Az önkéntesség erősít

Tippgyűjtemény kevesebb lehetőséggel rendelkezők vagy családi kapcsolatban élők önkéntesfogadására

Bevezetés

Minden civil szervezet és intézmény sikeres programokat, hasznos társadalmi munkát szeretne megvalósítani, amit elszántan, gyakran megszállottan végez. Ehhez a legtöbbször további segítőkre van szüksége. A másik oldalon sokan keresik a lehetőséget a segítésre, a jó ügyek támogatására, hiszen az emberek nagy többsége szívesen érzi magát jónak és hasznosnak. Az önkéntesség ezt a két oldalt remekül összekapcsolja, megoldásokat, jó érzést és közösségi élményt ad.

Mindenki sikeres önkéntes szeretne lenni és sikeres önkéntes programot szeretne megvalósítani. Ehhez azonban nem elég a jószándék, a nyitottság, a lehetőség, ehhez szakmai felkészültség, átgondolt tervezés is szükséges.

A szervezetek időnként elbizonytalanodnak, mert nehézségek vagy kérdések merülnek fel az önkéntesek fogadásával kapcsolatban, amikről szeretnének tájékozódni.

Jelen kiadvány célja épp az, hogy hasznos tippeket adjon a fogadószervezeteknek ahhoz, hogy önkéntesfogadás esetén hogyan érdemes előre gondolkodni, tervezni és felkészülni.

Azoknak a szervezeteknek, ahol már vannak önkéntesek, de úgy érzik, hogy valami nem úgy megy, ahogy kellene, szintén hasznos lehet a kiadvány, mert új ötleteket kaphatnak, inspirációt meríthetnek az eddigi tevékenységeikhez.

A tippgyűjtemény tehát nem kőbevésett szakmai útmutató, hanem gondolatébresztő, ötleteket adó, az önkéntesmenedzsment elemeire alapozó tapasztalatgyűjtemény.

Célunk, hogy bátorítást és ötletet adjunk azoknak, akik már elkezdtek önkéntesekkel dolgozni, hogy elakadás esetén legyen olyan fogódzó, ami segít továbblépni a felismerés által, hogy az általuk megtapasztalt probléma jellemzően előfordul, normális és kezelhető. A gyűjtemény bátorítást nyújt azoknak is, akik még csak tervezik önkéntesek fogadását, illetve a speciális célcsoportokkal való közös munkát, és egy kis körképet szeretnének kapni az önkéntesekkel való együttműködésről.

A gyűjtemény a **Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért** és a **Gyulafehérvári Családpasztorációs Iroda** tapasztataira alapoz.

A *Talentum Alapítvány* 2002 óta szervez önkéntesmenedzsment felkészítéseket, műhelymunkákat, szervezetfejlesztéseket, önkéntes projekteket és önkéntes akciókat. A szervezet együttműködésben valósított meg programokat (kórházi, színházi, múzeumi, óvodai önkéntes programok, idősek otthonában és nyugdíjas klubokban szervezett önkéntes programok), továbbá rendszeresen fogad külföldi önkénteseket.

2024-ben a Talentum Alapítvány kipróbálta, hogy milyen kevesebb lehetőséggel rendelkezőket, azon belül is fogyatékkal élő személyeket önkéntesként fogadni. Számos tapasztalatot gyűjtöttünk, és elmondhatjuk, hogy ez a terület is működik, olyan társadalmi értéket tud felmutatni, amire a mai világban nagy szükség van. Azt is el kell mondani, hogy ez egy speciális területe az önkéntességnek, nagyobb felkészültséget, több odafigyelést igényel, de az eredmény mindenképp megéri a ráfordított időt, és mély társadalmi üzenetet hordoz.

A családi típusú önkéntesség, azon belül is a házastársak önkéntessége a *Gyulafehérvári Családpasztorációs Iroda* küldetése, akiknek sok gyakorlati tapasztalata van már ezen a területen. A szervezet szándéka, hogy a családok támogatását a családi típusú önkéntesség által is erősítse, még befogadóbb közeget teremthessen, ahol minden korosztály, minden családi kapcsolódás teret tud magának találni mások segítésére saját együttműködésük által.

Mindkét szervezet ugyanazt a fejlődési folyamatot járta be:

- Felismerte az önkéntesség egy-egy speciális területét.
- Elmélyítette benne tudását, tapasztalatokat szerzett.
- Önkéntes programját bővítette a speciális területek beágyazásával.
- Mélyebb társadalmi hatást és hiteles önkéntesmenedzsmentet épített.

Jelen kiadvány ezt a két speciális élményt, ezt a két szakterületet kívánja bemutatni az olvasóknak, bátorítva tippjeivel az átgondolt önkéntesfogadásra.

Az önkéntesek szervezése

Az önkéntes-menedzsment

Ahhoz, hogy jól olvassuk a tippeket, szükséges az önkéntesmenedzsmentről szólni:

Az önkéntesmenedzsment a fogadó szervezeteknél alkalmazott tervezési, szervezési, ellenőrzési technikák összessége és folyamata, amelyek az önkéntesek hatékony és tisztességes foglalkoztatásának elemeit és módszereit tartalmazza.

A kiadványban megjelenő tippek minden esetben visszacsatolnak az önkéntesmenedzsment elemekre, vagyis láthatóvá teszik, hogy a felmerült helyzet vagy probléma, milyen területen oldható meg.

1. Az önkéntesfogadás előtt a fogadóhelynek érdemes átgondolnia a működési kereteket.

KERETELEMEK (azaz statikus elemek)

MIÉRT?

Miért kíván a szervezetünk önkéntest fogadni?

A szervezeti motiváció

MIT?

Milyen tevékenységet szeretnénk az önkénteseknek adni?

A feladatkör

KIVEL?

Kivel fog együtt dolgozni, találkozni a szervezetünkben az érkező önkéntes?

A belső környezet

HOL?

Milyen környezetben dolgozik a szervezetünk, ami meghatározza az önkéntesfogadás körülményeit?

A külső környezet

HOGYAN?

Mi a hozzáállása a szervezetünknek az önkéntesekkel való munkához?

A szervezeti alapok

2. Amikor már jönnek az önkéntesek, mindenki más és más, akkor a szervezésük változó, alkalmazkodó és dinamikus.

FOLYAMATELEMEK (dinamikus elemek)

Toborzás

A szervezet meghívása az önkéntes felé. Hogyan kommunikál egy felhívásban önmagáról a szervezet, és hogyan határozza meg jól, milyen feladatra vár segítőt?

Kiválasztás

A megfelelő ember kiválasztása, ha több személy érkezik. Kivel szeretnénk együtt dolgozni?

Bevezetés, felkészítés, orientálás

Ha az önkéntes jól ismeri a feladatát, munkája célját, sikeresen tud dolgozni, tehát a mi programunk is sikeres lesz! Aki már egyszer betanult, az más feladatok ellátására is nyitott lehet.

Koordinálás (koordinátor)

A feladat kiadása, felügyelete, a hirtelen változások megoldása, a problémák feloldása. Mindezek nagyban meghatározói a biztonságos munkakörnyezetnek, ezért mindenképp szükséges az iránymutató személy.

Mentális támogatás (mentor)

Az önkéntesek tevékenysége lehet olyan, ahol mély érzelmeket élnek meg, ahol nehéz sorsokat látnak, ahol nem könnyű elfogulatlannak maradni, csak a feladatra fókuszáltan dolgozni. A fogadóhelynek felelőssége a határok betartása, a mentális támogatás, amikor nehéz terepre hívja az önkénteseket.

Motiválás

Mindenkinek van valamilyen hajtóereje, ami miatt önkénteskedik. Ezt az erőt szólítja meg a motiválás, ezt támogatja, bátorítja, ezért lesz élmény az önkéntesség, és ezért maradnak hosszabb távon az önkéntesek.

Ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás

Gyakran félelem és a minősítés gondolata kapcsolódik hozzá, pedig támogatóan, előre mutatóan kell végezni. Cél, hogy az önkéntes teljes képet lásson munkájáról, értse annak fontosságát, és minőségi munkát tudjon végezni.

Köszönetnyilvánítás

Nem lehet időhiányra fogni sohasem! Az önkéntes az idejét, a lelkesedését adja a szervezetünknek. A köszönetnyilvánítás az önkéntesfogadás elmaradhatatlan eleme kell, hogy legyen.

Elengedés, elbocsátás

Néha ideje van a búcsúnak. Van, amikor mi szeretnénk, csak meg kell keresni a módját. Van, amikor az önkéntes érzi szükségét, csak még nem meri mondani, nem tudja hogyan zárja le a segítségét. Az „eltűnés" semmiképp nem lehet jó megoldás, bár könnyűnek tűnhet.

Dokumentálás

A sok éve működtetett, sok önkéntessel történő együttműködés mutatja meg, hogy mennyire lényeges a dokumentálás. Ha összeszámoljuk év végén az önkéntes-munkaórákat, egészen meglepődhetünk mekkora segítséget kaptunk évközben!

Az önkéntesmenedzsment elemeiről, praktikáiról részletesebben a Talentum Alapítvány **Szervezz ÖMIvel!** című online kiadványában lehet olvasni.

Az önkéntesek fogadása egy élmény, szárnyakat ad egy szervezetnek! Nem csak azért, mert sok-sok munka elvégzésre kerül, amivel egy jó ügy megvalósul, hanem azért is, mert az önkéntesek új színfoltot jelentenek, gyakran új ötleteket, kapcsolatokat hoznak a szervezetünkbe. De mindez csak akkor lesz működőképes, sikeres és társadalmi érték, ha a szervezet kellő figyelmet fordít az önkéntesmenedzsmentre, energiát fektet a felkészülésbe, és átgondoltság előzi meg a tetteket.

Röviden: az önkéntesekkel a jó együttműködés a befektetett energiával kezdődik, majd nagy eredményeket, értékes együttműködéseket ad.

A kevesebb lehetőséggel rendelkezők önkéntessége, önkéntesfogadása

A kevesebb lehetőséggel rendelkező személyek önkéntessége

Az önkéntesfogadás célja, hogy olyan személyek jöjjenek nekünk segíteni, akikre rá tudjuk a feladatokat bízni, akik önállóan, gyorsan, pontosan tudnak dolgozni, leveszik a vállunkról a túlterheltséget, és munkájuk gördülékennyé teszi a programokat vagy a szervezeti mindennapokat. Azt is mondhatjuk, hogy ők a „meghosszabbított kezünk", akik által több feladatot tudunk megoldani, ezzel hozzájárulva küldetésünk sikeréhez.

Az önkéntes azonban lehet olyan személy is, aki valamilyen hátránnyal küzd, akiről elsőre nem gondolnánk, hogy a segítségünkre lehet. Hogyan tudunk felkészülni arra, hogy hatékonyan tudjunk együttműködni velük? Hogyan tudjuk direkt felkérni őket egy-egy olyan feladatra, amiben megmutathatják magukat, amiben sikerélményeik lehetnek, és a szervezetnek sem jelent túl nagy befektetést a velük való közös munka?

A kevesebb lehetőséggel rendelkezők csoportjai:

- Fogyatékkal élő személy, aki tartós fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását.
- Egészségügyi problémákkal élő személy, aki súlyos vagy krónikus betegségekkel él, illetve más fizikai vagy mentális egészséggel kapcsolatos állapot jellemzi, amely útját állja annak, hogy részt vegyen a tevékenységben.
- Oktatási és képzési rendszerekkel kapcsolatos hiányossággal élő személy, aki nehezen teljesítő egyén, korai iskolaelhagyó, NEET-fiatal (nem foglalkoztatott, oktatásban és képzésben nem részesülő) és/vagy alacsony képzettségű.
- Kulturális különbségekkel élő személy, aki nemzeti vagy etnikai kisebbséggel bír, amely kihathat kommunikációs (nyelvi) képességeire.
- Társadalmi beilleszkedés terén nehezen alkalmazkodó személy, aki korlátozott szociális képességekkel bír, például büntetett előéletű, függőségtől érintett vagy intézményi gondozásból kikerülő személy, egyedülálló szülő, özvegy stb.
- Gazdasági nehézséggel küzdő személy, aki alacsony életszínvonalon él, alacsony jövedelemmel rendelkezik, eladósodott és/vagy pénzügyi problémával küzd.
- Hátrányos megkülönböztetéssel élő személy, aki nemi, etnikai, hitbéli vagy életkori hovatartozásához kapcsolódó előítélek miatt nehezebben tud együttműködni, bekapcsolódni egy-egy programba.
- Földrajzi akadályokkal küzdő személy, aki úgy érzi elszigetelt a lehetőségektől, idő és anyagi ráfordításra van szüksége, hogy elérje az önkénteskedési lehetőséget.

A kevesebb lehetőséggel rendelkezők önkéntesfogadása

Lehet, hogy a szervezetünk már dolgozott olyan személlyel, aki a fenti meghatározás valamelyikébe tartozik, lehet, épp most is van az önkénteseink között olyan személy, aki több támogatást igényel a munkájához. Lehet, már el is gondolkozott a szervezetünk azon, hogyan is álljon egy olyan helyzethez, ami nem olyan gördülékeny, egyértelmű, nem a „klasszikus" önkéntesfogadás szerint valósul meg. Tehát tapasztalatunk, élményünk már lehet ezen a téren, akár nehézség, akár jó élmény, akár egy szándék, hogy nem szeretnénk senkit azért elküldeni, mert nem elég hatékony egy feladat elvégzésében.

A tippgyűjtemény olvasása során használjuk fel tapasztalatainkat, de lépjünk egyet vissza a tervezés, a döntéshozatal fázisába, kezdjük újra az önkéntesmenedzsment terveinket az alábbiak szerint.

1. Az első lépés, hogy megismerjük és megértsük az adott célcsoport jellemzőit.
2. Második lépés, hogy szervezeti szinten átgondoljuk, szeretnénk-e, tudunk-e velük dolgozni. Ha igen, melyik típusú kevesebb lehetőséggel rendelkező csoportot tudja a szervezetünk nyitottan fogadni, melyiket nem.
3. Harmadik lépés, nézzünk körbe a szervezetben, hogy kivel és hol tudnak önkéntes tevékenységet végezni a kevesebb lehetőséggel rendelkező személyek.
4. Negyedik lépés, készítsük fel munkatársainkat és a munkavégzés helyszínét is a fogadásra.
5. Ötödik lépés, legyünk jelen a tevékenységben, figyeljük meg alaposan, mi működik, és mi nem, majd ezt követően végezzünk értékelést és visszacsatolást szervezeti szinten.

Ne feledjük: amíg nem ismerjük a kevesebb lehetőséggel rendelkező személyeket, gyakran nem gondoljuk, hogy sokuk valóban képes arra, hogy jól felépített betanítás, erősebb támogatás mellett értékes munkával segítse a szervezetünket. A kevesebb lehetőséggel rendelkező személyek nagy erővel képesek céljaikért tenni, jól megtanulják és precízen végrehajtják feladataikat, különösen akkor, ha biztonságos környezetben érzik magukat.

Tippek a kevesebb lehetőséggel rendelkezők önkéntességére, önkéntesfogadására

Most a figyelem a kevesebb lehetőséggel rendelkezők felé fordult, azt hallani, hogy nem illik őket kirekeszteni. Azonban bizonytalanok vagyunk, hogy mint önkéntest hogyan fogadjuk őket? Tényleg sértő, kirekesztő, ha nem tudunk, nem tervezünk velük együttműködni?

Amikor az önkéntesfogadást tervezzük, akkor éppen az legyen az első lépés, hogy nézzük meg a szervezeti motivációnkat, majd mérjük fel saját érzéseinket. Ez az átgondolás még a szervezetben történik, a vezető, a kollégák beszélnek róla. Itt van a helye az őszinte szervezeti együtt gondolkodásnak, amikor minden kimondható. Szükséges is kimondani, de nem kell megállni annál, hogy azt mondjuk: félünk attól, hogy ebben a hatékonyságra törekvő, feladatorientált világban nincs idő olyan önkéntesre, aki nem ügyes, nem rátermett stb.

