

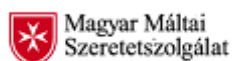
SORSTÁRS SEGÍTÉS

JÓ GYAKORLAT A HAJLÉKTALAN-ELLÁTÁSBAN

EFOP-1.9.8-17-2017-0001

Szervezetfejlesztés a konvergencia régiókban

Készítette: Hajléktalan ellátási munkacsoport, 2019



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalom

Mi is az a sorstárs segítés?	4
A sorstárs segítés hazai és nemzetközi előzményei	4
Sorstárs segítők alkalmazásának céljai a hajléktalan-ellátásban	5
Sortárs segítés a Magyar Máltai Szeretetszolgálat szervezetfejlesztési programjában.....	6
A sorstárs segítés megjelenési szintjei a hajléktalan-ellátó szervezetek életében	6
Alapszabályok a sorstárs segítés, mint módszer alkalmazásakor	7
A sorstárs segítés bevezetése kapcsán felmerülő nehézségek, problémák, félelmek.....	11
A sorstárs segítőknek köszönhető pozitívumok	15
Ki válhat jó sorstárs segítővé a hajléktalan-ellátás intézményrendszerén belül?	18
Sorstárs segítők alkalmazási lehetőségei a hajléktalan-ellátásban	19
Sorstárs segítés megvalósításának forrásai.....	22
Eredmények mérése, minőségbiztosítás.....	23
Felhasznált irodalom	25
1. számú melléklet:.....	26
Jó gyakorlat tár	26
2. számú melléklet:.....	34
Sorstárs segítés jó gyakorlathoz kapcsolódó kérdések, melyek segítik az intézményben dolgozók felkészítését.....	34
3. számú melléklet:.....	35
Sorstárs segítés alkalmazási lehetőségei különböző típusú hajléktalan-ellátó intézményekben	35
4. számú melléklet:.....	37
Elégedettségi kérdőív a sorstárs segítők által szervezett programok résztvevő számára a Málta kecskeméti szállóján.....	37

Jelen szakmai anyag a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület EFOP-1.9.8-17-2017-00001 számú, ' Szervezetfejlesztés a konvergencia régiókban' című projekt keretében kidolgozott jó gyakorlat módszertani ajánlója. A *Sorstárs Segítés* című jó gyakorlaton a Szeretetszolgálat hajléktalan embereket ellátó bentlakásos intézményeiben dolgozó intézményvezetők, vezető-ápolók, mentálhigiénés és egyéb munkakörben dolgozó munkatársak dolgoztak. A módszertani ajánló célja, hogy egy olyan módszert mutasson be, melyet Magyarország összes bentlakásos hajléktalan ellátó intézményében kipróbálásra alkalmasnak vélünk, mivel hatékony és újszerű eszközöket mutat be a hajléktalan embereknek nyújtott szociális segítségben.

Mi is az a sorstárs segítség?

A FEANTSA (Hajléktalanellátó Szervezetek Európai Szövetsége) definíciója szerint a sorstárs segítség támogató kapcsolatot jelent olyan emberek között, akiknek hasonló saját tapasztalataik vannak (Útmutató, 2018.6.) Hajléktalan helyzetű emberek esetében ez a közös tapasztalat maga a hajléktalanság. A hajléktalan-ellátásban tehát a sorstárs segítség azt jelenti, hogy a hajléktalanságot megjárta, vagy aktuálisan is hajléktalanként élő személyeket bevonjuk a szolgáltatások nyújtásába, az ügyfelek olyan embertől (is) kapnak segítséget, akinek van saját megélt tapasztalat a hajléktalanságról. A sorstárs segítség ebben az esetben az életút hasonlóságára épül. A módszer abból az alapelvből indul ki, hogy az emberek alapvetően képesek megoldani a legtöbb problémájukat, ha erre esélyt kapnak. A sorstárs segítő semmiképpen nem oldja meg a sorstársa problémáit, hanem abban segíti, hogy megtalálja saját megoldásait; a sorstárs segítő saját példáját megmutatva gondolatai, érzései tisztázásban segíti a másikat. (Rácz, 2008.11.) A sorstárs segítő szerepmodellként, megküzdési modellként szolgálhatnak. Ezen túlmutatóan pedig a sorstárs modellek hozzájárulnak a professzionális segítő modell gazdagodásához, elvezethetnek a mentálhigiénés intézményrendszer és szemlélet reformjához és szolgáltatások „használói” aktív részvételükkel átalakíthatják az intézményrendszert, ami maga az empowerment. (Rácz, 2008. 29., 31. és 113.)

A sorstárs segítség hazai és nemzetközi előzményei

A sorstárs segítő közös, korábbi élettapasztalataira épülő segítségnyújtását korábban elsősorban mentális- és szenvedélybetegségekkel küzdő ügyfelek támogatására használták. Magyarországon a szenvedélybeteg és pszichiátriai közösségi ellátásokban vannak tapasztalatok a működésükről és a módszer eredményeiről. Emellett az ifjúsági munkában találkozhatunk még kortárs segítő jelenlétével. A sorstárs segítség hatékonyságára vonatkozó magyarországi kutatások is ezekről a területekről származnak (lásd. Rácz, 2008). A hajléktalan-ellátáson belüli sorstárs segítségnek alig van szakirodalma.

Az Európai Unió belül ma már a lakhatási programok tekintetében is egyre szélesebb körben terjed a sorstárs segítő alkalmazása, túllépve a pszichiátriai problémákkal való megküzdés és a függősekből való felépülés terén nyújtott, saját tapasztalatokon alapuló segítségnyújtáson. A

módszer jelenleg kísérleti fázisban van gyermekes családok, alacsony jövedelműek, idősek, állami gondozásból kilépő fiatalok és börtönből szabadulók lakhatási programjaiban is (Útmutató, 2018.6.).

2018-ban zárult az az Erasmus+ stratégiai partnerség, a TrainHouse program, melyben angol, cseh, finn, spanyol és magyar szervezetek dolgozták ki a hajléktalan helyzetben élő emberek önálló lakhatási programjai esetében a sorstárs segítség használatának módszereit. Így született meg a korábban már hivatkozott Útmutató (2018) is. A TrainHouse program fókuszában a lakhatási programok álltak, a sorstárs segítők bevonásának célja esetükben elsősorban a hajléktalan emberek számára biztosított különböző lakhatási formák megtartása volt.

Sorstárs segítők alkalmazásának céljai a hajléktalan-ellátásban

A sorstárs segítők alkalmazásának elsődleges célja, hogy az ellátórendszer hatékonyságát növeljük, javítsuk a segítő munka eredményességét, több hajléktalan emberhez jussanak el a szolgáltatások, és sikeresebb legyen a kilépés, a reintegráció a többségi társadalomba. Kiemelten fontos a közterületen élő hajléktalan emberek motiválása az intézmények által nyújtott segítség elfogadására, amely téren a hasonló helyzetben már személyes tapasztalatokat szerzett sorstárs segítők rábeszélő képessége hitelességük miatt sokkal nagyobb, mint a professzionális segítőké. A más területeken szerzett tapasztalat, mely szerint a sorstárs segítők elsősorban az elérést biztosító programokban, és az elérés kapcsán információk vagy más segítség nyújtásában eredményesek, a hajléktalan helyzetű emberek ellátásában is kamatoztatható. (Rácz, 2008. 51.)

A meglévő szolgáltatások minőségének és hatékonyságának ugrásszerű javulása a sorstárs segítők bevonásával érhető el, hiszen egy hajléktalanságot megjárta egyén önmagában, tapasztalatai okán számít szakértőnek a hajléktalanság megelőzését és felszámolását, valamint a hajléktalanként élő emberek szolgáltatásainak javítását célzó programok tervezése és megvalósítása során. Látványos eredményeket csak az érintettek közvetlen bevonása hozhat a saját problémáik megoldásába. A sorstárs segítőkkel való együttműködés egyrészt segít a

szociális szakembereknek jobban megérteni a hajléktalanság belső világát és dinamikáját, másrészt aktivizálja az ügyfeleket és példát mutat számukra, nem utolsósorban pedig erősíti magát a sorstárs segítőt is.

Sortárs segítség a Magyar Máltai Szeretetszolgálat szervezetfejlesztési programjában

Az előzmények keretében vázolt sorstárs segítségi módszerek elsősorban a sorstárs segítők közvetlenül az ügyfeleknek nyújtott segítségnyújtási formáit takarják, ami a személyes tapasztalataikon alapuló tanácsadás mentén szerveződik. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat az EFOP-1.9.8-17-2017-0001 azonosító számú programja keretében a bentlakásos hajléktalan-ellátó intézményeinek vezetői, részlegvetői és vezető munkatársai részvételével Hajléktalan-ellátási Munkacsoportot állított fel. A munkacsoport feladatai közé tartozott a hajléktalan-ellátás területén működő vagy kipróbálásra érdemes, innovatív, hatékony új szakmai módszerekkel, metódusokkal, ún. jó gyakorlatokkal végzett munka. Ennek részeként a munkacsoport összeállított egy jó gyakorlat tárat (lásd 1. sz. melléklet). Az összegyűjtött jó gyakorlat-lehetőségek közül csoportunk a sorstárs segítség módszerét emelte ki, mint olyan jó gyakorlatot, amelynek alapos megismerését, majd bevezetését, elterjesztését a Máltai intézményekben a leginkább újszerű, emellett hatékony, a jelen ellátási hiányokra választ adó, és más intézmények számára is példaértékű metódusnak találta.

