



4.1 Az önkéntes fogadása és a megérkezés utáni eligazítás

Az önkéntes megérkezése utáni fogadtatása legalább olyan fontos, mint az indulása előtti felkészítés. Az önkéntesek némileg bizonytalanok és nyugtalanok, mert nem tudják, mi vár rájuk. Az első benyomások döntő szerepet játszanak, fontos, hogy biztonságban érezzék magukat az új környezetben. Egy fogadó szervezet számára, amely sok önkéntest fogad, nem mindig nyilvánvaló, hogy milyen érzés elkezdni egy önkéntes szolgálatot egy másik országban: ami a fogadó szervezet számára csak mindennapi rutinnak tűnik, az egy bizonytalan kaland kezdete az önkéntes számára! Általános szabályként elmondható, hogy minél tapasztalatlanabb az önkéntes és minél hosszabb ideig tart a szolgálat, annál fontosabb a megfelelő megérkezés utáni képzés.

Az olyan fogadó helyen, ahol csak egy önkéntes fog szolgálni, különösen fontos a megfelelő fogadtatás. Ha egy csapat érkezik valahová együtt, akkor támaszkodhatnak egymásra – ez az érzés némileg tompíthatja a megérkezés utáni sokkot. A megérkezés utáni képzés hossza nagymértékben függ a projekt típusától és a szolgálati helytől; lehet ez párórás bemutatkozó találkozó vagy akár többnapos szeminárium.

Az első benyomásokon túl a megérkezés az igazság pillanata is mindkét fél számára: a szolgálati helyről, ill. az önkéntesekről előre kialakult elképzelések nem biztos, hogy megfelelnek a valóságnak. Az új ember fogadásával kapcsolatos elvárások merőben eltérhetnek egymástól, különösen akkor, ha az önkéntes és a fogadó szervezet között nagyok a kulturális különbségek. A fogadó szervezetnek gondolnia kell ezekre a kulturális különbségekből adódó nehézségekre, és igyekeznie kell megkönnyíteni a beilleszkedést az önkéntesek számára. Az önkéntesek lépésről lépésre alkalmazkodni fognak a fogadó szervezet és közösség kommunikációs szokásaihoz.

A megérkezés utáni képzésnek a küldő szervezet által nyújtott felkészítő képzést kell kiegészítenie. Minél jobb a kommunikáció a küldő és a fogadó szervezet között, annál jobban képes lesz a fogadó szervezet a küldő szervezet által meghagyott hiányosságokat pótolni. A megérkezés utáni képzés során nagyon fontos, hogy az önkéntes képet kapjon a helyi kultúráról és a projektről, amelyben szolgálatot fog teljesíteni. Ami eddig csak elméletben és papírokon létezett számára, az nemsokára valósággá válik! Amikor a

projekt bemutatására kerül sor, vigyázni kell arra, hogy elegendő teret adjunk az önkéntesek ötleteinek és javaslatainak. Ki kell deríteni, hogy mik az önkéntesek elvárásai a projekttel kapcsolatban, és adjunk időt és lehetőséget kérdéseik megfogalmazására. Ez a legmegfelelőbb alkalom a félreértések tisztázására.



Ötletek képzésekhez:

Hívjunk meg otthonunkba egy barátot, kollégát vagy rokont (lehetőleg külföldről) egy kis szabadidő-eltöltésre! Ez lehet egy jó kis kártyaparti, jóvendőmondás vagy valamilyen szokatlan témájú buli. Tegyük meg mindent annak érdekében, hogy a látogató minél otthonosabban érezze magát, alkalmazva egyik-két stratégiát a fentebb már említettek közül (menjünk ki elé a vasútállomásra, mutassuk be a többi jelenlévőt, hogy oldjuk a kezdeti feszültséget, mondjuk el mi fog történni stb.). A látogatás végén kérdezzük meg vendégünket, hogy észrevette-e erőfeszítéseinket és ezek milyen hatással voltak rá. A legtanulságosabb észrevételekről önkéntesünk fogadása során se feledkezzünk meg!

A helyi fiatalok bevonása az önkéntes fogadásába

Az önkéntes fogadásába ajánlatos bevonni olyan helyi fiatalokat, akik nagyjából egyidősek az önkéntessel. Felkészíthetjük szervezetünk aktív tagjait vagy a helyi fiatalok egy csoportját az önkéntes fogadására. Bízunk rájuk az önkéntes bevezetését a való világba. Az önkéntesnek így kezdettől fogva lesznek barátai és egyéb ismerősei, akikre adott esetben támaszkodhat. A helyiek felelősnek fogják érezni magukat az önkéntes jólétéért, a helyi közösség mindennapi életével is sokkal jobban meg tudják ismertetni, mint a fogadó szervezet bármelyik tagja. Annak érdekében, hogy a helyi közösségnek megfelelő felkészítést biztosítsunk, mutassunk be olyan interkulturális modelleket, mint a jéghegymodell, a hagymamodellel vagy a kulturális adaptáció görbéje (lásd 3.3.1 Az önkéntesek felkészítése című fejezetet, ill. *Az interkulturális tanulás* című T-kitet, mely letölthető a www.training-youth.net honlapról). Ezeknek a modelleknek a megismerése egyrészt nagymértékben segítheti a helyi közösséget abban, hogy nyitottabbá váljon és jobban megértse, hogy egy nemzetközi önkéntes min is