Beszélhetünk ebben a szakaszban arról is, hogy mi van akkor, ha egy pályázat írja elő a kevesebb lehetőségű személyek bevonását, vagy ha azt látjuk, hogy pályázati előnyt jelent kevesebb lehetőséggel élő személyt fogadni, vagy ha azt halljuk, hogy illik kevesebb lehetőséggel élő személyt fogadni.

Jogos feltennünk a kérdést: Ki merjük nyitni a kapuinkat? Hogyan nyissuk ki a kapuinkat? Hogyan tudunk felkészülni? És mikor lehet nemet mondani?

TIPP

Beszéljünk róla, hogy mik a félelmeink, majd ezt követően szerezzünk információkat arról, amitől félünk, pl. Milyen kockázata lehet a szervezetünkre nézve, ha kevesebb lehetőséggel rendelkező személyt fogadunk önkéntesként?

Az első, amit mérlegelni, kell, hogy valóban tudunk-e kevesebb lehetőséggel rendelkező személyt fogadni, vagy olyan speciális szakterületünk van, ahol, ha szeretnénk, sem megy a fogadásuk. Biztonságos-e a klienseink számára vagy a küldetésünk szempontjából kevesebb lehetőséggel élő személyt fogadni önkéntesként, fel tudjuk-e ténylegesen készíteni arra, hogy ne kockázat legyen vele a munka, hanem valóban értékteremtő? Semmiképp ne erőltessük a fogadást, ha kockázatosnak látszik a kliensekre vagy a feladataink ellátására nézve!

Amikor meghoztuk a döntést amellett, hogy szeretnénk biztonságos körülményeket teremtve speciális lehetőségű önkéntest fogadni, akkor a következő lépés megismerni a jellemzőit azoknak, akikkel együtt szeretnénk dolgozni.

Erre a kollégákat is készítsük fel, amihez jó ötlet, ha beszélünk a félelmekről:

- mi baj történhet?
- hogyan tudjuk a problémás helyzetet megoldani?
- mi az, amit mindenképp el kell kerülni a szervezetben?
- mi az, amire fel tudunk készülni?

Ezt kövesse egy próba! Próbáljuk ki magunkat, a szervezetünket önkéntes akcióval!

Az önkéntes akció egy rövidebb, egyszerű feladatot végrehajtó alkalom, amikor egy ügy érdekében önkénteskedik a meghívott személy, de még védett környezetben. Ez a feladat még nem jelent elköteleződést, inkább csak próbája az együttműködésnek. Mi is megismerhetjük a jelentkező személyt, és ő is megismeri a szervezetünket. Jól láthatóvá válik, hogy hogyan tudunk együttműködni.

Fontos, hogy az akció ténylegesen hasznos tevékenység legyen, de "piciben", azaz rövidebb, egyszerűbb, kockázatmentesebb feladatokkal valósuljon meg, pl. felolvasó alkalom az időseknek, közös délutáni kutyasétáltatás a helyi parkban, kézműves délután gyerekekkel stb.

Vizsgáljuk meg, hogy milyen érzéseink voltak, milyen félelmünk volt igaz, hogyan oldottuk meg. Végül a legfontosabb, nézzük meg, mi volt az együttműködésben hasznos, és mi volt pozitív élmény a számunkra és az önkéntes számára.

Döntsük el, milyen területen, mire tudunk nyitottak lenni, hol megy gördülékenyen az együttműködés egy kevesebb lehetőséggel rendelkező önkéntessel. Ezt követően már építkezhetünk tovább kisebb-nagyobb feladatokkal, programokkal. Ha valami nem megy, akkor azt mondjuk ki és ne erőltessük. Az új tapasztalatokat építsük be önkéntesfogadásunkba, és építkezzünk belőle tovább!

Honnan tudható, hogy mire képes igazán egy kevesebb lehetőséggel rendelkező személy? Milyen feladat adható neki valójában?

Minden önkéntes más személyiség, még akkor is, ha ugyanarra a feladatra hívunk több önkéntest, mindenki kicsit máshogy fogja azt elvégezni. Ha hosszabb távra szeretnénk önkénteseket, vagy olyan feladatra, ahol nagy a felelőssége egy önkéntesnek, akkor szükséges, hogy megismerjük a fogadott személyt, lássuk képességeit, feladatvégzését.

A siker másik oldala a jól kiadott feladat, amit az önkéntes el tud végezni, amit pontosan ért, amiben hasznos segítséget tud nyújtani számunkra.

Minden kevesebb lehetőséggel rendelkező személy más és más, még ha vannak is hivatalos kategóriák. Sokkal nehezebb, és kellemetlenebb helyzet, egy feladatot fél úton visszavenni valakitől, mert rájövünk, hogy az nem a képességeinek megfelelő. A legkellemetlenebb azonban az, ha nem vesszük vissza a feladatot, hanem szép csendben elkerüljük egymást, mert senki nem meri megmondani a másiknak, hogy nem így gondolta, nem erre számított.

TIPP

Az önkéntesfogadásban lényeges az ismerkedési időszak, amikor a fogadott személyt munka közben látjuk, és ő is elkezdi kiismerni magát a szervezetünkben. Ez még könnyebb akkor, ha csapatban dolgoznak az önkéntesek, még jobban látható, hogy ki, miben erős, miben tudunk rá építeni. Egy kevesebb lehetőséggel rendelkező személy gyakran nem mondható olyan ügyesnek, gyorsnak, hatékonynak.

Fontos, hogy felmérjük a képességeiket, ezt meg is tudjuk velük beszélni. Jellemző, hogy egy őszinte beszélgetési környezetben a kevesebb lehetőséggel rendelkező személy szívesen elmondja, hogy mi megy jól neki, mi nem. Mindig emeljük ki, hogy látjuk a nehézségeit, köszönjük, hogy erről tudunk beszélni, és őszintén megoszthatjuk az érzéseket, tapasztalatokat.

Ezt követően a bátorítás, az előremutató beszélgetés segít, amikor elmondjuk, hogy a hátrányok mellett pozitív dolgok is vannak, és itt van a helye köztünk. Gyakran előfordul, hogy egy kevesebb lehetőséggel rendelkező személy, nem tud egy teljes feladatkört ellátni. Ilyenkor bontsuk fel a feladatokat, kisebb, könnyebben elsajátítható, kevesebb felelősséggel járó területre. Ettől ő még segít, és hasznos is a számunkra, de türelmesebb hozzáállással, jobban az ő igényeire szabott feladatokkal sokkal kisebb a kudarc, a csalódás kockázata mind a két oldalon.

Az elvégzett önkéntes feladatok után érdemes értékelő beszélgetést tartani, ahol lehetőség van kimondani azokat a fontos szavakat, érzéseket, amire aztán sikeresen tudunk majd építeni (pl. Mi ment jól? Miben voltál a leginkább önálló? Melyik volt a legnehezebben megoldható feladat számodra?).

A kevesebb lehetőséggel rendelkező személyek számára:

- adjunk eleinte kisebb feladatokat,
- működjünk együtt önkéntes akcióban,
- ismerkedjünk meg velük,
- mérjük fel a képességeiket,
- majd erre építsük a többi feladatot (legyen az kisebb vagy komplexebb).

Gyakran felmerül az a kérdés is, hogy a kevesebb lehetőséggel rendelkező önkéntes szívesen jön többször, de épp olyan a feladat, amit nem tud igazán ellátni, ilyenkor adható neki „álfeladat”? Vagy olyan, amiben egy kicsi részletet osztunk rá, amit kiemelünk a teljes feladatból, csak azért, hogy hasznosnak érezze magát? Igen, megoldás lehet, ha kisebb feladatot adunk, vagy olyat is akár, amit direkt az önkéntes kedvéért tettünk a tevékenységek közé („álfeladat”). Célunk, hogy az önkéntességgel örömet, hasznosságot és figyelmet adjunk valakinek. Ilyen esetben mondjuk ki, hogy bár kicsi ez a feladat, de ez is része a nagy egységnek, ami a szervezetünknek nagyon fontos.

Mit tegyünk, amikor az egyik munkatársunk más hozzáállást tanúsít egy önkéntessel szemben, és nem akar vele együtt dolgozni, mert a ruházata rossz állapotban van?

A civil szervezetek mindig családiasabban dolgoznak együtt, szeretnek összetartozni. Mindenki olyan munkahelyet szeretne, ahol barátságok vannak, hasonló az érdeklődés, együtt kávéznak, beszélgetnek az életről is a munkatársak. Amikor nyitottá tesszük az önkéntesfogadást, és teret engedünk olyanoknak, akik szegényebb körülmények között élnek, akkor jobban láthatóvá válik a különbség. Tudjuk azonban, hogy az így fogadott önkénteseknek nálunk tevékenykedni nagy élmény és előrelépés.

Az érkezőnek más stílusa lehet, máshogy öltözködik, más viselkedési formákat hoz magával. Néha nem megy könnyen az együttműködés, nem csak a szakmai különbözőség, hanem az életmódbeli különbözőségek miatt is, és gyakran konfliktusok is kialakulhatnak munkatársak és önkéntesek között.

TIPP

Ha azt a döntést hoztuk, hogy nyitottak vagyunk gazdasági nehézséggel élőkkel együttműködni, akkor tárjuk fel azokat a jellemzőket, amelyek zavarhatnak bennünket. Ismerjük meg a munkatársaink félelmét! Készítsük fel őket az új helyzetre! Beszéljünk velük arról, hogy mi az, ami kellemetlen lehet a számukra, és mi tenné azt elfogadhatóvá! Gyakran, ha már beszélünk ezekről, meg is oldódik a félelem, mert maguk a munkatársak mondanak jó ötleteket, elfogadó attitűdöt, vagy éppen felmérik, hogy a szervezet küldetése érdekében, ez bizonyos helyzetekben szükséges, és elfogadóan viselkednek.

Ez a helyzet nemcsak a munkatársak oldaláról lehet kellemetlen, hanem az érkező önkéntes is szégyellheti az öltözékét.

Az egyik legjobb megoldás az öltözködés különbözőségére, hogyha a szervezet „egyenruhát" tud az önkénteseinek biztosítani. Ez nem csak eltakarja a különbözőségeket, hanem a szervezeti identitást, az összetartozást is jól láthatóvá teszi, és közösséggé kovácsolja a csoportot.

Az egyenruha nagyon sokféle lehet, a legegyszerűbb megoldás a köpenyek használata. Lehetnek még pólók, kabátok, mellények és akár teljes öltözéket jelentő egyenruhák is. A lényeg, hogy nemcsak védi a benne dolgozókat, hanem az azonos szín, logó, felirat azonos identitást, egységes megjelenést is ad, lebontva a különbözőségeket, erősítve a szervezeti arculatot.

A környezettudatosság jegyében és gazdasági megfontolásból lehet az egyenruha színvilágában azonos (pl. zöld pólója legyen mindenkinek), amit mindenki szabadon, akár használtruha vagy charity boltból vehet meg.

Az egységes öltözéken túl a mosdatlanság, fésületlenség, cigarettaszag még további nehézség lehet, amire személyes, egyéni megoldásokat kell találni. Beszélgetés az önkéntessel, aki lehet, nem is ismeri fel magáról az új környezetben, hogy mik a jellemzői. Ha nem elháríthatatlan hibaként, hanem megoldható feladatként közöljük velük, van esély rá, hogy változtat rajta a közösséghez tartozás, az önkéntesség érdekében. Viszont azt is tisztán kell látni, hogy nem mindenki veszi még a kedves visszajelzést sem jól, és az is előfordulhat, hogy az önkéntes ilyenkor mérgesen elhagy bennünket. Nem minden helyzet oldható meg, néha el kell engedni valakit.

Lehet azonban, hogy mi engedünk, és elfogadjuk a kellemetlenséget azért, hogy az önkéntest megtartsuk, hogy bátorítsuk, hogy kiemeljük, és idővel, lassan formáljuk az önkéntesség által.

Az önkéntesfelhívásunkra egy enyhe autizmussal élő fiatal is jelentkezett, akit elkísért az egyik szülő is a tájékoztatóra. Minden esetben fogadnunk kell a jelentkezőt?

Az önkéntesek toborzását, az önkéntesek kiválasztása követi, amikor jó esetben, ha többen is jelentkeznek, kiválasztjuk azokat a személyeket, akik várhatóan a leghatékonyabban képesek nekünk segíteni. Ezzel a szervezetünk sikeres munkája, működése, küldetésének megvalósítása a cél.

Hogyan lehet „nem"-et mondani? Néha sokkal rosszabb az, ha nem merünk valakit elküldeni a kiválasztás során, és aztán később hátráltatja a munkát, elrontja jó a légkört, vagy akár veszélyezteti is a klienseinket. Végül alig várjuk, hogy egyszer csak ne is jöjjön.

Ez az érzés megfogalmazódhat akkor is, ha egy olyan személy érkezik, akinek olyan nehézsége van, amivel még nincs tapasztalatunk, és nem merünk egyből nemet mondani.

Miután szervezeti szinten már sokat beszéltünk arról, hogy nyitottak vagyunk fogyatékkal élő személyekkel együttműködni, akkor már csak a módját kell annak megtalálni, hogy a mi szervezetünk számára mi a legjobb módszere az együttműködésnek.

TIPP

A toborzást követően, gyakran van egy első személyes találkozási, tájékoztató alkalom, amikor minden előzetes kérdés feltehető mind a fogadók, mind a jelentkezők oldaláról. Gyakran olyan kérdés merül fel, amire hirtelen nem tudunk választ adni, de jó döntést szeretnénk hozni. Ilyen eset lehet az is, amikor a toborzásunkra egy enyhe autizmussal élő fiatal jelentkezik.

Bátran kérjünk időt, gondoljuk át a helyzetet, és térjünk vissza később a témára (akár a tájékoztató után egyből, akár későbbi alkalommal). Mérjük fel, hogy a jelentkező személy a feladatot valóban el tudja-e látni, ebben nagy segítséget jelent a kísérő szülő információja, vagy akár próbafeladatot is adhatunk. Fontos azt pontosan tudni, hogy miben kell segítséget adni számára, mennyire önálló a jelentkező. Ezt követően megoldás lehet, ha azt mondjuk a kísérő szülőnek, hogy nyitottak vagyunk az önkéntesfogadásra, de nincs sok emberünk, így szeretnénk, ha valaki mindig elkísérné a jelentkezőt az önkéntes tevékenységre. Olyan személlyel érkezzen, aki tud neki segíteni, akit ismer, aki biztonságot ad neki a feladat megvalósításában.

Ez egy olyan megoldást jelenthet, ami a szervezetünknek is vállalható, a szülő is biztonságosnak érzi, és a jelentkező személy is lehetőséget kap önkéntesként. A döntés beépíthető a szervezeti alapelvekbe ilyen formán: Szívesen fogadunk enyhe autizmussal élő vagy egyéb nehézséggel küzdő személyt önkéntesnek, de a szervezeti kapacitásunk nem engedi meg, hogy mindenki támogatására plusz időt és embert szánjunk, így ezt a lehetőséget akkor tudjuk fenntartani, ha az önkéntes mellett van olyan kísérő, aki ismeri őt, és szükség esetén segíti a tevékenység elvégzésében.

Itt fontos megjegyezni, hogy ez nem azt jelenti, hogy a kísérő látja el az önkéntes tevékenységet, hanem azt, hogy elkíséri az önkéntest, segít neki, ha bármi nehézség felmerül (elfáradt, mosdóba kell mennie stb.), támogatja őt a sajátos igényei szerint azért, hogy a feladatot önállóan el tudja látni. A szervezet munkatársainak így nem kell folyamatosan jelen lennie. Ez valós segítséget jelent a szervezetnek, az önkéntes is azt érzi, hogy „önállóan" végzi a rábízott feladatot.

A toborzás szövegébe érdemes beleírni, hogy nyitottak vagyunk látássérült vagy kerekesszékes önkéntes fogadására is?

