

AZ ÖNKÉNTESSÉG NEM ELÉG?

NAGY RÉKA¹

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2021.1.99-111>

Absztrakt

A Fesztivál Önkéntes Központ 2011-es indulása óta fogad 18-23 átlagéletkorú önkénteseket, akik a rendezvények világa iránt nyitottak. Az elmúlt tíz évben kidolgozásra került egy nagy létszámú, rövid távú, epizodikus önkéntesprogram lebonyolítását segítő módszertan, amely hiánypótló volt a hazai rendezvények világában. A tanulmány betekintést nyújt az építkezési szakasz kihívásaiba, bemutatja a nagyobb mérföldköveket, mint a HelloMentor képzési program, vagy a fesztivalonkentes.hu online felület bevezetése. A fesztiválönkéntesség definíciós vizsgálatánál kitérünk a modern önkéntesség fesztiválos kontextusban értelmezett jellemzőire, és tisztázzuk a szervezet álláspontját a „buli” környezetben végzett önkénteskedésről. A tanulmány utolsó részében feltesszük azokat a kérdéseket, amikkel az önkéntes maga is találkozhat a saját környezetében, ha az önkéntesség megítéléséről esik szó. A feltett kérdések tekintetében a Fesztivál Önkéntes Központ feladatának tekinti, hogy segítsen megtalálni a tényekre és saját élményekre alapuló válaszokat, hogy minél valósabb kép alakuljon ki a fesztiválönkéntességről Magyarországon.

Kulcsszavak: fesztiválönkéntesség, rövid távú önkéntesség, epizodikus önkéntesség, önkéntes képzési program, az önkéntesség üzenete

Isn't volunteering enough?

RÉKA NAGY

Abstract

Since the launch of the Festival Volunteer Center in 2011, it has been welcoming 18-23 years old average aged volunteers who are open to the world of events. In the last ten years, a methodology has been developed to support the implementation of a large-scale, short-term, episodic volunteer program, which has filled a gap in the world of domestic events. The study provides an insight into the challenges of the building phase, presents major milestones such as the HelloMentor training program or the introduction of the fesztivalonkentes.hu online interface. In the definition examination of festival volunteering, we cover the characteristics of modern volunteering interpreted in a festival context and clarify the organization's position on volunteering in a "party" environment. In the last part of the study, we ask questions that the volunteer him/herself may encounter in him/her own environment when it comes to judging volunteering. With regard to the questions asked, the Festival Volunteer Center considers it the task of the organization to help find answers based on facts and personal experiences, in order to get a more realistic picture of festival volunteering in Hungary.

¹ Nagy Réka szociológus, a Fesztivál Önkéntes Központ vezetője

Keywords: festival volunteering, short-term volunteering, episodic volunteering, training program for volunteers, message of volunteering

BEVEZETÉS

Az elmúlt 10 évben, amióta a Fesztivál Önkéntes Központot vezetem, rengeteget kellett magyarázkodnom, hogy miért is létezik egyáltalán ez, a rendezvényeken önkénteseket foglalkoztató program.

A következőkben bemutatom azt a környezetet, amelyben a tapasztalataimat szereztem, ismertetve a Fesztivál Önkéntes Központ jellemzőit, majd az önkéntesség ebben a közegben értelmezett definíciójával és üzeneteivel foglalkozom.

A FESZTIVÁL ÖNKÉNTES KÖZPONT BEMUTATÁSA

A Fesztivál Önkéntes Központ (FÖK) 2011-ben indult, és első évben a Volt Fesztiválon, a Balaton Soundon és a Sziget Fesztiválon fogadott 18-23 éves önkénteseket rendezvénykiszolgáló feladatkörben. Maga a rendezvénykiszolgáló feladatkör a kezdetekben kereste a saját, pontosabb tartalmát, mert a konkrét feladatok később igazodtak az önkéntesek érdeklődéséhez, teherbírásához, és a felmerülő igényekhez. Az indulás évében kialakult négy feladatkör (tömegirányító, autóinfo kiszolgáló, információs kiszolgáló, kemping recepció) a tíz év alatt száz fölé emelkedett.