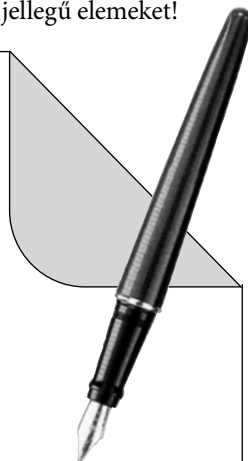
mehet keresztül; másrészt arra készíti a fiatalokat, hogy jobban elgondolkodjanak saját kultúrájukról, ill. az önkéntesek feltételezett kultúrájáról, és közelebb kerüljenek az interkulturális tanulás folyamatához. Az első napokban ne rohanjuk le önkéntesünket túl sok kérdéssel! Nem vezet semmi jóra, ha az önkéntes úgy érzi, hogy zaklatják s hogy egy csapat túl lelkes tinédzser új játékszerévé vált. A szolgálat kezdete érzelmileg nagyon intenzív időszak, ezért teret kell adnunk az önkéntesnek a saját gondolataiba való elmélyedésre is.

Mely témákat érintsük egy megérkezés utáni képzés során?

A fogadó szervezet felelőssége arról gondoskodni, hogy minden előre összegyűjtött fontos tud-

nivalót (tartalmi és gyakorlati) közöljön az önkéntessel (lásd 3.3.1 Az önkéntesek felkészítése). Lehetőséget kell adni az önkéntesnek arra, hogy reagáljon ezekre: hogy a projekttel kapcsolatos motivációját, különleges igényeit vagy képességeit megismertesse velünk.

Az alábbi keretes írásban olyan témákat sorolunk föl, melyekkel érdemes egy megérkezés utáni képzés során foglalkozni. Természetesen egy ilyen képzés pontos programja függ a rendelkezésre álló időkerettől is. A módszertan viszont mindig attól függ, hogy egy vagy több önkéntest fogadunk. Amennyiben több önkéntessel foglalkozunk egyszerre, hagyjuk őket kis csoportokban beszélgetni vagy ötletelni, és lehetőleg kerüljük az előadás jellegű elemeket!



Amikor az önkéntesek megérkeznek

• Üdvözlés

Próbáljunk meg kimenni az önkéntes elé a repülőtérre vagy a vasútállomásra, különösen hosszú távú önkéntes szolgálat esetén – így az önkéntes biztonságban és fontosnak érezheti magát. Először foglalkozunk az önkéntes legalapvetőbb szükségleteivel: szeretne-e enni, inni, zuhanyozni, WC-re menni, a szüleit felhívni stb. Ezután szervezetünk fontosabb tagjaival együtt szervezhetünk egy kis fogadást vagy vacsorát az önkéntes tiszteletére az irodánkban vagy valahol máshol. Figyelembe kell vennünk az esetleges időeltolódást vagy étkezésbeli különbségeket és azt, hogy ezek milyen hatással vannak az önkéntesre. Fontos, hogy a megérkezés első pillanatától kezdve foglalkozunk az önkéntessel. Nem biztos, hogy erre sok időnk van, ezért szánjunk fél órát az eddig említett dolgokra; magyarázzuk el, hogy mi fog történni és mikor, aztán kísérik el az önkéntest egy olyan helyre, ahol pihenni tud. A megérkezés utáni első órákban ne hagyjuk teljesen magára az önkéntest, valaki mindig legyen a közelében, lehetőleg az önkéntes mentora.

Az alábbiakra minél előbb sort kell keríteni, legkésőbb az első két napban, azért, hogy az önkéntes biztonságban érezhesse magát és hogy el tudjon igazodni a legalapvetőbb dolgokban. Az önkéntesek hajlamosak azzal a hittel megérkezni a szolgálati helyre, hogy a projekt 100%-ban megfelel a papíron leírtaknak – minden tökéletes, előre megtervezett és megfelelően előkészített. Még ha nem is ez az eset áll fenn, akkor is lényeges, hogy a legfontosabb tudnivalókat megbeszéljük velük és tájékoztassuk őket az aktuális helyzetről. Fontos, hogy megértsék, törődünk velük és szándékunkban áll megoldást találni minden problémára. Valószínűleg az önkéntesek csak örülnek, ha látják, hogy a projekt keretei elég rugalmasak ahhoz, hogy az ő különleges kívánságait, szükségleteiket és képességeiket is figyelembe lehet venni.

Az első két nap teendői

• Bemutatkozás

Mutassuk be egymásnak az önkénteseket és a szervezet tagjait, ill. egyéb munkatársait! Magyarázzuk meg mindenki szerepét, és említsük meg azokat a személyeket is, akik nem feltétlenül dolgoznak az irodában, de érintve vannak a projektben (pl. a döntéshozó testület tagjai)!

