

*"Az önkéntesek fantasztikus újítók.  
Ezért lelkünk rajta, ha nem vesszük munkájukat  
komolyan. De ne felejtsük el, mindannyian sokat  
tanulhatunk egymástól."*

*Elisabeth Hoodless (1997), Igazgató,  
Community Service Volunteers<sup>1</sup>*

## ANGYAL MÁRIA

### HOGYAN MŰKÖDJÜNK EGYÜTT ÖNKÉNTESSEKKEL

Ez a fejezet azoknak szól, akik a fizetett alkalmazottak mellett önkéntesekkel dolgoznak, és azoknak is, akik működésüket és programjaikat teljesen önkéntesekre tervezték. Az itt szereplő tanácsokat azok is hasznosíthatják, akik passzív tagságukat szeretnék ösztönözni és jobban bevonni a munkába.

Valószínűleg nincs olyan szervezet, aki legalább egyszer ne gondolt volna arra, hogy önkéntesekkel dolgozzon. Hiszen sok munkát el tudnak végezni fizetség nélkül. S hányan megpróbáltuk már, de valahol mindig megbotlottunk. Nagyon szeretnénk önkéntesekkel dolgozni, de nincs időnk foglalkozni velük, válaszolni kérdéseikre, hiszen így is kevesen vagyunk az elvégzendő munkára. Nem tudunk érdekes, értelmes munkát adni számukra, ami vonzaná és motiválná önkénteseinket a hosszú távú együttműködésre. Reményeim szerint ez a fejezet segítséget ad a nonprofit szervezeteknek ezen problémák megértéséhez és kezeléséhez.

#### 1. AZ ÖNKÉNTESÉG FOGALMA, HELYE A TÁRSADALOMBAN

Mi jut eszünkbe, ha azt halljuk: önkéntes? Talán a hadsereghez önkéntesen csatlakozók, vagy a volt szocialista országokban jól ismert fogalom, a társadalmi munka. Sajnos, még ma is sokszor ehhez hasonlítják az önkéntességet, és rossz szájjal gondolnak rá.

*Mit is takar a szó, önkéntes?* Latinul voluntarius, ami hajlandót jelent. Az önkéntes fogalmát többen többször meghatározták már, a fő jellemzői azonban nem változnak. Önkéntes az, aki:

- szabad akaratából,
- tudatosan,
- mások javára történő tevékenységet,
- anyagi ellenszolgáltatás, fizetség nélkül végez.

A fizetség nélkül nem feltétlenül jelenti azt, hogy munkájuk más módon nem kompenzálódik. Az önkéntes munka nagyban segíti az állampolgárok bekapcsolódását a közéletbe, és e munkán keresztül hozzájárulhatnak a saját életükben, illetve a társadalmi életben bekövetkező változásokhoz. Az önkéntesség azt a természetes igényünket elégíti ki, hogy olyan csoporthoz tartozzunk, melynek a céljait és értékrendjét teljesen el tudjuk fogadni, és azonosulni tudunk vele. Az embereket többféle indok vezetheti önkéntes munka végzésére. Sokszor az az önkéntesség motivációja, hogy hasznosnak érezzük magunkat, vagy hogy új kapcsolatokat találjunk. Előfordul az is, hogy az embereknek a fizetett munkájuk nem adja meg azt az elégedettséget, amire vágnak, s ezt az önkéntes munkában találják meg.

---

<sup>1</sup> Community Service Volunteers: Anglia nemzeti önkéntes irodája. Évente 2500 önkéntest helyeznek el 700 projekt támogatására Anglia szerte. Ebből több mint 250 önkéntes külföldről érkezik. Az önkéntesek közvetlenül emberekkel foglalkoznak, segítik az időseket, a fogyatékosokat, a hajléktalanokat, a gyermekeket és a bajba jutott fiatalokat.

Az önkéntes munka a társadalomban fellépő szükségletek kielégítésére és szociális problémák kezelésére is szolgál. Mértéke a társadalom egészségének mutatója is. Minél magasabb az önkéntesek száma, annál szorosabb társadalmi kapcsolatokkal, állampolgári felelősségérzettel és szolidaritással rendelkeznek. A fokozódó terhek miatt azonban az emberek állandó idő- és pénzzavarral küzdenek, ami nem kedvez az önkéntes munkavállalásnak. A másik oldalon viszont ott áll a hasznosság tudata és a tartozni valahová igénye, ami önbizalmat adhat, és segíthet mindennapi problémák kezelésében, javíthatja az egyén közérzetét.

## 2. AZ ÉREM KÉT OLDALA - A SZERVEZET ÉS AZ ÖNKÉNTES

### 2.1. Az önkéntes szerepe a szervezetben

Egy nonprofit szervezetet leginkább egy háromlábú székhez lehetne hasonlítani, amelynek tetején helyezkednek el a céljaink és/vagy célcsoportjaink. Egy-egy láb képviseli a döntéshozó testületet (pl. kuratórium, közgyűlés), a fizetett dolgozókat és az önkénteseket. Képzeljük el, ha csak egyetlen lába is hiányzik a széknek, akkor eldől, s már nem tölti be a funkcióját, még a rajta levő dolgok is lecsúsznak róla.

