

6. Amire még gondolnunk kell



T-kit
Nemzetközi
önkéntes szolgálat

6.1 Önkéntes szolgálat hátrányos helyzetű fiatalok számára

Hátrányos helyzet...?

Mindenekelőtt legyünk nagyon óvatosak a „hátrányos helyzetű” fiatalok kifejezéssel, mert nagyon sok negatív értelmezés kapcsolódik ehhez, így könnyen megbélyegzi azokat az embereket, akikről ebben a fejezetben szó lesz! Ezek a fiatalok többnyire nem akarják, hogy hátrányos helyzetűként emlegessék őket. Ehelyett talán a „társadalmi kirekesztés” fogalma lenne megfelelőbb, mert ez nem az emberekre vonatkozik, hanem arra a helyzetre, amely kirekeszti ezeket a fiatalokat és csak korlátozott mértékben biztosít számukra lehetőségeket. Ráadásul a hátrányos helyzet és a társadalmi kirekesztés fogalma aszerint is változik, hogy az egyes ember honnan jön. Svédországban egy munkanélküli hátrányos helyzetűnek számít, míg ugyanez Észak-Angliában elképzelhetetlen, mivel ott a magas munkanélküliségi ráta miatt a népesség nagy része társadalmi kirekesztettségre lenne kárhóztatva – ami nem így van. Ugyanígy az, hogy valaki nő, még nem feltétlenül jelent társadalmi kirekesztettséget, de néhány bevándorló csoportban a nőknek kevesebb lehetőségük van, mint a férfiaknak. Ez attól is nagymértékben függ, hogy egy ember hogyan kezeli az adott társadalmi helyzetet. Ha valaki egy etnikai kisebbséghez tartozik, nagyon könnyen szembetalálhatja magát a társadalmi kirekesztéssel; de az is lehet, hogy minden olyan lehetőséghez hozzájut, mint a társadalom bármely másik tagja. Ezért ebben a fejezetben olyan fiatalokról beszélünk, akik speciális odafigyelést és több erőforrást igényelnek ahhoz, hogy részt vehessenek az önkéntes szolgálatban.

Az elmúlt években sok szó esett a nemzetközi önkéntes szolgálatról és arról, lehet-e ez egy jó módszer a társadalmilag kirekesztett fiatalok életminőségének javítására. A nemzetközi önkéntes szolgálat azonban nem lehet ennek a célcsoportnak a végcélja, ami után már nem történik semmi. Ez csak egy lépés a nehéz helyzetben lévő fiatal életében. A nemzetközi önkéntes szolgálaton kívül is léteznek még más fontos célok, amelyekről már akkor beszélni kell, amikor megkezdjük az együttműködést ezekkel a fiatalokkal (pl. független élet, munkahely stb.). Nagy a valószínűsége, hogy az ifjúsági vagy szociális munkásnak jut eszébe a nemzetközi önkéntes szolgálat és nem a nehéz helyzetben lévő fiatalnak.

A társadalmilag kirekesztett emberekkel való foglalkozás nagyfokú érzékenységet és különleges odafigyelést igényel. Ezért érdemes olyan szervezetekkel együttműködni, amelyeknek már van némi tapasztalatuk a társadalmi kirekesztettség terén. Ha nehéz helyzetben lévő fiatalokkal foglalkozunk, az mindig több munkát igényel, mint a „klasszikus” célcso-

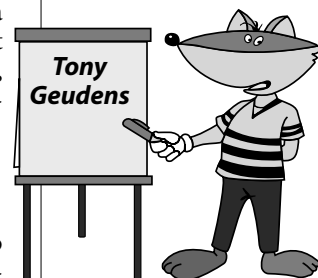
port. Ennek ellenére a társadalom számára talán a legszükségesebb és leghasznosabb az, ha lehetőséget biztosítunk a leginkább rászoruló fiataloknak arra, hogy külföldre utazzanak és részt vegyenek egy projektben.

Felkészülés a nagy ugrásra

Nos, ha hátrányos helyzetű önkénteseink nagyobb figyelmet igényelnek, akkor mi is az, amire tulajdonképpen figyelni kell? Az önkéntesek felkészítésének egyik alapelve a bizonytalanság csökkentése. Az új és bizonytalan helyzetek félelmet keltenek, főleg, ha valakinek még nincs nagy gyakorlata az ilyenek kezelésében.

Legtöbb esetben a társadalmilag kirekesztett fiataloknak csak nagyon kevés lehetőségük van arra, hogy külföldre utazzanak vagy új helyzetekkel egyedül birkózzanak meg. A nemzetközi önkéntes szolgálatra való felkészítés egyik módja az, hogy a fiatalokat fokozatosan megismertetjük olyan helyzetekkel, amilyenekbe később, önkéntesként kerülhetnek. Nemzetközi ifjúsági cserében való részvétel vagy egy nyaralás is sokat segíthet abban, hogy a fiatal átérezhesse, milyen egy ideig külföldön tartózkodni (vonatjegyeket venni, szembesülni az azal, hogy az emberek más nyelvet beszélnek vagy más a vallásuk stb.); de így mégis biztonságban érezheti magát, mert barátokkal van, akikkel egy nyelvet beszél. Egyéb módszereket és technikákat az interkulturális érzékenység fejlesztésére *Az interkulturális tanulás* című T-kitben találhatunk (mely letölthető a www.training-youth.net honlapról). Az önkéntes szolgálatot, mint olyat is tudatosítani kell a fiatalban – amit a legjobban úgy érthetünk el, ha a fiatal közvetlen környezetében egyre inkább bevonjuk őt különféle önkéntes tevékenységekbe. Mielőtt például elutaznának egy ökológiai projektre, érdemes bevonni őket egy helyi környezetvédelmi szervezet munkájába. Így az önkéntes már ráérezhet annak az ízére, hogy milyen egy projektben dolgozni, feladatokat elvégezni, másokkal együttműködni. A külföldi tartózkodás először lehet rövidebb, de igény szerint fokozatosan hosszabbítható, vagy később lehet egy hosszabb nemzetközi önkéntes szolgálat.

Az önkéntesnek úgy is segíthetünk az új helyzettel való boldogulásban, hogy a projekthez csatlakozik egy ismerős. Ez lehet egy barát, ifjúságsegítő, egy másik hasonló helyzetben lévő, hasonló korú önkéntes vagy valaki, aki az önkéntes anyanyelvét beszéli. Ha az önkéntessel még a (hosszú távú) szolgálat előtt meglátogatjuk a projektet, akkor ezzel is csökkenthetjük aggodalmát, „Vajon hová is fogok kerülni?”-érzését.





Nagyon fontos, hogy önkénteseinkkel bizalmas kapcsolatot alakítsunk ki: ezért tanácsos rendszeres találkozókat szervezni, hogy lássák, tiszteljük és meghallgatjuk őket. Mindig vonjuk be az önkénteseket az őket érintő döntésekbe. Rádadásul, ha az önkénteseket olyan országba küldjük, ahol ugyanaz a hivatalos nyelv, mint otthon, akkor a helyzet kevésbé tűnhet megerőltetőnek és riasztónak az önkéntesek számára.

Nagyon fontos az is, hogy hogyan állunk hozzá az egész projekthez és a felkészítéshez. Különösen akkor, amikor olyan önkéntesekkel foglalkozunk, akik tanulási nehézségekkel küzdenek vagy akiknek iskolásélete rövid vagy viharos volt, egy komoly, tudományos megközelítés meglehetősen sok akadályba ütközne. Néhány önkéntes akár (fél)analfabéta is lehet – tehát ilyen esetekben a vizuális eszközök (videó, képek stb.) vagy a beszélgetések bizonyulhatnak a legjobb módszernek. Legjobb, ha minden olyan dolgot elvetünk, ami az iskolára emlékeztetheti a fiatalokat. Ilyenkor az új készségek, feladatok vagy nyelv elsajátításának legjobb módja a tapasztalati tanulás (learning by doing) a munkavégzés során.