• Gyakorlati kérdések

Ismertessük a szállással és a jelenlegi vagy jövőbeli lakótársakkal kapcsolatos szabályokat! Beszéljük meg az étkezéssel kapcsolatos tudnivalókat – pl., hogy hol fognak az önkéntesek az egyes napokon étkezni. További megbeszélendő témák: zsebpénz, biztosítás, nyelvtanítás, a szabadnapokra vonatkozó szabályok, telefonálási lehetőségek az irodából vagy a városból, hol lehet idegen nyelvű sajtótermékekhez hozzájutni, hol van internet-hozzáférés stb.



• A fogadó szervezet

Mutassuk be a szervezet céljait, tevékenységeit, szervezeti struktúráját és a munkatársakat! Fontos, hogy elmagyarázzuk, hogy milyen keretek között dolgozunk és melyek a fő célkitűzéseink. Meglehetősen frusztráló egy önkéntes számára, ha megkérjük, hogy végezzen el egy feladatot anélkül, hogy értené, mi is a projekt célja. Fontos megértetni az önkéntesekkel, hogy ha nehéz köveket kell cipelniük, egy csoportra főzniük vagy éppen fénymásolniuk, ezt egy magasabb cél érdekében teszik, és a konkrét tevékenység, amit végeznek, nagyon értékes része a projektnek.

• A projekt

Mutassuk meg az önkéntesnek a munkahelyet! Ha az eredeti projektleíráshoz képest bármi változás van, arról tájékoztassuk az önkéntest és magyarázzuk meg a változás okát! Mondjuk el, hogy ki fog még ezen a projekten dolgozni, és hogyan illik bele ez a projekt szervezetünk mindennapi tevékenységébe. Adjunk teret az önkéntes véleményének, ötleteinek! Fontos, hogy érezze, ő is felelős a projekt sikeréért és ehhez egyéniségével és tapasztalataival is hozzájárulhat.

• Motiváció

Magyarázzuk el az önkénteseknek, miért döntöttünk amellett, hogy projektünkre nemzetközi önkénteseket fogadunk, és milyen tapasztalataink vannak ezzel kapcsolatban! Kérjük meg az önkénteseket, hogy ők is mondják el, miért vágtak bele egy ilyen szolgálatba és mit várnak el ettől a projekttől. Tudnunk kell, hogy az önkéntesek az első napokban még nagyon óvatosan fognak fogalmazni ilyen kérdésekben pusztán udvariassági okokból. Ezért fontos, hogy erre a kérdésre rendszeresen visszatérjünk, amikor az önkéntesekkel a projektről beszélgetünk. Saját elvárásainkat és az önkéntesekét a projekt során valószínűleg még sokszor kell változtatni, egymáshoz igazítani.

• A régió és az ország

Szervezetünk más önkéntesei vagy helyi fiatalok szervezésében érdemes bemutatni a környéket az önkénteseknek az első napokban – így lehetőség adódik az egymással való ismerkedésre is. Lehet például az önkénteseknek egy városnéző körutat szervezni, amely valamilyen kellemes közös esti programmal végződik. Vagy közösen meg lehet látogatni partnerszervezeteinket, már futó projekteket. Tájékoztassuk az önkénteseket minden olyan különleges szabályról vagy szokásról, amelyekről érdemes tudniuk!

• Interkulturális tanulás

Mindenképpen hasznos lehet az önkéntesek és a helyi fiatalok számára egy olyan foglalkozást tartani, amelyet az indulás előtti képzésnél javasoltunk. Sok új információ derülhet így ki az önkéntesekről és a helyi közösség mindennapjairól is. Később megkérhetjük az önkénteseket, hogy mutassanak be valamit saját kultúrájukból: főzhetnek a munkatársaknak, szervezhetnek egy estét, melyen saját országukat mutatják be. Hagyjuk, hogy az önkéntes eldönthesse, szeretne-e ilyesmit szervezni, és ha igen, mikor!

• Az önkéntes és a küldő szervezet bemutatkozása

Adjunk lehetőséget az önkéntesnek, hogy beszélhessen magáról és küldő szervezetéről, de az első napokban bízzuk az önkéntesre azt, hogy mennyi információt szeretne velünk megosztani. Fontos, hogy tiszta képet kapjunk az önkéntes eddigi tapasztalatairól, valamint arról, hogy eddig milyen szervezetben vagy projektben tevékenykedett – azért, hogy megértsük, a fogadó szervezet vagy projekt mely elemei lehetnek szokatlanok vagy újak az önkéntes számára. Kérjük meg az önkénteseket, magyarázzák meg, mit jelent saját országukban az önkéntes, a vezető, a koordinátor vagy a vezetőség tagja kifejezés! Kérjük meg őket, mondják el, hogy küldő szervezetük milyen projektekkal foglalkoznak. Ha ezeket a kérdéseket megbeszéljük az önkéntesekkel, akkor sok további félreértést elkerülhetünk, melyek az önkéntesség fogalmának különféle értelmezéseiből fakadhatnak.