### 2.2. Mikor érett egy nonprofit szervezet az önkéntesekkel való együttműködésre?

Az önkéntesekkel való munkára minden *szervezetnek fel kell készülnie*. Éppen ezért először a saját házunk táján kell rendet raknunk, mielőtt segítséget hívunk. Az önkéntesekkel való munkánk akkor lesz igazán sikeres, ha a szervezetünknek *már van*:

- kialakult jövőképe (ld.a 6. fejezetet) és programjait ennek megfelelően tervezi (ld.a 7. fejezetet),
- hosszú és rövid távú terve (ld. A 6. fejezetet),
- kialakult szervezeti felépítése (ld. Az 5. fejezetet),
- infrastruktúrája (iroda, eszközök, legalább telefonnal rendelkezik),
- terve arra, hogyan fog az önkéntesekkel dolgozni, hogyan fogja őket felkészíteni vagy továbbképezni, a munka után elismerni és jutalmazni.

Ez nem jelenti azt, hogy a fentiek nélkül egyáltalán nem tudunk önkéntesekkel dolgozni, de nagyobb, jól működő és hatékony önkéntes programot ezek nélkül nem lehet szervezni.

### 2.3. Az önkéntes

**Ki lehet önkéntes?** Vizsgáljuk most meg a másik oldalt, az önkéntest! Tulajdonképpen mindenki lehet önkéntes, aki szeretne tenni valamit közösségéért. Szívesen áldozza szabadidejét és kamatoztatja tudását, képességeit önkéntes munka keretében. Természetesen elengedhetetlen a képességek és feladatok megfelelő párosítása. Mitől jó egy önkéntes? Képes és tud azonosulni a szervezet célkitűzéseivel, nyílt gondolkodású, segítőkész, motivált, és lehetőleg kezdeményező.

**Milyen feladatot adhatunk az önkénteseknek?** Olyan feladatokban kell elsősorban gondolkodni, amelyek otthon és/vagy munkaidőn kívül is végezhetőek. Amelyek nemcsak kiegészítő munkák, mint pl. a postázás, adminisztrációs munka, hanem kreativitást igénylő szellemi munka is, mint pl. egy kampány megszervezése és lebonyolítása. Az önkéntesek különböző funkciókat tölthetnek be, mint pl. tanácsadó, ötletgyáros. Olyan feladatokat láthatnak el, amiből soha nem lesz fizetett állás, pl. számítógépek felügyelete, beteglátogató, tolmács-fordító, stb. Többször előfordul azonban, hogy az önkéntesként végzett munka olyan jól működik, hogy beépül a szervezet programjába, és mellék vagy főállású munka lesz belőle.

Sok szervezet az önkénteseket még mindig csak mint irodai kisegítőket tudja elképzelni, s nem mint szakembereket. Nem is tudják, mit veszítenek! Az önkéntes magasan képzett szakember lehet, és az már szinte bűnnek számít, ha nem tudjuk ezt a tudást a hasznunkra fordítani. Tegyük fel, hogy a szervezetnek drog ellenes programja van. Jelentkezik egy önkéntes, mert szeretne tenni valamit a drog terjedése ellen. Azonban ő marketing szakember, nem tud többet a drogról, mint amit a médiákból meg lehet tudni. S azt gondoljuk, ő nem tud nekünk segíteni. Pedig ő a legjobb tanácsadó arra, hogy PR programunkat megszervezzük, vagy adományszervezési stratégiánkhoz adhat néhány kiváló ötletet. Ezért nemcsak egyszerű és könnyen elvégezhető munkákban kell gondolkodnunk, amikor önkéntes program létrehozásán törjük fejünk, hanem sokkal szélesebb körű, komplex, kreativitást igénylő feladatokban is. Mi is legyünk kreatívak és nyitottak!

### 3. MILYEN ELEMELI LEGYENEK ÖNKÉNTES PROGRAMUNKNAK?

Az önkéntesek hatékony bevonása tervezett és szervezett folyamat, nagyon hasonló a többi projekt működéséhez. Elméletben egyszerűnek tűnik, de gyakorlatban körmönfont. Egyesíti magában a projekt menedzsment **folyamatát** és a humán erőforrás menedzsment **tartalmát**. Önkéntes programunkat felfoghatjuk úgy is, mint egy óriás puzzle. Mik a puzzle elemei?

- |  |                         |                                |              |
|--|-------------------------|--------------------------------|--------------|
| 1. Igényfelmérés és program tervezés   | 3. Toborzás             | 5. Felkészítés és továbbképzés | 7. Értékelés |
| 2. Munka tervezése és munkaköri leírás | 4. Interjú és párosítás | 6. Ellenőrzés és motiválás     | 8. Elismerés |

**Önkéntes koordinátor.** Összekötőként szolgál a dolgozók és az önkéntesek között. Feladata az egész programot összefogni, kézben tartani. A puzzle elemeit, vagyis a projektet megtervezni. Közvetlen kapcsolatot tartani az önkéntesekkel, segíteni őket, kérdéseikre válaszolni. Segít a dolgozóknak beletervezni a projektjeikbe az önkéntes segítséget, valamint segít meghatározni a szükséges képességeket, majd párosítja a feladatot az önkéntessel. Tehát irányítja a fent említett folyamatot, és közvetlenül ellenőrzi az önkénteseket.

