



Safeguarding policy

Utcáról Lakásba! Egyesület

A Safeguarding policy elkészítését az *EPIM* szakmailag felügyelte és anyagilag támogatta.

Szerzők: **Bende Anna**, a szociálismunkás-munkacsoport vezetője
Bene Bence, a műszaki munkacsoport vezetője
Molnár Viktória, a szervezeti munkacsoport vezetője
Hajdú Csilla, a női csoport vezetője
Mester Attila, az Adj Munkát csoport vezetője
Krivácsy Balázs, a menekülteket segítő munka koordinátora
Ritecz Péter, pénzügyi vezető

Szerkesztette: **Kovács Vera**

Nyelvi lektor: **Mikes Vivien**

Grafika: **Barasits András**



Ez a dokumentum azzal a céllal jött létre, hogy az Utcáról Lakásba! Egyesület ügyfeleinek, dolgozóinak, önkénteseinek, hivatalos partnereinek biztonságát, jóllétét, az erőszak minden formájától való védelmét szavatolja. A safeguarding ernyőfogalom alá tartozik minden, személyt érő kár, sérelem, kockázat megelőzése vagy a már bekövetkezett károk jóvátétele és helyreállítása, amely elhanyagolás, bántalmazás, erőszak, kizsákmányolás vagy más, ami a közhasznú szervezet munkájával összefüggésben bekövetkezhet. A dokumentumban a magyar verzióban is a safeguarding szóval jelöljük mindezt, a nemzetközi szaknyelvvél összhangban, mivel nincs egyezményes magyar fordítás a fogalom egyszavas megjelölésére.

A dokumentum bevezetésében képet adunk az Egyesület munkájáról, célkitűzéseiről, majd a safeguarding dokumentum készítése során azonosított kockázatokról, végül az ezekre adott válaszainkról.



RÓLUNK

Az Utcáról Lakásba! Egyesülettel abban hiszünk, hogy mindenkinek kell egy hely, amelyet otthonnak hív. Ennek eléréséhez Magyarországon szociálpolitikai változások kellenek. Munkánkat megismerhetik a www.utcarollakasba.hu weblapunkon, és követhetik a www.facebook.com/utcarollakasba oldalunkon is.

Jelenleg 2022-ben Egyesületünk öt fő tevékenységet végez. Ezek:

1. Konyhából Lakásba! program:

Elsőként Lakhatást szemléletű program önkormányzatokkal együttműködésben.

Bővebben: <https://utcarollakasba.hu/konyhobol-lakasba/>

2. Lakhatást Most! Lakásügynökség:

Szociális és szolgálati alapon adunk bérbe magántulajdonosoktól használati szerződéssel kezelésbe vett ingatlanokat.

Bővebben: <https://utcarollakasba.hu/lakasugynokseg/>

3. Adj Munkát! program:

Munkaerőpiaci integrációs önszolgáltató csoport és program.

Bővebben: <https://utcarollakasba.hu/adj-munkat/>

4. Szolidáris Lakhatás:

Az ukrajnai háborúból menekülők lakhatásának támogatása az UNHCR és az EPIM társfinanszírozásában:

<https://utcarollakasba.hu/szolidaris-lakhatas/>

5. Szemléletformálás:

A hajléktalansággal és lakásszegénységgel kapcsolatban a társadalom egészét médiamegjelenésekkel, politikai döntéshozókat közvetlen megkeresésekkel is célzó tevékenységünk.

Bővebben: <https://utcarollakasba.hu/szemleletformalas/>

CSAPATUNK TAGJAI ÉS KIVÁLASZTÁSI FOLYAMATUNK

Az Utcáról Lakásba! Egyesület egy kis szervezet, aktuális csapatunkat a weboldalon is bemutatjuk: <https://utcarollakasba.hu/csapatunk/> Itt kollégáink, gyakornokaink és állandó önkénteseink is szerepelnek. Az Egyesületnél munkacsoportokban dolgozunk. Munkacsoportjaink a következők:

- alaptervékenységgel foglalkozó szociálismunkás-munkacsoport,
- szolidáris szállással foglalkozó szociálismunkás-munkacsoport,
- műszaki- és önkénteskoordinációs munkacsoport,
- kommunikációs és fundraising-munkacsoport,
- pénzügyi és admin-munkacsoport,
- lakásügynökség-munkacsoport.

Az egyes munkacsoportokban dolgozó kollégáink kompetenciáiról és kiválasztásáról

A szociális munkás alaptervékenységgel foglalkozó munkacsoportunkban professzionális, diplomás szociálismunkás-kollégák dolgoznak, illetve megfelelő referenciákkal foglalkoztatható társtudományokban szerzett diplomával rendelkező kolléga is esetkezelőként. Az alaptervékenységben végzett programban a kollégák az Elsőként lakhatást szemléletben vagy az azon alapuló eseményes szociális munkás megközelítésben végeznek tartós egyéni esetkezelést. A kollégák kiválasztásakor motivációs levelet kérünk, a készségeiket összevetjük a munkaköri leírásban foglalt feladatkörrel, és személyes elbeszélgetés során hallgatjuk meg az alkalmas jelölteket.

A szolidáris szállás munkacsoportban egy szociális munkás és egy egyéb felsőfokú végzettségű, ukrain születésű kolléga dolgozik: itt nem egyéni esetkezelés, hanem célorientált, de szintén személyre szabott szociális munka zajlik, amelynek részeként a kollégák lakhatásban, munkakeresésben, iskoláztatásban és ha kell, egészségügyi rendszerben való eligazodásban nyújtanak segítséget. A kollégák kiválasztásakor motivációs levelet kérünk, a készségeiket összevetjük a munkaköri leírásban foglalt feladatkörrel, és személyes elbeszélgetés során hallgatjuk meg az alkalmas jelölteket.

A műszaki munkacsoportban műszaki területen szerzett felső- vagy középfokú képesítés és kivitelezési gyakorlat kell. A műszaki munkacsoportban zajló önkénteskoordinátori feladatokra és az ügyfelekkel való kapcsolattartásra megtanítjuk a kollégákat. Az ügyfelekkel kapcsolatban végzett munka esetében a szociális munkásokra vonatkozó minden kommunikációs és viselkedési szabály érvényes a műszakos kollégákra is. A kollégák kiválasztásakor a készségeiket összevetjük a munkaköri leírásban foglalt feladatkörrel.

A kommunikációs és fundraising-munkacsoport tagjai végzettségre való megkötés nélkül, alkalmassági eljárás után vehetők fel (ez szövegírási, angol nyelvi feladatot, helyzetgyakorlatot és szóbeli interjút jelent, vagy gyakornoki programunk sikeres teljesítését), csak előre meghatározott körülmények között találkoznak ügyfelekkel, egyénileg nem tartanak velük kapcsolatot, és nem is találkoznak velük.

A pénzügyi és admin-munkacsoport tagjai végzettségre való megkötés nélkül, alkalmassági eljárás után vehetők fel (ez szövegírási, táblázatkezelési feladatot és szóbeli interjút jelent, vagy gyakornoki programunk sikeres teljesítését), csak előre meghatározott körülmények között találkoznak ügyfelekkel, egyénileg nem tartanak velük kapcsolatot, és nem is találkoznak velük.

A lakásügynökség-munkacsoport tagjai között van szociális és koordinációs munkatárs. A szociális munkára a szociálismunkás-kiválasztás az irányadó. A koordinációs munka felsőfokú végzettséggel, de végzettségre való megkötés nélkül, alkalmassági eljárás után látható el (ez szövegírási, táblázatkezelési feladatot és szóbeli interjút jelent, vagy gyakornoki programunk sikeres teljesítését). Nem szociális munkás kollégáink csak előre meghatározott körülmények között találkoznak ügyfelekkel, egyénileg nem tartanak velük kapcsolatot.

Önkénteseinket önkéntesfelhívásokra toborozzuk, önkéntesszerződést írunk velük. Ügyfeleinkkel csak meghatározott keretek között vagy - háttérmunkák esetében - egyáltalán nem találkoznak.