Az önkéntes szolgálat egyik célja, hogy némi alapvető önbecsülést adjon az önkéntesnek, és hogy az önkéntest elmozdítsa a társadalom pereméről. Az elért eredmények növelik az önbecsülést, a kudarcok viszont erősen csökkentik, különösen akkor, ha az önkéntes felelősséget érez tetteiért. Ezért nagyon fontos, hogy biztossítsuk a folyamatos sikerek elérését az önkéntesek számára – először kisebb feladatok, majd egyre nagyobb kihívások elé állítva őket, de mindezt úgy, hogy mindig elegendő segítség és értékelési lehetőség álljon az önkéntesek rendelkezésére. A pozitív visszajelzés (olyan fontos emberektől, mint a kollégák vagy a kortársak) nagyon fontos az önbecsülés kialakításában. A kudarcokat ne fűjük fel túlságosan, inkább vonjuk le belőlük a tanulságokat a jövőre nézve! De a munka mellett fontos az is, hogy olyan hangulatot teremtsünk (egy kis beszélgetéssel, viccekkel, apró figyelmességekkel), melyben az önkéntes el tud lazulni. Figyeljünk viszont arra, nehogy olyan helyzetet teremtsünk, amiben az önkéntes rosszul érzi magát vagy terhesnek érzi a helyzetet, mert eltulozzuk a kedveskedést (lásd 4.2.1 Az önkéntes motiválása)!

Néha a motiváció okozza az egyik legnagyobb problémát a társadalmilag kirekesztett fiatalok számára, különösen, ha az önkéntes szolgálat ötlete valaki mástól származik. Ezért nagyon fontos, hogy nyomon kövessük és – az önkéntesek motivációjáról szóló fejezetben található módszerekkel – fenntartsuk az önkéntesek lelkesedését. Az önkéntes csak úgy tudja meg-

őrizni erős motivációját, ha nem vesztegetjük az időt; és minél előbb elindul a szolgálati helyére azután, hogy rászánta magát a nemzetközi önkéntes szolgálatban való részvételre. Nemcsak az önkéntesek motivációjára kell azonban figyelniük: ne felejtjük el, hogy ők is egy kisebb közösség tagjai – érdemes a családnak és a barátoknak is elmagyarázni néha, hogy miben is vesz részt az önkéntes.

Fontos, hogy a hátrányos körülményekkel rendelkező önkéntesek felkészítését személyre szabottan végezzük, mivel minden egyes fiatal számára más dolog jelenthet nehézséget. Ezért érdemes olyan ifjúságsegítőket bevonni a felkészítésbe, akik személyesen ismerik az önkénteseket – azért, hogy minden egyes önkéntes igényeivel és problémáival foglalkozni tudjunk.

Ennek a célcsoportnak a sokfélesége miatt létfontosságú, hogy a küldő és a fogadó szervezet tisztázza, hogy az adott önkéntesnél pontosan miben is nyilvánul meg a hátrányos helyzet. Mindkét félnek részletesen meg kell ismerkednie az önkéntes életrajzával. Itt azonban felmerül a bizalmas adatok kérdése: kivel mit közlünk az önkéntessel kapcsolatban? Talán a fogadó szervezet mentora az a személy, akinek részletes információra van szüksége ahhoz, hogy az önkéntessel megfelelően tudjon foglalkozni és hogy biztosítani tudja minden érintett fizikai és erkölcsi épségét. Említést kell tenni minden korábbi egészségügyi vagy drogproblémáról, valamint bűncselekményekről (lopás, szexuális erőszak stb.), lehetőleg az önkéntes beleegyezésével. A fogadó szervezet más munkatársainak vagy önkénteseinek természetesen nem kell feltétlenül tudniuk ezekről a személyes ügyekről, hacsak ezek ismerete nem nélkülözhetetlen az önkéntessel való együttműködéshez.

Ha nehézségek merülnek föl...

Az önkéntes szolgálat során nagyon fontos, hogy segítsük az önkéntest annak érdekében, hogy meg tudja birkózni az új helyzettel. Ahogyan azt már említettük a 4.3 Az önkéntes folyamatos támogatása című fejezetben, több területen is segítséget kell nyújtanunk az önkéntes számára: interkulturális területen (meg kell neki magyarázni a kulturális különbségeket és félreértéseket), szakmai területen (képzések: a munkakörnyezet és a feladatok bemutatása) és az önkéntes mindennapi magánéletében (segítség a szabadidő hasznos eltöltésében: társas összejövetelek szervezése azért, hogy az önkéntes új embereket ismerhessen meg stb.). Fontos, hogy semmilyen készséget vagy tudást ne tekintünk magától értetődőnek.



Ha az önkéntesek csak korlátozott mértékű szociális készséggel rendelkeznek vagy nyelvi problémáik vannak, akkor szabadidejüket úgy kell megszervezni, hogy ennek során mindent megkaphassanak, amire szükségük van: barátokat, ismerősöket – akik az önkéntes anyanyelvét beszélik –, bulikat stb. Kortárs csoportok nagyon hasznosak lehetnek – mutassuk be az önkénteseket olyan helyi fiataloknak, akiknek hasonló a zenei ízlésük, akik hasonló háttérrel rendelkeznek, akik beszélik az önkéntes anyanyelvét vagy valamilyen hasonló nyelvet stb.! Az önkénteseknek szükségük van arra, hogy valamilyen csoporthoz tartozzanak; a projektnek figyelnie kell arra, hogy ezt az igényt ki tudja elégíteni.

Az önkéntes jólétének biztosításához fontos a kapcsolattartás az „otthoniakkal”. Ez jó lehetőség az önkéntes számára, hogy beszélhessen valakivel, akit ismer, a saját nyelvén vagy a saját dialektusában. Az otthoniak így jelezhetik az önkéntesnek, hogy érdeklő őket, hogy az önkéntes éppen mit csinál, és még nem felejtették el. Fontos, hogy az önkéntes rendszeresen találkozzon mentorával, akivel beszélhet a munkáról, életkörülményeiről, érzéseiről és motivációjáról. Ezzel tudjuk lemérni azt, hogy az önkéntes még mindig lelkesedik-e a projektért (lásd még 4.3 Az önkéntesek folyamatos támogatása). Ha a motiváció csökken, akkor adjunk az önkéntesnek egy kicsit több időt szórakozásra vagy más szabadidős tevékenységekre!

Az önkéntessel együtt készítsünk elő egy vészhelyzeti akciótérteret arra az esetre, ha tényleg valami nagy baj történik: rendkívüli honvágy, problémák a munkában, balesetek és hasonlók. Az akciótérter része lehet egy telefonszám, egy lezárt boríték némi pénzrel, egy csomag cigaretta olyan önkéntes számára, aki éppen most szokott le a dohányzásról stb. A projektben érintett minden személynek (önkéntes, fogadó szervezet, ifjúságsegítő a küldő országban) ismernie kell az akciótérteret.

