

4. Teel



T-Kit käsiraamat
Rahvusvaheline
vabatahtlik teenistus

4.1 Vastuvõtt ja saabumisjärgne koolitus

Vabatahtlikele on sisseelamistugi sama oluline kui lahkumiseelne ettevalmistuskoolitus. Vabatahtlikud on ärevuses ja tunnevad ebakindlust, sest nad ei tea täpselt, mis neid ees ootab. Seega on esmamulje otsustava tähtsusega nende enesekindluse tõstmisel ja uue keskkonnaga kohanemisel. Tihtipeale ei pruugi vastuvõtval organisatsioonil olla selget ettekujutust, mida tähendab vabatahtlik teenistus võõras riigis ühele vabatahtlikule esimesel päeval: vastuvõtjale rutiinsed tegevused võivad vabatahtlikule tunduda hüppena tundmatuse! Üldiselt võib öelda, et mida kogenematum vabatahtlik ja mida pikem periood, seda olulisem on põhjalik saabumisjärgne koolitus.

Eriti tähtis on korralik vastuvõtt juhul, kui tegemist on individuaalse teenistuskohaga. Rühma puhul on võimalik üksteisele toetuda – see leevendab mõnevõrra saabumisjärgset ehmatus. Saabumisjärgse koolituse pikkus sõltub projekti ja teenistuskoha olemusest ning kohalikust organisatsioonist, varieerudes mõnetunnisest tutvumiskohtumisest mitmepäevase seminarini.

Vastuvõtvasse organisatsiooni saabumine on kummalegi projektiosalisele tõehetk: varem tekkinud kujutluspildid kohast ja inimestest ei pruugi vastata tegelikkusele. Seda eriti juhul, kui vabatahtliku ja vastuvõtja kultuuritaust on väga erinev. Vastuvõttev organisatsioon peaks kultuurierinevustega arvestama ja esimese kohtumise vabatahtlikule võimalikult kergeks tegema. Vabatahtlikud kohanevad sammhaaval vastuvõtva organisatsiooni ning ühiskonna tavade ja suhtlusmudeliga.

Saabumisjärgne koolitus peaks olema täiendus saatva organisatsiooni korraldatud ettevalmistuskoolitusele. Mida tõhusamalt saatev ja vastuvõttev organisatsioon omavahel suhtlevad, seda edukamalt saavad vastuvõtjad täita võimalikud lüngad saatva organisatsiooni koolituses. Saabumisjärgne koolitus peaks sisaldama teavet kohaliku kultuuri kohta ning projekti tutvustust. Kuivtrenn on läbitud, vabatahtlik on valmis "ujuma"! Projekti tutvustamisel pöörake tähelepanu vabatahtlike ideedele ja ettepanekutele. Püüdke välja selgitada vabatahtlike projektiga seotud ootused ja ideed ning julgustage neid küsimusi esitama. Just nüüd on võimalik hilisemaid arusaamatusi ennetada.

Kohalike noorte kasutamine vabatahtliku tutvustamisel

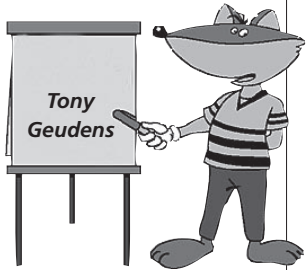
Omaealiste abil kohaneb vabatahtlik hõlpsasti uue keskkonnaga. Kohalikke noori või oma organisatsiooni aktiivseid liikmeid saab ette valmistada saabuvate vabatahtlike vastuvõtmiseks. Laske neil vabatahtlikele kohalikke olusid tutvustada. Niimoodi kujunevad vabatahtlikel juba alguses välja oma



Koolitussoovitus

Kutsuge külla sõber, kolleeg või sugulane (soovitavalt välismaalane). Mängige uut kaardi- või ennustusmängu või korraldage stiilipidu. Püüdke teha külalise viibimine teie kodus võimalikult mugavaks, kasutades ülalmainitud ettepanekuid (minge külalisele jaama vastu, tehke mõni huvitav tähelepanek, tutvustage teisi külalisi, rääkige eelseisvast peost jne). Hiljem uurige külaliselt, kas ta märkas teie pingutusi ja millist mõju need talle avaldasid. Sellest kogemusest lähtuvalt kujundage välja oma põhimõtted ja raken-dage neid vabatahtliku vastuvõtmisel.

sotsiaalvõrgustik ja inimesed, kellelt nõu küsida. Kohalikud tunnevad end vastutavana vabatahtlike heaolu eest ja tutvustavad neile kohalikke olusid paremini kui ükski vastuvõtva organisatsiooni töötajatest. Kohalike ettevalmistamisel võiks neile tutvustada kultuuridevahelisi kontseptsioone, nagu jäämäe- ja sibulamudel ning kohanemistsükkel (vt ptk 3.3.1 „Vabatahtlike ettevalmistamine“ ja kultuuridevahelise õppimise T-Kit käsiraamatut, et aidata neil mõista, mida rahvusvaheline vabatahtlik võib läbi elada, ja suurendada nende avatust vabatahtliku suhtes. See aitab kohalikel noortel mõista nii omaenda kui ka vabatahtlike kultuuri ning olla kultuuridevahelises õpiprotsessis avatum. Ärge nõudke esimestel päevadel vabatahtlikelt liiga palju. Vabatahtlikud ei tohiks tunda end ahistatuna üliagaratest teismelistest, kes on leidnud uue meelelahutuse. Nagu igas emotsionaalselt pingelises olukorras, andke ka nüüd vabatahtlikule pisut aega järelemõtlemiseks ja omaette olemiseks.



Teemad, mida käsitleda saabumisjärgses koolitusprogrammis

Vastuvõtva organisatsiooni kohus on jälgida, et vabatahtlikud oleksid teadlikud (vt ptk 3.3.1 „Vabatahtlike ettevalmistamine“) kõigist ettevalmistustest (tehnilised ja sisulised). Vabatahtlikele tuleb anda võimalus reageerida ning selgitada oma motivatsiooni, erivajadusi ning oskusi projektiga seoses.

Alljärgnevalt on nimetatud mõned teemad, mida saabumisjärgne koolitus peaks hõlmama. Konkreetne koolitusprogramm sõltub koolituseks ette nähtud ajast. Metodoloogiliselt sõltub kõik sellest, kas vastu võetakse üks või mitu vabatahtlikku. Rühma puhul on parimad töömeetodid rühmatöö ja ajurünnak, vältida tuleks loengustiili.

4.2 Motivatsioon

4.2.1 Vabatahtliku motiveerimine

Niisiis on RVT kavandatud ja valmis alustama. Teele sättimine nõuab palju vaeva ja oleks kahju oma vabatahtlikud tee peal ära kaotada. Seega kulub ära natuke erilist tähelepanu, et vabatahtlike motiveeritus säiliks.

Mis on motivatsioon? Handy (1997) nimetab motivatsiooni e- jõududeks: energia, elevus (excitement), entusiasm ja pingutus (*effort*). Ent vabatahtlikud pole olemuslikult altruistid, kes teevad tööd täiesti tasuta. Oma e- jõu

Kui vabatahtlikud saabuavad

• Tervitus

Püüdke vabatahtlikule lennu-/ rongijaama vastu minna, eriti kui kavas on pikaajaline projekt – vabatahtlik tunneb end kindlalt ja teretulnuna. Kõigepealt hoolitsege vabatahtliku esmavajaduste eest: nälg, janu, hügieen, telefonikõne vanematele jne. Pärastpoole võib korraldada vastuvõtu või lõuna organisatsiooni tähtsamate tegelastega kas kontoris või mõnes muus sobivas kohas. Arvestage ajavahe ning toidueelistustega, kui see mängib vabatahtliku juures rolli. Tegelge vabatahtlikega alates nende saabumise hetkest. Kui aega napib, pühendage esimene pooltund ülalmainitud vajadustele, selgitage, mis edasi saab, ja viige vabatahtlikud paika, kus nad saavad lõõgastuda. Esimeste tundide jooksul ärge jätke vabatahtlikke kunagi üksi! Vabatahtlike tugiisik peaks olema kogu aeg kättesaadav.

Vabatahtlike küsimustele tuleks leida vastused võimalikult kiiresti ja kindlasti esimese kahe päeva jooksul, et tagada vabatahtlike kindlustunne ja anda neile mõned üldised juhtnöörid. Vabatahtlikel on saabudes tihti ootus, et projekt vastab täielikult paberil kirjas olevale ning et kõik on veatu, planeeritud ja ettevalmistatud. Isegi kui see pole päris nii, on väga tähtis arutada kõiki neid huvitavaid küsimusi ja teavitada vabatahtlikke asjade tegelikust seisust. Oluline on anda neile mõista, et te hoolite neist ja olete valmis ilmnenu probleemidele lahendused leidma. Vabatahtlikud võivad isegi kergendust tunda, adudes, et projekti raamistik on piisavalt paindlik, võtmaks arvesse nende erisoove ja -vajadusi ning võimalusi.

