

What makes the Difference?

■ PÓTSZÜLŐSÉG SZEMÉLYRE SZABVA – PROGRAM A GONDOZÁSBAN ÉLŐ ÉS AZ AZT ELHAGYÓ FIATALOKNAK

A gondozásban lévő megkérdezett fiatalok 89%-a, a szakemberek 63%-a támogatja azt a kezdeményezést, amely szerint a helyi hatóságok Gondozási Bizottságán keresztül az abba delegált érintett fiatalok hatással lehetnének a rájuk vonatkozó döntésekre, amennyiben a hatalmat és a döntéshozatal jogát ténylegesen megosztanák. Ilyen és ehhez hasonló, a bevonásra és együttműködésre is építő kezdeményezéseket véleményeztetett a What makes the Difference? (WMTD) elnevezésű projekt, amely 2006 novemberében kezdődött, és nemrég hozta nyilvánosságra az angliai gyermekvédelmi és utógondozói rendszerről megfogalmazott tapasztalatait és reformjavaslatait. A partnerszájként bevont Lengyelország után, a közeljövőben hazánk – civil szervezeteken keresztül – csatlakozik a projekthez.

■ BEVONÁS ÉS MEGERŐSÍTÉS

A WMTD az Európai Szociális Alap EQUAL alapjából támogatott brit projekt, amelynek alapvető célkitűzése, hogy segítse az állami gondozást elhagyó fiatalok sokszor nehéz helyzetének, foglalkoztatási, képzési és oktatási kérdéseinek jobb megértését, illetve a problémáikhoz vezető körülmények átlépését. A projekt – amit idén márciusban zártak hivatalosan – négy alaptéma köré rendeződik:

- tervezés és előkészítés,
- megerősítés,
- oktatás és tréning,
- foglalkoztatási lehetőségek.

A WMTD széles – több mint 60, országos hatókörű és helyi szervezetet átfogó – partnerségben működik, önkénteseket, független munkatársakat és az évente 18 000 peremhelyzetű – állami gondozásban élő vagy éppen onnan kikerülő, bűncselekményben érintett, munkanélküli, hajléktalan, vagy támogató családi kötelék nélküli gyerekes – fiatalal dolgozó, 200 éves RAINER-t fő partnerként bevonva.

Minden együttműködés és a projekt egyik legfőbb rendeltetése a gondozásból kikerülő fiatalok megerősítésében rajzolható meg. A kidolgozói abban hisznek, hogy ez nem képzelhető el az érintettekre való érdemi odafigyelés és partneri bevonásuk nélkül. Számítanak az ellátásban még benn lévők és az azt elhagyottak együttműködésére, mert ez a garanciája a fejlesztések eredményességének. Mindemellett a projektmunka maga is lehetőséget teremt a fiatalok számára, hogy eddig nem ismert vagy nem fejlesztett képességeiket teszteljék, gyakorolják, tanuljanak új dolgokat, növekedjen az önértékelésük és az önbecsülésük, képesek legyenek bizalmi kapcsolatok kiépítésére, ami mind segítheti a jövőbeni alkalmazkodásuk sikerét is.

A projektértékelő zárótanulmány szerint 339 gondozott, illetve a gondozásból már kikerült fiatalot és 426 velük foglalkozó szakembert kérdeztek fontos és napirenden lévő gondozási témákról, ezek több mint 90 helyi hatóságot és 15 ön-

kéntes- ill. civilszektorbeli szolgáltatót is jelentenek egyben. A projektgazda meggyőződése – és magának a projektnek az elnevezése is tükröződik ebben –, hogy az érintettekre történő odafigyelés, meghallgatásuk és bevonásuk a reaktív pozitív cselekvésbe az egyetlen helyes útja annak, hogy valódi különbség jelenjen meg a problémakezelésben. A vizsgált témák között szerepelt a gondozásba vétel határára lévő gyerekek helyzete, az alternatív lehetőségek, a testületi szülőség intézménye, oktatási témák, iskolán kívüli életre felkészítés lehetőségei, a gyermekotthonok és nevelőcsaládok speciális felkészítése, vétőjog a 18 éves kor előtti gondozási hely megváltoztatására, utógondozásban maradás 21 éves korig a fiatal döntése alapján, személyi tanácsadó elérhetőségének biztosítása 25 éves korig, stb.¹

A projekt szervezésében zajló eseményeken mindenki egyetértett abban, hogy a meglévő szolgáltatások nem „elég jók”, és senki sem vitatta, hogy szükség van számos változtatásra. A gondozási témákat érintő kérdések zömében a megkérdezettek (gondozott fiatalok és szakemberek) döntő többsége a változások mellett voksolt. A projekt komplex javaslatot, modellt dolgozott ki az egyes résztémákra (pl. testületi szülőség, kortárs támogatás), amelyeket széles körben publikáltak, illetve eljuttattak a politikai döntéshozókhoz is.

