

10 AZ ÖNKÉNTESSÉG IRÁNYELVEINEK KERETRENDSZERE



Fontos, hogy a szervezeted önkéntességi irányelve világos értékrenden alapuljon. Célszerű ezért az irányelvek kidolgozását azzal kezdeni, hogy megállapodtok az önkéntesek bevonásához kapcsolódó értékrendről. Az így kidolgozott értékn Nyilatkozat gyökerezhet a szervezetetek történetében, tágabb értékrendjében és szellemiségében, vagy az önkéntesek bevonásának indoklásában. Az irányelvek kidolgozása során vedd figyelembe az alábbi szempontokat:

- Az önkéntesség fogalmának meghatározása
- Az önkéntesek biztosítása (egészség, baleset stb.)
- Az önkéntesek kiadásainak megtérítése
- Az önkéntesek tevékenységének időtartama
- Diszkriminációellenes irányelvek (az önkéntesek nemére, életkorára, kulturális hátterére stb. vonatkozóan)
- Esélyegyenlőség (minden önkéntes számára)
- Az elutasítás joga (mikor utasíthatja el az önkéntes a feladatot?)
- Az önkéntesek részvétele a döntéshozatali folyamatokban (van-e joga az önkéntesnek felvetni egy kérdést, felszólalni egy témában vagy támogatni egy felvetést?)
- Az önkéntesek felfüggesztése (Lehetséges-e? Mikor, miért és hogyan?)
- Ki képviseli a szervezetet?
- Érdekellentétek a szervezetben
- Az önkéntesek képzése (beleértve a szakmai fejlődést)
- Támogatás és szupervízió biztosítása az önkéntesek számára
- Visszacsatolási rendszer önkéntesek számára (Van-e erre struktúra? Megosztják-e egymással az eredményeket?)
- Az önkéntesek értékelése

1. Az irányelvben értékelni kell az önkéntesek munkáját.

„Az XY szervezet értékeli az önkéntesek munkáját, mert segítenek megismerni az érintett közösség érdekeit, szükségleteit és erőforrásait, és egyedi nézőpontokkal szolgálnak minden tevékenységünk során.”

2. Az irányelvben el kell ismerni az önkéntesek státuszát mint a fizetett alkalmazottak legitim és kiegészítő erőforrását.

„Az önkéntesek a csapatunk kulcsfontosságú tagjai, akik kiegészítik a fizetett munkatársak tevékenységeit.”

3. Az irányelvben figyelembe kell venni, hogy az önkéntesség hasznos tapasztalat mind az önkéntesek, mind a szervezet, mind pedig a projektek célcsoportjai számára.

„Ahogy az XY szervezet profitál az önkéntesek készségeiből, tapasztalatából és lelkesedéséből, úgy az önkéntesek számára is biztosítani kell azt, hogy személyes előnyöket szerezhessenek a tapasztalatokból. Ezért elkötelezettek irányítjuk az önkénteseket oly módon, hogy közben mindkét fél igényei teljesüljenek.”

4. Az irányelv következő szakaszában nyilatkozni kell a szervezet minőségre, esélyegyenlőségre és sokszínűsége vonatkozó meggyőződéséről.

„Az XY egy sokszínű és befogadó szervezet és közösség. Ezért elkötelezettek vagyunk abban, hogy minden irányelvünkben és tevékenységünkben egyenlő hozzáférést biztosítsunk a magas színvonalú önkéntes munkához, és egyenlő bánásmódot biztosítsunk az önkénteseink számára.”



ÖNKÉNTESSÉG

MÓDSZERKÁRTYA 14 ■ ■ ■



Előkészítés és tervezés

Az irányelv következő részeiben azokról a gyakorlatokról és rendszerekről esik szó, amelyeket a szervezetnek biztosítani kell, mielőtt ténylegesen önkénteseket von be a munkájába. Meg kell vitatni, hogy mi indokolja az önkéntesek bevonását, és meg kell állapodnunk az alkalmazottakkal, a meglévő önkéntesekkel, a projektek résztvevőivel és a különböző testületekkel stb. az önkéntesek részvételének jellegéről és céljáról (akkor is, ha már vannak aktív önkéntesek a szervezetben).