Az elmúlt évtizedekben volt már hagyománya annak, hogy a fesztiválokon teret kaptak a különböző civil szervezetek és aktivitásaik, és ők gyakran hozták magukkal a saját önkénteseiket. Azonban olyan fesztiválönkéntesek, akik központilag (nem külsős szervezetként) tartoztak a fesztivál szervezőihez, korábban nem segítettek ezeken a rendezvényeken. Az igény a fesztiválok vezetősége részéről merült fel, aminek okai közé sorolhatjuk - a gazdasági megfontolások mellett - a haladó szemléletet, az új célcsoportok megszólítását, és a kíváncsiságot is, hiszen ez minden újítás fontos alapköve.

Célok és kezdeti kihívások

A fesztiválönkéntesek rövid távú, epizodikus formális önkéntesség keretén belül napi 6 órában segítik a fesztiválszervezők, a fellépők és a látogatók életét, különböző feladatkörökben (pl.

információs kisegítő, kemping recepciós, színpadi kisegítő, fellépőkísérő, építő/bontó, tolmács stb.). Cserébe a belépésre jogosító karszalag mellett napi egyszeri vagy kétszeri étkezést (rendezvényenként változó), illetve kempingjegyet biztosít számukra a fogadószervezet. A szabadidejükben részt vehetnek a programokon, ahogy a többi, vásárolt jeggyel érkező látogató.

A Fesztivál Önkéntes Program célja volt többek között, hogy a Nyugat-Európában és a világ számos részében már sikeresen működő rendezvényes önkéntesprogramok mintájára Magyarországon is megteremtse a „fesztiválos” önkéntesség hagyományát, és kidolgozza a módszertanát, ami korábban nem létezett. 2011-ben olyan rendezvények voltak ebben „előképek”, mint például a Glastonbury (UK) fesztivál, ahol abban az évben 1300 önkéntes dolgozott csak a környezetvédelmi feladatkörökben vagy a Roskilde (DK) fesztivál, ahol azóta is a stáb túlnyomó többségét teszik ki az önkéntesek². (Összehasonlításként, a 2019-es Sziget fesztiválon összesen 1200 önkéntest koordinált a Fesztivál Önkéntes Központ)

A további célok között szerepelt, hogy lehetőséget biztosítson olyan hátrányos helyzetű fiataloknak (és akár idősebbeknek) részt venni a rendezvényeken, akik akár anyagi, akár egyéb okok miatt kizorulnának a fesztivállátogatók köréből.

Nem csak az önkéntesek oldaláról járt gyerekcipőben ez a kezdeményezés, hanem a fesztiválszervező közeget is nagy kihívások elé állította. Olyan szempontból mindenképpen speciális területről beszélünk, hogy itt a sztenderd az, hogy rövid idő alatt óriási a nyomás, percről percre változhatnak a körülmények. Mindig gyorsan kell alkalmazkodni, és aki a fesztiválos szakmában dolgozik, az ehhez hozzá van szokva, és a kollégáitól is rutinosan ezt várja. Ez egyrészt teljesen érthető, másrészt egy újonnan jött önkéntesnek igencsak „daráló” képét mutatja, például egy rendezvény nyitása előtti 24 óra, amire mindkét felet, az önkéntest és a fogadó szervezetet is, fel kell készíteni.

Mivel rövid és intenzív időintervallumban dolgozunk az önkéntesekkel, ez már az első években is számtalan kihívást hozott magával. A felkészülési szakaszban nagyon sok témakörben kaptunk kérdéseket, és ezeknek a megválaszolása jelentős szervezeti, módszertani kapacitást igényelt. Nem csak az önkéntességgel, hanem a rendezvényes környezettel kapcsolatosan is,

² 2019-ben a Roskilde fesztivál létrejöttét 30 000 önkéntes segítette a fesztivál honlapja szerint.

hiszen sok önkéntesünk úgy érkezik a helyszínre, hogy még életében nem járt fesztiválon, minden újdonságként hat, mindenhez tartozik egy kérdés. Kinn a terepen ez meg inkább fokozódik, és ott ráadásul azonnali válaszokra van szükség. A helyzetet nehezíti, hogy a fesztiválok is változnak évről évre, így a visszajáró önkéntesek rutinja³ és bevonása is korlátokba ütközik. Ráadásul sok önkéntes csapat olyankor érkezik, amikor még néhány tájékoztató pont fel sem épült, a nyomtatott térképek még nem készültek el, hiszen építési időszak van. Itt tehát, sok esetben egyesével kell megválaszolni mindenkinek a „hol van a kajaszátor?” típusú kérdéseket. Ez nem csak azért szükséges, hogy tudjon enni az önkéntes, hanem azért, hogy tudja, hogy fontos nekünk a kérdése, illetve az, hogy megkapja rá a választ, és együtt éljük meg vele az önkéntességét, hiszen egy csapat vagyunk. Különösen az első napokban elengedhetetlen, hogy ezt az érzést kialakítsuk, mert a későbbiekben nagyon szépen megtérül, ha nem türelmetlen „Oda van kiírva.”, vagy „Direkt elküldtük e-mailben előre.” típusú válaszokkal állítunk falakat az önkéntesek és a fogadószervezet közé. És a századik egyforma kérdés után ez bizony néha nagyon nehéz.