Munkacsoportunk tagjai a vonatkozó szakirodalmakat, valamint az előzményeket, módszertani alapvetéseket és hazai példákat szakértők bevonásával megismerve úgy látták, a sorstárs segítők alkalmazási lehetőségei messze túlmutatnak a közvetlen tapasztalatátadáson az ellátottak részére. Hajléktalanságot megjárt, illetve jelenleg is hajléktalan emberek a hajléktalan-ellátási szolgáltatások lényegében minden szintjén változatos feladatok ellátására alkalmazhatóak.

A sorstárs segítség megjelenési szintjei a hajléktalan-ellátó szervezetek életében

A sorstárs segítők informális szinten óhatatlanul megjelennek a hajléktalan-ellátó intézményekben. Mindenhol megfigyelhető, hogy a szolgáltatást már használó hajléktalanok információkat, tapasztalatokat osztanak meg az új belépőkkel. Az ilyen informális

segítségnyújtás általánosan elterjedt a szolgáltatást igénybe vevő emberek egymással való kapcsolatainak mentén, spontánul szerveződnek, lehetnek rendszeresek vagy esetiek. A szociális munkatársak ezeket az informális tapasztalatátadásokat, segítségnyújtásokat általában észre veszik és jellemzően támogatják is, hiszen jól érzékelik, saját munkájuk válik ettől könnyebbé. Az informális sorstárs segítség elkerülhetetlen, azonban nem teszi lehetővé, hogy a tapasztalatátadás minden arra rászorulóhoz eljusson, hogy szervezett és ellenőrzött keretek között folyjék, és az esetleges visszaélések elkerülését, a folyamat minden szereplőre vonatkozó pozitív szakmai kontroll alatt tartását sem. Ehhez tudatosítás és formális keretek közé emelés szükséges.

Formális szinten a szociális segítők által megszervezett keretek között zajlik a sorstárs segítségi folyamat, melynek során a kereteket biztosító intézmény vagy személy valamennyi szereplő (a sorstárs segítő és az ügyfél) számára biztonságot, támogatást tud nyújtani. Ilyen keretek között a sorstárs segítő önkéntesként vagy fizetett alkalmazottként is tud dolgozni. A sorstársak tapasztalatai felhasználhatóak egyéni szinten közvetlenül a hajléktalan ügyfelekkel végzett egyéni segítő munkában, a szervezet szolgáltatásainak működtetésében intézményi szinten, illetve a szolgáltatások fejlesztésében is.

A szolgáltatási kereteken túlmutatóan a sorstársak tapasztalatai ún. tapasztalati szakértőként megjelenhetnek a szakpolitikák és a közgondolkodás formálása terén is. Sok a tévhit, előítélet, sztereotíp vélemény a hajléktalan helyzetben élőkről. A megélt hajléktalan tapasztalatokkal rendelkező emberek szemléletformáló hatása a közösségekre, szociális intézményekre, kutatókra, politikusokra és a közösségi médiára is nagy lehet.

Természetesen egy szervezet életében akár egyidejűleg több, vagy mindegyik formájában megjelenhet a sorstárs segítség. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat célja a program során az volt, hogy valamennyi bevont hajléktalan-ellátó intézményében minél több szinten alkalmazásra kerüljenek sorstárs segítők a lehető legváltozatosabb feladatkörökben.

Alapszabályok a sorstárs segítség, mint módszer alkalmazásakor

Amikor a Hajléktalan-ellátási Munkacsoportban elkezdtünk a sorstárs segítség témájával foglalkozni, kiderült, több intézményben is működik valamilyen szinten a hajléktalan emberek bevonása a szolgáltatásnyújtásba és a hajléktalan emberek informális segítségnyújtása egymás számára, anélkül, hogy ez tudatosult volna az ott dolgozóknak és az intézményvezetőkben és anélkül, hogy elméleti és gyakorlati szinten tisztában lettek volna a sorstárs segítség módszerével, nehézségeivel, előnyeivel. Ahhoz, hogy a sorstárs segítség, mint jó gyakorlat bevezetésével és használatával járó buktatókat elkerüljük, nagyon fontos néhány alapszabály betartása.

A sorstárs segítőkkel közösen végzett munka azt jelenti, hogy az eddig kizárólag ellátottként kezelt hajléktalan embereket bevonjuk a segítő munkába. Ez a szervezeti kultúra megváltozásával jár és kihívások elé állítja a szervezet egészét és a benne dolgozókat. Ezzel párhuzamosan viszont olyan hitelességet nyújt a segítő szervezet számára, amely semmilyen más módon nem biztosítható. Ez a hitelesség tud minket, segítő szakembereket közelebb vinni a hajléktalan emberekkel végzett munkánk céljainak eléréséhez, sikertelenségeink kiküszöböléséhez, hosszú távon terheink és frusztrációnk csökkenéséhez. Ezért kell nyitottan állnunk a módszer bevezetéséhez és elfogadni a változással járó esetleges zaklatottságot.

A sorstárs segítők megjelenése az intézményekben fókuszváltást feltételez. Szükséges a meglévő hatalmi viszonyokon és struktúrákon való felülemelkedés, a hagyományos szolgáltatási, ellátás-fókuszú gondolkodás felülírása, partnerségi viszony kialakítása a sorstárs segítőkkel és az ügyfelekkel. A szociális munkatársaknak szóhasználatukban és a gondolkodásmódjukban is váltaniuk kell, gondozottak helyett partnerekben kell gondolkodniuk, ha lakóikról, ellátottjaikról, ügyfeleikről van szó. A fókuszváltás része az is, hogy a dolgozók ne a visszaélések lehetőségét, hanem a pozitív lehetőségeket lássák a sorstárs segítők alkalmazásában. Ehhez megfelelő felkészítés és tájékoztatás szükséges. A vezető elhivatottsága és a szakmai stáb támogatása nélkül nem lehet sikeres a sorstárs segítségi program. Kulcsfontosságú az intézményben dolgozók felkészítése. Az ő hozzáállásuk meghatározó, hiszen egy-egy rossz megjegyzéssel porrá lehet zúzni a sorstárs segítőt. A sorstárs segítők bevonása az intézményi munkába azt is jelenti, hogy a korábban csak a professzionális segítők, esetleg önkéntesek által használt tereket (pl. iroda, konyha, mellékhelyiség) meg kell osztani az új segítőkkel, olyan segítőkkel, akik korábban hajléktalanok, ügyfelek voltak. A dolgozóknak át kell lépniük a lélektani határon, mely az ügyfeleket a kollégáktól elválasztja. Ez sem térben, sem a gondolkodásban nem könnyű és nem zökkenőmentes feladat. Egyértelműen a tudás,

tudatosság és tájékoztatottság nyújthat benne segítséget. A módszer iránt elhivatott vezető feladata és felelőssége, hogy megismertesse kollégáival a sorstárs segítségére vonatkozó szakirodalmat, a hazai és nemzetközi működését, példákat, a várható nehézségeket és eredményeket is. Az intézményvezetők szánjanak időt a stáb üléseken arra, hogy feltárják a dolgozók félelmeit a sorstárs segítőkkel végzett közös munka kapcsán és ezekre a félelmekre releváns, támogató és pozitív választ adjanak. Közösén kell összegyűjteni a kockázatokat és előre kidolgozni a válaszokat a várható problémákra. Érdemes a sorstárs segítségére alkalmassá tevő jellemvonásokat, valamint a sorstárs segítők bevonására alkalmas intézményi feladatokat is közösén összegyűjteni. A vezető feladata az is, hogy különböző motivációs technikákat vessen be az új módszer vonzóvá tétele érdekében. Az új módszer bevezetése, használata, a megfelelő szakmai tudás biztosítása, a szereplők felkészítése egyértelműen az intézményvezető felelőssége, de ellátásához segítséget kell kapnia szakértőktől, módszertani munkatársaktól. A Szeretetszolgálat szervezetfejlesztési projektje keretében a segítő szakmai háttérrel a munkacsoport vezetői biztosították.

Amennyiben lehetőség és forrás van rá, hasznos a sorstárs segítségben járatos szakértő bevonása is, aki a felmerülő kérdéseket meg tudja válaszolni és lelkesítő, eredményes példákkal tud szolgálni. Munkacsoportunk jó gyakorlat kidolgozó munkája során több szakértővel is egyeztetünk a sorstárs segítség módszerének alapos megismerése érdekében. Egyrészt a *Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei* (BMSZKI) módszertani munkatársaival, Fehér Borókával és Gerencsér Tamással, akik a korábban már említett *TrainHouse* projektvezető munkatársai voltak. Ők elsősorban a nemzetközi vonatkozások bemutatásával tudtak segíteni minket. Az ő beszámolóikból ismertük meg az Egyesült Királyságban tevékenykedő *St Mungo's* nevű szervezetet, akik 2008 óta képzési programot működtetnek sorstárs segítők részére és a szervezetükön belül is széles körben alkalmaznak munkavállalóként korábban hajléktalan helyzetben élt embereket. A finn *Vva ry* („Otthon nélkül”) nevű civil szervezetet, melyet eleve hajléktalan emberek hoztak létre és az alapítása óta központi szerepet játszanak benne a hajléktalan emberek és a sorstárs segítség. A hajléktalanságot megtapasztalt emberek bevonása és önkéntesként, valamint fizetett alkalmazottként való foglalkoztatása ennek a szervezeteknek alapelve, mely a működés minden szintjét áthatja. Valamint a spanyol *Arrels Alapítványt*, ahol közterületen élő hajléktalan emberek lakásba helyezését szolgáló Elsőként lakhatást programok segítői teamjében foglalkoztatnak sorstárs segítőköt. A *TrainHouse* programban részt vevő másik magyar szervezet, a *Menhely Alapítvány* munkatársa, Kepe Róbert saját tapasztalataival gazdagította