Ha nem tudunk felszabadítani szabad kapacitást erre a fizetett dolgozók körében, miért ne lehetne ez a személy maga is önkéntes? Ki értené meg jobban az önkéntesek problémáit, kérdéseit, esetleges frusztrációit, mint egy önkéntes? Ezen a vonalon gondolkodva az önkéntesek toborzását is bízhatjuk már meglévő önkénteseinkre.

#### 3.1. A munka tervezése és a munkaköri leírás

Egy kihívást jelentő, kreativitást igénylő önkéntes munka létrehozása meghatározhatja programunk sikerességét. A koordinátor egyik legfontosabb teendője ezek megtervezése. A munkaköri leírás jellegzetességei: az önkéntesek érezzék sajátjuknak a munkát, adjon lehetőséget számukra a gondolkodásra, tegye felelőssé az önkéntest az eredményért.

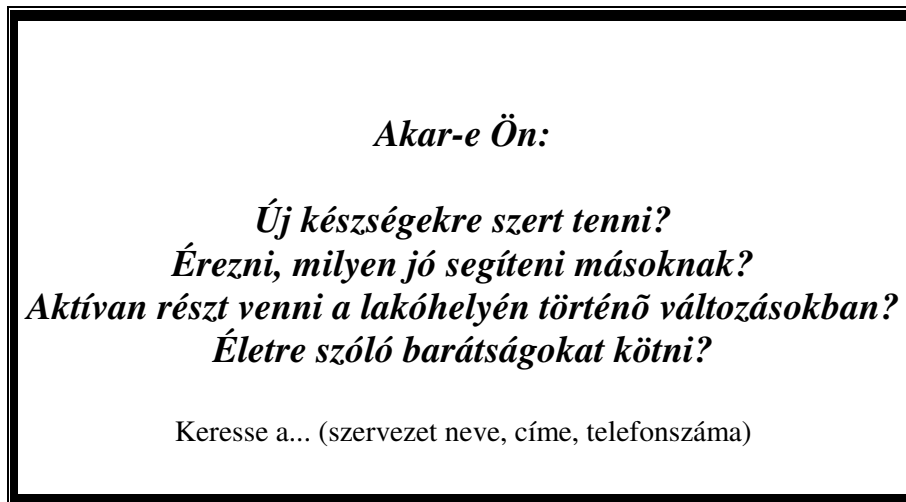
Minden önkéntes számára készítsünk munkaköri leírást! Ezt írjuk közösen azzal a dolgozóval, akinek az önkéntes segíteni fog. A munkaköri leírás összefoglalja azokat a tevékenységeket, amiket elvárunk az önkéntestől. Az önkéntesek számára ez majdnem fontosabb, mint a dolgozók számára. Ők nincsenek mindennap a munkahelyen, így könnyen elveszthetik a fonalat, s a munkaköri leírás szolgál segítőként.

#### 3.2. Toborzás, interjú és párosítás

Amikor úgy érezzük, hogy már felkészültünk önkéntesek fogadására, csak akkor kezdjük hozzá a toborzáshoz. A toborzás sok időt igényel, hogy a megfelelő emberteket megtaláljuk. Ezért nem lehet elégszer hangsúlyozni, hogy milyen fontos a tervezés. A toborzás történhet közvetve és közvetlenül. Előbbi

esetben valamilyen közvetítő irodán keresztül juthatunk önkéntesekhez, ilyen lehet az önkéntesközpont vagy egyéb közönségszolgálati irodák (pl. munkaügyi központok). Közvetlen toborzás során a szervezet maga szervezi a toborzó kampányt, ami lehet barátok, családtagok és kollégák megkérdezése, felhívás közzététele a sajtóban, plakátok kiragasztása, szórólapok terjesztése, előadások szervezése, stb.

A toborzás szövege lehet pl. ilyen:



A felhívásunkra jelentkezőkkel személyes találkozás során kell megbeszelnünk, hogy mik az elvárásaink, milyen területen várunk segítséget, ezek közül mit szeretne a jelentkező csinálni, s az mennyi időt fog igénybe venni, mik a szervezet belső szabályai, amit neki is be kell tartani, kivel tarthatja a kapcsolatot, kik segíthetnek a munkája elvégzésében. Ha a jelentkező nem felel meg az elvárásaink és a feladatnak, mondjuk meg neki, hogy most nem tudjuk igénybe venni a segítségét. Nem kell mindenkit elfogadnunk, aki jelentkezik!

### 3.3. Felkészítés és továbbképzés

Ez attól függ, hogy milyen munkát várunk tőlük, de fontos, hogy a szervezetről minél jobban tájékoztassuk őket. **Kapják meg a teljes képet, ne csak a feladatot!** Fontos, hogy tudják, milyen eredményei voltak eddig a projektnek, amiben tevékenykedni fognak, és hogy mi annak a végső célja. Például ha egy Földnap rendezvényre keresünk póló árusítókat, akkor ne csak a pult mögé állítsuk őket, hanem a felkészítés foglaljon magába egy rövid ismertetőt a szervezetről és arról, hogy mit jelent a Föld napja, miért ünnepeljük. Ne felejtjük el, hogy ők lesznek a képviselőink a rendezvényen. Minél több információt tudnak adni a résztvevőknek, odalátogatóknak, annál sikeresebb lesz a rendezvényünk, s ismertebb a szervezetünk.