■ KORTÁRS TÁMOGATÓ-MODELL

A modellt az érintett fiatalokkal és a bevont területi utógondozói szolgáltatókkal szoros szakmai együttműködésben fejlesztették ki. Előzetesen megvizsgálták a már működő, hasonló támogatási és tanácsadói szolgáltatásokat, más kortárs mentor-programokat. Az induláskor, 2006 októberében egy szakmai műhelyen sorra vették a kortárs segítő programok alkalmazási lehetőségeit a szakellátást/állami gondozást elha-

¹ A részletes kutatási eredményeket a *Let's make a difference – Care Matters, Green Paper c.* kiadványban publikálták 2007-ben. A projekt információs bázisa a fiatalok és az érintett szakemberek számára külön szerkesztett hírlevél is. Cikkünket is e forrásokból, és a projektgazda által rendelkezésünkre bocsátott információkból állítottuk össze. Fordította és szerkesztette: Györfi Éva.

gyó fiatalok esetében. Aztán a résztvevők az anyaszervezetük által gondozott fiatalok és munkatársaik körében tovább folytatták a felmérést arról, milyen szolgáltatásokat tartanak hasznosnak és szükségesnek az érintettek a saját szervezetük/szolgáltatuk keretein belül. A visszajelzéseik alapján állt össze a modell, az ezen a területen dolgozók tapasztalatait és az érintett fiatalok igényeit, visszajelzéseit, véleményüket figyelembe véve. Esélyt teremtettek arra is, hogy az együttműködés során részt vegyenek a szolgáltatások profiljának továbbfejlesztésében is. A fiatalok megerősítése a bevonás által, a felnőttektől elleshető és megtanulható újfajta képességek gyakorlásának lehetősége valódi hatással lehet későbbi életükre is, és ez a modell kulcseleme.

Ebben a projektben nem az volt a cél, hogy átnevezzenek és újként vezessenek be már kitalált meglévő kortárs mentori/segítő (peer mentoring) programokat és módszereket, hanem ezektől megkülönböztetik saját modelljüket, amit hangsúlyosan kortárs támogatásnak (peer support) neveznek. A különbség leírható és szakmai körben ismert. Ahogy a WMTD érti, a kortárs támogatás e jóval rugalmasabb formája inkább lehetőséget biztosít egy alkalmazkodóbb támogatói kapcsolatra, beleértve a lehető legtágabban értelmezett tanácsadást a fiatalok között, nem igényel olyan kiterjedt tréninget és támogatást, mint a hagyományos mentorság, de lehetőséget kínál pozitív kortárs kapcsolatépítésre, és támogatóként vagy támogatottként is újfajta képességeket erősíthet meg, háttérben a gondozói csoport teljes támaszával.

A kortárs támogató munka ott fog jól működni, ahol a szolgáltatást nyújtó használja vagy kialakítja a vonatkozó minőségi sztenderdeket (SUI- Service User Involvement, magyarul Szolgáltatást Igénybevevők Bevonása). Az erős sztenderdek mentén működő szolgáltatók esetében egyértelmű hozadék, hogy a fiatal érintettek növekvő számban lesznek képesek aktív szerepet vállalni a szolgáltatások fejlesztésében és terjesztésében. Olyan széles választási lehetőségeket kell kínálni, amennyire csak lehetséges, hogy az érdeklődő fiatalok tanuljanak, fejlődjenek. A szolgáltatásfejlesztésbe bevont, együttműködő gondozottak aktívabbak a kortárs támogatói szerepben is. Az érintettek a kortárs támogatás lehetőségét nagyon pozitív dologként azonosítják, de jóval kevésbé favorizálják a hagyományos kortárs mentor szerepet, illetve a mentori megközelítést általában. Elutasítanak valamiféle újabb szakmai jellegű kapcsolatot, ugyanakkor keresik a lehetőségét annak, hogy egy hasonló élményekkel, tapasztalatokkal rendelkező kortársukkal töltsenek időt, dolgozzanak együtt. A programban részt vevő partnerszervezetek fiataljai gyümölcsözőbbnek vélik a feladatorientált kapcsolatokat, mint a rögzített modell alapján meghatározott mentori viszonyt. Az előzőeket visszajelző szervezeteknél a kortárs támogatás leggyakrabban olyan fiataloktól érkezik, akik idősebbek és tapasztaltabbak, és akik az utógondozásban már mint SUI munkatársak dolgoznak. Ez a modell megfelelő lehet minden fiatalokat bevonó, a már működő tanulási lehetőségeket kibővítő szolgáltatóknál. Ugyanakkor nem zárhatók ki azok sem, akik szeretnének kortárs támogatóként tevékenykedni, noha nem vettek részt előtte semmilyen SUI programban.