Ha a nyelv problémát jelent, koncentráljunk a vizualitásra – szóbeli magyarázatok helyett inkább mutassuk meg, hogy mit szeretnénk! A legjobb, ha gyakorlati feladatok közös elvégzésére fektetjük a hangsúlyt. A szabadidőben is próbáljunk olyan lehetőségeket biztosítani az önkéntes számára, melyek során nonverbális tevékenységekben tud másokkal együtt részt venni. Például elmehetünk dartsot játszani ahelyett, hogy egy kocsmába mennénk beszélgetni. Az utazásunkról nem mesélünk, hanem fotókat mutatunk. A barátokkal való beszélgetést felválthatja a közös sportolás. Az önkéntes az ilyen jellegű tevékenységek során is meglehetősen sok szót fog elsajátítani.

A felkészítés során az önkéntesnek meg kell tanítanunk a nonverbális kommunikációt. Különböző interaktív nyelvtanítási módszereket találhatunk *A nyelvtanulás módszertana* című T-kitben (letölthető a www.training-youth.net honlapról).

Még nincs vége

Ami számít a „klasszikus” önkéntesek esetén, az valószínűleg duplán számít a hátrányos helyzetű önkéntesek esetén. A nemzetközi önkéntes szolgálatnak a hazautazással még nincs vége! Az egyik dolog, amivel minden önkéntes szembe találja magát, a hazatérést követő sokk. Előfordulhat, hogy az önkéntes a nemzetközi szolgálat során rengeteget változott, otthon viszont szinte minden változatlan. Otthon a család és a barátok azt várják, hogy ugyanaz az ember tér haza, aki elment, és a kísértések is ugyanazok maradtak (drogok, bűnözés, szociális problémák stb.). Így nyilvánvaló, hogy a hazatérésre is alaposan fel kell készülni, hogy az önkéntes szembe tudjon nézni régi életével és az emberekkel, akik nem mentek át olyan élményeken és fejlődési folyamaton, mint ő.

Ha fiatalokkal dolgozunk, fontos, hogy a szolgálat végén egy listát készítsünk arról, hogy miket tanultak és tapasztaltak külföldi önkéntes szolgálatuk során. Az önkéntesek önbecsülése szempontjából mindenképpen hasznos, ha látják a fejlődést, és az elért eredményekről beszélni tudnak valakivel – elmondhatják, mit éreznek. Ez társadalmi rangot és elismerést jelent az önkéntesek számára, amiben korábban esetleg nem volt részük. Másként is érzékeltethetjük az önkéntesekkel, hogy mennyire értékeljük a munkájukat: pl. ha bevonjuk őket a következő önkéntesgeneráció felkészítésébe. Ezzel is bizonyíthatjuk számukra, hogy most már rendelkeznek valami nagyon értékessel – olyan tapasztalataik vannak, melyeket érdemes másokkal megosztani. A küldő szervezetnél dolgozó ifjúságsegítőnek is nagyon fontos szerepe van – főleg, ha az önkéntes számára a külföldi szolgálat nem jelentett egyértelműen pozitív élményt. Ilyenkor az ifjúságsegítő dolga, hogy segítsen az önkéntesnek a tapasztalatokból levonni a megfelelő következtetéseket és legyőzni a kudarcérzetet.

A hazatérés könnyűnek tűnhet, de – éppen a hátrányos szociális háttérrel rendelkező fiatalok esetén – szembesülnünk kell rengeteg gyakorlati intézniloval – mint pl. lakhatási támogatás, munkanélküli segély, tb-támogatás visszaszerzése azután, hogy az ember egy ideig külföldön volt és nem volt a rendszer részese.



Az önkéntesnek vissza kell kerülnie a szociális juttatások rendszerébe, és ebben nagymértékben rá lesz szorulva a küldő szervezet mentorának segítségére (lásd még 5.2 Utánkövetés – élet az önkéntes szolgálat után). Mindezen gyakorlati tennivalók mellett a nemzetközi önkéntes szolgálat vége és a hazatérés után az önkéntessel együtt el kell gondolkodnunk, hogy melyek azok a következő lépések, amelyeket meg kell tennünk azért, hogy elérjük a projekt elején (remélhetőleg együtt) kitűzött célokat. Ha a kitűzött cél a nagyobb függetlenség elérése volt, és a külföldi szolgálat során ezt az önkéntes el tudta érni, akkor lehet, hogy a hazatérés után az önkéntes kész arra, hogy a saját lábára álljon és önálló életet kezdjen. Ha ez nem így van, akkor érdemes esetleg egy hosszabb önkéntes szolgálatba belevágni. Lehet, hogy az önkéntes megfelelően képzetté vált arra, hogy a fogadó szervezetnél végzett tevékenységekhez hasonló munkát találjon, vagy esetleg ilyen irányú tanulmányokat kezdjen el. A lényeg, hogy az önkéntes végre megfelelő terveket szőjön jövőjével kapcsolatban.

6.2 A társadalmi nemek⁷ a nemzetközi önkéntes szolgálatban



Mi köze ehhez a társadalmi nemeknek?

A statisztikák szerint több a nő, mint a férfi önkéntes. Pl. az Európai Önkéntes Szolgálatban – az Európai Bizottság programja (lásd még 2.3 Finanszírozás és költségtervezés) – 1999-ben jelentősen több nő önkéntes vett részt (75%), mint férfi (25%). Úgy tűnik, hogy a nyugati társadalmakban több nő hajlandó önkéntes szolgálatot vállalni.

Nem mindig könnyű megmagyarázni, hogy miért önkénteskedik több nő, mint férfi. Néhány tradicionális állásponton lévő ember ezt a különbséget azzal magyarázza, hogy a nőkben eredendően nagyobb természetes érdeklődés mutatkozik a gondozói tevékenységek iránt. Alapul véve azt a tény, hogy a szociális ellátás területén adódik a legtöbb önkéntes tevékenység, valamint, hogy a ma társadalmában is még sok nő tölt be elsősorban gondozói szerepet (pl. anya, háziasszony, ápolónő stb.), az önkéntes szolgálat vonzóbbnak tűnhet a nők számára. A mi véleményünk az, hogy a nők szerepe – mint gondozó – szocializálódás eredménye és nem velünk született adottság. Mégis, a gondozás és az önkéntesség máig női tevékenységnek számít, ezért aztán több nő megy nemzetközi önkéntes szolgálatra, mint férfi.

A férfiak általában kevésbé pozitívan viszonyulnak az önkéntes tevékenység gondolatához. A férfiak a szociális és kulturális területen végzett, nem fizetett tevékenységeknek alacsony társadalmi rangot tulajdonítanak, és ez csökkenti motivációjukat arra nézve, hogy részt vegyenek egy nemzetközi önkéntes szolgálatban. Mindemellett az önkéntes szolgálat sok olyan tulajdonságot vár el az önkéntesjelöltektől, melyekkel inkább a nők rendelkeznek – megintcsak a szocializációs folyamatoknak köszönhetően (pl. interperszonális készségek, együttműködési módszerek stb.). Természetesen a férfiak is elsajátíthatják ezeket a készségeket, de még mindig van némi lemaradásuk ezen a téren.