Mida peaks tegema paari esimese päeva jooksul

• Sissejuhatus

Tutvustage organisatsiooni vastutavaid isikuid, teisi organisatsiooni liikmeid ja vabatahtlikke. Selgitage erinevate inimeste rolli ning tutvustage isikuid, kes on organisatsiooniga seotud, ehkki ei tööta otseselt kontoris (näiteks nõukogu liikmed).

• Tehnilised aspektid

Teavitage vabatahtlikku kõigist majutusreeglitest ja kaaselanikest, kes on juba kohal või alles saabumas. Seletage lahti toitlustusküsimused: kus vabatahtlikud iga päev söövad, taskuraha, kindlustus, keelekoolitus, puhkusereeglid, telefonikõnede pidamine kontoris või linnas, kust leida välismaiseid ajalehti või Interneti-ühendust jne.



• Vastuvõttev organisatsioon

Tutvustage organisatsiooni eesmarke, tegevusi ja struktuuri ning sellega seotud inimesi. Oluline on selgitada ka tegevuse raamistikku ja laiemaid eesmarke. Ülesannete täitmine projekti lõppeesmärgi teadmata võib osutada küllaltki frustrerivaks. Vabatahtlikel tuleks aru saada, et koopiategemine, suuremale seltskonnale söögi valmistamine või kivide tassimine toimub tähtsama eesmärgi nimel ning et konkreetne tegevus on väärtuslik panus laiema eesmärgi saavutamisse.

• Tööprojekt

Näidake vabatahtlikele nende töökohta, viidake algsele projektkirjeldusele, seletage lahti muudatused, tutvustage teisi projektiga seotud töötajaid ning asetage projekt üldise tegevuse konteksti. Laske vabatahtlikel pakkuda ideid, teha ettepanekuid, et nad tunneksid end projekti kaasautorina ning saaksid kaasata oma isikuumadused ning kogemused.

• Motiveerimine

Selgitage vabatahtlikele, miks te otsustasite algust teha RVT projektiga ning milline on teie kogemus sedalaadi projektidega. Paluge vabatahtlikel selgitada oma motivatsiooni ja ootusi selle projekti suhtes. Siinjuures tasuks meeles pidada, et tulenevalt soovist viisakas olla pole vabatahtlikel mõnikord julgust kohe esimestel päevadel oma arvamust avaldada. Seega on oluline selle küsimusega pidevalt tegeleda. Nii mõnigi kord projekti jooksul tuleb nii teil kui ka vabatahtlikel oma ootused ümber hinnata.

• Piirkond ja riik

Organisatsiooni teised vabatahtlikud või kohalikud noored võiksid korraldada väljasõidu või kohtumisõhtu, et tutvustada vabatahtlikele kohalikku eluolu ja üksteist tundma õppida. Võib korraldada ka linnaekskursiooni või viia vabatahtlikud õhtul mõnda hubasesse kohta. Samuti võiks külastada sugulasorganisatsiooni või kaugemal asuvaid tööprojekte. Samuti tuleks tutvustada kõiki reegleid ja traditsioone, millega nad arvestama peavad.

• Kultuuridevaheline õppimine

Kasulik oleks organiseerida kohalike noorte ja vabatahtlike osavõtul midagi ettevalmistava koolituse sarnast. Sel viisil saab palju teada vabatahtlike taustast ja ühtlasi lähendada neid vastuvõtjate kogukonnale. Hiljem võib paluda vabatahtlikel tutvustada oma kultuuri: rahvustoitide degusteerimine, kodumaad tutvustav õhtu vms. Kas ja millal seda teha, jäägu vabatahtlike endi otsustada.

• Vabatahtliku ja tema organisatsiooniga tutvumine

Vabatahtlikele võiks anda võimaluse rääkida oma taustast ja organisatsioonist, aga esialgu ei tohiks seda siiski väga peale suruda. Oluline on teada, milline on vabatahtlike kogemus ja projektide/organisatsioonide olemus, et mõista, millised aspektid projektis ja vastuvõtvas organisatsioonis võivad olla neile üllatavad või uued. Andke vabatahtlikele võimalus selgitada, mida nende riigis mõistetakse sõnade *vabatahtlik*, *juht*, *koordineerija*, *nõukogu liige* all. Laske neil selgitada, milliste projektidega nende organisatsioonid tegelevad jne. Vastused neile küsimustele aitavad juba eos vältida vabatahtliku tööga seonduvate mõistete erinevast tõlgendusest tulenevaid arusaamatusi.

eest tahavad vabatahtlikud vastu saada enda teatavate vajaduste täitmist. Vabatahtlik arvestab (alateadlikult), kas tehtav pingutus on vastavuses loodetava hüvega. See võib kõlada küll pisut karmilt ja oportunistlikult, aga vabatahtlikud ootavad oma töö eest vastutasuks sümboolset või sotsiaalset tänu. Vabatahtlike juhtimine tähendab vabatahtlike hoidmist õnnelikena selle üle, et nad tegutsevad vabatahtlikuna. Vabatahtlik teenistus kas meeldib neile või nad lahkuvad – seega on organisatsiooni huvides vabataht-

like vajaduste rahuldamine, et nende e-jõudu säilitada.

Vajadused

Nagu juba mainitud ptk-s 3.3.2 „Saatva ja vastuvõtva organisatsiooni ettevalmistamine“, on vastuvõtval organisatsioonil tähtis ülesanne rahuldada vabatahtlike esmajadused. Kui need esmajadused, näiteks piisav toit, majutus, turvalisus ja ohutus, suhted ning sotsiaalne kuuluvus rühma ja projekti, jäävad rahuldamata, muutub pro-



jekti heaks töötamine vabatahtlikule kurnavaks. Selleks, et säilitada toimiv tasakaal vabatahtliku isiksuse arengu ja tema projekti antava panuse vahel, tuleb tegeleda esmalt ebasobivate majutustingimuste ja toitlustusprobleemidega, kindlustunde loomisega uues keskkonnas või suhtlusprobleemidega uute kaaslaste leidmisel. Alles pärast nende vajaduste rahuldamist saavad vabatahtlikud keskenduda tööle ja saavutustele, mis toovad kasu nii neile endile kui ka kogu projektile.

Vabatahtlikel on oma aja ja pingutuse andmisel projekti heaks erinevad motiivid. Definiitsiooni järgi ei tee nad tööd mitte materiaalse, vaid sümboolse (sotsiaalse, pragmaatilise ja psühholoogilise) hüve nimel. Siiski suudab mõni väike kingitus (organisatsiooni logoga T-särk, CD-plaat sünnipäeva puhul jne) motivatsiooni suurendamisel lausa imet teha. Enamasti huvitab vabatahtlikke sotsiaalne hüve: kohtuda uute inimestega, põnevalt aega veeta, staatus ja tunnustus, rühmakuuluvus. Samuti ei tohiks unustada pragmaatilist mõõdet: vabatahtlikud tahavad inimesi aidata, teha midagi kasulikku, omandada uusi oskusi, suurendada oma võimalusi tööturul jne. Lisaks annab vabatahtlik teenistus võimaluse end identifitseerida (psühholoogiline hüve): väärtustada ennast, kasutada oma tugevaid külgi, leida oma tee elus.

Koolitussoovitus

Palu oma õpilastel mõelda aja peale, mil nad tegid vabatahtlikku tööd. Palu neil kirja panna materiaalsed, sotsiaalsed ja psühholoogilised hüved, mida nad vabatahtliku töö käigus said. Siis võrrelge ja arutage neid rühmas. Püüdke mitte laskuda arutlusse, kas mingi konkreetne hüve on sotsiaalne või pragmaatiline, üht või teist tüüpi. Ülesande eesmärk on vaadelda, mitte klassifitseerida sümboolseid hüvesid, mida vabatahtlik töö pakub.

Vajaduste ühtlustamine

Vabatahtlike motiveerimiseks ja e-jõudude vallandamiseks tuleb, kas rahuldada nende vajadused või kohandada nende vajadusi võimalustega. Motivatsiooni juhtimiseks on vaja tunda oma vabatahtlikke ja nende vajadusi ning teada, mida organisatsioon vabatahtlikelt ootab ja neile pakkuda suudab. Osaliste

vajadustel ja pakutul on ühisosa, selles toimiva tasakaalu leidmine peaks olema pidev protsess, mida toetatakse mõlemalt poolt.

Lisaks erinevatele vajadustele on vabatahtlikel ka erinevad tööelistused. Mõni on pädevam sotsiaaltöö alal ja/või sellest rohkem huvitatud, mõni eelistab loomingulisemaid ülesandeid, teine aga praktilisi. Vabatahtlikule on lisamotivatsiooniks see, kui tal võimaldatakse teha tööd, mis on kooskõlas tema eelistustega.

Motiveerijana pole sugugi tähtsusetu ka omanikutunne. Seega peaksid projekti organiseerijad vabatahtlikke kaasama eesmärkide püstitamisse ja ülesannete määratlemisse, et vabatahtlikud tunnetaksid vastutust. Pro-

Andja käsi

tahe saavutada eesmärgid
projekti peegel
teave kodumaalt
aktiivne osalemine
kuus tundi päevas
püüd suhelda
püüd mõista, mitte hukka mõista
uute ideede soovitamine
uudishimu

Saaja käsi

kohtumine teiste vabatahtlikega
oskus kujundada veebilehti
töösse lõimimine
keegi, kellega rääkida
omaalgatuse arendamine
keele õppimine
teise riigi nägemine
toetus ja tunnustus



jektist saab nende projekt, organisatsioonist nende organisatsioon.