■ AMIT AZ ÉRINTETT FIATALOK MONDANAK

A kortárs támogatás modelljét megalapozva, az érintettek így fogalmazták meg meglátásaikat:

- nem akarnak formalizált, strukturált mentori kapcsolatot más fiatalokkal
- jobbak találják a másiktól érkező informális támogatást
- rugalmas, nyitott, feladatorientált, szükség szerint elérhető, tudatos támogatást várnak
- támogatáshoz alkalmazkodó finanszírozás
- a kortárs támogatást biztosítsák a SUI által felkészítettek, az önkéntesek, és a csoportokban működő fiatalok munkatársakként vegyenek részt, de kapcsolódhatnak azon idősebb utógondozottak is, akik érdeklődnek más fiatalok támogatása iránt, és szívesen megosztják tapasztalataikat
- a szolgáltatás találkozzon az adott fiatal speciális szükségleteivel, igényeivel
- megfelelő tréninggel, támogatással és monitorozással nyújtott háttérsegítség egy előre kijelölt munkatárstól
- a kortárs támogatók és támogatottak egy szakmai munkatárs illesztése alapján találkozzanak és lépjenek támogatói kapcsolatba, vagy kölcsönös megbeszélés alapján

■ MI A KORTÁRS TÁMOGATÁS?

Két fiatal között létrejövő bizalmi kapcsolat, amely lehetőséget kínál többféle támogatásra, amely megerősíti a krízishelyzetben, vagy az átmeneti állapotban átélt tapasztalatot, és támogató-segítő kapcsolatot biztosít az adott probléma feldolgozásában. Ez a fajta támogatás magába foglalhat informális képviselést, védelmet is. Ezen kívül előnye még, hogy megengedi, hogy a fiatalok biztonságos, strukturált, az UG szolgáltatás keretein belüli kapcsolatban támogassák egymást, széles körben elterjeszhető, ténylegesen bevonja az érintett fiatalokat a szolgáltatás-tervezés folyamatába és megjelenik a véleményük minden fázisban.

A fiatalokkal végzett munkában elengedhetetlen, hogy meghatározzuk a célokat és a támogatás tárgyát. Érdemes átgondolni, mit fog nyerni a támogatott a kapcsolatból, mi lesz a támogató haszna belőle, illeszkedik-e és milyen módon a szolgáltató egész repertoárjába, profiljába ez a modell, hogyan fog hozzájárulni mindez a szolgáltató szervezetben a fiatalok megerősítéséhez.

■ A KORTÁRS TÁMOGATÓ SZEREPÉRŐL

Alapvető fontosságú, hogy minden olyan szervezetben, ahol elfogadják és bevezetik ezt a felállást, minden támogató és támogatott jelöltnek megvan a lehetősége, hogy részt vegyen a támogató szerep- és feladatkör karakterizálásában. Ez biztosítja a konkrét szükségletek számbavételét, és azt is, hogy a támogató kapcsolatok összeállítása reagál ezekre.

A *Shetland Befriending Scheme* (*Shetland Támogató séma*, www.shetlandcommunities.org.uk/scss/) javaslatot tesz néhány

kony tréning nem egy-két napos, hanem akár hetekig is eltart. Hosszabb távon azt is meg kell célozni, hogy a fiatalok támogatással a felkészítő program terjesztésébe is bevonhatók legyenek.

