Tudnivalók önkénteseknek

a menekültek felelős és etikus támogatásáról

Felkészültség és tájékozottság

- Légy naprakész a menekültek számára elérhető szolgáltatásokat és támogatást illetően.
- Vegyél részt minden olyan képzésen, amely segíthet az ismereteid bővítésében és abban, hogy hatékonyabb támogatás tudj nyújtani.
- Ismerd meg a szerepedet és annak korlátait.
- Ismerd meg a szükséges támogatáshoz rendelkezésre álló továbbutalási mechanizmusokat.

- Ne mondj senkinek olyasmit, amiben nem vagy teljesen biztos, vagy amiről nincs tudomásod.
- Ne legyél bizonytalan a veled szembeni elvárásokkal kapcsolatban, és ha kétségeid vannak, a szervezetedhez vagy a UNHCR-hez fordulj.
- Ne úgy mutatkozz be, mintha az UNHCR vagy a kormány alkalmazottja lennél. Helyette magyarázd el, hogy önkéntes vagy, és önként úgy döntöttél, hogy támogatod a menekült közösséget.

A titoktartási kötelezettség teljesítése

- Tartsd tiszteletben mások magánélethez való jogát.
- Kezeld bizalmasan a személyes történeteket.
- Mások biztonságát és méltóságát tiszteletben tartva végezd a menekültek továbbutalását a már meglévő továbbutalási útvonalak alapján.
- Magyarázd el, mit jelent a titoktartás saját szerepköröd szempontjából mint kijelölt kapcsolattartó.
- Jelentsd az illetékeseknek, ha más önkéntesek bizalmas információkat vitatnak meg vagy adnak ki.

- Ne adj ki és ne vitass meg másokkal olyan információt, amely a menekültek vagy közösségük számára káros lenne.
- Ne készíts fényképeket másokról, kivéve ha megkérnek rá.
- Ne oszd meg mások történetét nyilvánosan, például a Facebookon, az interneten, a médiában vagy másokkal (pl. családtagokkal és más önkéntesekkel).

UNHCR
The UN Refugee Agency

Az UNHCR Európai Regionális Irodája
www.unhcr.org/europe

Tiszteletteljes, mások méltóságát nem sértő bánásmód

- Mutatkozz be, és mondd el, hogy önkénteseként tevékenykedsz.
- Ne ítélkezz mások felett.
- Bánj mindenkivel egyenlően és tisztelettel.
- Alakíts ki valódi, empátián alapuló és kölcsönösen előnyös kapcsolatokat.
- Aktívan figyelj oda mások mondanivalójára.
- Légy nyitott és ítélkezésmentes.
- Bánj tisztelettel az emberekkel (még akkor is, ha nem ugyanazokat a hagyományokat vagy társadalmi normákat követitek).
- Tartsd tiszteletben mások jogát ahhoz, hogy saját döntéseket hozzanak.
- Tartsd tiszteletben a gondviselők, például szülők vagy gyámok döntéseit.
- Fordulj a megfelelő szakemberhez, ha egy személy vagy gondviselő életét és biztonságát veszélyben érzed.

- Csak azután tegyél bárkivel bármit, vagy beszélj bárkivel, miután elmondtad neki, ki vagy.
- Ne ítélj el másokat a cselekedeteiért vagy érzéseiért. (pl. Ne mondd például azt, hogy „Nem kellett volna ezt tenned. A helyedben ezt és ezt tettem volna.”)
- Ne hagyd figyelmen kívül az adott személy kultúráját, életkorát és nemét, például vigyázz, hogy ne érints meg egy ellenkező nemű személyt.
- Ne feltételezd, hogy mások is ugyanabban hisznek, vagy ugyanolyan politikai nézeteket vallanak, mint te.
- Ne erőltesd rá magad másokra, és ne legyél erőszakos.
- Ne dönts úgy, hogy mások helyett nyilatkozol.
- Ne közelíts a gyermekekhez és ne érintsd meg őket a szülők hozzájárulása nélkül, pl. a szülőknek add oda a gyerekeknek szánt dolgokat, ezzel is megerősítve a szülők gondviselői szerepét.
- Ne kezdj politikai vitába az önkéntesekkel.

Pontos információk átadása

- Ossz meg pontos és naprakész információkat.
- Legyél tudatában a képességeid és tudásod korlátainak.
- Amennyiben a kért információ nem áll rendelkezésedre, mondd el az illetőnek, hogy utánajársz, és később tájékoztatod őt róla.

- Ne adj hamis tájékoztatást.
- Ne találj ki olyan dolgokat, amelyekről nem rendelkezel ismerettel.
- Ne ígérgess.
- Ne fitogtasd a képességeidet.

Támogatás biztosítása ahhoz, hogy mások segíthessenek magukon

- Bízz az emberek képességeiben, függetlenül attól, hogy milyen korúak, melyik nemhez tartoznak, mennyire mobilisak, milyen egészségi állapotúak, milyen iskolai, kulturális háttérrel rendelkeznek stb.
- Támogass másokat, és bátorítsd őket cselekvésre. Kérdezd meg az embereket, hogy mit tettek volna azért, hogy javítsanak a helyzeten.

- Ne gondold azt, hogy tudod, mit akarnak mások.
- Ne csinálj mindent egyedül.
- Ne bocsátkozz feltételezésekbe olyan információkkal kapcsolatban, amelyeket nem közvetlenül az a személy szolgáltat vagy mond el a közösségedben, akinek segítesz.

Odafigyelés

Támogató hozzáállással hallgass meg másokat.

Legyél türelmes és nyugodt.

Ismerd el mások erősségeit és képességeit.

Ne erőltesd, hogy elmeséljék a saját történeteiket.

Ne kérj meg senkit, hogy elmesélje mások történeteit.

Ne beszélj más dolgairól (ne pletykálj).

Ne gurulj dühbe.

Ne hagyd figyelmen kívül az erősségeket, és ne dolgozz mások helyett.

Ne gondold azt, hogy minden problémát neked kell megoldanod.

Továbbutalás, jelentés és részvétel a megbeszéléseken

Amikor valaki felkeres, és érdeklődik a programhoz való csatlakozásról,

vedd észre, hogy önkénteseként hatással vagy másokra.

Töltsd ki a kért jelentési űrlapokat, és jegyzetelj.

Ne hagyd abba a továbbutalást és a jelentéstételt.

Ne hagyd ki a megbeszéléseket.

Ne becsüld alá a szerepeddel járó nyomást.

Ne hagyd abba a továbbutalást és a jelentéstételt.

Ne hagyd ki a megbeszéléseket.

Öngondoskodás

Pihenj, és figyelj oda magadra.

Folytass egészséges életmódot.

Tölts minőségi időt a családoddal és a barátaiddal.

Oszd meg a problémáidat valakivel, akiben megbízol.

Ne fordíts túl sok időt mások támogatására, amitől fáradt és ingerült leszel, illetve elveszted a hatékonyságodat és az együttérzésedet.

Ne szakítsd meg a kapcsolatot a családoddal és a barátaiddal.

Ne hanyagold el az egészségedet.

Ne gurulj dühbe.

Ne oldd a stresszt dohányzással, alkohollal vagy kábítószerrel.

Ne felejts el felelősségteljesen viselkedni, valamint tartsd szem előtt, hogy a magánéleti cselekedeteid is befolyásolhatják, hogyan tekintenek rád önkénteseként.