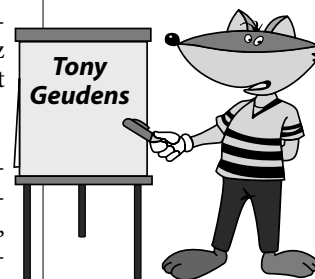
4.2 Motiváció

4.2.1 Az önkéntes motiválása

Nos, nemzetközi önkéntes szolgálati projektünk meg van tervezve és minden indulásra készen áll.

Nagy erőfeszítésbe kerül mindent megfelelően elindítani ezen az úton, és kár lenne elveszíteni az önkénteseket az út során. Ezért fontos szem előtt tartani az önkéntesek motivációját.

Mi is a motiváció? Handy (1997) „E-rők”-nek hívja őket: energia, izgalom, lelkesedés, törekvés (angolul „E-forces”: energy, excitement, enthusiasm, effort – *A ford.*). Az önkéntesek persze nem annyira önzetlen emberek, hogy minden ellenszolgáltatás nélkül végezzenek bármilyen munkát. E-rőiket nem ingyen adják, hanem cserébe azért,





hogy bizonyos igényeik teljesülnek a munka során. Az önkéntes (tudat alatt) átgondolja, hogy a munkába fektetett energiája nagyjából egyenlő mértékű-e a remélt haszonnal. Ez egy kissé durvának és opportunistának hangzik elsősre, de az önkéntesek többnyire szimbolikus vagy szociális ellenszolgáltatást várnak fáradozásaikért. Az önkéntesek menedzselése olyan körülmények megteremtését jelenti, melyek között az önkéntesek boldogok attól, hogy ők önkéntesek. Vagy megszoknak, vagy megszöknak, ezért fontos, hogy a fogadó szervezet kielégítse az önkéntesek igényeit annak érdekében, hogy E-rőiket fenntartsa.

Igények

Ahogy azt már a 3.3.2 A küldő és a fogadó szervezetek felkészítése című fejezetben is kifejtettük, a fogadó szervezetnek nagy szerepe van az önkéntes alapvető igényeinek kielégítésében. Ha nem gondoskodunk megfelelően az alapvető szükségletek kielégítéséről – úgy mint megfelelő szállás és étkezés, biztonságérzet, kapcsolatok, a szociális hovatartozás érzése –, akkor nagyon megnehezítjük az önkéntes számára, hogy teljes erőbedobással vehessen részt a projektben. Annak érdekében, hogy a projektben az önkéntes személyes fejlődésének és projektbe fektetett munkájának aránya megfelelő legyen, fontos, hogy törődjünk az önkéntessel, ha problémái vannak a szállással, az újfajta ételekkel, a kommunikációval; ha még bizonytalanok érzik magukat az új környezetben vagy nehezen talál barátokat. Az önkéntes csak akkor tud megfelelően a munkájára koncentrálni, a projekt és a saját céljait elérni, ha ilyen problémákkal már nem kell törődni.

Az önkénteseknek számtalan különféle okuk lehet arra, hogy miért áldoznak időt és energiát egy projektre. A definíció szerint ezt nem anyagi ellenszolgáltatásért teszik, hanem valamilyen szimbolikus (szociális, gyakorlati vagy lelki) „haszon” reményében. Alkalmanként azonban egy-egy kis ajándék csodákat tehet (a szervezet pólója vagy egy CD az önkéntes születésnapjára stb.) az önkéntesekkel. Az önkénteseket többnyire az önkéntességgel járó szociális előnyök érdeklik: új embereket akarnak megismerni, jól akarják magukat érezni, elismertségre és presztízszre vágnak, egy csapathoz akarnak tartozni. A gyakorlati szempontokat se felejtjük el: az önkéntesek segíteni szeretnének másoknak, valami hasznosat akarnak csinálni, új készségeket akarnak szerezni, növelni akarják esélyeiket a munkaerőpiacon. Az önkéntesség az egyéniség kifejezését is segítheti (lelki haszon): az önkéntes képessé válik más szemmel látni önmagát és a világot, képviseli az általa fontosnak tartott értékeket, megtalálja helyét az életben.

Ötletek képzésekhez

Kérjük meg a képzés résztvevőit, hogy gondoljanak egy olyan élethelyzetre, amikor önkéntesek voltak! Kérjük meg őket, hogy soroljanak fel pár anyagi, szociális, lelki vagy gyakorlati hasznót, melyeket az önkéntesség során szereztek! Ezeket a csoport hasonlítsa össze és beszélje meg! Ügyeljünk arra, hogy a beszélgetés ne akadjon meg azon, hogy valamelyik haszon inkább szociális vagy inkább gyakorlati. A gyakorlat célja, hogy megvizsgáljuk, milyen szimbolikus haszonnal járhat az önkéntes szolgálat, és nem az, hogy a hasznokat csoportosítsuk típusok szerint.

Az igények egyeztetése

Annak érdekében, hogy önkénteseinket megfelelően motiválni tudjuk, ill., hogy E-rőiket a lehető legjobban kiaknázhassuk, figyelembe kell vennünk igényeiket; vagy aszerint kell velük foglalkozni, hogy mi mit tudunk az önkéntesek számára cserébe nyújtani.