■ SEGÍTSÉG ÉS SZUPERVÍZIÓ

A kortárs támogatás rendszerét egy, a szolgáltatónál dolgozó munkatársnak kell koordinálnia az első időszakban. A szolgáltatásban elérhető szélesebb körű felhatalmazás érdekében később továbbadható az adminisztrációs feladatokkal együtt a SUI-nak. A szupervíziót szintén a szolgáltató munkatársa biztosítja, ami magában foglal különféle támogatási formákat:

- *csoporttámogatás*: lehetőség tapasztalatcserére rendszeres találkozónkon minden dolgozó kortárs támogató részére. Ez megadja annak lehetőségét, hogy a problémákat hatékonyabban oldják meg, és egymásnak is adjanak ötleteket egy nagyon támogató, biztonságos környezetben.
- *egyéni támogatás*: szükség esetén valamennyi kortárs támogató számára elérhetőnek kell lennie. Felmerülhetnek kapacitásproblémák vagy más érzékeny témák. Adható olyan jellegű támogatás is, ami a fiatal támogatóként betöltött szerepére ad visszajelzést, önreflexióval, fejlesztendő területek számbavételével, vagy éppen az elért fejlődés értékelésével. Az elemzés reflektálhat a támogatott fiatal fejlődésére is.

■ MONITOROZÁS ÉS EVALUÁCIÓ

A kortárs támogatói rendszer szerves részét képezi a folyamatos programkövetés és értékelés. Lehetővé kell tenni, hogy mind a támogató, mind a támogatott számára elérhető panasz fórum működjön, használják visszajelzésre szánt névtelen formanyomtatványokat is. A jegyzőkönyvek és formalizált feljegyzések pedig biztosítják, hogy folyamatosan nyomon követhetőek legyenek a támogató-támogatott viszony lépései, történései, egyezségei, maga a fejlődés.

■ Elvek, útmutatók és megállapodások

A felkészítés során a kortárs támogatóknak meg kell ismeriük, és el kell fogadniuk az alapvető egészségügyi, biztonsági, bizalmi és gyermekvédelmi elveket. Az ezeket tartalmazó dokumentumok másolatainak folyamatosan hozzáférhetőnek kell lenniük. Az ülések és történések jegyzőkönyvein túl érdemes megállapodás-formanyomtatványt is használni a támogató és támogatott közötti kisserződésekhöz, hiszen ezzel pontosítható az együttműködés célja, az elvárások, és részletesen, konkrétan leírható feladatokat és lépéseket is tartalmazhat.

■ Kapcsolatépítési támogatás

Egy egyszerű formanyomtatvány segíthet abban is, hogy a mindkét oldalról körülírt igények és a nyújtható támogatás job-

ban összepasszoljon, hogy a támogató kapcsolat szereplői valódi szükségleteik és képességeik, tapasztalataik mentén legyenek illeszthetők.

Az első találkozáskor jelen van a koordinátor is, aki levezeti a bemutatkozás, ismerkedés folyamatát. Ez az első találkozás szolgál annak kiderítésére is, hogy mennyire illenek össze. Ha mindkét fiatal egyetért a közös munka folytatásában, kölcsönösen aláírják a szerződésüket. A főszereplők a fiatalok, a koordinátor a háttérből segít a felmerülő problémák megoldásában, és csak akkor kapcsolódik be személyesen is a támogatói üléseken, ha a fiatalok kommunikációjában nehézségek támadnak. A koordinátornak kell segíteni azokban az esetekben is, amikor a túl korai, nem várt vagy előre nem egyeztetett folyamatokat, történéseket kell megszakítani és lezárni.

■ A MŰKÖDÉS ELLENŐRZÉSE

A kortárs támogatás rendszerének működtetése kiváló módja annak, hogy a gyermekjóléti/ utógondozói szolgáltató kialakítsa saját SUI programját. Az érintett és a szolgáltatással megcélzott fiatalokat minden fázisba – a tervezéstől a végrehajtáson át a fejlesztésbe is – be kell vonni. A rendszer kitalálásában és működtetésében egyaránt figyelembe kell venni a munkájukat, a kiképzetteket be kell vonni a koordinációba, adminisztratív segítséget kell biztosítani, és további háttérképzéseket szervezni a számukra.

Ez a modell a végletekig leegyszerűsített, éppen azért, hogy minden szervezethez és körülményhez könnyen igazítható legyen. Noha elsősorban az állami gondoskodást elhagyó fiatalok számára fejlesztették ki, jól használható minden, kortárs segítség bevonására épülő programban is. Azokban a szervezetekben, ahol a fiatalok effajta feladatot, felelősséget, kreatív hozzájárulást és együttműködő szerepeket vállalnak – mindenki profitál.

A WMTD kidolgozói szerint az érintett fiatalok bevonása döntő mind a szolgáltató, mind a támogatott fiatalok sikeressége szempontjából.

A program részleteiről, jó gyakorlatokról és egyéb hasznos dokumentumokról a projekt honlapján olvashatnak (www.leavingcare.org).