Az ULE egy kis létszámú, családias munkahely. Az új munkatársak kiválasztásánál a szakmai szempontok mellett hangsúlyt fektetünk arra is, hogy az ULE szellemiségéhez, értékrendjéhez illeszkedő, azzal azonosulni képes személyt válasszunk. Munkatársaink és ügyfeleink védelme érdekében munkafolyamatainkat szabályozzuk, ezért egyik munkakör betöltéséhez sem kérünk erkölcsi bizonyítványt.

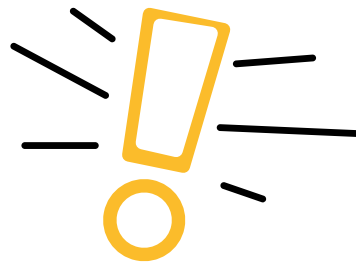
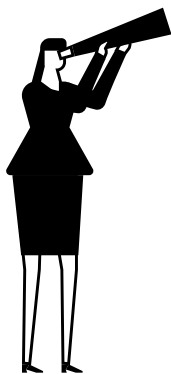
A DOKUMENTUM LÉTREHOZÁSA, KOCKÁZATOK AZONOSÍTÁSA

Jelen dokumentum 2022 augusztusában készül, és 2022 szeptemberében fogadjuk el. A dokumentumot szükség szerint, de minimum kétévenként felülvizsgáljuk, és az Utcáról Lakásba! Egyesület munkája során felmerülő aktuális kockázatokhoz és kihívásokhoz igazítjuk.

Az Utcáról Lakásba! Egyesületben a lakhatási válság elleni küzdelem emberi jogi megközelítésben történik. Jelen dokumentum célja rögzíteni, hogy az Utcáról Lakásba! Egyesület elkötelezett a biztonság, méltósághoz és megbecsüléshez való jog érvényesülése iránt is. Ennek érdekében szabályokat alkot a következő célokkal:

- A szervezet ügyfelei, munkatársai, önkéntesei és kollégái számára iránymutatást nyújtani a safeguarding mibenlétéről.
- A szervezet működése során felmerülő kockázatok azonosítása.
- Kivédésük módjának azonosítása.
- Viselkedési szabályok és tiltások bevezetése a beazonosított kockázatok elkerülésére.
- Bekövetkezett kockázatok esetében világos eljárásrend és felelősök meghatározása a bekövetkezett károk enyhítésére.

Az Utcáról Lakásba! Egyesület munkája során irányadónak tartja a Szociális munkások etikai kódexét.



KOCKÁZATOK AZONOSÍTÁSA

A munkánk során felmerülő biztonsági kockázatok azonosítására egy 2022 augusztusában tartott workshopon került sor, ahol az egyesület összes munkacsoportjából jelen volt egy kolléga. Azért dolgoztunk így, hogy az összes, általunk végzett tevékenység kockázatait feltérképezzük.

A safeguardingszabályzat által érintett köröket négy csoportra osztottuk, e szerint a négy csoport szerint bontjuk feladatokra a kockázatok elkerülésére vonatkozó eljárásainkat:

- ügyfelek és ügyfelek hozzátartozói,
- önkéntesek és adományozók,
- kifejezett figyelmet fordítva a kiskorúakra,
- külső partnerek.
- munkatársak,

Ahogy fentebb írtuk, az Utcáról Lakásba! Egyesület mindenekelőtt törekszik az ügyfelekkel és hozzátartozóikkal folytatott közös munka során a partneri viszony fenntartására és az emberi méltóság tiszteletben tartására. Ugyanez igaz azonban az önkéntesekkel és adományozókkal, illetve az ULE saját munkatársaival és külső partnereivel kapcsolatban is. Ezeken túl a lentebb, pontokba szedett különböző kockázatokat azonosítottuk még be:

- fizikai abúzus,
- elhanyagolás,
- szexuális abúzus,
- kizsákmányolás,
- érzelmi abúzus,
- káros gyakorlatok.
- online abúzus,

FIZIKAI ABÚZUS

Fizikai abúzus bármilyen szándékosan elkövetett cselekmény, amely a másik testi épségét veszélyezteti. Ilyen lehet például a lökés, ütés, rúgás, mérgezés, gyújtogatás stb.

SZEXUÁLIS ABÚZUS

Szexuális abúzus minden olyan cselekmény, amely szexuális töltettel bír, és nem kívánt a fogadó fél számára, függetlenül attól, hogy milyen kontaktusban állnak egymással a személyek. Ilyen módon ide sorolandó a párkapcsolati és a családon belüli erőszak, az érdekházasságra, prostitúcióra való kényszerítés és bármilyen nem kívánt érintés, verbális közlés.

ÉRZELMI ABÚZUS

Érzelmi vagy pszichológiai abúzusnak nevezünk bármely olyan verbális kommunikációt, amely becsmérlő, bántó a fogadó fél számára. Továbbá ide soroljuk a családtól, közeli barátoktól, illetve egyáltalán a külvilágtól való elszigetelést.

ONLINE ABÚZUS

Online abúzusnak nevezünk minden olyan káros gyakorlatot, amely az online térben zajlik és ártó szándékkal jön létre. Lehet ez például online levelezésben történő zaklatás, megfélemlítés, megtévesztés, hamis profilk használata.

ELHANYAGOLÁS

Az elhanyagolás kifejezését elsősorban a tizennyolcadik életévüket még be nem töltötték esetében szoktuk alkalmazni. Az elhanyagolás ténye akkor áll fenn, ha a gyermeket ellátni, gondozni köteles személy valamely létszükségletét, biztonságát képtelen megadni neki.

KIZSÁKMÁNYOLÁS

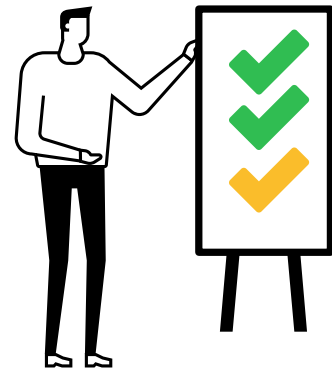
Kizsákmányolásnak nevezünk minden olyan gyakorlatot, amely az elszenvadó félt megkárosítja, mivel a részéről nyújtott szolgáltatás egyáltalán nem vagy csak részben kerül megtérítésre, esetleg kényszer hatására szolgálat. A kizsákmányolás formája lehet fiskális, fizikális vagy mentális.

EGYÉB KÁROS GYAKORLATOK ÉS MULASZTÁS

A káros gyakorlatok tárgykörébe sorolhatunk minden olyan viselkedésformát, cselekményt, gyakorlatot vagy akár ezek hiányát, amelyek károsan hatnak az egyénre, legyenek szánt szándékkal, illetve hibából vagy emberi mulasztásból történő események. A káros gyakorlatok közé soroljuk azokat az eseteket, amelyek a társadalomban elfogadottak, viszont bizonyos speciális csoportokra sérülékenységből adódóan károsak. Ilyenek például a gyermekek, illetve a többségi társadalomtól eltérő nemi identitással, szexuális irányultsággal, vallási beállítottsággal, bőrszínnel rendelkezők.

A KOCKÁZATOKRA ADOTT VÁLASZOK

Az Utcáról Lakásba! Egyesület munkacsoportokban dolgozik. Az egyes munkacsoportok olyan különböző szereplőkkel találkoznak és dolgoznak együtt, akik safeguardingtevékenységünk alanyai lehetnek. Ezért a policyben munkacsoportonként és célcsoportonként azonosítottuk a kockázatokat, és e szerint közöljük a rájuk adott válaszunkat.



ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

- A szociális munka etikai kódexének rendelkezéseit elfogadjuk és betartjuk. Az ebben foglaltak az ügyfélkapcsolaton dolgozó kollégákra akkor is irányadók, ha nem szociális munkásként alkalmazzuk őket.
- A munkavégzés során nem ártunk, elkerüljük a hatalommal való visszaélést, tiltjuk a fizikai, szexuális erőszakot és a fent felsorolt abúzusokat, káros gyakorlatokat.
- Ha a bérlőink vagy kollégáink harmadik féltől ilyen tapasztalnak, a helyzetet a dokumentumban foglaltak szerint kezeljük.
- Az Egyesület safeguardingfelelőst nevez ki, aki a dokumentumba foglaltak érvényesüléséért felel.
- Fizikai vagy szexuális abúzus esetében zéró tolerancia érvényes, az elkövetővel az ULE megszünteti az együttműködést, és megteszi a szükséges jogi lépéseket is.
- Az ügyfelek és önkéntesek adatait nem adjuk ki harmadik félnek, és nem adunk róla tájékoztatást külső szereplőnek, hogy ki az ügyfelünk.