Motiivide selgitamine

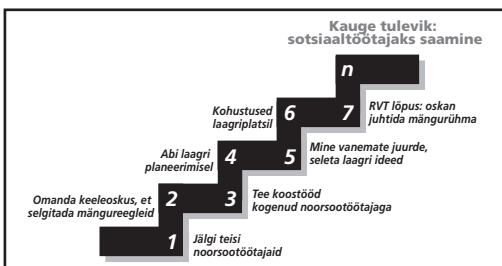
Motivatsioon, vajadused ja eesmärgid on ülimalt abstraktsed mõisted, mida on raske lahti seletada, seega võiks motivatsiooni kujutada visuaalselt. Nendest joonistest võiks kujuneda midagi psühholoogilise lepingu sarnast vabatahtliku ja projekti vahel ning need võivad toimida ka vahehinnanguna (vt ptk 5.1 „Hinnangu andmine“).

Kaks kätt

Joonista andja käsi, kuhu vabatahtlikud kirjutavad või joonistavad, mida neil on anda, ja saaja käsi, kuhu kirjutatakse või joonistatakse see, mida loodetakse projektist saada.

Trepp

Joonista paberile trepp. Trepi ülemine aste tähistab lõppeesmärki. Jaga lõppeesmärki mitmeks väiksemaks eesmärgiks (astmeteks), mis viivad vabatahtliku trepi tippu. Vabatahtlik võib erinevatest astmetest kirjutada, joonistada või teha kollaaži.



Sinu töö oled sa ise

Teine võimalus vabatahtlikku motiveerida on pakkuda motiveerivat tööd.

- See peaks olema päris töö (see tuleb ära teha - vabatahtlik peab tunnetama oma vajalikkust).
- Tehtavat tööd peab tunnustama personal (heakskiit ja tunnustus) - seega tuleks konsulteerida personaliga tehtava töö vajalikkuse osas (vt ptk 3.3.2 „Saatva ja vastuvõtva organisatsiooni ettevalmistamine“).
- Töö peaks olema huvitav, pingutust nõudev ja tulutoov ning võtma arvesse

vabatahtlike erivajadusi ja eelistusi (enne töökirjelduse koostamist õpi vabatahtlikke tundma).

- Püstita selged eesmärgid ja taga nende täitmine. Liiga keerulised ja pingutust nõudvad ülesanded muudavad vabatahtlikud ülemäära ettevaatlikuks. Eesmärgid tuleks pidevalt ajakohastada. Jälgi töö tulemusi ja vabatahtlike tegevust - korrapärane tagasiside peaks olema iseenesestmõistetav. Jälgi vabatahtlike isiksuslikku ja professionaalset arengut (vt ptk 4.3 „Vabatahtlike järjepidev toetamine“).
- Võta tulemuste eest osavastutus. Töökirjeldus peaks sisaldama loodetavaid tulemusi, mitte loetelu teostatavatest ülesannetest. Keskenduge tähenduslikule lõpptulemusele.
- Loo sümbolse tasu võimalusi: suhtlus, huvitavad ettevõtmised, töövälised tege-

Mõni innustav praktiline näpunäide

Erinevate inimeste puhul kehtivad erinevad asjad, kuid siit leiad mõne näite selle kohta, mis vabatahtlikud õnnelikuks teeb. Mõttele ka ise juurde.

- Inimestele meeldib end hästi tunda (tänuõnad, väike kingitus, siiras kompliment, meeskonnatunne, arvamuse väärtustamine jne).
- Anna positiivset tagasisidet rohkem kui negatiivset.
- Tagasiside andmisel lähtu objektiivsetest faktidest, et olla tõsiseltvõetav (väldi komplimentide tegemist viisakusest).
- Negatiivset tagasisidet peaks andma inimene, kellega vabatahtlikul on hea läbisaamine või keda ta austab.
- Kui vabatahtlik milleski eksib, ära torma kohe teda süüdistama, vaid selgita rahulikult, milles viga seisnes, ja palu sellest tulevikus õppust võtta.
- Tegele töökeskkonnas esinevate rahulolematust tekitavate asjaoludega, näiteks stressi tekitavad töötingimused (müra, arvuti puudumine, harjumatu tööaeg jne), inimestevahelise suhtluse vähesus (ajapuudus, kohvipauside puudus jne).



vused, lõunad, väljasõidud, uute oskuste omandamine, väikesed kingitused jne.

- Vabatahtlikel peaks olema võimalik kogeda töös omanikutunnet (kaasake nad töökirjelduse koostamise protsessi). Tehke nad millegi eest vastutavaks ja vajaduse korral toetage neid.
- Jätke neile võimalus mõelda, mitte ainult käske täita (nad ei ole ometi masinad!) - see tähendab personali osalist loobumist vastutusest, ent vajaduse korral ka juhendamist.

4.2.2 Personali motiveerimine – unustatud valdkond

Kohtle vabatahtlikke nagu palgatöötajaid ja palgatöötajaid nagu vabatahtlikke. (YMCA Resource Kit)

Suure tähelepanu pööramine vabatahtlike motiveerimisele kätkeb endas ohtu unustada palgatöötajad, kes töötavad külj külje kõrval vabatahtlikega. Enamik vabatahtlike kohta käivaid soovitusi on rakendatavad ka palgatöötajate puhul. Siiski on üks suur erinevus: vastuvõtva organisatsiooni personal saab palka. See ei vabanda aga nende motivatsiooniga tegelemise unarusse jätmist, eriti juhul, kui personal õpetab vabatahtlikke välja, juhendab neid ning töötab koos nendega. Palgatöötajate (edaspidi nimetame palgatöötajaid tekstis personaliks) motiveerituse tase kandub üle ka vabatahtlikele nii positiivses kui ka negatiivses mõttes.

Kui personal väärtustab rahvusvahelise vabatahtliku osa oma töös, võite endaga väga rahul olla. Siiski pole olukord alati nii roosiline. Personal ei taha vabatahtlikku oma töösse kartuses, et "odavad" vabatahtlikud võtavad neilt töö või osa sellest. Samuti võib muret tekitada lisakoormus, mis vabatahtlikega võib kaasneda (ülesannete ettevalmistamine, koosolekud, juhendamine, rahastamine ja hinnangute andmisega seotud paberitöö jne). Samas võib töö olla personalile nii südamelähedane, et nad keelduvad seda jagamast, arvates, et "ebausaldusväärset" vabatahtlikud ei oska seda teha nii hästi kui nemad.

Ehkki nimetatud argumendid ei kuulu ratsionaalsete kilda, võivad need liikuda nii mõnegi palgatöötaja peas. Ainult vabatahtliku teenistuse organiseerija saab nende probleemidega tegeleda ja peab seda tegema.

Ohumärgid

Mõnikord on motivatsioonist ja vajadustest ebamugav rääkida, seega ei pruugi teised alati märgata, et vabatahtlikul on ind otsa saanud. Allpool on nimetatud mõned ohumärgid, mis näitavad, et midagi on valesti. Ole nende suhtes tähelepanelik!

- Vabatahtlik puudub tavalisest sagedamini.
- Vabatahtlik hakkab ilma ilmse põhjusega ületunde tegema.
- Vabatahtlik surfab ilmaasjata Internetis.
- Telefonikõned koju sagenevad märgatavalt.
- Vabatahtlik solvub kergesti ja võtab kõike isiklikult.
- Vabatahtlik ohkab väga sageli.
- Vabatahtlik on jäänud vaikseks ega ole enam suhtlusaldis.
- Töökiirus väheneb.
- Vabatahtlik murdub vaimselt ja hakkab nutma.
- Töökvaliteet langeb tunduvalt.
- Kaebused klientidelt.
- Vabatahtliku kodumaine lemmikbänd/ -raadio mängib pidevalt.
- Vabatahtlik ei käi enam sõprade ja kolleegidega koos söömas.
- Alkohoolsete jookide tarbimisest on saanud vabatahtliku ainuke meelelahutus.
- ...?

