

Policy för frivilligt arbete i RådRum



INDIVIDUELL
MÄNNISKAHJÄLP
SWEDISH
DEVELOPMENT
PARTNER

sensus



1. Rådgivarpolicy för RådRum



RådRum ger **kostnadsfri, opartisk och konfidentiell** rådgivning för alla som behöver stöd och vägledning för att ta sig vidare i samhället. RådRum arbetar för att stödja människor att känna att de kan påverka sin situation och sitt liv. RådRum vill bidra till att ge alla samma förutsättningar att tillvarata sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter i samhället.

Alla rådgivare är frivilliga. Alla frivilligrådgivare genomgår en obligatorisk utbildning som ger grundläggande kunskap om det svenska samhället samt övning i samtalsteknik, bemötande och rutiner.

Bakom RådRum står **Hållbar Utveckling Skåne, IM Individuell Människohjälp, Sensus studieförbund, Malmö stad** och **Region Skåne**.

RådRum får stöd från Asyl-, Migrations-, och integrationsfonden (AMIF) och några RådRum får lokalt stöd från andra finansörer.

2. Rådgivarpolicyens mål

Målet med rådgivarpolicyen är att alla rådgivare ska känna sig trygga i sin roll och att alla besökare får ett gott bemötande på lika villkor. Målet är att skapa ett tryggt rum där alla kan vara den de är utan att bli diskriminerade eller bli illa behandlade.

Rådgivarpolicyen är ett dokument som visar vad RådRum står för, hur vi arbetar och ska följas av alla som är verksamma i RådRum.

3. Rättigheter och skyldigheter

Så här sammanfattar vi nyttan med och effekterna av RådRum:

Rättigheter: ökade möjligheter att ta tillvara sina rättigheter.

Inkludering: möjlighet till språkträning, tillgång till ett socialt sammanhang, ökad kulturförståelse, ett stärkt personligt nätverk och personlig utveckling.

Etablering: ökade möjligheter att etablera sig på arbetsmarknaden, tillgång till värdefulla nätverk och möjlighet att bidra till samhället genom ideellt engagemang.

Åtta grundläggande principer för RådRum

Verksamheten i RådRum utgår från åtta grundläggande principer:

Rådgivningen är kostnadsfri. Vägledning som syftar till stärkt egenmakt och ökad social inkludering ska inte kosta pengar. RådRum finansieras med projektmedel och tjänar inte pengar på verksamheten.

Rådgivningen är opartisk. RådRum företräder ingen myndighet, företag eller organisation. Mötet utgår alltid från besökarens behov och vad rådgivaren bedömer vara den bästa rådgivningen vid det aktuella tillfället.

Rådgivningen är konfidentiell. Mötet mellan besökare och rådgivare sker konfidentiellt och utan krav på registrering eller diarieföring. Allt som sägs stannar i rummet. Rådgivaren upprättar ärendeblad för intern uppföljning och dokumentation.

Rådgivningen är öppen för alla. Besökarens bakgrund har ingen betydelse. Rådgivarnas bakgrund och språkkunskaper gör RådRum särskilt lämpligt för nya svenskar.

Rådgivningen är generell. Rådgivningen är inte inriktad mot ett visst ämne utan spänner över alla samhällsområden som är relevanta för besökaren. Rådgivaren kan ha ett specialområde men är framför allt bra på att söka olika sorters information.

RådRum består av frivilliga rådgivare. Rådgivaren engagerar sig frivilligt för att bistå en person som behöver stöd och vägledning. Drivkraften är viljan att göra en insats för någon som befinner sig en utsatt situation.

RådRum är frivilligt att besöka. Till RådRum kommer besökaren frivilligt och utan krav på att redovisa sina möten för någon annan.

RådRum bygger på gemensamt ägarskap. Varje möte mellan rådgivare och besökare är unikt och lösningarna skapas gemensamt och genom ömsesidigt inflytande över samtalet. I mötet får besökaren stöd och verktyg för att själv ta makten över och förändra sin livssituation.

4. Roller i RådRum

I RådRum finns olika roller. Varje möte utgår från besökaren och att det är besökaren som bestämmer vad som är bäst att göra i besökarens situation.

Besökare: Alla som kommer till RådRum för stöd och vägledning. Besökaren är alltid i fokus.

Rådgivare: En frivillig person som har gått introduktionsutbildning och genomfört praktik hos RådRum blir rådgivare. Som rådgivare deltar du i rådgivningsverksamheten och tillsammans med fler rådgivare träffar du besökare för stöd och vägledning.