Az alapelvek érvényesítése és a fenti kockázatok elkerülése érdekében az Egyesület eljárásrendet dolgoz ki, amelyet jelen dokumentum további részete tartalmaz. Az eljárásrendet munkacsoportonként és kockázati csoportonként közöljük.

Szociális munkát végző szervezetként jelen dokumentum legfőbb célja, hogy szavatolja, hogy munkánk eredményeként az ügyfelek – akik a Konyhából Lakásba! program és a Lakhatást Most! Lakásügynökség bérlői, az Adj Munkát és a női bérlői csoport tagjai és látogatói, valamint szolidáris lakhatási programunk lakói és bérlői, illetve velünk kapcsolatba kerülő családtagjaik, háztartástagjaik, különösen kiskorú gyermekeik ne szenvedjenek kárt a velünk való munka során.

ÜGYFELEINK BIZTONSÁGA, ÜGYFELEK KOCKÁZATAINAK ELKERÜLÉSE

Az Utcáról Lakásba! Egyesület lakhatási programjainak legfontosabb pillére a szociális munka. Ügyfeleink nagy része rendelkezik valamilyen sérülékenységgel (romák, fogyatékkal élők, rossz egészségi állapotúak, függők). Ezért is tartjuk különösen fontosnak, hogy a sokszor kiszolgáltatott helyzetben lévő ügyfelekkel való szociális munka során tiszteletben tartsuk jogukat, szükségleteiket, érzéseiket, és törekedjünk a szimmetrikus ügyfél–szociális munkás-kapcsolatra. A velünk való kapcsolat során senkit nem érhet megkülönböztetés vagy hátrány származása, neme, életkora, szexuális identitása, világnézete, fizikai vagy mentális állapota miatt.

LEGFONTOSABB ALAPELVEINK:

- A lakhatás emberi jog.
- Választási és beleszólási lehetőség biztosítása az ügyfelek számára.
- Lakhatás és gondozás szétválasztása.
- A felépülés ösztönzése.
- Ártalomcsökkentés.
- Kényszermentes aktív együttműködés.
- Személyközpontú együttműködés.
- Rugalmas segítségnyújtás, ameddig csak szükséges.



A nálunk dolgozó szociális munkások kiválasztásánál alapvető elvárás, hogy az Egyesületünk által képviselt elvekkel azonosulni tudjon, és elsőként a lakhatás alapelveit szem előtt tartva végezze munkáját. Szociális munkásainknak biztosítjuk a lehetőséget a szakmai fejlődésre, támogatjuk a szakmai továbbképzéseken való részvételt, illetve belső képzéseket is szervezünk annak érdekében, hogy ügyfeleink magas színvonalú szociális szolgáltatásban részesüljenek.

Szociális munkásaink az ügyfelekkel való közös munka elején együttműködési megállapodást kötnek, amely lefekteti a közös munka kereteit és a kölcsönösen elvárt viselkedési szabályokat, amely egyértelműen meghatározza a szociális munkás–ügyfél-viszony kereteit, az egymással szembeni tiszteleten alapuló és erőszakmentes kommunikáció szabályait, illetve tartalmazza, hogy milyen módon élhet panasszal az ügyfél a szolgáltatást illetően.

Az Egyesület szociális munkásai egyedül látogatják a bérlőket otthonukban. Ha felmerül olyan körülmény, amely miatt nem biztonságos, hogy a szociális munkás egyedül találkozzon ügyfelével, másik szociális munkás kolléga csatlakozik hozzá. A teljes munkafolyamatról azonban heti szinten referálnak a szociálismunka-team felé. Igény esetén, főleg összetettebb vagy konfliktusos esetekben a szociális munkás és az ügyfél egyaránt kérheti az Egyesület más munkatársának bevonását. A külső szereplő segít a hatalmi egyensúly és az objektivitás fenntartásában, illetve mediátorként fellépve hozzájárulhat a konfliktus mihamarabbi békés feloldásához.

A lakhatási programokat kísérő szociális munka során (egyéniesetkezelés- és szociálismunkacsoporttal) megkülönböztetett figyelmet fordítunk a nőkre és a gyerekekre (beleértve ügyfeleink hozzátartozóit is), akik esetében magasabb a kockázata a különböző abúzusok előfordulásának. A kiskorúakat érintő bármilyen abúzus (pszichés/fizikai abúzus, szexuális abúzus, kizsákmányolás vagy elhanyagolás) esetében zéró tolerancia érvényes, amely vonatkozik az abúzus minden formájára.

Ha bármelyik ügyfelünknel felmerül ennek szükségessége, a gyermekvédelmi törvénynek megfelelően járunk el, jelzést teszünk az illetékes gyermekjóléti szolgálat felé, és velük együttműködve gondoskodunk arról, hogy a gyermek minél hamarabb biztonságos környezetbe kerüljön, és megszűnjön az abúzus. Szociális munkásaink kizárólag valamelyik szülő jelenlétében léphetnek csak kapcsolatba kiskorúval. Ez alól kivételt csak az jelenthet, ha az merül fel, hogy a szülő jelent veszélyt a gyerekekre.

A hajléktalanságban vagy lakásszegénységben élő nők az átlagosnál is jobban ki vannak téve a párkapcsolati erőszak különböző formáinak. Párkapcsolatban élő női ügyfeleink jelentős részénél merül fel a szóbeli, lelki és gazdasági-társadalmi erőszak, néhány ügyfelünknel a testi erőszak is. Ennek elkerülésére folyamatos a párkapcsolati erőszakot monitorozó tevékenységünk is.

Az abúzust elszenvedő ügyfél az öt ért sérelemről a következő személyeknek tehet jelzést:

- esetkezelő szociális munkás,
- munkahelyi vezetője, a szociálismunkás-munkacsoport koordinátora.

Ha a szociális munkás vagy az Egyesület által kirendelt közreműködő által érné sérelem ügyfelünket, a jelzést megteheti közvetlenül a szociálismunkateam-vezető felé is. A szociális munkás kolléga, illetve a munkacsoport-vezető a sérelemről értesíti a safeguardingfelelőst, és együttműködik vele a megoldásban.

Ha egy kolléga tapasztal ügyfelet érő bármilyen abúzust vagy annak kockázatát, köteles a jelzést megtenni a safeguardingfelelős felé. **A jelzés megtétele a kollégákra kötelező: a problémákat elhallgatni nem szabad.**

Ügyfeleink biztonsága és munkavégzésük minőségének javítása érdekében munkásaink folyamatosan képzik magukat a témában, szükség esetén a területen jártas szakemberrel konzultálnak, hogy minél hamarabb felismerjék a párkapcsolati erőszakot, és professzionális támogatást nyújtsanak az erőszakot elszenvedő ügyfeleknek. Párkapcsolati erőszak esetén egyértelműen kiállunk a bántalmazott mellett, a bántalmazóval pedig világosan tudatjuk, hogy viselkedése nem elfogadható, és akár lakhatása elvesztésével is járhat.

Létrehoztunk egy női csoportot is, amelynek célja, hogy női ügyfeleink önbecsülése nőjön, és megtapasztaljanak egy biztonságos, támogató közeget.

Az abúzus kockázatát nem csak a szociális munkás-ügyfél-relációban igyekszünk kizárni. Az esetmunka során gyakran külső személy is kerülhet kapcsolatba az ügyféllel az ULE-n keresztül. Például meg kell javítani valamit a házban, és a szociális munkás szerelőt hív, újságíró szeretne az ügyfelekkel interjút készíteni az otthonukban, ki kell hívni a mentőt vagy a háziorvost. **Az ilyen esetekben a szociális munkás is mindig jelen van, hogy senki ne tudjon visszaélni az ügyfél kiszolgáltatott helyzetével.**

Folyamatosan igyekszünk népszerűsíteni az Egyesület munkáját, a nyilvános megjelenésekbe (saját Facebook-oldal, hírlevél, online és nyomtatott sajtó, tévé) ügyfeleinket is bevonjuk. Ilyenkor a következő szabályok szerint járunk el az érzelmi kizsákmányolás elkerülésére:

- Ügyfeleink egyéni döntése, hogy vállalnak-e nyilvános szereplést, semmilyen módon sem kényszerítjük őket.
- Minden esetben felkészítjük őket a nyilvános szereplésre.
- A nyilvános szereplés során jelen van az ügyfél szociális munkása is.
- Csak olyan sajtómegjelenést vállalunk, ahol ügyfeleink emberi méltósága nem sérül, és aktív cselekvőként jelennek meg.