A kevesebb lehetőséggel rendelkezőkkel együttműködni több figyelmet kíván a fogadószervezettől, ez mindenképpen igaz. A mostani rohanó világban, ahol hatékonyságra, gyors feladatmegoldásokra kell törekedni, gyakran elengedik a szervezetek a több odafigyelést, a nagyobb felkészülést. A jó szándék vagy a trendeknek való megfelelés nem elég. Ugyanakkor elindulhat egy irány a befogadó magatartásra, nagyobb nyitottságra. Ezért gyakran látni, hogy szervezetek toboroznak, fogadnak speciálisabb igényeket elváró személyeket.

A toborzás az, amikor megszólítjuk az embereket, hogy legyenek nálunk önkéntesek, amikor a szervezet hírt ad magáról. Ilyenkor nemcsak az önkéntes lehetőséget reklámozza, hanem a stílusával értéket közvetít önmagáról. A toborzás az, ami felkelti a leendő önkéntesek figyelmét, ami segít eldönteni, hogy érdekli-e az a tevékenység. A toborzás lehet általános, amikor mindenkinek egyformán szól.

A célzott toborzás ezzel szemben az, amikor egy célcsoportot direkt kiemelünk, úgy fogalmazzuk meg a felhívást, hogy érezzék, ez nekik szól. A toborzás az első fontos nyilvános lépés a leendő önkéntesek felé, ezért a felépítése, a tudatos tervezése, a stílusa és a kommunikációja nagyon fontos.

TIPP

Az általános toborzás egyformán kezel mindenkit, nagy nyitottságot mutat, ami néhány kevesebb lehetőséggel rendelkező, például gyengénlátó személy számára nagyobb egyenrangúságot mutat. Előfordul, hogy egy látássérült személy nem akarja magát speciális célcsoportként azonosítani. Az általános toborzásra jellemző az is, hogy ha mindenkihez szól, akkor az érdeklődők is tisztában lehetnek vele, hogy mindenki jöhet, tehát a többi önkéntes között bárkivel lehet majd találkozni.

Praktikusabb, ha a toborzásban nem emelünk ki direkt célcsoportokat, hanem általánosságban hirdetünk. Amennyiben azonban szeretnénk, ha érkezne fogyatékkal élő személy, mert a tevékenység jó lehet a számukra, akkor végezzünk külön, célzott toborzást a számukra.

Az általános toborzásunk mellett, írjunk egy felhívást a látássérültekkel foglalkozó szervezeteknek, iskoláknak. A nekik szóló felhívásunkat jó, ha olyan személy segít megírni, aki érintett, azaz maga is látássérült. Ebben az esetben nem leszünk indokolatlanul illedelmesek, modorosak, hanem épp szakmailag megalapozottan, a célzott személyeknek szólóan tudunk fogalmazni. Így biztosan megtaláljuk őket, támogatást kapunk esetleg a velük dolgozó szervezettől, és a jelentkezők számát is figyelemmel tudjuk kísérni.

Innentől már a felkészítés és az integrálás az, ami a különböző jelentkezőkből egy jól működő, hatékony tevékenységet ellátó önkéntes csapatot kovácsol a fogadószervezet számára.

Amikor megfogalmazásra kerül, hogy nyitottak vagyunk fogyatékkal élő személyek fogadására is, azaz direkt is toborzunk adott célcsoportot megszólítva, az a szervezetünk álláspontját mutatja. A jelentkezők szemével nézve azonban kicsit mást is mutathat. Aki nem látássérült, megijedhet, hogy lesznek fogyatékkal élő személyek, és akár vissza is léphet a jelentkezéstől. A fogyatékkal élő személyek esetében pedig lehet, hogy nagy bátorságot ad, egymást meghívják, és több jelentkező érkezik ebből a célcsoportból, mint amit terveztünk, amivel az önkéntes tevékenységet jól meg tudjuk valósítani.

A fejezetben felmerült kérdésekhez kapcsolódóan ajánljuk kiadványunkat, amely a fogyatékkal élő személyek önkéntességét és tapasztalatait dolgozza fel:

Az önkéntesség új árnyalatai - A fogyatékkal élő személyek önkéntessége

Az egyik önkéntesünk egy távolabbi kistelepülésről jár be, csak annyi ideig tud jönni önkénteskedni, amíg a délelőtti és a délutáni busz között van ideje, gyakran lemarad az értékelésről, mert a buszt nem érné el. Ez zavarja a többi önkéntest. Mit tehetnénk?

Gyakran a távolabbi településen lakókat nem szólítja meg senki önkéntességre, mert gyorsabb és könnyebb úgy dolgozni, hogy az önkéntes érkezik a megadott időre, és aztán a program végéig marad.

Ez valóban a legcélravezetőbb megoldás, és nem is elítélendő. Ugyanakkor nagyon sokan vannak, akik távolabb élnek a szervezetünktől, van szabad kapacitásuk és nyitottak a segítségre, csak a közlekedési nehézségeiket kell megoldani.

Az önkéntesek csoportban dolgozva, mindig szoros együttműködésre vannak utalva. Ez csoportdinamikai jellemző. A csoportban dolgozó önkéntesek figyelnek egymásra, érzékenyen reagálnak arra, ha valaki nem működik együtt, kilóg a sorból, más szabályokat követ. Az önkéntes tevékenység akkor teljes egész, ha nem csak magát a feladatot látják el, hanem a felkészülés, majd a feladat után az értékelés és a visszacsatolás is része a közös munkának.

TIPP

Azt a döntést már meghoztuk, hogy lehetővé tesszük az önkéntességet annak is, aki távolabbról jár be, így vállaljuk azt is, hogy a tömegközlekedés erősen korlátozza az együttműködésünket. Az első találkozások, az ismerkedés idején érdemes feltárni ezt a körülményt, megkérdezni, hogy mikor vannak a járatok, mikor tud bejönni az önkéntes pontosan. Ezzel máris elkezdtünk beszélni a helyzetről. Ezt követően lehetőségünk van arra, hogy az érkezési időben, a kipakolásban, a programok megvalósításában, az értékelésekben figyelembe vegyük a tömegközlekedést.

Adjunk lehetőséget arra, hogy az önkéntes, ha korábban érkezik, bejöhessen hozzánk, ne az utcán várjon, vagy ha még nem indul a járata, akkor is várakozhasson nálunk még, természetesen, ha ez a nyitvatartási idővel megoldható.

Amennyiben a programon nem tud teljes időben részt venni, akkor minden esetben kommunikáljuk a többi önkéntes felé. Ha feszültséget okoz, akkor erről beszéljünk együtt, és a csoport bevonásával együtt tegyünk javaslatot arra, mi a megoldás, mi elfogadható a számukra. Amikor közös megoldás születik a csoportban, akkor azzal az elfogadás is megtörténik, akármilyen formában állapodnak meg.

Az értékelés fontos, ezért nézzük meg, hogyan lehet becsatornázni, ha elengedjük az önkéntest, mert már mennie kell haza.

Értékelhet külön az önkéntes, ez egy-egy alkalommal jó módszer, hosszabb távon azonban valóban megbontja a csapat együttműködését.

Érdemes kitalálni, olyan módszereket, amibe mindenki be tud kapcsolódni, térben és időben:

- az értékelés lehet írásban, utólag beküldve,
- online, egy adatlap formájában,
- online térben személyesen,
- személyesen egy későbbi alkalommal, amikor minden önkéntes újra visszatér.

A lényeg, hogy olyan megoldást válasszunk, ami méltányos, de nem túl nagy áldozat sem a szervezetünk, sem a többi önkéntes részéről. A távolabbról érkező önkéntesek számára ez nagy segítséget, bátorítást és esélyteremtést jelenthet. A legelőnyösebb, ha a lehetőségeket együtt gyűjti össze az önkéntes csapat, és a számukra legjobb megoldásban is egyetértés születik.

Önkéntesként fogadtunk egy roma fiatalt. Az egyik kliens felháborodott, hogy neki ne segítsen egy roma. Akkor inkább nem jön a programjainkra.

A segítő tevékenységeknél nagyon sokféle emberrel találkozunk, és nagyon sokféle attitűddel rendelkeznek a személyek, akik segítséget kapnak a szervezetünktől. Fontos, hogy az általunk támogatott kliensek biztonságban érezzék magukat, és erősödjenek a szervezetünk tevékenysége által. Egy elesett vagy idős személynek egy másik elesett vagy korlátozott személy önkéntes segítsége ijesztő lehet, mert az eddigi tapasztalatai mások voltak, kevesebb bizalma van, és szakemberre, erős segítőkre vágyik.

Ilyenkor előfordul, hogy a kliens elmondja a szervezetnek a rosszallását, de az is lehet, hogy másoknak panaszkodik, ami romboló lehet egy önkéntes programban. Ezt a helyzetet meg lehet előzni.

TIPP

Amikor kulturálisan kisebbségi csoporthoz tartozó személyt fogadunk önkéntesként, például egy roma származású fiatalt, akkor először a klienseink körében érdemes érzékenyítést végezni. Elmondani a szervezetünk tervét, hogy önkéntesekkel dolgozik, és olyan önkéntesekkel is szeretne, akik más környezetből érkeznek.

Először tárjuk fel a klienseink félelmeit. Majd ezeket dolgozzuk fel úgy, hogy beszéljük meg az összes felmerült félelmet, azok következményeit, és ötleteljünk együtt az elfogadható megoldásokon.

Amikor a klienseink megértik céljainkat pl. például egy roma önkéntes fogadásával, akkor ahhoz tudnak már kapcsolódni. Még jobb, ha akár kisebb feladatot is adunk a klienseinknek, amivel ők is részesei lehetnek az önkéntes minél jobb feladatellátásának. Így kialakul egy biztonságos környezet, amiben nem lepődik meg egyetlen személy sem, ha önkéntes segítőként egy roma fiatal érkezik. Biztosítsuk őket arról, hogy a szervezet jól felmérte, hogy olyan önkéntesekkel dolgozik, olyan tevékenységeket kér önkéntesektől, amiről tudja, hogy biztonságosan elláthatók.

Ezt követi az önkéntes felkészítése, ami szintén fontos eleme a biztonságos segítő tevékenységnek. Az őszinte kommunikáció alapja, hogy tárjuk fel az önkéntesnek, hogy a klienseink gyakran bizonytalanok a kisebbségben élőkkel kapcsolatosan. Beszélgessünk erről velük, mondjuk el a felmerült félelmeket a kliensek részéről. Gyűjtsük össze, milyen esetleges nehéz helyzetek, félreértések merülhetnek fel, és ötleteljünk együtt a megoldásokon.

Miután mind a két fél előzetesen felkészítésen vett részt, most már következhet a közös munka. Először kisebb feladatokat kapjon az önkéntes, adjunk időt az ismerkedésre. Ezt követően adjunk lehetőséget, hogy az önkéntes segítő és a kliens együtt is beszélhessenek arról, hogyan tud neki jól segíteni a roma önkéntesünk. Legyenek közös értékelések, amikor egymásnak adnak visszajelzést, és mindenképpen legyenek olyan visszajelzési alkalmak, ahol külön a kliens, és külön az önkéntes is visszajelzést adhat számunkra. Az értékelések eredményeit dolgozzuk fel, és csatornázzuk vissza, építsük belőle még jobbá az önkéntesfogadási struktúránkat.

Az önkéntesek csapatában van két önkéntesünk, akik a feladatkiosztásnál és a feladatok elvégzésénél gyakran nem értik, mi pontosan a feladat, de nem szólnak, inkább nem jönnek el a megbeszélt időben a feladatot megcsinálni.

A feladatok átadása nagyon sokféle formában történhet az önkéntesség során. A fogadószervezet pontosan tudja, hogy mit és hogyan szokott csinálni, mit szeretne elérni a programjával. A szervezetben dolgozók számára megszokott és természetes a szervezeti kultúra, valamint a belső kommunikáció működése. A fogadószervezet a klienseit ismeri, vagy ha mindig újabb személyek jönnek is, a célcsoport jellemzőit jól ismeri, van velük tapasztalata.

Első hallásra nem könnyű egy feladat megértése az új önkénteseknek. Főleg, ha az önkéntes olyan alacsonyabb iskolázottságú személy, aki inkább a gyakorlatias, egyszerűbb dolgokat érti meg. Ha ezt nem vesszük figyelembe, nem tudatosítjuk, akkor számos kellemetlenség alakulhat ki ezekből a helyzetekből. A rátermett önkéntesek könnyebben kérdeznek, gyorsabban látják át az összefüggéseket.

Észre kell venni azokat, akiknek ez nehezebben megy, és több figyelmet kell rájuk fordítani.

TIPP

Azoknál az önkénteseknél, akik az alacsonyabb iskolai végzettségük miatt kevésbé könnyen értelmezik a feladatokat, a koordinátor a kulcsszereplő, ő tud a legjobban segítséget nyújtani. Ez könnyebb akkor, ha célzottan nyitottunk alacsonyabb iskolázottságú vagy tanulásban akadályozott személyek felé. Nehezebb akkor, ha ezt nem tudjuk, és idővel a feladatok, a helyzetek megoldásából derül ki.

Az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők esetében nagyon érzékeny pont, ha megkülönböztetjük őket, ha kiemeljük, hogy miattuk lassabban haladunk, mert félreértettek egy feladatot vagy hibásan oldották meg azt.

A koordinátor ilyenkor kreatív módszert alkalmazhat, amivel segíti az önkéntest, de nem emeli ki ezzel a csoportból, nem szégyeníti meg őt mások előtt. Jó lehetőségek lehetnek:

- A feladatot mindenki számára kicsit részletesebben, kicsit több magyarázattal mondjuk el.
- Írjuk le a feladatot, és az elhangzottakat követően osszuk is ki írásban azt mindenkinek. Így akinek nehezebben megy a megértés, lehetősége van azt nyugodtan még átolvasni, bármikor előveheti újra.

- Az írott feladat kiadása lehet közös felületen is, telefonra kiküldve egy közös csoportba, ahol az önkéntesek a csetelés könnyed stílusában még egymás között is megbeszélhetik a részleteket. (Vegyük figyelembe azt is, hogy a digitális világ nagyon kényelmes és gyors, és sokan, főleg a fiatalabb generáció tagjai magától értetődőnek veszik a használatát, de ha kevesebb lehetőséggel rendelkező személyekkel dolgozunk együtt, akkor ez gyakran lehet számukra nehézség.)
- Megoldás lehet a személyes megbeszélés egyénileg, amikor az érintett személlyel külön beszéljük át a feladatot. Ilyenkor magyarázzuk el újra, ha úgy érezzük, hogy még nem értette meg a feladat elvégzéséhez szükséges információkat és ismereteket.

Amennyiben megtörténik az önkéntes eltűnése, azaz nem jelenik meg a programon, és nem végzi el a feladatát, akkor azt nem lehet szó nélkül hagyni, mert különben ez egy megoldási formává válhat. Legjobb ezt személyesen feldolgozni az önkéntessel, de amennyiben a kellemetlenség érintette a többi önkéntest is, mindenképpen szükséges a közös megbeszélés, a közös megoldás, a helyzet feloldása és a pozitív folytatás megbeszélése.

A koordinátor szerepe kulcsfontosságú abban, hogy támogassa azokat, akik nem annyira ügyesek, biztosítsa őket, hogy attól még jó feladatmegoldók, csak több vagy hosszabb előkészületre van szükségük.

A feladatok ellátása közben vettük észre, hogy az egyik önkéntesünk valahogy nincs rendben. Egy önkéntestársa „súgta meg” nekünk, hogy mentális problémái vannak. Erre hogyan reagáljunk, kell-e, hogy a többi önkéntes tudja, egy társuknak mentális nehézségei vannak?

