenetes volt, teljesen elszégyelltem magam a késés miatt, és hát jogos, hogy nem lehet megnézni és ennyi volt, hebegtünk-habogtunk...

... már meg is kezdődött a kiképzés...

Igen, azt mondta ez egy férfi éjszakai szálló, maguk meg egy pár, mit keresnek itt, és elkezdtem magyarázni, hogy tudod jeleztem, hogy hoznám a barátomat, de itt nem a barátjával van gond - mondta, hanem magával, és akkor esett le a fatantusz, hogy ő már a szerepjátékban van. És tartotta is ezt a szerepet, és úgy vezetett végig. Megkaptuk a kis csomagunkat, valamelyikünket le is ültette a józanodó székre, végigcsináltuk az egész játékot.

Persze csak a beengedés volt ilyen szerepjátszós, azután végigvezetett a helyen, és megnéztük az egész épületet. Döbbenetes volt az egész. Végül leültünk a szociális munkások szobájában a levezésre. Marianna adott három szempontrendszert a benyomásaink értelmezéséhez. Az első a szabályok és keretek, a házirend volt. A második a tárgyi környezet, intimszféra, és a harmadik pedig a kapcsolati háló. Közösön ventilláltunk arról, hogy milyen szörnyű is mindez.

Nagyon érdekes az egész, és azóta még két-háromszor végigcsináltam. Utána három-négy órát is együtt ülünk, hogy kibeszéljük. Mi laikusok akkor ott faggatjuk-nyaggatjuk a hivatásos dolgozókat mindenről, az egész ellátórendszerrel.

Mit gondolsz az ellátórendszeréről?

Nekem az is iszonyú jó érzés volt, hogy oda tudtam adni a mustáros virslit a pincében az ételosztáson. Teljesen önző okokból kábé, merthogy a saját tehetetlenségemet puhítottam ezzel. De ha meg nézed a tömegszállókat, és az ott dolgozó szocokat, például a Balázst aki alkata, akarata ellenére egy szigorú autoriter figura kell legyen ott, és hogy milyen szinten kell konfrontálódnia és kizárnia embereket, vagy felvennie velük egy olyan adatlapot, arról hogy milyen bevételük van és honnan, és hányszor isznak alkoholt, és hányszor dohányoznak, és miért nem beszélnek a családjukkal, azért, hogy azután semmit ne kezdjenek ezzel az infóval. Mert szerintem ott esetkezelés nem zajlik, csak elalszanak ott az emberek. Hát ez kiábrándító. Látom, hogy ez csak tűzoltásnak jó.

Láttál más szállót is?

Igen, mert most a Vöröskeresztnél dolgozom, nem szociális munkásként, de nagyon sok intézményt látogatunk az országban. Ez tűzoltás, mert annyira nem segíti ki az embert ebből az állapotból. Pont a Marianna mesélt először nekem az Elsőként Lakhatás szemléletről és modellről, és számomra ez az egyedüli elfogadható alternatíva.

Láttál ilyet típusú szolgáltatást?

Nem láttam, csak azt tudom, hogy Magyarországon néhány szervezet csinálja, a Habitat például, meg az Utcáról Lakásba Egyesület. Mondjuk az, hogy lakást adunk valakinek, ez az első lépés kellenie legyen, és nem a végső cél, ahová majd eljut egy többlépcsős rendszeren keresztül. De hát Amerikában biztos megtehetik, hogy e mellé egy teljesen interdiszciplináris csapatot rendelnek, pszichológussal, jogással, orvossal, meg szociális munkással, és hogy ez itt teljesen elképzelhetetlen.

Visszatérve a Gyorsítósávra, az igazán fontos dolgok, akkor voltak, amikor együtt voltunk közösen, nagyon hasznos és jó alkalmak voltak.

De utána ugye egyénileg is foglalkoztál, mint mentor az embereddel?

Igen, de az önéletrajzokat például közösen írtuk, az nagyon jó volt. Az ÚTON programban viszont nincs ez. Ez nem egy zárt csoportként működik, hanem folyamatosan csatlakoznak új emberek, sokkal többen is vannak.

Itt úgy csináljuk, hogy Marianna felhív, hogy be kéne jönni szombaton találkozni valakivel, akinek ebben és ebben kéne segíteni, és akkor bemegyek, és találkozunk, megcsináljuk, de lehet, hogy többet nem is látom.