- Esmalt tuleb selgitada välja personali suhtumine vabatahtlikesse (nt kas nad ise on teinud / teeksid vabatahtlikku tööd; mis on nende arvates vabatahtlikega töötamise eelis jne). Piisab ka lihtsalt küsimustikust, küsitlemisest või vabast vestlusest.
- Vastumeelsust vabatahtlike suhtes võib ennetada, kaasates töötajad vabatahtlike valimise protsessi, nagu on kirjeldatud ptk-s 3.3.2 „Saatva ja vastuvõtva organisatsiooni ettevalmistamine“. Personali kaasamine kohe alguses, nende teavitamine uutest ideedest ja nende arvamuse küsimine lisab kindlasti mõttekaaslast. Samas paneb ideede pealesurumine või oma seisukoha



Argumendid välismaiste vabatahtlike kasuks

- Vastuvõtvasse organisatsiooni lisandub kultuuridevahelise õppimise mõõde.
- Organisatsioonil on võimalus pakkuda kellelegi kogemust, mis võib muuta kogu tema elu.
- Nad vaatavad tehtavat värske pilguga.
- Meie tutvustame neile oma tööd ja nemad saavad omandatud kogemusi kodumaal kasutada.
- Nad on valinud meie organisatsiooni ja neile meeldib meie töö.
- Saame arendada vabatahtlike oskusi ja enesekindlust.
- Saame juurde uue, värske ideedega töötaja.
- Saame propageerida RVT ideed.
- Nad on motiveeritud ja agarad õppima.
- Meist võivad saada sõbrad kogu eluks.
- Nad toovad meie töösse rahvusvahelise dimensiooni.
- Õpime vabatahtlike juhendamise ja koolitama.
- Vabatahtlikud toovad mõnikord organisatsiooni või töötajaskonda lisafinantseeringud.
- Kultuuridevaheliste kontaktide kaudu muutume kultuuriteadlikumaks.
- ...?

äge kaitsmine personali sundolukorda ja see võib kaasa tuua negatiivse kaitsereaktsiooni.

- Kui personalilt eeldatakse vabatahtlike juhendamist või tihedat koostööd nendega, tuleks seda uut kogemust tunnustada ja hinnata (nt uus töökirjeldus, vabatahtlike juhendamise koolitus, uus ametinimetuse, palgatõus jne), sest sellise tööga kaasnevadki uued oskused ja vastutus.
- Töö rahvusvahelise vabatahtlike grupiga eeldab kultuuridevahelist koolitust personali ettevalmistuses.
- Personal tuleks kaasata ka vabatahtlike töökirjelduste kujundamisse: kuna vabatahtlikud asuvad tööle personali tööalal, peaks personal nende töökirjeldused heaks kiitma ja nendega arvestama.

- Silmas tuleks pidada ka seda, et töö vabatahtlikega ei muutuks lisatöök, vaid oleks nii eelarveliselt kui ka ajaliselt hoolikalt sobitatud organisatsiooni üldisesse tööplaani.

Personalil on vabatahtlikele suur mõju. Vabatahtlikud tajuvad väga hästi personali vastumeelset suhtumist ja üritavad ebameeldivaid olukordi vältida. Sama tugev on positiivne mõju, mida avaldavad väikesed heakskiidu märgid (näiteks tänusõnad, kingitus, artikkel kohalikus ajalehes/ajakirjas, kutse, töövälise vestlus), lisades vabatahtlikele eneseväarikust ja ühtekuuluvustunnet personaliga. Kõige selle tõttu on tähtis, et personal toetaks vabatahtliku teenistuse ideed.

Kõik asjaga seotud isikud peaksid tundma vabatahtliku teenistuse raamistikku: miks organisatsioon sellega tegeleb ja milline on kellegi roll.

- Selgelt tuleks eristada vabatahtlike ja personali rollid ja staatus: mis õigustab asjaolu, et üks saab palka, aga teine mitte, et palgatöötajalt saab nõuda ületunnitööd, aga vabatahtlikult mitte (kui ta just ise nõus ei ole) jne. Kui sellistes küsimustes on kohe alguses üksteisemõistmine saavutatud, ei tohiks koos töötamisel märkimisväärsed lahkarvamusi tekkida.
- Vabatahtlikud ja personal moodustavad organisatsioonis justkui teineteist täiendavate rollidega meeskonna.
- Meeskonnavaimu võiks tõsta meeskonnale (vabatahtlikud ja personal) hinnangu andmisega, mitte ainult vabatahtlike hindamisega personali poolt.
- Sümbolisel tasustamisel (nt lõuna või väike kingitus) ei tasu unustada neid palgatöötajaid, kes vabatahtlikku oluliselt toetavad.

4.3 Vabatahtlike järjepidev toetamine

Vabatahtlik teenistus välismaal on vabatahtlikele tõeline proovikivi, eriti esimesel korral, suurte kultuurierinevuste ja pikaajalise teenistuse korral. Seega on vabatahtlike toetamine kogu projekti jooksul oluline nii vabatahtlike heaolu kui ka projekti edukuse seisukohalt. Kindlasti peaks tugiisikut





(mentorit, vabatahtlike juhti, juhendajat jne) kasutama pikaajalise vabatahtliku teenistuse korral. Tugiisik suunab vabatahtlike õpiprotsessi ja nende panust projekti. Selle peatüki lõpus räägitakse lähemalt toetusest lühiajalise vabatahtliku teenistuse korral.

GROW-mudel

Üks vabatahtlike toetamise mudeleid on John Whitmore'i välja töötatud GROW-mudel. Vabatahtliku teenistuse tugiisik aitab kaasa vabatahtliku arengule projekti raames ja uues keskkonnas. Iga täht sõnas *GROW* (ingl k *kasvama*) tähistab ühte valdkonda vabatahtlikega tehtavas töös. Järjestikune tegelemine nende valdkondadega aitab seda tööd struktureerida, et välja tuua vabatahtlike potentsiaal nii organisatsiooni kui ka nende enda hüvanguks.

G (goals) tähistab eesmärgi: koos vabatahtlikuga tuleb määratleda vabatahtliku teenis-



EESMÄRGID

Kuhu me minna tahame?



REAALSUS

Millised on meie tugevad ja nõrgad küljed?



VALIKUD

Millised on meie võimalused ja valikud?



TAHE

Milliseid valikuid me mõlemad tahame?

tuse eesmärgid nii vastuvõtva organisatsiooni kui ka vabatahtliku enda seisukohast (selle tähtsust on juba käsitletud mitmes ettevalmistust hõlmavas peatükis). Kui (nii pika- kui ka lühiajalised) eesmärgid jäävad ebaselgeks, pole võimalik anda hinnangut, kas nendeni on üldse jõutud (vt ptk 5.1 „Hinnangu andmine“).

R (reality) tähistab reaalsust: kui kummagi osalise eesmärgid on paika pandud ja mõlemale arusaadavad (selgus on hea projekti eeldus), on oluline hinnata projekti ja vabatahtliku hetkeolukorda eesmärkideni jõudmise seisukohalt. Seda saab teha projekti tugevate ja nõrkade külgede kirjeldamisega. Milline on tegelikkuse suhe eesmärkidega?

Seega jõuame **O-täheni** (*options*), mis tähendab võimalusi – kui eelmises etapis selgus, et vabatahtlikul on veel üht-teist õppida või et teenistuskohas võiks teatud valdkondades

veel paremaks muuta, tuleks leida võimalusi ja viise, kuidas ebakohti kohendada. Koosta nimekiri konkreetsetest vabatahtlikku teenistust paremaks muutvatest tegevustest.

W (will) viitab tahtele ehk valmisolekule mõlemat osalist rahuldavaid võimalusi rakendada. Ühisest arutelust esile kerkinud ideed võivad osutuda edukaks. Ühtlasi võib panna paika ajakava, mille alusel progressi hinnata, ja vajaduse korral proovida ka teisi võimalusi.

Mõnikord võib juhtuda, et jäädakse mudeli ühte etappi toppama. Sel juhul võib osutuda vajalikuks naasta eelmise etappi ja uuesti läbi mõelda eesmärgid ning nii organisatsioonile kui ka vabatahtlikule sobivad võimalused.

4.3.1 Vabatahtliku tugiisik

Kui sinust saab vabatahtliku tugiisik või sa juba täidad RVT-s seda rolli, peaksid ideaalis täitma selles peatükis edaspidi kirjeldatavaid funktsioone. Võid olla üliinimene ja võtta kõik oma õlule, ent enamikul juhtudel võiks neid ülesandeid jagada ka teistega (nt kolleegide, endiste vabatahtlike, perekonnaga). Tegeleda tuleks ainult nii paljude ülesannetega, kui paljude korralikuks täitmiseks jätkub aega!

RVT raames tahaksime esile tuua kolm valdkonda, mille tähtsust ei saa alahinnata ja mis vajavad tugiisiku erilist tähelepanu. Kuna selles käsiraamatus on juttu algajatest vabatahtlikest, tuleb neil tihtipeale esmalt omandada või kohendada oskusi, et oma ülesandeid oskuslikult täita; hästi kavandatud õpi- või koolitustugi aitab sellele kaasa. Lisaks töötamisele peavad vabatahtlikud ka uues keskkonnas uut elu alustama. Osa sellest moodustab võõra kultuuriga kohanemine (isegi kui esmapilgul ei tundugi midagi teisiti olevat) ja kultuuridevahelisest toetusest on vabatahtlikel kindlasti abi. Lisaks kultuuridevahelisele tegurile tekib vajadus ka uue suhtlusringkonna järele ja siin on sotsiaalsest toetusest (sõltuvalt vabatahtlike iseseisvusest) suuresti abi.

Nende põhipunktide kõrval peaks tugiisik vastama järgmistele nõuetele (või peaks ta endas neid jooni arendama).