Első mérföldkő – HelloMentor

Az első mérföldkővet akkor érte el a program (2014), amikor a folyamatos és nagyléptékű létszámnövekedés miatt elindult az önkéntesek életét támogató mentorok képzése. Ebben az évben a Sziget Fesztiválon 300 főt meghaladó önkéntescsapatnak, a koordinátorokon kívül, már 10 mentor segítette a munkáját. Ez egy hatékony válasznak bizonyult fentiekben leírt problémákra.

A mentorok (akik maguk is önkéntesek, és az önkénteseink korosztályába tartoznak), később a HelloMentor nevet kapott képzési programban sajátíthatták el a fesztiválönkéntesek mindennapjainak kihívásait, az azokra reflektáló megoldásokat: fesztiválszimuláción vesznek részt, kommunikációs tréninget kapnak, mindezt egy 3-4 napos felkészítő tábor keretében. A szerződésük aláírását követően ők tartják a kapcsolatot az önkéntesekkel, informálják őket a teendőikről, megválaszolják a kérdéseiket, csapatépítő programokat szerveznek, kialakítják azt a bizalmat, amire alapozva a fesztivál alatt bármilyen témában fordulhatnak hozzájuk. Legyen ez akár „munkahelyi konfliktus”, vagy bármilyen személyes probléma, amit szeretnének valakivel megbeszélni. Az önkéntesek beosztását szintén a mentorok írják és

³ A visszajáró önkéntesek általában a csapat egyharmadát teszik ki.

egyvezetik a csoportvezetőkkel, akik magát a feladatot felügyelik a helyszínen. Mindezekről pedig napi szinten beszámolnak a koordináció felé, akik a programot a helyszínen irányítják.

Egy problémát, az önkéntesekkel való törődést, megoldotta ugyan a mentori csoport bevezetése, azonban egy másikat generált is, mégpedig: egyfajta távolság alakult ki az önkéntesek és a koordinátorok között. Így ennek kezelésére szükség volt egy újabb szemléletváltásra, és átstrukturálásra.

Ha lehet ennyire személyes élményt megosztani, engem kimondottan megviselt, hogy a közvetlen, 'egy hajóban evezünk' légkörből némiképp kiszorultam, és ez csupán annak volt köszönhető, hogy nem én álltam a frontvonalban, akitől meg lehet kérdezni, hogy hol van a kajaszátor. Ez a változás (a professzionalizáció felé tett első lépés) nagyban leszűkítette a személyes kapcsolatokat, az egymásra támaszkodás lehetőségét, ami az önkénteskoordinátor munkakörre való alkalmasság egyik alappillére. Az önkénteskoordináció tehát ettől a ponttól egy adminisztratívabb, inkább felülről irányító szereplővé vált.

További fejlesztéseket indított el a többszáz önkéntes szerződtetése, munkaidő nyilvántartása mivel ez már bőven igényelt szervezeti és adminisztratív kapacitásokat.

Második mérföldkő – fesztivalonkentes.hu

A következő mérföldkövet az önkéntesprogrammal járó adminisztráció online térbe költöztetésének kezdete jelentette (2015). A folyamatosan növekvő létszám, a munkafolyamatok felgyorsítására való igény és környezetvédelmi szempontok is időszerűvé tették a fejlesztés elkezdését. Mára a jelentkezéstől a szerződéskötésen át a beosztáskezelésekig minden az online térben történik, ezzel megkönnyítve az információáramlást minden szereplő számára.

Az online térbe költözés megkönnyítette a program kétnyelvűségének kezelését is, ugyanis a Sziget fesztiválon, és a Balaton Soundon már szinte a kezdetektől fogadunk EGT tagállamon belüli külföldi önkénteseket is. A 2019-es Sziget 1200 fős önkéntes csapatából 300 fő külföldről érkezett, ami az összes adminisztráció és kommunikációs anyag magyar és angol verziójának elkészítését tette szükségessé.