### 3.4. Ellenőrzés motiválás

Előzetes megállapodás alapján, amit a naptárunkba is bejegyzünk, rendszeresen ellenőrizzük az önkénteseink munkáját. Így időben kiderülhetnek a hiányosságok vagy az elkövetett hibák. Elkerülhető a kapkodás az utolsó pillanatban.

Arról már a bevezetésben esett szó, hogy a kezdeti motiválás honnan ered. Azonban ezt ápolni és fejleszteni kell az együttműködés során. Mi lehet motiváló az önkéntes számára? Ha:

- ☺ egyenrangúként kezeljük,
- ☺ bemutatjuk őket a szervezetben dolgozóknak és a többi önkéntesnek,
- ☺ elismerjük munkájukat,
- ☺ lehetőséget biztosítunk számukra, hogy elmondhassák észrevételeiket munkájukkal kapcsolatban,
- ☺ változatos munkát biztosítunk számukra,

- ☺ bevonjuk őket az őket is érintő döntéshozatalba,
- ☺ meghívjuk őket a rendezvényeinkre,
- ☺ küldünk nekik ünnepi (karácsonyi, húsvéti, névnapi stb.) üdvözlő lapot,
- ☺ lehetőséget adunk továbbképzéseken való részvételre,
- ☺ rendszeres információt adunk a szervezet munkájáról és elért sikereiről, kiemelve abban az önkéntesek szerepét,
- ☺ tiszteletbeli tagságot adományozunk, ami ugyan nem jár szavazati joggal, de erősíti a valahova tartozás érzését.

### 3.5. Értékelés, elismerés, és elbocsátás

A munka befejeztével fontos, hogy az önkéntesek visszajelzést kapjanak az egész munkájukról, hogyan végezhetnék azt legközelebb jobban, hatékonyabban. Az értékelés alapja a munkaköri leírás lehet, vagy megvizsgálhatjuk, hogy a kitűzött célok hogyan valósultak meg.

Az egyik legerősebb motiváló tényező az önkéntesek elismerése és jutalmazása. És itt egészen kis dolgokra kell gondolni, mint pl.:

- ☺ minden egyes alkalommal köszönjük meg a segítséget,
- ☺ az embert is értékeljük az önkéntesben ne csak a munkáját,
- ☺ tanuljuk meg önkénteseink nevét és szólítsuk őket nevükön,
- ☺ a szervezet dolgozói áldozzanak az önkéntesekre szabad idejükből,
- ☺ ünnepelhetünk önkéntes napot,
- ☺ említsük meg önkénteseink neveit a különböző kiadványainkban és beszámolóinkban,
- ☺ adhatunk oklevelet,
- ☺ adományozhatunk Év Önkéntese címet.

Vigyázzunk arra, hogy egyforma teljesítményt egyformán jutalmazzunk, és az elismerés tükrözze a teljesítményt.

Az értékelés során azonban nemcsak a jó, de a nem megfelelő teljesítmény is előbukkan. Az is kiderül, ha az önkéntes személyisége miatt nem tud beilleszkedni a szervezet közösségébe. Az egyik leghálátlanabb feladat a sikertelen önkéntes elbocsátása. Ha erre sor kerül, legyünk őszinték az önkéntessel, s mindenképpen köszönjük meg eddigi munkáját. Mielőtt e végső lépésre szánnánk magunkat, győződjünk meg róla, hogy nem tudunk-e segíteni a helyzetben, különösen ha korábban sikeres volt az önkéntes. Tudjuk meg, hogy szeretne-e esetleg változtatni a munkakörén, van-e szüksége több segítségre a feladat elvégzéséhez, esetleg valami személyes problémája van, ami befolyásolja a teljesítményét.

Lelkiismeretfurdalást okozhat, ha elküldünk olyan valakit, aki fizetség nélkül, jó akaratból dolgozott velünk, nekünk. De gondoljunk csak bele, mi történik, ha mégsem tesszük meg? Kínlódva próbálunk valami munkát találni az önkéntes számára, s egyre jelentéktelenebb feladatokat bízunk rá. Előbb vagy utóbb ezt ő is észreveszi, és akkor már sokkal nehezebb lesz magyarázkodni és elválni.

Ha mindenképpen el kell válnunk, tegyük azt a legnagyobb tisztelettel. A szervezetben azonban mindenki tudja meg, hogy az önkéntes miért ment el, hogy ebből ne legyenek folyosói pletykák, s főleg ne okozunk bizonytalanságot a többi önkéntesben.