A motiváció menedzselése során egyrészt fontos ismernünk önkénteseinket és igényeiket, másrészt azt, hogy szervezetünk mit vár el az önkéntesektől és mit tud számukra nyújtani. Így megtalálhatjuk az arany középutat aközött, amit a felek adni tudnak egymásnak, ill. kapni szeretnének egymástól. Ezt az adok-kapok folyamatot az egész projekt során figyelemmel kell kísérni és egyensúlyban kell tartani.

A különböző igényeken túl az önkéntesek különféle feladatokra vágnak. Néhány önkéntes képzettségű és/vagy jobban érdeklik a szociális tevékenységek, mások kreatív feladatokra vágnak, vannak, akiket az egyszerű gyakorlati teendők is boldoggá tesznek. Még jobban tudjuk motiválni az önkéntest, ha a számára legmegfelelőbb feladattal látjuk el.

Az önkéntesek motiválásában nagyon fontos szerepet játszik a közös felelősségvállalás érzésének kialakítása is. A projekt szervezőinek mindig érdemes bevonniuk az önkénteseket a célok és feladatok megbeszélésébe azért, hogy ezekért az önkéntesek is felelősséget érezzenek. A projekt így az ő projektjüké válik, a fogadó szervezet az ő szervezetük lesz.

A motiváció feltérképezése

A motiváció, az igények és a célok nagyon elvont fogalmak, amelyeket nehéz megmagyarázni, ezért talán könnyebb vizuális módon feltérképezni az önkéntesek motivációját. Ezek a rajzok képezhetik



az ún. pszichológiai szerződés alapját az önkéntes és a fogadó szervezet között, vagy időközi értékelő célokat is szolgálhatnak (lásd 5.1 Értékelés).

Két kéz

Rajzoljunk egy „adok kezét”, amelybe az önkéntes beleírja, hogy ő mit ad bele ebbe a projektbe, hogyan járul hozzá annak sikeréhez; valamint egy „kapok kezét”, amibe azt írja, amit kapni szeretne a projektben való részvételtől.

Adok kéz

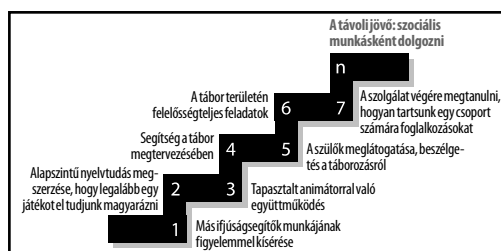
bizonyos célokat szeretnék elérni
tükörcént szeretnék szolgálni a projekt számára
saját hazámról szeretnék információkat átadni
aktív részvétel
6 óra/nap
megpróbálok kommunikálni
megpróbálok nem ítélkezni, hanem megérteni
új ötleteket javaslok
kíváncsiság
...

Kapok kéz

találkozás más önkéntesekkel
honlaptervezés megtanulása
bevonjanak a munkába
legyen valaki, akivel beszélhetek
saját kezdeményezéseket megvalósítani
megtanulni a nyelvet
megismerni a fogadó országot
támogatás és elismertség
...

A lépcső

Rajzoljunk egy lépcsőt egy darab papírra, és a végső célt írjuk rá a legfelső lépcsőfokra! A végső cél elérését bontsuk egymást követő kisebb lépésekre és vezessük így az önkéntest a legfelső lépcsőfokra! Megkérhetjük az önkéntest, hogy maga is írjon, rajzoljon vagy a különböző szintekből készítsen egy kollázst.



Motiváló feladatok – motivált önkéntesek

Akkor lesznek csak motivált önkénteseink, ha számukra motiváló feladatokat biztosítunk.

- A munkának valódinak kell lennie (az adott feladatot valakinek mindenképpen el kell végeznie – az önkéntesek érezhetik, hogy szükség van rájuk).
- Fontos, hogy a munkatársak értékeljék az elvégzett munkát (megbecsülés és elismerés) – ezért sokat segít, ha az önkéntesek és a munkatársak rendszeresen megbeszélnek, hogy mik azok a feladatok, amiket feltétlenül szükséges elvégezni (lásd 3.3.2 A küldő és a fogadó szervezetek felkészítése).
- Fontos, hogy a munka érdekes, kihívásokkal teli, kielégítő legyen és figyelembe vegye az önkéntesek különleges igényeit is (ezért még a feladatok leírása előtt érdemes megismerni az önkénteseket).
- Világos célokat kell megfogalmazni és biztosítani kell, hogy a célok elérhetőek legyenek. A feladatok nehézségi és bonyolultsági fokának növelése, valamint az egyre több kihívás éberen tartja az önkénteseket. A célokat rendszeresen felül kell vizsgálni. Tartsuk számon a munka eredményeit és azt, hogy az önkéntesek hogyan teljesítenek – szervezzünk rendszeres értékelő találkozót a projekt során! Kísérjük figyelemmel azt is, hogy az önkéntesek hogyan fejlődnek mind személyes, mind szakmai szempontból (lásd 4.3 Az önkéntesek folyamatos támogatása)!
- Osszuk meg a felelősséget az eredmények elérésével kapcsolatban! A munka leírása ne csak a feladatok felsorolását tartalmazza, hanem a remélt eredményeket is! A munkának legyen egy értelmes végső célja vagy végső terméke!