A férfi önkéntesek toborzásának problémája

Az önkéntes programok és tevékenységek során sok szervezet nagy hátránynak érzi a férfiak hiányát. A szociális területen működő szervezetek többnyire a társadalom lekicsinyített másai. Ha férfiak és nők egyenlő számban vennének részt az önkéntességben, a szociális szektor egy pozitív, gondoskodó férfiképet mutathatna, és más férfiak számára szerepmodelleket kínálhatna, akik éppen azért vonakodnak részt venni az önkéntességben, mert nincs előttük olyan férfi példa, amivel azonosulhatnának. Álljon itt néhány javaslat, melyekkel egy önkéntes szolgálat során javítani tudunk a nemek arányán:

- Kérdezzük meg korábbi és jelenlegi férfi önkénteseinket, hogy miért vesznek részt a nemzetközi önkéntes szolgálatban!
- Kérdezzünk meg más férfiakat (olyanokat, akik nem szervezetünk tagjai), hogy mivel lehetne őket rávenni arra, hogy részt vegyenek egy nemzetközi önkéntes szolgálatban!
- A válaszokat használjuk fel egy toborzószöveg megírásához, amely az ő igényeiket célozza meg; és programjainkat is módosítsuk ennek megfelelően!
- Használjunk férfi szónokot is, amikor programjainkról nagyobb közönség előtt beszélünk!
- Kiadványainkban férfi önkéntesek képeit is használjuk! (Pl. ha férfi önkéntesek tipikus női munkákat végeznek, gyerekekkel foglalkoznak, főznek, ez segíthet más férfiaknak az ilyen feladatokkal való azonosulásban. Mutathatunk viszont olyan képeket is, ahol férfiak tipikus férfimunkákat végeznek, mint például egy fahíd építése az erdőben – így talán férfiak számára is vonzóbbá tehetjük programjainkat.)

⁷ A társadalmi nem vagy gender kifejezés azokra a társadalom által konstruált női és férfiszerepekre utal, amelyeket nemük alapján tulajdonítanak az embereknek. A nemi szerepek ennél fogva bizonyos társadalmi-gazdasági, politikai és kulturális kontextus függvényei. A nemi szerepeket megtanuljuk. Eltérően az egyén biológiai nemétől, a nemi szerepek változhatnak. Lásd részletesebben: Brander et al., *KOMPASZ. Kézikönyv a fiatalok emberi jogi képzéséhez*, Mobilitás, Budapest, 2004, 417. – A ford.



A női önkéntesek toborzásának problémája

Az előbbiekkal ellentétben bizonyos kultúrákban éppen női önkénteseket nehéz találni, különösen külföldi önkéntes szolgálatra. Ha tudatában vagyunk azoknak a speciális akadályoknak, amelyekkel fiatal nők találják szembe magukat, amikor eldöntik, hogy külföldi szolgálatra mennek, szervezőként betekintést nyerhetünk abba, hogy hogyan toborozzuk, irányítsuk és segítsük őket. Fiatal marokkói bevándorló nők például nagy érdeklődést mutattak a program iránt, de szüleik ellenállásával nem szállhattak szembe. A szülők nem csak a lányok részvételét ellenezték, de arra is képtelenek voltak, hogy megértsék, a lányok miért akarnak részt venni a programban. Olyan szempontok, mint pl. életkor, munkatapasztalat, egyéniség, nagy szerepet játszanak abban, hogy ezek a fiatal nők elhatározzák, szembeszállnak a család akaratával. Néhány javaslat ezeknek az akadályoknak a leküzdésére:

- Próbáljuk meg a családot is bevonni a folyamatba (pl. egy idősebb fiú- vagy lánytestvér vagy más rokon, aki nyitott a programunkra, meggyőzheti a családot, hogy változtassanak álláspontjukon)!
- Készüljünk fel a család kételyeinek és félelmeinek eloszlására: adjunk világos és érthető magyarázatot minden kérdésre, mint pl. férfiak és nők külön fognak lakni, milyen felügyelet várható (a felügyelő férfiak vagy nők), hogyan tudnak kapcsolatot tartani lányukkal, hogyan tudják meglátogatni stb.!
- Próbáljuk áttekinteni, hogy némely feladatot nem tudunk-e nemek szerint szétválasztani (pl. bizonyos feladatokkal csak női önkéntesek foglalkoznának)!
- Ha sikerült bekapcsolnunk olyan fiatal nőket nemzetközi önkéntes szolgálatba, akik szintén rendkívül erős kulturális ellenállásba ütköztek eleinte, kérjük meg őket, hogy – mint legjobb példa – segítsenek hasonló helyzetben lévő lányokat bevonni a programba!

A társadalmi nem és a kultúra

A résztvevők társadalmi neme nemcsak azért játszik fontos szerepet, hogy az önkéntes szolgálatban egyenlő legyen a nemek aránya, hanem az esetleges kulturális különbségek miatt is felszínre kerül a nemzetközi önkéntes szolgálat során. Kultúrától kultúrára változik a nemekkel kapcsolatos felfogás. Vannak kultúrák, melyek nagyon nyitottak, ha férfiak és nők közötti társadalmi érintkezésről van szó; más kultúrák viszont nagyon szigorúan elkülönítik a férfiakat és a nőket. Például egy nyi-

tott társadalomból egy zárt társadalomba érkező önkéntes komoly problémákkal szembesülhet a beilleszkedés során. Az ilyen helyzeteket még tovább fokozhatja a fogadó közösségek nagysága. – Minél kisebb egy ilyen közösség, annál nagyobb az esély a „gendersokk”-ra (a társadalmi nemek közötti különbségekből eredő sokk, hasonló a kulturális sokkhoz – *A ford.*).

A megoldás egyik módja lehet, ha már a felkészítés során érintjük a női és férfiszerepek problémáját.

- Amennyiben tudjuk, hogy önkéntesünk egy olyan országban fog önkéntes szolgálatot teljesíteni, ahol a férfiak és nők kapcsolata nagyon eltér az önkéntes eddigi környezetében megszokottól, foglalkozunk a témával a felkészítés során, és hívjuk fel az önkéntes figyelmét az ebből adódó esetleges konfliktushelyzetekre!
- Fontosabb viszont, hogy a megfelelő módszerek bemutatásával megtanítsuk az önkéntest arra, hogy kezelni tudja a lehetséges „gendersokk”-ot ahelyett, hogy egyszerűen csak elétárjuk azokat a kulturális különbségeket, amelyek ilyenfajta veszélyt rejtenek magukban. Érdemes felkérni a fogadó szervezetet, hogy javasoljon olyan stratégiákat, melyeket az önkéntesek majd használni tudnak.

Szexuális zaklatás – a férfi-nő kapcsolat árnyoldalai

A szexuális zaklatásról sem szabad megfeledkeznünk, amikor az önkéntes szolgálatot a társadalmi nemek kérdéskörének szemszögéből vizsgáljuk. A tapasztalat és a statisztikák azt mutatják, hogy a szexuális zaklatás áldozatai többnyire nők, elkövetői pedig többnyire férfiak. Fontos áttekinteni, hogy országunk vagy szervezetünk fogalmai szerint mi elfogadhatatlan vagy illegális ezen a téren. Az önkéntesek felkészítése során ezzel a témával is foglalkoznunk kell.

Néhány szervezet alapfilozófiájának tekinti azt, hogy férfiak és nők együtt lakjanak. Viszont az érintett személyek szexuális érettsége nem biztos, hogy elég fejlett ahhoz, hogy kezelni tudja az ilyenkor keletkező szexuális feszültséget. Egy olyan projekt, melyben férfiak és nők csoportosan dolgoznak és közös szálláson laknak (pl. egy kollégiumban), könnyen szexuális zaklatás színterévé válhat. Természetesen férfiak és nők lakhatnak közös szálláson anélkül, hogy ez különösebb problémát jelentene, de fiatalok esetén az ilyen helyzet könnyen szexuális feszültséghez és zaklatáshoz vezethet.

Akár egy helyen laknak férfi és női önkénteseink, akár külön, fontos, hogy szervezetünk foglalkozzon a szexuális zaklatás kérdésével és készüljön fel



az ilyen helyzetek kezelésére. Következzen itt pár jó tanács arra az esetre, ha önkénteseink számára közös szállást szeretnénk biztosítani!