- Tugiisiku esimene ja tähtsaim omadus on kättesaadavus. Tema on inimene, kelle poole vabatahtlik peaks saama oma muredega pöörduda. Seega oleks otstarbekas



luua süsteem ja õhkkond, mis annaks vabatahtlikule võimaluse tugiisikuga kontakti võtta. Vabatahtlik peaks end tundma nii vabalt, et sõandaks vajaduse korral tugiisikut tema tavatöös segada.

Võiksite kasutusele võtta näiteks nn häirekellasüsteemi. Märgid on kokkuleppelised (näiteks e-kiri pealkirjaga „HÄIRE“, punased kaardikesed, tugiisiku kutsumine koosolekuruumi, vabatahtliku sõnad, et tal on kõrini) ja neid kasutatakse teatud olukordades (isiklikud probleemid, tüdimus, masendus, koduigatsus, suured mured või terviseprobleemid). Kui vabatahtlik või tugiisik annab häiret, tuleb pühendada kogu tähelepanu üksteisega rääkimisele ja üksteise kuulamisele ning lahenduste otsimisele.

- Tugiisik peaks järgima ettepanekuid ja pöörama tähelepanu vajadustele. Vabatahtlike eest vastutavatel isikutel on võtmeroll ametisse asumise ja saabumisjärgse koolituse ajal vabatahtliku teenistuse alguses. Nemad peaksid teadma ja tundma vabatahtlike saabumisjärgse koolituse ajal esile kerkinud vajadusi, ettepanekuid ja ootusi. Nende vajaduste ülesmärkimine ja regulaarne kontroll vabatahtliku teenistuse käigus on suureks abiks.

Pidevaks meeldetuletuseks nii endale kui ka vabatahtlikele võiks need isegi näiteks seinale või stendile riputada. Loomulikult võivad ootused aja jooksul muutuda, ent stendi või märkmeid pole kuigi keeruline täiendada.

- Tugiisik peab hoolitsema selle eest, et vabatahtlikud saaksid oma ülesannete täitmiseks vajalikud ressursid ja vahendid, sama kehtib ka nende isiklike vajaduste kohta. Siia hulka võivad kuuluda täiesti iseenesestmõistetavad asjad: tööruum kontor, sobivad tööriistad füüsiliseks tööks, arvuti tekstitöötamiseks, ent ka koolitus, töövarju kasutamine, küsimuste esitamise võimalus, uus käsiraamat või teatmeteos (vabatahtliku emakeeles) jne.

Vabatahtliku isiklike vajadusi silmas pidades võiks mõelda e-posti kasutamise võimalusele, et ta saaks ühendust pidada sõprade ja perekonnaga, pesumajateenuse, kohaliku spordiklubi liikmestaatuse, hobiga tegelemise jätkamise jms võimaldamisele (need osutuvad eriti tähtsaks pikaajalise lähetuse puhul).

Põhimõtteliselt hõlmab see kõike, mida on vaja meeldivaks eluks vastuvõtvast riigis.

- Teine tähtis ülesanne on vabatahtlike tegevuse jälgimine ja hindamine, keskendudes nii positiivsetele saavutustele kui ka täiendust vajavale (vt ptk 5.1 „Hinnangu andmine“): näiteks korralised koosolekud, vabatahtlike tunnustamine ja juhendamine. Tuleks jälgida, et vabatahtlikke koheldaks samamoodi nagu teisi töötajaid: vabatahtlike tuleks võtta kui personaliliikmeid: nt viidata neile kui vabatahtlikule ja palgatud personalile. Selline lisatunnustus mõjub positiivselt.
- Kuna vabatahtlikud asuvad elama ja tööle neile uues keskkonnas, on tagasiside eriti oluline: see aitab neil end määratleda. Tagasiside andmise eeltingimus on sundimatu õhkkond, et kumbki osaline mõistaks kommentaaride arendavat iseloomu ega peaks neid isiklikeks solvanguteks.

Tihti peale keskendub tagasiside liialt eksimustele ja vigadele, ent sama oluline on rõhutada positiivseid külgi. Kui on alust negatiivseks tagasisideks, tuleks keskenduda olukorra objektiivsele kirjeldusele. Selgita vabatahtlikule võimalikult täpselt, miks tema käitumine või tegevus osutus problemaatiliseks, ning pidage koos nõu, kuidas tulevikus sellest kogemusest õppust võtta, mida samalaadses olukorras tulevikus teisiti teha. Tehke probleemist konstruktiivne õpikogemus.

Tagasiside tuleks esitada mina-vormis, mis jätab mulje, et see on just teie seisukoht või tunne. Sina-vormis väited heidutavad inimesi ja võivad jätta kommenteeritavale mulje, nagu oleks tema kõiges süüdi. Sageli tekib ka kaitsereaktsioon. Selle asemel, et öelda „Sa oled lohakas“, ütle pigem „Mulle ei meeldi, kuidas sa dokumentidega ümber käid“.

- Tugiisikul peaks olema ka aktiivse kuulamise oskus. Valitud keskkond peaks rõhutama vestluse tõsidust: ära korralda kohtumist vabatahtlikuga keset kontorit, kus igauks võib pealt kuulata, koopiamasina müra ega töötajate jutu taustal ega tähelepanu hajutava arvutiekraani läheduses. Samuti tuleks vestluseks aega varuda, mitte püüda probleemist võimalikult kiiresti vabaneda. Aktiivne kuulamine tähendab eelkõige seda, et partner peaks tundma end piisavalt vabalt, rääkimaks oma muredest. Lase partneril vabalt rääkida ja püüa mõista,



mida ta öelda tahab (püüa mõista sõnade varjatud mõtet).

Nooguta aeg-ajalt arusaamise märgiks, naerata, esita julgustavaid küsimusi (aga ära üle pinguta!). Veendumaks, et oled (varjatud) sõnumit õigesti mõistnud, sõnasta see ümber ja palu selle kohta kinnitust ("Kas ma saan õigesti aru, et sa tahad ...?"), aga ära hakka ise jutustama! Kui mingi osa jääb arusaamatuks, palu selgitust (ära mõistata). Väldi hukkamõistu ja ürita sõnumist aru saada.

- Need meetodid on väga tõhusad, ent eeldavad võrdset keeleoskust. Mida teha, kui mõistmist takistab keelebarjäär? Halb keeleoskus ei tähenda, et keeleoskus üldse puudub. Vahel piisab sellestki, kui küsimust aeglasemalt korrata, kasutada lihtsamaid sõnu ja anda küsimuse mõistmiseks ning sellele vastamiseks rohkem aega. Ära kiirusta! Kui see kõik siiski ei aita, kasuta visuaalseid abivahendeid, jooniseid, sümboleid, füüsilistele objektidele viitamist, näitlemist (samal ajal suhtle ka verbaalselt!). Vahel võib abi olla ka vestmikust.

Võimaluse korral võib suhelda ka mõnes teises, vabatahtlikule arusaadavamas keeles (nt tema emakeeles või inglise keeles). Allaandmine ja vestluse katkestamine sihile ei vii. Ka naer ei pane vabatahtlikku sellises olukorras end paremini tundma. Piinlikkuse tekitamise asemel oleks parem selgitada, et keeleprobleemid on alguses täiesti tavaline nähtus – varsti läheb paremaks.

- Vabatahtlike juhendamine hõlmab ka nende motiveeritusega tegelemist. Kuna tegemist on ülitähtsa teguriga RVT tulemuslikkuses, on seda põhjalikumalt käsitletud ptk-s 4.2.1 „Vabatahtliku motiveerimine“.

4.3.2 Toetus väljaõppel

Nagu eespool kirjeldatud, on tugisikul vabatahtlike väljaõppes määrav roll. Ülesannete tõhus ja oskuslik lahendamine pole ainult vastuvõtva organisatsiooni huvides, vaid lisab ka vabatahtlikele enesekindlust, ühtekuuluvustunnet, väärtustab nende tööd ja seega tõstab nende motiveeritust. Ka lühiajalistes vabatahtlikes projektides, näiteks töölaagrites, oleks soovitatav korraldada töötuba

Koolitusplaani näide

Toome näiteks ELKA, noorte ökoloogiaklubi, kus töötab kaks vabatahtlikku mägi-matkade korraldajana (vt ptk 2.2 „Projekti tsükkel“). Selle projekti tugisik Jason töötab välja järgmise koolitusprogrammi.

- Esimesel täistööpäeval on vabatahtlikele poolepäevane vastuvõtukoolitus, kus neile tutvustatakse noorteklubi ELKA eesmärke, tööd ja struktuuri. Ühise lõunasöögi ajal tutvustatakse kogu personali ja tegevaid vabatahtlikke. Pärastlõunal tutvuvad nad ümbruskonnaga. Selle päeva juht ja korraldaja on projektijuht Susan.
- Esimese nelja nädala jooksul peaksid vabatahtlikud osalema nädalasel seiklusmatkade kursusel, mille korraldab riikliku seikluskasvatuse ühing pealinna lähistel.
- Vabatahtlikele antakse lugeda seikluskasvatust käsitlevat kirjandust ja teiste sarnase tegevusalaga organisatsioonide aruandeid.
- Nad võivad osa võtta keskkonnaga tegelevate noorteklubide võrgustiku (kuhu ka ELKA kuulub) aastakoosolekust; selle raames toimub kolmepäevane loodusseminar.
- Noorteklubis juhendab neid Gerard, kes on viibinud kahes seikluslaagris Lõuna-Euroopas.
- Lisaks sellele võtavad nad osa meeskonna regulaarsetest nõupidamistest (pool päeva kord kuus), kus arutatakse ELKA igapäevast tööd.

töoga seotud teemal, olgu selleks, kas maalimine, rahakogumine või koristamine. Töö tundub palju meeldivam, kui ei pea ainult käsku täitma, vaid saab ühtlasi teada, miks midagi just teatud viisil tehakse.