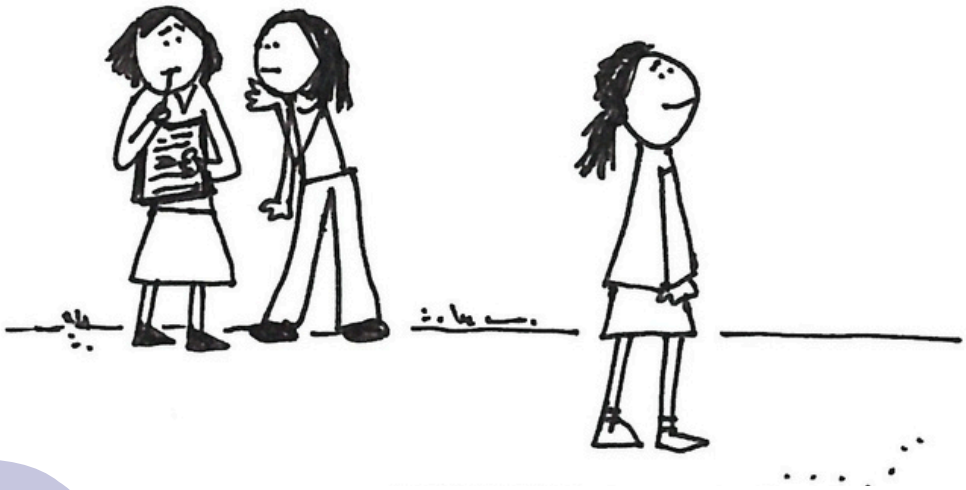
Amikor önkéntest fogadunk, nem tudjuk, hogy a fogadott személy egy-egy helyzetben hogyan reagál a feladatára, milyen élményeket, emlékeket hoz fel benne a feladat, amit végez, vagy a célcsoport, amely számára végzi a tevékenységét. Azt sem tudjuk, hogy milyen korábbi élményei, nehézségei, esetleg betegségei voltak vagy vannak egy önkéntesnek jelentkező személynek.

Ezeket a nagyon egyéni, nagyon személyes dolgokat nehéz megkérdezni, szinte nem is lehet, és nem is illik. Viszont felveti gyakran azt a kérdést, hogy kell-e tudni egy betegséget, egy mentális állapotot akkor, ha valakit önkéntesként más személyek segítésére szeretnénk felkérni.

TIPP

A mentális nehézség bizonyos esetekben kizáró ok egy segítő tevékenységben. A civil szervezet küldetésében elsődleges, hogy a célcsoport, akikért dolgozik, az minden szempontból biztonságban legyen, így vannak helyzetek, amik felülírják a diszkrét magatartást, amikor nem szabad együttműködni olyan önkéntessel, aki veszélyt jelenthet másra, azaz a kliensekre vagy más önkéntesre.

Könnyen belátható, hogy ha valaki mentálisan labilis, és egy táborban elfárad, kiborul, és hisztériás rohama lesz, az mindenkit érint, még ha nem is veszélyeztet senkit. Ennek kezelése, azonnali megoldása szükséges.



A mentális problémáról mint kizáró okról tehát beszélni kell. Hogyan előzhető meg, hogy egymásról vegyék észre azt az önkéntesek, vagy hogy csak később, egy rossz szituációban derüljön ki?

- A koordinátor az önkéntesek számára ismertesse a feladatkör bemutatásakor, hogy mik azok a tényezők, amelyek kizáróak lehetnek, nem csak fizikai, feladatköri értelemben, hanem a mentális betegségekre, érintettségekre vonatkozóan is.
- Mutassa be a koordinátor, hogy milyen kockázatai vannak egy mentális problémának, és miért kizáró ok az önkéntes tevékenységben.
- Nyíltan és világosan láthatóvá kell tenni, hogy ha egy probléma felmerül, veszélyes helyzet alakul ki, a szervezet milyen reakciót ad arra, hogyan kezeli azt.
- Nyíltan el kell mondani, hogy ilyen esetben az önkéntesnek azonnal be kell fejeznie a tevékenységet.
- Legyen idő hagyva az önkénteseknek a döntésre, az átgondolásra vagy további információ kérésére a szervezet által elmondott szempontok alapján.

Mivel az önkéntesek jellemzően nem mondják el, ha mentális problémájuk van, a felkészítésen hallottak alapján és az egyéni mérlegelést követően itt van lehetősége az önkéntesnek, hogy kilépjen. Az sem baj, ha másra hivatkozik a távozás okaként. Van, hogy ezt követően egy önkéntes egyszerűen nem jön többé. Ez sajnálatos helyzet, de ez is egy megoldás részéről, számunkra pedig biztonság.

Egészen más a helyzet akkor, ha az önkéntes megkezdi a tevékenységét, és nem volt előzetes felkészítés a fenti pontok alapján, vagy ha volt, de akkor sem vállalta fel a problémáját. Ilyenkor lehet tényleges segítség, ha egy önkéntestárs, egy munkatárs vagy egy kliens visszajelzést ad arról, hogy az önkéntessel nincs minden rendben. Ez nem rosszindulat, hanem fontos segítség lehet, akár bajt megelőző információ is. A legdiszkrétebb megoldás, ha az önkéntessel személyesen beszélgetünk el. Az önkéntesnek ilyenkor biztonságos környezetben lehetősége van feltárni a problémáját, ez a könnyebbik eset, mert ekkor van mód arra, hogy őszintén reagáljon a koordinátor.

Amennyiben az önkéntes ekkor sem vállalja a problémáját, vagy nem tudja magáról a problémáját, nem tud róla beszélni, akkor a szervezetnek kell döntést hoznia, hogy ezt a helyzetet túl nagy kockázatnak ítéli-e meg. Amennyiben igen a válasz, nincs más megoldás, mint elköszönni az önkéntestől. Ebben a helyzetben a viselkedése (és itt ne minősítsük mi mentális problémának, beszéljünk csak a tünetekről) kizáró tényező az önkéntességre vonatkozóan.

Van azonban olyan helyzet, amikor a mentális állapot nem olyan súlyos, nem veszélyeztető jellegű, akkor a szervezet dönthet az önkéntessel való együttműködés mellett. Ebben az esetben is a tiszta, nyílt kommunikáció a célravezető, amiben a szervezet kifejezi az önkéntesnek, hogy tisztában van a helyzetével, és ennek ellenére szeretne vele együttműködni. Erre alapozottan a későbbiekben is érdemes időnként beszélni az önkéntessel az aktuális állapotáról személyes szituációban.

Amikor az önkéntes mentális állapotából adódóan olyan helyzet alakul ki, amit érzékelnek, elszenvednek a kliensek vagy a többi önkéntes, munkatárs, akkor mindenképp szükség van minden érintettben feloldani a feszültséget. Szükség van olyan alkalomra, ahol nyugvó pontra jut az eset, azáltal, hogy mindenki elmondja az érzéseit, kifejezi félelmeit, és olyan együttműködési megoldás jön létre, ami biztonságot ad a benne szereplőknek.

A szociális készségeiben korlátozott önkéntes már elég önállóan végzi munkáját élelmiszer-adománygyűjtésben, a helyi kisboltokban. A koordinátor nem mindig megy vele. Az egyik alkalommal a tevékenység helyszínén nem történt meg az eszközök előkészítése a bolti dolgozók részéről, az önkéntes nem merte ezt szóvá tenni. Álldogált egy darabig, aztán hazament. Hogyan előzhetjük meg, hogy hasonló eset máskor is előforduljon?

Amikor a koordinátor már felkészítette, bevezette az önkénteseket, és több alkalommal megvalósultak már a szokásos feladatok, akkor az önkéntesek önállóan is képesek ellátni az ismert feladatot az ismert helyszínen. Ez bizalmi helyzet, a koordinátor engedi az önkénteseket önállóan dolgozni, mert megbízik már bennük. Nagyon sok időt, energiát spórol a szervezetnek ez a munkaforma.

TIPP

Az önállóság nemcsak szabadság és bizalom, hanem felelősség is. Erre a felelősségre fel kell készíteni az önkénteseket ahhoz, hogy ez ne rémisztő legyen a számukra. Az önkéntesek felkészítése nemcsak a feladatok jó kiosztása, elmagyarázása, hanem a várható vagy lehetséges nehéz, kellemetlen és problémás helyzetek megoldásának modellezése is. Természetesen minden negatív helyzetet nem lehet előre látni, ezért a felelősségi határok és a döntési képesség tudatosítása is nagy szerepet játszik a felkészítésben.

Amikor az önkéntesek nem a szervezeten belül végzik a tevékenységet (ahol mindent ismernek már), hanem kihelyezett helyszínen, akkor a koordinátor nem tud mindenre hatni a feladatmegoldásban. A koordinátornak is együtt kell működnie, meg kell bíznia a külső helyszínek munkatársaiban, hogy a megfelelő eszközök kihelyezésre kerülnek, a helyi munkatársak tudják, hogy önkéntesek érkeznek. Ilyen helyzetben, ha az odaérkező önkéntesek nem azt találják, ami előzetesen tervezve volt, és nincs velük a koordinátor, akkor nekik kell a helyszínen azonnali döntést hozni, cselekedni.

A kevesebb lehetőséggel rendelkező személyek esetében megszokott, hogy nekik mások nyújtanak segítséget, mert kiszolgáltatott helyzetben vannak. Jellemző rájuk, hogy sokszor nem hoznak döntést önállóan. Azon személyek esetében, akik a társadalmi beilleszkedésben nehezebben alkalmazkodnak, vagy korlátozottabbak a szociális képességeik, gyakran előfordulhat, hogy a külső helyszín munkatársaitól nem mernek kérdezni.

A felkészítés adhat segítséget, hogy a lehető legnagyobb biztonság mellett lehessen az önkénteseket kihelyezni külső helyszínre, és ott sikeresen megoldjanak váratlan helyezeteket is.

Ami ilyenkor fontos:

- értsék meg az önkéntesek, hogy az adott tevékenységben rajtuk kívül álló okok is befolyásolhatják a munkájukat,
- értsék meg, hogy ilyen helyzetben, ha nincs velük a koordinátor, ők képviselik a szervezetüket, nekik kell megoldani a felmerülő nehézséget,
- pontosan lássák, hogy milyen helyzetben hívható a koordinátor, és mi az a helyzet, amit ők is meg tudnak oldani,
- felmérjék, hogy ha nem mernek döntést hozni, akkor az mivel jár, és azt hogyan kommunikálják a helyszínen, és ne menjenek el anélkül, hogy a koordinátornak nem szólnak,
- legyenek tisztában azzal, hogy milyen kárt okoznak a szervezet számára akkor, ha szó nélkül elhagyják a helyszínt,
- tudatosítsuk, hogy az önkéntesnek egy praktikus döntést kell meghoznia a helyszínen, viszont a konfliktus felvállalása, a negatív visszajelzés a külső partner felé majd a koordinátor feladata lesz.

A felkészítés során nagyon praktikus tipp az, ha szituációs helyzeteket tervezünk, eljátsszuk, hogy mi történhet a helyszínen. Játsszuk el a célravezető megoldásokat, és az is nagyon praktikus, ha kész sablonmondatokat gyűjtünk össze, ami segíti az önkénteseket.

Ez a felkészítés, a szituációk „elpróbálása" olyan biztonságot teremthet, amiben el tudjuk azt érni, hogy az önkénteseink ne futamodjanak majd meg egy nem várt helyzettől, ahol nekik kell döntést hozniuk.

A záró lépés az, hogy ha ténylegesen ilyen eset történik, az önkéntesekkel a koordinátor dolgozza fel a helyzetet, és akár csoportosan is beszéljék meg a tanulságokat, dolgozzanak ki rá együttesen jógyakorlatokat. Mindenképpen szánjunk rá időt, mert a dicséret, a köszönet a helytállásért megerősíti az önkénteseket.

Az egyik önkéntesünk nem beszéli elég jól az országunk hivatalos nyelvét. Az önkéntes tevékenység ellátásában nagyon ügyes, biztos segítség a szervezetünknek, de a feladathoz szükséges adminisztrációs tevékenységet nem tudja megfelelően ellátni. Az adminisztráció javítása és pótlása plusz terhet ró a szervezetünkre, és egy ellenőrzés esetén problémát is okozhat. Mi lehetne a megoldás?

Tökéletes önkéntes nem létezik. Sajnos. Pedig nagyon praktikus lenne a fogadószervezetek számára. Minden felmerült tevékenységre, amiben szükség van segítségre, tökéletes lenne megtalálni azt az önkéntest, aki pontosan és a mi szervezetünk szükségletei szerint tudja ellátni a feladatát.

Szerencsére azonban sok értékes önkéntes jelentkező van, és nagyon jól össze lehet kapcsolni az önkéntesek képességeit a szervezet feladataival. Felismerhetők és korrigálhatók a gyengeségek. Ezért sok múlik az önkéntesek felkészítésén, vagyis hogy miként tesszük képessé őket az adott feladatra, a motiválásukon és az önkéntesek elkötelezetté válásához szükséges időn.

TIPP

Amikor olyan kulturális különbözőséggel rendelkező személy érkezik önkéntesként, akinek nyelvi nehézségei vannak, akkor az első lépés az, hogy ezzel tisztában legyünk. Pontos feladatkiadás esetén az önkéntes el tudja mondani, hogy mi az, ami számára könnyen elvégezhető, amiben biztosnak érzi magát, mi az, amiben nincs meg egyáltalán a tudása. Amikor az önkéntes a főtevékenységben nagyon ügyes, nagyon nagy segítséget jelent a szervezet számára, de a tevékenységhez kapcsolódó írásbeli adminisztrációt a nyelvi nehézség miatt nem tudja jól elvégezni, többféle megoldással élhet a fogadószervezet.

- Mérjük fel, hogy a tevékenység, amit végez, mennyire fontos a szervezetünknek. Megszülethet az a döntés, hogy bár a fő tevékenységet nagyon jól látja el, de az adminisztráció túl nagy teher a szervezetnek, ezért nem ő a megfelelő ember a feladatra. Más terültre irányítjuk az önkéntest, a kérdéses feladatra pedig másik önkéntest választunk.
- Az önkéntes nagyon fontos, és más nem tudja ellátni azt a feladatot olyan jól a számunkra, akkor dönthetünk úgy, hogy az adminisztrációt a szervezet átvállalja az önkéntes helyett.

- Jó megoldás lehet nyelvi nehézség esetén az is, ha az önkéntest megkérjük, hogy hozzon magával egy társat, aki segít neki az adminisztrációs rész lebonyolításában. A tevékenység így teljeskörűen megvalósul a bevont segítővel.
- Az önkéntes számára biztonságot jelenthet, ha az adminisztrációs részt értelmezzük vele, betanítjuk neki, sablonokat adunk, amiket használni tud. Amennyiben az adminisztrációt a szervezet dolgozta ki, olyan módszert alkalmazhatunk, ahol nem az önkéntesnek kell fogalmaznia, hanem egyszerű jelöléssel megadhatja a megfelelő válaszokat
- A mai korban megoldás lehet az is, ha az adminisztráció online formában valósul meg, ilyenkor a kérdések és a válaszok fordító segítségével értelmezhetők az önkéntes részére is.

A teljeskörű feladatellátáshoz több esetben szükség van adminisztrációs tevékenységre, amelynek a vezetését nem szabad elengedni, de célravezető és újszerű eszközökkel, más segítők bevonásával életszerűvé tehetjük a nyelvi nehézséggel rendelkezők számára is.

Ünnepséget szervezünk az önkénteseinknek. Szabad nagyobb elismerést adni annak, aki siket és nagyothalló önkéntesünk? Vagy kezeljük úgy, mint a többieket?

A kevesebb lehetőséggel rendelkező személyeket gyakran a társadalom a periférián kezeli, majd gyakran túlságosan felmagasztalja, túlzott előnyökben részesíti őket. Az ő teljesítményeik mögött sokszor sokkal nagyobb erőfeszítés van, mint azoknál, akik könnyen, gyorsan, sikeresen végzik a napi feladataikat. Valóban lényeges kérdés, hogy mennyire kell őket kiemelni, amivel fogyatékosságaikra, nehézségeikre talán még jobban felhívjuk a figyelmet. Ezzel azt érezhetik, hogy nem is vártuk el tőlük igazán ezt a teljesítményt, és meglepőnek tartjuk, hogy a feladatukat jól végezték.

TIPP

Mire az ünnepség elérkezik, jó esetben, már ismerjük annyira az önkéntest, hogy tudhatjuk, melyik változat jelentene neki többet, ha kiemelnénk a teljesítményét, vagy ha a többiekkel egyformán kezeljük.