Néha vannak visszatérők is, de ha a következő időpont nekem nem jó, akkor valaki más veszi át az ügyet. Arra is van példa, hogy többször is találkozom ugyanazzal az emberrel, és ez így eléggé hatékony.

Nem az mondom ezzel, hogy a Gyorsítósáv nem volt hatékony, hanem az zárt volt. Megvoltak az időkeretek, annak sokkal inkább az volt az profilja, hogy mi, közösen vagyunk ott a tréningeken, közösen tanulunk egymástól.

Az Úton kifejezetten a lakhatást célozza?

Nem csak lakhatást, álláskeresést is. Vagy albérletet kell keresni, vagy munkát. De ez azért ennél sokkal összetettebb. Ha munkát keresünk, akkor ott kezdjük, hogy önéletrajzot írunk.

Egyszer-kétszer találkozol egy emberrel és ezt le kell nyomnod másfél két órában?

Az időtartam nem kötött, én olyan másfél órát szánok egy emberre alkalmanként. Van most egy úr, akivel találkoztunk már háromszor vagy négyszer is. Ő alapvetően gyári munkát szeretne, mert most takarító, meg mindenféle alkalmi munkákat végez. Egyáltalán nem ért a számítógéphez, nincs önéletrajza, nincs email címe. Kérdeztem, hogy akkor hogy szokott állást keresni. Hát az újságokat szokta nézegetni, de ott nemigen talál érdemit, meg sokszor szájról szájra terjednek itt az infók, de azok se megbízhatóak. És én csak nézek, mert az ma már evidencia, hogy online álláskereső portálokról tájékozódunk, de ő teljesen passz, amikor elkezdted mutatni, hogy itt van ez a böngésző, és megnyitjuk a profession.hu oldalt, ami nekem tök egyértelmű. És látom rajta, hogy nem érti, hogy mik ezek a szövegek ott, miért görgetünk, miért kéri az adatait, mért kell felvezetni hat űrlapra, hogy mikor született. Annyiszor rávezetjük, hogy már én is kívülről megtanulom, és persze azzal kezdjük, hogy szüksége van egy email címre. Elmondom neki, hogy sokkal sikeresebbek leszünk, ha neten is keresünk munkát, és ennek az a módja, hogy email címet létesítünk. Aztán megcsináljuk az email címet, meg jelentkezőnk állásra, de ő a hét közben, a segítségem nélkül valószínűleg még be sem tud lépni oda.

Így aztán dilemma, hogy most akkor vagy elkezdted segíteni, hogy önállóan tudja használni, és akkor abban a másfél órában nem fogunk egy állásra sem jelentkezni, hanem csak őt fejlesztjük, hogy egy kicsit önállóbban tudja csinálni. De neki erre nincsenek keretei.

És elkezdtem anyukámat is tanítani erre, de neki másnap ott a számítógép, amit használhat, de az az ember akkor fogja folytatni, amikor mi két hét múlva újra találkozunk, és addigra lehet, hogy mindent elfelejt. És ilyenkor azért az a szempont, hogy minél előbb találjon állást, nem akarod mindenáron megtanítani a Firefox rejtelseire, hanem meg akarod nyugtatni, hogy azzal az érzéssel menjen el, hogy én most itt jelentkeztem dolgokra, és előrehaladtunk. Úgyhogy azzal az úrral megcsináltuk az email címet, megcsináltuk az önéletrajzot, és ez mindig nagyon jó.

Marianna sokat segített ebben, nagyon jó tippjei vannak arra, mert nagyon sokszor az ügyfél nem emlékszik, hogy hol dolgozott, meg hogy az melyik évben is volt. Pl. itt áll egy ember, aki a gumigyárban dolgozott sokat. Neked fogalmad sincs, hogy mit is csinálnak úgy általában a gumigyárban, de addig kérdegeted, hogy a gumigyárban mikor mi történt - én ezt tökre élvezem - hogy elkezdnek mesélni arról, mikor mi volt, de rapszodikusan, kihagynak dolgokat, éveket.

És akkor addig kérdezel, amíg el nem kezdenek mesélni, megmutatják Google-on, hogy milyen volt az a gép, amin dolgoztak és akkor beindul az egész.

Nagyon sokszor nagyon akarnak mesélni ezek az emberek, arról, hogy mit csináltak, és olyanokat mondanak - nagyon rossz ezt hallani - hogy milyen jó magácskával beszélni, magácska olyan értelmes, nemcsak ordibál és hisztizik. Szóval miután megcsináltuk az email címet, az önéletrajzot, és felmegyünk a profession.hu-ra és valóban százasaival vannak Budapesten álláshirdetések.