## 4. MENNYI ÖNKÉNTES MUNKÁT VÉGEZZÜNK MI MAGUNK?

A Központi Statisztikai Hivatal 1993-ban végzett ilyen irányú felmérést. Ennek eredményeit a kutatócsoport a *Lakossági adományok és önkéntes munka* című 1995-ben megjelent tanulmányában rögzítette. Eszerint a felnőtt lakosság 65%-a áldoz szabadidejéből erre, azonban Dr. Kuti Éva 1997-ben az önkéntes konferencián elhangzott előadásában az önkéntes munkát végzők számára "a felnőtt lakosság kicsivel több mint felében"

határozta meg. A felmérésben részt vett, de önkéntes munkát nem végzők nagy számban említették, hogy még sosem kérték őket önkéntes munka végzésére, de ha kapnának ilyen felkérést, szívesen segítenének.

Általában a középkorú, magasabb végzettségű, stabil családi háttérrel rendelkezők vállalnak önkéntes munkát. A nyugdíjasok is kiveszik részüket, bár nem olyan mértékben, mint az feltételezhető lenne a szabadidejüket tekintve. Az önkéntes munka több, mint kétharmada szűk családi, baráti körön belül történik, és mindössze egyharmada irányul teljesen ismeretlenek megsegítésére, támogatására.

A felmérés alapján az állampolgárok 1993-ban havi 8 millió 875 ezer óra önkéntes munkát végeztek. Átlagban egy önkéntes havonta 16 óra munkát végez. A leginkább támogatott területek az egyházak, a kultúra és a szociális ellátás. Emellett számos más, de sokkal kisebb mértékben támogatott terület létezik, mint pl. A sport, az oktatás, az egészségügy, a környezetvédelem, a közbiztonság, stb. Az adatok szerint nagyon rendszertelenül végzünk önkéntes munkát, 51%-a alkalmoszerű, legtöbbször egyszeri segítségnyújtás, és csak 10% körüli a havi rendszerességgel végzett munka.

#### **4.1. Az önkéntes központok és a vállalati önkéntesség szerepe**

**Önkéntes központok.** Nyugaton az önkéntes központok jól működő önkéntes közvetítő irodák. Összegyűjtik az igényeket és a jelentkezőket, majd párosítják az önkénteseket a szervezetekkel és feladatokkal. De pl. Angliában a toborzás mindössze 2%-a történik a központok által, a többi 98%-ot a szervezetek saját maguk intézik. Az angliai önkéntes központok minden önkéntesnek jelentkezőt elfogadnak, soha senkit nem küldtek el, addig próbálkoznak a párosítással, amíg sikerül. Ezért a párosítás elég költséges. A központoknak hálózatként kellene működniük a hatékonyabb párosítás, illetve tapasztalat csere érdekében.

Már egy kelet-európai jó példáról is beszámolhatok. Lengyelországban is létrehoztak egy önkéntes központot 1993-ban. Az ő tapasztalatuk szerint több ember szeretne önkéntes munkát végezni, mint amekkora az igény. A nonprofit szervezetek nincsenek felkészülve az önkéntesekkel való munkára. Legtöbbjüknek még nincs kialakult felépítése, programja, éppen ezért nem tudja, milyen munkát adjon az önkéntesnek. Ezért az önkéntes központ egyik feladata, hogy tréningeket szervezzen a szervezeteknek, egyféle használati utasítást adva az önkéntesekhez, valamint a jelentkezőket is "átképezze" önkéntesekké.

Vannak már Magyarországon is kezdeményezések ilyen központok létrehozására. A United Way International Hálózat a Demokráciáért (DEMNET) programja és a Nonprofit Információs és Oktató Központ képzéseket is szervez nonprofit szervezeteknek az önkéntesekkel való együttműködés témájában

**Vállalati önkéntesség.** Nyugati társadalmak is csak néhány éve ismerkednek az ún. munkavállaló önkéntes (employee volunteer) vagy vállalati önkéntesség fogalmával. Mit is takar ez a furcsa elnevezés? Munkavállaló önkéntesség során egy vállalat dolgozói önkéntes munkát végeznek a cég telephelyének városában vagy a közeli lakóközösségben, s teszik ezt a munkaadó teljes támogatásával. Ez egy teljesen újfajta kapcsolatot eredményez a lakók és a vállalat között.

*Mit tudnak ezek az újfajta önkéntesek felajánlani?* Majdnem bármi munkát el tudnak végezni, a folyópart tisztítástól kezdve diákok korrepetálásán keresztül egészen szervezetépítési és vezetési tapasztalatok átadásáig nonprofit szervezetek számára. Két fontos dologgal rendelkeznek: IDŐ és KÉSZSÉGEK. Az önkéntes munkájukat általában munkaidőn kívül végzik, szeretik használni szakmai tudásukat és munkahelyükön szerzett tapasztalataikat, s ez új lehetőséget biztosít számukra, hogy természetes tehetségüket kamatoztassák, vagy esetleg újakat fedezzenek fel magukban. Úgy tűnik, ez utóbbit jobban kedvelik az önkéntesek, mint a munkahelyi tapasztalatok használatát.

*Miért jó ez a vállalatok számára?* Fontos az önkénteseket alkalmazók számára, hogy megértsék, milyen előnyöket látnak a cégek ebben. Ez a legjobb és legolcsóbb személyiségfejlesztő és szakmai továbbképzés a

dolgozóik számára. Ideális a csoportépítésre, gyakran a vállalatok súlyos összegeket fizetnek ki egy-egy szakmai vagy csoportépítési tréningért. Nagyon hasznos PR eszköz. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az a vállalat, amely támogatja dolgozói önkéntes munkáját, s részt vesz a lakóközösség munkájában, jobb munka -morált ér el a dolgozók körében, kisebb lesz a céget elhagyók száma, és nem utolsósorban képes magasan képzett munkaerőt vonzani.