Lakhatási programjainkban a megfelelő szakmai színvonalú szociális munka mellett a biztonságos lakókörnyezetet is biztosítjuk. Az általunk felújított és kezelt lakások megfelelő és biztonságos műszaki állapotát biztosítjuk.

- A bérlők lakáshasználattal kapcsolatos jogait a bérleti szerződés biztosítja.
- Az egy háztartásban élő felnőttek mindannyian egyenrangú bérlőként szerepelnek a bérleti szerződésben, ez különösen női ügyfeleink kiszolgáltatottságának csökkentése miatt fontos.
- Szociális munkásaink kiemelt figyelmet fordítanak a női ügyfelekre.
- Az egyéni esetkezelés része a monitorozás is, munkatársaink külön képzést kapnak a témában.
- Ügyfeleink nagy része szenved valamilyen fizikai vagy mentális betegségben, ezért kiemelt figyelem irányul a megfelelő egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésük biztosítására.



Az egyéni esetkezelésen túl az Egyesületben csoportos munka is zajlik. Jelen dokumentum készítésekor két csoportot működtetünk. Az egyik a 2017 óta üzemelő munkaerőpiaci integrációs és önszolgáltató csoport, a másik egy női ügyfeleknek tartott önszolgáltató csoport, amely zártan működik.

CSOPORTJAINK BIZTONSÁGA

Mindkét csoportban moderált beszélgetés zajlik és csoportszabályzat van érvényben. Az Adj Munkát csoport nyitott, bárki bemehet, így minden alkalom a közös munka és a moderált beszélgetés szabályainak ismertetésével kezdődik. A női csoport a tagság védelme és megerősítése érdekében zártan működik, és csak az adott időszak résztvevői számára tartjuk. A női csoporton csak bérlőink vesznek részt. A csoportok sajátosságai miatt a csoportokkal kapcsolatban az érzelmi sérelmek elkerülésére, így a kirekesztés, bullying és szóbeli bántalmazások, megszegyenítés tilalmára és elkerülésére helyezzük a hangsúlyt, ugyanakkor semmilyen más szabály sem veszti érvényét.

CSOPORTVEZETŐ

Mindkét csoport esetén páros jelenlét van az Egyesület részéről. A páros jelenlét egyrészt fontos a csoportdinamika szempontjából, másrészt pedig minimalizálja a visszaélés lehetőségét, és egyszerre nyújt biztonságot a csoporttagoknak, illetve a munkatársaknak.

Az Adj munkát csoportjait minden alkalommal ugyanaz a munkatárs facilitálja, mellette forgó rendszerben egy-egy szociális munkás kolléga van jelen, hogy az esetlegesen felmerülő, kompetenciájába tartozó problémák megoldásában segítse a csoporttagokat.

A női csoport esetén mindkét facilitátor olyan személy, aki egyéni esetkezeléssel nem foglalkozik az egyesületnél, ezzel biztosítva, hogy a szerepek ily módon ne keveredjenek. A facilitátorok szupervízióját egy speciálisan női érdekvédelemmel foglalkozó szervezet munkatársa biztosítja.

Szükséges skillek:

- csoportfacilitátori készségek,
- empátia,
- mellérendelő viszonyok kialakításának képessége,
- megfelelő indulatkezelés,
- határozottság,
- önreflexióra való képesség.

CSOPORTNORMÁK, SZABÁLYOK KÖZÖS MEGALKOTÁSA, MEGTÁRGYALÁSA, ELFOGADÁSA

Elemek:

- „Hogy vagy?” kör – a biztonságos környezet, empatikus kapcsolódás biztosítására;
- „Hogy tetszett?” kör – visszajelzési lehetőség egymásnak, a csoportvezetőnek a személyes megélésről;
- egymás meghallgatása;
- jelentkezés;
- kölcsönös tisztelet;
- titoktartás.

Problémák, nehézségek, kockázatok (plusz alattuk megoldási lehetőségek, amelyeket alkalmazunk), amelyek csoportokban jöhetnek elő, egyéni munkában nem jellemzők. Tehát a szociális munkában alkalmazott alapelvek és előírások itt is érvényesek, ezekhez adódik hozzá a kifejezetten a csoportműködésből fakadó kockázatok, veszélyek kezelése és az együttműködés biztonságos keretek között tartása.

KIKÖZÖSÍTÉS, SZÓBELI BÁNTALMAZÁS, BULLYING

- facilitátori eszköztár, a kommunikáció kontroll alatt tartása, egyenlő megnyilvánulási lehetőségek biztosítása, szélsőséges esetben határozott szóbeli felszólítás a normaszegés azonnali beszüntetésére
- metakommunikáció, testbeszéd tudatos megfigyelése, intuitív következtetés a tagok belső pszichológiai állapotára és az ebből fakadó szükségleteikre
- erőszakmentes kommunikáció eszköztára

FRAKCIÓZÁS, KÜLÖN BELSŐ KLIKK KIALAKULÁSA, KIREKESZTÉS

- egyszerre egyvalaki beszél, mindenki figyel, és utána kap szót az, aki jelentkezéssel jelezte, hogy mondanivalója van
- hangsúlyos figyelem a csoportdinamika működésére, alakulására, e folyamatok tudatos alakítása
- a proxemika (térhasználat) megfigyelése, a célokhoz való alakítása: általában körben elrendezett székek, ahol minden hely egyforma hangsúlyt kap, és mindenki egyformán látja mindenkinek az arcát (ellentétben a sorokban történő ültetéssel, amikor a résztvevők nyolcvan-kilencven százaléka tarkókat lát); kiscsoportos munkánál pedig a csoportok létszámának megfelelően elrendezett székek, asztalok
- külön beszélgetés, klikkesedés kialakulása esetében intervenció, az interakció közössé tétele, középpontba helyezése. Kifejezetten nem retorziójelleggel, hanem épp azzal a céllal, hogy egy potenciálisan termékeny hozzászólás, kérdés ne maradjon ki a kommunikáció fősodrából.

BEZÁRULÁS, AMIKOR NEHEZEN NYIT ÚJ TAGOK FELÉ A CSOPORT, NEM ÉRZIK AZ ÚJONNAN CSATLAKOZNI AKARÓK, HOGY HELYÜK VAN, ILLETVE A MEGLÉVŐ TAGOK VESZÉLYEZTETVE ÉRZIK A CSOPORTOT AZ ÚJONNAN ÉRKEZŐKTŐL

- befogadószabályok, csoportnorma kialakítása és fenntartása
- az új tagok üdvözlése, a csoportba való bekapcsolódásuk facilitálása
- a téma napirenden tartása, ha ellenérzések bukkannának fel

GROUPTHINK, AMIKOR IGAZODNI KELL A CSOPORT VÉLEMÉNYÉHEZ, ATTITÜDJÉHEZ, ÉS NORMASÉRTÉSNEK SZÁMÍT A SAJÁT, ETTŐL ELTÉRŐ VÉLEMÉNY MEGFOGALMAZÁSA

- ellenvélemények megfogalmazásának ösztönzése
- a sokszínűség mint érték megfogalmazása, hangsúlyozása

Csoportjaink résztvevői, ha sérelem éri őket, a csoportvezetőhöz, ha a csoportvezető által éri őket sérelem, akkor feletteséhez, a szociálismunkás-team vezetőjéhez fordulhatnak segítségért. Ügyfeleink speciális csoportját jelentik menekültprogramunk bérlői. A velük dolgozó szolidaritásszállás-team tagjai a következő kiegészítéseket teszik az egyéni és csoportos szociális munkával kapcsolatos részekhez, amellet hogy a fentiek a menekült ügyfelekkel végzett munkában is érvényesek:

KIEGÉSZÍTÉS AZ UKRAJNÁBÓL MENEKÜLŐ ÜGYFELEKRŐL



Az Utcáról Lakásba! Egyesület szolidáriszállás-programjában azok a 18 és 60 év közöttiek és családtagjaik vehetnek részt kapacitás szerint, akik 2022. február 24-e után menekültek el Ukrajnából. A legtöbb menekülő jogi státusza bizonytalan, egy részük menedékes státuszban van, mások a menedékes státuszra várnak (ez a menedékkérőhöz – asylum-seeker – hasonló helyzet), és vannak, akik egyik kategóriába sem tartoznak, mivel (még) nem nyújtottak be menedékes státusz iránti kérelmet. Ezért a programba jelentkezéshez csak ukrán személyi okmányok kellene, jogi státus nem.