5. Az irányelvben meg kell határozni, hogyan tervezzük kiterjeszteni a szervezet tevékenységeit az önkéntesek bevonása által, és ügyelni kell arra, hogy ezek a lehetőségek inkább kiegészítik, és nem helyettesítik a fizetett alkalmazottak munkáját (amennyiben ez a kitétel alkalmazható a szervezet esetében).

„Az XY szervezet meghatározza azokat az önkéntes feladatköröket, amelyek kiterjesztik a szervezet tevékenységeit. Az önkéntesek a szervezet minden szintjén részt vesznek olyan szerepekben, amelyek kiegészítik, de soha nem helyettesítik a fizetett munkatársak munkáját.”

6. Az irányelvben egyértelművé kell tenni, hogy mi az önkéntesek szerepe abban az esetben, ha az alkalmazottak között vitára vagy szervezett fellépésre kerül sor.

„Az önkénteseket szervezett fellépés idején nem használjuk fel a fizetett személyzet munkájának elvégzésére. Folytathatják rendszeres feladataikat, de nem kérjük őket további feladatok elvégzésére.”

7. Az irányelvben nyilatkozni kell arról, hogyan történik az önkéntesi szerep-, és feladatkörök meghatározása, beleértve az egyes önkéntesi szerepkörök célját, és az ezzel járó feladatokat.

„Minden önkéntes írásbeli munkaköri leírást kap, amelyben felvázoljuk szerepkörének célját, feladatait és a főbb elvárásokat. A leírást az önkéntes szupervizorával közösen évente legalább egyszer felülvizsgáljuk.”

8. Az irányelvben tisztázni kell, hogy a szervezet milyen védelmet, biztosítást nyújt az önkéntesek számára.

„Az XY szervezet önkénteseit teljes mértékben védi a szervezet felelősség-, és balesetbiztosítása. Az önkéntes munkájuk során saját autójukat használó önkénteseknek azonban tájékoztatniuk kell erről saját biztosítótársaságukat a megfelelő és folyamatos biztosítás érdekében.”

9. Az irányelvben nyilatkozni kell az önkéntesek költségtérítéséről, beleértve azt is, hogy milyen költségeket, és hogyan lehet visszaigényelni.

„Az XY szervezet megtéríti az önkéntesek utazási költségeit és ellátását, ha a kérelmeket a hivatalos költségigénylő lapon nyújtják be, és a költségeket számlával igazolják.”

10. Az irányelvben a szervezet vállaljon kötelezettséget arra, hogy biztosítja az önkénteseknek a munka elvégzéséhez szükséges erőforrásokat!

„Az XY szervezet törekszik arra, hogy megfelelő felszerelést és forrásokat biztosítson az önkéntesek számára feladataik elvégzéséhez.”

11. Az irányelvben egyértelműen meg kell határozni, hogy ki irányítja az önkénteseket a napi tevékenységeik során. Meg kell határozni a szervezet egyik tagját vagy tagjait, és megfelelő felkészítést vagy képzéseket kell biztosítani számukra ehhez a feladathoz.

„A projektmenedzser felelős az önkéntesek bevonásának átfogó irányításáért, beleértve az irányelv végrehajtásának felügyeletét, és az önkéntesekkel kapcsolatos panaszok kezelését. Az önkéntes kijelölt szupervizora támogatást és szupervíziót nyújt, meghatározza a képzési igényeket, ellenjegyzí a költségigényeket stb. Az e feladatokat ellátó minden személy képzésben részesül az önkéntesek irányításáról, szupervíziójáról, támogatásáról és képzéséről.”

Önkéntesek toborzása és kiválasztása

Az önkéntesek toborzása és kiválasztása eltér az alkalmazottak toborzásától, mégis arra kell törekedni, hogy igazságos, hatékony, átlátható és valóban befogadó folyamatot biztosítsunk. Érdemes informális keretek között tartani az önkéntesek toborzásának folyamatát, de emellett fontos, hogy az irányelvben egyértelműen meghatározzuk az alapvető követelményeket, hogy biztosíthassuk azok következetes végrehajtását.