*Mi ebben az új a nonprofit szervezetek számára?* Ez hozzáférést jelent új önkéntes forrásokhoz, telefonnal esetleg egyszerre kisebb vagy nagyobb csoportokhoz is, akiknek tapasztalata és szakmai tudása széles skálán mozog. A nonprofit szervezet számára is PR eszköz, sokan fogják megismerni és megbecsülni a szervezet munkáját. Direkt és személyes kapcsolat alakul ki a környéken tevékenykedő vállalatok vezetőivel, ami később még pénzforrási lehetőség is lehet.

*Mit kap az önkéntes?* Első megközelítésben úgy tűnik, hogy ebben az együttműködésben ők húzzák a legrövidebbet, pedig korántsem. Tapasztalatok azt mutatják, hogy a munkavállalók szívesen végeznek önkéntes munkát, ha felkérjük őket rá, s ha pontosan tudják mi a feladat. Örülnek, hogy más kollegákkal együtt mehetnek, s nem kell egyedül átesni a tűzkeresztségen. Nagyszerű mulatság közösen elérni valamit. A legtöbb vállalat, amely részt vesz ebben a programban, megengedi dolgozóinak, hogy bizonyos keretek között használják a vállalat gépeit és felszerelését. S a dolgozók szeretik felajánlani ezt az extra támogatást.

Angliában több mint 200 cég érdeklődött eddig e lehetőség iránt, és kb. 40-45 azon vállalatok száma, akik aktívan részt vesznek a vállalati önkéntes munkában.

Hazánkban a vállalati önkéntesség megvalósulására - többek közt - a Civil Társadalom Fejlődéséért (CTF) Alapítvány Szép Munka projektjének keretében kerül sor. E program keretében a CTF megismerteti a potenciális cégekkel ezt a lehetőséget, valamint adatbázisában gyűjti azon nonprofit szervezeteket, akik szeretnének ilyen segítséget kapni. A CTF ezután párosítja a felajánlásokat az igényekkel, valamint segít a cégen belüli önkéntes toborzásban és az önkéntes munka szervezésében is, ha erre igény van.

Eddig szinte kivétel nélkül külföldi érdekltségű cégek vettek részt a Szép Munka projektben, de lassan a magyar cégek is felismerik jelentőségét. Az önkéntes munka a legtöbb esetben munkaidőn kívül jött létre, vannak azonban újabb felajánlások cégek részéről, amikor munkaidő alatt is támogatnák dolgozóik önkéntes munkáját.

#### **4.2. Külföldi önkéntesek hazánkban**

Eddig országon belüli önkéntességről eset szó, amikor az egyén saját hazájában vállal önkéntes munkát. De vannak, akik ennél nagyobb kihívásra vagy kalandra vágnak, és hazájukat elhagyva külföldön önkénteskednek. Ez történhet formális és informális úton. A formális úton az önkéntes egy szervezett programon keresztül érkezik a szervezethez. Informális úton az önkéntes saját maga keresi meg munkahelyét, és szervezi meg útját.

A legtöbb fejlett ország kormánya fenntart olyan önkéntesprogramot, amely a fejlődő és az átmeneti stádiumban levő országokba küldenek önkénteseket. Ilyenek pl. az amerikai Peace Corps (PC), a nagy-britanniai East European Partnership, az Európai Unió önkéntes programja, stb. Ezek az önkéntesek hosszú távú szakmai segítséget nyújtanak, megtanulják az adott ország nyelvét, és részt vesznek a lakóközösség tevékenységeiben is. Természetesen működnek alapítványok is, amelyek általában rövidebb időre, de hasonló munkákra és feltételek mellett biztosítanak önkénteseket.

*A hazánkban még működő programok a teljesség igénye nélkül.*

A Japán kormány által támogatott *program* önkéntesei japán nyelvet tanítanak, a környezetvédelemben és a nonprofit szervezetek építésben és fejlesztésben tevékenykednek. Önkénteseik két évre érkeznek hazánkba.

A *British Executive Service Overseas (BESO)* angol szervezet a British Know How Found támogatásával küld szakembereket széles skálán, pl. bányászat, könyvelés, újrahasznosítás, számítógép programozás, energia -takarékos technológiák, stb. Több mint 280 kategóriában tudnak szakembert biztosítani. Rövid távú, 2 héttől 6 hónap hosszúságú időtartamra érkeznek. Általában azoknak a vállalatoknak, önkormányzatoknak, egészségügyi és oktatási intézményeknek segítenek, akik nem képesek megfizetni a borsos árú tanácsadókat.

Alapítványi önkénteseket eddig a Freedom House biztosított az *AVID program*ján keresztül. Az önkéntesek kormányzati és nonprofit szervezeteknél egyaránt dolgoznak, valamint a sajtó és a gazdaság területén is. Ők 3 - 12 hónapos segítséget tudnak felajánlani. Sajnos ebben a pillanatban a programnak finanszírozása nem megoldott, de újra indul, ha tudnak pénzt szerezni rá.