2019-ben már applikáció is készült a felülethez, így még könnyebbé vált központilag, a sürgős értesítések (pl. beosztásváltozás, viharjelzés) célba juttatása. Az ötéves folyamatos fejlesztés

eredményeképpen egy olyan, minden szereplő igényeit kiszolgáló önkénteskoordinátori felület jött létre, ami azóta is egyedülálló ma Magyarországon.

Hogyan lesz valaki fesztiválönkéntes?

Amennyiben valaki fesztiválönkéntes szeretne lenni, annak először is az online felületen kell kitöltenie egy jelentkezési lapot, ahol a kapcsolattartási adatokon felül néhány, a motivációját feltérképező kérdést kell megválaszolnia. Ezt követően részt kell venni egy személyes, vagy online, általában csoportos meghallgatáson, ahol jobban megismerheti őt a mentori vagy koordinátori tapasztalatokkal rendelkező meghallgató, és ahol egy rövid tájékoztató után ő is felteheti a kérdéseit akár a programmal, akár az egyes feladatkörökkel kapcsolatban. Amennyiben a jelentkezési lapja és a meghallgatáson elmondottak alapján találunk számára olyan feladatot, amire alkalmasnak gondoljuk, e-mailben értesítést kap, hogy szívesen dolgoznánk vele, és küldtünk neki egy online szerződést, amit egy bizonyos határidőig elfogadhat. A szerződés elfogadása esetén a mentora felveszi vele a kapcsolatot, és egyengeti tovább az útját a fesztivál helyszínére való érkezésig. Vannak bizonyos feladatkörök (például a Balaton Sound fesztivál biztonságos fesztiválózást elősegítő Safety First csapatának önkéntesei), ahol előzetesen részt kell venni felkészítésen, képzésen, ami ugyanúgy kötelező előfeltétel, mint például a szerződés megléte. A helyszínre érkezés előtt (rendezvénytől függően) egészségügyi munkaalkalmassági vizsgálaton is részt kell vennie az önkéntesnek, aminek a költségeit az önkéntes-fogadó szervezet állja. A fesztivál helyszínére megérkezve ismét átbeszéljük a szerződésben leírt szabályokat, a beosztásokat, tűz- és balesetvédelmi oktatáson vesznek részt az önkéntesek, majd a mentoruk elkíséri őket az eligazításra, ahol a csoportvezetőjük elmondja a pontos feladatot, megkapják a szükséges eszközöket, és véglegesítik a beosztásokat.

2019-ben a Fesztivál Önkéntes Központ több, mint 6000 jelentkezőből választotta ki azt a nagyságrendileg 2000 javarészt 18-23 éves⁴ önkéntest, akikkel a szezon alatt 12 rendezvény önkéntesprogramját valósította meg. A teljes szezon alatt összesen 12 koordinátor és 40 mentor felelt a gördülékeny működésért.

⁴ Néhány rendezvény már tizenhat éves kortól fogad önkénteseket.

Az indulás óta eltelt évek során egyre nagyobb hangsúlyt kapott a szervezet életében az önkéntességet, ingyen munkaként definiáló értelmezések ellensúlyozása, és annak kiemelése, hogy a közös értékelismerés mind az önkéntesek, mind a fogadó szervezetek érdeke.

DEFINIÍCIÓS KÉRDÉSEK A FESZTIVÁLÖNKÉNTESSÉG NÉZŐPONTJÁBÓL

Miközben elkezdtem összeszedni, hogy mi mindent szeretnék leírni ebben a cikkben, ami arra hivatott, hogy az önkéntesség általam interpretált gyakorlati értelmezését tisztázza, azon kaptam magam, hogy a gondolataim különféle támadások kivédésére sorakoznak. A sokszor rosszálló, néha csak bizonytalankodó kérdések gyökere általában az önkéntesség különböző értelmezéseinél keresendő tapasztalataim szerint. A távolról közelítés elve alapján a 1068/2012. (III. 20.) Korm. határozatban elfogadott Nemzeti Önkéntes Stratégiában (2012-2020)⁵- meghatározott önkéntesség definícióval kezdem:

“Az önkéntesség olyan tevékenység, amelyet a személy szabad akaratából, egyéni választása és motivációja alapján, a pénzügyi haszonszerzés szándéka nélkül végez más személy, személyek vagy a közösség javát szolgálva. (...)”