Samordnare: Samordnarna är rådgivarnas kontaktpersoner och anställda av en av de organisationer som är partners i RådRum. Det finns en samordnare för varje lokalt RådRum och samordnaren har kontakt med alla rådgivare för stöd och handledning. Samordnaren arbetar också med utveckla verksamheten.

Utbildningsansvariga: RådRums utbildningar planeras, utvecklas och genomförs av utbildningsansvariga, anställd personal som arbetar med att förbereda RådRums frivilliga till sina uppdrag.

Cirkelledare: Cirkelledare är vanligtvis erfarna rådgivare som gått RådRums cirkelledarutbildning. De är tillsammans med utbildningsansvariga med i planering och genomförande av RådRums olika utbildningsinsatser.

Övrig projektpersonal: Utöver de som du vanligtvis träffar i rådgivningsverksamheten arbetar också andra personer med RådRum. Exempel på roller som finns i RådRum är projektledare, delprojektledare, kommunikatör, ekonomer och administratörer.

5. Ditt uppdrag som rådgivare

1. Uppdraget börjar

Om uppdragets omfattning och förväntningar på tid i uppdraget samt avgränsningar gentemot fritid se separat uppdragsbeskrivning.

Alla blivande rådgivare har ett samtal med samordnare och en möjlighet att besöka en verksamhet innan en inleder sitt engagemang.

Som rådgivare i RådRum ska du få veta hur mycket tid uppdraget förväntas ta. Regelbundenhet är viktigt i RådRum och har du börjat som rådgivare är det viktigt att du kan delta i minst 3 månader efter grundutbildningen samt att kunna vara med så regelbundet som möjligt.

2. Introduktion och utbildning

När du börjar engagera dig hos RådRum får du en introduktionskurs för ditt uppdrag hos RådRum och rollen som rådgivare. Den omfattar fem teoritillfällen och tre praktiktillfällen som ger dig grundkunskap om RådRum, vad som är viktigt i rollen som rådgivare samt metoder och verktyg för hur du kan stötta besökare. När du genomgått den teoretiska och praktiska delen är du redo att börja sitt uppdrag som rådgivare och redo att bemanna ett RådRum.

Efter att du genomgått introduktionskursen skriver Rådgivare och RådRum en frivilligöverenskommelse.

3. Löpande rådgivning

Bemanning – närvaro och frånvaro

Som rådgivare är det ditt ansvar att skriva upp dig och meddela samordnaren vilka tider som du kan medverka i rådgivningen. Får du förhinder är det också viktigt att du meddelar din samordnare att du inte kan komma.

Uppföljning och stöd

Du får stöd och handledning samt utvärderingssamtal av samordnare och övrig personal och vidareutbildning vid behov och möjlighet. Dina tankar och erfarenheter är viktiga och du har möjlighet att påverka utformningen och utvecklingen av RådRum.

Ersättning

Du får inte någon ersättning för att vara rådgivare men du får tillgång till allt material, telefon och dator som du behöver för uppdraget på RådRum.

Tystnadslöfte

Som rådgivare möter du barn, ungdomar eller vuxna i olika sammanhang. Du kan alltid prata med ansvarig samordnare om allt som händer i verksamheten. Det är dock viktigt att minnas att du som rådgivare har fått ett förtroende från de du möter i verksamheten. Tänk på att du inte kan prata med dina vänner, familj eller andra utomstående ex. myndigheter om det som besökare berättar för dig som rådgivare.

Alla medborgare har en lagreglerad skyldighet att avslöja/anmäla vissa allvarliga brott som är pågående eller förestående. Bestämmelsen avser bara de grövsta brotten som exempel mord, dråp, grov misshandel, rån och högförräderi.

Försäkring

Rådgivare och besökare i RådRum är skyddade genom en olycksfallsförsäkring under verksamhetstiden. Den täcker olycksfall under aktiviteten samt under resan till och från aktiviteten.

Ansvar

Om du behandlar andra rådgivare eller besökare i gruppen illa, kan uppdraget avslutas på initiativ av verksamhetens ansvariga samordnare.

Om du hör om barn som far illa prata med samordnaren om hur att gå vidare och om hur en kan göra en orosanmälan till socialtjänsten vid behov¹. Vi har också en rutin om vad du kan göra som finns på varje rådgivningsplats.

Intyg

Efter genomförd introduktionskurs (teori och praktik) kan du få ett kursintyg. När du varit aktiv inom RådRum kan du få intyg och om ansvarig samordnare har möjlighet kan den vara referens.