12. A irányelvnek tartalmaznia kell a szervezet önkéntesek toborzására vonatkozó szemléletmódját, és tisztázni kell benne, hogyan tesszük elérhetővé az önkéntes munka lehetőségeit a közösség minden tagja számára.

„Az XY szervezet elkötelezett amellett, hogy a közösség minden tagját szolgálja és képviselje, és szeretnénk, ha a közösség minden része képviseltetné magát az önkénteseink között. Az önkéntes munka lehetőségeit ezért széles körben népszerűsítjük XY település/közösség egész területén, és arra törekszünk, hogy a toborzási és kiválasztási folyamat dokumentumait külön kérésre elérhetővé tegyük egy bármely egyén vagy csoport számára hozzáférhető formátumban. Ezenkívül a szervezet rendszeresen felülvizsgálja az önkéntescsapat összetételét, hogy be tudjuk azonosítani és meg tudjuk szólítani az alulreprezentált csoportokat.”

13. A szervezetnek minden önkéntes számára megfelelő toborzási és kiválasztási eljárást kell biztosítani, amely megfelel az adott szerepkörnek, és amely igazodik az esélyegyenlőséggel kapcsolatos jó gyakorlatokhoz.

„Az XY szervezet az önkéntesek toborzásának és kiválasztásának igazságos, hatékony és átlátható rendszerét követi, és a folyamat során összegyűjtött összes információt bizalmasan kezeli. Minden potenciális önkéntes olyan kiválasztási folyamaton megy keresztül, amely megfelel az adott szerepkörnek. A kiválasztási folyamatban regisztrációs űrlapokat, referenciákat és informális beszélgetéseket, interjúkat alkalmazunk. Az önkéntes szerepkör jellegétől függően további intézkedéseket lehet alkalmazni, adott esetben rendőrségi nyilvántartás-ellenőrzéseket végezhetünk. A folyamatot megfelelően tájékoztatott és képzett tagok vezetik. Célunk, hogy minden fél elegendő információval rendelkezzen annak értékeléséhez, hogy az adott önkéntes munka-lehetőség megfelel-e a potenciális önkéntes képességeinek, tehetségének és érdeklődésének. Ha a kiválasztási folyamat nem jár sikerrel, akkor a jelentkezőknek felajánljuk, hogy megvitatjuk vele a folyamat eredményét, és közösen meghatározzunk lehetséges alternatívákat az XY szervezeten belül vagy azon kívül.”



Önkéntesmenedzsment

Ebben a szakaszban szükséges meghatározni, hogyan fogjuk irányítani az önkénteseket, miután bekapcsolódtak a szervezet munkájába. A jó szándék önmagában nem elegendő a sikerhez: elengedhetetlen a proaktív megközelítés mind a szervezet céljainak eléréséhez, mind az önkéntesek érdekeinek és motivációjának fenntartásához. Miközben ezeken a részekon dolgozunk, vegyük figyelembe, hogy az önkéntesek és a szervezet kapcsolata önkéntes jellegű, ezért biztosítsuk, hogy az irányelv mindkét fél számára előnyös legyen!

14. Az irányelvben körvonalazni kell, hogyan jön létre a két fél elvárásait rögzítő megállapodás és hogyan történik annak kommunikálása.

„Az önkénteseket írásban köszöntjük a szervezetünknel. A levélben összefoglaljuk mind az önkéntes, mind az XY szervezet elvárásait és kötelezettségeit. Ez a megállapodás az önkéntes és szupervízor beleegyezésével bármikor felülvizsgálható, beleértve a próbaidőszak végére tervezett első reflexiót, megbeszélést is (lásd a 16. pontot).”