Ha ez mégsem derült ki, mert az önkéntes zárkózottabb, vagy egyszerre sok önkéntessel dolgoztunk rövidebb távon, akkor a koordinátor lehet a kulcsszereplő abban, hogy megkérdezze ezt az önkéntestől. Azok a fogyatékkal élő személyek, akiknek jól érzékelhető a fogyatékossága, gyakran szívesen és nyíltan beszélnek élethelyzetükről. Szívesen el is mondják, milyen formában lehet a legjobban együttműködni velük, mi az, ami nekik motiváló, és mi az, ami bántó. Bátran kérdezzük meg őket, hiszen ez jobb, mint ha nem merünk kérdezni, és emiatt számukra, illetve a szervezetünk számára is kellemetlen helyzet alakul ki.

Előfordulhat az is, hogy az az önkéntes, aki egyébként nem szeretne hírt adni munkájáról, a cél, vagyis más fogyatékkal élők bátorítása érdekében vállalja, hogy kiemeljék teljesítményét. Ebben az esetben fontos, hogy kérdezzük meg az érintett személyt arról, milyen üzenet lehet az, ami motiválja a társait, ami számára vagy sorstársai számára nem sértő, hanem valódi bátorítást adhat.

Összegző megállapítások

Kevesebb lehetőséggel rendelkező személyekkel dolgozni perspektívát nyit, kapcsolódásokat alakít ki, olyan lehetőség, ami igazán gazdaggá és hitelessé tehet egy szervezetet. Ugyanakkor nem tagadható, és jelen kiadvány is arra mutat rá, hogy a szervezet részéről tudatosabb önkéntesszervezést, több figyelmet, befektetett energiát kíván az ilyen célú önkéntesfogadás. A tudatos felkészülést és az esetleges hibázást nem spórólhatjuk meg, nagyon fontos a visszacsatolás, a tapasztalatok folyamatos beépítése a szervezetünk ezirányú működésébe.

A felsorolt esetek példák, amik megoldása szabadon értelmezhető saját szervezetünkre.

Néhány fontos momentum szinte rendre visszaköszön a példákban:

- Legfontosabb a másik ember, vagyis az önkéntes megértése és a szervezet hatékony működése közötti egyensúly folyamatos keresése és megvalósítása.
- A felkészítés jelentősége, azaz a felkészítésre fordított idő és módszerek, a pontos feladatkiadás, valamint ez érintett személyek érzékenyítése.
- A fokozatosság, azaz a kisebb feladatokkal az együttműködés kipróbálása, a terhelés növelése lassan, kisebb lépésekben történik.
- A nyílt és őszinte kommunikáció bármely érintett fél esetén: maga a kevesebb lehetőséggel rendelkező önkéntes, az önkéntestársak, a kliensek, a szervezeti munkatársak.
- Problémás helyzetek azonnali kezelése és elsősorban közös megoldások kitalálása a biztonságos önkéntes környezet megteremtése érdekében.

Minden felmerülő helyzetre több megoldás is létezik, ezért érdemes próbálkozni újszerű és a szokásostól eltérő módszerekkel, irányokkal is, illetve a kevesebb lehetőséggel rendelkező önkéntesnek személyre szabottan kell megválasztani a módszereket, eszközöket.

A külső kommunikációban az egyetértés és a diszkréció olyan formája, amelyben minden fél komfortosan érzi magát, ugyanakkor üzenetként szolgál a társadalom felé.

A családi önkéntesség

A családi önkéntesség lehetőségei

A családi önkéntesség olyan forma, ami régóta jelen van az önkéntességben, de sokszor nincs tudatosan fejlesztve, kezelve és kimondva. Számos önkéntes tevékenység valósul meg úgy, hogy a szülők is beállnak a gyerekeik mellé segíteni, vagy éppen a szülő viszi magával a serdülő gyerekét, és vonja be a tevékenységbe. Más esetben egy betegséggel küzdő személyt elkísér egy családtagja, vagy épp egy feleség hívja a férjét is, hogy a segítségnyújtás örömét együtt éljék meg.

A családi önkéntességben egy másik együttműködési szempont az, amikor a családtagok együtt végeznek olyan önkéntes tevékenységet, aminek éppen a kapcsolati forma adja a tevékenység üzenetét.

Példák családi önkéntességre

Az egymással családi kapcsolatban lévők (pl. szülő-gyermek, házaspár, nagyszülő-unoka) önkéntessége speciális helyzeteket hozhat létre, amelyek befolyásolják az önkéntes tevékenység megvalósítását. Ezért fontos lehet, hogy a fogadó szervezet tudatosan reflektáljon arra, milyen módon tud lehetőséget adni a családi önkéntességre, milyen értéket lát benne, és hogyan tudja kezelni az ebből fakadó kihívásokat.

Családi típusú önkéntesség jellemzően három módon szokott kialakulni. Az első esetben a családtagok eleve közösen jelentkeznek a fogadószervezetnél, valamilyen saját motiváció alapján (szeretnének ugyanazon értékek mellett elköteleződni, közös élményeket, tapasztalatokat szerezni, közösen tanulni, akár minőségi időt együtt tölteni). Ilyenkor lehetőség van akció jellegű vagy hosszabb időtávú önkéntességre, és az is lehet, hogy a családtagok ugyanabban vagy más feladatkörben, tevékenységben vagy helyszínen dolgoznak közösen az adott szervezetnél.

Lehet, hogy egy önkéntes vagy éppen kliens családtagjának bevonódása fokozatosan alakul ki. Egy gyermekét programokra kísérő szülő vagy egy kevesebb lehetőséggel rendelkező személy kísérője gyakran válik maga is önkéntessé, ha azonosulni tud a szervezet értékeivel (akár a hála kifejeződéseként). Ebben a kezdeti motiváció a védelem biztosítása (támogatói önkéntesség), majd a családtag mások számára is kiterjeszti segítségét önkéntesként. Máskor egy nagyon elkötelezett önkéntestől, aki élvezi a feladatát, saját családtagja is nyerhet motivációt a bekapcsolódásra, akár direkt meghívás alapján.

Ugyanakkor lehetséges az is, hogy a családi típusú önkéntességet a szervezet kezdeményezi, mivel maga az önkéntes tevékenység igényli a családtagok részvételét. Ilyen eset lehet például, amikor jegyespárok felkészítésébe házaspár önkénteseket vonunk be, vagy amikor egy helyi rendezvényen a generációk közötti kapcsolatok erejéről nagypapa és unokája közösen számolnak be a hallgatóságnak.

Ezek a formák mind gazdagítják az önkéntességet, még akkor is, ha vannak kihívások a szervezésében. A családi önkéntesség érdemes arra, hogy ne csak véletlenszerű legyen, hanem direkt önkéntes megszólítási forma, amivel a megoldott feladaton túl, további üzenetet, élményt tudunk közvetíteni.

A családi önkéntesség az önkéntesfogadás szempontjából

1 A fő cél annak a feltárása, hogy miként jellemezhető ez az önkéntes tevékenységi forma, továbbá milyen előnyökkel, illetve milyen potenciális kihívásokkal jár a családtagok közös önkéntes részvétele.

2 Második lépés, hogy szervezeti szinten is átgondolják a vezetők, munkatársak, hogy azok a jellemzők, amiket megismertek, vállalhatók-e a szervezet számára. Ha igen, milyen feltételekkel, milyen előzetes előkészületet igényelhet.

3 Harmadik lépés, ha beazonosítjuk, hogy milyen nehézségek lehetnek ezzel az önkéntességi formával. Jó, ha készülünk előre azzal, hogy milyen eset- és problémamegoldási módszereink vannak, milyen attitűd jellemző a szervezetben. A kialakult helyzetekből nagyon sokat lehet tanulni, de előnyt jelent az, ha van előzetes gondolatunk, nem akkor és ott kell hirtelen döntést hozni.

4 Negyedik lépés, hogy készítsük fel a munkatársainkat az újabb típusú önkéntesfogadásra, kommunikáljuk jól, hogy kinek milyen feladata, döntési köre van ezekben a helyzetekben.

5 Ötödik elem itt is az, hogy ha új területbe kezdünk, mindig legyünk jelen a tevékenységben, figyeljük meg alaposan, mi működik, és mi nem. A tevékenység után végezzünk értékelést és visszacsatolást szervezeti szinten. Érdemes megnézni, hogy a tervezett megoldás mely elemei bizonyultak sikeresnek, azokat erősítsük meg, illetve melyek nem váltak be, azokat alakítsuk át. A családi önkéntesség lehetőségének építésével nagyon sok személynek, családnak okozunk örömet, lehetőséget az együttműködésre, ami különleges hozzáadott értéke szervezetünknek.

A családi önkéntesség olyan utat nyit meg, ami a mai szegmentálódó világban nagyon nagy értéket képvisel. Az önkéntesség ezt nemcsak képviselni tudja, hanem úgy tud élményt adni, hogy közben a benne szereplők a segítés, a helyi közösség támogatásának értékét is megélik.

Azoknál a szervezeteknél, akik a családok összetartását, a családok erősítését tűzik ki célul, és önkéntes tevékenységeikben lehetővé teszik, sőt generálják, hogy a családtagok, házaspárok együttesen tegyenek a helyi közösségért, nem pusztán a tevékenység szervezése a kérdés. Amikor egy anya és egy apa együtt végzi a munkáját, a szervezet felelősséget érezhet abban, hogy gondoljon például a gyerekekre, akik addig a szülők nélkül maradnak otthon. Ez az attitűd még nagyobb perspektívát nyit a családi önkéntességben, mert felelősséget érez az egész családért, és tudatosan bevonja a gyerekeket. Ennek érdekében további programokat, önkéntes tevékenységeket is életre hívhat. Ez járhat többletmunkával, de olyan értékteremtő együttműködési formát mutat meg, ami hiánypótló napjainkban.

Az alábbi tippek a családok által végzett önkéntes tevékenységek tapasztalataiból fogalmazódtak meg.

A Családpasztorációs Iroda küldetése a családok erősítése. Tevékenységükben az önkéntesség nemcsak segítő eszköz, hanem egy olyan együttműködési forma is, ami a családok mindennapi életére nagy hatással lehet. A családtagok, a különböző generációk közös élménye továbbmutat a puszta feladatmegoldásnál. A Családpasztorációs Iroda tisztában van azzal, hogy ez a küldetés több és összetettebb feladatokat kíván, de az eredmény, amit tapasztalnak, bátorítja őket ebben a munkában.

Tippek a családi önkéntességre

Miért érdemes a családi önkéntességet sajátos területként figyelembe venni? Nem kezelhetjük általánosságban, külön-külön a segítőket pont úgy, mint a többi önkéntest?

Az önkéntesek fogadásában feladatokat tervezünk, amiket egy vagy több segítőre osztunk ki. Ha több segítőnk van ugyanazon a területen, azaz csoporttal dolgozunk, biztos, hogy elindul a csoportdinamika az emberek között. Ez erősítheti a munkájukat, de gyengítheti is. A koordinátor dolgozik azért, hogy a csoport jól működő legyen, az önkéntes tevékenységek sikeresek legyenek, és a szervezet elérje célját az önkéntesek által.

A toborzás során sokféle önkéntes jelentkezhet, és kiderülhet az ismerkedés, az adminisztráció során, hogy vannak köztük családtagok. Ilyenkor felmerül a kérdés, hogy együtt kezeljük-e őket, vagy külön-külön pusztán a feladatellátás szempontjai alapján.

TIPP

Az önkéntes tevékenységek meghirdetésekor többféle lehetőségünk is van. Toborozhatunk úgy, hogy bárki jöhet, aki segíteni kíván, de toborozhatunk úgy is, hogy direkt felhívjuk a figyelmet arra, hogy aki jelentkezik, hozza el bátran a feleségét, gyermekét vagy a nagypapát. Ezzel bővítjük az önkénteseink számát.

Amikor családtagok érkeznek, biztos, hogy hozni fogják az otthonról hozott családi dinamikát, szerepeket, esetleges konfliktusokat. Ez akkor is megtörténik, ha ők külön-külön jelentkeztek, és akkor is, ha családtagként kifejezetten együtt érkeztek.

- Vegyük figyelembe mindenképp azt, hogy családtagok vannak a csapatban, ha erre figyelünk, később nem érhet bennünket váratlan meglepetés a köztük fennálló kapcsolódás miatt.
- Amennyiben a családtagok kifejezik (nyíltan vagy burkoltan), hogy együtt szeretnének mindenképp önkénteskedni, vizsgáljuk meg ennek a szervezeti lehetőségét. Beszéljünk az önkéntesekkel, mi a céljuk azzal, hogy mindenképp együtt szeretnének lenni. Ez az információ segíti a feladat kiosztását és a szervezést is.
- Mindenekfelett áll azonban az, hogy akikért az önkéntes tevékenységet végezzük, azaz a klienseink megfelelően elvégzett feladatokban részesüljenek, az önkéntesség biztonságos körülmények között valósuljon meg a számukra. Ha ez biztosítható úgy is, hogy a családtagok együttesen végzik önkéntes munkájukat, akkor figyelembe vehetjük kérésüket a közös munkára vonatkozóan.
- Amennyiben nem tudjuk megoldani, hogy mindig és mindenben együtt legyenek, érdemes erről elbeszélgetni az önkéntesekkel. Ha nem vállalják a külön tevékenységet, akkor az is szervezeti döntés alá esik, hogy mint önkéntesek fogadhatók-e.

Jellemzően az önkéntesek megértik, hogy a szervezetben elsődleges a kliensek biztonsága, a feladatok ellátása. Ha érthetően tudjuk ezt számukra átadni, nyitottá válnak arra, hogy akár külön tevékenykedjenek, de a szünetekben, értékelésekkor együtt lehessenek.

Akár előzetesen tervezett volt, akár nem, a családtagok végezhetik együtt az önkéntes tevékenységet, ha a kliensek biztonsága és a szervezet küldetése ezt lehetővé teszi.

Az önkéntestoborzásra jelentkezett egy házaspár, akik nagyon ügyesek voltak, de csak együtt akartak dolgozni, mert ezt kapcsolaterősítésnek szánták.

Az önkéntesek, amikor meglátják a szervezetek önkéntes felhívását, akkor mérlegelik, hogy érdekes-e számukra a tevékenység, jól éreznék-e benne magukat, vagy épp az ő tudásuk, hobbijuk van-e benne megszólítva. Ilyenkor nagyon erősen életbe lép a motiváció, ami mozgásba hoz egy önkéntest, hogy időt, energiát szánjon arra a tevékenységre, ami számára jó érzést, sikerélményt, tanulási lehetőséget fog nyújtani.

Sokan nem tudják pontosan a motivációjukat, ami elindítja őket az önkéntesség felé. Minél inkább tisztában van azonban valaki, hogy „mire kell neki az önkéntesség", annál határozottabb az elképzelése. Ez gyakran erő, hogy mindent megtegyen az önkéntes tevékenységért, másoknál pedig nagyon határozott akarat, amiből nem szívesen engednek.

TIPP

Ebben az esetben nagyon könnyű dolga van a szervezetnek, mert a jelentkező önkéntesek egyértelműen meg tudták mondani, hogy mi a motivációjuk. Ez nagy segítség abban, hogy mind a két fél tisztán lássa, mi az elvárása a másiktól.

A családi önkéntességben gyakran előfordul, hogy a házaspárok minőségi időt szeretnének tölteni együtt, és az nagy nyereség, hogy olyan tevékenységet választanak hozzá, ami még másoknak is segít. Ezt mindenképpen érdemes értékelnie a szervezetnek.

Az ilyen nyíltan felvállalt motiváció azért is nagyon jó, mert a szervezet is tud hozzá kapcsolódni.

A szervezet örülhet azért is, mert az önkéntesek megtartásának és a hosszú távú együttműködésnek a kulcsa a motiváció fenntartása. Amelyik önkéntes vagy önkéntes pár jól érzi magát, az szívesen dolgozik továbbra is a szervezettel, jobban elköteleződik, nyitottá válik arra, hogy akár más területeken is tevékenykedjen. Biztos, megbízható tagokká válnak a szervezetben, miközben saját elképzeléseik is teljesülnek.