Som rådgivare har du under uppdraget möjlighet till stöd och handledning.

¹ Volontärer och anställda på ideella organisationer omfattas generellt inte av anmälningskyldigheten utan av den allmänna rekommendationen i 14 kap. 1 c § Sol., att var och en som får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa bör anmäla detta till socialnämnden. Särskilda regler finns för anställda, läs mer på www.socialstyrelsen.se

Öppen mottagning

Öppen mottagning innebär att RådRum inte har någon tidsbokning och att besökare inte kan kräva att få träffa en särskild rådgivare.

4. Fortbildning och fördjupning

Du som rådgivare i RådRum kan erbjudas olika typer av vidareutbildningar. Finns det något specialområde eller ämne på utbildning som du efterfrågar välkomnas du att ta upp det med din samordnare. Antalet tillfällen kommer variera beroende på efterfrågan hos RådRums rådgivare samt efter behov.

5. Uppdraget avslutas

Då du, eller samordnaren upplever att ditt rådgivaruppdrag ska avslutas kommer ett avslutningsamtal att ske. Detta så att RådRum kan få möjlighet att tillvara ta dina erfarenheter men också dela ut eventuella intyg på din medverkan. Har du inte längre möjlighet att vara med i verksamheten ska du informera samordnaren.

6. Riktlinjer kring din roll som rådgivare

- RådRum är till för besökaren och det är besökaren som är i fokus. Vi utgår alltid från att stärka egenmakten och tillsammans med besökaren försöker vi hitta vägar framåt och verktyg för att hantera besökarens situation
- RådRum skapar en trygg och välkomnande miljö med fokus på ett positivt bemötande för både besökare och andra rådgivare
- RådRum har ett formellt uppdrag och vi agerar inte i RådRum som privatpersoner.
- RådRum lämnar inte rådgivning om besökare avser begå brott som t.ex. socialförsäkringsbedrägeri.
- RådRum respekterar besökarens åsikter och värderingar så länge dessa inte upplevs kränkande eller i motsats till RådRums utgångspunkt om alla människors lika värde. Då uppmuntras rådgivaren att ta ställning för RådRums värdegrund.
- RådRum är måna om besökarens integritet och utgår ifrån det besökaren söker hjälp med
- På RådRum arbetar vi ideellt. Vi förväntas inte arbeta ideellt utanför tider för rådgivningen.
- Det är inte tillåtet att vara påverkad av droger eller alkohol i RådRums rådgivning.
- Vi hjälps åt i verksamheten, stöttar varandra och är goda medmänniskor.
- Vi accepterar aldrig att du som rådgivare varken utsätts för eller utsätter någon för hot eller våld.

7 Kränkande behandling och diskriminering

Till RådRum ska alla känna sig välkomna. Människor med olika förutsättningar och erfarenheter ska få möjlighet att mötas och dela med sig av sina lärdomar och idéer. Det kan vara som rådgivare eller som besökare i våra verksamheter.

Ingen ska känna sig kränkande behandlad på grund av etnicitet, funktionsvariation, kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexualitet, trostillhörighet eller ålder. Vi uppmärksammar och visar respekt för varandra.

Om du som rådgivare i verksamheten utsätts för orättvis eller kränkande behandling eller ser någon annan i verksamheten utsättas för detta är det viktigt att prata med någon annan rådgivare eller samordnare. Om du ser eller hör någon bryta mot policyn förväntas du:

1. Tala med personen i fråga

Om du är bekväm med att berätta för personen i fråga att hen inte uppför sig i enlighet med vår policy så gör du det. Ta gärna fram rådgivarpolicyn och visa vad som står.

2. Tala med samordnare

Om du upplever det som att det inte hjälper att du talat med personen som brutit mot **rådgivarpolicyn** eller om du tycker att det är obekvämt eller svårt vänder du dig till ansvarig samordnare och berättar vad som har hänt.

3. Tala med någon från övriga RådRum

Om du upplever att du inte får stöd av samordnaren eller om du som samordnare behöver stöd vänder du dig till någon i RådRums arbetsgrupp.

4. Sök hjälp utanför RådRum

Om du upplever att det inte hjälpt att prata med samordnare, arbetsgrupp eller den person som du upplever har betett sig illa eller om du upplever det som svårt att göra detta uppmuntrar vi dig att söka hjälp hos närmsta Antidiskrimineringsbyrå eller motsvarande organisation.

The logo consists of a solid orange circle with the text "RådRum" centered inside it in a white, sans-serif font.

RådRum