- Biztosítsunk lehetőséget szimbolikus jutalmakra: baráti kapcsolatok teremtése, bulizás, munkán kívüli tevékenységek, vacsorák, hétvégi kirándulások, új készségek tanulása, apró ajándékok stb.!
- Fontos, hogy az önkéntesek érezzék, ők is felelősök valamiért a projektben. Bízunk felelősségteljes feladatokat az önkéntesekre (vonjuk be őket a munka, a feladatok megtervezésébe), de segítsük őket, ha erre szükségük van!
- Adjunk teret az önkénteseknek arra, hogy gondolkodjanak, és ne csak utasításokat kövessenek (ők sem gépek) – ez azzal jár, hogy a szervezet munkatársainak át kell adniuk pár felelősségteljes feladatot az önkénteseknek, de természetesen segíteniük kell az önkénteseket, ha azok a feladatok elvégzése során hozzájuk fordulnak tanácsért.

Néhány gyakorlati tipp motiváció témában!

Minden embernél más módszer működik, de álljon itt néhány javaslat, melyeket érdemes megfontolni, ha elégedett és boldog önkénteseket szeretnének magunk körül látni. Egészítsük ki a listát saját ötleteinkkel!

- Az emberek szeretik jól érezni magukat (néha egy köszönet, egy apró ajándék, egy őszinte bók csodákat művel; tekintjük őket a csapat részének, kérdezzük meg a véleményüket stb.).
- Vigyázzunk arra, hogy több pozitív, mint negatív visszajelzést adjunk az önkénteseknek!
- Amikor visszajelzést adunk, véleményünket objektíven fogalmazzuk meg, megfigyelhető tények alapján! Ellenkező esetben az önkéntesek nem fogják komolyan venni visszajelzéseinket (ha pl. pusztán az udvariasság kedvéért dicsérjük őket).
- A negatív visszajelzést jó, ha olyan ember adja, akivel az önkéntesnek jó a kapcsolata, akire az önkéntes felnéz.
- Ha az önkéntes hibát vét, ne vonjuk felelősségre, csak beszéljük meg vele a dolgot és kérjük meg, hogy vonja le a tanulságot a jövőre nézve!
- Mindenképpen javítsunk a munkahelyen az olyan tényezőkön, amelyek elégedetlenséget szülnek: stresszes munkakörülmények (zaj, szokatlan munkaidő, nincs hozzáférés a számítógéphez stb.), személyes kapcsolatok hiánya (nincs idő munka közben egy kis beszélgetésre, nincsenek kávészünetek stb.)!

Vészjelzések

Nem mindig természetes motivációról és szükségletekről beszélgetni, ezért lehet, hogy az önkéntesek nem fognak rögtön beszámolni arról, ha lelkesedésük alábbhagy. Itt van néhány vészjelzés, amelyekből már következtetni lehet arra, hogy valami baj van. Figyeljünk ezekre, és ha ilyet észlelünk, foglalkozzunk velük!

- Az önkéntes többet hiányzik a munkahelyről, mint szokott.
- Az önkéntes ok nélkül, szokatlan mértékben túlórázik.
- Az önkéntes minden ok nélkül elkezd szörfözni az interneten.
- Jelentősen növekszik a hazatelefonálás száma.
- Az önkéntes könnyen megsértődik és mindent magára vesz.
- Az önkéntes egyre többet sóhajtozik.
- Az önkéntes egyre csendesebb lesz és nem reagál dolgokra.
- Az önkéntes munkatempója lelassul.
- Az önkéntes összeomlik és elkezd sírni.
- Az önkéntes által végzett munka minősége egyre rosszabb.
- A projekt célcsoportja vagy ügyfelei egyre többet panaszkodnak.
- Az önkéntes állandóan kedvenc hazai együttesét vagy kedvenc rádióját hallgatja.
- Az önkéntes már nem megy ebédelni a kollégákkal vagy barátokkal.
- Úgy tűnik, hogy az önkéntes egyetlen szabadidős tevékenysége az alkoholizálás marad.

4.2.2 A munkatársak motiválása – az elfelejtett dimenzió

„Kezeld úgy az önkénteseidet, ahogyan a fizetett alkalmazottaidat kezelnéd, és kezeld úgy a fizetett alkalmazottaidat, ahogyan az önkénteseidet kezelnéd.”
(YMCA Kézikönyv)

Miután eddig az önkéntesek motiválására már annyit koncentráltunk, könnyen beleeshetünk abba a csapdába, hogy elfeledkezünk szervezetünk fizetett alkalmazottairól, akiknek együtt kell dolgozniuk az önkéntesekkel. Az önkéntesek motiválására tett legtöbb javaslat a fizetett munkatársak esetében is alkalmazható. Sajnos azonban van egy nagy különbség: a fogadó szervezet alkalmazottai munkájukért fizetést kapnak, és ez sokszor jó ürügyként szolgál arra, hogy elhanyagolhassuk



az ő motivációjuk fontosságát; holott az önkéntessel együtt kell dolgozniuk, képezniük kell őt és ellenőrizniük kell munkáját. Lelkesedésük kétségtelenül az önkéntesekre is átragad, de sajnos annak hiánya is (a továbbiakban a fizetett alkalmazottak helyett csak röviden a munkatársak vagy alkalmazottak szavakat fogjuk használni).