A szervezet akkor jár el jól, ha a kliensek biztonságának figyelembevétele után, bátran engedi, hogy az önkéntesek is otthonosan érezzék magukat a szervezetben. Ez nagyon szép hozzájárulás, hozzáadott értéke a mindennapi élet boldoggá tételéhez a szervezettől. Az önkéntesség az eredeti küldetés mellett képessé válik egy további, kisebb, kevésbé látványos, de nagyon fontos emberi küldetést is megvalósítani.

A gyermektábor ideje alatt egy nagyszülő és unoka önkéntes segítő páros között konfliktus támadt, többször összevesztek mások előtt, a kamasz unoka haza is ment korábban a táborból. Nem voltak hajlandók megbeszélni a helyzetet, mert azt mondták „családi ügy". Mit tehetünk?

A fogadószervezet mindig egy szabályozott keretek között működő forma, amelynek valamilyen társadalmi küldetése van. Ehhez mérten számos belső szabály van, amiket be kell tartani, amiknek meg kell felelni. A szervezet közel engedi az önkénteseket olyan célcsoportokhoz, olyan munkakörnyezethez, amiért neki kell felelősséget vállalnia. Ebbe a belső környezetbe érkeznek az önkéntesek, akiknek ennek megfelelően kell a tevékenységüket végezniük.

Az önkéntesek együttműködnek a szervezet klienseivel, munkatársaival tehát nemcsak a feladatvégzésük van hatással a szervezetre, hanem a személyes viselkedésük is. Természetesen, amikor valaki önkéntessé válik, és még nem dolgozott civil szervezetben, akkor a szervezet feladata, hogy megtanítsa a viselkedési normákat.

Vannak általános szabályok, amik a kliensekre vonatkoznak (pl. hogyan működünk együtt idősekkel vagy siket személyekkel stb.), és vannak további belső szervezeti szabályok, amelyek szervezetspecifikusak, a szervezeti kultúrához tartoznak. Fontos az önkéntessel megértetni, hogy amikor a szervezetünk tagja lesz, felelőssé válik a viselkedéséért is, nemcsak az elvégzett munkájáért.

TIPP

Ha az önkéntes tevékenység ellátása során bármilyen konfliktus támad, az sosem belső, személyes ügy, és ha ez családtagok között van, akkor sem csak családi ügy. Maga a tartalom, ami a konfliktust okozza, lehet, hogy családi tartalmú, akár titkos is mások számára. Amikor azonban a belső, családi konfliktus kifelé is láthatóvá válik, veszélyeztetve a feladat ellátását vagy a klienseket, abban az esetben már az önkéntes felelősséggel tartozik a viselkedéséért. A szervezetnek pedig megoldást kell találni ebben a helyzetben vagy a rosszul megvalósult helyzet után.

Hogyan lehet elébe menni annak, hogy ne a konfliktus feloldása vagy kezelése legyen a feladata a szervezetnek?

- A családi önkéntesség tervezése során már előre átgondolja a szervezet a kockázati elemeket.
- Az önkéntesek felkészítése során jól láthatóvá teszi, hogy mi az, ami elfogadható magatartás számára, és mi az, ami nem megengedhető.
- Felhívja a figyelmet arra, hogy egy konfliktushelyzet hogyan veszélyezteti a szervezet küldetését, a klienseket, akikért dolgozik.
- Egyértelműen kommunikálja, hogy milyen a szervezet hozzáállása a veszélyeztető helyzethez: vannak-e szankciók, vagy milyen megoldásokat alkalmaz.
- Láthatóvá teszi, hogy a problémás helyzetben a koordinátor az a felelős személy, aki segítséget tud adni, vagy aki közbelép, akinek a feladata a helyzet megoldása.
- Elkerülendő, hogy mások is beavatkozzanak, és jobban kiterjedjen az ügy, ezért a koordinátornak van felhatalmazása döntést hozni.
- Amennyiben a szervezet több tagja is érintett az ügyben, fontos a szervezet számára a közös esetmegbeszélés, a tanulságok visszacsatolása.

A tiszta és egyértelmű előzetes állásfoglalás várhatóan már segít abban, hogy az önkéntesek odafigyeljenek magukra, felismerjék, ha súrlódás lép fel köztük, és még időben megoldják azt. Hiszen mindenki szeretné a munkáját a legjobban végezni.

Ennek ellenére történhet nézeteltérés. Ilyenkor a koordinátor felelőssége, hogy a helyzetet korrigálja. Amennyiben a kliensek vagy más önkéntesek is részesei voltak a szituációnak, velük is beszélni kell a történtekről.

A kialakult helyzetet mindenképpen érdemes megbeszélni a két önkéntes családtaggal, hogy érezzék a felelősségüket, és megértsék, mit okoztak a helyzettel mások vagy a szervezet számára.

Amennyiben a két önkéntes ezt követően szívesen jönne máskor is önkénteskedni, érdemes lehet felajánlani, hogy különböző tevékenységet lássanak el, mivel az nekik is kényelmesebb lehet. Olyan feladatot is adhatunk, ahol összedolgoznak bizonyos mértékig, de nem kell szorosan együtt lenniük, így megvalósulhat az együttműködésük, de a családi belső dinamikákat távolabb tudják maguktól tartani.

A szülő is kedvet kapott segíteni, ha már a gyermekei nálunk önkénteskedtek a nyári programok alatt. Azonban a szülő gyakran beleszólt a gyermekei munkájába, máshogy adta nekik a feladatot, és nem hagyta, hogy a koordinátor javítsa ki őket. A koordinátor és a szülő között nézeteltérés alakult ki ezáltal.

Az önkéntesekkel való együttműködés során nagyon sok helyzet megelőzhető, ha megtörténik az előzetes feladattervezés, a határterületek kijelölése, és a problémamegoldásra is van terv. Ez mind még azelőtt történik, hogy az önkéntes megérkezik a szervezetbe.

Ehhez képest az adott helyzet gyakran hoz valami eltérést, változást, valami olyat, amire előtte nem gondoltunk, hiszen mindenre nem lehet felkészülni. Minden önkéntes más. Ebben a változatos helyzetben kell valamiféle egységet teremteni. Ez csak úgy lehetséges, ha a szervezet felállítja saját kereteit, szabályait, elveit, attitűdjét, ami a szervezeti kultúra és értékek alapján egy irányba tud mutatni.

TIPP

A kialakult feszültség forrása, hogy a szülő nem tudott kilépni a szülői szerepből, amikor önkéntesként jelentkezett a gyermekeit követve. A szülő nem azért jött, hogy segítse a gyermekeit, mert a gyermekei esetleg nehezen boldogulnának önállóan, hanem hogy értse és átélje azt az élményt, amit a gyerekei önkéntesként szereznek. Tehát nem támogató családi önkéntességet látunk, hanem a szülő is önkéntes szerepben van. A szerepváltás pedig, amikor a gyerekeivel szemben visszalép szülővé, konfliktust okoz annak a koordinátornak, aki mindenkit önkéntesként kezel, és az önkéntesmenedzsment alapján szervezi a tevékenységeket.

Mit lehet tenni, hogy ez a váltás ne okozzon gondot?

- Az önkéntesek legyenek tisztában azzal, hogy a koordinátor adja ki, ellenőrzi és értékeli a feladatokat minden esetben. Ebből az is következik, hogy a koordinátor a felelőse az önkénteseknek, ő felel azért, hogy a feladat jól legyen elvégezve.
- Ha a koordinátor nem érzi rossznak a feladatot, és nem szól érte, akkor más sem bírálhatja azt felül, nem változtathatja meg, nem adhat másféle utasítást. Ez segít minimalizálni a párhuzamos kommunikációból és téves utasításokból eredő problémákat. A szerepek, feladatkörök és a kompetenciahatárok tehát legyenek jól láthatóak minden önkéntes számára.
- Legyen világosan kimondva az is, hogy ha valaki valamilyen hibát észlel az önkéntes tevékenység során, nem kezdi önkéntes társát utasítani (még akkor sem, ha az fiatalabb, tapasztalatlanabb nála vagy éppen a gyermeke), hanem a koordinátor felé fordul meglátásával, majd engedi, hogy azt a koordinátor vizsgálja és oldja meg.
- Érdemes tisztázni, hogy ha a helyszínen konfliktus támad, akkor mi a szervezet problémamegoldási szabálya.

Amikor a szülő nem működik együtt a koordinátorral, és nem engedi a gyermekét önállóan tevékenykedni, akkor megoldás lehet, ha ott a helyszínen a koordinátor valamelyik felet másik feladatra osztja be. Vagyis szét kell választani a családtagokat, ezzel megszakad a családi szerepkör érvénye. Ha a családtagok nem egymás mellett dolgoznak, akkor mindenki számára a koordinátor lesz az irányító személy, és nem esnek bele olyan könnyen az otthoni irányítási formákba.

Az esetet kövesse megbeszélés, ami a végén a jövőbe mutat, azzal, hogy fogadják el, hogy akár együtt, akár külön dolgoznak a jövőben, minden esetben a koordinátor az, aki dönt, ellenőriz, visszajelez, és az együttműködés érdekében ezt el kell fogadniuk.

A családi kapcsolatok mindig érzelmi alapúak, ezeket elemezni, minősíteni sosem szabad, mindig a feladat, a szervezet és végső soron a szervezeti cél megvalósulása felől kell megközelíteni az esetet és annak megoldását.

Egy cukorbeteg fiatal jött önkéntesként, akit hol az anyukája, hol az apukája kísért el, hogy biztonságban érezze magát a gyerek, és közben a kísérő szülő is hasznos segítségnek bizonyult a program alatt. A szülő gyakran a túlzott biztonság érdekében kivette a gyermek kezéből a feladatot, és ő oldotta meg azt.

A szervezetnek is megvan a motivációja arra, miért szeretne önkéntesekkel együtt dolgozni. Az egyik legjellemzőbb szervezeti motiváció az, amikor a szervezetnek emberre van szüksége, aki az ő „meghosszabbított keze" a cselekvésben. Minél több embere van, annál több feladatot lát el a szervezet sikeresen, így annál több klienst tud támogatni. Ez olyan hajtóerő, amiben – ha egyszerűsítve nézzük – mindegy, hogy ki látja el a feladatot, csak az legyen jól ellátva. Az önkéntesfogadó szervezetek azonban nagyon sokszor túlmutatnak a praktikusságon, nem tudnak nem figyelni a benne szereplő emberekre, kliensekre, önkéntesekre. Így gyakran előfordul, hogy személyes, érzelmekkel átszőtt helyzetekbe keverednek. Ezek tudatosítása és tudatos vállalása, értékelése a legfontosabb dolog.

TIPP

A szervezet nyitott volt arra, hogy fogadjon olyan személyt, aki tartós betegséggel rendelkezik, és lehetővé tette, hogy egy kísérő adjon neki biztonságos hátteret. Itt érdemes nemcsak megnyugodni abban, hogy lesz egy kísérő, aki segít, hanem érdemes tájékozódni arról, hogy miért kell a kísérő. Fontos megkérdezni, hogy mi az ő feladata, mivel jár például egy cukorbeteg számára egy fél napos intenzívebb önkéntes tevékenység, és feltárni, hogy milyen kockázatok lehetnek, azaz, mikor nem tudja ellátni a feladatát az önkéntes.

Ha ennek körbejárása megtörténik, akkor érthetővé válik, hogyan működik együtt az önkéntes és a kísérője. Ezen a megértett szinten már képes a szervezet reakciókat tervezni, ha az szükséges lenne. Már a tájékozódás során kiderülhet, hogy a kísérő időnként biztosan besegít majd az önkéntes tevékenységébe, mert szükség lesz rá (pl. túl lassan halad az önkéntes). Ezekben az esetekben azt is át kell gondolni, mivel jár ez, kell-e felkészítés, plusz eszköz a kísérőnek is.

Másik lehetőség, hogy a kísérő személy jelen van a háttérben támogatóként, de passzívan. Nincs más dolga, mint az önkéntest figyelni. Erre jó megoldás lehet, ha a kísérőt is el tudjuk foglalni olyan munkával, amivel jelen van a gyermeke mellett, de nem folyamatosan fókuszál rá, hanem elfoglalja magát, hasznosnak érzi magát, így kisebb az esélye, hogy beleszól a gyermeke feladatába. Ez a helyzetmegoldás előre is tervezhető, megbeszélhető. Működőképes akkor is, ha a tevékenység alatt érzékeli a koordinátor, hogy a kísérőt kicsit távolabb kell helyezni a gyermektől, és erre épp jó egy kisebb feladat.

A szervezetek segítőkészsége, elfogadókészsége, emberségessége nagyon fontos, de ne feledjük, ha ez túl nagy terhet ró a szervezetre, akkor szabadon megvan az a döntési lehetőség, hogy azt mondjuk, ezt a feladatot nem tudjuk a gyermeknek adni. Vagy nem a teljes feladatot adjuk ki az önkéntesnek, hanem kisebb egységre bontjuk, olyanra, amiben kisebb kockázatot érzékelünk, de az emberi, segítő attitűdünket is tartani tudjuk.

Nagyon aktív és hasznos önkéntes tevékenységet ellátó házaspárt vontunk be a szervezetbe, ahol a férfi fizikai munkát látott el, a nő adminisztratív feladatokat. A baj csak az volt, ha valamelyik félnek közbejött valami otthoni dolga, a másik sem jött el egyedül. Ilyenkor minden feladat megállt egy időre.

A hozzánk jelentkező önkéntesek a felhívást látják, a szervezetünk tevékenységét, mindazt, ami kifelé mutatja a tevékenységet. Amikor kedvet kapnak az önkéntességhez, saját céljaikat tartják szem előtt, saját motivációjuk dolgozik bennük. Ez jól is van így, innen indul az együttműködés. Azonban ahhoz, hogy valóban együttműködés tudjon kialakulni, már nem elég az, hogy az önkéntesnek kényelmes, kedvező legyen minden, hanem az is fontos, hogy a fogadószervezet számára is működőképes legyen a közös munka. Akkor valósítható meg ez a cél, ha a szervezet segít beintegrálni az önkénteseit, főleg, ha hosszú távon szeretné őket megtartani. Segíti az önkénteseket, hogy ne csak egy feladatot lássanak a szervezetből.

TIPP

Amikor az egyik önkéntes hiányzása miatt a másik önkéntes sem jön a feladatra, az nem egyszerűen egy kiesés, hanem dupla kiesés a szervezet számára. Egyszerre két betervezett tevékenység hiúsul meg, aminek pótlása sokkal nagyobb feladat, mintha csak egy ember esne ki a feladatkörből. Ilyenkor természetes, hogy a szervezet nem örül, hirtelen nem is tudja, hogyan oldja meg a helyzetet, ha esetleg még határidő is van, akkor még nagyobb a probléma.

A nehézség mögött gyakran áll az a helyzet, hogy az önkéntesek nem ismerik, nem értik pontosan a szervezet feladatait, küldetését és saját feladatuk helyét a szervezetben. Nem mindig látják tisztán azt sem, hogy milyen fontossága van a feladatnak, amit végeznek, és nem látják ezáltal azt sem, hogy ha elmaradnak, akkor milyen problémás helyzetet okoznak.

Ennek feloldására elsődleges megoldás, hogy szánjon időt a szervezet arra, hogy ne csak kiadja a feladatot, hanem láttassa annak teljes környezetét, és a szervezetre, végső soron pedig a kliensekre gyakorolt hatását.

A következő megelőző lépés, ha házaspár esetében azt is jól láthatóvá teszi a szervezet, hogy egy önkéntes kiesése is nagy problémát okoz, de kettő személy kiesése egyszerre, az szinte megoldhatatlan helyzetet teremt.