15. Az önkénteseket megfelelően kell tájékoztatni az elvégzendő tevékenységekről, és meg kell adni számukra az összes szükséges információt ahhoz, hogy magabiztosan végezhessek a munkájukat. Az irányelvnek köteleznie kell a szervezetet, hogy megfelelő betanulási folyamatot biztosítson az önkéntesek számára.

„Minden önkéntes számára betanulási lehetőséget biztosítunk az önkéntes munka megkezdését követő hat héten keresztül. A betanulás során háttérinformációkkal látjuk el az önkénteseket az XY szervezetről, elmagyarázzuk annak felépítését és folyamatait, bemutatjuk az önkéntes szerepkörét és a munkacsoportot. Ismertetjük, hogyan támogatjuk az önkénteseket, kitérve olyan a gyakorlati információkra is, mint például a költségtérítés. A betanulási időszak alatt az önkéntesek írásos tájékoztatást kapnak a vonatkozó jogszabályokról, szervezeti irányelvekről és gyakorlati szabályzatokról. Lehetőséget kapnak arra is, hogy kérdéseiket megvitassák a projektmenedzserrel és a szupervízorral.”

16. Hasznos lehegy egy elmélyülési időszak kijelölése annak érdekében, hogy felmérjük az önkéntes munkavégzésének hatékonyságát és előrehaladását, és hogy korai stádiumban találjunk megoldást az esetlegesen felmerülő problémákra. Az irányelvben biztosítani kell az elmélyülési folyamat következetes végrehajtását, és indokolni kell a felmérés szükségességét.

„Az önkéntes munka elején elmélyülési időszakot biztosítunk, amelynek időtartama az önkéntes munka jellegétől és óraszámától függ. Ebben az időszakban az önkéntesek további támogatást kapnak, és az elmélyülési időszak végén az önkéntesek a szupervízoraikkal közös reflexiót tartanak, amely során közösen kidolgoznak egy mindkét fél számára kielégítő megállapodást.”

17. A rendszeres támogatás és szupervízió kulcsfontosságú az önkéntesek hatékonyságának és motivációjának fenntartásához. A szükséges támogatás és szupervízió jellege, mértéke különböző lehet az egyes önkéntesek esetében, de az irányelvben a szervezetnek el kell köteleznie magát, hogy minden önkéntes számára biztosít egy erre kijelölt személyt.

„Minden önkéntes mellé kijelölünk egy szupervízort, aki a szervezet tagja vagy alkalmazottja (probléma esetén, vagy ha a kijelölt szupervízor nem elérhető, az önkéntes a projektmenedzserrel is kapcsolatba léphet). A szupervízor segítséget és útmutatást nyújt akár napi szinten is bármilyen, az önkéntes munkával kapcsolatos kérdésben, és ő biztosítja az önkéntes rendszeres támogatását és szupervízióját. A támogatás és a szupervízió gyakoriságáról, időtartamáról és formájáról az önkéntes és szupervízora az elmélyülési időszak végén állapodik meg.”

18. Képzések segíthetik az önkéntesek képességeinek és személyes kompetenciáinak fejlesztését. A szervezetnek el kell döntenie, hogy kinek milyen formában kínál képzéseket. Az irányelvben biztosítsuk a méltányos és egyenlő hozzáférést ezekhez a lehetőségekhez!

„Az XY szervezet elkötelezetten fejleszti az önkéntesek hatékonyságát. Az önkéntesek a szupervízorok jóváhagyásával, és a rendelkezésre álló lehetőségek alapján részt vehetnek bármely olyan, a szervezet által nyújtott képzésben, amely releváns az önkéntes munkájuk szempontjából. Az önkéntesek anyagi és gyakorlati támogatást is kérhetnek a projektmenedzsertől, hogy részt tudjanak venni olyan külső tanfolyamokon, amelyek egyértelműen kapcsolódnak az önkéntes tevékenységeikhez. Az önkéntesek az önkéntes munkájuk időkeretében vehetnek részt a jóváhagyott belső vagy külső képzéseken, és igényelhetik a költségek visszatérítését.”