- Győződjünk meg róla, hogy a férfi és női önkéntesek tisztában vannak a közös szállás előnyeivel és hátrányaival!
- Győződjünk meg róla, hogy munkatársaink és a többi önkéntes segítő tisztában vannak a szexuális zaklatás és erőszak lehetőségével egy ilyen fogadó helyen, és tudják azt is, hogy hogyan kezeljék az ilyen helyzeteket!
- Amikor önkénteseinket olyan fogadó projektre készítjük fel, ahol koedukált szállás várja őket, a felkészítés során nem kerülhetjük el az olyan kínos kérdések megtárgyalását, mint: Mik a kétségeid és féltelmeid a koedukált szállással kapcsolatban? Hogyan kezeljük a szexuális vágyakat? Mit értünk

szexuális zaklatás alatt? Mik az ezzel kapcsolatos hivatalos eljárás lépései?

- Mindkét nem képviselőit bevonva dolgozzunk ki egy közös házirendet, amit a teljes szolgálati idő alatt mindenkinek be kell tartania; és ügyeljünk is arra, hogy ezeket a szabályokat mindenki be is tartsa!

Amikor ilyen témák kerülnek terítékre, fontos, hogy a szervezők nyitottak legyenek és belássák, hogy a szexuális vágy mindenképpen olyan szempont, amelyet nem lehet figyelmen kívül hagyni, amikor férfiakat és nőket azonos szálláson helyezünk el. Ha nyíltan az önkéntesek elé tárjuk a problémát, nem kell attól félnünk, hogy megzavarja harmonikus együttélésüket; sokkal inkább lehetőséget nyújt arra, hogy a helyzetet mindenki számára tanulságos módon tudjuk kezelni.

Néha szükség van a társadalmi nemeken alapuló diszkriminációra

Néhány önkéntes projekt a feladatoktól és a környezettől függően előírhatja, hogy csak férfi vagy csak női önkénteseket fogad. Habár a férfiakat és a nőket egyre inkább egyenlőnek tekintjük, és ezért ugyanazokra a feladatokra képesnek, vannak bizonyos körülmények, amelyek indokolják kizárólag női vagy férfi önkéntesek alkalmazását. Ez nem azért van, mert a szóban forgó feladatok inkább női feladatok vagy inkább férfifeladatok, hanem azért, mert komoly és megalapozott indokunk van arra, hogy miért csak az egyik nem képviselői dolgozhatnak az adott projekten.

Például, ha egy szervezet a férfi partnereik által bántalmazott nőkkel foglalkozik, és önkéntest fogad, aki segít az ideérkező nők személyes gyógyulási folyamatában, akkor a szervezetnek minden oka megvan arra, hogy ide csak női önkénteseket fogadjon. Tekintettel a különleges helyzetre, amelyben ezek a nők vannak, tanácsos, sőt: kizárólagos feltétel lehet csak női önkéntes fogadása.

Egy hasonló, bár ellentétes példa, ha például egy szervezet egy elmaradott környéken utcai bandákkal foglalkozik, és utcai szociális munkára keres önkéntest. Az utcai bandák többnyire fiúkból állnak és férfias szerepmodellek köré szerveződnek. Ebben az esetben jogos lenne a szervezet igénye kizárólag férfi önkéntesre.

Egyik példaként említett esetben sem vádolhatjuk a szervezeteket diszkriminációval, mivel csak a megfelelő embert keresik a megfelelő munkára: a társadalmi nemekhez kapcsolódó speciális feladatok indokolják választásukat.

6.3 Mobilitási problémák

A nemzetközi önkéntes szolgálat egyik fő célkitűzése a mozgás szabadsága, amely nem ismer határokat, amelyet nemzetközi projekteken való együttműködés, interkulturális élmények átélése vagy a határok nélküli szolidaritás megerősítése során érezhetünk. A nemzetközi önkéntes szolgálatok működésének egyik alapfeltétele az országok közötti szabad mozgás. Mindemellett továbbra is adódnak problémák, melyek akadályozzák a nemzetközi mozgást; melyekre számítanunk kell, amikor nemzetközi önkéntes szolgálatot szervezünk.

Ezek az akadályok országról országra különböznek. Az alábbi táblázat az önkéntes különféle mozgási lehetőségeit tartalmazza (a T-kit írásának idején) az önkéntes küldő és fogadó országa szerint. Az Európai Unió belül majdhogynem korlátok nélkül lehet utazni, néhány bürokratikus eljárástól eltekintve. Bár az Európa Tanács Miniszterek Tanácsa javaslatokat tett az ifjúsági mobilitásra (R(95)18) és az önkéntes szolgálat népszerűsítésére (R(94)4) vonatkozóan (lásd www.coe.fr/youth > policies), mégis, mindezen javaslatok ellenére más országok között a helyzet gyakran sokkal bonyolultabb, különösen a 90 napot meghaladó tartózkodás esetén. Az önkéntesek európai mozgásszabadságát illető további hasznos információk letölthetők a http://europa.eu.int/comm/youth/program/sos/index_en.html > Volunteer Mobility oldalról.



Az önkéntes érkezik:	EU-országból, és EU-állampolgár	EU-országból, nem állampolgár, de rendelkezik állandó tartózkodási engedéllyel	egy európai országból, mely nem EU-tag	egy Európán kívüli országból
A nemzetközi önkéntes szolgálat helyszíne EU-ország	Az EU-jogszabályok az irányadók; 90 napot meghaladó tartózkodás esetén a fogadó ország hatóságainál kell jelentkezni és tartózkodási engedélyt kérni.	Speciális feltételek lehetnek érvényben; a fogadó ország hatóságainál érdeklődni kell, hogy mi az eljárás.	Az EU-tagország nemzeti jogszabályai az irányadók. Különböző együttműködések léteznek néhány európai ország között. Fontos utánanézni mind a hosszú távú (90 napot meghaladó), mind a rövid távú (90 napnál rövidebb) tartózkodásra vonatkozó szabályoknak.	Az EU-tagország nemzeti jogszabályai az irányadók. Néhány EU-tagországnak aláírt kétoldalú egyezménye van Európán kívüli országokkal az emberek szabad mozgásával kapcsolatban. A fogadó ország hatóságainál érdeklődni kell, hogy mi az eljárás.
Európai ország, de nem EU-tag	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók. Fertőző betegségek miatt orvosi igazolás szükséges.	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók. Lehet, hogy szükség van vízumra, valamint orvosi igazolásra fertőző betegségek miatt.	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók. A fogadó ország hatóságainál érdeklődni kell, hogy van-e bármi speciális követelmény.	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók. A fogadó ország hatóságainál érdeklődni kell, hogy van-e bármi speciális követelmény.
Európán kívüli ország	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók.	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók.	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók.	Az ország nemzeti jogszabályai az irányadók.

Mire kell gondolni, amikor egy önkéntest külföldre küldünk

• Vízum

Hosszú vagy rövid távú önkéntes szolgálat esetén előfordulhat, hogy az önkéntesnek vízumra van szüksége, hogy beléphessen a fogadó országba. A rövid időtartamra szóló vízum általában (például építőtáborok esetén) maximum 3 hónapig érvényes. A legtöbb esetben szükség van egy érvényes útlevele, és néhány más követelménynek is meg kell felelni (pl. legalább 6 hónapig érvényes útlevele, orvosi igazolások stb.). Általában szükség van a fogadó szervezet meghívólevelére, és az önkénteseket néha behívják a célország követségére interjúra.

A vízumköltségek az egyes országokban eltérőek lehetnek. A vízum megszerzése 1 héttől pár hónapig is eltarthat, ezért érdemes időben benyújtani a vízumkérelmet. Hosszú távú önkéntes szolgálat esetén a vízum előfeltétele annak, hogy az önkéntes a fogadó országban tartózkodási engedélyt kapjon.