Előzetesen kell erről beszélnünk, és akkor az önkéntesek eleve jobban érzik a felelősségüket, és kevésbé veszik könnyedén a hiányzást. Gyakran van az a tévhit nem csak az önkéntesek, hanem a szervezet munkatársainak a fejében is, hogy ha nem jön az önkéntes, akkor nincs mit tenni, hiszen ő ingyen jön, nem lehet felelősségre vonni. Ebben van igazság, de ha ezt a nézetet engedjük a szervezeti kultúránk részévé válni, akkor az így is fog rögzülni. Ennek kiküszöbölésére jó megoldás az előzetes felkészítés, ahol az önkéntes megérti, hogy ő milyen fontos eleme a szervezetnek, még akkor is, ha nem fizetett munkatárs, nem kap érte fizetést (és nem azért nem kap érte fizetést, mert ő kevesebbet ér, hanem azért, mert neki más a státusza a szervezetben).

Az önkéntesek munkája épp annyira fontos, mint bárki más munkatársé, csak ő lehet kisebb egységeket, könnyebb feladatokat lát el, kisebb a felelősségi köre, a koordinátor több segítséget ad, de amit elvégez, az 100%-osan fontos és hiánypóltó a szervezet számára.

Ha már megtörtént az eset (akár többször is), hogy a házaspár önkéntesek nem jöttek el, akkor a problémamegoldás lép életbe.

- Beszéljünk a helyzetről együtt, láttassuk, hogy a szervezetnek milyen nehézséget okozott mindkettőjük távolmaradása.
- Vonjuk be az önkénteseket a problémamegoldásba. Javasoljanak ők jó megoldást, ami nekik is vállalható. Ez nagyon jól működő hozzáállás, hiszen az önkéntesek olyan javaslatot tesznek, ami igazodik az ő életükhöz, így várhatóan tényleg be is tudják tartani.
- Végül bátorítsuk őket, nekünk nagy szükségünk van rájuk, és a kidolgozott együttműködés nagyon megnyugtató a számunkra.

A közös problémamegoldás, amit mind a két fél magáénak érez, és a pozitív megerősítés mindig működik, és nagyban hozzájárul az önkéntesek hosszú távú megtartásához.

Mostanában több önkéntes házaspárunk felvetette, hogy nehézséget jelent számukra, hogy amíg ők önkénteskednek, „ki tartja otthon a frontot” a gyermekek és a családi feladatok ellátásában. Mint fogadószervezet hogyan viszonyuljunk ehhez a felvetéshez?

Az önkéntesfogadás egyik alapkérdése még az önkéntesek fogadása előtt, hogy „Miért szeretne a szervezet önkéntesekkel együttműködni?”. Erre sokféle válasz lehet a különféle működési formájú és küldetésű szervezeteknél.

Vannak azonban olyan szervezetek, amelyek magát az önkéntesekkel való együttműködést is küldetésként értelmezik, szeretnének velük közösséget formálni. Ebben az esetben nemcsak a klienseknek szóló feladatok ellátása, hanem az önkéntes segítők közösségé formálása is küldetéssé válik.

Ez nagyon szép és nemes feladat, de nagyon fontos az is, hogy ezt a szervezet tudatos önkéntesmenedzsmenttel végezze, és aszerint készüljön is fel rá. Akkor könnyen döntést tud hozni a személyes vagy családi helyzetek által felmerülő kérdésekben is.

TIPP

Először térjünk vissza a korábbi kérdéskörhöz, hogy ha önkéntesek a segítőink, és a feladatmegoldást tartjuk szem előtt, akkor több válasz is lehetséges.

- A feladat megoldása a fő szempont, tehát az önkéntes a szervezetet segíti, így nincs rálátásunk, és nem is tartozik ránk, hogy mi az, amit otthon hagynak.
- Árnyaltabb az, ha megértjük, hogy nálunk szeretnének önkéntesek lenni, de gyakran problémát jelent számukra hátra hagyni az otthoni világukat, kiszakadniuk abból, biztonságban tudni azt. Ezzel lehetünk megértőek, és elmondhatjuk, hogy mennyire fontos a szervezet számára a munkájuk, de az otthoni dolgaikat nekik kell megoldaniuk.
- Még árnyaltabb, ha megkérdezzük, mi a nehézségük, és ha nagyon fontos nekünk a házaspár, akkor igyekszünk mi is a lehetőségeink szerint a feladatokkal alkalmazkodni. Például úgy kezdődik a feladat, hogy ne kelljen korán eljönniük, vagy későn hazaérkezniük, vagy egyik szülő korábban érkezik, a másik hamarabb indul haza, de a feladat nagy részében együtt vannak.

A második esetben más a hozzáállásunk, amikor magukat az önkénteseinket is célcsoportunknak, a küldetésünk részeinek érezzük, így fontosak a problémáik, azon körülményeik, amelyek kihatnak az önkéntességükre.

Ekkor választhatjuk azt a megoldást, hogy teljes mértékben figyelembe vesszük a gyerekek elhelyezésének kérdését, és lehetőséget biztosítunk, hogy együtt jöjjön az egész család. Amíg a szülők nyugodtan önkénteskednek, segítünk a gyermekek elfoglalásában. Ez persze a házimunkát, a főzést nem oldja meg, tehát mindenben még a legjobb szándék mellett sem biztos, hogy megoldást tudunk nyújtani.

Idővel ez több házaspár önkéntesnek is lehetőséget, biztonságot adhat, így hamarosan egész gyermekekből álló kisközösséget, gyermekprogramokat indíthatunk be a szervezetünkben, aminek működtetésére további önkénteseket is fogadhatunk.

Az egyik programon a házaspár önkénteseink között feszültséget és vitákat okozott, hogy az önkéntes tevékenységben a másik fél kapott vezetői feladatot, mint aki otthon a családban ebben a szerepben van. Mit lehet ilyenkor tenni, hogyan lehet megelőzni az ilyen helyzetet?

A családi kapcsolatból érkező önkéntesek gyakran hozzák az otthoni dinamikákat, ezt nem lehet megkerülni a velük való együttműködésben.

Amikor különböző, egymást korábban nem ismerő önkéntesekkel dolgozunk együtt, akkor is sokféle csoportdinamika alakulhat ki aszerint, amit az emberek a személyiségükkel hoznak. A csoportdinamika a szervezetre tartozik, és a koordinátornak van beleszólása. A koordinátor az a személy, aki figyelemmel kíséri, meddig egészségesek ezek a kapcsolódások, dinamikák, és mikor veszélyeztetik az önkéntes tevékenységet.

Lényeges azonban, hogy a személyes érzelmek, együttműködések kezelése csak addig a koordinátor feladata, amíg az az önkéntes tevékenység megvalósításával függ össze.

TIPP

Házaspárokkal, családokkal együttműködni mindig is hordozza azt a veszélyt, hogy több érzelmet hoznak be, mint ami a feladatmegoldáshoz szükséges.

Elsődleges magatartás a szervezet részéről, hogy semmilyen körülmények között nem kezd mentális tanácsadásba, nem áll az egyik vagy a másik fél mellé, nem oszt igazságot a kialakult helyzetben.

A koordinátor feladata, hogy szervezeti szempontból vizsgálja az ügyet, igyekszik megérteni, felmérni, hogy mi a kialakult konfliktus forrása, de azt nem értékeli, és nem minősíti.

A házaspár önkéntesek között gyakran előfordul az otthoni vezetői szerep alapértelmezése az önkéntes tevékenység során is.

- A szervezet a feladatot az önkéntesek tehetsége, érdeklődése, választása alapján adja ki leggyakrabban. Jellemzően nincs tisztában az otthoni erőviszonyokkal.
- Az önkéntesek felkészítése, a feladat kiadása során már érdemes beszélni a feladatkörről, milyen döntési, irányítási képességeket vár el az önkéntestől.
- Az azonos területen dolgozó önkéntesek esetében, főleg, ha házaspárok, és szeretnének is együtt tevékenykedni, a felkészítés kitérhet az együttműködésre és a kompetenciahatárokra.

Ha felmerül, hogy az otthoni szerephez képest a szervezetben épp fordított a vezetői feladat, akkor erről szükséges beszélni.

- Megoldás lehet, ha az önkéntesek megtartása érdekében a szervezet az otthoni szerephez igazítja a tevékenységet, tehát enged az otthoni dinamikáknak a szervezetben is. Ez könnyű és hatékony megoldás.
- Megoldást jelent az is, bár sokkal több energia a szervezet számára, ha megbeszéli a házaspárral, hogy a jelen feladatban ne az otthoni dinamika szerint dolgozzanak, engedjék a másik felet érvényesülni. Ebben a helyzetben a szervezet adhat támogatást is. Itt a szervezet azt veszi figyelembe, hogy a feladat alapján kinek kell tényleg vezetnie másokat, és nem azonosul az otthoni dinamikával.
- Amennyiben nem megfelelő a fenti két megoldás, lehetőség van arra is, hogy a teljes feladatkörből másfelé orientáljuk az egyik vagy a másik, esetleg mind a két önkéntest.

Számos szervezetben van kommunikációs szabályzat, viselkedési szabályzat, etikai kódex. Ezek ismertetése a felkészítés során lényeges. Érdemes nemcsak kiadni a szabályzatokat, hanem beszélni is róla, egy-egy kínosabb szituációt elemezni is az önkéntesekkel, így már jól láthatóvá lehet tenni, hogy mi az, ami elfogadható a szervezetben, és mi az, ami nem.

Amennyiben kialakult a problémás helyzet a házaspár tagjai között, és ez a koordinátor számára is látható jelenség, akkor lehet róla beszélni. A koordinátor feladata, hogy a felmerült nehézséget megfelelő módon, diszkréten, de határozottan megbeszélje az önkéntesekkel.

Egy házasságban a kialakult erőviszonyokat, kommunikációs sémákat nem tudjuk megváltoztatni, és nem is a feladatunk. A szervezetben történő önkéntesmenedzsmentet érintő kérdések kezelése, még akkor is, ha az otthonról hozott problémából ered, a koordinátor feladata. A koordinátor szerepének tisztázása, a határainak kijelölése, felkészítése, titoktartási kötelezettségének tudatosítása nagyon fontos szervezeti feladat. A koordinátor nagyon nagy erőket képes megmozgatni a szervezet számára az önkéntesek által. A koordinátor megtartása kulcsfontosságú, így érdemes fejleszteni a koordinátort a szerepében, segíteni őt a helytállásában, és bátorítani a munkájában.

Egy feloldott probléma a házaspárok között nagyon sok további együttműködést hozhat a szervezetnek, és szép példát adhat a további családi önkéntesség megvalósításában is.

Két önkéntesünk, akik egy családból érkeztek, az önkéntes tevékenység során annyira „összezárnak”, hogy külön szigetet alkotnak, és nem tudnak beilleszkedni a csapatba. Nem fogadják el azt sem, ha külön tevékenységre osztjuk be őket, együtt szeretnének mindent, vagy sehogy. Ez a hozzáállás rontja a csapat hangulatát.

Az önkéntesfogadásban nagyon gyakran előfordul, hogy a szervezet sok önkéntessel dolgozik együtt egy időben. Lehet, hogy egy nagy csoport önkéntese van egy szervezetnek, de az is szokványos, hogy egy szervezetben az önkéntesek többféle tevékenységet látnak el, egyenként vagy kisebb csoportokban. Az önkéntesek között, ha többen vannak, mindenképpen kialakulnak csoportdinamikai erővonalak, amikkel a szervezetnek dolgoznia kell az önkéntesmenedzsment során.

A klikkesedés zavarja a többi önkéntes hangulatát, főleg akkor, ha a probléma nem kerül feloldásra, hanem belülről, szépen csendben bomlaszt.

TIPP

Az önkéntesek csoportja attól érzi magát erősnek és jónak, hogy egységet alkotnak. Mindenki tudja, hogy a csoportban sokféle ember lehet, de előbb vagy utóbb kialakulnak a csoportnormák, kialakulnak a szerepek, és a csoport attól érzi magát tettre készznek, hogy jól működik.

Minden csoportszabály megszegése negatív érzést, ellenállást vált ki. Ha a negatív érzés nincs kezelve, akkor sajnos a csoport kifelé nem tud erőt kifejteni együtt, nem tud annyira hatékonyan önkénteskedni, mert befelé van elfoglalva a bajával.

- A koordinátor feladata, hogy ismerje annyira a csoportot, legyen velük élő kapcsolatban, hogy felismerje, ha „klikkesedés” jelenik meg, és ez zavarja a csoport többi tagját.
- A koordinátornak szükséges időt szánnia arra, hogy foglalkozzon ezzel a helyzettel, ne csak az önkéntesfeladatokkal.
- A legjobb megoldás, ha maga a csoport beszél a kialakult helyzetről, hiszen mindenki érintett benne. Legyen lehetőség arra, hogy elmondhassák, miért rossz nekik, ha valakik összezárnak, és nem nyitnak a csoportra.

- Lehetőség van arra, hogy a koordinátor vezetésével, de a csoport maga dolgozza fel, beszélje meg, mit jelent számukra a kialakult helyzet, miért nem jó nekik, majd együttesen találjanak megoldást. Nagyon fontos, hogy a problémát okozó önkéntesek is legyenek a csoport részesei, semmikép ne a mellőzésükkel történjen a megbeszélés.
- Jó megoldás lehet az is, hogy a szervezet meghív egy külsős szakembert, akinek tapasztalata van csoportos esetfeldolgozásban.
- Az érintett önkéntesek számára nagyon erős visszajelzés az egész csoport véleménye, talán nem is volt tudatos számukra, hogy mennyire romboló a magatartásuk egy közösségben. A leggyakrabban maguk az önkéntesek ajánlanak fel megoldást, amit a többi önkéntes is el tud fogadni.
- A meghozott döntés lehet írásos, rajzos, szóbeli formában is, lehet viccesen rá visszautalni is, a lényeg, hogy az érintett önkéntesek elfogadják, magukra értelmezzék, és megértsék, miért volt problémás a korábbi viselkedésük.

Nagyon sok esetben csak a biztonság érdekében lényeges a szoros összezárás, az érintett önkéntesek lehet, hogy nem biztosak önmagukban, nem biztosak a feladatukban, vagy a másik fél megszokott stílusa kényelmet jelent, ezért nem akarnak kilépni a belső körből. Amennyiben segítünk nekik beilleszkedni, másokkal összeismerkedni, vagy lehetőséget teremtünk arra, hogy kisebb feladatokat másokkal végezzenek el, akkor a közösségben könnyebben feloldódnak. Kapjanak bátorító visszajelzést a külön végzett munkájukról a koordinátortól és a közösség többi tagjától is.

Egy anyuka a fiával régóta önkénteskedik nálunk, már a szervezet oszlopos tagjának érezzük őket. Az idő azonban eltelt, a kisfiú fiatal férfi lett. Az önkéntességben azonban az anyuka továbbra is kisgyerekként kezeli a fiút. A fiatal fiú azonban nem akar jönni, mert ez neki ciki mások előtt.

Az önkéntesek hosszú távú megtartása a szervezeteknél mindig nagyon lényeges cél. Egy, a szervezetnél hosszú éveken át tevékenykedő önkéntes már ismeri a szervezet küldetését, klienseit, a működési formáját, értékeit. Szinte alig kell magyarázni neki, mit és hogyan kell végezni. Ez mindenkinek biztonságos és nagyon jól működő kapcsolat. Az idő előrehaladtával megváltozhatnak az önkéntes életkörülményei, a családi státusza, a munkaköre stb., vagyis sok minden átalakulhat, ami miatt az önkéntesnek a szervezeten belül is váltania, változtatnia érdemes.

TIPP

Az önkéntes koordinátor az a személy, aki legjobban ismeri az öntéseket, a köztük lévő kapcsolatokat. Az ő feladata, hogy felmérje, ha valami megváltozott, és amiatt az önkéntessel a közös munka már nem úgy működik, mint régen. Ez lehet kifáradás, kiégés miatt, vagy szimplán az idő múlásával az emberek idősebbé válnak, a gyerekek pedig felnőnek.

Szerencsés az a szervezet, ahol olyan régóta vannak állandó önkéntesek, hogy a koordinátor ilyen távlatokból lássa az önkénteseket.

A felnőtté vált fiú és az édesanya esetében, mind a ketten abban a szerepben voltak még, amit a fiú valóban „kisfiúként" kezdett el, így rögzültek a munkafolyamatok, az együttműködési formák és a kommunikáció.