Miért írtam, hogy távolról közelítetek? Azért, mert ha valakinek felteszem a kérdést, hogy mit jelent az önkéntesség, általában kétszavas válaszokat kapok, ami mögött valami nagyon leegyszerűsített verzió lapul (pl. segítségnyújtás, ingyen munka). Ez véleményem szerint két szempontból is nagyon jó. Egyrészt innen mindig jól el lehet indítani egy beszélgetést, hogy mi minden tartozik még az összképhez, másrészt arra is kiváló visszajelzés, hogy mennyi fejlődési lehetőség áll még előttünk, hogy ez a „leegyszerűsített meghatározás” megváltozzon és pontosabbá váljon.

Az elmúlt öt évben számos, főleg belső felhasználásra készített kutatás zajlott a fesztiválönkénteseink részvételével. Ezek javarészt online kérdőíves lekérdezések voltak, és az önkéntesprogrammal, illetve a fesztiválos munkakörülményekkel kapcsolatos elégedettséget mértek elsősorban. Az önkéntesség definiálására azonban évente legalább egyszer kitértünk, de nagyon vegyes, hiányos válaszokat kaptunk. Összesítve azonban kirajzolódik az a mátrix,

⁵ 1068/2012. (III. 20.) Korm. határozat a Nemzeti Önkéntes Stratégia 2012–2020 elfogadásáról és a végrehajtásához szükséges középtávú feladatokról

amit a Fesztivál Önkéntes Központ is önkéntesség definíciójaként értelmez. Ennek jellemzői alapvetően megegyeznek a fenti definícióval:

- önként, szabad akaratból
- ellenszolgáltatás nélkül
- mások érdekében végzett tevékenység

Önként, szabad akaratból

Az, hogy önként, szabad akaratából végez valaki egy feladatot, azt könnyen lehet értelmezni, de itt inkább az az érdekes, hogy ez a gyakorlatban hogyan jelenik meg.

Nem csak az önkénteseink, de azon kollégáink (rendezvényszervezők) körében is végzünk felmérést, akik közvetlenül felügyelik az önkénteseink munkáját. Itt párhuzamosan az önkéntesekre és a fizetett munkavállalókra kérünk visszajelzést megbízhatóság, pontosság és motiváltság szempontok alapján. Míg az első kettő tulajdonságnál (megbízhatóság, pontosság) fej-fej melletti értékeket kaptunk (de az önkéntesek alulmaradtak), a motiváltságban mindig magasabb értékelést kaptunk az önkéntesek esetében. Például kedvesebben reagáltak a látogatók kérdéseire, lelkesebben fogadtak egy-egy új feladatot. Egy rendezvény életében ez azért különösen fontos, mert az önkéntesek túlnyomó része „frontvonalban” van, ők tudják közvetíteni a fesztivál hangulatát, úgy szoktunk fogalmazni, hogy ők a fesztivál arcai abban a napi 6 órában, amíg rajtuk van az önkéntes feliratú póló.

Ellenszolgáltatás nélkül

Klasszikus értelemben véve anyagi ellenszolgáltatást valóban nem kapnak a Fesztivál Önkéntes Központ önkéntesei, azonban nem elhanyagolható azoknak a juttatásoknak a köre, amelyeket a fogadó szervezet biztosít. A munkaruha (fesztiválos pólók), a napi étkeztetés, a dolgozói kemping, vagy az önkéntes bázis infrastruktúrájának kialakítása és fenntartása komoly összegeket ró az önkéntes- fogadó szervezetre, illetve a rendezvényre egyaránt.

A materiális juttatásokon felül, mivel minden önkéntes a képességeihez és ambícióihoz legközelebb álló feladatot kapja, lehetőségük nyílik a tanulásra (pl.: idegennyelv gyakorlása, kommunikációs készség fejlesztése), és a szakmai munkatapasztalatszerzésre is. Kiemelkedően magas a pozitív visszajelzések száma a nyelvtanulási, -gyakorlási lehetőségekre, hiszen több fesztiválon is diverz a látogatók nyelvtudása.

A modern önkéntesség, amely a fiatalabb generációkra jellemző, kimondottan fontosnak tartja az önkéntesség személyes megtérülését az önkéntesre nézve, ami a fentiekben, továbbá a közösségi élményben is megjelenik.