Ennek az úrnak alapfokú végzettsége van, és egyszerűen kapják-marják az embereket raktárosnak például. És akkor kérdezem a bácsitól, hogy raktáros állást nézzünk, vagy inkább gyártósort, vagy péket, takarítót, és teljesen meglepődött a kínálat láttán. És akkor görgetsz, várod, hogy elolvassa, kérdezed, hogy erre jelentkezünk-e. Bizonytalan vagy kicsit, meggyőzni se akarod, kicsit nehéz menedzselni, hogy te gondolsz valamit arról, hogy neki mi jó, de ő azt nem olyan nagyon akarja.



Mariannától azt is hallottam, hogy már te próbálsz szervezni a többi önkéntes munkáját is. Látod-e a pályáívet amit befutottál itt a Menhely Alapítványnál? Van előrelépési lehetőség, mint önkéntes?

Mariannán és Vikin nagyon látszik az elhatározás, hogy ők az önkéntes rendszert fejleszteni, egységesíteni, állandósítani akarják. Marianna folyamatosan törekedett arra, hogy minél több feladatot delegáljon nekünk, régi önkénteseknek. Megkért, hogy kommunikáljak is a többi önkéntessel.

Szóval vannak olyan önkéntesek, akiknek már te szervezed a munkáját?

Ezek ilyen időszakos munkák, és amikor beindult egy új évad, már engem kértek fel, hogy segítsék a tréning lebonyolításában.

Én kerestem anyagot a gyakorlatokhoz, mi szerveztük le az az érzékenyítő tréninget az éjszakai szálláson, illetve mi beszélünk a saját élményeinkről az újaknak azzal kapcsolatban, hogy mik lehetnek a problémás helyzetek és mik a keretei a munkánknak.

Nyilván akik itt akarnak önkénteskedni, azok nem előítéletesek ezzel kapcsolatban, de azért átbeszéljük, hogy a hajléktalanságnak milyen strukturális, vagy egyéni okai vannak. Erre volt egy érdekes kezdeményezésem. Van egy hajléktalansággal foglalkozó blog (Homeless of Budapest), ahol egy fotó alatt hajléktalan emberek röviden elmesélik az életüket, és akkor azt csináltam, hogy kiválasztottam onnan 15 élettörténetet, melyek szépen rámutatnak arra, hogy emberek saját narratívája szerint mi az oka annak, hogy ilyen helyzetbe kerültek. És akkor látszik, hogy ez mennyire nem sablonos, és hogy nem egy érdemtelen szegény ember massa van itt, aki a saját sorsát nem tudta menedzselni. Például megmutatjuk, hogy vannak diplomások, meg családon belüli erőszak által hajléktalanná vált nők, meg az állami gondozottak sorsát stb. Elolvassuk ezeket és kielemezzük őket...

...akkor te már a képzést szervezed, és töltöd meg tartalommal...

...igen...

...a képzés során van olyan tematikus blokk, amit te adsz át konkrétan?

Mindent közösen csinálunk, de Marianna már tudatosan törekszik is, hogy a háttérben maradjon. Nyilván szakpolitikai kérdésekre ő válaszol, de az utóbbi két évben szinte mi vezettük le. Marianna például tudatosan távol maradt az éjjeli menedékhelyen folyó érzékenyítő tréningről, és a több órás programot mi vittük végig Reginával.

Tavalyelőtt összejött egy nagyobb önkéntes csapat, akikből egy szorosabb közösséget szerveztünk. Rendszeresen kommunikáltunk, megosztottuk az élményeinket, egy csomó hasznos infó cirkulált például az albérletkeresésben. Csináltunk egy zárt Facebook csoportot, illetve egy Drive mappába töltöttünk fel hasznos infós anyagokat. Csináltunk egy adatbázist az önkéntesekről, elérhetőségi adatokkal arról, hogy mikor érnek rá, mi a profiljuk. A „szocok” is ebből tájékozódhatnak arról, hogy ki, mikor ér rá bejönni. A Facebook csoport nem lett annyira aktív. Nagyon nehéz összehangolni és sokszor ki is esnek az önkéntesek.

Hány önkéntese van most az ÚTON-nak?

Szerintem állandó olyan négy-öt, akik már nagyon régóta csinálják ezt.

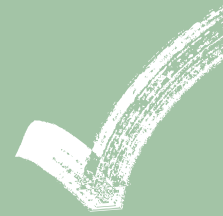


Hogy képzeled a jövőt, merre tovább?