A legegyszerűbb és legjobb eredményt hozó megoldás, ha a szülő-gyermek párost elválasztjuk egymástól tevékenységükben. Mindkét jól betanult önkéntest megtartjuk, de más tevékenységi területre, más munkakörbe irányítjuk a páros tagjait.

- A két családtag teljesen más munkakörbe kerül, és más időpontban is jár a szervezethez. A kötelék és a közös élmény megmarad az azonos szervezet és az önkénteskedés által.
- Azonos munkakörben maradnak a családtagok, de más tevékenységet végeznek, új feladatot kap az egyik fél, amiben a beosztása, a megnevezése változik.
- Az időközben már felnövekedett fiú egy tejesen önálló, komoly önkéntes tevékenységet végezhet, aminek elvégzését követően mind a szülő, mind a többi önkéntes előtt elismerést kap. Így jól láthatóvá válik, hogy ő már nem az kicsi fiú, akit anyukája irányított kezdetben.

A tevékenység váltása természetesen elsődlegesen a szervezetünk számára ad feladatot, hiszen fel kell mérni, hogy az új terület megfelelő-e az önkéntesnek, igényel-e felkészítést, és időt kell szánni a bevezetésre is.

A tervezést követően a két önkéntessel mindenképp meg kell beszélni a változtatást, hogy megértsék, a szervezetünk átgondoltan döntött, és ez nem szükségmegoldás, hanem ténylegesen segítséget jelent.

Az önkénteseket bátorítsuk az új munkakörben, főleg, ha tényleg bevált a változtatás, és a remélt eredményt hozta mindenki számára.

A legmegbízhatóbb és felelősségteljesebb önkénteseink közül kiemelkedik egy házaspár, akik a gyermekeikkel együtt önkénteskedtek nyári táborainkban, és évközben is a gyermekprogramokon. Most azonban újabb családtag érkezik, így minden megváltozik, az anyuka és talán a gyerekek sem fognak egy jó darabig jönni. Ez váratlanul ért bennünket, nagyon biztosan terveztünk már velük.

Az elengedés mindig nagyon nehéz és figyelmet igényel. Egy jól betanult önkéntes vagy egy egész család, már hatalmas biztonságot adott a programszervezésben. Rájuk szabott több program gördülékenyen működött, és nem is gondolkodott a szervezetünk már senki másban a feladatmegoldáskor.

Ezek után nem feltétlenül képes sem a szervezet, sem az önkéntes megfelelő módon, méltón elköszönni a másiktól. Főleg akkor, ha a felek úgy érzik, cserbenhagyták őket. Ez gyakran előforduló érzés, még akkor is, ha nem tartjuk jogosnak.

TIPP

Az önkéntes feladatoknál nagy nyugalmat jelent, ha már rutinszerűen mennek, és „végtelen időre" vannak tervezve, ugyanakkor egy váratlan esemény az ilyen feladatoknál okozza a legnagyobb sokkot.

- Az önkéntest, amikor annak indokolt ideje van, el kell engedni a feladatából. Lehetővé kell tenni, hogy merje azt mondani, hogy vége van számára (most egy időre) ennek a tevékenységnek. Erre a szervezet legyen felkészülve mindig.
- Gyakran a szervezet pánikba esik egy ilyen helyzetben, és megtörténhet, hogy érzelmileg rávetíti az önkéntesre a félelmét, dühét.
- Fontos, hogy ne zsarolja a szervezet érzelmileg az önkéntest, hogy maradjon még pl. legalább egy hónapot stb. Mivel néha nem könnyű önkénteseket találni, az alkudozás könnyen beindulhat.
- A szervezet mérje fel a lehetőségeit, vegye át a munkát az önkéntestől.
- Amennyiben van rá mód, kérje meg az önkéntest, hogy legyen részese az új önkéntes felkészítésének, betanításának. Mindezt természetesen egyeztetett, megállapodott időkeretek között.

- Mindenképpen legyen egy lezáró aktus, egy elengedési forma. Ez lehet ünnepélyesebb, több ember bevonásával, de lehet egészen bensőséges, személyes is.
- Ne feledjük kihangsúlyozni, hogy a szervezet szempontjából mennyi sikert értünk el az önkéntes segítségével. Akár számokkal is kimutathatjuk ezt: önkéntes munkaórák, elvégzett programok, programba bevont résztvevők száma stb.
- Adjunk lehetőséget az önkéntesnek is elmondani érzéseit, legmeghatározóbb tapasztalatait, legmeghatóbb élményeit.
- Törekedjünk arra, hogy az önkéntessel a jövőben megmaradjon a jó kapcsolat, pl. beszámolót, karácsonyi lapot, névnapi köszöntést lehet neki küldeni.

Az elengedés és a köszönetnyilvánítás nem egyszerű, különösen akkor, ha fontos és központi ember esik ki, vagy ha ezt követően a családja többi tagjánál is lehetséges, hogy szintén nem jön már a megváltozott körülmények miatt. Ne hagyjuk, hogy negatív érzéseink, kétségbeesésünk miatt haraggal reagáljunk, és az önkéntes szó nélkül „eltűnjön".

Az önkéntesek értéket teremtenek, szabad akaratból érkeznek hozzánk segíteni, az elengedésük és a köszönet nagyon fontos része a velük való munkának, amire időt és figyelmet kell szánni. Az önkéntes munkaórák, elvégzett feladatok, sikerek megmutatásával pedig nemcsak az önkéntesnek köszönjük meg a segítségét, hanem az önkéntesség kultúráját is terjesztjük a környezetünkben.

Hatékony önkéntes csapattal rendelkeztünk már évek óta. Most azonban két önkéntesünkből házaspár lett, ami új családi dinamikákat hozott a csoportba. Örülünk nekik, de így már más velük együtt dolgozni.

Az önkéntesmenedzsmentben dinamikus elemekről beszélünk, amikor magukkal a személyekkel dolgozunk. Valóban, minden személy más és más, váratlan eseteket, különböző megoldásokat, új színt hoznak a szervezetbe. Amikor azt hisszük, egy önkéntes megtalálta a helyét, most már vele nincs több munka, akkor tévedtünk, mert bármikor történhet változás. A változás izgalmas és szép dolog, de a szervezettől állandó figyelmet és újratervezést, átalakítást igényel.

Minden szervezetnek van önálló szervezeti élete, amiben a legkevésbé lehet bebetonozni a feladatokat, megoldásokat, elveket, főleg, ha emberekkel, önkéntesekkel dolgozunk. Mindig legyünk nyitottak az újratervezésre, a visszacsatolásra, egy-egy megoldás, feladatkör megújítására, egy önkéntes csapat felrázására.

TIPP

Az új helyzet örömet jelent az új párnak, így nem nehéz velük a jövőjükről, terveikről, örömeikről beszélgetni az önkéntesség szempontjából sem. Az új élethelyzet új terveket teremt, amiben elképzelhető, hogy az önkéntesek már nem is szeretnék a régi tevékenységüket továbbvinni, csak mivel a csoportban ismerkedtek meg, a házasságot követően nem érzik illendőnek, hogy elköszönjenek. Egy beszélgetés könnyen lehet, hogy felszabadítja őket, és bátran el merik mondani, hogy most már más dolgok lettek fontosak számukra.

Az önkéntesek elköszönhetnek teljes egészében a szervezettől, ha változott az élethelyzetük. Búcsúzzunk el tőlük, köszönjük meg eddig munkájukat.

Szívesen maradnak a szervezetben, de kevesebbet vállalnak, lehet nem is tudnak mindig együtt jönni a közös önkéntes tevékenységekre. Osszuk be őket az új vállalási formájuk alapján.

Az egyik önkéntes marad, a másik nem vállalja tovább a tevékenységet. Ebben az esetben is az elköszönés nem maradhat el.

A beszélgetés mindenképp először szabadítsa fel őket abban, hogy újragondolhatják az önkéntességüket, ez kimondható, vállalható is. Ez a helyzet az önkéntes csapatra is jó hatással van, megértik a tagok az ifjú pár élethelyzetét, érzéseit, motivációját, és könnyebben el tudják fogadni döntésüket, könnyebben tovább tud fejlődni a közösség.

Vannak olyan szervezetek, amelyek az önkénteseikkel az elköszönést követően, alumni csoportban, évente egy-két alkalommal tartják a kapcsolatot. Ez egy nagyon jó irány, fontos azonban az is, hogy ne vigyük túlzásba a kommunikálást, ne várjuk el, hogy mindig adjanak visszajelzést az elköszönt önkéntesek. Az alumni csoport ugyanakkor lehetőséget ad arra, hogy az egykori önkéntes a távolból nyomon követhesse a szervezetet, és bármikor visszatérhessen, vagy másoknak is ajánlhassa a szervezetet.

Sose feledjük el: az önkéntesség egyfajta adomány, az önkéntesek az idejüket, tudásukat, lelkesedésüket ajánlották fel szervezetünknek. Ezért hálásak lehetünk nekik, bármerre is vigye az élet őket.

Összefoglaló gondolatok

Az önkéntességre való felkészítés, a pontos feladatkiadás, az elvárt viselkedés előre kommunikálása a családi önkéntesség során is kamatozik, számos nehézség megelőzhető általa, a kapcsolati viszonyok előre tisztázhatók.

A családi elvárások és elképzelések, valamint a szervezeti önkéntes igények között harmóniát kell teremteni, ha hosszú távon gondolkodunk az önkéntesekben. A családi kapcsolatok nagyon sok szépséget, plusz értéket hoznak a szervezetek életébe, ezért egyre népszerűbb az önkéntességnek ez a formája. Az előnyök mellett azonban felszínre bukkannak a gyakorlatban azok az elemek is, amelyekre fokozottabban érdemes figyelni.

A családi önkéntesség sokkal több érzelmi és kapcsolati dinamikát indít be, mutat meg, így az önkéntes koordinátornak mindig figyelni kell, hogy szükség van-e valamilyen beavatkozásra, hogy ez a forma szervezetközpontú, feladatorientált és célravezető tudjon lenni.

Érdemes tudatosítani, hogy a családi állapotok változása általában hatással van a családi önkéntességre is, ezeket tiszteletben kell tartani, figyelembe kell venni és kezelni szükséges.

Az önkéntesség önmagában is kapcsolódást jelent az önkéntes és a fogadószervezet között, az önkéntes és a kliensek között, ezt árnyalja, és még több érzelemmel szövi át, amikor családtagok az önkéntesek. Az idősebbek az önkéntességben könnyen átadhatják tapasztalataikat a fiataloknak, megmutathatnak olyan szempontokat, amiket más módon nem biztos, hogy át tudnának adni. Házaspárok, gyerekek, idősek, fiatalok, távolabbi rokonok tudnak egymással együttműködni úgy, hogy közben megélik aktív segítő szerepüket, és a társadalomban hasznosnak, cselekvőnek érzik magukat.

Zárszó

Kevesebb lehetőséggel rendelkező önkénteseket fogadni és a családi önkéntességet szervezni színfoltot jelenthet egy szervezet életében. Ehhez fontos a körültekintés, a felkészülés és az átgondolt szervezés. A megtapasztalt élmények nagyon sokfélék lehetnek, minden szervezet más és más. Más célért dolgozik, más emberekkel, más szervezeti kultúrával. Ami közös, az a szervezeti működés, az emberekkel való együttműködés szabályai, a csoportdinamika, a felelősségvállalás és a becsületesen elvégzett munka.

Már számos program bizonyította, hogy az önkéntesség hatalmas távlatokat tud nyitni az önkéntesek számára, akik számos hozzáadott értéket képviselnek a fogadószervezet életében, és elsődleges erőforrást jelentenek küldetésük megvalósításában, céljaik elérésében.

Az önkéntesség attól más és különleges, hogy a benne szereplő személy képes úgy megvalósítani önmagát, hogy egyúttal másoknak is segít. A fogadószervezetek pedig ehhez lehetőséget tudnak adni, ami egy fiatalnak tapasztalatszerzést, egy középkorúnak aktív szabadidőt, míg egy idősnek életerőt jelenthet. A családi önkéntességben erősebb összetartozást, a kevesebb lehetőséggel rendelkezők önkéntessége során pedig a megbecsülés érzését élik meg az önkéntesek.

Tapasztalatainkat önkéntesfogadó szervezetek megkérdezésével és saját önkéntes programjaink, önkéntes akcióink által gyűjtöttük össze.

A visszajelzésekből kiemeltünk néhány záró gondolatot.

A kevesebb lehetőséggel rendelkezők önkéntességéről mondták:

Egységes társadalmat tudunk alkotni, nincsenek elrejtett emberek.

A csapatunkban erőssé válnak, feloldódnak.

Hitelessé tett bennünket!

Eddig nem tudtam, hogy lehet őket terhelni, nem csak kímélni!

Ez nálunk egy speciális színfolt!

Eleinte féltem, aztán kiderült, ez működik! Igaz, kicsit máshogy, de működik!

Tanulási helyzet a célcsoportról, és a velük való közös munkáról!

A szervezetünk számára ez motivált és stabil önkénteseket jelent, még senki sem morzsolódott le, mert látja, hogy itt valóban szükség van rá, hogy tud segíteni.

A visszajelzésekből kiemeltünk néhány záró gondolatot.

A családi önkéntességről mondták:

A generációs sokféleség nálunk felszította a kreativitást.

Hirtelen többen lettünk!

Ez nálunk egy speciális színfolt!

Megható volt, ahogy a testvérek együttműködtek.

Egy nagymama egyszer csak fiatallá változott! Utat talált az unokájához az önkénteskedés közben.

Sokféle korosztály jelent meg nálunk, és ez izgalmas!

A legjobb ebben, hogy belenőnek a kamaszok. Múltkor egyikük azt mondta a vezetőnek, hogy ha kiöregszik, átvenné a klubot.

A családi önkéntességben résztvevőket kevésbé fenyegeti a kiégés, mert egymásnak is erőforrást tudnak nyújtani.

Projektbemutatás

A **Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért** (Szeged) és a **Gyulafehérvári Családpasztorációs Iroda** (Marosvásárhely) az Erasmus+ program támogatásával 2024-2026 között valósította meg az „Útépítés a befogadó, rugalmas és a családokat bevonó önkéntesség gyakorlati megvalósítása felé" című projektet.

Az együttműködés célja, hogy a kevesebb lehetőséggel rendelkező személyek és a családok számára biztosítsuk az önkéntességbe való bekapcsolódás lehetőségét és a fogadószervezetek felkészülten várják az önkéntesek ezen csoportjait. Ezért a projekt során tanulási lehetőséget biztosítottunk a fogadószervezetek koordinátorainak és az önkénteseknek, ahol meg tudták osztani a saját tapasztalataikat és meglátásaikat, ötleteiket az önkéntes tevékenységgel kapcsolatban.

A projekttapasztalatok alapján készült el ez a segédanyag és tippgyűjtemény, amely a kevesebb lehetőséggel rendelkezők és a családi kapcsolatban lévő önkéntesek inkluzív bevonásához nyújt ötleteket, megoldási alternatívákat, módszereket.

Talentum alapítvány

csalad.ro

Impresszum

2025

Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért

Felelős kiadó:
Balogh Edit

Szerző:
Zsivkovitsné Gyenes Krisztina

Nyelvi korrektor:
Dr. Szücs Márta Zita

Design, tördelés:
Ujfaludi Sára Rita

Rajzok:
Zsivkovitsné Gyenes Krisztina

A kiadvány létrehozásában közreműködtek a Gyulafehérvári Családpasztorációs Iroda munkatársai és önkéntesei.

Az Európai Unió támogatásával

Készült az Európai Unió támogatásával, az „Útépítés a befogadó, rugalmas és a családokat bevonó önkéntesség gyakorlati megvalósítása felé" című, 2024-1-HU01-KA210-ADU-000254522 azonosítószámú projekt keretében.

A kiadványban kifejtett nézetek és vélemények a szerzők álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek az Európai Unió és a Tempus Közalapítvány véleményével. A tartalomért az Európai Unió és a támogatást nyújtó hatóság nem vonható felelősségre.