tudásunkat, hiszen a *Fedél Nélkül* című utcalap főszerkesztőjeként egy évtizede dolgozik együtt napi szinten sorstárs segítőkkel. Ő hangsúlyozta a stáb elfogadó attitűdjének fontosságát, valamint a sorstárs segítői munka rendkívül pozitív hatásait magára a sorstárs segítőre nézve. Az, hogy egy hajléktalan ember végre olyan közegben dolgozhat, ahol nem ő kap, hanem ő ad, hogy elhiszi, alkalmas valamire, hogy passzív szemlélőből aktív szereplővé válik hatalmas jelentőséggel bír és elvezethet a hajléktalanságból való kilépéshez is. Véleménye szerint alulról, kicsiben érdemes elkezdni a sorstárs segítőkkel végzett közös munkát. Érdemes először átnéz az ügyfélkört, végiggondolni, kiben van meg a kellő készség a sorstárs segítséghez. Először tehát ez embereket kell megtalálni és utána a feladatokat. Mindig rengeteg feladat van egy-egy intézményben, meg kell találni, hogy ki az az alkalmas ember, aki egy-egy feladattal összepárosítható. Ha megvan az emberünk, akkor először egy kisebb feladattal kell megkínálni, majd megfigyelni, hogyan boldogul. Innen lehet aztán tovább lépni. A feladatok és emberek párosításánál fontos szempont feltérképezni, ki nyitott arra az ügyfeleink közül, hogy másokért, a közösségért dolgozzon.

A fokozatosság elvét érvényesíteni kell tehát a sorstárs segítők kiválasztása és feladatokkal való ellátása, valamint a stáb felkészítése terén is.

A nyílt kommunikáció az összes érintettel a szervezet minden szintjén (dolgozókkal, lakókkal, ügyfelekkel, leendő sorstárs segítőkkel) nagyban hozzájárul a sorstárs segítség bevezetésének sikeréhez. Segítségével csökkenthető az újdonságból fakadó frusztráció és félelem, tisztázhatóak a szerepek és határok, feladatkörök és felelőségek. Fontos, hogy a szereplők alaposan ismerjék a sorstárs segítő feladatát, jogosultságait, a projekt felelősét, a mentor személye is legyen ismert és elérhető az ügyfelek, valamint a kollégák számára, amennyiben jelzést akarnak tenni a sorstárs segítő tevékenységét illetően. Legyenek kidolgozva és egyértelművé téve a visszajelzés lehetőségei és csatornái. Kiemelten fontos az intézmény ellátottjainak hatékony formában történő, alapos tájékoztatása.

Elengedhetetlen továbbá a határok kijelölése, a szerepek egyértelmű tisztázása. Ez történhet szóban, de ajánlott inkább a leírása. A stábtagnak tisztában kell lenniük vele, mire milyen feladat hárul a sorstárs segítő mellett, valamint avval is, hogy a sorstárs segítő mire kérhető meg és mi nem tartozik már a kompetencia körébe az adott feladaton belül, amiben dolgozik. Ajánlott mentor kijelölése a sorstárs segítő mellé, aki közvetlenül támogatja a munkáját, beilleszkedését az intézmény dolgozói közé, segíti megakadásaiban és figyelemmel követi, ellenőrzi a tevékenységét.

A sorstárs segítők kiválasztása körültekintést igényel, így csökkenthető a visszaélések, visszaesések esélye. Sorstárs segítő olyan hajléktalan, vagy exhajléktalan ember lehet, akinek saját életútja, élettörténete feldolgozott, elfogadó és elemző módon megértett saját maga által. Ennek módszere az életút interjú, életútközpontú szociális munka, segítő beszélgetés. A saját életút feldolgozása ilyen módon kulcsfontosságú, hiszen ez az alapja annak, hogy a sorstárs segítő be tudja teljesíteni a küldetését, és hitelesen tudjon válaszokat adni más hajléktalan emberek kérdéseire. Ajánlott tehát olyan embert választani, akit a szociális munkások jól ismernek és részt vett vagy aktuálisan részt vesz egyéni esetkezelésben.

Az írásbeliség, feladatok, hatáskörök dokumentálása, megállapodás kötése a sorstárs segítővel, a szereplők írásbeli tájékoztatása nem kötelező, de erősen ajánlott és sok konfliktust megelőzhet.

A sorstárs segítés bevezetése kapcsán felmerülő nehézségek, problémák, félelmek

Egy új munkamódszer bevezetésekor számíthatunk ellenállásra, nehézségekre. Az emberek alapvetően fenntartásokkal viseltetnek az újdonságok, változás iránt. A változással, változtatással kapcsolatos természetes ellenállást tiszteletben kell tartani és megfelelően kezelni. Az előző fejezetben felvázolt alapszabályok ebben is segítenek. A sorstárs segítés, mint új módszer alkalmazásakor érdemes tudatosítani magukban az intézmény dolgozóinak, „hogymint minden folyamat, a sorstárssegítő alkalmazása is változtatásokat igényel és számos hibalehetőséget rejt magában. Azonban egyben fejlődést is jelent, olyan potenciális és értékes lehetőségeket hozhat mozgásba, amelyek a szociális ellátások jövőjét képviselik.” (Útmutató, 2018. 30.)

A munkacsoport ülések során az intézményvezetők részéről, majd az intézményekben történő konzultációk folyamán a dolgozók részéről egyaránt már a sorstárs segítés metódus szóbeli egyeztetésekor, jóval a módszer bevezetése előtt több félelem is megfogalmazódott. Nem fog-e a sorstárs segítő visszaélni a hatalmával? Megfelelően fogja-e képviselni az intézményi értékeket? Milyen lesz a közösség tagjainak reakciója? Nem bélyegzi-e meg, közösíti-e ki a

sorstárs segítő az intézmény többi használója? El tudják-e valóban fogadni az új módszert a kollégák? Nem vár-e majd el a sorstárs segítő kiváltságokat az intézményben? Hogyan válasszuk ki a legjobb embert a sorstárs segítői feladatra? Megbízható lesz-e a sorstárs segítő? Nem él-e vissza a stábon belül kapott információkkal? Eléri-e majd a célját az új típusú segítő? Akkor is marad-e az intézményben sorstárs segítőként, ha már nem lakik ott? Milyen hatással lesz a segítési feladat magára a sorstárs segítőnek választott személyre? Nem esik-e vissza a saját életvezetésén belül egy rosszabb helyzetbe? Erősebben fenyegeti-e a hospitalizáció veszélye az új feladatköre miatt? Hogyan jelöljük ki és tartjuk be a határokat a sorstárs segítők és a stáb, valamint a sorstárs segítők és a többi ügyfél között? Ilyen és ehhez hasonló kérdések merültek fel az új módszerrel foglalkozó kollégáinkban. Ezeket a kérdéseket részletesen átbeszéltük, több oldalról is megvilágítottuk, feltártuk a háttérben meghúzódó feltevéseket és tapasztalatokat, felmértük a realitását az egyes félelmeknek és ötleteket kerestünk a megoldásukhoz.

A nehézségek, problémák és előzetes félelmek az új módszer bevezetésekor több szinten megjelenhetnek: az intézmény vezetője és az intézmény dolgozói szempontjából, az intézményt használó közösség körében és magát a sorstárs segítő érintve is. Ezeket ajánlott minden szinten tudatosan, nyíltan kimondani és megbeszélni, közösen megoldásokat és válaszokat keresni.

Az intézmény szintjén a veszélyek elkerülésében kulcsfontosságú a vezetők és a stáb tagjainak gondos felkészítése a sorstárs segítő fogadására. A felkészítés a Máltai Szeretetszolgálaton belül több lépcsőben ment végbe. Elsőként a Hajléktalan-ellátási Munkacsoport keretében az intézményvezetők kaptak elméleti és gyakorlati információkat a sorstárs segítővel végzett munkáról. A módszerrel kapcsolatban felmerülő félelmek kimondása és megbeszélése után az intézményvezetők közösen dolgozták ki a menterendjét annak, milyen lépésekben valósítható meg az új módszer bevezetése és milyen területeken tudják elképzelni sorstárs segítők alkalmazását a saját intézményeikben, ezen a téren támaszkodtak a már meglévő informális sorstárs segítői működésekre. A módszer nehézségeit, várható eredményeit, intézményi használhatósági területeit, a bevezetéshez szükséges lépéseket, forrásokat, speciális szakmai tudásokat írásba is foglalták egy kérdéssor mentén. (A kérdéssor, melyet a munkacsoport vezetői állítottak össze megtalálható jelen anyag 2. számú mellékletében.) Ezután ugyanebben a rendszerben, amivel a munkacsoport üléseken az intézményvezetők maguk is felkészültek az új módszer befogadására és megvalósítására és a sorstárs segítők integrálására az intézményeikbe, a dolgozóikat is felkészítették. A stáb érzékenyítése a téma iránt team üléseken

történt és elméleti felkészítéssel kezdődött, ahol az intézményvezetők bemutatták magát a módszert, előnyeit, valamint külföldi és hazai példákat. Majd teret adtak az ellenérzések, félelmek, fenntartások megfogalmazásának, kibeszélésének. Ezután fókuszba állították a sorstárs segítőkkel való együttműködés pozitív hozadékait, közösen ötleteteket, milyen feladatokba lehetnének bevonhatóak az intézményükben. Tapasztalataink szerint minden stábben átbillent a kezdeti ellenállás lelkesedésbe és stáb tagjai mindenhol találtak olyan feladatokat, amelyekben szívesen dolgoznak együtt hajléktalan emberekkel. Az ötletelés után mindenhol megtörtént a felelősök, mentorok kiválasztása, a keretek lefektetése és a sorstárs segítők személyének kiválasztása is. A legtöbb Máltai bentlakásos hajléktalan-ellátó intézményben a sorstárs segítség gyakorlati alkalmazása jó úton halad.