Biztos, hogy csinálni fogom tovább, mert nekem ez így tök komfortos, meg belefér, hogy szombat délelőttönként ezt csináljam nálatok. Csinálom a tréningeket is, segítek Mariannának összeállítani a beszámolót, én gyűjtöm össze az infót az önkéntesektől, amit összegzek, és átküldök a Mariannának.

Ha sok Úton lesz még, akkor én ezt még sokszor szívesen megcsinálom, kilépni nem szeretnék belőle.

4. MELLÉKLET



AMIKOR NEM MINDEN KLAPPOL – PÉLDÁK AZ ARRELS ÉS VVA RY GYAKORLATÁBÓL

ARRELS

Hogyan tekintenek az önkéntesek az egyesület által ellátott hajléktalan emberekre?

Az egyik legfontosabb elvárás bármely szociális ellátásban önkéntes feladatot ellátók felé az, hogy nyitottan és teljes elfogadással álljanak az ügyfelekhez.

Egy példa

Az egyik ügyfél, aki maga is végez önkéntes munkát a szervezet egyik intézményében, szappant, dezodort és egyéb tisztálkodási szereket kap a raktárban dolgozó önkéntestől. Az önkéntes nem kéri ki az ügyfél szociális munkásának a véleményét. Az ügyfél panaszt tesz a szociális munkásnál, mert aggódik, hogy ha kiderül, hogy eltűnt pár dolog a raktárból, őt fogják lopással gyanúsítani. Egyébként van annyi pénze, hogy megvegye ezeket a dolgokat a boltban – azt a márkát, amit ő akar... ezért kellemetlenül érzi magát.

... és egy másik:

Az egyik önkéntes arra kéri az utcán élő ügyfeleket, hogy szerezzen drogot a rákos barátjának. Az ügyfél nem áll kötélnek, de egyik éjjel az önkéntes újra próbálkozik és még pénzt is ad neki. Az ügyfél ekkor megijed és segítséget kér a szociális munkásától, nem érti, hogy mi történik. A szociális munkás kérdőre vonja az önkéntest. Az önkéntes visszaélt helyzetével és etikai szempontból elfogadhatatlanul viselkedett.

„Sosem szabad azt hinni, hogy önkéntesként mindent tudok.”

Az ügyfélnek sok információja van saját magáról és környezetéről, amit az önkéntes nem ismer.

Egy példa

Az egyik ügyfél otthagyja a támogatott lakhatási programot, miután összeveszett a lakótársával. Nem ez az első alkalom, hogy így reagál egy lakótárral felmerülő konfliktusra. A szociális munkás megkeresi, megpróbál mediálni és a végén sikerül az ügyfelet jobb belátásra bírni. Az önkéntes már régóta ismeri az ügyfelet, és mivel aznap estére kiadós esőt ígérnek, aggódni kezd érte. Körbetelefonál minden szociális munkást, akit ismer, hogy valaki keresse meg az ügyfelet, mert nem tudja, hogy a saját szociális munkásával már megbeszélte a dolgot. Ez által ismét sikerül felkorbácsolni a segítők és a lakótársak indulatait.



„Én kísérem az ügyfelet és nem irányítom.”

Mivel önkéntesként sosem ismerem az ügyfél életének minden részletét, így a saját véleményem és a tanács, amit adhatok, valószínűleg nem helyes. Ezért fontos, hogy teamben dolgozzunk, az ügyfelekkel és a szakképzett segítőkkel együtt. Az ügyfeleknek is megvan a saját segítő hálójuk, az egyesületnek pedig mindenféle eszközei vannak helyzetük javítására.

Egy példa

Az egyik nappali melegező ügyfele úgy dönt, hogy nem fogadja el a szociális munkás felajánlott segítségét, hogy néhány éjszakát egy krízisszálláson töltsön, mert hosszabb-távú terv megvalósításán munkálkodik. Az önkéntes úgy érzi, hogy az a legfontosabb, hogy az ügyfél ne aludjon utcán, és nem tudja, hogy a szociális munkás már több lehetőséget felajánlott és az ügyfél mindet visszautasította. Az önkéntes úgy dönt, hogy egy éjszakára kifizeti az ügyfél átmeneti szállás díját, és így tudattalanul bár, de egy éjszaka szállásért feszültséget gerjesztett a segítő és a segített között.