Miért érdemes külföldi önkénteseket fogadni?

- A fogadó szervezet számára interkulturális tanulási lehetőséget biztosítanak.
- Van, aki számára egy egész életre szóló élményt nyújthatunk.
- Más szemmel nézik a dolgokat, új nézőpontokra hívják fel a figyelmünket.
- Megmutathatjuk nekik, hogy mivel foglalkozunk, és ezeket a dolgokat hazatérésük után hasznosíthatják.
- A mi szervezetünket választották és tetszik nekik a munkánk.
- Fejleszthetjük az önkéntes készségeit és önbizalmát, melyre máshogyan nem lenne módja.
- Nyerünk vele két segítő kezet és egy friss elmét tele új ötletekkel.
- Reklámozhatjuk a nemzetközi önkéntes szolgálatot.
- Az önkéntesek motiváltak és tanulni szeretnének.
- Életre szóló barátságokat köthetünk.
- Nemzetközi ízt visznek mindennapi tevékenységeinkbe.
- Megtanulhatjuk a nemzetközi önkéntesekkel való foglalkozást.
- Az önkéntesek néha extra anyagi támogatást nyújtanak a szervezet számára.
- Kulturálisan érzékenyebbé és felkészültebbé válhatunk más interkulturális helyzetekre.
- Bármilyen más.

Ha szervezetünk munkatársai minden további nélkül elfogadják ezeket az érveket nemzetközi önkéntesek fogadásával kapcsolatban, nagyon büszkék lehetünk magunkra. Sajnos azonban ez nem mindig van így. A munkatársaknak nem mindig tetszik, ha önkéntest akarunk fogadni, mert félnek, hogy az „olcsó” munkaerő miatt elveszthetik munkájukat vagy munkájuk egy részét. Amiatt is aggódhatnak, hogy az önkéntesek csak többletmunkát jelentenek majd számukra (feladatok előkészítése az önkéntesek számára, sok megbeszélés, felügyelet, papírmunka a támogatással és az értékeléssel kapcsolatban stb.). Az is előfordulhat, hogy munkájuk annyira közel áll a szívükhöz, hogy nem

akarják azt senkivel sem megosztani, vagy attól félnek, hogy a „megbízhatatlan” önkéntesek nem fogják a munkát olyan jól elvégezni, mint ők. Habár ezek az érvek általában irracionálisak, tény, hogy egyes munkatársak gondolkodását erősen befolyásolhatják. Ezért elsődleges fontosságú, hogy az önkéntes szolgálat szervezője foglalkozzon ezzel a problémával.

- Első lépésként derítsük ki, hogy munkatársaink hogyan viszonyulnak az önkéntesekhez (Ők voltak-e valaha is önkéntesek? Milyen előnyöket látnak az önkéntesekkel való együttműködésben?)! Ezekre fényt deríthetünk egy egyszerű kérdőív segítségével, interjúk vagy egy baráti beszélgetés során.
- Az önkéntesekkel való együttműködés ellenzőit azzal lehet a legjobban elhallgattatni, ha már a kezdetektől bevonjuk őket az önkéntesek fogadásának előkészítésébe, ahogy ezt már a 3.3.2 A küldő és a fogadó szervezetek felkészítése című fejezetben is említettük. Ha a munkatársakat is bevonjuk az előkészítésbe, megosztjuk velük a legújabb ötleteket, kikérjük véleményüket, ezzel további támogatókat szerezhetünk magunknak az önkéntes szolgálati projekthez.
- Ha megpróbálunk mindenáron rájuk erőltetni valamilyen ötletet vagy hevesen védjük azt, lehangolva munkatársainkat érveinkkel, akkor ezzel csak ellentétes hatást érünk el: nem támogatni fognak, hanem védekezni.
- Ha a munkatársaktól elvárjuk, hogy szorosan együttműködjenek az önkéntesekkel vagy felügyeljék az önkéntesek munkáját, akkor ezt valahogyan el kell ismerni (pl. a munkaköri leíráson kell változtatni, képezni kell a munkatársakat ezekre a feladatokra, új feladataik alapján új beosztást kell számukra találni, fizetésemelést kell adni stb.), mivel ezek a feladatok több felelősséggel járnak és új készségeket követelnek meg.
- Amennyiben nemzetközi önkéntesekkel szeretnénk együttműködni, a munkatársak felkészítése során tartunk interkulturális képzést is!
- A munkatársakat vonjuk be az önkéntesek feladatainak megfogalmazásába is, így képesek lesznek az önkéntesek elfogadására, és arra, hogy átadjanak olyan munkaterületeket is az önkénteseknek, amelyek eddig hozzájuk tartoztak.
- Végül, de nem utolsósorban: az önkéntesekkel való foglalkozás nem szabad, hogy a szervezet mindennapi munkáján felül extra terhet jelentsen – ezért mind időben, mind anyagilag gondosan elő kell készíteni és be kell építeni a szervezet munkatervébe.