A menekültek egy kiemelten sérülékeny társadalmi csoport, hiszen olyan emberekről beszélünk, akik mindenüket hátrahagyva költöztek el otthonukból egy másik országba. A menekülés és az azt kiváltó háború sokak számára traumatikus élmény. A menekülteknek rendkívüli nehézségekkel kell szembenéznük: egy új országba érkezve se otthonuk, se munkájuk nincs, miközben elszakadnak Ukrajnában maradó családtagjaiktól. A sérülékenység még jelentősebb a következő csoportok tagjainak esetében: egyedülálló vagy gyermeküket egyedül nevelő nők, gyerekek, idősek, tartós betegek, cigány származásúak, magyarul (és angolul) nem beszélők. A gyermeküket egyedül nevelő nők száma a férfiak hadkötelezettsége miatt különösen jelentős. Ezen okok miatt különösen fontos, hogy a hozzánk forduló összes menekült ügyféllel világosan, megértően és segítőkész szándékkal kommunikáljunk. Ügyfeleink tájékoztatást kapnak arról, hol és milyen módon fordulhatnak pszichológushoz megterhelő élményeik és traumáik feldolgozása céljából.

A MAGYARUL NEM BESZÉLŐ MENEKÜLT ÜGYFELEKRŐL

Ügyfeleink egy része nem beszél magyarul, ezért különös figyelmet kell fordítanunk arra, hogy ez semmilyen módon ne jelentsen hátrányt számukra a programban. Ennek érdekében ukránul beszélő kollégát foglalkoztatunk a programban, mellette az összes, menekültekkel dolgozó munkavállaló – és a legtöbb önkéntes – beszél angolul. Számukra kétnyelvű szerződéseket készítettünk: legyen szó akár a szociális munkásokkal kötött együttműködési megállapodásról, akár egy tárgyi adomány átvételi elismervényéről vagy a bérleti szerződésről. **Kiemelten fontosnak tartjuk, hogy soha ne írjanak alá semmit, amit – a magyar nyelv tudásának hiánya miatt – nem értenek.**

AZ ÖNKÉNTESEKRŐL

Mivel a menekülteket segítő munkánkban sok önkéntes vesz részt, ez a kiegészítés az ő bevonásukkal készült. A menekültprogram önkénteseinek feladatai két csoportra bonthatók: segítség menekülteknek ügyintézésben, és a program központi e-mail-címének kezelése. Az önkénteseknek önkéntességük megkezdése előtt a program önkénteskoordinátora képzést tart, amelyen szó esik az empatikus kommunikáció fontosságáról, valamint a safeguardingról is. (A bántalmazás formáiról, annak tilalmáról, illetve hogy mit tehetünk a megelőzéséért és mit tehet valaki, ha áldozattá vált.) Az önkéntesek a képzést követően önkéntesszerződést írnak alá (részletesebben lásd: önkéntesek safeguarding policy). Az önkéntesek rendszeres kapcsolatban állnak a menekültprogram koordinátorával. Az önkénteseknek egy heti rendszerességű online találkozó keretei között van lehetőségük megosztani egymással a tapasztalataikat, esetleges megterhelő élményeiket, amelyeket az elnyomott és kiszolgáltatott csoportok tagjaival való önkéntesmunka okozhat.

ÖNKÉNTESEK - SEGÍTSÉG A MENEKÜLTEKNEK AZ ÜGYINTÉZÉSBN

Az önkéntesek egyik jelentős feladata személyes találkozásokat kíván: segítség hivatali vagy egyéb ügyintézésben, költözésben. **Az ügyfelek előzetesen tájékoztatást kapnak arról, hogy a nekik segítő munkatársak és önkéntesek nem kérhetnek sem anyagi, sem más természetű ellenszolgáltatást segítségükért cserébe**, és arról, hogy ha mégis sor kerülne erre, akkor szociális munkásuknál, illetve a szociálismunkás-team vezetőjénél tudnak jelzést, panaszt tenni. A találkozást megelőzően az ügyfelek szociális munkásának és/vagy a program koordinátorának részvételével egyeztetni az önkéntes és az ügyfél, hogy pontosan miben tud segíteni az önkéntes, ezzel megelőzve több lehetségesen problematikus helyzetet, amikor az ügyfél (jelentősen nagyobb segítséget követel) vagy az önkéntes (nem végzi el a vállalt feladatát) kihasználja a másik felet. **Ugyanakkor fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy amikor az önkéntesek segítik az ügyfeleket az ügyintézésben, valójában az ügyfelek - nyelvtudás, valamint a helyismeret hiányából és az anyagi rászorultságból adódó - sérülékenységét csökkentik, ezzel is védve az ügyfeleket attól, hogy erőszak vagy kizsákmányolás áldozatai legyenek.**

Az ilyen találkozások során az önkéntesek csak olyan képeket készíthetnek, amelyeken az ügyfelek nem felismerhetők és/vagy beleegyezésüket adták a fotó elkészültéhez. Ezen alkalmakon az önkéntesek nem maradhatnak együtt zárható helyiségben gyerekekkel szülő jelenléte nélkül.

ÖNKÉNTESEK - A PROGRAM KÖZPONTI E-MAILJEINEK KEZELÉSE

Az önkéntesek másik jelentős feladata a program központi e-mail-fiókjának kezelése. Erre a címre elsősorban az Egyesülettől segítséget kérő menekültek írnak. Annak érdekében, hogy az erőszak semmilyen formája ne valósulhasson meg önkéntesek és menekültek között, a következőket tesszük:

- a központi e-mail-fiókhoz az összes önkéntes és munkatárs hozzáfér, ezzel megelőzve az online abúzust;
- az önkénteseknek csak abban az esetben engedélyezett külön - más fiókról történő - kommunikáció a menekültekkel, amennyiben elengedhetetlen. Mivel a menekültek egy részének nincs e-mail-fiókja, néhány esetben elkerülhetetlen, hogy Facebook Messengeren vagy Viberen - tehát csak az önkéntes és az ügyfél számára látható platformon keresztül

- tartsák a kapcsolatot. Ilyen esetben a kifejezetten erre a célra létrehozott, az összes önkéntes és a programban dolgozó munkatárs által kezelhető Facebook-profilon keresztül írnak az önkéntesek az ügyfeleknek;

- az elhanyagolást megelőzendő vállaljuk, hogy minden beérkező levélre legkésőbb 72 órán belül válaszolunk.

Az ukrajnai menekülteket támogató munkánkon kívül az Egyesület önkénteseinek egy nagy csoportja vesz részt az Egyesület alapprogramjához kapcsolódó lakásfelújító önkéntesnapokon.

Ezért az önkéntesek e csoportjáról a műszaki és önkénteskoordinátori munkacsoport tapasztalatait foglaljuk össze.

CSOPORTOS ÖNKÉNTESSÉG AZ ÉPÍTŐ ÖNKÉNTESNAPOKON

Minden önkéntesnapon két alkalmazott (egy műszaki és egy önkénteskoordinátor) vesz részt. Ügyfeleink és önkénteseink együtt dolgoznak a lakásfelújításokon az önkéntesnapok keretében. Kollégáink szerepe az ügyfelek és önkéntesek menedzselése, az ügyfelek és önkéntesek biztonságának biztosítása. A műszaki koordinátor feladata az elvégzendő munka bemutatása és az önkéntesek munkavédelmének biztosítása, míg az önkénteskoordinátor feladata szervezetünk működése, a magyarországi hajléktalanellátás bemutatása és természetesen az önkéntesek pszichés jólétének biztosítása.