Vabatahtlike saabumisejärgse koolituse ajal RVT alguses võib välja töötada konkreetse koolitusprogrammi. Loomulikult tuleb seda plaani pidevalt jälgida ja vajaduse korral muuta, sest vabatahtlike vajadused selguvad tihtipeale töö käigus. Plaan ei pruugi piineda vaid töoga seotud tegevustega, sobivad ka koosolekutel osalemine, vestlus kolleegiga, neljasilmakohtumised, käsiraamatutega tutvumine, koolitusmaterjali kasutamine (CD-



ROMid, õpikud) jne. Omaelistelt õppimine on sageli väga tulemuslik, sest see põhineb ühesugustel kogemustel. Laske oma fantaasial võimaluste piires lennata.

4.3.3 Kultuuridevaheline toetus

Tavaliselt muutuvad kodune keskkond, sõbrad ja perekond tõeliselt tähtsaks alles eemal viibides. Elamine ja töötamine teistsuguses kultuuriruumis põhjustab vastuolusid – tuntu ja tundmatu, igapäevase ja esmakordse, uue ja vana vahel. Pärast esialgset eksootikavaimustust saabub tavaliselt faas, mil vabatahtlike entusiasm väheneb ja vastuvõtja kultuur muutub võõraks. Seda nimetatakse kultuurišokiks (vt kultuuridevahelise kohanemise joonist ptk-s 3.3.1 „Vabatahtlike ettevalmistamine“).

Tugiisik peaks märkama kultuurišoki sümptomeid, mis võivad avalduda nii füüsilisel (nt näljatunde puudumine, unetus, väsimus, väiksemad tervisehädad) kui ka psühholoogilisel kujul (nt koduigatsus, viha, kahtlustav suhtumine, põlgus kohalike vastu, kannatamatus, tõrjuv või agressiivne käitumine). Kultuurišokist toibumine sõltub inimtüübist ja varasematest kultuuridevahelistest kogemustest, samuti ennetustööst ettevalmistuskoolituse käigus (vt ptk 3.3.1 „Vabatahtlike ettevalmistamine“), mida saab edasi arendada vabatahtliku teenistuse käigus.

Kultuurišokiga tegelemisel peab lähtuma konkreetsest vabatahtlikust ja arvestama, milline oli tema ettevalmistus. Mõni soovitus tugiisikule:

- Teadvusta vabatahtlikele kultuurišoki olemasolu ja olemust (näiteks eespool kirjeldatud sümptomite varal). Kultuurišokk pole isenesest ei hea ega halb, vaid lihtsalt tunne, mida kaua välismaal viibivad inimesed kogevad.
- Ära kiirusta. Lase vabatahtlikul oma tunnetest rääkida ja kuula teda. Vaba päev või väljasõit (eemale kõigest) koos tugiisikuga, kellega saab kõigest rääkida, võib teha imet. Vaja on pisut hingetõmbe- ja järelemõtlemisaega.
- Hoidu erinevaid kultuure kritiseerimast. Pigem räägi erinevustest nii palju kui oskad. Räägi kultuurist, riigist, süsteemist, inimestest jm. See hajutab ebakindluse, mida vabatahtlikud tunnevad.
- Motiveeri ja julgusta vabatahtlikke võtma välismaal viibimist kui proovikivi. Näita mänguliselt erinevate kultuuride käitumismalle ja lase vabatahtlikul arvata nende tähendusi. Anna tagasisidet.
- Korralda kokkusaamine endiste vabatahtlikega, kellel on samalaadne kogemus (näiteks töö vabatahtliku kodumaal), et sarnaste kogemustega inimesed saaksid üksteist toetada.
- Samuti võib korraldada kokkusaamise kodumaalt pärit inimesega (sõber, pereliige, vabatahtlik), et pakkuda vaheldust, või muretseda kodumaiseid ajakirju, raamatuid, videoid või lasta vabatahtlikul koju helistada.
- Koduigatsuse leevendamiseks võib proovida ka vastuvõtvas riigis tegeleda sellega,

Meetmed vabatahtlike lõimimiseks kohalikku kogukonda

- Uuri enne vabatahtliku saabumist, millised on tema huvid ja hovid. Seda teades võib vabatahtlikule koostada nimekirja võimalikest klubidest, huviringidest jms. Vabatahtlik tunneb end igati teretulnuna.
- Korralda kohtumisi nt teiste vabatahtlike ja vahetusõpilastega. Kui kõnealuses piirkonnas on mitu vabatahtlikku, võib korraldada ühise saabumisjärgse koolituse. Lisaks selliste ürituste hariduslikule väärtusele tekib kohe alguses väike sõpruskond. Kuna nad kõik on sarnases olukorras, saadakse omavahel hästi läbi. Kui vabatahtlike selles piirkonnas napib, võib ühendust võtta ka teiste samas piirkonnas viibivate, välismaalt pärit noortega.
- Juuruta nn ühealiste süsteem. Eriti hästi sobib see neile vabatahtlikele, kes ei kohane uute inimeste ja olukordadega kergesti: vabatahtlikuga samas vanuses kontaktisik on suurepärase tugi kohalikku kogukonda sulandumisel. See inimene peaks olema vabatahtliku eakaaslane, ideaalis võiks tal olla sarnased huvid ja ta peaks mõistma vabatahtliku olukorda. Endiste vabatahtlike kasutamine oleks väga hea lahendus, sest nad mõistavad suurepäraselt uue vabatahtliku olukorda. Samal ajal on neil võimalik olla ühenduses RVT maailmaga.



Toetus lühiajalistele projektidele

Isikliku toetuse vajadus lühiajaliste projektide puhul on mõistagi väiksem kui pikaajaliste projektide puhul. Sellegipoolest tuleks töölaagrite ja teiste lühiajaliste projektide korraldajatel arvestada toetuse andmisel teatud asjaoludega.

- Jäta piisavalt aega saabumisejärgse koolituse korraldamiseks esimesel päeval. Arvestades suhteliselt lühiajalist viibimist vastuvõtvas organisatsioonis, jätavad korraldajad tihti vahele programmi selle osa, kus vabatahtlikele tutvustatakse toitlustus- ja elamiskohta, lähiümbrust, projektiga seotud kohalikke inimesi jne. Tööga ei ole soovitatav alustada kohe esimesel päeval. Lühiajalistes projektides osalevate vabatahtlike reisiväsimus ja uute inimestega kohtumisest tekkinud ärevus on sama suur kui pikaajalistes projektides osalejatel.
- Korralda esimesel päeval tutvumismänge ja meeskonnatunnet arendavaid tegevusi. Hea meeskonnavaim on hea töö aluseks.
- Vabatahtlike rühmaprojektide eest vastutav tugisik peaks saama meeskonnatööd, kultuuridevahelist õpet ja konfliktiohjamist käsitlevat koolitust. Sellistes rühmades võivad tekkida konfliktid, mis ei tohiks aga mõjutada rühma tervikuna. Vastutav tugisik peaks tajuma konflikti teket ja püüdma seda teadlikult lahendada (vt ptk 4.4 „Konfliktiohjamine“).
- Tugisikud peaksid olema kogu aeg kättesaadavad, eriti töölaagrites. Kord nädalas välja ilmuv tugisik ei ole vastutustundlik ega usaldusväärne juht.

mis vabatahtlikule kodus meeldis (nt sport, telesaated, hобid, kiirtoidu söömine); ehkki mugandatult (nt suusatamise asemel veesuusatamine, praekartul majoneesiga, mitte äädika ja soolaga).

- Veena vabatahtlikku mitte alla andma, vaid loo veelgi rohkem võimalusi sotsiaalseks kokkupuuteks vastuvõtja kultuuriga, et kultuuridevaheline suhtlus muutuks ladusamaks ja loomulikumaks (proovige uusi tervitusviise, püüdke mõistatada, mis kellelegi maitseb jne).
- Kui kultuuridevaheline problemaatika laheneb oodatust aeglasemalt, julgusta vabatahtlikku protsessi loomulikuna võtma ja vajaduse korral kohendama

esialgseid eesmärgesid, mis tal vabatahtliku teenistusega seoses olid.