Az intézményekben dolgozók számára néhány helyen nehézséget jelentettek az átrendeződő erőviszonyok. A sorstárs segítőkkel folytatott közös munka mindenkor partneri kommunikációt kíván meg. Őszintén el kell ismernünk, hogy a jellemzően tömegellátásra szakosodott hajléktalan-ellátáson belül ez feladta a leckét a dolgozók egy részének. Azonban ahogy egy hajléktalan-ellátási szakértő tanulmányában fogalmaz: „... itt az ideje annak, hogy a segítő szakma tagjai belássák: ha kiskorúsító üzeneteket küldünk ügyfeleink felé, azzal tehetetlen gyermekké tesszük őket, de ha partnerként viszonyulunk hozzájuk, akkor felnőtté válnak”. (Breitner-Rész, 2017. 78.) Amikor sorstárs segítőkkel dolgozunk együtt, a partneri viszony működtetése a veszélyek elkerülésének kulcsfontosságú tényezője. És a sorstárs segítőkkel kialakított partneri viszony lehet az út a többi ügyféllel történő hasonló kommunikációhoz és kapcsolódáshoz.

Az intézményeket használó közösség reakcióit nem lehet előre kiszámítani. A nyílt kommunikáció, megfelelő tájékoztatás, visszajelzések kérése és meghallgatása, a felmerülő konfliktusok észrevétele és adekvát kezelése sokat segíthetnek abban, hogy az ellátottak értsék a sorstárs segítők szerepét, ne kivételezésnek tekintsék, hanem egy segítségnyújtási formának, amit ők is jól tudnak használni, illetve egy karrierlehetőségnek, példának a saját maguk számára is. A sorstárs segítők megváltozott státusza vezethet felszültséghez a közösségen belül, főleg, ha a sorstárs segítő olyan hajléktalan ember, aki egyben az adott intézmény használója is. Ilyen esetben a konfliktusok kezelése személyes meghallgatásokon és csoportos üléseken keresztül történhet. Nagyon fontos a transzparencia, kerüljenek kimondásra az ellenérzések, vélemények, kérdések az ellátottak körében is, akár csak a stáb érzékenyítése során.

A hatalommal való visszaélés veszélyét a sorstárs segítők esetében ugyan úgy kell kezelni, mint bármely intézményi dolgozó esetében. Szükséges lefektetni a megfelelő alapokat: tájékoztatni a sorstárs segítőt az intézmény és a segítő szakmai alapértékeiről, úgy mint a titoktartás, a másik véleményének és érdekeinek tiszteletben tartása, emberei méltóság és emberi jogok tiszteletben tartása, a bármilyen típusú diszkrimináció tilalma, előítélet mentesség, és hogy a segített emberek kiszolgáltatottságával nem lehet visszaélni és törekedni kell az egyenrangú viszony kialakítására, stb. Mindehhez segítségül hívhatjuk a Szociális Munka Etikai Kódexét. A visszaélések elkerülését szolgálja, hogy a sorstárs segítő feladatait egyértelműen megfogalmazzuk, azt mind vele, mind pedig a vele együtt dolgozókkal egyeztetjük, majd írásba foglaljuk. Az írásbeli megállapodás világossá teszi a feladat és felelősség struktúráját, azt, mi a feladata a sorstárs segítőnek, milyen keretek között valósítja azt meg, milyen díjazást kap érte és kinek tartozik elszámolással a munkájáról. A megállapodás megkötése az ellenőrizhetőség és számonkérhetőség alapja is egyben. Munkája értékelésének irányelveit és menetét a sorstárs segítővel tevékenysége megkezdésekor egyeztetni kell. Legyen meg a tapasztalatcsere és a rendszeres visszacsatolás terepe. A sorstárs segítő motiváltabb és megbízhatóbban dolgozik abban az esetben, ha feladatit mentorával és az intézményvezetővel közösen alakítják ki. Ne legyen a szerepe merev és csak felülről kitalált, legyen rugalmasan személyre szabható. Érdeemes a sorstárs segítő támogatására külön mentort kijelölni, aki nem csak az intézményen belüli feladatai ellátásban segíti őt, hanem élete egyéb területein is, valamint támogatja a sorstárs segítő és a stáb, valamint a sorstárs segítő és az intézmény többi ügyfele közötti esetlegesen felmerülő problémák megoldását. Ő az, aki a sorstárs segítő intézményi beágyazódását elősegíti és nyomon követi.

A sorstárs segítők szintjén megjelenhet a visszaesés és a hospitalizáció veszélye. Amennyiben a felkért hajléktalan embert sorstárs segítési munkája során több negatív hatás éri, illetve a negatív hatások, vélemények, „beszólások” feloldása nem történik meg, vagy saját életében vannak még olyan események, feldolgozatlanságok, amik a sorstárs segítési folyamatban előtörnek, felnagyítódnak, úgy előfordulhat, a sorstárs segítő nem tudja az intézményi értékekkel és elvárásokkal összhangban teljesíteni a feladatát, illetve az is, hogy saját személyes fejlődése megakad, élete ismét rossz irányba fordul. Mindez váratlan külső események hatására is megtörténhet. Ez a fajta megakadás vagy visszaesés nem küszöbölhető ki száz százalékosan. A mentor támogatása, esetleg szupervízió, illetve önsegítő csoportok szervezése a sorstárs segítők számára lehet segítség az ilyen veszélyek elkerülésében. A másik sorstárs segítőként dolgozó hajléktalan emberekre leselkedő veszély, hogy annyira megszeretik

ezt a munkát, az intézményt és a benne dolgozókat, olyan szinten találunk itt magukra és közössége, hogy emiatt egy esetleges jobb munkajánlatot, jobb életlehetőséget nem használnak ki. Ennek a helyzetnek talán még nagyobb a lehetősége, mint az esetleges visszaesésnek. A hajléktalan élethelyzet önmagában egy kiilleszkedési folyamat része, ahogy Robert Castel írja, „sorra elpattannak (vagy már elpattantak) társas kötelékeik”. (Castel, 1993. 4.) Egy peremre került, kapcsolatszegény állapotban élő hajléktalan ember számára olyan közösséggé válhat a hely, ahol sorstárs segítőként dolgozik, amit nem akar és nem is tud elhagyni, hiszen rendszerezettebbé válik az élete, csökken a kirekesztettség érzése benne, növekedik az önbizalma azáltal, hogy jól megállja a helyét ebben a feladatkörben és azáltal, hogy segítettből segítőtvé válik. Miközben pont ez az egyik értelme a sorstárs segítségnek, úgy pont ez az a veszély is, amit magában hordoz. Az egyensúly, megoldás megtalálása nem könnyű és valószínűleg csak az egyes egyének szintjén, eltérő módokon lehetséges.

A sorstárs segítség terén problémaként merülhetnek fel magának a sorstárs segítőknek a belső dilemmái. A megfogalmazódó dilemmák egyénekenként eltérőek lehetnek, amiből csak néhány jellemző témát nevesítünk itt. Ilyen sorstárs segítői dilemma lehet, vajon a segítő saját tapasztalataira alapozott tanácsok mennyire lehetnek hasznosak a másik számára. Megjelenhet a kompetencia és a határtartás is, mint lehetséges problémaforrás. A határok kérdése főleg akkor jelenthet nehézséget, ha a sorstárs segítő maga is az adott intézményben lakik, ilyenkor nehéz megtalálnia a helyét a lakó - dolgozó, barát - segítő - sorstárs tengelyeken. (A segítő dilemmáiról még: Rác, 2008. 106.)

A megfelelő sorstárs segítő kiválasztása is jelenthet nehézséget. A sorstárs segítő esetében szükséges tulajdonságokról, készségekről külön fejezetben írunk.

A sorstárs segítőknek köszönhető pozitívumok

A sorstárs segítségben olyan többletek rejtőznek, amelyek eredményesebbé tehetik a segítő munkát. Ilyen többletet jelentenek a hasonló tapasztalatok, a tapasztalatokhoz kapcsolódó érzések megléte, az elfogadás, megértés és empátia. A sorstárs segítő szerepmódel, példakép lehet, reményt nyújt, a „nekem is sikerülhet” érzést.

A sorstárs segítőknek köszönhetően javul a szereplők közötti kommunikáció. A sorstárs segítő és az ügyfél közös tapasztalatok mentén kialakult hasonló kifejezésmódja segíti a diskurzust, és a sorstárs segítők közvetítésének köszönhetően a szolgáltatást nyújtó profi segítők számára is jobban érthetővé válnak az ügyfelek reakciói, viszonyulásai. A sorstárs segítők közreműködésével világosabbá válhatnak egyes szituációk és hatékonyabb segítség nyújtható az ügyfeleknek.