### 4.3. Magyar esettanulmányok

Szeretnék bemutatni két magyar szervezetet, amelyek aktívan dolgoznak önkéntesekkel.

**Hospice Alapítvány.** A Hospice mozgalom 1960-ban indult Angliában, és 1991-től működik hazánkban is, Budapesten kívül még 14-15 városban. Olyan daganatos betegek házi ápolásáról van szó, akik már nem kapnak kezeléseket (kemoterápia, sugárkezelés), tehát az orvosok már lemondtak róluk. Ez az időszak a beteg haláláig eltarthat fél-egy évig is. A betegeket rendszeresen látogatják nővérek és önkéntesek, s szükség esetén orvos és gyógytornász, akik tanácsokat is adnak a családnak a beteg ápolására vonatkozóan.

A Hospice Alapítvány Budapesten jelenleg 14 önkéntessel dolgozik, amiből hatan rendszeresen részt vesznek a munkában és nyolcan alkalmanként. Aktív toborzást már nem végeznek, a különböző médiákban elhangzott interjúk ill. megjelent cikkek után általában vannak új jelentkezők, valamint a már meglévő önkéntesek hozzák az újakat. Az önkéntes koordinátor az új jelentkezőkkel interjút készít, ez alapján méri fel az illető alkalmasságát. Bár az alkalmatlannak gondolt jelentkezőket sem küldik el, mert a tapasztalatok azt mutatják, hogy ők a felkészítő program során lemorzsolódnak.

Az önkéntesek felkészítése a nővérekkel együtt az Egészségügyi Továbbképző Intézet tanfolyamán történik. A végső cél azonban az önkéntesek és a nővérek felkészítésének szétválasztása. Az önkénteseknek nincs szükségük olyan mély orvosi ismeretre, mint a nővéreknek. A felkészítés egy hetes, délelőtt előadásokat hallgatnak, délután pedig kiscsoportos beszélgetések folynak az előadásokhoz kapcsolódóan.

A felkészítő tanfolyam után az önkéntesek először a kórházban találkoznak a beteggel egy Hospice nővér kíséretében. Majd a kórházból hazakerülve hetente egyszer látogatják a beteget otthonában. De vannak olyan önkéntesek, akik csak a kórházban szeretnek segíteni a betegeknek, vagy csak azok otthonában. Az önkéntesek szerepe inkább társaság biztosítása a betegeknek, mint az ápolásban való részvétel. Bár ez az önkéntesre van bízva, ha az ápolásban is szeretne részt venni, segítségét örömmel fogadják.

Az önkéntes koordinátor hetente egyszer beszél valamennyi önkéntessel, s havonta egyszer vannak csoportos esetszbeszélések. Az önkéntesek motiválásukat és elismerésüket a betegektől és azok családjától kapják inkább. Azonban a személyes heti megbeszélések során az önkéntes koordinátor is kifejezi elismerését. Az alapítvány ünnepeire is meghívják őket, s pl. karácsonykor kis ajándékokkal kedveskednek nekik.

**Kapocs Ifjúsági Önszolgáltató Szolgálat.** 1992 tavaszán jött létre a Petőfi Csarnokban a felnőtté váló fiatalok kortárssegítő szervezeteként. (Nem véletlenül itt, hiszen ez a hely fiatalok központjává vált.) Segítenek



önmaguknak és bajba került kortársaiknak. Tevékenységük teljes mértékben önkénteseken alapul. Ez egy másfajta önkéntesség, mintha csak a fizetett dolgozók kiegészítéseként foglalkoztatnák az önkénteseket.

Az alapítványnak három alkalmazottja van, s jelenleg 85 önkéntessel dolgoznak, létrejötté óta kb. 700 - 800 önkéntes fordult meg náluk. A segítők és a segítetteteket nem lehet egymástól élesen elkülöníteni. Hiszen a segítők is érintettek, nekik is vannak problémáik, ugyanúgy, mint azoknak, akiknek segítenek. Mivel kortárs segítségről van szó, kor tekintetében is megegyeznek: általában 12 - 28 évesek, bár már 60 év fölöttiek is fordultak hozzájuk segítségért.

A segítségnyújtást fiatalok végzik, akiknek tevékenysége a korosztályi problémák korai felismerése, megelőzése, lehetséges alternatívák feltárása, illetve a bajba jutottak szakemberhez irányítása. Tartalmi szempontból elég változatos problémákkal foglalkoznak: társ-és társaságválasztási kérdések, drogok, erőszak, egzisztencia, családi problémák. A Kapocs segítségével a fiatalok elkerülhetik a rehabilitációs, netán büntetés-végrehajtási intézményeket.

Laikus segítséget nyújtanak és nem szakmait. Nem is ez a céljuk, inkább közvetítő szerepet játszanak a problémával küzdő fiatal és a szakmai segítők között. Kb. 10 000 esettel foglalkoznak évente, ennek kb. 10 - 15% - a krízishelyzet. Mindenkinek próbálnak segíteni, aki megkeresi őket.