Mások érdekében

Egy tömegrendezvény esetén talán nem kell alátámasztani azt a tényt, hogy a fesztiválönkéntesek segítségével mennyire szolgálja mások érdekét, hiszen a rájuk bízott feladatból rengeteg látogató profitál.

Azonban, ha valamivel távolabbra nézünk, azt is kimondottan mások érdekének tartom, ha néhány fiatal esetleg az első munkahelye előtt már megtapasztalja, hogy vannak következményei, ha félvállról veszi a rábízott feladatot. Vagy, ha megismeri saját magát olyan szempontból, hogy képes mostohabb körülmények között is helytállni, és szembesül a saját motivációival, ami esetleg a jövőbeni munkahelyén enyhíthet a bizonytalanságain.

Ezen a gondolatmeneten tovább haladva, a HelloMentor képzés tapasztalatait feldolgozva, és azt a tényt alapul véve, hogy a fesztiválönkéntesség rövid távú önkéntesség, tehát a legtöbb szereplővel egy évben maximum két hétig vagyunk intenzív kapcsolatban, elindultunk a képzések szervezésének irányába. Elsődleges célunk az epizodikus önkéntességgel járó közösségépítési lehetőségek szűkösségének ellensúlyozása volt, mert nagyon nagy volt a távolság egy-egy rendezvényszезon között, és így egyik évről a másikra sok önkéntest veszítettünk el amiatt, mert kikerültünk a látóterükből. Ezek mellett az is gyorsan kiderült, hogy a rendezvényszervező, illetve kapcsolódó területeken dolgozó partnereink sok esetben a munkaerőhiány problémájával küzdöttek, és örömmel ajánlották fel a náluk lévő tudásbázist annak reményében, hogy olyan fiatalok szakmai érdeklődését mélyítsék, akik már egy-egy szakma iránt motiváltak, és ma-holnap kilépnek a munkaerőpiacra. Képzéseink a 2020-as évben indultak volna nagyobb számban, néhány kiválasztási folyamaton már túl is voltunk márciusra, de sajnos a pandémia okozta körülmények (pl. rendezvénytilalom) egyelőre elodázták ezt a kezdeményezést.

Összességében tehát azt gondoljuk, hogy a „rendezvényes” önkéntesség belesimul az önkéntesség fent említett definíciójába, és azt is hangsúlyoznám, hogy nem ellenszolgáltatásként, sokkal inkább motivációs eszközként tekintünk arra a tényre, hogy az önkénteseinknek lehetőségük van a rendezvény programjain részt venni.

AZ ÜZENET

Amennyiben tisztáztuk a definíciót, foglalkozzunk az üzenettel? Ez számomra is sok kérdést vet fel.

Minek van üzenete? Az önkéntességnek, vagy magának a konkrét aktivitásnak? Véleményem szerint az önkéntességnek az lehet az egyik üzenete, hogy önkénteskedj te is! Meg tudok-e valakit győzni egy üzenettel arról, hogy az önkéntesség mennyire jó dolog anélkül, hogy magát a konkrét célt és tevékenységet elmesélem? Megragadja-e a figyelmét vajon valakinek egy olyan tevékenységre való felhívás, amiről azt gondoljuk, hogy nem is ismeri? Sőt, tévesen értelmezi és/vagy negatív előítéletei vannak vele kapcsolatban? Melyik a célravezetőbb, ha valakit csak úgy önkénteskedni hívok, vagy ha menhelyen tartott kutyák sétáltatására invitálok?

Kinek üzen az önkéntesség? Annak, aki már önkénteskedik, vagy annak, aki még nem?

Kell-e az önkéntességnek üzenet? Hiszen az önkéntesség csak annyi, hogy csinálsz valamit, amitől valakinek, vagy valakiknek jobb lesz, és esetleg még te is örömet leled benne. Kár ezt túlmisztifikálni. Önkénteskedj azért, mert szeretsz új embereket megismerni, vagy mert szereted az állatokat, vagy rájöttél, hogy ha vért adsz, akkor az a saját és mások egészségének is jót tesz, vagy mert egyszerűen csak unatkozol.