Az önkéntesnapok elején egy rövid bevezető segítségével a munkatársak bemutatják a szervezet működését, a lakással kapcsolatos információkat, az arra a napra tervezett munkát és a tervezett munkához szükséges védelmi instrukciókat. Emellett minden önkéntessel önkéntesszerződést kötünk még a munka megkezdése előtt, amelyben tudomást szerezhhetnek a jogaikról és az ügyfeleink felé elvárt viselkedésről. Ebben a szerződésben található meg a munka idejére, a balesetek esetére, a fotózásra és a GDPR-ra vonatkozó információk. Önkénteseket 16 éves kortól várunk. A 18 életévét be nem töltött önkéntesek esetében kötelező neki és egyik szülőjének is aláírnia az önkéntesszerződést. Ideális, ha a szülő gyermekével közösen vesz részt önkéntesnapjainkon, de lehetőség van szervezetünkönél iskolai közösségi szolgálat teljesítésére is. Részt vevő ügyfeleink nagykorúak, de egyeztetés szerint és az iskolalátogatást nem hátráltatva lehetőség van ügyfelek 16 évet betöltött gyermekének részvételére is.

Az önkéntesnapokon minden résztvevő önkéntes és ügyfél számára védőfelszerelést és élelmet biztosítunk. Emellett lehetőséget arra, hogy csak a számukra komfortos munkát végezhessek, és bármikor elmehessenek. Bármilyen probléma esetén a helyszínen lévő két alkalmazottal beszélhetnek. **Ha a probléma túlmutat a helyszínen jelen lévő önkéntes- és műszaki koordinátor kompetenciáján, az önkéntesek a műszaki team vezetőjéhez, az ügyfelek szociális munkásukhoz vagy a szociálismunkás-team vezetőjéhez fordulhatnak.**

A következő alpontokban az önkéntesnapokra jellemző szabályok és előírások kerülnek bemutatásra.

TISZTELET

Az önkéntesnapokon tisztelettel bánunk a munkatársakkal, az önkéntesekkel, az ügyfelekkel és a szomszédokkal egyaránt. Az agresszió mind fizikai, mind érzelmi, mind pedig szóbeli jelensége nem megengedett. Az önkéntesnapok alapját képezi a különböző társadalmi rétegek megértése, együtt dolgozása. Ez igaz mind a munkatársainkra, az önkéntesekre, mind pedig az ügyfeleinkre.

Ha bárki tiszteletlenül viselkedik az önkéntesnapon, a körülményeket figyelembe véve az önkénteskoordinátor és a műszaki koordinátor szankcionálhatja (például az önkéntesnapról való kitiltással).

BIZTONSÁG

A biztonság alapját képezi a műszaki koordinátor instrukcióinak betartása. Ha egy önkéntes vagy ügyfél nem érezné magát biztonságban, a műszaki koordinátor segítségét kell kérnie, erre a munka kezdetén fel is hívjuk a figyelmet. A műszaki koordinátor feladata a biztonságos munkakörülmények megteremtése, ezért feladata a résztvevők állandó felügyelete és segítése, illetve az egyes munkafolyamatok és az egyes eszközök használatának bemutatása. A műszaki koordinátor felelőssége eldönteni, hogy egyes szituációk mennyire veszélyesek. Elrendelheti a munkaterület elhagyását, az eszköz szanálását, pihenő tartását. Ha a résztvevők munkavégzése vagy jelenléte veszélyt jelent, köteles őket elbocsájtani vagy más, biztonságosabb feladat elvégzésére irányítani a többi önkéntes biztonsága érdekében.

ZÉRÓ TOLERANCIA

Az önkéntesnapokon tilos alkohol vagy drog befolyásolása alatt állóknak részt venniük. Tilos bármilyen fegyvert és szűrőeszközt ezen eseményekre hozni. Ha valaki a fentebbi feltételeket megszegi, nem vehet részt az önkéntesnapon.

Az önkéntesnapokon tilos az erőszakos viselkedés minden formája. Az ügyfelek és önkéntesek tisztában vannak azzal, hogy az önkéntes munkáért cserében semmilyen ellenszolgáltatás nem kérhető, nyújtható. Ilyen megkeresést tilos a résztvevőknek egymás felé kommunikálniuk.

AJÁNDÉKOZÁS

Ügyfeleink számára közvetlen ajándék vagy adomány juttatása tilos az önkéntesnapok keretein belül. Adakozás esetén a szervezet alkalmazottaival megbeszélve, az arra kijelölt helyen, időben és formában van csak lehetőség a félreértések, konfliktusok és egyenlőtlenség elkerülése végett.

TÁRGYI VÉDELEM

Tilos az építkezéseinkről lopni és szánt szándékkal tönkretenni más értékét (legyen az maga a felújítandó lakás, az egyik önkéntesünk személyes tárgya vagy a szervezet eszköze, gépparkja). Mindemellet természetesen az amortizáció okozta károk vagy a véletlen történt hibák esetében a szervezet átvállalja a felelősséget, a javítás vagy pótlás árát.

A következő alpontokban az önkéntesnapokon felmerülő egyes kockázatok kerülnek kifejtésre, ahol van rá lehetőség, egy-egy példával.

PSZICHÉS

A résztvevők pszichés jóléte fontos számunkra, ezért az önkénteskoordinátor feladata az ezzel kapcsolatos kockázatok elhárítása. Az önkéntesnapokon kockázatot jelenthet a különböző szereplők közötti közös munka, találkozó, néha konfrontáció. Ilyenkor munkatársaink feladata a konfliktuskezelés facilitálása, amire felkészülünk.

Kiemelt feladat az ügyfelek és önkéntesek védelme a külső szereplőktől, különösen külső szereplők verbális zaklatásától. Ez azért kiemelten szükséges, mert a hajléktalan és szegénységben élő emberek kirekesztést elszenvedő társadalmi csoport, építkezéseink néha negatív figyelmet is kapnak. Erre példaként szolgálhat a szomszédok vagy ismeretlenek nyomulós kérdéseinek áradata. Az egyik önkéntesnapon az egyik szomszéd egyik önkéntesünket leszólítva kezdett el kiabálni, hogy miért az ő háza előtt van a konténer, ki fogja fizetni, mi a biztosíték, mit csinálunk stb. A szituáció észlelését követően az önkénteskoordinátor azonnal odasietett, átvette a beszélgetést az önkéntesektől, és megnyugtatta az érdeklődő vagy zaklató külső szereplőket. A szervezet alkalmazottainak fellépése teszi lehetővé e szituációkban az ügyfelek és önkéntesek biztonságát.

FIZIKÁLIS

Az önkéntesnapokon jelen van a baleset kockázata. Ezek kikerülése és a helyes megoldások tudatosítása céljából minden önkéntesnap előtt munkavédelmi oktatást tartunk a résztvevőknek. A helyszínen mindig található elsősegélydoboz kisebb balesetek esetére. Nagyobb baleseteknél – amire még nem volt példa – az önkénteskoordinátor feladata az önkéntes helyszíni ellátása, orvoshoz vagy kórházba való eljuttatása, illetve mentő hívása, ha szükséges. Apróbb balesetek azonban előfordulhatnak. Az egyik önkéntesnapon egy rozsdás fémmel vágta meg magát az egyik önkéntesünk, aki rögtön jelezte a sebet. A helyszínen az önkénteskoordinátor Betadinnel fertőtlenítette a sebet, majd sebtapaszt tett rá. Az önkéntest megkérdezte, hogy tud-e egyedül kórházba menni tetanuszoltásért, aki igennel felelt. A legközelebbi kórház címét átbeszélték, majd az önkéntes elhagyta az önkéntesnapot. A kórház megjárása után beszélt az önkénteskoordinátorral, jelezte, hogy jól van, és egy következő önkéntesnapon újra találkozni.

KIZSÁKMÁNYOLÁS

Az önkéntesek önkéntesszerződéssel dolgoznak, ügyfeleink pedig saját lakásuk kialakításán vesznek részt. Ha ügyfeleink más lakásokon dolgoznak, ezt megbízással, alkalmi munkavállalóként teszik. A túldolgozást az önkéntesnapon óránkénti szünetek, a szabad távozás lehetősége, illetve az önkéntesnap elején elmondott, tervezett, munkával töltött órák száma szabályozza. A kizsákmányolás körébe tartozhat még a résztvevőről készült fotók egyeztetés nélküli publikálása. Minden önkéntesnap elején megkérdezzük, hogy lehet-e fotót készíteni, közzétenni.