- Rõhuta mõttepaljusust, eristades üksikisikut ja rühma, ühte olukorda ja tervikpilti (kuigi üks inimene oli mingis situatsioonis ebaviisakas, ei tähenda see, et kõik inimesed selles riigis samamoodi käituvad).
- Keskendu kahe riigi sarnasustele, sest vabatahtlikul on juba märkimisväärne kultuuripagas. Samas ära alahinda kultuurišoki ja kultuurierinevuste tähtsust!
- Hinda mitmekesisust ja erinevusi. Maailm muutub ilusamaks ja paremaks just tänu erinevatele suhtumistele sarnasest nähtustesse. Vabatahtlikud on peagi võimelised teatud määral omaks võtma kahte sorti lähenemisviise.
- Võid anda vabatahtlikule koopia ptk-s 3.3.1 „Vabatahtlike ettevalmistamine“ esitatud kultuurišokki käsitlevast tabelist.

Edasise vabatahtliku teenistuse edukus sõltub paljuski sellest, kuidas vastuvõttev organisatsioon ja vabatahtlik algjärgust koos edasi liiguvad. Kui neil tekib usaldusel ja üksiteisemõistmisel põhinev suhe, võib loota, et võimalikud hilisemad emotsionaalsed tagasilöögid lahendatakse edukalt.

Lisateavet kultuurikäsituste kohta ja harjutusi kultuuridevahelise teadlikkuse tõstmiseks võib leida T-Kit kultuuridevahelise õppimise käsiraamatust.

4.3.4 Sotsiaalne toetus

Vastuvõtvad organisatsioonid kipuvad alahindama tõsiasja, et vabatahtlikel on vaba aega rohkem kui tööd. Vabatahtlike rahulolu vabal ajal on sama oluline tegur vabatahtliku teenistuse edukuses kui projekti raames tehtav töö. Kui vaba aja sisustamine piirneb oma toas teleri vaatamise ja lugemisega, hoolimata sellest, et igal pool on palju põnevat teoksil, võib tagajärjeks olla üksildustunne ja koduigatsus.

Osa vabatahtlike puhul piisab ümbruskonna vaba aja veetmise võimaluste tutvustamisest ja ühistest ettevõtmistest. Teised vajavad pisut rohkem toetust, et suhelda uute inimestega ja tegelda uute asjadega – eriti keelebarjääri puhul. Vajaliku toetuse määr



saab selgeks saatva organisatsiooni teabe ja vabatahtlikuga suhtlemise põhjal.

Nagu näha, on tugiisikul üsna palju kohustusi ja seega peaksid nad ka ise erinevates valdkondades koolitust ja toetust saama. Otsi koolitusvõimalusi käesolevas peatükis mainitud teemadel. Üks tähtsamaid teemasid on loomulikult kultuuridevaheline haridus. Sel teemal korraldavad rahvusvahelisi koolitusi Euroopa Nõukogu (www.coe.int/youth) ja Euroopa Kultuuridevahelise Õppe Föderatsioon (www.afs.org/efil). Programmi Euroopa Noored alaprogrammi Euroopa Vabatahtlik Teenistus raames korraldatakse pidevalt vabatahtlike tugiisikutele suunatud koolitusi (vt programmi Euroopa Noored rahvusliku büroo programmi www.europa.eu.int/comm/education/youth.html). Samuti võid üht-teist leida kirjandusnimestikust ja veebilehtedelt.

4.4 Konfliktiohjamine

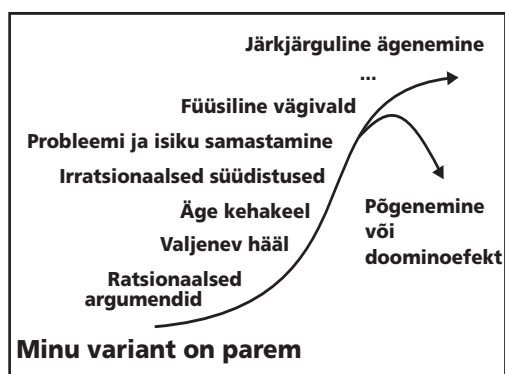
RVT on kompleksne projekt, kuhu on kaasatud erineva taustaga inimesed, kes töötavad koos ühiste eesmärkide nimel seni, kuni tekivad erimeelsused, millest arenevad konfliktid. Erimeelsused pole siiski veel konfliktid. Erinevate arvamuste, seisukohtade, väärtuste ja soovide olemasolu ei ole probleem. Konflikt tekib siis, kui üksikisikud või inimrühmad, kes elavad ja töötavad koos (või peaksid seda tegema), hakkavad oma erimeelsuste tõttu teiste arvelt erinevates suundades tegutsema.

Näiteks võib projektijuht pidada täpsust oluliseks, vabatahtlik aga mitte. Sellest ei teki probleeme kuni selle hommikuni, mil projektijuht ootab autos tund aega vabatahtlikku, et koos väljasõidule minna. Või palub organisatsioon vabatahtlikel uue koosolekusaali esmaspäevaseks üldkoosolekuks valmis seada, ent vabatahtlikud eelistavad veeta nädalavahetuse järve ääres.

Pahatihti võib ka süütu nali suureks riiuks paisuda. Konflikti puhul üritavad vastaspoolel teineteist veenda, et just neil on õigus. Nad püüavad üksteist üle trumbata algul ratsionaalsete argumentidega, toetades seda asjaomase kehakeele ja hääletooniga. Kui võitu ei saavutata, tullakse lagedale irratsionaalsete süüdistuste ja etteheidetega, mis sagavad vett ja kütavad kirgi. Järgmine faas

võib sisaldada juba füüsilist vägivalda. Kui mingil hetkel jääb üks vastastest peale ja kaotaja ei suuda enam võrdväärset vastata, siis konflikt küll ei ägene, ent kaotaja võib hakata süüdistama ennast või teisi inimesi, kes on nõrgemad. Need süüdistavad omakorda endast nõrgemaid jne. Seda nimetatakse ka doominoefektiks.

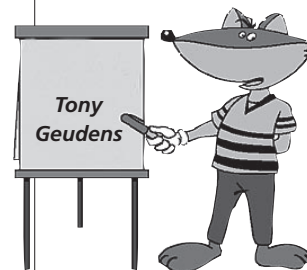
Konflikti järkjärguline ägenemine



Näiteks on ühel töölaagris oleval vabatahtlikul ninarõngas. Tegeldakse kohaliku külalikeriku remondiga. Töölaagri ülem võib arvata, et ninarõngas sellisesse keskkonda ei sobi, ja väidab, et see rikub töölaagri ja organisatsiooni head mainet. Vabatahtlik vastab, et ninarõngas väljendab tema ellusuhtumist ja on osa tema identiteedist ning et kohalikel inimestel ongi vaja oma kitsast silmaringi laiendada. Vaidlus muutub üha tulisemaks ja rusikad välguvad. "Selle rõngaga sa enam tööle ei ilmu," ähvardab laagriülem.

Selle asemel, et jääda kindlaks oma arvamusele ninarõnga osas, süüdistab vabatahtlik laagriülemat autoritaarsuses. Tööle minnes läheb kaasa ka ninarõngaga vabatahtlik, ent ta tõugatakse eemale. Pärast väikest rüselust rebib laagriülem ninarõnga ära. Vabatahtlik haarab vihaselt oma koti ja lahkub, lükates möödammines pikali kõnniteel jalgu jäänud tädikese.

Nagu näidetest näha, keskendume selles peatükis mikrotasandikonfliktidele, st üksikisikute vahelistele konfliktidele. Eristatakse ka mesotasandi konflikte (rühmade, nt tehase tööliste ja juhtkonna vahel) ja makrotasandi konflikte (nt riikidevahelised), ent nende käsitlemisel osutub vajalikuks strukturealne või poliitiline lähenemine. Meie keskendume





sellele, mida noorsootöötaja või tugisik saab ette võtta konflikti tekkimisel.

4.4.1 Konfliktiohjamise esmaabi

Tugisik on tihtipeale sunnitud tekkivatesse konfliktidesse esimesena sekkuma. Kui aga konfliktid muutuvad liiga tõsiseks või paisuvad liiga suureks, tuleks eelistada professionaalset sekkumist. Järgnevalt esitame konfliktiohjamise struktureeritud skeemi, mida saab rakendada konfliktsituatsioonis, olemata ise selle ala ekspert.

Konflikti faasid



0. Kui satud peale tõsisele konfliktile (riid või kaklus), tuleks vaenutsejad esmalt üksteisest eraldada ja lasta vihal jahtuda. Sina kui vahendaja pead hoolitsema selle eest, et konflikt ei muutuks teravamaks, andes vabatahtlikele mingi ülesande, vaba päeva, teise kaaslaste, kutsudes abi teiste isikute näol (sõbrad, organisatsiooni juhataja, vanemad jt). Kui rahu on saavutatud, astu järgmine samm.

1. Konfliktiohjamise esimene reegel on konflikti tunnistamine. Kõik asjaosalised (rühmad või üksikisikud) peavad endale teadvustama, et midagi on valesti. Võid esitada mõne fakti, mis sinu arvates võis konflikti põhjustada, aga hoidu tõlgendustest ja süüdistustest. Asjaga seotud inimesed peavad tunnistama konflikti olemasolu.