• Tartózkodási engedély

Az önkéntes szolgálat egyik fő akadálya, mint ahogy az a fenti táblázatból is látszik, a megfelelő tartózkodási engedély megszerzése az önkéntes szolgálat teljes időtartamára. A tartózkodási engedély feljogosítja tulajdonosát arra, hogy a fogadó ország területén tartózkodjon. Általában 3 hónapos vagy hosszabb tartózkodás esetén kell



ilyet kérni. Fontos előre tisztázni, milyen dokumentumok szükségesek a tartózkodási engedély beszerzéséhez (pl. a születési anyakönyvi kivonat hitelesített fordítása, a szükséges anyagi fedezet meglétének bizonyítása, biztosítási papírok, vízum, a fogadó szervezet meghívó levele, erkölcsi bizonyítvány stb.).

• Munkavállalási engedély

A nemzetközi önkéntes szolgálat nem munkaerő-pótlás. Mégis: néhány országban az önkénteseknek munkavállalási engedélyre van szükségük, mert ezekben az országokban az önkéntes mint jogi fogalom még nem létezik. Ilyen értelemben az önkéntesek munkavállalóknak tekinthetők, ezért a fogadó szervezetnek a helyi munkaügyi központnál munkavállalási engedélyért kell folyamodnia. Mielőtt önkénteseinket külföldre küldjük, ellenőrizzük, hogy szükségük van-e munkavállalási engedélyre a fogadó országban, és ha igen, hol kell ezt kérvényezni és mi a hivatalos eljárás!

• Társadalombiztosítási rendszerek és egyéb kiegészítő biztosítások

A társadalombiztosítás rendszere országról országra különbözik. Járjunk utána, hogy az önkéntesek a fogadó ország társadalombiztosítási rendszerén belül biztosítva vannak-e! Néhány esetben az önkénteseknek kiegészítő biztosításra van szükségük (pl. betegség, baleset vagy halál esetén hazaszállítás, harmadik fél felelőssége). Egyes országok között létezik orvosi ellátásra vonatkozó kétoldalú egyezmény. Saját társadalombiztosítónkon vagy a Külügyminisztériumon keresztül járjunk utána, hogy önkéntesünk esetén mi a helyzet!

• Adózás

Az ún. kötelező befizetések, melyek tartalmazzák az adókat és társadalombiztosítási járulékokat, az önkéntes szolgálat alatt vagy után meglehetősen kellemetlenül érinthetik az embert. Egyes országok a zsebpénzt, a szállást és az étkezést jövedelemnek tekintik és megadóztatják. Ilyen értelemben az önkénteseket veszteségek érhetik az önkéntes szolgálat alatt vagy után. Felmerülhet a dupla adózás kockázata is (egyszer a fogadó országban és egyszer otthon), habár ennek nem szabadna előfordulnia. Érdeklődjünk az adóhivatalnál, hogy önkéntesainkre milyen adózási szabályok várnak a külföldi önkéntes szolgálat alatt és a hazatérés után!

• Szükséges orvosi igazolások

Amikor egy önkéntes külföldre utazik, elképzelhető, hogy szüksége lesz olyan dokumentumokra, melyek igazolják, hogy nincsen semmilyen fertőző betegség. Általában elég, ha az önkéntes rendelkezik egy orvosi igazolással, amelyet az önkéntes küldő országában állít ki valamilyen egészségügyi intézmény. Néhány ország azonban nem ismeri

el a küldő országból származó orvosi igazolást, ezért az önkéntesnek a fogadó országban is el kell mennie orvosi vizsgálatra. A fogadó országban érvényes szabályokról a fogadó szervezettől szerezhetjük be a szükséges információkat.

• Munkanélküli- és egyéb járulékok

Fennáll a veszélye annak, hogy hosszabb külföldi tartózkodás esetén egy fiatal elesik néhány szociális járuléktól, melyekre addig jogosult volt. Néha előfordul, hogy hazatérés után előről kell kezdeni az ilyen járulékok újbóli kérvényezését. Ezért nagyon fontos, hogy a munkaügyi hivattal vagy a szociális járulékokkal foglalkozó hivattal megérteszük, mennyi haszna van egy ilyen nemzetközi önkéntes szolgálatnak, és remélhetőleg találunk közösen valamilyen módot a rendszerben az eljárások leegyszerűsítésére. Néhány országban a munkaügyi központ és a nemzetközi önkéntes szolgálattal foglalkozó szervezetek között kialakult egy olyan együttműködés, melynek során munkanélküli fiatalok önkéntes-tapasztalatot szerezhetnek külföldön. Az ilyen, pénzügyileg problémás esetekben nagyon fontos, hogy a küldő szervezet segítse a fiatalot abban, hogy a nemzetközi önkéntes szolgálatot követően újra tudja kezdeni az életét otthon.

6.4 A válsághelyzetek kezelése

Amikor egy szervezet valamilyen tevékenységet tervez, szembe kell nézniük azzal, hogy képesek-e az esetleg felmerülő katasztrófák megelőzésére vagy azok hatékony kezelésére. Ritkán gondolunk arra, hogy valami esetleg rosszul mehet, mégis: válsághelyzetek mindig adódnak. Ha ennek tudatában vagyunk, akkor már jó úton járunk a válsághelyzetek előfordulására és kezelésére való felkészülésben. A célunk most nem az, hogy megmondjuk, hogyan előzhető meg egy válsághelyzet – mivel a válság természetéből adódik, hogy mindig váratlanul jelentkezik. Sokkal inkább szeretnénk felhívni a figyelmet azokra az elemekre, amelyek a válsághelyzet kialakulását jelzik, és szeretnénk bemutatni néhány olyan sikeres stratégiát, amelyet önkéntes szolgálattal foglalkozó szervezetek alkalmaztak válsághelyzetek során. Ebben a fejezetben a válsághelyzetek kezelését globálisan és a nemzetközi önkéntes szolgálat szempontjából is megvizsgáljuk.

A fejezetben található egynémelyik példánk a valóságtól meglehetősen elrugaszkodottnak tűnhet (pl. tűz, árvíz, kábítószer-túladagolás stb.), de – sajnos – minden itt felsorolt példát az élet produ-





kált. Természetesen általában a legtöbb önkéntes szolgálattal foglalkozó szervezetnél ritkán adódnak igazi válsághelyzetek.

A krízis meghatározása

Krízis van, ha a helyzet:

- váratlan;
- azonnali figyelmet igényel;
- meglehetősen komoly és káros hatással lehet mind a szervezetre, mind a projektben érintett személyekre;
- miatt egy vagy több partnerünk vagy saját szervezetünk egy időre kénytelen felüggeszteni megszokott feladatait azért, hogy reagálni tudjon a kialakult helyzetre.

Figyelem! A meghatározásból kiderül, hogy nem egy kis félreértésről beszélünk, amely problémához vagy konfliktushoz vezet, hanem egy olyan eseményről, amely komolysága révén szervezetünk munkáját destabilizálja, és annak érdekében, hogy reagálni tudjunk rá, szokásos feladataink felfüggesztésére kényszerít. Természetesen, ha nem kezeljük megfelelően, egy félreértésből is lehet olyan komoly probléma, amely végül válsághelyzethez vezet. Például az önkéntes véletlenül meghallja, hogy a mentor milyen elítélően nyilatkozik az ő személyiségéről; a következő napon az önkéntes nem jön dolgozni; a mentor ideges lesz; az önkéntes megsérti a mentort; a mentor lekever egy pofont az önkéntesnek; az önkéntes beperli a mentort fizikai bántalmazásért. – A projektnek vége.