Az önkéntesség nem elég? Mondhatjuk, hogy az önkéntesség üzenete az önkéntesség tudatosítása. Tapasztalatom szerint motiválni, vagy megszólítani azzal lehet valakit, ha konkrét alternatívát kínálunk neki, és vagy belelkesedik vagy nem. Ráadásul lassítja a folyamatot, ha nem térünk rögtön a tárgyra, hogy pontosan mire keresünk lelkes jelentkezőket. Mint ahogy a munkahelyek sem úgy keresnek munkavállalót, hogy a hirdetés csak annyit tartalmaz, hogy van náluk egy álláslehetőség, hanem leírják, hogy pénzügyi asszisztenst keresnek. Ha üzenetet akarunk formálni, akkor ennél a lépésnél a tudatosítás lehet a járható út, ami a már megszerzett élmény feldolgozási fázisában kaphat helyet.

Fel tudjuk tornázni az önkéntesség „menősségi indexét”? Itt most nem arra gondolok, hogy hányan mondják ki, hogy az önkéntesség menő/trendi/szexi, hanem hogy felkerül-e az önkéntes intragramjára/facebookjára/tiktokjára, hogy önkénteskedik, megpróbálja-e bevonni a barátait, családját az önkénteskedésbe. Vállalja-e a nagykövet szerepét? Helyre tudjuk-e

tenni az olyan téves sztereotípiákat, miszerint, ha valaki önkéntes, akkor annak biztos, valami baja van, biztos nincsenek barátai?

Figyelemfelhívás és bevonás

A Fesztivál Önkéntes Központ életében a toborzás időszakában van a legintenzívebb jelentősége az üzenetnek. A „menősegi faktort” feltornázó szlogent épp egy fesztiválönkéntes alkotta még a program első éveiben, miszerint „Az önkéntesség szexi!”. De hiába is áztatnánk magunkat, meg kellett barátkoznunk azzal, hogy nem magáért az önkénteskedésért jönnek az önkénteseink. Amit a fesztiválönkéntesség ígér a jelentkezőnek, az a tanulás, a megszerezhető munkatapasztalat, az önkéntes közösség (új barátok), és a fesztivál stábhoz való tartozás. A kampányokban nem erősítünk rá a fesztivállátogatási lehetőségre, mert bár bizonyára nagyobb eléréseket generálna, mégis egy meglévő körülményként van kezelve. Az olyan jelentkezőkből lesz jó önkéntes, aki elhivatottabb, mint aki csak fesztiválózni akar.

Önkéntes toborzásunk egy komoly, megbecsült önkéntes pozíciót ígér, aminek a szervezet a későbbiekben sem mond ellent, azonban a gyakorlat meghozta a kihívásokat is az eltelt évek alatt.

Tapasztalatunk szerint az önkéntesek, amikor fizetett munkavállalókkal vannak egy beosztásban, számos esetben kigúnyolják őket, annak okán, hogy ők csak önkéntesek, és egyébként is, minek vállalnak bármit is ingyen...

Az önkéntesek csoportvezetői sok esetben nem voltak tisztában azzal, hogy lehet (és kell) motiválni az önkénteseket, ezért ez gyors út volt a kétoldalról érkező elégedetlenséghez. Pedig senki nem akart rosszat. De négy-öt rövidített éjszaka és az eső, por, kánikula, fáradtsággal teli környezetben ember legyen a talpán, akit nem érint meg egy-egy türelmetlen félmondat.

Az önkéntesek egy része úgy érkezik a rendezvényre, hogy a családja kimondottan ellenzi az önkénteskedést. Ezt nem a kérdőívekből tudjuk, hanem a fesztiválönkéntes bázison történő beszélgetésekből, mentorálásokból.

Mindeközben az önkéntes - fogadó szervezet üzenete nem változott.

Tudatosítás

Az első két problémára tehát, a munkakörnyezetben szembejövő, sokszor negatív felhangú értetlenkedő kérdésekre megoldást jelent a szélesebb körű edukáció. Azonban a hosszú távú

sikerhez az vezet, ha maga az önkéntes kap segítséget abban, hogy ő megfogalmazza önmagának a válaszait az ilyen jellegű számonkérésekre. Itt lép be az üzenet csatornájának a fontossága is.

