



Mit értünk részvétel alatt?

A nap folyamán eldöntjük, hogy mit fogunk csinálni, hogyan töltjük a szabadidőnket, kivel találkozunk, milyen társas vagy kulturális tevékenységeknek szenteljük az időnket... Dióhéjban: részt veszünk. A hajléktalanság területén azonban egészen máshonnan indulunk. A hajléktalan emberek esetében vajon ki dönt? Figyelembe veszik-e a véleményüket, amikor források elosztásáról vagy szakpolitikai fejlesztésről születik döntés?

2015-ben az Arrels menedzsment teamje elkezdte kutatni az utcán élők véleményét. Azonban egyáltalán nem volt könnyű hozzáférni a véleményekhez: a szervezeten belül hosszú hónapok teltek vitával, korábbi, részvétellel kapcsolatos tapasztalatokra való reflektálással, a munkatársak és önkéntesek szemléletváltásával. A kérdés ugyanannyira volt egyszerű, mint komplex: mit értünk részvétel alatt?

A [FEANTSA](#), a Nemzeti Hajléktalanellátó Szervezetek Európai Szövetsége egyértelművé teszi a választ: azok, akik valaha utcán éltek, szakértők. Lehetőséget kell adni számukra, hogy dönthessenek az életükről és befolyásolhassák az őket érintő szolgáltatások és szakpolitikák alakulását.

A részvétel egy olyan eszköz, ami növeli az önbecsülést és erősíti a személyes autonómiát. Ugyanakkor segít tudatosítani, hogy mi az, amin képesek vagyunk változtatni. Az Arrelsnél például nemrég többen költöztek utcáról lakásba a lakhatási támogatás segítségével. Eldönthették, hogy hogyan bútorozzák be a lakást, utána pedig ők maguk vették meg a bútorokat.

Ester Sánchez, a személyes támogató team vezetője szerint a részvétel egyéni szinten veszi figyelembe, hogy mit szeretne az adott egyén, milyen képességei vannak, illetve megkönnyíti a hozzáférést azokhoz jogokhoz és erőforrásokhoz, amikhez bármely más állampolgár is hozzáfér. Marta Olaria, az Arrels FEANTSA képviselője szerint közösségi szinten a részvétel közvetíti az utcán élők tapasztalatait az őket ellátó szervezetek felé, akik így jobban tudnak reagálni a valós szükségletekhez.

Ahhoz, hogy a részvétel megvalósulhasson, az egyénnek stabilizálnia kell saját helyzetét és tudatában kell lennie, hogy visszaesés esetén ismét támogatásra szorulhat.

Egy részvételi kultúra felé

Öt évvel ezelőtt az Arrels egy új célt tűzött ki maga elé: a részvételt fogja hirdetni. Korábban voltak olyan kísérletek, amelyek tartalmaztak részvételi elemeket, de a részvétel maga sosem volt része az összes szervezeti törekvésnek. Az általános részvétel felé az volt első lépés, hogy kialakítottunk egy dolgozókból, önkéntesekből és hajléktalan emberekből álló csapatot, ami megvitatta, hogy egyáltalán mi tartozik, és mi nem tartozik a részvételhez. Az első évben



workshopokat tartottunk az Arrels munkatársainak és önkénteseinek. Első körben azt céloztuk, hogy a részvétel fogalma mozduljon el a központunk kidekorálásától és újságcikkek írásától abba az irányba, hogy az utcán élő emberek részt vegyenek az szolgáltatásokkal kapcsolatos döntéshozatalban is.

Azóta sikerült kialakítanunk egy olyan rendszert, amelyben mindenkinek meghallgatjuk a véleményét és az Arrels szolgáltatásait igénybe vevők a szervezet szinte minden egyes feladatában részt vesznek. Még mindig kihívást jelent, hogy nem minden érintett van meggyőződve a részvétel értékéről.

Hogyan segítjük elő a részvételt az Arrelsnél?

- Az ügyfeleknek egyszerű adminisztratív feladatokat adunk: adatbázis frissítése, dokumentumok szkennelése és kézbesítése.
- Létrehoztunk egy önkéntesekből és ügyfelekből álló teamet a raktár működtetésére (ruha, takarók, cipők, tisztálkodószerek).
- A karbantartó és logisztikai team kis javításokban és a különböző létesítmények fenntartásában nagyban támaszkodik az ügyfelek részvételére.
- Évente több, mint 2300 diákot érzékenyítünk és mutatjuk be nekik az utcán élők valóságát.
- Városi sétákon keresztül mutatják be korábban utcán élő emberek, hogy hol éltek. Tudatosítjuk, hogy nem elfogadható az az állapot, hogy embereknek utcán kell élniük.
- Lehetőséget adunk dolgozóinknak, önkénteseinknek és ügyfeleinknek, hogy javaslatot tegyenek a szolgáltatások fejlesztésére, pl. zuhany, szabadidős tevékenységek.