Néhány általános szempont

Általában nehéz egy válsághelyzetet pontosan körvonalazni. Egy válságos helyzetnek változó tulajdonságai lehetnek; és ritkán derül ki, hogy mikor is kezdődött, hogy volt-e valamilyen apró jel, amiből látni lehetett volna, hogy mi van kialakulóban. Beavatkozáson nagyrészt azt kell értenünk, hogy megpróbáljuk legalább azt biztosítani, hogy a szervezet, az emberek, akiknek és akikkel dolgozunk, ne legyenek túl nagy kockázatnak kitéve, és a szervezet működése a megszokott mederben folyhasson tovább. Természetesen mindig az adott helyzettől és a rendelkezésre álló eszközöktől is függ az, hogy mit teszünk egy ilyen helyzetben.

Álljon itt néhány példa válsághelyzetekre!

Első eset: Egy küldő szervezet egyik kulcsmbere lelépett a szervezet pénzével. A bank zárolta a szer-

vezet számláját, és egy csapat önkéntes, akiknek egy héten belül kellett volna önkéntes szolgálatra indulniuk, egyszer csak azzal találta szemben magát, hogy fizetéseketelenség miatt az utazási iroda nem adja ki jegyeiket. A küldő szervezet nem volt képes adósságait kifizetni – csődöt kellett jelenteniük és minden projektjüket be kellett fejezniük.

Második eset: Egy nagy árvíz tönkretette egy fogadó szervezet építőtáborának területét. Önkéntesek nem sérültek meg, de szükség lett volna az emberek kimenekítésére a területről. Három napon át az egész környéket elborította a víz és az építőtábor szinte megközelíthetetlen volt. Az önkéntesek és mentoraik a táborban rekedtek két napon keresztül élelem és tiszta víz nélkül, míg végül egy helikopter mentette ki őket a területről. Kétségbeesett szülők és rokonok árasztották el a küldő szervezet irodáit, hogy információt kapjanak, sőt többen közülük a fogadó országba repültek, és a fogadó szervezetnél követelték a szükséges logisztikai lépések megtételét.

Harmadik eset: Az egyik gyermek szülei megvádolták az óvodában dolgozó önkéntest gyermekük szexuális zaklatásával. Az önkéntest letartóztatták, és bár semmilyen bizonyítékot nem találtak ellene, a fogadó szervezet eldöntötte, hogy befejezi az összes nemzetközi önkéntes szolgálati projektjét. Az önkéntes mély depresszióba esett és öngyilkosságot kísérelt meg (még a fogadó országban). Az önkéntes családja beperelte a fogadó szervezetet a gyermeküknek okozott érzelmi és pszichés károk miatt.

Néhány esetben (természeti katasztrófák, zendülések stb.) világos, hogy a fogadó szervezet nem vonható felelősségre. De a helyzet sokkal kényesebbé válik, ha kiderül, hogy a válsághelyzet a fogadó szervezet vagy valamelyik munkatárs hanyagsága vagy felelőtlenége miatt fordulhatott elő (szexuális zaklatás, sikkasztás stb. esetén). Ebben az esetben a szervezetnek meglehetősen nagy (negatív) médiavisszhanggal is számolnia kell, továbbá azzal, hogy a megoldás szakszerűsége alapján fogják őket megítélni. Általában elmondható, hogy válság kezelése esetén a legfontosabb a gyors reakció és a megfelelő információk eljuttatása az érintett emberekhez. Fogadó szervezetként elsődleges feladatunk az önkéntesek biztonságának megőrzése és a projekt folytatása, amennyiben lehetséges.

Felkészülés válsághelyzetekre – készüljünk fel időben!

A válsághelyzetet többnyire nem tudjuk megelőzni, hiszen egyik alapvető tulajdonsága, hogy váratlanul bukkan fel. Ezért a legjobb előre felkészülni



arra, hogy mit tegyünk, ha tényleg bekövetkezik. Munkatársainkat és önkénteseinket felkészíthetjük például úgy, hogy már előre beszélgetünk a lehetséges problémás helyzetekről. Jöjjön néhány tanács, amely segíthet a válsághelyzetekre való felkészülésben; de ne feledjük, hogy egyik eszközt sem tekinthetjük biztos receptnek – mindet szervezetünk realitásainak megfelelően kell alkalmaznunk!

1. lépés: Alakítsunk egy csapatot, amely válsághelyzetekkel foglalkozik!

Ha szervezetünkben van egy előre kijelölt csapat, amely válsághelyzetekkel foglalkozik, akkor sokkal gyorsabban fogunk tudni reagálni egy ilyen helyzetre, ha bekövetkezik. Így elkerülhetjük azt a döntéskényszert, hogy ki mit tegyen: egyszerűen csak riasztanunk kell a válságtábot. Javasoljuk, hogy a csapatban legyen:

- egy koordinátor;
- egy belső és egy külső kapcsolattartó ember (azaz egy ember, aki a szervezetet látja el információkkal és egy másik a külvilággal való kapcsolattartásra);
- egy dokumentátor (aki dokumentálja a válsághelyzetet, és ügyel arra, hogy minden dokumentum tárolva legyen és könnyű legyen megtalálni, ha szükséges);
- egy médiaszóvivő (ha szükséges).

Egy embernek természetesen több funkciója is lehet. Felmerül a kérdés, hogy ezeknek az embereknek rendelkezniük kell-e különleges készségekkel ahhoz, hogy különféle válsághelyzeteket kezelni tudjanak. Hol tehetnek szert ilyen készségekre? Nincs értelme válságtábot összeállítani, ha annak tagjai nincsenek megfelelően felkészítve erre a munkára.

Győződjünk meg arról, hogy szervezetünk minden tagja tisztában van a válságtáb elérhetőségeivel és a stáb tagjai mindig elérhetők! Még egy fontos dolog: egy válsághelyzet kezelése pszichés szempontból nagyon megterhelő lehet, ezért fontos, hogy olykor-olykor lehetőséget adjunk a válságtábnak is a lazításra. Emiatt érdemes egy pótcapatot is összeállítani, akik fel tudják váltani a válságtáb tagjait, ha a helyzet nagyon hosszúra nyúlik.

2. lépés: Alakítsunk egy külső szakértőkből álló csapatot!

Sokszor rá kell jönnünk, hogy szükségünk van egy külső szakértőre a válsághelyzet megoldá-

sához (pl. ügyvédre, pszichológusra, közvetítőre, fordítóra stb.). Ezért azt javasoljuk, hogy még a válsághelyzet bekövetkezése előtt vegyük fel a kapcsolatot pár ilyen szakemberrel (akik fizetésért vagy önkéntes alapon hajlandók lesznek nekünk segíteni). Munkatársainknak és önkénteseinknek adjunk egy listát, amely tartalmazza a szakértők nevét, címét, szerepüket és készségeiket, ill. azt, hogy hogyan és mikor kell velük kapcsolatba lépni.

3. lépés: Állítsunk össze részletes címlistákat!

Sok szervezet akkor van igazán bajban, amikor egy válsághelyzet kellős közepén nem tudják elérni munkatársaikat, önkénteseiket, azok családját, a küldő vagy a fogadó szervezetet vagy más érintett szervezeteket vagy embereket. Ennek elkerülése érdekében azt javasoljuk, hogy állítsunk össze listákat az alábbiak elérhetőségeiről:

- munkatársak;
- önkéntesek;
- az önkéntesek családjai;
- küldő és fogadó szervezetek;
- kórházak, rendőrség és tűzoltóság;
- diplomáciai kapcsolatok és más kormányhivatalok;
- újságok vagy más médiumok;
- programunk szponzorai.