...és egy másik:

Az önkéntes tudja, hogy vannak olyan ügyfelek, akik képesek dolgozni, és ezt általában jó megoldásnak is tartja. Így több ügyfélnek, akikkel beszélgetni szokott, felajánlja, hogy fessék ki a lakását, ám erről nem kéri ki szociális munkásaik véleményét. Végül csak egy ember áll kötélnek és kezd festeni, anélkül, hogy tudná, mennyi lesz a bére és mennyi időt vesz ez a munka igénybe stb. Az önkéntes csalódik a többi ügyfélben, hiszen biztos benne, hogy fizetett munkára lenne szükségük és nem érti, miért nem fogadták el az ajánlatát. Később még csalódottabbá válik, mert az egyetlen ügyfél, aki vállalta a festést, sem váltja be a hozzá fűzött reményeket. Az önkéntes maga keveredett egy csalódásokból, félreértésekből és feszültségektől terhes spirálba. A szociális munkások hiába próbálnak közvetíteni a felek között.

VVA RY

A ruhaadomány ellopása

Szervezetünk sok ruhát kap adományba a lakosságtól, melyet hajléktalan embereknek adunk tovább. Minden héten kapunk adományt, de nem minden használható. Önkéntesek segítik a fizetett munkatársainkat a ruhák átválogatásában, hogy aztán ingyenes bolhapiacon vagy ruhaosztáson a melegezőkben és lakásokban kiosszuk az adományt.

Két fiatal nő jött hozzánk önkéntesnek. A ruharaktárba osztottuk be őket, feladataik közé tartozott a ruhák átválogatása és kiosztása. Heti három alkalommal végezték az önkéntes munkát különvöztő raktárainkban.

Egy fizetett munkatárs mondta el, hogy mi a feladat, mesélt szervezetünk egyéb tevékenységeiről, és arról, hogy hogyan kapcsolódik mindehhez az adomány ruhák kezelése. Később a munkatárs látta, ahogy a válogatás végén nagy szatyrokkal a kezükben távoztak, de nem kérdezett rá, hogy mi van bennük.

Több alkalommal is megfigyelte, hogy nagy zacskókkal mennek a raktárba. Egyszer rájuk nyitott, és látta, hogy a saját zacskóikba pakolják az adomány ruhákat.

A munkatárs megkérdezte, hogy mit csinálnak és hogy mondta-e valaki, hogy haza lehet vinni az adományokból, mert ha igen, akkor ez biztos félreértés volt. A nők azt mondták, hogy két munkatárs is bátorította őket, hogy vihetnek haza is az adományból. És bár ekkor egyértelműen elhangzott, hogy ez tilos, később újra rajtakapta őket, amint a raktárból elvettek ruhát, így megkérte őket, hogy ne jöjjenek többet.

Összefoglalás és megoldás

Rájöttünk, hogy szerződést kell kötni az önkéntesekkel, amely többek között az adományokkal kapcsolatos szabályokat is tartalmazza. Az önkéntesek felkészítése korábban csak az ügyfelekkel kapcsolatos szabályokra korlátozódott, egyéb tiltott tevékenységekre nem, így fordulhatott elő, hogy valaki az ügyfeleknek szánt adományokból saját céljára vett el. Fontos, hogy megbízzunk az önkéntesekben, így tisztázni kell, hogy mit szabad és mit nem.

Arra is ráébredtünk, hogy a fizetett alkalmazottak számára sem egyértelmű, hogy mik az adományokkal kapcsolatos szabályok. Szervezetünknek nagyobb hangsúlyt kell helyezni arra, hogy minden munkatársunk tisztában legyen az összes, az intézményben előforduló tevékenységgel kapcsolatos szabállyal. A másik megoldás, hogy minden önkéntes mellé kijelölünk egy olyan kapcsolattartót, akivel kérdés esetén konzultálhat.

KÉZIKÖNYV HAJLÉKTALAN EMBEREK ÖNÁLLÓ LAKHATÁSI PROGRAMJAINAK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ III.

ÚTMUTATÓ ÖNKÉNTESK FOGLALKOZTATÁSÁHOZ

Szerkesztette:

Bob Walker

Fordította:

Fehér Boróka

Kiadja:

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

1134 Budapest, Dózsa György út 152.

www.bmszki.hu

Tel: 06-1-238-95-00

e-mail: titkarsag@bmszki.hu

Kiadás éve: 2018.

ISBN: 978-615-81054-0-8

ISBN: 978-615-81054-1-5-PDF



Az Európai Unió
Erasmus+ programjának
társfinanszírozásával