SZEXUÁLIS

Az ULE zéró toleranciát képvisel a szexuális zaklatás minden formája iránt. Az önkéntesnapokon a résztvevők nem maradnak el a csoporttól, és nem tartózkodnak elzártan sem egymással, sem kollégáinkkal. A szexuális zaklatás felmerülő formái leginkább a kéréstlen bókók lehetnek. A helyszínen lévő két kolléga jelenléte és szakmai felkészültsége biztosítja az ilyen esetek helyes kezelését. A szexuális tartalmú viselkedésekkel kapcsolatban az ügyfelek a szociális munkásuk felé, az önkéntesek az önkénteskoordinátor felé jelezhetnek. Ha bűncselekmény gyanúja merülne fel, kollégáink kötelesek a rendőrség felé is jelezni. A kéréstlen szexuális tartalmú megjegyzések ellen kollégánk a helyszínen is, és ha kell, utólag is fellép, tisztázva a viselkedés elfogadhatatlanságát, és ha a helyzet úgy kívánja, a verbális abúzus elkövetőjét is eltávolítja a munkavégzés helyszínéről.

ONLINE

Az önkéntesnapok szinte mindig az online térben szerveződnek, ezért különös figyelmet fordítunk a GDPR betartására. Az ügyfelek és önkéntesek adatait nem adjuk ki harmadik félnek, így például az önkéntesnap információit tartalmazó kör-e-mail esetében is titkos másolatot kapnak az önkéntesek. Ezáltal egymás e-mail-címét sem ismerhetik meg, ha nem egyeznek bele vagy nem kérik külön.

ANYAGI

Ahogy fentebb meghatároztuk, tilos lopni és más értékeiben direkt kárt okozni. Az ügyfelektől és önkéntesektől nem várjuk el saját munkaeszköz használatát annak elkerülésére, hogy mi okozzunk kárt a résztvevőknek, a kockázatok megbeszélése után azonban nem is tiltjuk.

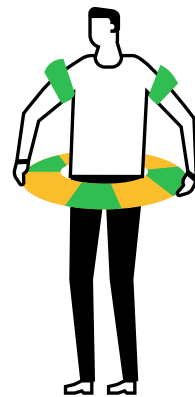
A felmerülő károkozásról, károkozás elkerüléséről az önkéntesnapok elején a helyszíni tájékoztatóban az adott helyszínre specifikusan esik szó.

Végül ha teljessé akarjuk tenni a safeguardingot, ki kell térnünk olyan rendelkezésekre, amelyek munkavállalóinkra és irodánk működésére vonatkoznak.

MUNKAVÁLLALÓK BIZTONSÁGA

Lakhatási programjaink alapja az *intenzív szociális munka*. Szociális munkásaink heti vagy kétheti rendszerességgel látogatják ügyfeleinket az otthonukban, illetve szükség esetén kísérik őket, amikor egészségügyi szolgáltatást vesznek igénybe, vagy hivatali ügyeiket intézik.

A programokba a bérlők lakáspályázat útján, illetve egyes esetekben várólistáról kerülnek be. Azokkal a jelentkezőkkel, akik még nem ügyfeleink, kollégáink soha nem találkoznak egyedül, és kizárólag hivatalos csatornáinkon kommunikálnak. A kiválasztási, szerződéskötési folyamat során a jelentkezők kizárólag a szociálmunkás-munkacsoport vagy a vezetőség tagjaival találkoznak.



Munkatársaink biztonságos és követhető munkavégzése érdekében

- az ügyfelekkel való első kapcsolatfelvételnél a szociális munkások párban látogatják meg az ügyfeleket, ha van rá lehetőség, az illetékes utcai gondozószolgálat munkatársaival együtt;
- a szerződéskötést megelőző interjú nem történhet négy szemközt, mindenképp minimum két kolléga van jelen;
- a szociális munkások együttműködési megállapodást kötnek az ügyfelekkel, amely kijelöli a közös munka kereteit és szabályait;
- a koronavírus-járvány kezdete óta munkatársainknak biztosítjuk az aktuális szabályzás szerint szükséges vagy azon túli védőfelszerelést (maszk, kézfertőtlenítő);
- ha felmerül, hogy az ügyfél covidos, előnyben részesítjük a telefonos kapcsolattartást;
- a járványhelyzetnek megfelelően alakítjuk a heti munkahelyi megbeszélések formáját (online vagy személyes) is.

Munkatársainkat egyértelmű munkaköri leírást tartalmazó, egységes munkaszerződéssel foglalkoztatjuk. A munka során felmerülő kihívásokat szociálismunkás-csoportunk heti esetmegbeszélésen és havi szupervízión is feltárja.

Az ügyfelek biztonságán túl kollégáink munkavégzésének biztonságára is ki kell térnünk. Így:

- a szociális munkásnak lehetősége van megfelelő szakmai indokok alapján az ügyféllel való közös munka felmondásához, ebben az esetben másik szociális munkást jelöl az ügyfélnek a szociálismunkás-team;
- munkahelyi telefont biztosítunk az ügyfelekkel való kapcsolattartáshoz, amelyet szabadság alatt vagy a munkaidőn kívül ki lehet kapcsolni;
- a szociális munkások kötetlen munkarendben dolgoznak, ezért különösen fontos, hogy betartsák a munkaidejüket és elkerüljék a túlórákat, illetve a pihenőidőt valóban rekreációra használják;
- az ügyfelekkel végzett szociális munka nagyfokú pszichés terheléssel jár, ezért szociális munkásainknak biztosítjuk a csoportos szupervíziót, krízis esetén az egyéni szupervíziót is;
- ha a szociális munkást pszichés abúzus éri az ügyfélrészéről (erőszakosan kommunikál, kiabál, becsmérlé a szociális munkást), jeleznie kell a szakmai vezetőnek, és a szociálismunkás-teammel közösen kidolgoznak egy megoldási javaslatot, illetve felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és figyelmezteti az együttműködési megállapodásban foglaltakra.

Hisszük, hogy mindenkinek joga van a saját identitásához, amelyet tiszteletben kell tartanunk. Így senkit sem érhet semmiféle hátrány szexuális orientációjából, csoporthoz vagy rasszhoz való tartozásából, fizikai, anyagi vagy egészségügyi állapotából, nemi, felekezeti, világnézeti vagy bármilyen egyéb identitásából kifolyólag. Munkatársainktól és a velünk kapcsolatba kerülőktől elvárjuk ennek elismerését és betartását.

Az Egyesületnél minden esetben maximálisan tiszteletben tartjuk munkatársaink és partnereink személyiségi jogait. Róluk adatokat csak kötelező esetben (például hatóságok, könyvelés/bérszámfejtés külső partnerrel), illetve kifejezett hozzájárulásukkal adunk meg, teszünk közzé (például internet, tanulmányok, cikkek).

Az Egyesület zéró toleranciát tanúsít mindenféle fizikai vagy szóbeli erőszakkal szemben, így a munkavégzés során, valamint a kommunikációban sem tűrjük a fizikai, lelki, szexuális, vallási, világnézeti vagy egyéb identításra irányuló és úgy általában semmilyen abúzust, nemcsak a kolléga-ügyfél, de a kollégák és egyéb partnerek közti relációkban sem. Külső partnerek előítéletessége gyakran előfordul, és nehéz kiszűrni, azonban szerződéses partnereinktől elvárjuk a diszkriminációmentességet és az erőszakos kommunikáció kerülését.