A munkatársak nagy befolyással lehetnek az önkéntesekre. Az önkéntesek megérik, ha a szervezet munkatársai csak kényszerből túrik meg őket, ezért ahol nem kívánatosak, ott igyekeznek nem jelen lenni. Viszont kis erőfeszítéssel nagyon kellemessé tehetjük az önkéntesek ittlétét (egy kis köszönettel, ajándékkal, a helyi újságban megjelenő cikkel, egy meghívással vagy baráti beszélgetéssel); az önkéntesek érezhetik, hogy tartoznak valahová, hogy értékelik és tisztelik őket, otthonosan érezhetik magukat. Ezért fontos, hogy munkatársaink pozitívan álljanak hozzá a nemzetközi önkéntesek fogadásához.

Fontos, hogy a projektbe bevont minden szereplő ismerje az önkéntes szolgálat kereteit: a szervezet miért vesz ebben részt és kinek mi a szerepe.

- Világosan el kell választani az önkéntesek és az alkalmazottak szerepeit és helyét a szervezetben, ami alátámasztja, hogy az egyik fél miért kap fizetést, míg a másik miért nem; hogy az alkalmazottakat miért lehet megkérni arra, hogy túlórázzanak, míg az önkénteseket nem (hacsak bele nem egyeznek) stb. Ha ezek a feltételek már kezdettől fogva le vannak tisztázva, akkor meglehetősen problémamentes közös munkának nézünk elébe.
- Az önkéntesekre és a szervezet munkatársaira úgy is tekinthetünk, mint egy teamre, amelyben az önkénteseknek és a munkatársaknak egymást kiegészítő szerepük van.
- A csapatszellem úgy is erősíthető, hogy az egész csapat munkáját (az önkéntesekét és a munkatársakét) mindig együtt értékeljük, és nemcsak a munkatársak értékelik az önkéntesekét.
- Amikor apró ajándékokról van szó (pl. egy vacsora vagy egy kis ajándék), ne hagyjuk ki azokat a munkatársakat sem, akik az önkéntesek legfontosabb támaszai lehetnek a szolgálat során!

4.3 Az önkéntesek folyamatos támogatása

Nagy kihívás a fiatal önkéntesek számára nekivágni egy külföldi önkéntes szolgálatnak, beleszokolni a nagybetűs életbe; különösen akkor, ha ez az első ilyen alkalom számukra – sőt: annál nagyobb kihívás, minél jobban eltér a fogadó ország kultúrája a sajátjukétól vagy minél hosszabb a szolgálat

időtartama! Ezért az önkéntesek jóléte és a projekt sikere érdekében nagyon fontos az önkéntesek folyamatos támogatása. Főleg hosszú távú önkéntes szolgálat esetén van szükség egy ún. mentorra (hívhatjuk segítőnek, instruktornak, tutornak, önkéntes menedzsernek stb.), aki figyelemmel kíséri az önkéntesek fejlődési folyamatát és közreműködésüket a projektben. A rövid távú önkéntes szolgálat során szükséges támogatással kapcsolatban lapozz a fejezet végére!

Növekedés

Az önkéntesek segítésének egyik konkrét modellje a John Whitmore által kidolgozott, ún. GROW-modell. (Az angol *grow* szó jelentése *nőni, növekedni – A ford.*) A mentor dolga, hogy elősegítse az önkéntes fejlődését a projekt során és beilleszkedését az új környezetbe. A GROW szó mindegyik betűje egy olyan területet képvisel, amellyel foglalkozni kell, ha önkéntesekkel dolgozunk. A GROW-modell betűi által képviselt pontokat követve megtalálhatjuk a legmegfelelőbb módot arra, hogyan tudjuk az önkéntesek képességeit minél jobban kamatoztatni – mind szervezetünk, mind az önkéntesek számára.

	Célok (Goals) Mit akarunk elérni?
	Valóság (Reality) Mik az erősségeink és gyengeségeink?
	Lehetőségek (Options) Mik a lehetőségeink?
	Akarat (Will) Melyik az a lehetőség, amit mindkét fél meg akar valósítani?

A **G** betű jelentése **Goals (Célok)**: a legfontosabb dolog megbeszélni az önkéntessel az önkéntes szolgálat céljait mind a fogadó szervezetet, mind az önkéntest illetően (ennek a fontosságát már többször említettük ebben a T-kitben, amikor a felkészítésről beszéltünk). Ha nem határozzuk meg, hogy milyen célokat szeretnénk elérni (mind rövid, mind hosszú távon), akkor soha nem is leszünk képesek felmérni azt, hogy elértük-e céljainkat (lásd 5.1 Értékelés című fejezet).

Az **R** betű jelentése **Reality (Valóság)**: amint a célok a projekt résztvevői számára már világosak (egy jó projekt alapja az áttekinthetőség), fontos megvizsgálni, hogy a valóság, a projekt konkrét helyzete és az önkéntes mennyire teszi lehetővé a célok könnyű elérését. Írjuk le a projekt látható gyengeségeit és erősségeit! Mennyire reálisak az általunk kitűzött célok?

