

لكن السيد جينس Gaines قد عمل ميعاداً " قالت كريستينا Christina نعم الساعة ١١:٣٠ قالها السيد جينس Gaines ، سوف تكون هناك فقط عدة دقائق حتى يجيء شخص يتعامل معك، قالت تلك السيدة كريستينا Christina : " أنتم بحاجة إلى مزيد من التنظيم " قالت ذلك المرأة. وهي تحرك عينيها ورجعت إلى مقعدها. ونظرت كريستينا Christina في ساعتها وكانت الساعة ١٢:٢٠. " إلى أين تعتقدين أنك تذهبين يا آنسة؟ " جاء بذلك صوت من غرفة الانتظار. وجدت كريستينا Christina المربعات الأربعة من المباني حيث تقف سيارتها، لكنها أيضاً تجمع محامين مع عملاء لا يستطيعون دفع تكاليف المحاماة في أي قضية بما في ذلك العنف الأسري وقوانين العائلة. وتقدم الخدمة للعملاء مجاناً، ويدفع باقي التكلفة من المنح. معظم موظفي المركز متطوعون وعددهم ١٥ متطوعاً وكذلك طلبة من كلية القانون وهم يشكلون معظم موظفي المركز وهم يتطوعون في المركز خلال السنة الثالثة بكلية القانون وإن معظم الطلبة يعملون في المركز لمدة فصل واحد يحصلون في النهاية على شهادة تدريب كمطلب لدراستهم. هذا وإن المنافسة شديدة بين الطلبة ليحصلوا على فرصة العمل في المركز والمديرة جولي Julie هي الوحيدة الموظفة لكامل الدوام، وتعمل بالمركز منذ عامين، وإدارة المتطوعين والطلبة واجتذاب المحامين للتطوع وإدارة ودرس عمل التدريب لكل من الطلبة والمتطوعين من المحامين، فإن هم جولي Julie الرئيس هو التمويل، ويتكون المكتب الصغير حيث يوجد Ncls من غرفة انتظار وأربعة مكاتب وتشغل جولي Julie أحد هذه المكاتب الأربعة، ويكون ذلك عادة بنظام النوبات من ٦-٤ ساعات للنوبة الواحدة. كما يوجد طابعة Printer واحدة يشترك فيها كل المركز ويوجد في أي وقت بالمكتب حوالي ثمانية متطوعين يشتركون في المكاتب الثلاثة، ويجتمعون مع العملاء للقيام بعمليات القبول. وتبدأ عملية القبول بوصول العميل بدون ميعاد مسبق أو بميعاد تم بالاتفاق الذي يستغرق حوالي الساعة. واعتماداً على حاجة العميل، ويوجه الموظف العضو الأسئلة للعملاء لكي يتمكن من تقديم أقصى مساعدة ممكنة، كانت الساعة ٧:٣٠ صباحاً حين دخلت جولي Julie المكتب، وكان الهاتف وقتها يرن لكنها تغافلت عنه ليتحول إلى البريد الصوتي، وبدأ الموظفون في غرفة الاجتماع، يتوافدون لحضور الاجتماع الشهري للموظفين، وإن هذا هو الوقت الذي تقوم فيه جولي Julie بتغطية الإحصاءات الخاصة بالشهر السابق مع الموظفين، ونظرت جولي Julie حول الغرفة (ثم قامت بتحية الاجتماع بقولها "صباح الخير" وكان حوالي ثلثي الأعضاء جلوساً على الكراسي غير المريحة والتي تم التبرع بها أو تم شراؤها بأسعار متدنية قبل عدة سنوات مضت وقالت جولي Julie "أود اليوم أن أعطي أشياء قليلة، التوقيت في الملفات ونظرت حولها في الغرفة للمجموعة وعيونهم المجهدة، وكثير منهم يحملون أكواب القهوة وهم يتحاشون الاتصال بالعين Eye Contact "نعم؟ جميل يا ميلندا Melinda؟. هل كل واحد منا يدرك ذلك؟ وقد أومأت الرؤوس بالموافقة. أين نضع استمارة القبول حول السكن بعد تكملتها؟ توجه بهذا السؤال إريك Eric وحلت مونيكا Monica للإجابة بقولها توضع في صندوق الوارد بدولاب الملفات في مكتب جولي Julie ). وقال إريك Eric: كنت أعتقد أن ذلك كان للمقترحات العاجلة، وكنت أقوم بوضع الحالات غير المستعجلة في صندوق الوارد الذي بالمدخل. هذا ويمكنك وضع الحالات المستعجلة في الصندوق الذي يخصني إذا لم أكن موجودة هنا". وأضافت أن اليوم الخامس هو الأكثر حرجاً". أو يمكنك الاتصال بأحد المحامين الذين بالكشف، وتساءلت أنيت Annette هل نحن نفعل ذلك مع العنف العائلي ونحتفظ على الطلبات أيضاً؟ وقالت جولي Julie "لا هؤلاء - أي الطلبات - يجب وضعها في الملف في الدرج الأعلى بالدولاب إلى حين يأخذها عضو آخر من الموظفين أي يأخذ الوارد ويطلب مساعدة أحد المحامين المتطوعين ليستلم القضية" ثم قالت أنيت Annette "لماذا لا أطلب مباشرة لكي نبدأ العملية بسرعة أكثر؟ إذا قمت أنا بعملية القبول، لقد قمنا بذلك في التدريب. وقامت أنيت Annette نحو مونيكا Monica وهمست لها قائلة "نعم، مثلاً لماذا كان التدريب لمدة ساعة؟ إنني لا أفهم لماذا توجد كل هذه الإجراءات الكثيرة؟ وقالت مونيكا Monica "أنا أعرف وأشعر أنني غير ذات كفاءة في قانون الإسكان. لكن أود الاحتفاظ بحالات الإخلاء الواردة. كما أن العمل الورقي غير معقول لقد قضيت بالأمس ساعة مع عميل ولم أكمل أكثر من صفحتين بمعلومات تستحق التسجيل. وحاولت سريعاً الانتقال إلى مواعيدي التالي محاولة تكملة الباقي". قالت أنيت Annette: "إنني خضعت لنفس التجربة، فهل يمكنك إفادتي بدخلكم السنوي المشترك؟. لقد كان لدي ثلاثة من مثل هؤلاء العملاء بالأمس. وأومأت مونيكا Monica برأسها (وقالت: "لقد سمعت أنا أيضاً بقصص من هذا القبيل والجانب الذي أبغضه هو حين ينبغي أن ألتقط العمل الورقي من صندوق الوارد وأضع الاستدعاء حين لا أكون أنا التي قامت بالقبول". قبول العميل وبدأت جولي Julie في ذلك اليوم بالصراخ في وجهي لأنني فقدت مذكرة بشأن القبول والتي قامت بها كريستينا Christina وكان علي أن أضع الاقتراح مرة أخرى في الملف. وكان هذا شيئاً مريحاً لكنه مرهق عاطفياً. كما أنه يصعب بحق المجيء في بعض الأوقات وإنني أعجب هل نحن فعلاً "نتقدم في عملنا هنا". وذلك لكي يجعل جدول المواعيد دقيقاً كالساعة

بالنسبة للمقبولين. وكانت هناك رسالتان من رئيس مؤسسة Dylan Foundation يطلب فيها معرفة الإحصاءات ربع السنوية الأخيرة. وكان قد قام بالتهديد بسحب التمويل للعام القادم إن لم يقم المركز بتقديم أكثر في كسب حالات عملاء من ذوي الإعاقة وهم على وشك تلقي نبأ الإخلاء. ولكنهم بدؤوا فقط في تجميع الإحصاءات وأنها لا تستطيع أن تبرهن ذلك بالرسومات البيانية والجدول. وقد أعدت مذكرة منطقية وعقلانية لتقديم قصة دراسة حالتين ناجحتين مؤخراً استعداداً لمقابلته - أي مقابلة رئيس المؤسسة الخيرية. ماذا نفعل حين يكون تاريخ الخدمة لا يتفق مع ورقة الإحضار وتاريخ تقديم الطلب ؟ هل يمكن إفادتي كيف نعالج هذا الأمر في ردنا. من الجيد فعلاً أن نسأل كايلي Kyle لأنني شرحت له نفس الشيء الأسبوع الماضي. وإنني ينبغي أن أجهز الاستدعاء (Motion) للعميل لتسليمه إياه ظهراً. قالت جولي Julie حاضراً، امنحني فقط دقائق قليلة وسأكون هناك " وقال رفايل Rafael "شكراً. وقد تسلموا مذكرة إخلاء بسبب تخلفها يوماً واحداً وهذا لعدم دفع الإيجار ومقداره (٨٠٠) دولار. لماذا لا تضعه في صندوق الوارد في المدخل حيث يمكن لأحدهم أخذه وإنجازه اليوم،