MUNKAI DŐ – MAGÁNÉLET – SZABADIDŐ

Az Egyesület mindig szem előtt tartja a magánélet és a munkaidő egyensúlyát. Ezért:

- nincs kötött munkaidő (például hétfőtől péntekig reggel 9 órától 5 óráig), csak ajánlott, így a munkatársakra van bízva, hogy a rájuk bízott feladatot milyen munkaidő-beosztással látják el. Ezáltal jobban össze tudják hangolni a munkát és magánéletüket. Munkaidő-beosztásukról ügyfeleiket is tájékoztatják, munkahelyi elérhetőségeiken megadott időben érhetők el;
- kollégáink magán- és otthoni elérhetőségeken nem tartanak kapcsolatot ügyfeleikkel, ez alól csak a Facebook használata jelent – indokolt esetben – kivételt;
- ügyfeleink kiskorú gyermekeivel csak cél szerint és lehetőség szerint saját ügyükben tartunk kapcsolatot;
- amikor egy munkavállaló kénytelen túlórázni vagy hétvégén dolgozni, a szervezet pluszszabadidőt biztosít;
- ügyfeleink alkalmazása esetén – amely munkaerőpiaci integrációs programunk része – figyelünk a megfelelő munkakörülmények biztosítására és arra, hogy az ügyfelek nálunk való munkavégzése ne akadályozza a máshol való tartós elhelyezkedésüket;
- fontosnak tarjuk, hogy odafigyeljünk egymásra, és tudjuk, hogy ahogy a magánélet kihat a munkavégzésre, ez fordítva is igaz. Ezért biztatjuk a munkatársakat, hogy magánéletükből osszák meg azokat az információkat, amelyekről úgy érzik, befolyásolják a munkájukban, és jó, ha csapata tagjai vagy csak a vezetés tud róla. Ezáltal a szervezet is tud segíteni a nehéz időszakok átvészelésében akár a munka könnyítésével, akár pluszszabadidő biztosításával. Ezeket az információkat természetesen maximális diszkrécióval kezeljük, és csak azok tudnak róluk, akikkel az érintett ezeket megosztja vagy engedi megosztani. Ügyfelekkel csak olyan és annyi információt osztanak meg a kollégák, amely a munkavégzést közvetlenül érinti.

KOMMUNIKÁCIÓ

Fontosnak tarjuk, hogy a szervezeten belül, illetve a velünk partnerségben lévőket egyenlően kezeljük és tiszteletben tartjuk a különféle csatornákon történő kommunikáció során, illetve ők is tiszteletben tartják ügyfeleink és munkavállalóink biztonságát.

Ezért:

- mindenki kifejtheti a véleményét az adott kérdésben, és mindenkit egyformán meghallgatunk, ez vonatkozik a szervezettel kapcsolatba kerülő partnerekre is;
- munkatársainktól minden esetben (például megbeszélés, vita, konfliktus) megköveteljük, hogy az egymás közti, a külső partnerekkel, az ügyfelekkel és bárkivel, akivel mint a szervezet képviselője kapcsolatba lépnek kommunikációjuk során, a teljes erőszakmentes kommunikáció alapelveit kövessék. Ezt kölcsönösen elvárjuk a velünk kapcsolatba kerülőktől is (pszichés, elhanyagolás, online).

VISSZAJELZÉS - KEZELÉS

A szervezetenél fontosnak tartjuk, hogy ha bármelyik munkatársunk vagy partnerünk a fentiek megsértését tapasztalja, haladéktalanul jelezze a vezetőség felé, akinek kötelessége az ügy kivizsgálása, a lehetséges megoldások megtalálása. Amennyiben a vezetőség részéről tapasztal sérelmet, úgy az incidens súlyosságától függően folyamodhat az Egyesület tagságához, és kezdeményezheti a közgyűlés összehívását, vagy fordulhat közvetlenül a magyarországi hatóságokhoz.

ADATKEZELÉS

Kollégáink és ügyfeleink adatait a GDPR-szabályzatunkban foglaltak szerint kezeljük.

ELJÁRÁSREND KOCKÁZATOK BEKÖVETKEZÉSEKOR

Az Egyesület biztonságos és az alapszabályban foglaltaknak megfelelő működéséért Bende Anna szociálismunkacsoport-vezetőként és Kovács Vera safeguardingfelelősként felel.

Kontakt: bende.anna@utcarollakasba.hu, kovacs.vera@utcarollakasba.hu

A biztonsággal kapcsolatos minden jelzésnek el kell jutnia valamelyikőnkhez a következők szerint:

Ha ügyfelünk, bérlőnk, kollégánk vagy önkéntesünk a fentiekben foglalt kockázatok közül bármelyiknek a bekövetkezését tapasztalja, összefoglaljuk, hogy ki kinek tehet jelzést. Ügyfeleink és bérlőink a szociális munkásuknak jeleznek. A szociális munkás kolléga felveszi a jelzést, és továbbítja a munkacsoport vezetőjének. A szociális munkással tapasztalt probléma esetén az ügyfelek és bérlők közvetlenül a szociálismunkás-munkacsoport vezetőjének jeleznek.

A jelzés módja a jelzési lap kitöltése és eljuttatása a megjelölt kollégákhoz. A jelzési lap angolul és magyarul alább található, és kinyomtatva is rendelkezésre áll. Bérlők esetében a kitöltéshez kérhetik szociális munkásuk segítségét. Az önkéntesek a jelzési lapot az önkéntesnap vezetőjéhez juttathatják el, munkatársaink pedig közvetlenül a safeguardingfelelőshöz, vagy ha vele nem találkoznak, a munkacsoport-koordinátorukhoz is, aki ezt minden esetben továbbítja a safeguardingfelelősnek. Ha a megjelölt jelzést kezelő személyek valamelyikével kapcsolatban szeretnének a szereplők jelzést tenni, közvetlenül jelezhetnek a másik kijelölt felelősnek.

A JELZÉSHEZ A KÖVETKEZŐ JELZÉSI LAPOT KELL HASZNÁLNI:

Angolul:

https://docs.google.com/document/d/1pm4G3cXI5HFqkKt5eNgiwjy0YzqQD3Q-S2C_QaJybg/edit

Magyarul:

<https://docs.google.com/document/d/1lblwMXFoiGWEJHgJTnAvC3Ut7JS3cFoinGiKCd2VSS/edit>

Jelzés beérkezése esetén a jelző felé azonnal megerősítjük, hogy észrevétele, jelzési lapja megérkezett, és foglalkozunk vele. A jelzést egy héten belül feldolgozzuk, és megállapítjuk a szükséges lépéseket.

Ha hivatalból üldözendő cselekmény történik, nem mérlegeljük, megtesszük a rendőrségi feljelentést.

Ha olyan határátlépés történt, amelynek ismétlődését és az eset jóvátételét nekünk kell megakadályoznunk, erről határozatot hozunk, amelyet végre is hajtunk. Eszköztárunk ehhez:

- elbeszélgetés az érintettekkel – sértett és elkövető meghallgatása;
- a sértett érdekeit szem előtt tartva megállapodás a jóvátétel módjáról;
- szükség esetén az elkövető eltiltása az Egyesület tevékenységében való részvételtől;
- az ULE egy kis, családi munkahely, ahol még soha nem következett be ilyen, ám ha kollégánk bármely, vele hivatalból kapcsolatban álló szereplő felé erőszakos vagy visszaélő magatartást tanúsítana, szerződést bontunk vele;
- partnerek és kivitelezők esetén a nem megfelelő viselkedés enyhe esetben a megrendelőlistáról való eltávolítással jár, azaz következő megbízást nem adunk neki, súlyos esetben azonnali szerződésbontást jelenthet;
- az eljárást egy sértett és egy elkövető esetében harminc nap alatt kell lefolytatnunk, több szereplő esetében maximum hatvan nap áll rendelkezésünkre.

Ez az eljárásrend akkor is alkalmazandó, ha nem hivatalból üldözendő cselekmény következik be. A safeguarding eljárásrendünk minden diszkomfortot, szóbeli, tettleges vagy elhanyagolásból eredő sérelmet egyaránt kezel és jóvátesz akkor is, ha erre a törvények nem köteleznek bennünket. A sérelmet utólag meg nem törtétté tenni nem tudjuk, de a diszkomfortot okozó szóbeli megnyilvánulásokkal vagy elhanyagolások esetekkel kapcsolatban szóbeli beszélgetést is folytathatunk a jóvátételről, az ismétlődés megelőzéséről, és a beszélgetés eredményét pedig elég egy rövid feljegyzésben rögzíteni.

Bízunk benne, hogy a dokumentumban foglaltak az Egyesület biztonságos munkavégzésének alapját képezik majd. Ennek érdekében újonnan belépő kollégáink számára a betanulási folyamat részeként bemutatjuk az elfogadott anyagot. A dokumentumot két évente felülvizsgáljuk, és összevetjük valódi aktuális gyakorlatainkkal, illetve szükség szerint új felelősöket jelölünk ki.