Ezen a listán mindenképpen legyenek megjegyzések arról, hogy az egyes személyekkel hogyan és milyen esetben lehet kapcsolatba lépni; ill. figyeljünk arra, hogy a lista mindig friss adatokat tartalmazzon! Az önkéntesek, a fogadó és küldő partnerek listáját mindenképpen állítsuk össze! Valószínűleg egy válsághelyzet során sem (pl. ha az önkéntest evakuálni kell) szeretnénk szembesülni azzal, hogy az önkéntes már nem is a megadott címen lakik!

4. lépés: Állítsunk össze egy kommunikációs protokollt (szabályok és eljárások rendszerét)!

Ki lépjen kapcsolatba az érintettekkel? Milyen kommunikációs eszközöket használjunk (e-mail, telefon, mobil telefon, csipogó, fax)? Milyen gyorsnak kell lennie a kommunikációnak? Mi legyen a formája és a tartalma a kommunikációnak? – A kommunikációs protokollnak többek között ilyen kérdésekre kell választ adnia. Mindig legyen valaki, aki 24 órán át elérhető, arra az esetre, ha válsághelyzet lép fel.



5. lépés: Alakítsunk ki egy főhadiszállást válsághelyzetek esetére!

Ha irodánk erre nem alkalmas, válasszunk a válsághelyzetek megoldására egy megfelelő helyet! Ez főleg természeti katasztrófák esetén szükséges, amikor előfordulhat, hogy munkaterületünk megközelíthetetlené válik; ez idő alatt is lennie kell egy helynek, ahol alapfeladatainkat el tudjuk látni. Fontos, hogy pár alapvető eszköz legyen ebben a pótirodában is (pl. telefon), és mindez elő legyen készítve arra az esetre, ha történik valami.

6. lépés: Rakjunk össze egy médiacsomagot!

Sok válsághelyzet nem kívánt médiafigyelmet von magára. Az ilyen esetekre legyen előkészített információnk a szervezetről: egy ún. médiacsomag. Néha azért veszítjük el az uralmat egy helyzet felett, mert szervezetünk tagjai nem tudják, hogyan nyilatkozzanak a médiának, vagy azért, mert egymásnak ellentmondó nyilatkozatokat adnak különböző helyeken. Egy jól előkészített médiacsomag biztosíthatja azt, hogy csak olyan információk derülnek ki a helyzetről, amiket egyébként is a nyilvánosság tudomására szeretnénk hozni. A médiacsomagot rendszeresen frissíteni kell, ill. figyelniük kell alkalmazottaink és médiaszóvivőnk speciális képzési igényeire (pl. hogyan reagáljanak a média kérdéseire). Így a média nem fog rontani a helyzeten, hanem sokkal inkább segítségünkre lehet a válsághelyzet megoldásában.

7. lépés: Készítsünk egy válságtervet!

Foglaljuk össze egyetlen dokumentumban, hogy szervezetünknek mi a dolga válsághelyzet előfordulásakor! Ezt a dokumentumot juttassuk el a válságstábnak, önkénteseinknek és munkatársainknak! A válságterv legyen rövid, tömör és érthető, és ami a legfontosabb, szükség esetén könnyen előkapható!

8. lépés: Készítsünk mindenből megfelelő másolatot, és ezeket őrizzük valamilyen biztos helyen!

Másoljuk le a válságtervet és a címlistákat, és tartsunk ezekből egy másolatot valamilyen biztos helyen, azonkívül, hogy az irodánkban is tartunk belőlük egy példányt! Ez sok munkának tűnik, de még egyszer szeretnénk hangsúlyozni, hogy az itt felsoroltak csak javaslatok, amelyeket a szervezet igényeihez mérten érdemes figyelembe venni. Ne felejtsük el azonban, hogy ha irodánk betörésnek vagy tűznek esik áldozatául,

nagyon kicsi az esélye annak, hogy a további zavartalan működéshez szükséges minden információt újra gyorsan be tudjuk szerezni!

9. lépés: Gondoskodjunk megfelelő biztosításról!

Sok problémát megelőzhetünk, ha megfelelő biztosítást kötünk. Nemzetközi önkéntes szolgálatokkal foglalkozó szervezetek számára ma már több biztosítótársaság is nyújt szolgáltatásokat. A biztosító segít kiválasztani a projektünk (pl. rövid távú építőtáboroktól a hosszú távú önkéntes szolgálatig) szempontjából legmegfelelőbb biztosítási csomagot.

Reagálás a válsághelyzetre – mit kell tennünk közvetlenül a válsághelyzet után?

Nos, áttekintettünk pár módszert azzal kapcsolatban, hogy hogyan készüljünk fel a válsághelyzetre; de mit tegyünk, amikor a válság bekövetkezik? A következő lépéseket javasoljuk a helyzet megoldására:

1. lépés: Alkalmazzuk a kommunikációs protokollt!

2. lépés: Riasszuk a válságstábot!

3. lépés: Határozzuk meg, hogy milyen külső szakértőkre van szükségünk az adott válsághelyzetben!

4. lépés: Lépünk kapcsolatba biztosítónkkal!

5. lépés: Dokumentáljuk a történeteket!

Ne felejtsük el: az események megfelelő dokumentálása segítségünkre lehet bármilyen felmerülő kritika esetén; ill. saját tetteinket is ezáltal tudjuk utólag értékelni!

6. lépés: Frissítsük és ellenőrizzük az általunk nyújtott információkat!

Határozzuk meg, hogy kik azok az emberek, akiket a válsághelyzetben folyamatosan információval kell ellátnunk! Ne hagyjuk, hogy az emberek lerohanjanak minket kérdéseikkel arról, hogy hogyan akarjuk kezelni a helyzetet; legyünk mi a kezdeményezők: informáljuk az embereket, és mutassuk meg, hogy urai vagyunk a helyzetnek!

7. lépés: Tegyük pontot a válsághelyzet végére!

Döntsük el, hogy a válsághelyzetnek mikor van vége és hogy milyen utólagos lépéseket kell még tennünk! Ne felejtsük a válsághelyzet után egy értékelő megbeszélést tartani!



A válsághelyzet utáni értékelés fontossága

Hogyan győződhetünk meg arról, hogy tanultunk a válsághelyzetből, hogy hasonló dolgokat képesek leszünk esetleg megelőzni; vagy ha mégsem, akkor még jobban és hatékonyabban tudjuk őket kezelni? Erre a kérdésre egyszerű a válasz: amikor vége a válsághelyzetnek, akkor értékelnünk kell mindent, amit a válsághelyzet megoldása érdekében tettünk. Itt egy rövid, de hasznos lista, amely segítségünkre lehet az értékelésben:

- 1 Mit érzünk, hogyan kezeltük a válsághelyzetet (nagyon jól, jól, meglehetősen jól, nem túl jól)?
- 2 Válságstábunk tagjai sikeresen tudtak együttműködni?
- 3 A válságstáb jól kezelte a külső és belső kapcsolatokat és a külső szakértőket?
- 4 A stáb jól kezelte a médiakapcsolatokat?
- 5 Sikertült egy összefüggő jelentést írni a válsághelyzetről?
- 6 Teljes-e a válsághelyzet dokumentációja?
- 7 Volt olyan pillanat, amikor úgy tűnt, hogy a válsághelyzet jobbra vagy rosszabbra fordult?
- 8 Volt-e olyan terület a válsághelyzet kezelésében, amely javításra szorul?
- 9 Hogyan tudnánk a jövőben beépíteni a tanulságokat válságkezelési stratégiánkba?