A mentorok egyik legfontosabb feladata, hogy az információáramlást koordinálják az egyes szereplők között, aminek az is a következménye, hogy hozzájuk jut el a legtöbb konfliktus, sérelem. Az ő felkészítésük kiemelten fontos emiatt, ezért a képzésük alkalmával például össze kell gyűjteniük az összes ellenvéleményt, amit valaha hallottak az önkéntesség pozitívumaival szemben. Ez mindig egy meghatározó élmény az egész csapat számára, és csak a kellő ráhangolódást követően valósítható meg az üzenet, az önkéntesség, a feladat elmélyítése. A mentorok feladata ennél a gyakorlatnál az, hogy felszínre hozzák a saját kételyeiket is, és eszközöket adjunk a kezükbe ahhoz, hogy a hozzájuk befutó konfliktusokat kezelni, az értelmezésbéli különbségeket pontosítani tudják.

Azonban azt, hogy az önkéntesség érték, nem csak a fogadó szervezet képviselőinek, de minél több szereplőnek és felületnek vállalnia és hangoztatnia kell. Ebben mindig partner kell, hogy legyen a fesztivál vezetősége, akár néhány, nyitás előtti motiváló gondolattal, üdvözléssel, akár a megfelelő körülmények megteremtésével, de alapvetően fontos, hogy a megbecsülést kommunikálja a rendezvény is.

Az önkéntesek feladatait felügyelő munkatársak szerepe is meghatározó. Ezzel kapcsolatban az a tapasztalat, hogy az ő együttműködési készségüket a mentorok tevékenysége is nagyban tudja pozitív irányba befolyásolni.

A látogatók, mint az önkéntesség fontos kedvezményezettjei, az esetek túlnyomó részében partnerek az elismerésben.

Amiről még nem beszéltünk, az az önkéntes közösség. A visszajáró önkéntesek néha a mentorok szerepét átvállalva segítik az újakat a megoldásban, ami egy nagyon fontos bázisa az önkéntesség tudatosításának. Az ő tapasztalataik tűnnek leghitelesebbnek az önkéntességet érintő a kérdésekben.

Visszajelzés, lezárás

Néha a tisztességes búcsú tűnik a legnagyobb kihívásnak ebben a műfajban. Nem csak azért, mert mindenki elfáradt, és már csak a süllyedő hajó elhagyására tud gondolni, hanem mert közben a szó szoros értelmében elbontják a megfelelő körülményeket.

A rövid távú, epizodikus önkéntesség ezen műfajának megvan az a sajátos tulajdonsága, hogy ugyanazt a társaságot egy utólagos értékelő beszélgetésre képtelenség összehozni, pedig nagyon izgalmas dolgokat lehetne abból kihozni. De az ország (némely esetben az egész kontinens) több pontján lakó leköszönt önkéntesektől ezt nem lehet elvárni. Pedig igazán így lehetne kiértékelni, és tudatosítani a tanultakat és az élményeket. Erre a továbbiakban keressük a megoldást, mert a szervezet és az önkéntes számára is sokat tudna adni, ha megfelelő körülményeket tudnánk ehhez teremteni. Bízunk benne, hogy a technikai fejlődéssel, és esetleg az online terek jobb kihasználásával lesz rá lehetőség.

Amennyiben nagy értékelő beszélgetésekre nincs is lehetőség az önkéntesekkel, a mentorokkal ezt minden esetben megtartjuk még a helyszínen. Ezen az alkalmon reflexiót kapnak a munkájukra, tudatosítjuk a megszerzett tapasztalataikat, és ők is adnak visszajelzést, ami mindig egy nagyon fontos építőköve a következő évi fejlesztéseknek.

Az önkéntesek felé tett gyors köszönetmondás és elköszönés után néhány héttel kapják meg e-mailben az értékelő kérdőívet, illetve az online felületen is lehetőségük van visszajelezni az élményeiket. A kérdőívek a véleménynyilvánításon kívül arra is szolgálnak, hogy erősítsük bennük azt az üzenetet, hogy önkéntesnek lenni jó, és várjuk őket vissza.

ZÁRSZÓ

Összegezve a tízéves tapasztalatomat, azt gondolom, hogy valaki azért kezd önkénteskedni, mert egy téma megérinti, vagy lát benne valami hasznosulást, és ez az elsődleges motivációja, nem maga az önkénteskedés. De kapjon olyan élményt, ami közben tudatosodik benne, hogy önkénteskedik, és ami után nyitott marad a további önkéntes lehetőségek irányába is. Tekintve, hogy a fesztiválok révén a Fesztivál Önkéntes Központ egy kiváló mézesmadzag ahhoz, hogy a 16-23 éves korosztály fejében kialakult önkéntesség fogalom pozitív irányba fejlődjön, ezt tartjuk az egyik legnagyobb feladatunknak.