Új önkénteseket nem toboroznak. Az újakat a már meglévők hozzák, valamint a segítettetkből gyakran válnak segítővé. Mindenkit elfogadnak, aki önkéntesnek jelentkezik, csak legyen benne elég erős segíteni akarás és kitartás.

Az önkéntesek felkészítése három csoportba sorolható:

- segítenek tisztázni az újaknak, miért is szeretnék ezt a munkát végezni,
- megtanulnak válaszokat - tanácsokat adni különböző helyzetekben,
- megtanulnak beszélgetni egymással.

Eseteiket bizalmasan kezelik, az önkéntesek nem osztják meg egymással ezeket. Természetesen vannak esetmegoldó csoportos beszélgetéseik, ahol név nélkül meg lehet beszélni az eseteket, vagy tanácsot kérhetnek egymástól és az alapítvány munkatársaitól. Ezért nehéz visszajelezni az önkéntesek munkáját. Nehezíti a helyzetet, hogy a szervezet mint egész sem kap igazi visszajelzést a munkájáról.

## **5. SIKERES ÖNKÉNTES PROGRAM FŐBB JELLEMZŐINEK ÖSSZEFOGLALÁSA**

Egy önkéntes program létrehozása nagyon sok munka és fáradtság. De az önkénteseinken keresztül jobban megismerhetjük a közösséget, ahol és akikért dolgozunk. Nem elhanyagolható szempont az, hogy ha egy önkéntes jól érzi magát egy szervezetnél, annak céljait magáénak érzi, bizalommal van a szervezet iránt, akkor pénzübeni adományozóvá is válik, nem csak munkáját fogja felajánlani. S minden más előnye mellett szórakoztató is önkéntesekkel dolgozni. Mindenkit csak biztatni tudok, hogy fogjon bele. A felhasznált és ajánlott irodalomban még nagyon sok hasznos tudnivaló és tanács található. Többségük ezen könyv kiadójának (NIOK) könyvtárában megtalálható.

### *A sikeres önkéntes program jellemzői*

☺ határozzuk meg a szervezet és az önkéntesek igényeit

- ☺ legyen kész (lehetőleg minimum egy éves) program ill. projekt tervünk, így előre tudjuk, hol és mikor lesz szükségünk segítségre
  - ☺ az önkéntesekkel való munkát is tervezzük meg
  - ☺ akakítsunk ki egy jól működő toborzó rendszert
- ☺ döntsük el, milyen segítségre van szükségünk, s ehhez az önkénteseknek milyen tudással, képességgel kell rendelkezniük
  - ☺ széles körben ismertessük szervezetünk munkáját, céljait
    - ☺ az önkénteseket pontosan tájékoztassuk a feladatról, az annak elvégzéséhez szükséges időről és az elvárásainkról
    - ☺ érdemes minden önkéntes számára munkaköri leírást készíten
      - ☺
  - ☺ legyen egy ember, aki az önkéntesek munkáját koordinálja, ellenőrzi és támogatja
  - ☺ dolgozzunk ki egy rendszert, ami alapján kifejezhetjük elismerésünket, s esetleg jutalmazhatunk is
  - ☺ vigyázzunk arra, hogy a fizetett alkalmazottak mindig tudják, kik az önkéntesek, és mi a feladatuk
  - ☺ szervezzük meg az önkéntesek betanítását ill. továbbképzését, ha szükséges
    - ☺ fogadjuk el az önkénteseket egyenrangú félnek
  - ☺ teremtsünk lehetőséget az önkénteseknek, hogy visszajelzést adhassanak munkánkról
    - ☺ több forrásból toborozzunk
- ☺ **KÖSZÖNJÜK MEG, KÖSZÖNJÜK MEG ÉS MÉGEGYSZER KÖSZÖNJÜK MEG MUNKÁJUKAT!**

## FELHASZNÁLT ÉS AJÁNLOTT IRODALOM

**Berglund**, Sandy: Building a Volunteer Center, the Boeing Company. Az önkéntesség újjászületése Közép-Kelet Európában. Nemzetközi konferencia, Szentendre, REC, 1997

**Burden**, Margaret: A company of volunteers. Caritas Magazine, (August/September 1995)

**Czakó Ágnes - Harsányi László - Dr. Kuti Éva - Vajda Ágnes:** Lakossági adományok és önkéntes munka., Budapest, 1995, Központi Statisztikai Hivatal.

**Hoddless, Elisabeth:**Status and Perspective of volunteering in western countries. Az önkéntesség újjászületése Közép-Kelet Európában. Nemzetközi konferencia, Szentendre, REC, 1997.

**Dr. Kuti Éva:** A hasznosság tudata önbizalmat ad. Az önkéntesség újjászületése Közép-Kelet Európában. Nemzetközi konferencia, Szentendre, REC, 1997.

**McCurley, Steve - Lynch, Rick:** Essential Volunteer Management., London, 1994, Directory of Social Change, Radius Works, Back Lane.

**Ochman, Malgorzata - Jordan, Pawel:** Az önkéntesség mint értékes szervezeti erőforrás, Baltimore, Maryland, 1997, Johns Hopkins University Institute for Policy Studies.

**Szikra Dorottya:** A szervezet szerkezete. Lépések a Profi - Non - Profit Felé c. szeminárium, Budapest, 1995.