A sorstárs segítők, mint korábbi vagy akár jelenlegi ügyfelek a felhasználók oldaláról származó tudást hoznak a munkába. Tőlük megtudható, milyennek látják a szolgáltatásokat azok használói, milyennek látják a számukra megfelelő segítségnyújtást, mikor nem megfelelő a kapott támogatás az egyes ügyfelek számára (Útmutató, 2018. 12.).

A professzionális segítők szintjén további nyereségekkel is járhat a sorstárs segítőkkel közösen végzett munka. Új perspektívát hoz az ügyfelekkel végzett munkába (partnerség, empowerment), az elméleti tudáson túl a segítő munkában a tapasztalatokhoz kapcsolódó érzések is meg tudnak jelenni, megismerhetővé és kezelhetővé válnak. Mindemellett a sorstárs segítők bevonása a különböző munkafolyamatokba csökkentheti a szociális munkatársak leterheltségét. Lefedhetővé válnak olyan munkafolyamatok is, amik korábban nem valósultak meg az intézményekben forrás- vagy munkaerőhiány miatt.

„A sorstárs segítők bevonása az intézmények működésébe segíthet a szervezeteknek abban, hogy

- erősítsék ügyfeleik önbizalmát és önállóságát
- mélyebben megértésük azokat a tényezőket, amelyek egyes emberek hajléktalansága mögött állnak
- bizalmi kapcsolat alakulhasson ki az összes érintett között
- nagyobb tudással rendelkezzenek ügyfeleikről
- hálózatokat építsenek
- támogassák az ügyfeleiket abban, hogy kiálljanak érdekeikért és a döntéshozók is meghallhassák a véleményüket a szociálpolitika formálásában
- hidat képezzenek a szolgáltatások igénybe vevői és a hivatalnokok világa között
- középpontba tudják helyezni a szolgáltatást igénybe vevők véleményét és ezáltal javítsák a sérülékeny csoportoknak nyújtott szolgáltatásokat
- növeljék a szolgáltatások minőségét és költséghatékonyságát.”

(Forrás: Útmutató, 2018. 13.)

A sorstárs segítők jelenlététől a szolgáltatások hatékonyabbak lesznek, jobban képesek reagálni az ügyfelek szükségleteire. Kevésbé kell tartani a változásoktól, ha azok az ügyféligenyekre reagálnak, hiszen így kisebb lesz a velük szembeni ellenállás.

Egyéni szinten a sorstárs segítők esetében megfigyelhető pozitív változások: a valahová tartozás identitás formáló ereje, növekvő önbizalom, növekvő tudatossági szint, új tudások és készségek elsajátítása, javuló önértékelés mellet a fizikai, mentális és pszichés állapot is javulása.

Az ügyfelekre gyakorolt hatás is rendkívül pozitív lehet: csökken a kizártság és magány érzése, közösséghez tartozás tudatát adja, növekszik az önbizalom, a saját problémamegoldó képességbe vetett hit, javul az életvezetési kontroll, reményt és erőt meríthetnek a sorstárs segítők által nyújtott mintákból, tapasztalatokból.

Szakpolitikai téren is rendkívül sokat tehetnek a sorstárs segítők és tapasztalati szakértők. Bár ezen a téren a változások lassabban mennek végbe, a hajléktalansággal érintett személyek véleményének, tapasztalatainak intézményi és intézményeken túli artikulálása, becsatornázása a közgondolkodásba, politikusok, kutatók, szociális szakemberek elé tárása elengedhetetlen feltétele annak, hogy a jogszabályi háttér és a szakpolitikák úgy változzanak, hogy valóban segítsenek csökkenteni a szegénységben, hajléktalanként élők számát, helyzetük kiszolgáltatottságát. A legfontosabb alapelv annak elismerése, hogy a társadalmi kirekesztés megtapasztalása olyan fontos tudásalapot képez a társadalmi befogadást célzó programok megtervezésében és megvalósításában, aminek hiányában nehéz számottevően csökkenteni a társadalmi kirekesztés különböző formáiban élők számát. (Útmutató, 2018. 7.)

Meggyőződésünk, hogy sikeresebb, hatékonyabb szociális szolgáltatások felé nem vezet út sorstárs segítők nélkül.

Ki válhat jó sorstárs segítővé a hajléktalan-ellátás intézményrendszerén belül?

Hajléktalan emberek és nekik nyújtott szolgáltatások esetében a sorstárs segítség tágabban értelmezhető, mint például szerhasználóknál. Nem feltétlenül szükséges a hajléktalan életperiódus lezárása ahhoz, hogy valaki sorstárs segítővé válhasson, míg a szenvedélybetegséggel küzdők esetében általában elvárt a szerhasználat abbahagyása a sorstárs segítő szerep felvállalása előtt. A hajléktalan-ellátáson belül lehet sorstárs segítő volt hajléktalan, máshol lakó hajléktalan, vagy akár az adott intézményen belül lakó hajléktalan ember is.

A sorstárs segítői szerepre nem mindenki alkalmas. Ahhoz, hogy a sorstárs segítő eredményesen tudjon dolgozni, szüksége van bizonyos készségekre, tudásokra, tulajdonságokra.

A sorstárs segítség és a személyiség stabilitásának kapcsolata kapcsán megoszlanak a vélemények. Más területeken, mint a pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek ellátásai, a személyes stabilitás alapvetően elvárt a sorstárs segítőktől. A hajléktalan-ellátásban is kedvezőbb, ha a munkatársként bevont hajléktalan ember személyisége stabil és kiegyensúlyozott, lehetőleg éppen nyugalmasak a személyes viszonyai is, de ebben a populációban ez az együttállás ritka. Véleményünk szerint a személyes problémák, nehézségek, némi zaklatottság, akár még a meglévő szenvedélybetegség sem feltétlenül zárja ki, hogy egy hajléktalan ember sorstárs segítővé válhasson. Ebben az esetben azonban ő maga is fokozott támogatást igényel a mentora és az intézmény vezetője részéről. Amennyiben egy volt vagy jelenlegi hajléktalan ember képes olyan pozitív lépéseket felmutatni, bármekkora is ez a lépés, ami mintaként szolgálhat, akkor alkalmas a sorstárs segítői szerepre. Amennyiben képes megadott feladatok megbízható végrehajtására, úgy alkalmas az intézményben munkavégzésre. Fontos szempont viszont, hogy minden egyént a számára megfelelő és ellátható feladatokba vonjunk be, ahogy erről korábban Kepe Róbert szakértőnk is idéztük.

A saját életút feldolgozásáról, a megélt és feldolgozott tapasztalatok fontosságáról már részletesen írtunk korábban. A sorstárs segítő saját megélt tapasztalataival segít, mert kipróbált, érvényes válaszai vannak a hajléktalan helyzetben élő emberek számos problémájára. Egy sorstárs segítőnek képesnek kell lennie arra, hogy hajléktalan sorstársa életének kihívásait a

saját tapasztalataival kapcsolatba hozza. Éppen ez a saját tapasztalatai által felépített empátia és tudás lesz az, ami által könnyebbé teszi sorstársa életét és evvel segíti őt abban, hogy újabb sérülések elszenvedését elkerülje. (Útmutató, 2018. 15.)

Vannak olyan tulajdonságok, amelyekkel a hajléktalan-ellátásban dolgozó valamennyi segítőknek, így a sorstárs segítőknek is rendelkezniük kell. Ezek a tulajdonságok velünk születettek, illetve szocializációnk során alakultak ki, kevésbé tudatosak, de azért tanulás és gyakorlás útján alakíthatóak, javíthatóak is. Ilyen tulajdonságok az empátia, a megbízhatóság, a jó kommunikációs, együttműködési és elemző készség. (Ezekről részletesen olvashat az Útmutató, 2018. 2. fejezetében.)

A megfelelő sorstárs segítők kiválasztásában a már korábban is hangsúlyozott fokozatosság is segíthet minket. Amennyiben találunk olyan személyt, akiről tudása, személyisége, készségei alapján feltételezzük, jó sorstárs segítőt lenne, először kisebb, egyszerűbb, könnyen ellenőrizhető feladatokba vonjuk be, majd fokozatosan kezdjük el terhelni. Amennyiben az első feladat elvégzése jól ment, adjunk pozitív visszajelzést, részletes értékelést, ami megerősítőleg fog hatni a sorstárs segítségre kiválasztott személyre. Ezután kapjon további, egyre komolyabb, felelősségteljesebb feladatokat. A fokozatos bevonás során bennünk és benne is növekszik a bizalom.

Sorstárs segítők alkalmazási lehetőségei a hajléktalan-ellátásban

A sorstárs segítség olyan tág kifejezés, amely sokféle beavatkozást, programot jelenthet. A sorstárs segítők „szerepei széles skálán mozoghatnak: a kis felelősséggel járó, szűken értelmezett feladatoktól az egészen változatos, nagyobb felelősséggel járó munkáig tarthatnak. Ennek megállapítás a szervezettől függ”. (Útmutató, 2018. 11.) Attól, hogy milyen a szervezeti kultúra, milyen feladatai vannak, mennyire kíván és mer hajléktalan embereket bevonni a munkafolyamatokba.