19. A szervezetnek gondoskodnia kell arról, hogy az önkéntesekkel vagy munkájukkal kapcsolatos esetleges nehézségeket korrekt, nyílt és hatékony módon kezeli. Hasonlóképpen az önkéntesek számára is biztosítani kell egy ezzel egyenértékű folyamatot, hogy kezelni tudják a munkájuk bármely velejárójával, vagy a munkájuk irányításával kapcsolatos sérelmeiket. Az irányelvben védjük minden érintett érdekeit, és segítsünk fenntartani a jó személyes kapcsolatokat és a munka hatékonyságát!

„Az XY szervezet szándéka, hogy a vonatkozó irányelvekben és gyakorlatokban tükrözze az önkéntesekkel való kapcsolatunk önkéntes jellegét. Ezért elsősorban az önkéntesek kijelölt szupervízora kezeli az önkéntesek által jelentett, vagy velük kapcsolatos kisebb panaszokat és sérelmeket az általános szupervíziós folyamat keretében.

Kötelesnek érezzük azonban magunkat, hogy megvédjük valamennyi érdekelt fél jólétét és érdekeit, ezért komolyabb panaszok esetén hivatalos panaszjelzési folyamatot biztosítunk. Különösen súlyos, a Gyakorlati Kódexben meghatározott sérelmek esetén megkerülhetjük ezt a folyamatot, és az érintett önkéntest távozásra szólíthatjuk fel. Ha bűncselekmény gyanúja merül fel, az ügyet a rendőrség felé továbbítjuk.”

Az önkéntes bevonásának megtervezése

20. Az önkénteseket lehetőség szerint teljes mértékben integrálni kell a szervezetbe. Érdemes az irányelvben kötelezni a szervezetet arra, hogy biztosítson a) egy olyan kommunikációs rendszert, amely megfelelő tájékoztatást nyújt az önkéntesek számára, b) különleges intézkedéseket, amelyek révén elismeri és nyilvánosságot ad az önkéntesek munkájának, és c) lehetőségeket a döntéshozatalban való részvételhez.

„Az XY szervezet elismeri, hogy az önkéntesek a szervezet minden szintjén alapvető szerepet töltenek be. Arra törekszik, hogy megfelelő módon kommunikáljon az önkéntesekkel, beleértve az üzenőfalakat, e-maileket és a havi rendszerességgel írt leveleket. Fontosnak tartjuk, hogy rendszeres időközönként kikérjük az önkéntesek ötleteit és véleményét, évente kérdőíves felmérést végezzünk velük, és minden helyszínen javaslatkérő dobozokat helyezünk el. Az önkéntesek visszajelzéseit mindig örömmel fogadjuk, és minden önkéntes nyilatkozatot nyújthat be a vezetőség havi találkozására.”

21. Az önkéntesek munkájáról nyilvántartást kell vezetni, hogy hatékonyan ellenőrizhessük a részvételüket.

„Minden önkéntesről személyes aktát vezetünk, hogy hatékonyan nyomon tudjuk követni az önkéntesek munkáját és irányítását. Az akta tartalmazza az elérhetőségeket és egyéb releváns személyes információkat, a jelentkezési és kiválasztási folyamat részleteit, a megkötött megállapodásokat, a ledolgozott órákat, a szupervíziós tevékenységek nyilvántartását, az elvégzett képzéseket, valamint az esetleges panaszokat. Az információk egy részét, és további releváns információkat számítógépes nyilvántartásba vehetünk. Minden információt az adatvédelmi szabályozás (1998) szerint kezelünk, és az önkénteseknek jogukban áll lekérdezni a hozzájuk, és tevékenységeikhez kapcsolódó minden információt.”

Fontos megjegyzés:

Az irányelv mintaszövegei csak szemléltetésére szolgálnak, és nem olyan szabványként, amelyet a szervezeteknek használniuk kell. A szervezetek és az önkéntes szerepek egyedi jellegéből adódóan további szempontok is relevánsak lehetnek az irányelv összeállítása során.

FORRÁS:

<http://www.volunteernow.co.uk/>