2. Kui nad tunnistavad probleemi, tuleb otsustada, kas nad tahavad probleemi lahendada või seda vältida. Enamikul juhtudel tasub probleem konstruktiivselt lahendada, aga teatud põhjustel (aja või energia vähesus, ebavõrdne jõudude vahekord, vägivald) on targem konflikti vältida, sellega leppida või põgeneda. Võid proovida konflikti ise lahendada, ent kui see käib üle jõu, on soovitatav pöörduda asjatundja poole.

3. Kui kumbki asjaosaline tunnistab konflikti olemasolu ja on valmis selle heastamiseks tegutsema, on aeg hakata teavet koguma. Esmalt kohtu asjaosalistega eraldi ja ürita leida vastused järgmistele küsimustele, nt milles on asi, kuidas asjaosalised näevad konflikti arengu põhipunkte, millised on konflikti juured või põhjused asjaosaliste arvates, millised eelarvamused konflikti põhjustasid. Enne asjaosalistega näost näkku kohtumist lepi kokku reeglites, mida kõik peavad järgima. Näiteks:

- kuula teist ilma vahele segamata (üks viis kontrollida, kas kuulatakse, on teise sõnumi kordamine enne enda seisukohtade esitamist);
- räägi alati *mina*-vormis ("Sa ei kuula üldse" asemel ütle "Ma arvan, et sa ei kuulanud mind");
- ära süüdista ega mõista hukka;
- ära lahku ruumist enne aktsepteeritava lahenduseni jõudmist;
- kõik räägitu jääb meie vahele;
- ...?

Vahenduskohatumisel peavad kõik asjaosalised nende reeglitega nõustuma.

4. Selles faasis tehakse võimalikke lahendusettepanekuid – just nagu ajurünnakus. Kuidas võiks konfliktiosaliste arvates olukord paremuse poole muutuda?

- Võib-olla põhjustas konflikti vaid faktide erinev tõlgendamine ning erinevuste lahkamine aitab olukorda leevendada (nt tagasiside polnud mõeldud etteheiteks).
- Huvide konflikti (nt tuleb kirjutada projekti aruanne, aga vabatahtlik tahab teha loomingulist tööd) saab lahendada kompromissiga (teha ära osa haldustööst ja seejärel võib tegeleda ka loomingulise tööga).
- Väärtuste, uskumuste ja arvamustega seonduvaid konflikte on keerulisem lahendada, siin tuleks välja mõelda mingi loomingulisem lahendus (nt võiks moslemist vabatahtlik korraldada kokandustundi, et



kohalikud teaksid, mida ta võib süüa ja mida mitte).

5. Kui kõik asjaosalised on välja pakkunud mitmeid lahendusi konfliktis lahenduseks, võib alustada läbirääkimisi. Millised on vaenupooli rahuldavad ettepanekud? Millised lahendusvõimalused ei tule kõne allagi? Üks võimalus välja selgitada, millised on kõigile vastuvõetavad lahendused, on need paberile kirja panna ja lasta asjaosalistel neile sobivad võimalused erinevate värvidega alla joonida: see ettepanek, mida on kõige rohkem alla joonitud, on tõenäoliselt aktsepteeritavaim. Sel viisil selguvad ühisjooned, vaenupooled on aktiivselt lahendusprotsessi kaasatud ja leitakse viis, kuidas koos jätkata. Taolise nimekirja võib isegi lepinguna vormistada ja lasta asjaosalistel see allkirjastada.
6. Järgmisena hakkavad asjaosalised kokkulepitud lahendusvarianti ellu viima. Selle protsessi jälgimiseks on otstarbekas rakendada nn punase lipu süsteemi. Punased lipud on konfliktis sattunute määratletud olukorrad, mis suurendavad pinget või tekitavad konfliktseid olukordi. Punane lipp võib näiteks olla selline: „Vabatahtlik surfab rohkem kui tund aega päevas niisama Internetis” või „Kolleeg ei räägi minuga terve päeva”. Punase lipu olukorrad peaksid teada olema kõigile asjaosalistele, et igaüks teaks, mida tähendab „üle piiri minema”. Hoolikalt tuleb jälgida, et kõik oleksid lahendusega rahul ja et keegi ei võtaks lahendust kaotusena, mis võib vähendada vabatahtliku või palgatöötaja motiveeritust või seotust ning viia rahulolematuse ülekandmiseni kellelegi teisele.
7. Varem kokku lepitud ajavahemiku järel kontrollitakse tulemusi: kas suhted on

paranenud või tuleb probleemseid olukordi (punaseid lippe) siiski ette. Kui hinnang osutub negatiivseks ning pinget ja rahulolematust pole kadunud, tuleks eelnevad faasid uuesti läbida. Kuigi selline astmeline süsteem tundub lineaarne (ühesuunaline), oleks siiski mõistlik eelmiste astmete juurde tagasi pöörduda, kui konfliktiohjamise protsess mingis osas takerdub.

Tulised konfliktid versus külmad konfliktid

Seitsmeastmeline süsteem lähtub konfliktisituatsioonist, milles osaletakse aktiivselt ja avatult: seda nimetatakse ka *tuliseks konfliktiks* (mõnikord läheb olukord tõesti tuliseks). Sellise konfliktis puhul on suhteliselt lihtne välja selgitada põhjused ja vaenupooled, sest enamasti üritavad konfliktis osalejad vahendajat iga hinna eest oma õiguses veenda. Kuna sellises konfliktis osalevatel inimestel on kerge üksteise vastu olla, on nad tõenäoliselt nõus ka lahenduse suunas töötama ja avatult suhtlema, kui selleks on loodud võrdsed alused.

Kui jõudude vahekord on ebavõrdne või kui üks osalistest loobub konfliktis ägenemise faasis partnerile samaga vastamast, ei saa enam rääkida avalikust vastuseisust. Oma tõe nimel võitlemiseks eiratakse või saboteeritakse teist inimest või tema tööd. Sel juhul on tegemist *külma konfliktiga*, sest inimesed säilitavad külma närvi (ei mingeid vaidlusi, vastuseisu ega kaklusi). Sel juhul on vaja tegeleda selle inimese motiveerimisega ja luua usalduslik õhkkond, et oleks võimalik avatult suhelda (alles seejärel saab rakendada eespool kirjeldatud astmelist skeemi).

4.4.2 Lepitaja roll konfliktis

Noorsootöötajana või projektijuhina võid end leida konfliktis keskelt, üritades anda endast parimat. Anname siinkohal lepitajale mõne kasuliku soovitus.

- Lepitaja peab olema neutraalne ja kummalegi konfliktiosalisele vastuvõetav. Kui need tingimused ei ole täidetud, tuleb leida vahendajaks keegi teine.
- Kuula inimesi ja ole erapooletu – pühenda mõlemale konfliktiosalisele võrdselt aega ja energiat. Ära anna põhjust ennast vastase soosimises kahtlustada.
- Julgusta inimesi rääkima ja LASE neil rääkida (ära hakka rääkima oma varasematest kogemustest sarnastes olukordades). Ole aktiivne kuulaja.
- Esita üldisi küsimusi.

.../



/...

- Ära mõista hukka ega anna nõu – sõnasta öeldu ümber, et olla kindel, kas said kõigist üksikasjadest aru.
- Jälgi, et vastaspooled üksteist kuulaksid. Enne ühe poole seisukohavõttu palu tal vastase sõnumit korrata.
- Jälgi, et vestlus toimuks mina-vormis. Selle asemel et öelda „Ta ei oska tööd teha“, võiks kasutada sõnastust „Ma ei ole tema tööga rahul“.
- Kaasa kõik osalised rahuldava lahenduse leidmise. Ära lase kujuneda nn külmal konfliktil.
- Ära rahuldu kiirete ja lihtsate lahendustega.
- Aita inimestel jõuda konflikti juurteni, need võivad olla nt erinevad väärtushinnangud, arvamused, harjumused, normid, eesmärgid, kultuuritaust.
- Püüa mõista inimeste tundeid ja mõtteid.
- Püüa välja selgitada, milliseid rolle ja strateegiaid osalised konfliktis kasutavad.
- Paku vaenupooltele oma abi.
- Erista probleem ja inimene üksteisest selgelt (nt inimest, kes paar korda hilineb, kiputakse kiiresti laisaks tembeldama, kuigi enamikul juhtudel on hilinemisel alati põhjus).
- Tee konflikti lahendusportsessi kohta märkmeid ja näita neid vaenupooltele.
- Vahel on abi ka konflikti visualiseerimisest – see aitab keskenduda konflikti tegelikele põhjustele.
- Aita inimestel olukorda selgitada, sest konflikt võib tuleneda ka (kultuuridevahelisest) arusaamatusest: ära mõista hukka seda, mis jääb arusaamatuks, vaid jäta ruumi mitmetähenduslikkusele.
- Ära suru peale oma kultuurinorme, vaid püüa mõista kummagi osalise kultuureegleid.
- Küsi, kas vaenupooled aimavad, mida teine tunneb.
- Julgusta osalisi omavahel rääkima. Kui mõlemad on selleks valmis, aita luua suhtlemiseks vajalik vaba õhkkond (neutraalne territoorium, välisvahendaja jne).
- Kunagi pole hilja paluda teistelt abi. Ära pea oma kohuseks konflikt üksinda lahendada.
- ...?

Lisa oma kuldreeglid.