A Máltai Szeretetszolgálat szervezetfejlesztési programja során a Hajléktalan-ellátási Munkacsoport tagjainak belső megállapodása alapján a sorstárs segítők intézményi bevonását rendkívül tágan értelmeztük. Annyira tágan, hogy az időnként mér nem is fedi a sorstárs segítség

bemutatott, klasszikus definícióját. Minden olyan törekvést, amelynek során hajléktalan, vagy volt hajléktalan embereket az intézményeinkhez kapcsolódó feladatvégzésbe bevonunk, azt az új jó gyakorlat megnyilvánulásának tekintjük. Véleményünk szerint például, ha egy intézményeinkben lakó hajléktalan embert bevonunk olyan intézményi feladatokba, mint a karbantartás, konyhai kisegítés, az ugyan nem egy klasszikus sorstárs segítői feladat, de sok szempontból mégis megjeleníti a módszer jó néhány alapelvét és előteremeti pozitív hozadékait. Az intézményeknek ilyen módon lehetőségük van fokozatosan beleszokni a hajléktalan emberekkel folytatott új típusú, kollegiális munkába, míg a munkavégzésbe beszervezett hajléktalan ember megtapasztathatja mindazokat a pozitív hatásokat, amiket bármely sorstárs segítő. Így az új metódus bevezetésekor, bár törekedtünk rá, de nem feltétlenül volt elvárt, hogy a sorstárs segítők közvetlenül az ügyfelekkel végzett munkában vegyenek részt, ennél tágabb mozgásteret adtunk az intézményeknek. Így a sorstárs segítők foglalkoztatási lehetőségeinek intézménytípusonkénti konkrét feladatait összegyűjtve a munkacsoporttagok rendkívül széles spektrumban gondolkodtak (ezt a 3. melléklet tartalmazza). Az összegyűjtött alkalmazási lehetőségek közül nem mindegyik a sorstárs segítők hajléktalanként szerzett tapasztalataira támaszkodik elsősorban, de élete során elsajátított különféle készségeikre, tudásaikra feltétlenül, apellálva arra, hogy ezek hasznosítása az intézményben példaként szolgálhat az ott élő sorstársaknak is.

A sorstárs segítők véleményünk szerint dolgozhatnak az intézményi háttérmunkákban, közvetlenül az ügyfelekkel kapcsolatos, ügyfeleket támogató feladatokban, de akár ezen is túlmenően részt vehetnek az intézményben vagy akár azon kívül a hajléktalan emberek érdekvédelmében, önszerveződésében, az intézményen belül pedig a szolgáltatási struktúra alakításában is. A sorstárs segítők alkalmasak az ügyfelek és a professzionális segítők közötti közvetítésre, információ áramoltatásra. Amennyiben közvetlenül az ügyfeleket támogató feladatokba vonjuk be a sorstárs segítőket, érdemes páros modellben, profi segítővel közösen végzett munkában gondolkodni. (erről részletesen: Útmutató, 2018. 12-13.)

A projektünk keretein belül a következő konkrét sorstárs segítési formák bevezetése történt meg:

- Kórházi látogatók: Több intézményünkben, egészségügyi centrumokban és átmeneti szállókon sorstárs segítőket a kórházba került hajléktalan társaik látogatására, szükséges tisztálkodó szerekkel, ruházattal, élelmiszerrel való ellátására, állapotuk nyomon követésére, közérzetük javítására alkalmaztak. A sorstárs segítők felkészítésén túl a

kórházi személyzet felkészítése és érzékenyítése is megtörtént a felkészülési szakaszban arra, hogy a náluk betegeskedő hajléktalan embert egy szintén hajléktalan helyzetű társa fog látogatni. A sorstárs segítő a feladatvégzéséről a mentorát és a meglátogatott beteg szociális munkását is tájékoztatta. A sorstárs segítő utazásához buszjegyet kapott, munkavégzéséért pedig részleges térítési díj elengedésben részesült. A szociális munkatársak tapasztalati rendkívül kedvezőek: a betegek látogatása gyakoribb lett, hiszen erre nekik jóval kevesebb idejük lett volna, mint a feladatra felkért sorstárs segítőnek, közvetlenebbül nyomon tudták követni a kórházba kerülő ügyfelük állapotát, míg a kórházban lévő ügyfél kiemelt figyelemként és nagy segítségként értékelte a sorstárs segítő látogatásait. A sorstárs segítők énképére is rendkívül pozitív hatással bírt ez a feladat.

(Szeged, Veszprém)

- Közösségi programok szervezése és lebonyolítása: Éjjeli menedékhelyen és hajléktalanok otthonában valósultak meg kifejezetten sorstárs segítők által kitalált és lebonyolított kulturális- és szabadidős programok, úgy mint színház- és múzeumlátogatás, állatkerti séta, közös főzés, felolvasás. Mindegyik esetben az volt a cél, hogy a programok kezdeményezője, kiválasztója a sorstárs segítő legyen, aki a lebonyolításban aktív szerepet vállal, kiválasztja a program időpontját, begyűjti a szükséges információkat, résztvevőket toboroz. A sorstárs segítő mellett mentor áll, akit az intézmény vezetője támogat. A szükséges forrásokat (utazásra, jegyekre, alapanyagokra) az intézmények saját forrásból, vagy pályázatok útján finanszírozzák.

(Esztergom, Kecskemét)

- Elérési és mentorálási feladatok: A közterületen élő hajléktalan emberek elérése, intézménybe csábítása folyamatosan nehézséget jelent az utcai szolgálatoknak. Több intézményünk ezért a krízisautó és az utcai szolgálatok munkájába vont be sorstárs segítőt, aki csatlakozva a profi stábhoz segítik azt a munkát, melynek során a téli krízisidőszakban minél több utcán élőt próbálnak biztonságos, meleg helyre eljuttatni. Reményeink szerint és a szakirodalmi tapasztalatokra támaszkodva (Rácz, 2008. 51.) a sorstárs segítők egyedi tapasztalatai és a közös nyelv használata segítségével az intézményekkel szemben bizalmatlan hajléktalan embereket is könnyebb lesz rábeszélni az éjszakai szállást biztosító intézmények igénybevételére. Emellett akár a kollégák munkaterheinek csökkentése is megvalósulhat, ha a sorstárs segítőnek van jogosítványa és tudják vezetni a szolgálatok autóit.

(Békéscsaba, Miskolc, Szeged)

- Az intézményekben lakók segítése a mindennapokban: A lakók között egymás segítése informális módon lényegében minden bentlakásos hajléktalan-ellátó intézményünkben előfordul. Ebbe a feladatba tudatosan átalakítva, kontrollálva a szegedi egészségügyi centrum vont be sortárs segítőköt. A sortárs segítők receptek kiváltásában, bevásárlásban segítik a rosszabb egészségi állapotú társaikat, illetve orvoshoz menet, hivatalos ügyeik intézéséhez ők biztosítják a kíséretet. Így némileg tehermentesülnek a kollégák, növekszik a tolerancia és elfogadás az ügyfelek között, erősödik a csapatkohézió, nem mellesleg a sortárs segítséget nyújtó önbizalma nő, kedélyállapota javul. A sorstárs segítők mellé ebben az esetben nem rendeltek mentort, a mindenkori felelős a főnövér, illetve az aktuálisan az intézményben dolgozó kollégák.

(Szeged, Budapest)

- Kiköltöző lakók támogatása az önálló életvitel megteremtésében és megtartásában: A hajléktalan szállóról már kiköltözött, kiléptető, vagy bérelt lakásban élők igazi támaszt és mintát tudnak nyújtani azoknak az ügyfeleknek, akik éppen saját maguk is a kilépő fázisban vannak az ellátórendszerből. Így a kiléptető lakást és Elsőként lakhatást programokat működtető intézményeink remekül tudnak együtt dolgozni ezen a téren sorstárs segítőkkel. Jelentősen csökken a kilépők visszaesésének esélye.

(Hatvan, Szeged, Veszprém)

- Karbantartás, festés, szerelés: Kétkezi ügyességet, szerelésben, festésben, javításban jártasságot mutató lakók bevonhatóak az intézményekben rendszeresen előforduló munkákba. Evvel hatalmasat nyernek az intézmények, hiszen ezek a folyamatosan felmerülő feladatok megbízhatóan, rövid időn belül megoldhatóvá válnak. És nyernek a lakók is, akik megfelelő környezetben és körülmények között tudnak élni, miközben mintát látnak arra, hogy akár csak egy saját otthonban, nekik is lehet részük az intézmény karban- és rendben tartásában, csinosításában. Ebben az esetben érdemes a sorstárs segítőt valamilyen formában anyagilag honorálni, valamint támogatni azt, hogy a kiválasztott sorstárs segítő mellett az ő biztatására lehetőség szerint a többi ügyfél is bekapcsolódjon valamilyen módon a munkálatokba.

(Kecskemét, Budapest)

Sorstárs segítség megvalósításának forrásai

A sortárs segítők munkáját nem minden esetben kell feltétlenül anyagilag honorálni, ugyanúgy, mint más segítők az intézményben, dolgozhatnak önkéntesként, amennyiben ez minden érintetnek megfelelő és elfogadható így. Azonban amennyiben lehetőségünk van rá, érdemes fizetni az általuk elvégzett munkáért. Abban az esetben pedig, ha olyan feladatot végeznek, amelyet korábban az intézmény a piacról vásárolt meg (fizetett az elvégzéséért), úgy erre mindenképpen törekedni kell. A sortárs segítő kifizetése nem feltétlenül jelenti közvetlenül pénz átadását. Bentlakásos intézmények esetében működő út lehet a térítési díjak mérséklése, elengedése. Amennyiben fizetést adunk a sortárs segítőnek, azt lehet pályázatok útján finanszírozni. Ha egy intézmény szervezeti kultúrájában elfogadott gyakorlattá válik a sortárs segítség, érdemes mindenféle pályázati programot úgy kitalálni és megírni, hogy abban legyen helye a sortárs segítőknek is. Az aktuális magyar helyzetben a sortárs segítők alkalmazásakor érdemes megragadni a közfoglalkoztatás adata lehetőségeket.

Eredmények mérése, minőségbiztosítás

A sortárs segítség, mint jó gyakorlat minőségbiztosítása és eredményeinek mérése rendkívül változatos lehet, hiszen maga a módszer is rendkívül sokrétű feladatok elvégzésére ad lehetőséget.

A minőség biztosításához érdemes folyamat-megfigyelő feljegyzéseket készíteni a módszer intézményi felelősének és sorstárs segítő mentorának is. A feljegyzések alapján havi rendszerességgel érdemes megbeszéléseket tartani a témában a stábbal, időnként az ilyen megbeszélésen a sortárs segítők is vegyenek részt. A személyes visszajelzéseknek minden szinten folyamatosan teret kell adni, ez történjen személyes beszélgetések formájában és lehetőleg az intézményvezetőhöz delegálva. A részvevők visszajelzése történhet írásban is, szabad formában vagy elégedettségi kérdőív segítségével. Mintaként a kecskeméti programban használt elégedettségi kérdőívet a 4. melléklet tartalmazza.

Az eredmények mérése a már leírt folyamat megfigyelésen és visszajelzések értékelésén túl történhet számszerűsítve is például a sorstárs segítők számának, a megvalósult programok számának, a programokon részt vevők, vagy más segítségben részesülők mennyiségének nyomon követésével. Ezek a számok jelezni fogják, hogy mennyire sikerült a sortárs segítő és az intézmény felkészítése az új módszerre és hogy mennyire sikeres a sorstárs segítői

programunk egy-egy intézményben, ráadásul az intézmények közötti összehasonlítást is lehetővé teszi, bár a nagyon eltérő jellegű feladatok miatt csak korlátozottan. Érdekes figyelni arra, hogy milyen rendszerességgel valósulnak meg a sortárs segítő által vállalt programok, feladatok, növekszik-e ezek gyakorisága; állandó vagy növekvő a létszám a sortárs segítő által szervezett programokon; előáll-e a sortárs segítő önálló kezdeményezésekkel, programötletekkel; mennyire végzi önállóan a sortárs segítő a feladatát; hogyan változik a kollégák hozzáállása, stb.

Felhasznált irodalom

Breitner Péter – Rész Levente (2017): „Azóta kedvesebb vagyok az emberekhez” A szociális esetmunka és a közösségi adománygyűjtés összekapcsolása a Van Esély Alapítvány gyakorlatában. Esély 3: 73-101.

http://www.esely.org/kiadvanyok/2017_3/esely_2017-3_3-1_breitner-rez_kedvesebb_vagyok.pdf

Castel, R. (1993): A nélkülözéstől a kivetettséig – A „kiilleszkedés” pokoljárása. Esély 3.: 3-23.

http://www.esely.org/kiadvanyok/1993_3/anelkulozestol.pdf

Rác Zsolt (szerk.) (2008): Az esélyteremtés új útjai: kortárs és sorstárs segítségével szerzett tapasztalataink. Nemzeti Drogmegelőzési Intézet, L'Harmattan Kiadó.

https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-313/Sorsta%CC%81rs%20e%CC%81s%20korta%CC%81rs%20segi%CC%81te%CC%81s%20Ra%CC%81cz%20Jo%CC%81zsef_1.pdf

Szociális Munka Etikai Kódexe (2016). Szociális Szakmai Szövetség.

<http://3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf>

ÚTMUTATÓ sorstárssegítők bevonásához hajléktalan emberek önálló lakhatási programjainak megvalósításához II. (2018) Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei.

https://www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-468/Peer%20Guide_HU_FINAL.pdf

1. számú melléklet:

Jó gyakorlat tár

A Hajléktalan-ellátási Munkacsoport által vizsgált jó gyakorlatok és metódusok listája

1. Szakmaiság, plusz szolgáltatások:

- komplex ellátás, integrált intézmények
- lépcsőzetes ellátás
- önkéntes fodrász, hajvágás
- önkéntes által biztosított pedikűr, manikűr
- lelki gondozás
- életvezetési tanácsadás
- mentálhigiénés munkatárs
- gyógyszerezés
- pszichiáter, pszichológus
- közösségi pszichiátria
- vasalási lehetőség
- fizetős szolgáltatások (csomagmegőrző, bicikli)
- gyógytornász
- Szociális Iroda, Ügyfélszolgálat *
- INDÍT-Lak program, Housing First jellegű programok *
- kiléptető szoba/lakás
- Szociális Ingatlan Iroda Modellprogram
- egyedüli szolgáltatóként rugalmas működés ***
- lakhatási program
- fix ágyas rendszer
- otthonosság
- kiléptetési / kilépési kényszer
- telefonálási lehetőség, telefonhasználat
- internet használat *
- terápiás állatok
- napirend
- ruhatari
- karácsonyi csomag
- szekrény biztosítása
- ágynemű biztosítása

- postacím és postakezelés biztosítása
- csomag- és értékmegőrzés
- utcásoknak megnyitott helyiségek és vizesblokk az átmeneti szállón
- közfoglalkoztatási program
- foglalkoztatás (változatos módokon)
- meridián torna
- gondozási, ápolási feladatok ellátása átmeneti szállón
- jogi tanácsadás
- orvosi ellátás helyben
- alacsony küszöb
- program fiataloknak (programok speciális csoportoknak a hajléktalanságon belül)
- gyógyászati segédeszközök
- szemüveg kiváltása, szemészeti vizsgálat
- étkezés nyújtása
- mosoda (esetleg ellátottak bevonásával)
- pályázatok
- addiktológus, addiktológia rendelés
- munkaerő-piaci modellprogram
- álláskeresés támogatása
- „hospice”, haldoklás támogatás
- napirend, napi rutin kialakítása és betartatása
- vitaminpótlás
- albérleti támogatás

2. Ellátottak egyéni megközelítése:

- barátságosság
- rugalmasság
- humor
- következetesség
- emberi méltóság tiszteletben tartása
- plusz szolgáltatások visszavonhatóak
- „be” tiltás
- esetkezelés, esetfelelős, mentor
- esetvitel éjjeli menedékhelyen is
- hivatalba kísérés
- egyéni bevásárlás támogatása *

- ellátottak, lakók bevonása a feladatok ellátásába az intézményekben (kert, takarítás, krízisautó vezetés, tűzifa osztás, mosoda, terítés) **
- álláskereső támogatása, munkába állítás ****
- előtakarékoság
- első interjú
- ételosztás (RSZTOP) rugalmasan / célok mentén
- pénzkezelés *
- jutalmazás
- önállóság támogatása
- nótorius közterületek intézményben tartása
- szenvedélybeteg ellátásba bevonás
- motiválás szolgáltatások igénybe vételére
- egyéni mentális támogatás, pozitív megerősítés
- egyéni szükségletekre szabott ellátás *
- téli krízisben megnyitott helyeken nincs házirend, valódi alacsony küszöb az arra rászorulóknak
- alkoholfogyasztás egyéni megítélése
- kapcsolattartás a családtagokkal

3. Nők és párok:

- van női férőhely
- van páros férőhely
- párok kigondozása
- női szoba elkülönített mosdóval
- betegszobában bántalmazott nők egyedi elhelyezése, majd továbbléptetése → protokoll bántalmazott nők elhelyezésére
- raktár felhasználása női szobának
- teljesen elkülönített női rész
- „nemluxustáska” projekt
- célzott adománygyűjtések női szükségletek kielégítésére
- intim termékekkel való ellátás
- koedukált krízis elhelyezés

4. Bekerülés, beengedés:

- kórházból is
- (szinte) mindenki befogadás (egyedüli ellátóként)

- kiléptetés után visszaköltözési korlát
- fél óránkénti beengedés, időjárási körülmények figyelembe vételével
- alacsony küszöbű beengedés télen
- irányított bekerülés
- felvételi beszélgetés

5. Közösségi kezdeményezések:

- lelki élet (pl. mise, zárandoklat, napi evangélium, lelki órák)
- közös főzés
- kirándulás
- színház
- múzeum
- kiállítás az ügyfelek alkotásaiból
- focimeccs, egyéb meccslátogatások
- ünnepek
- családi hangulat, család pótlása
- lakógyűlés
- Kardos atya: karizmatikus személyiség és általa biztosított mentálhigiénés tevékenység
- játéklklub, EB-VB totó
- társasjátékozás önkéntesekkel
- könyvtár, olvasósarok
- kézműves és kreatív műhelyek
- versenyek, kvíz
- főzőklub
- közösségépítés
- csoportok a felmerülő problémák megbeszélésére
- tematikus csoportok
- állatkert látogatás
- sportnap
- egészségnap

6. Működés, munkaszervezés:

- 24 órás biztonsági szolgálat
- egészségügyi és szociális személyzet együttműködése
- jogviszony megszüntetése team döntés
- intézményrészek, szolgáltatások összehangolása

- finánciális szempontok
- munkatársakhoz igazított feladatok vs. feladatokhoz felvett munkatársak
- motiválás
- innováció felszabadítása
- intézményirányítás új struktúrában, átgondolás, újratervezés
- értekezlet, team
- szupervízió
- részlegmegbeszélések
- esetmegbeszélések → erre módszertan, irányvonalak, útmutató esetleg
- szolgáltatások mögötti célorientáltság
- ha bejön egy probléma, ki van találva, hogyan viszik azt végig
- csapatépítés
- kirándulás a dolgozóknak
- közös élmények
- lelki gyakorlat, ima alkalmak, lelki órák a dolgozóknak
- együtt mindent (pl. takarítás, terítés)
- „jövő” kinevelése
- folyamatos elérhetőség, azonnali reagálás
- bajtársiasság, segítségnyújtás nem csak az ügyfeleknek, hanem a dolgozók és valamennyi Máltai munkatárs egymásnak
- rugalmasság a beosztás elkészítésekor
- egészségügyi és szociális kollégák integráltan, egy csapatot alkotva dolgoznak

7. Épületi sajátosságokból adódó jó gyakorlatok:

- volt tanpályán rehabilitációs célú mozgatás
- konyha, virágos kert, veteményes
- betegszoba
- zsilipszoba
- kegyeleti szoba
- kápolna
- lift
- akadálymentesítés
- elkülönülő ügyfél-konyha
- közösségi helyiség
- bicikli kölcsönzés
- krízis helyek alternatív előállítás

- orvosi szoba
- utcás szoba
- interjú szoba
- kertben alvás nyáron
- raktár felhasználása lakószobának
- „bódé”
- ruhaválogató műhely
- átépítés a funkciók jobb elosztása érdekében
- füstjelző segít betartani a dohányzási tilalmat

8. Intézményi falakon, kereteken túl:

- hivatalba kísérés
- börtönökkel együttműködés
- kórházban látogatás
- szakorvosi ellátásba segítség
- áldozatvédelmi előadás (rendőrség)
- kapcsolat a kórházi szociális munkással
- nem hajléktalanok ellátása
- ügyintézők
- utánkövetés, utógondozás
- kert sokféle felhasználása
- együttműködés civilekkel, szociális intézményekkel, egészségügyi intézményekkel, többi hajléktalan-ellátóval , önkormányzattal
- kerekasztal beszélgetésekkel előkészített téli krízis időszak
- népdalkör
- élelmiszerbank
- közösségi tér
- külsősök élelmiszer osztása
- lakossági adománygyűjtés
- célzott gyűjtés
- adományok továbbítása
- terepmunka
- céges támogatás szerzése
- kerekasztal (téli krízis)
- diákok fogadása
- temetés

- lakossági fórumok
- hozzátartozók felkutatása, kapcsolattartás
- kulcsmásoló üzemeltetése
- önkéntes csoporttal való együttműködés
- erdészet/tűzifa

9. Teljesen új, eddig nem használt jó gyakorlatok:

- kifejezetten hajléktalan ellátásnak épülő vagy kialakított épület, intézmény
 - o szakmai párbeszéd útján kitalálni
 - o 1 személyes szobák
 - o könnyű megközelíthetőség
 - o akadálymentes
 - o park
 - o tanya, állatnevelés
- dolgozók rugalmas, szabad kiválasztása
- privát szféra biztosítása a lakóknak
- személyre szabott lakhatási megoldások biztosítása
- támogatott lakhatás
- könnyen elérhető szociális bérlakás rendszer
- sorstárs segítség → van rá külföldi protokoll és tapasztalatok, amik megfelelő átalakítással használhatóak, sok területen felhasználható, rugalmasan alakítható egy-egy intézmény szükségletei mentén,
- 1 szociális munkás max. 5 ügyfelet visz, esetmenedzsel a végső eredményig, rugalmas munkaidőben, intézményeken átívelő
- célorientáltság
- multidiszciplináris team
- szociális diagnózis
- hatékonyság mérés
- védett munkahelyek
- munkaadók felkészítése a hajléktalanok foglalkoztatására
- együttműködés rendszer szinten, jelzőrendszer a megelőzés érdekében
- változatos szociális munkás technikák ismerete, használata, folyamatos szakmai fejlődés
- ügyfél által felállított tervek mentén folyó segítő munka
- vezetési és motiválási technikák
- speciális női programok
- szükségletfelmérés

- első interjú
- irányított szakmai diskurzus, tapasztalatcsere, belső képzések
- kollégák mentorálása
- belső szakmai tudástár összeállítása
- szakirodalom feldolgozó csoportok
- tudatos és szervezett utánpótlás nevelés
- önismereti csoportok ügyfeleknek és szakdolgozóknak egyaránt
- hálózat kialakítás a prevenció érdekében

2. számú melléklet:

Sorstárs segítség jó gyakorlathoz kapcsolódó kérdések, melyek segítik az intézményben dolgozók felkészítését

Mit gondolsz a sorstárs segítsérről, mint módszerről?

Vannak-e személyes félelmeid a sorstárs segítőkkel végzett munkával kapcsolatban? Ha igen, mik azok?

Milyen módon, technikákkal, infók és tudások mentén tudod kiválasztani a sorstárs segítőt?

Hogyan tudod tesztelni a leendő sorstárs segítők alkalmasságát és megbízhatóságát?

Szerinted milyen jelek mutatják meg az alkalmasságot erre a feladatra?

Milyen reakciókra számíthat kollégáidtól a sorstárs segítséssel kapcsolatban? Hogyan tudod felkészíteni, a módszer mellé állítani őket?

Milyen segítségre van szükséged a sorstárs segítség, mint jó gyakorlat használatához az intézményedben?

Mi lesz a haszna az intézménynek és mi neked személy szerint a sorstárs segítők foglalkoztatásából?

Milyen eszköz vagy humánerőforrás igénye van?

Milyen speciális szakmai tudást igényel, és ki végzi?

Mekkora a forrásigénye, miből valósítja meg az intézmény?

Milyen lépésekben tudod elképzelni a bevezetést?

A bevezetett jó gyakorlat/új módszer eredményeit tudod-e mérni? Ha igen, milyen módon?

3. számú melléklet:

Sorstárs segítség alkalmazási lehetőségei különböző típusú hajléktalan-ellátó intézményekben

Éjjeli menedékhely:

- kertészkedés, virágültetés, fűnyírás
- takarítás, tisztaság fenntartása
- kulturális, szabadidős programok szervezése
- szükséglet felmérés elvégzése
- mentorálás, újak segítése a beilleszkedésben
- utcán vagy máshol élő hajléktalan emberek becsábítása, informálása a szállóról
- ismert utcás hajléktalanok rábeszélése a szolgáltatások igénybevételére, mentorálás, odafigyelés

Átmeneti szálló:

- agitátor (kimegy az utcás kollégával és beszél az utcán élő hajléktalannal)
- belső mentorálás (egy új klienst rábízunk egy régebb óta benn lakóra)
- belső munkálatok
 - takarítás
 - locsolás
 - fűnyírás
 - kerti munka
 - ágyneműcsere
 - ételosztás
 - főzés
 - fürdési felszerelés osztás
 - festés
 - szerelési munkák
- beengedés
- krízis autó sofőr
- kórházi látogatás
- foglalkozásokban segítség

- recept kiváltás
- ittas lakó bekísérése
- ruhaosztás
- adomány átvétel, kezelés

Hajléktalanok otthona és rehabilitációs szálló:

- takarítás, karbantartási munkák
- kerti munkák, terítés, vásárlás
- közösségi programok lebonyolítása (pl. közös zenélés)

Ellátott -- ellátott között

- felolvasás
- vásárlás
- orvoshoz kísérés
- kórházi látogatás
- temetés-végtszesség

Közfoglalkoztatás keretében

- mosoda
- takarítás
- karbantartás
- adománykezelés

Rehabilitáció

- önszervező csoport foglalkozásának lebonyolítása, hivatásos segítő mellett

Kigondozáskor

- önálló élet terén példamutatás, segítség
- lakhatás elérésében támaszt nyújt, tanácsot ad, saját tapasztalati mentén támogatja a kiköltöző

ügyfelet

- segíti az ügyfél és a szociális munkás közötti megértést

4. számú melléklet:

Elégedettségi kérdőív a sorstárs segítők által szervezett programok résztvevő számára a Málta kecskeméti szállóján

1. Szívesebben mondta- e el vágyát, kívánságát sorstársának, mint az intézményben dolgozó segítőknek?

igen

nem

2. Mit várt leginkább a programtól?

új élmény

nosztalgia

nem kellett addig sem az intézményben tartózkodni

közösen csinálni valamit a lakótársaimmal

más:

3. Mennyire volt elégedett a program tartalmával?

teljesen jó volt

megfelelő volt

nem tetszett

nem tudom

4. Mennyire volt elégedett a program lebonyolításával?

nagyon jó volt

megfelelő volt

rosszul sikerült

nem tudom értékelni

5. Hasznosnak tartotta-e a programot?

igen, nagyon jól éreztem magam

fárasztó volt

unatkoztam

másra számítottam

6. Mit szeretne legközelebb csinálni, milyen jellegű legyen a program?

kulturális

kimozdulás, kirándulás

étkezéssel kapcsolatos

más:.....

5. Milyen gyakorisággal venne részt ilyen, vagy hasonló közös programon?

hetente

havonta

3 havonta

fél évente

nem akarok részt venni

6. Részt venne-e a szervezési feladatokban?

igen

nem

Véleménye a lebonyolított programmal kapcsolatban: (szabadon írhat bármit)

Véleménye, javaslata a jövőbeni, tervezett programokra vonatkozóan: (szabadon írhat bármit)